



Cumplimiento en la implementación de la facturación electrónica como herramienta de control de la auditoría interna en la empresa Patio Industrial S.A.S en la ciudad de Santa Marta

Stefanny Paola Echavez Buenhabers

20211922811

Universidad Antonio Nariño

Programa Contaduría Pública

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Santa Marta, Colombia

2023

Cumplimiento en la implementación de la facturación electrónica como herramienta de control de la auditoría interna en la empresa Patio Industrial S.A.S en la ciudad de Santa Marta

Stefanny Paola Echavez Buenhabers

Proyecto de grado presentado como requisito parcial para optar al título de:

Contador Público

Director (a):

Jacqueline Guardiola

Línea de Investigación:

Auditoría y sus aplicaciones

Universidad Antonio Nariño

Programa Contaduría Pública

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Santa Marta, Colombia

2023

NOTA DE ACEPTACIÓN

El trabajo de grado titulado

Cumplimiento en la implementación de la facturación electrónica como herramienta de control de la auditoría interna en la empresa Patio Industrial S.A.S en la ciudad de Santa Marta.

Cumple con los requisitos para optar Al título de



Firma del Tutor

W. Victor Mario Villeros HDZ

Firma Jurado



Firma Jurado

Dedicatoria

Este trabajo va dedicado al esfuerzo de mi madre Alba Luz por prepararme para ser una excelente persona; que con amor y apoyo me impulso a culminar este proyecto.

A mi tía Rosio, quien acompaño todo mi proceso académico y me dio la fuerza para finalizar este proceso de formación; por motivarme a lograr este maravilloso proceso.

A mi abuela Isbelia, por guiarme por el camino correcto, criarme y enseñarme que la vida es lo más importante que tenemos que atesorar.

Stefanny Buenhabers

Agradecimientos

Al ver el progreso que se ha realizado en este arduo camino, me queda agradecer primeramente a Dios por darme la sabiduría de poder comenzar este proceso de formación. Agradeciendo el apoyo incondicional de mi mamá, tía, abuela y amigos cercanos que estuvieron conmigo en los momentos difíciles, apoyándome a superar las dificultades.

También quiero agradecer a mi mascota por ser un acompañante fiel en todo mi proceso académico; de igual manera a mis profesores, especialmente al profesor Víctor Villero quienes aportaron su conocimiento y tiempo para dirigir la complementación de este trabajo.

Contenido

	Pág.
Lista de tablas.....	8
Resumen.....	9
Abstract	10
Introducción	11
1. Estado Del Arte.....	13
2. Objetivos.....	19
2.1 Objetivo General	19
2.2 Objetivos Específicos	19
3. Justificación	20
4. Descripción Del Problema	22
5. Marco Teórico	24
6. Marco Metodológico.....	28
6.1. Diseño de la Investigación	28
6.2. Tipo de investigación.....	28
6.3. Enfoque de la investigación	28
6.4. Población de estudio	28
6.5. Instrumento de recolección de datos.....	29
6.6. Técnicas de análisis de datos.....	29
7. Resultados Y Análisis	30
7.1. Identificar el marco normativo y técnico definido en la legislación para la implementación de la Facturación Electrónica en Colombia.....	30
7.2. Identificar por medio de una matriz de cumplimiento el proceso del control interno de la facturación electrónica aplicado por la empresa Patio Industrial S.A.S en la ciudad de Santa Marta.	
35	
7.3. Determinar el impacto generado por la matriz de cumplimiento en la empresa Patio Industrial S.A.S en la ciudad de Santa Marta.....	43
Conclusiones	47

Referencias Bibliográficas	48
Anexos.....	50

Lista de tablas

Tabla 1. Matriz de cumplimiento de requisitos para la empresa Patio Industrial S.A.S en la ciudad de Santa Marta	36
---	----

Resumen

El presente trabajo está basado en el tema principal que conlleva al tema de la facturación electrónica, así como la matriz de cumplimiento lo cual su objetivo es analizar cómo se encuentran los procesos que se realizan dentro de la creación de una factura electrónica; ahora bien, tomando de referencia el Decreto 2242 del 2015, la cual nos aclara cuales son los lineamientos en el desarrollo de esta. Se crea un plan de control interno para determinar si la empresa se encuentra en vigencia con la reglamentación y que cambio o impacto se genera dentro de la facturación electrónica. Para este propósito se hizo una metodología de tipo descriptiva, con enfoque cualitativo analítico, el cual se tomará como población la empresa Patio Industrial S.A.S en la ciudad de Santa Marta.

Como resultado se logró obtener dentro de los alcances de los objetivos que la empresa está constituida mediante la razón social y que el impacto generado por la matriz de cumplimiento evidencio que esta lleva los procesos normativos vigentes correspondiente al año grávame actual. El desarrollo de un sistema donde permite realizar la optimización de sus procesos, dando como resultado la eficiencia y la eficacia. Se le brindan unas conclusiones por medio que incentive a la realización de la misma matriz de cumplimiento para que esta pueda utilizarlo dentro de su auditoría interna.

Palabras Clave: Facturación electrónica, control interno, administración, legal.

Abstract

This paper is based on the main topic that leads to the issue of electronic invoicing, just like the compliance matrix which objective is to analyze the process that are involved in the creation of an electronic invoicing; however, taking Decree 2242 of 2015 as a reference, which clarifies the guidelines in the development of this one. It develops an internal audit plan to determinate if the company is following the regulation and what changes or impact generates inside the electronic invoicing. For this purpose, was made a descriptive methodology with a qualitative analytical approach, that will be taken as a population for the company Patio Industrial S.A.S in the city of Santa Marta.

As a result, it was possible to obtain within the scope of the objectives that the company is constituted through the corporate name and the impact generated by the compliance matrix showed that the company is following the current regulatory processes for the current fiscal year. The development of a system that allows you to optimize your process, resulting in efficiency and effectiveness. Conclusions are provided to encourage the realization of the same compliance matrix so it can be used within its internal audit.

Key words: electronic invoicing, internal control, administration, legal.

Introducción

Esta investigación se enfoca en conocer y dar respuesta al siguiente interrogante ¿Cuál es el cumplimiento en la implementación de la facturación electrónica como herramienta de control de la auditoría interna en la empresa Patio Industrial S.A.S en la ciudad de Santa Marta?; como la llegada de la facturación electrónica ha evidenciado grandes avances para la empresa Patio Industrial S.A.S en la ciudad de Santa Marta, también conoceremos los efectos que ha traído para esta y como manejan sus procesos dentro de la empresa por medio de una matriz de cumplimiento. La investigación permite mirar cuáles son sus políticas y si estas concuerdan a la norma actualmente vigente en el tema de la facturación electrónica.

También se analizan varios componentes que se derivan del comportamiento que genera a nivel de la auditoría interna; cuáles son las consecuencias que conlleva el tratamiento de la facturación electrónica para la empresa. Así pues, se realiza una investigación a respuesta de la siguiente pregunta para dichos procesos que conlleva actualmente la factura electrónica. Como bien sabemos, este proceso de facturación es también una estrategia de la administración, la cual brinda muchos beneficios tributarios, los que se verán reflejados dentro del estado del arte donde centramos los diferentes análisis que contribuye a minimizar errores de registros, al ser más eficaz para las empresas en la fluidez de sus operaciones en materia contable.

Así también como los desafíos que esta ha traído, debido a que las herramientas que se necesitan para la elaboración y seguimiento de la facturación electrónica necesitan ser más eficientes, y esto puede generar que las empresas no midan una preparación de control requerida para asumir todo lo que implica el proceso de implementación, sobre todo cuando hablamos de la parte tecnológica o humana.

Con el fin de comprender este proceso este control interno en la implementación de la facturación electrónica, para la empresa Patio Industrial S.A.S puede ser una ayuda para así lograr una transición hacia la masificación de esta como un mecanismo fiscal, contable y control interno.

1. Estado Del Arte

La Facturación Electrónica tiene una historia que se muestra a lo largo de los años como una evolución para su adopción impulsado por diversos factores y objetivos, ya sea para la reducción de la evasión fiscal, simplificación administrativa, mayor transparencia en el proceso de transacción; así como el impulso tecnológico que a su vez genera innovación y la modernización de la economía de un sector.

También tenemos en cuenta que un control interno en una organización que fundamenta diferentes factores los cuales prevalece la eficiencia y la protección de sus procesos administrativos. Este nos permite prevenir o mitigar posibles fraudes u errores que este puede encontrarse por cualquier situación; a su vez, detecta y supervisa las funciones de forma adecuada y conforme a la ley vigente.

Según publicación de la Universidad de San Luis Potosí, en su tesis de posgrado titulado *“Evolución de la factura electrónica como comprobante fiscal, su complicación y la Ley de Gobierno Electrónico en México”*, “donde se efectúa un comparativo entre las versiones 3.2 y 3.3” (Aguilar Castro, 2020). El estudio de la versión 3.3 utilizadas en la ciudad de México, se consiguió mayor eficiencia de los procesos de facturación, gracias a la relación entre los pagos y el cálculo de los impuestos. De igual forma, beneficiaria a las entidades para ahorrar tiempo y personal administrativo, ya que se implementarían diferentes obligaciones de manera digital como hoy en día lo permite.

En otra postura, partiendo del contribuyente incorporar la facturación electrónica, considera unos costos indirectos como el computador, el servicio de internet y la contratación

de alguno de los programas autorizados para realizar dichos procesos. Este considera que, al estado establecer esta condición, se debería generar de manera gratuita.

Según publicación de la Universidad Católica del Ecuador, en su proyecto ***“Facturación electrónica en contribuyentes distribuidores de gas de uso o doméstico en el cantón Quinindé”*** donde su autor expresa, *“el cambio de modalidad de facturación física a electrónica trae consigo ventajas, a su vez presenta obstáculos como los factores de aspecto cultural, social, económico y legal que, imposibilitada la adopción de la facturación electrónica”* (Guerrero Velíz, 2020).

Dicho lo anterior, estos elementos necesarios para analizar la viabilidad de la implementación de la facturación electrónica hacen parte de una serie de componentes necesarios que las empresas desarrollan. Entre estos está la percepción de la utilidad en un periodo, para optimizar los procesos administrativos o contables que se realizaron, así como la seguridad de la información que les genera este instrumento de forma inmediata.

La Universidad del Salvador en su tesis de posgrado ***“Análisis a la propuesta de implementación de la factura electrónica y repercusiones en los contribuyentes y en el profesional contable de la ciudad de San Miguel año 2020”***, hace referencia a *“el desconocimiento por parte de los profesionales contables de la facturación electrónica y de las nuevas leyes que forman parte del proceso de facturación dentro de la empresa, conllevarían a una lenta incorporación al sistema de facturación electrónica”* (Guevara, Marquez, & Morales, 2020). Es necesario establecer una buena asesoría contable, ya que un buen personal que se encuentre capacitado en el área conforme a los estatutos y reglamentos puede llevar a un proceso satisfactorio al momento de ejecutar o realizar la facturación electrónica.

Basados en la publicación de la Universidad Francisco de Paula Santander, sus autores manifiestan que el ***“Impacto de la Factura Electrónica en el Sector Comercial de Ocaña Norte de Santander, en el Período 2019”***. *“Este sistema se impone como obligación al contribuyente por razones de evasión, también en cuanto a seguridad en transacciones, fácil auditoría por parte del contribuyente, reducir el impacto ambiental que causa la facturación en papel.”* (Quintero & Duran, 2019). El sistema de facturación electrónica está diseñado para desempeñar diferentes funciones, alguna de esta referencia la seguridad que proporciona al sistema en las operaciones, la obligación del hecho generador, automatización de la auditoría y la implementación de las políticas ecológicas.

La Pontificia Universidad Javeriana, en su tesis ***“Elementos de la facturación electrónica en México y Uruguay como referentes en el proceso de la implementación de la misma en Colombia”***, argumenta que *“los beneficios que trae el nuevo modelo de facturación, para los empresarios como para el país, que constituye el nuevo canal que permite el intercambio de información de forma rápida, oportuna y segura entre la empresa y la autoridad fiscal”* (León & Yepes, 2019).

Debe existir un vínculo comercial común, de ese vínculo se desprenden varios elementos que conforman un propósito como lo es la descripción e intercambio de documentos, de manera que emita los datos de manera autónoma. También como su causación o el pago de las obligaciones tributarias, así como el avance para la implementación de esta en las empresas y generar un modelo que permita una mayor confianza entre los contribuyentes.

Según la Universidad Nacional de Colombia, en su tesis ***“Adopción de la facturación electrónica y su influencia en la organización. Caso de estudio: Entidad del sector”***

agropecuario". Refiere que, *"la factura electrónica debe cumplir con unos requisitos para tener validez y evitar sanciones de carácter pecuniario o de clausura del establecimiento donde desarrolla la actividad, las cuales están indicadas en el Artículo 617 del Estatuto Tributario Colombiano"* (Jaimes Martínez, 2020).

Los requisitos que menciona la norma anterior constituyen varias partes que relacionan la facturación electrónica, como lo es, estar denominada factura de venta, apellidos y nombre o razón social y NIT del que está adquiriendo los bienes o el servicio, junto a la discriminación del impuesto de IVA que se está generando.

También su fecha de expedición, así como la descripción específica del hecho económico que se está realizando. Por último, la razón social o el nombre y el NIT del que está facturando.

La Universidad UNIMINUTO argumenta en su tesis ***"Implementación del sistema de facturación electrónica. Estudio de caso"***. *"La facturación electrónica brinda eficiencia en el tiempo que empleamos para una actividad laboral, eficacia para tomar decisiones, ya que tenemos una información real, una automatización de las relaciones comerciales entre cliente y proveedor, control de presupuesto para los impuestos"* (Espitia Díaz & Bernal, 2020). Con la implementación de esta herramienta se ha generado un efecto dentro de las empresas, puesto que conducen a una mejora administrativa y contable para los procedimientos en la documentación requerida para el tratamiento de datos. Sin embargo, estos procesos producen cambios en las empresas que se consideraban diarias fáciles de asimilar e implementar. Al ser un proceso nuevo que incluye la tecnología de un nuevo sistema, ha generado incertidumbre con respecto al conocimiento y manejo de esta.

Basados en la publicación del Tecnológico de Antioquia, Institución Universitaria, en su tesis ***“Estado actual de las microempresas antioqueñas en el proceso de implementación de la facturación electrónica”***. *“Argumenta que a las empresas se les debe brindar apoyo y acompañamiento en el proceso de transición, no solo con la gratuidad del software, sino también con información que permita el empoderamiento sobre este nuevo paradigma en las empresas”* (Tabares Montaña, 2020). La implementación de la facturación electrónica a las empresas ha asumido un reto de costes, dado que éstas en su estudio demuestran que no se encuentran preparadas, ya que en la mayoría no cuentan con un manejo adecuado de cómo es su proceso, que conlleva realizarlo y que tipo de sanciones también van relacionados con errores por omisión de información.

Basados en la publicación de la Universidad Antonio Nariño, en su tesis ***“Impacto en la implementación de la facturación electrónica en las MiPymes de la cabecera municipal del municipio de Istmina, departamento del Chocó”***, relaciona que la *“facturación electrónica es primordial en el desarrollo económico productivo, por la cual, se evidencia globalmente, pues la automatización de los procedimientos busca un buen desempeño, generando a los contribuyentes y ente fiscal excelentes beneficios, percibiendo un recaudo efectivo”* (Waldo Valencia, 2020). En Colombia la implementación de esta conlleva evitar el fraude fiscal; este también es un punto clave para la modernización de las entidades a promover diálogos comerciales y mejorar el flujo de la información.

Según el estudio de la Universidad de la Costa, ***“La facturación electrónica frente al recaudo tributario en Colombia”***. *“Si bien la obligatoriedad de la facturación electrónica marcó cierta diferencia y un impacto positivo frente a la recaudación tributaria,*

en el caso de Colombia lo hizo por igual la simple decisión de su adopción” (De Arco Fandiño, 2020).

La Universidad del Magdalena, en la publicación de la tesis ***“Implementación de software de facturación que consolide la contabilidad en el Hotel1525 de Santa Marta”***, cita que *“el llevar y mantener un adecuado registro contable ayudará mucho en el futuro productivo de cualquier organización, ya que permitirá tomar decisiones en torno a la operatividad y productividad que pueda llegar a tener”* (Camargo Ruiz, 2021). Las empresas tanto comerciales, como las de servicio que implementan la facturación electrónica constante, relacionan varias ventajas tanto competitivas como financieras, también para la proyección sobre el fortalecimiento tributario en la ciudad de Santa Marta.

Basados en la publicación de la Universidad Cooperativa de Colombia, ***“Análisis de la facturación electrónica y su incidencia positiva y negativa en las pymes”***. Se refiere que *“es un reto adaptarse a este proceso que se ha venido implementando hace un par de años por eso es necesario ampliar la capacitación en esta herramienta, ya que esto podría ser de mucha ayuda”* (Mugno Valdeblanquez, 2022). La adaptación de este nuevo sistema incurre un plan de control para las empresas, ya que al poder generar una eficiencia operativa le permite a la entidad establecer procesos que identifiquen y eliminen hallazgos ineficientes o redundantes.

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

- Analizar el cumplimiento en la implementación de la facturación electrónica como herramienta de control de la auditoría interna en la empresa patio industrial S.A.S en la ciudad de Santa Marta.

2.2 Objetivos Específicos

- Analizar el marco normativo y técnico definido en la legislación para la implementación de la Facturación Electrónica en Colombia.
- Identificar por medio de una matriz de cumplimiento el proceso del control interno de la facturación electrónica aplicado por la empresa Patio Industrial S.A.S en la ciudad de Santa Marta.
- Determinar el impacto generado por la matriz de cumplimiento en la empresa Patio Industrial S.A.S en la ciudad de Santa Marta.

3. Justificación

La presente investigación justifica que la facturación electrónica en la empresa Patio Industrial S.A.S lo que busca es aprovechar y evolucionar con las nuevas tecnologías, así como las ventajas que este trae como, tiempo, ahorro y utilidad. Este puede ser un atractivo para la comunicación entre las empresas mismas, así también se pueden motivar bajo el objeto social a realizar la facturación electrónica que fiscalmente trae muchos beneficios para las empresas, ya que al igual apoya al fortalecimiento comercial y fiscal.

La facturación electrónica se ha transformado en un instrumento para el desarrollo en el proceso al conocimiento y la información, estos ayudan a la población a crear un hábito productivo para las necesidades propias de su entorno como lo es lo social o lo cultural. Es importante recalcar el aspecto social que se genera con la implementación de la facturación electrónica, eliminando así las barreras que existen de comunicación y entendimiento empresarial, unificando el idioma, ya que así podrá existir el mismo lenguaje para el intercambio de información.

Por lo tanto, es importante resaltar y establecer los impactos que ha tenido en la empresa Patio Industrial S.A.S con respecto a la implementación de la facturación electrónica, así como analizar sus procesos para impulsar a un buen mantenimiento en el uso de la norma contable, incluso entender como al no atravesar este cambio les genera indirectamente un menor nivel competitivo en el área mercantil del entorno donde se encuentra.

Cabe resaltar que al contribuir al beneficio que apunta hoy en día la tecnología les genera así mismo una mayor confiabilidad o control en la búsqueda de la optimización de nuevos procesos que les brinde conocimiento y estudio de la información que se genera en

los tributos. En otras palabras, es una ventaja que encontramos hoy en día como un dinamismo en los sistemas de control y desarrollo económico.

Para concluir, este trabajo de investigación busca generar una visión de como la implementación de la facturación electrónica aporta un impacto tanto positivo, como negativo y así realizar una noción de como comprender y reforzar el desarrollo de manera que contribuyan al fortalecimiento de sus procesos de control interno.

4. Descripción Del Problema

La implementación de la facturación Electrónica en las empresas ha asumido un proceso de cambios y aceptación por parte de los empresarios de la ciudad de Santa Marta, con la creación del Decreto 2242 de 2015 donde nos presenta las condiciones, herramientas y operaciones que conlleva la Facturación Electrónica, así como la manera en la que busca como finalidad la masificación y control fiscal. La facturación electrónica es uno de los proyectos de la DIAN que apoya la globalización que ha traído consigo todo tipo de estructuras, a la vez innovación y mecanismos en lo cual ayude al recaudo transparente de los tributos, así como a un mejoramiento en los controles internos de las empresas.

Como bien sabemos la estructura de las empresas puede variar dependiendo de sus operaciones, si miramos sus procesos internos hay que tener en cuenta el nivel de materia tecnológica o tributaria que este tiene al momento de implementar a su dinámica una fase completamente nueva.

Esto asume varios desafíos, si hablamos de ellos encontramos la formación que tiene esta nueva tecnología, ya que en estudios se muestra como muchos de estos no se capacitan para el uso de la herramienta de la facturación electrónica, además de generar unos costos adicionales. Debido a esto tienen que contratar a alguien experto en el área, esto es un costo que en relación es esencial para el funcionamiento de la empresa.

En este contexto, entendemos que la facturación electrónica trae consigo cambios en los procesos internos en los que se lleva una empresa, y esto dificulta a las empresas a adaptarse y ajustarse con respecto al manejo de la facturación electrónica. El acceso a internet y la seguridad de la información también proporciona un desbalance para sus procesos, debido al poder generar dichas facturas se necesita de un acceso confiable para poder generar

y enviar las facturas electrónicas, así como los servidores que deben garantizar la seguridad de su información.

5. Marco Teórico

Con relación a la investigación de estudio en el cumplimiento en la implementación de la facturación electrónica y su incidencia en el campo del control interno vamos a componer definiciones que son importantes para llegar a comprender el contenido de cada concepto.

En la tesis de pregrado titulada ***“Implementación y ejecución de la facturación electrónica a través del software contable SIIGO vs el sistema gratuito de la DIAN: Caso práctico asorecycle microempresa de Girardot”***, la factura *“es un documento mercantil que describe toda la información de la compra y venta de un producto o servicio, ayuda a acreditar la entrega del mismo y el control financiero”* (Osorio & Suarez, 2022).

Así igual en la tesis ***“Análisis de la implementación de la facturación electrónica a la empresa cajas y transimiones herrera Nit 17341425-1 Según el Decreto 2242 de 2015”***, nos muestra que *“la factura electrónica es la evolución de la factura tradicional, para efectos legales tiene la misma validez, se genera, válida, expide, recibe, rechaza y conserva electrónicamente. Tributariamente, es un soporte de transacciones de venta de bienes y/o servicios”* (Montero Martinez, 2021).

Cabe resaltar que la factura también tiene un peso legal, a lo que en la tesis titulada ***“Análisis del proceso de implementación de la facturación electrónica en Colombia”***, la factura de venta como título valor nos dice que; *“el original firmado por el emisor y el obligado será título valor negociable por endoso por el emisor y lo*

deberá conservar el emisor, vendedor o prestador del servicio” (Urbano & Ledezma, 2020).

Relacionando la norma del **“Ministro de hacienda y crédito público, Decreto 2242 de 2015”**, nos argumenta que el catálogo de Participantes de la Factura Electrónica es *“el registro electrónico administrado por DIAN, que provee información de obligados a facturar electrónicamente dentro del ámbito del presente Decreto, los adquirentes que decidan recibirla electrónicamente y proveedores tecnológicos, con el fin de facilitar su operatividad”* (Decreto 2242, 2015).

Ahora bien, dentro de la facturación electrónica es indispensable acceder a una firma única y electrónica, a lo que en su tesis **“Implementación y ejecución de la facturación electrónica a través del software contable SIIGO vs el sistema gratuito de la DIAN: Caso práctico asorecycle microempresa de Girardot”**, nos muestra que la *“firma electrónica es un medio de representación electrónica que permite reconocer la identidad de la persona o entidad que representa”* (Osorio & Suarez, 2022).

Dentro del objeto en la ejecución de la facturación electrónica miramos como en la tesis llamada **“Implementación y ejecución de la facturación electrónica a través del software contable SIIGO vs el sistema gratuito de la DIAN: Caso práctico asorecycle microempresa de Girardot”**, *“la recaudación es el proceso por medio del cual se obtiene dinero y/o beneficios económicos”* (Osorio & Suarez, 2022).

No menos importante se aclara en la tesis llamada **“Impacto de la factura electrónica en el sector comercial de Ocaña Norte de Santander, en el período 2019”**, nos dictamina que el *“Decreto 2242 de 2015, por el cual se reglamentan las*

condiciones de expedición e interoperabilidad de la factura electrónica con fines de masificación y control fiscal” (Quintero & Duran, 2019).

Posteriormente se refiere en su tesis **“Análisis del proceso de implementación de la facturación electrónica en Colombia”**, que *“el documento electrónico es un registro electrónico, generado y autorizado; enviado, recibido, capturado, clasificado o almacenado por medios electrónicos sujeto de algún otro proceso archivístico, que incluya el registro equivalente funcional y niveles aceptables de autenticidad, fiabilidad, integridad y usabilidad” (Urbano & Ledezma, 2020).*

Igual que se relaciona en la tesis que refiere el **“Análisis del proceso de implementación de la facturación electrónica en Colombia”**, soporta que *“el documento soporte, es un comprobante de la transacción realizada que da lugar a costos, deducciones o impuestos contables y debe cumplir con la siguiente estructura física para tener una validez” (Urbano & Ledezma, 2020).*

Además se debe tener presente que dentro de la elaboración de la factura se genera un Emisor – Receptor Electrónico, según la tesis **“Análisis a la propuesta de implementación de la factura electrónica y repercusiones en los contribuyentes y en el profesional contable de la ciudad de San Miguel año 2020”**, una *“persona física o jurídica autorizada por la Administración Tributaria para emitir y recibir comprobantes electrónicos por medio de un sistema informático” (Guevara, Marquez, & Morales, 2020).*

Para continuar un elemento que se considera indispensable para la elaboración de la facturación electrónica es el formato XML, que en su tesis **“Impacto económico-**

financiero dentro del proceso de implementación de nómina electrónica en la empresa Gloria Torres S.A.S, nos refiere que “es el acrónimo de “Extensible Markup Language”; un tipo de lenguaje codificado con el que se estructura un documento. Este modelo facilita a los sistemas el análisis y lectura de datos” (Chamorro & Flórez, 2022).

También encontramos que la llegada de la nueva tecnología creó un concepto novedoso llamado Eco amigable, en su tesis “**Impacto de la factura electrónica en el sector comercial de Ocaña Norte de Santander, en el período 2019**”, “las razones por las cuales se llevó a cabo la Reforma Tributaria de 2016 fue para que Colombia incursionara en los tributos verdes; se pensó en la facturación electrónica y fue por ello por lo que surgió el Decreto 2242” (Quintero & Duran, 2019).

De igual forma se referencia en el libro “**El control interno en trabajos de fiscalización**”, “el control interno comprende el plan de organización y el conjunto de procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directrices marcadas por la Dirección” (El control interno en trabajos de fiscalización, 2009).

De igual forma en la revista titulada “**El control interno como proceso administrativo para las PYMES**”, “el control interno es una expresión que utilizamos con el fin de describir las acciones adoptadas por las entidades, gerentes o administradores para evaluar y monitorear las operaciones, estos son necesarios para que una organización camine hacia la excelencia” (El control interno como proceso administrativo para las PYMES, 2019).

6. Marco Metodológico

6.1. Diseño de la Investigación

El diseño de este trabajo de investigación se realizó de forma no experimental, ya que se observa y analiza eventos o situaciones que deliberadamente nos permite probar las causas; así como describir, comprender diferentes fenómenos que se pueden representar dentro de la empresa Patio Industrial S.A.S en la ciudad de Santa Marta.

6.2. Tipo de investigación

Para esta investigación se maneja el tipo de investigación de manera descriptiva, se recopilan datos detallados u específicos sobre el objeto de estudio, en este caso la normatividad y vigencia de la legalidad de la factura electrónica en la empresa Patio Industrial S.A.S en la ciudad de Santa Marta.

6.3. Enfoque de la investigación

La investigación tendrá como enfoque cualitativo, ya que nos permite identificar temas emergentes relacionados a la facturación electrónica y comprende la conexión que esta tiene con el control interno por medio de la matriz de cumplimiento en relación con datos e interacciones conforme a la evidencia que se presenta dentro de la empresa Patio Industrial S.A.S en la ciudad de Santa Marta.

6.4. Población de estudio

Teniendo en cuenta el proyecto relacionado, la población sujeta de estudio será la Empresa Patio Industrial en la ciudad de Santa Marta.

6.5. Instrumento de recolección de datos

Se realiza por medio de hojas de registro una observación dentro de la matriz de cumplimiento creada para que nos ayude a comprender como de manera estructurada se puede reglamentar un instrumento que ayude a llevar un mejor proceso del control de sus procesos.

6.6. Técnicas de análisis de datos

Se realiza por medio de la observación, registros del entorno que se encuentra en la elaboración de la facturación electrónica. La observación se realizará de forma indirecta ya que se familiariza con el contador de la empresa Patio Industrial S.A.S y se ejecuta una matriz de cumplimiento.

7. Resultados Y Análisis

7.1. Identificar el marco normativo y técnico definido en la legislación para la implementación de la Facturación Electrónica en Colombia.

La facturación electrónica se reglamenta normativa y legalmente por medio del Decreto 2242 de 2015, donde señala que todas las personas naturales o jurídicas de acuerdo con el Estatuto Tributario y la administración están obligados a facturar electrónicamente, ahora bien, a nivel tributario encontramos contemplado en el **“Artículo 617 del Estatuto Tributario”**, que lo estipula de igual manera en la Resolución 000042 de 2020 donde se habla de una serie de propiedades que debe cumplir una factura de venta.

“Datos del vendedor o quien este prestando el servicio, también del adquiriente de los bienes o servicios, a esto seguido de la discriminación del IVA pagado, este a su vez debe llevar un número que corresponda a un sistema de numeración consecutiva de factura de venta, así como su descripción de los bienes o del servicio, fecha de expedición del documento y valor total de dicha operación. Indicar la calidad de agente retenedor de IVA, de autorretenedor del impuesto sobre la renta y complementarios, de gran contribuyente, de contribuyente del impuesto unificado bajo el régimen simple de tributación, según corresponda” (Resolución 000042, 2020, art. 12).

De la misma forma, en su Artículo 3 el Decreto 2242 de 2015 nos refiere las condiciones que debe expedir una factura electrónica, para efectos de control fiscal este deberá cumplir las siguientes condiciones:

- *“Utilizar el formato electrónico de generación XML estándar establecido por la DIAN”* (Decreto 2242, 2015, art. 3).
- *“Llevar numeración consecutiva autorizada por la DIAN en condiciones que señale”* (Decreto 2242, 2015, art. 3)
- *“Cumplir los requisitos señalados en el artículo 617 del Tributario, referente al nombre o razón social y NIT del impresor y la preimpresión los requisitos a que se refiere esta norma; y discriminar impuesto al consumo, cuando sea del caso”* (Decreto 2242, 2015, art. 3)
- *“Incluir firma digital o electrónica como elemento para garantizar autenticidad e integridad de la factura electrónica desde su expedición hasta su conservación, acuerdo con Ley 962 de 2005 en concordancia con la Ley 527 de 1999, el Decreto 2364 1 el Decreto 333 de 14 y las normas que los modifiquen, adicionen o sustituyan, y de acuerdo con la política de firma que establezca la DIAN”* (Decreto 2242, 2015, art. 3)
- *“Incluir el Código Único de Factura Electrónica”* (Decreto 2242, 2015, art. 3)

Continuando con lo antes mencionado, vemos en el **“Artículo 9 del Decreto 2242 de 2015”**, donde dispone que *“el obligado a facturar electrónicamente deberá entregar información a la DIAN, a través de los servicios de informáticos electrónicos que este disponga, así como el registro auxiliar de ventas y compras, IVA por pagar e impuesto de consumo”* (Decreto 2242, 2015). Es decir, cada funcionario obligado a llevar facturación electrónica se encuentra obligado a presentar reportes a la administración en las fechas que este la requiera.

Asimismo, el **“Artículo 26 de la Ley 962 de 2005”** declara por medio de la presente ley, como se relaciona dentro de la norma que toda información realizada que garantice su autenticidad será legalizada y formalmente constituida para presentarla ante la administración.

“para todos los efectos legales, la factura electrónica podrá expedirse, aceptarse, archivarse y en general llevarse usando cualquier tipo de tecnología disponible, siempre y cuando se cumplan todos los requisitos legales establecidos y la respectiva tecnología que garantice su autenticidad e integridad desde su expedición y durante todo el tiempo de su conservación” (Función Pública, 2005).

En relación con la facturación electrónica tocamos un punto importante en la **“Ley 527 de 1999 donde el Artículo 2 inciso C”**, donde nos fundamenta y describe el objeto de la firma electrónica.

“firma digital. Se entenderá como un valor numérico que se adhiere a un mensaje de datos y que permite determinar que este valor se ha obtenido exclusivamente con la clave del iniciador y que el mensaje inicial no ha sido modificado después de efectuada la transformación” (Ley 527, 1999).

Es decir, que este estará compuesto por una serie de codificación que lo hará único y proporcionará al usuario una mejor descripción de su razón social, así como lo habla en el inciso B de la presente ley que dictamina que:

“Comercio electrónico. Abarca las cuestiones suscitadas por toda relación de índole comercial, sea o no contractual, estructurada a partir de

la utilización de uno o más mensajes de datos o de cualquier otro medio similar. Las relaciones de índole comercial comprenden, sin limitarse a ellas, las siguientes operaciones: toda operación comercial de suministro o intercambio de bienes o servicios; todo acuerdo de distribución; toda operación de representación o mandato comercial; todo tipo de operaciones financieras, bursátiles y de seguros; de construcción de obras; de consultoría; de ingeniería; de concesión de licencias; todo acuerdo de concesión o explotación de un servicio público; de empresa conjunta y otras formas de cooperación industrial o comercial; de transporte de mercancías o de pasajeros por vía aérea, marítima y férrea, o por carretera” (Ley 527, 1999, art. 2)

En relación con lo anterior nos manifiesta que no solo muestra una información de la razón social, sino la obligatoriedad que este se encuentre por medio de una serie de datos que por medio de mensajes codificados toma validez como muestra de prueba y la fuerza probatoria que este proyecta.

En cuanto al control fiscal encontramos en la Ley 1607 de 2012, en el Artículo 183 como relaciona las tecnologías en el proceso de fiscalización como la determinación de sus controles para prevenir los fraudes y demás que se encuentren dentro de los hechos citados que aluden a:

“el Gobierno Nacional podrá instaurar tecnologías para el control fiscal con el fin de combatir el fraude, la evasión y el contrabando, dentro de las que se encuentra la tarjeta fiscal, para lo cual podrá determinar sus controles, condiciones y características, así como los sujetos, sectores o entidades,

contribuyentes, o responsables obligados a adoptarlos” (Ley 1607, 2012, art. 183).

Al no cumplir la norma fiscal daría lugar a una sanción implementada a el generador de la obligación presente como lo encontramos en el artículo 684-2 donde se determina que la administración podrá exigir a determinados contribuyentes o sectores la adopción de sistemas técnicos que aseguren el control de sus actividades. Ahora bien, tomando aquí la aplicación establecida en el artículo 657 del Estatuto Tributario, inciso 2 donde reglamenta que se le causara una sanción de clausura del establecimiento al que

“por un término de tres (3) días, cuando se establezca que el contribuyente emplea sistemas electrónicos de los que se evidencie la supresión de ingresos y/o de ventas, lleva doble contabilidad, doble facturación o que una factura o documento equivalente, expedido por el contribuyente, no se encuentra registrado en la contabilidad ni en las declaraciones tributarias”. (Art.657, inc. 2, 2023).

Por ende, el cumplimiento de la norma colombiana nos permite atribuir una serie de pasos y obligaciones que conlleva en el proceso de legalización de una factura electrónica; al igual este proceso vincula el acceso a los datos por medio que pueda existir una conectividad entre la administración y la entidad.

7.2. Identificar por medio de una matriz de cumplimiento el proceso del control interno de la facturación electrónica aplicado por la empresa Patio Industrial S.A.S en la ciudad de Santa Marta.

En el presente estudio se realizó un procedimiento previo empleando una matriz de cumplimiento, en el cual fue posible evidenciar una valoración sobre el cumplimiento del marco normativo de la facturación electrónica dentro de la empresa Patio Industrial S.A.S. Así también, encontrando dentro diferentes funciones en el manejo e interacción del proceso en la elaboración de la facturación electrónica.

Ahora bien, hablando un poco sobre la definición de una matriz de cumplimiento nos muestra que este es un término muy utilizado dentro de la auditoría interna de una entidad ya que refiere a una serie de requisitos que legalmente este compuesto por la parte normativa y pretende brindar en materia de seguridad los procesos que se realizan dentro de una empresa.

De igual manera, en el diagnóstico que se presentara a continuación se mostrara como estos procesos han automatizado y brindado capacitación sobre la norma que se relaciona a la facturación electrónica. También se abarca una serie de preguntas que nos puede ayudar a comprender como la empresa Patio Industrial S.A.S lleva de manera regulatoria la norma que rige en la actualidad en Colombia.

En síntesis, según la tesis de la Universidad Cooperativa de Colombia, que titula *“Evaluación de los controles del área de facturación de la empresa servicios integrales personalizados S.A.S”*, habla que *“el Sistema de Control es fundamental para toda entidad o empresa, mediante el mismo, se puede tener un análisis más sintetizado de la evolución o procesos de la entidad”* (Rey & Times, 2021).

Continuando con el mismo autor anterior donde nos cita que, “*los mismos deben coincidir con los ingresos, puesto que, al no estar relacionados, generaría una posible sanción o intervención por parte de dirección de impuestos a la revisión interna de los documentos emitidos por el sistema*” (Rey & Times, 2021).

A continuación, se muestra la matriz de cumplimiento diseñada y realizada a la empresa Patio Industrial S.A.S en la ciudad de Santa Marta, con sus respectivas evidencias de cada parte de esta.

Tabla 1. Matriz de cumplimiento de control interno para la empresa Patio Industrial S.A.S en la ciudad de Santa Marta.

MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS PARA LA EMPRESA PATIO INDUSTRIAL S.A.S EN LA CIUDAD DE SANTA MARTA							Fecha: 10/08/2023	
							Versión:01	
PROYECTO:			Facturación Electrónica		ENCARGADO DE PATIO INDUSTRIAL S.A.S:		Víctor Villero	
EMPRESA:			Patio Industrial S.A.S		FECHA DE ACTUALIZACIÓN:		19/10/2023	
N ^o	Descripción	Fecha de solicitud	Fecha de Recepción	Estado del documento	Observaciones	Levantamiento de observaciones		
						Fecha	Estado	
1	¿La empresa maneja el formato XML electrónico establecido por la DIAN según el Art. 3, del Decreto 2242 de 2015?	21/09/2023	27/09/2023	Actualizado	Se evidencio que la empresa genera el documento electrónico, junto con el Código QR, EL CUF y el archivo XML.	19/10/2023	VIGENTE	

2	¿El personal está capacitado para manejar la sintaxis y entender la estructura del formato XML?	21/09/2023	27/09/2023	Actualizado	El Revisor Fiscal es la persona autorizada para la elaboración y emisión de la facturación electrónica, el mismo es capacitado por el proveedor del servicio que es la empresa SIIGO.	19/10/2023	VIGENTE
3	¿Dentro de la empresa existe una estructura que proporcione otros mecanismos integrados para validar y verificar la integridad de los datos utilizados dentro de la facturación electrónica?	21/09/2023	27/09/2023	Actualizado	Revisoría fiscal y contabilidad, cada dos meses (elaboración y presentación de la declaración de impuestos a la venta) se revisan la emisión, recepción y cumplimiento normativo de cada una de las facturas emitidas, así como los valores de estas.	19/10/2023	VIGENTE
4	Verificar si la empresa lleva la numeración consecutiva autorizada por la DIAN	21/09/2023	27/09/2023	Actualizado	Por medio de informes que proporciona el proveedor electrónico SIIGO. Se puede ver en el mismo que proporciona, consecutivo, fecha, responsable y destinatario.	19/10/2023	VIGENTE

	según el Art. 3 del Decreto 2242 de 2015.						
5	Verificar si dentro de la facturación electrónica se encuentran los diferentes conceptos establecidos por el Art. 617 del Estatuto Tributario referente al NIT del impresor y los datos del adquirente de los servicios o bienes.	21/09/2023	27/09/2023	Actualizado	La facturación electrónica cumple a cabalidad lo establecido en el Art 617 del Estatuto tributario.	19/10/2023	VIGENTE
6	Autenticar si dentro de la facturación electrónica para las facturas de venta se discrimina al adquirente de los	21/09/2023	27/09/2023	Actualizado	Dentro de la facturación electrónica se evidencia que estos discriminan conforme a la norma los impuestos pertinentes, en este caso el IVA.	19/10/2023	VIGENTE

	bienes y servicios, junto a la discriminación del IVA pagado.						
7	Identificar si dentro de la elaboración de las facturas se encuentra la fecha de expedición.	21/09/2023	27/09/2023	Actualizado	Se evidencio que la empresa dentro de la elaboración de la facturación electrónica estos muestran la fecha de expedición correspondiente a la norma dentro de cada una de estas.	19/10/2023	VIGENTE
8	La factura electrónica a cuenta con una firma digital o electrónica de acuerdo con la Ley 962 de 2005, ¿qué concuerda con la ley de 1999-art. 2?	21/09/2023	27/09/2023	Actualizado	Se evidencia que la empresa tiene vigente actualmente la firma electrónica de acuerdo con los parámetros establecidos por la legislación.	19/10/2023	VIGENTE
9	¿En la elaboración de la factura electrónica a este incluye el código único	21/09/2023	27/09/2023	Actualizado	La empresa dentro de la factura electrónica se evidencia que si se incluye el código único que se les establece según el marco normativo.	19/10/2023	VIGENTE

	establecido en el Decreto 2242 de 2015?						
10	¿La empresa entrega información veraz a la administración de los servicios informáticos electrónicos que este proporciona en la facturación electrónica? Art. 9 del Decreto 2242 de 2015	21/09/2023	27/09/2023	Actualizado	Se evidencia que la empresa administra de manera veraz a la administración los servicios informáticos con los que cuenta la facturación electrónica.	19/10/2023	VIGENTE
11	Verificar el servidor que se utiliza dentro de la empresa es aceptado por los requisitos de la DIAN.	21/09/2023	27/09/2023	Actualizado	El proveedor electrónico es la empresa SIIGO S.A.S; el cual está validado y reconocido como proveedor electrónico para este servicio.	19/10/2023	VIGENTE
12	¿Cada cuanto se capacita el personal autorizado	21/09/2023	27/09/2023	Actualizado	El personal autorizado que se encarga de realizar la facturación electrónica, evidencia que cada 6 meses se les brinda una capacitación.	19/10/2023	VIGENTE

	o de la realización de la facturación electrónica?						
13	¿Existe un manual de funciones para el personal que muestre los pasos en función a la elaboración de la facturación electrónica?	21/09/2023	27/09/2023	Actualizado	Actualmente no existe el mismo.	19/10/2023	NO VIGENTE

Fuente: Elaboración propia del autor a partir de la normatividad y progreso de una matriz de cumplimiento.

En función de la matriz de cumplimiento relaciona las preguntas con respecto a la normatividad que se presenta actualmente, así como diferentes campos que podrían representar un riesgo inherente para la empresa a nivel fiscal u administrativo. Se evidencia el desarrollo social de la Empresa, a quien se le implementó dicha matriz de cumplimiento y quien dio respuesta a este requerimiento. De igual manera, se relaciona la fecha de solicitud y sus evidencias pertinentes.

Ahora bien, el diseño de esta sirve como punto de referencia para evaluar u realizar revisiones internas a lo cual este ayuda a proponer dentro de las mejoras funciones y

de identificación, ya que proporciona un desafío para la elaboración de políticas internas que garanticen el cumplimiento de las normas externas. Es importante recalcar dentro de esta herramienta que se encuentra resaltada su implementación y uso, también la divulgación de esta como a las partes interesadas en este caso al revisor fiscal y contador de la empresa.

Podemos determinar que, en la elaboración de la matriz de cumplimiento se determinó que esta es una herramienta dinámica que actualmente mejora los procesos dado al tiempo y a la eficacia de evaluación, así como la adaptación o cambios con respecto a la reglamentación vigente para el tema de facturación electrónica.

7.3. Determinar el impacto generado por la matriz de cumplimiento en la empresa Patio Industrial S.A.S en la ciudad de Santa Marta.

Para comenzar damos por entendido que dentro de esto lleva a un mejoramiento en la implementación y dirección de una serie de procesos que según la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, donde en su tesis llamada ***“Análisis del cumplimiento tributario de trans esmeraldas internacionales S.A, Durante el periodo fiscal I-2022”***, cita que, *“la correcta aplicación de normativa legal vigente como estrategia para disminuir cualquier posible riesgo fiscal que podría tener la empresa ya sea por desconocimiento, o mala aplicación de la normativa legal”* (Pacheco & Yubaille, 2023).

También abarcamos la parte administrativa ya que uno de los puntos a destacar dentro del control interno es la generalidad de sus procesos y como estos pueden ser más eficientes con respeto a la norma. Ahora bien, relacionando lo anteriormente mencionado la Fundación Universidad de las Américas, en su tesis ***“Análisis del impacto de la planeación estratégica y la estructura organizacional en la competitividad de la empresa serveis V&G S.A.S”*** nos refiere que, *“uno de los mayores desafíos de las pymes es la competitividad, por lo cual si no generan procesos y estrategias para que los haga resaltar en el mercado tienen pocas posibilidades de crecer”* (Cardenas, 2023).

En relación con el impacto generado por medio de la matriz de cumplimiento en la empresa, se presentan varios puntos que podemos visualizar por medio del análisis de los resultados y las evidencias presentadas por la entidad:

- Se valida que la empresa Patio Industrial S.A.S da conformidad y cumplimiento a las leyes u regulaciones establecidas por la legislación y la administración con respecto a la facturación electrónica, se encuentra que también la empresa tiene en cuenta que al no cumplir se pueden resaltar las sanciones estipuladas en el Estatuto Tributario como consecuencia de diferentes factores.
- Se demostró que la empresa Patio Industrial S.A.S por medio de la matriz de cumplimiento ayudo a identificar y gestionar posibles riesgos; esto al comprender las leyes y regulaciones que se encuentran aplicables para cada entidad, además que se observa a medida a mitigar los riesgos legales o financieros que este pueda causar.
- La empresa influye el crecimiento económico al incorporar dentro de su control interno el manual de cumplimiento ya que esta promueve un entorno empresarial estable que fomenta la inversión y el crecimiento administrativo de los controles internos de una entidad.
- La entidad entiende que al implementar esta matriz de cumplimiento dentro de su control interno lo ayuda a internacionalizar donde operan en el deber del cumplimiento y seguimiento de las leyes u regulaciones.
- El impacto de esta matriz de cumplimiento a la empresa Patio Industrial S.A.S genera un componente fundamental para la toma de decisiones, para las operaciones de servicio que presta la misma de almacenamiento; también por la competencia y responsabilidad social de poder comprender y adaptarse a toda la reglamentación que trae consigo la facturación electrónica.

- Se asegura por medio de la matriz de cumplimiento una mejora de la eficiencia operativa, ya que este ayuda a identificar y regular los incumplimientos que podrían ocasionar un riesgo financiero.
- Se analiza que al prevenir los riesgos legales y sancionables esta causa una reducción de costos asociados con el incumplimiento y la defensa en litigios.
- Al implementar esta matriz de cumplimiento en nuestros controles internos mejora las relaciones comerciales ya que la transparencia y la garantía de cumplimiento pueden aumentar la confianza de los inversores o clientes que se encuentran dentro de la organización.
- A nivel administrativo los trabajadores que se desarrollan en el área y que a iniciativa se evidencio las capacitaciones realizadas cada seis meses por el mismo servidor técnico; este promueve el ambiente de trabajo integro para poder comunicarse con los que realizan el proceso de facturación electrónica.
- Por medio de la matriz de cumplimiento se generó un impacto positivo al promover la seguridad y bienestar de los empleados que generan dicha acción de elaboración de la facturación electrónica, ya que siempre están en constante equilibrio con la reglamentación de la norma y saberes técnicos de manejo del software.
- La adquisición de un manual de procesos o de cumplimiento proporciona información sobre la gestión humana, ya que este al llevar a cabo la creación y estructura de la factura le permite dar una referencia clara de cómo se debe llevar un adecuado manejo de la factura electrónica.

- La matriz de cumplimiento proporciona claramente una asignación de responsabilidades, es decir, asegura que se pueda establecer líneas de responsabilidad ante el personal encargado de realizar la factura electrónica.

Para finalizar, ya presentando los diferentes impactos que la matriz de cumplimiento se llega a concluir que dentro de la empresa Patio Industrial S.A.S lleva adecuadamente la normatividad vigente en la legislación colombiana. A su vez, se identifica diferentes factores que se tienen en cuenta como el seguimiento y monitoreo continuo de este para la evaluación de riesgos y funcionamiento de la auditoría interna de la empresa.

Conclusiones

Como hemos visto a lo largo del trabajo podemos concluir del objetivo que en la implementación de la facturación electrónica por medio de una matriz de cumplimiento donde se concluye que establecer dicho plan dentro del control interno establece una evidente mejora ante los procesos realizados en cada sección de la norma, así como en los roles administrativos que se generan dentro de la elaboración de esta.

Conforme al primer objetivo se realiza una proyección de todo el marco normativo y técnico que debe tener cada agente obligado a llevar la facturación electrónica; a su vez, se busca mostrar de manera coherente y clara la norma desde su aplicación como de las consecuencias de no contribuir con la información veraz y coherente de sus facturas electrónicas, además de sus reportes correspondientes.

Relacionando el segundo objetivo donde se creó e implementó una matriz de cumplimiento en donde se evidenció que la empresa, presenta correctamente y entiende toda la relación con la normatividad ejercida por la administración y demás leyes constituidas por los controles tecnológicos creadas por el gobierno nacional. A lo igual, se les presenta esta matriz de cumplimiento y se le requieren diferentes evidencias que se presentan dentro de los anexos del presente trabajo.

Por último, se fusiona con el tercer objetivo el impacto generado por la matriz de cumplimiento, así como diferentes análisis respectivos de cómo puede funcionar dicha matriz en el ámbito del control interno como herramienta para controlar y mitigar riesgos ya sea administrativos, legales o financieros que este por un mal manejo puede administrar cierta exposición negativa para la empresa Patio Industrial S.A.S.

Referencias Bibliográficas

- Aguilar Castro, E. (Noviembre de 2020). *Evolución de la factura electrónica como comprobante fiscal, su complicación y la Ley de Gobierno Electrónico en México*. San Luis Potosí, S.L.P.
- Art.657. (2023). *Estatuto tributario*. Obtenido de <https://estatuto.co/657>
- Camargo Ruiz, J. F. (2021). *Implementación de software de facturación que consolide la contabilidad en el Hotel1525 de Santa Marta*. Santa Marta.
- Cardenas, K. (2023). *Análisis del impacto de la planeación estratégica y la estructura organizacional en la competitividad de la empresa serveis V&G S.A.S*. Bogota, Colombia.
- Chamorro, Y., & Flórez, V. (2022). *Impacto económico- financiero dentro del proceso de implementación de nómina electrónica en la empresa Gloria Torres S.A.S*. Santa Marta.
- De Arco Fandiño, S. D. (2020). *La facturación electrónica frente al recaudo tributario en Colombia*. Barranquilla.
- Decreto 2242. (2015). *Ministro de hacienda y crédito público*. Obtenido de www.dian.gov.co
- El control interno como proceso administrativo para las PYMES. (18 de Abril de 2019). *REVISTA FAECO SAPIENS*. Obtenido de https://uptv.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens/article/view/700/596
- El control interno en trabajos de fiscalización*. (2009). México.
- Espitia Díaz, D. R., & Bernal, D. M. (abril de 2020). *Implementación del sistema de facturación electrónica. Estudio de caso*. Ibagué (Tolima).
- Función Pública. (2005). *Ley 962*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=17004>
- González, Y., Marin, F., & Tabares, K. (2020). *Principales efectos generados por la implementación de la facturación electrónica en las MiPymes*. Medellín.
- Guerrero Velíz, E. G. (Agosto de 2020). *Facturación electrónica en contribuyentes distribuidores de gas de uso o doméstico en el cantón Quinindé*. Esmeraldas, Ecuador.
- Guevara, E., Marquez, I., & Morales, E. (2020). *Análisis a la propuesta de implementación de la factura electrónica y repercusiones en los contribuyentes y en el profesional contable de la ciudad de San Miguel año 2020*. El Salvador.
- Jaimes Martinez, C. P. (2020). *Adopción de la facturación electrónica y su influencia en la organización. Caso de estudio: Entidad del sector agropecuario*. Bogotá D.C.
- León, J. D., & Yepes, J. A. (2019). *Elementos de la facturación electrónica en México y Uruguay como referentes en el proceso de la implementación de la misma en Colombia*. Bogotá, D.C.
- Ley 1607. (26 de Diciembre de 2012). *Congreso de Colombia*.
- Ley 527. (18 de Agosto de 1999). *Congreso de Colombia*.

- Montero Martinez, B. L. (2021). *Análisis de la implementación de la facturación electrónica a la empresa cajas y transimiones herrera Nit 17341425-1 Según el Decreto 2242 de 2015*. Villavicencio.
- Mugno Valdeblanquez, A. (2022). *Análisis de la facturación electrónica y su incidencia positiva y negativa en las pymes*. Santa Marta.
- Osorio, A., & Suarez, V. L. (2022). *Implementación y ejecución de la facturación electrónica a través del software contable SIIGO vs el sistema gratuito de la DIAN: Caso práctico asorecycle microempresa de Girardot*. Girardot.
- Pacheco, M., & Yubaille, C. (2023). *Análisis del cumplimiento tributario de trans esmeraldas internacionales S.A, Durante el periodo fiscal I-2022*. Esmeralda, Ecuador.
- Quintero, L. P., & Duran, M. L. (Agosto de 2019). *Impacto de la factura electrónica en el sector comercial de Ocaña Norte de Santander, en el período 2019*. Ocaña, Colombia: Universidad Francisco de Paula Santander.
- Resolución 000042. (05 de Mayo de 2020). www.dian.edu.co.
- Rey, A., & Times, E. (2021). *Evaluación de los controles del área de facturación de la empresa servicios integrales personalizados S.A.S*. Santa Marta.
- Tabares Montaña, C. D. (2020). *Estado actual de las microempresas antioqueñas en el proceso de implementación de la facturación electrónica*. Medellín.
- Urbano, A. S., & Ledezma, D. C. (2020). *Análisis del proceso de implementación de la facturación electrónica en Colombia*. Santiago de Cali.
- Waldo Valencia, J. S. (27 de Noviembre de 2020). *Impacto en la implementación de la facturación electrónica en las MiPymes de la cabecera municipal del municipio de Istmina, departamento del Chocó*. Bogota D.C.

Anexos

Evidencia y documentación complementaria, referida en el segundo objetivo con respecto al análisis de la matriz de cumplimiento realizada a la empresa Patio Industrial S.A.S en la ciudad de Santa Marta.

➤ Resolución de Facturación Electrónica.

		Solicitud sobre Numeración de Facturación				1302	
1. Año <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/>		2. Concepto <input type="text" value="1"/>		4. Número de formulario 13028082272189			
Espacio reservado para la DIAN 				 <small>(415)7707212489984(8020) 001302808227218 9</small>			
5. Número de Identificación Tributaria (NIT) 9 0 1 1 4 8 3 4 2 9		6. DV 9		7. Primer apellido		8. Segundo apellido	
9. Primer nombre		10. Otros nombres					
11. Razón social PATIO INDUSTRIAL RJ S.A.S.							
Rangos de numeración para autorizar, habilitar o inhabilitar							
24. Establecimiento 1 PATIO INDUSTRIAL RJ S.A.S CR 21 1 D 336 VIA ALTERNIA BRR SAN FERNANDO							
25. Modalidad FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA		Cód. 4	26. Prefijo FEEV	27. Desde el número 1		28. Hasta el número 1,000	29. Tipo de solicitud AUTORIZACIÓN
Cód. 1							
24. Establecimiento							
25. Modalidad							
Cód.							
26. Prefijo							
27. Desde el número							
28. Hasta el número							
29. Tipo de solicitud							
Cód.							
24. Establecimiento							
25. Modalidad							
Cód.							
26. Prefijo							
27. Desde el número							
28. Hasta el número							
29. Tipo de solicitud							
Cód.							
24. Establecimiento							
25. Modalidad							
Cód.							
26. Prefijo							
27. Desde el número							
28. Hasta el número							
29. Tipo de solicitud							
Cód.							
24. Establecimiento							
25. Modalidad							
Cód.							
26. Prefijo							
27. Desde el número							
28. Hasta el número							
29. Tipo de solicitud							
Cód.							
24. Establecimiento							
25. Modalidad							
Cód.							
26. Prefijo							
27. Desde el número							
28. Hasta el número							
29. Tipo de solicitud							
Cód.							
Firma de quien suscribe el documento				Firma del funcionario autorizado			
 2023-08-10 / 03:07:16 PM Fecha Acuse de Recibo Firmado				984. Apellidos y nombres 985. Cargo 989. Dependencia SUBDIRECCION DE FACTURA ELECTRONICA Y SOLUCIONE 993. Establecimiento 992. Área 990. Lugar Admitivo 991. Organización U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONAL			
1001. Apellidos y nombres JARABA JARABA MARTHA ALEJANDRA 1002. Tipo Documento Cédula de Ciudadanía 1003. No. Identificación 1082965333 1004. DV 8 1005. Cód. Represent. Representante Legal Principal 1006. Organización PATIO INDUSTRIAL RJ S.A.S.				997. Fecha recepción <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="6"/>			

➤ **Contrato con la empresa prestadora del servicio técnico SIIGO S.A.S.**

SIIGO

CONDICIONES DEL USO DEL SOFTWARE SIIGO NUBE COMO SERVICIO (SaaS)

Bienvenidos. SIIGO NUBE es un servicio de administración de contabilidad en línea, diseñado especialmente para pequeñas y medianas empresas o para contadores, según la modalidad que usted suscriba como USUARIO, dentro de las condiciones de uso, alcances y limitaciones que aquí se describen. Por esta razón, como USUARIOS deben leer detenidamente este documento, entenderlo y aceptarlo para poder usar el Servicio, pues son condiciones vinculantes y aplican desde el momento en que SIIGO le proporciona acceso al Servicio. Al registrarse para utilizar el software o al utilizar el servicio, EL USUARIO reconoce que ha leído y comprendido estos términos y que tiene la autoridad para actuar en nombre de la persona para la cual está utilizando el software o el servicio, de manera que exonera a SIIGO, en caso de no haber leído las presente condiciones del servicio y/o de no contar con la autoridad suficiente para aceptar estas condiciones.

Además, como las condiciones pueden variar o ser modificadas a lo largo del tiempo, es obligación del USUARIO asegurarse de revisar y aceptar las condiciones más recientes disponibles en el sitio web de SIIGO (www.Siigo.com) o incluidas en El Software para su conocimiento y consulta.

Salvo estipulación en contrario, estas condiciones entrarán en vigencia inmediatamente se publiquen.

1.- DEFINICIONES

- a) **"Acuerdo"**: Significa estas condiciones de uso del Servicio. O sea, este mismo documento.
- b) **"Aliado"**: Contador titulado que adquiere a su nombre una suscripción o varias del servicio vinculado al aplicativo, para uno o varios usuarios invitados.
- c) **"Aplicativos" o "Aplicativos Siigo"**: Significa SIIGO NUBE según la modalidad que usted suscriba como USUARIO. También se usa en singular, cuando se refiere a uno solo de los aplicativos.
- d) **"Cargo"**: Se refiere a la tarifa (sin incluir impuestos y tasas) pagadera por el USUARIO de acuerdo con la modalidad que usted suscriba como USUARIO y el Programa de tarifas, para tener acceso al servicio.
- e) **"Datos"**: Significa cualquier información ingresada por usted o con su autoridad en el Software. También se usa la expresión "Data".
- f) **"Derecho de Propiedad Intelectual"**: Significa cualquier patente, marca de productos o de servicios, nombre de dominio, nombre comercial, derechos de autor (derecho patrimonial o derecho moral), modelo o diseño, know-how y cualquier otro derecho de propiedad intelectual (de propiedad industrial o derechos de autor), reconocido legalmente, independientemente que esté registrado o no.
- g) **"El Software"**: Herramienta en la nube, suministrada por SIIGO, para el servicio objeto de este contrato. Es sinónimo de "Aplicativo" o "Aplicativo de Siigo".
- h) **"Información confidencial"**: incluye toda la información de relevancia contable, tributaria, comercial, estratégica, técnica o legal, intercambiada entre las partes de este Acuerdo, ya sea por escrito o en forma electrónica u oral (en este último caso, siempre que se confirme en un soporte físico), sin incluir información que es, o llegue a ser públicamente disponible, que no sea a través de la divulgación no autorizada

por la otra parte. La información confidencial debe ser anunciada como tal al momento de ser remitida por una de las partes a la otra.

- i) **"Servicio"**: significa la prestación a cargo de SIIGO para que los suscriptores accedan al uso de los Aplicativos o Aplicativos Siigo en línea, a través del sitio web.
- j) **"Siigo S.A.S."** o **"Siigo"**: sociedad comercial legalmente existente y constituida, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá, Colombia, con NIT 830.048.145-8; matrícula mercantil No. 00886624 de la Cámara de Comercio de Bogotá, significa la empresa que provee el servicio, responsable del software. También se usa en este documento como "nosotros".
- k) **"Sitio web"**: significa el sitio de Internet en el dominio www.Siigo.com, o cualquier otro sitio operado por SIIGO para la prestación de los servicios de que trata este Acuerdo.
- l) **"Suscripción"**: Significa su decisión expresa o tácita como USUARIO de adquirir o usar los servicios de SIIGO NUBE. El uso que usted haga como USUARIO del servicio de los aplicativos de Siigo implica un acto de suscripción del servicio.
- m) **"Suscriptor"**: Se refiere al USUARIO del software o del servicio. Salvo acuerdo expreso en contrario la facturación por el servicio será hecha a nombre del Suscriptor.
- n) **"Tarifas"**: significa la información relacionada con el valor de las suscripciones, que se reflejará en la facturación establecida según la modalidad que usted suscriba como USUARIO.
- o) **"Usted"**: significa el Suscriptor o USUARIO del Servicio. El USUARIO está siempre identificado plenamente en la factura de venta. También se usa "tu" o "su".
- p) **"Usuario Invitado"**: Significa cualquier persona o entidad, que no sea el Suscriptor, que utiliza el Servicio con la autorización y bajo la responsabilidad del Suscriptor y/o del administrador de la aplicación en forma periódica o de vez en cuando.
- q) **"Usuarios"**: significa bien el USUARIO y los usuarios invitados. En general toda persona que dentro de las presentes condiciones tiene acceso a los aplicativos o al Servicio.

2.- USO DE SOFTWARE

Siigo le otorga el derecho de acceder y utilizar el Servicio a través del sitio web con las funciones de usuario disponibles para usted. Este derecho no es exclusivo, es intransferible, y está limitado y sujeto a lo prescrito en este documento y a sus adendas o modificaciones. Usted reconoce y acepta que es el responsable del uso del Servicio, y el responsable de todos los Usuarios Invitados. Como Suscriptor usted decidirá qué acceso o nivel de acceso (permisos) tendrán sus diferentes usuarios, y deberá asegurarse de que todas las personas que usan el aplicativo conocen, cumplen y aceptan estos términos.

El presente Acuerdo entre el Suscriptor y Siigo S.A.S.. describe los términos de uso y los alcances, condiciones y limitaciones de los servicios de El Software, prestados bajo la modalidad "software como servicio" (SaaS) de acuerdo con su tipo de suscripción.

El tipo de servicio puede ser bajo diferentes modalidades, bien para que El Usuario lleve su propia información contable, con algunas funciones contables y transaccionales, o bien para que los contadores lleven la información contable de sus clientes (usuarios finales), pero sin funciones transaccionales, o bien para otras funcionalidades o modalidades definidas actualmente o que se definan en el futuro.

Si el servicio se adquiere para proporcionar servicios a otros, usted debe asegurarse de que está autorizado a hacerlo y que todas las personas para quienes se prestan servicios conocen todos los términos de este documento, sus adendas o modificaciones, para efectos de su cumplimiento.

Por la modalidad de contratación (SaaS) EL USUARIO no tendrá instalado el software en sus máquinas, sino que tendrá acceso al servicio suministrado por Siigo S.A.S.. bajo el tipo de suscripción definido por EL USUARIO. EL USUARIO tendrá acceso al servicio en la medida que mantenga el contrato vigente y a paz y salvo. En cualquier caso que EL USUARIO no continúe o no quiera continuar con los servicios podrá bajar su información a archivos planos para no perder la información, ya que la misma no puede migrarse a otro software o plataforma y SIIGO no puede hacerse responsable indefinidamente de la misma.

A cada USUARIO se le asigna un serial, que solo podrán usar el número de usuarios y/o módulos y/o empresas autorizadas expresamente por SIIGO, y sus características y descripción se encuentran detalladas en la pagina web de Siigo.com. EL USUARIO reconoce haber comprendido las características y funcionalidades del aplicativo contratado y que este, siendo genérico, satisface las necesidades para las cuales suscribió el servicio pues se adecúa aceptablemente a las necesidades y procesos propios de su negocio.

3.- ACEPTACIÓN DE TÉRMINOS:

Para la utilización de los servicios de Siigo NUBE, EL USUARIO debe aceptar expresa o tácitamente los términos y condiciones del presente documento y que también se encuentran en la pagina web www.Siigo.com, pero puede cambiar en alguna actualización de este, de modo que para la utilización del servicio cada vez que se produzca una actualización de El Software, EL USUARIO debe leer, comprender y aceptar los nuevos términos y condiciones: se entenderá que EL USUARIO ha aceptado los términos de este contrato si hace uso de los servicios de cualquiera de los aplicativos o funcionalidades de Siigo Nube y/o con el pago de la factura.

En caso de no aceptar los términos y condiciones del servicio, EL USUARIO no debe hacer uso de los aplicativos o funcionalidades. Siigo no aceptará la modificación de estas condiciones generales, en la medida que son uniformes para todos los usuarios de los servicios. En el evento que el USUARIO no acepte las nuevas condiciones en caso que estas cambien, el USUARIO no podrá hacer uso del servicio.

Por lo mismo, las condiciones de este documento, sus adendas o modificaciones estarán vigentes respecto de la versión de El Software habilitada al usuario. En caso de una actualización de versión o un ajuste de esta, cambio de software o de empaquetamiento, o de sistema operativo, o de plataforma, adición de módulos, funcionalidades o usuarios autorizado, es probable que estas condiciones cambien.

4.- APLICATIVOS DE SIIGO NUBE:

Siigo S.A.S.. provee una serie de servicios de software prestados en la modalidad de "SaaS" software como servicio, a través de diferentes tipos de aplicativos, que usted escogerá al momento de suscribir el servicio. La descripción de las condiciones específicas de uno u otro tipo de servicio según el tipo aplicativo seleccionado por el USUARIO se encuentra en la página web www.Siigo.com

5.- OBLIGACIONES DE LAS PARTES:

5.1.- Como USUARIO del servicio usted se obliga a:

- a) Entregar información adecuada y veraz en el momento de suscripción de los servicios.
- b) Tener la facultad de celebrar este contrato en representación de la persona jurídica o natural que utiliza los servicios de Siigo Nube.
- c) No permitir el uso de los aplicativos o del servicio a personas distintas del USUARIO (salvo que se trate de usuarios Invitados), o a un USUARIO distinto al que adquiere el servicio, y no venderá, ni revenderá, ni arrendará los aplicativos o los servicios, ya que son para uso exclusivamente del USUARIO.
- d) Mantener actualizada la información, modificando cuando sea necesario cualquier cambio de estado de alguno de los datos proporcionados en la inscripción inicial.
- e) No entregar información que corresponda a terceros, ni entregar información inadecuada, o que afecte las disposiciones sobre datos personales, o que viole derechos de autor o de terceros, marcas u otros derechos de propiedad intelectual, convenios de confidencialidad, ni usar los servicios SIIGO NUBE en actividades que tengan que ver con la explotación sexual, pornografía, proxenetismo, el turismo sexual y demás formas de abuso sexual, imágenes o videos con menores de edad, material que haga apología a la violencia, proselitismo armado o actividades de personas o grupos al margen de la ley, o que atenten contra los usos honestos. En caso contrario Siigo S.A.S.. podrá decidir unilateralmente la terminación del servicio de manera permanente.
- f) Responsabilizarse por la clave de acceso y/o la administración de las claves que asigne y mantenerlas bajo confidencialidad y notificar a SIIGO de inmediato si se produce dicho acceso o uso no autorizado del servicio. Usted es responsable por todas las actividades que se realicen con su cuenta de usuario.
- g) Pagar el precio pactado a SIIGO por los servicios del aplicativo adquirido, así como todos aquellos cargos que se desprendan de la ejecución del presente contrato o de requerimientos del USUARIO. EL USUARIO no podrá excusarse del pago de las sumas a su cargo con el pretexto de no estar usando el aplicativo ya que las tarifas se basan en los servicios adquiridos por el tiempo contratado y no en su uso real; tampoco podrá excusarse cuando haya incumplido cualquiera de las obligaciones a su cargo y/o con el argumento de supeditar el pago al avance de la implementación de SIIGO NUBE, pues esta depende del mismo USUARIO. Los reportes de calidad no exoneran del pago pactado al USUARIO, pues están comprendidos dentro de los servicios y la garantía a cargo de SIIGO.
- h) Asegurarse de haber leído, comprendido y aceptado los términos más recientes disponibles en el sitio web o al acceder al servicio. Al registrarse para utilizar el software o el servicio, EL USUARIO reconoce que ha leído y comprendido estos términos y que tiene la autoridad para actuar en nombre de cualquier persona para la que esté utilizando el software o el servicio. En caso que el USUARIO no las acepte o las rechace expresamente, no estará obligado a contratar la nueva vigencia del servicio, pero SIIGO tampoco estará obligado a prestar los servicios contratados, ni a prestar servicio alguno, y la garantía solo se mantendrá vigente hasta el vencimiento del último periodo renovado.

i) Contar con mecanismos de protección y detección de virus, e información no deseada, ya que Siigo no responderá por daños o perjuicios derivados de unos u otra.

j) EL USUARIO debe poseer los dispositivos de cómputo requeridos y su respectiva conexión a Internet (según requerimientos técnicos mínimos recomendados por Siigo S.A.S., en la pagina web www.Siigo.com, aunque estos requerimientos técnicos pueden ser modificados en cualquier momento por cambios tecnológicos, actualización de versiones, nuevas funcionalidades, etc. EL USUARIO es responsable por la adquisición y mantenimiento de dichos equipos y de asegurar la conectividad adecuada a internet para lograr un correcto funcionamiento del servicio.

k) No infringir los derechos propiedad intelectual de SIIGO sobre las marcas, nombres y los aplicativos. En este orden de ideas, usted no podrá, a título enunciativo, más no limitativo:

(i) intentar socavar la seguridad o la integridad de los sistemas o redes informáticos de Siigo o, cuando los Servicios están alojados por un tercero, los sistemas informáticos y las redes de terceros;

(ii) utilizar los Servicios de manera que pueda afectar la funcionalidad de los mismos o el Sitio web u otros sistemas utilizados para prestar los Servicios, o afectar la capacidad de cualquier otro usuario para utilizar los Servicios o el Sitio web;

(iii) intentar obtener acceso no autorizado a ningún material que no sea el que le ha dado permiso expreso para acceder o al sistema informático en el que se alojan los Servicios.

(iv) transmitir o ingresar al sitio web archivos que puedan dañar los dispositivos informáticos o software de otra persona, contenido o material o Datos en violación de cualquier ley (incluidos datos u otro material protegido por habeas data, derechos de autor o secretos comerciales) que no tiene el derecho de usar); o

(v) intentar modificar, copiar, adaptar, reproducir, desensamblar, descompilar o aplicar ingeniería inversa a El Software o los programas informáticos utilizados para prestar los Servicios u operar el Sitio web, salvo que sea estrictamente necesario para utilizar cualquiera de ellos para el funcionamiento normal.

l) Contar con planes de contingencia que le permitan afrontar cualquier inconveniente que se pueda presentar con la información, independientemente de que el inconveniente sea o no de la responsabilidad de Siigo S.A.S..

m) Las demás que se desprendan de las anteriores o que se consignen en este documento o en cualquier adenda o modificación al mismo.

5.2.- SIIGO, por su parte se obliga a:

a) Habilitar el servicio contratado, para operar bajo la modalidad de Software como Servicio (SaaS), de acuerdo al tipo de Servicio y con acceso al número limitado de usuarios expresamente facturados y cancelados por el USUARIO al momento de la suscripción del servicio.

b) Asignar una clave genérica de acceso para el servicio, que EL USUARIO deberá modificar y administrar, así como los niveles de acceso a sus funcionarios, de forma segura para los servicios.

c) Brindar la capacitación y servicios de seguimiento de manera virtual sobre la utilización de Siigo.

d) Mantener el acceso del USUARIO las guías o video de uso de El Software a través del portal de clientes en la página web de Siigo (www.Siigo.com).

e) Brindar garantía sobre El Software en los términos y condiciones que se expresan en este documento.

f) Hacer permanentemente monitoreo en la red, sistemas y elementos de comunicación y trabajo de los aplicativos de SIIGO, para efectos del servicio, de la medición de la usabilidad del mismo y/o con fines estadísticos o para efectos internos.

g) Recibir las experiencias con Siigo, comentarios, sugerencias o ideas sobre El software y sobre el servicio o mejoras de uno y otro que le envíen los usuarios, aunque Siigo no está obligado a aceptarlos o incluirlos en El Software o en el Servicio. No obstante, Siigo se reserva el derecho de usar libremente, de cualquier manera, incluso en futuras modificaciones de los productos o servicios, publicidad o materiales de marketing, las experiencias de los usuarios con El Software o El Servicio, los comentarios, sugerencias e ideas que EL USUARIO proporcione en desarrollo o con ocasión del uso de El Software o aplicativo o funcionalidad objeto del servicio, sin reconocer derecho, compensación o propiedad alguna al USUARIO que los envía sobre unos y otra. Si EL USUARIO envía dichos comentarios, sugerencias o ideas a Siigo, se entiende que con ello otorga permiso a Siigo para usarlos, así como la información sobre su experiencia con Siigo para ayudarnos a brindarle y mejorar los servicios a que hace referencia este documento.

h) Brindar a los usuarios activos y a paz y salvo servicios de soporte, mantenimiento y garantía de manera virtual, sobre El Software y sobre el Servicio.

6.- EXCLUSIONES O LIMITACIONES

Además de todas aquellas otras circunstancias que se definen en el texto de este documento, sus adendas y modificaciones, SIIGO excluye del servicio o de sus responsabilidades lo siguiente:

a) SIIGO no brinda servicios presenciales. Todos los servicios que se brindan son virtuales o remotos, a través de los distintos canales de comunicación que provee a LOS USUARIOS y de la conexión de internet con que cuenta EL USUARIO.

b) SIIGO no da soporte, ni asesoría en redes, sistemas operacionales, internet, hardware y/o software distinto a los aplicativos SIIGO NUBE.

c) SIIGO no proporciona servicios o asesoría contable, financiera, administrativa, legal, laboral, impositiva, u otros servicios profesionales. Estos servicios deberán ser adquiridos a través de un profesional competente, bajo la total y exclusiva responsabilidad de EL USUARIO, ya que EL USUARIO es el único responsable de cumplir con todas las leyes contables, impositivas y de otro tipo aplicables a su negocio u objeto social. También será responsabilidad de EL USUARIO verificar los informes y procesos corridos a través del software o del servicio, para validar y salvaguardar la información, en forma más o menos periódica, mediante revisiones de soportes, cruces de información y/o auditorías. SIIGO no acepta ni autoriza las recomendaciones que en sentido contrario a esta cláusula hagan sus empleados y/o funcionarios.

d) SIIGO S.A.S.. se reserva el derecho de no renovar los servicios al vencimiento del periodo contratado, o modificar o inhabilitar algunas funcionalidades o servicios en cualquier momento, cambiar o discontinuar productos o servicios, en todo o en parte, sin que haya lugar a pago de indemnización o contraprestación alguna. Si por la modificación introducida EL USUARIO desiste de seguir usando el servicio, podrá manifestarlo así a Siigo.

e) En ningún caso Siigo prestará o habilitará el servicio para el USUARIO que tenga en mora el pago de la factura o, en general, el pago del servicio. EL USUARIO en consecuencia, acepta esta condición, y exonera a Siigo en caso de inconvenientes o afectaciones por esta causa.

f) Las obligaciones que Siigo adquiere con EL USUARIO serán siempre de medio y no de resultado. Siigo no acepta una condición diferente a esta, ni promesa alguna de cualquiera de sus funcionarios que garantice al USUARIO un resultado específico a través del servicio a que hace referencia este documento.

Siigo S.A.S.. provee un servicio idóneo y de calidad, pero la responsabilidad con el ingreso, administración, interpretación o uso de la información es del USUARIO, así como la administración de claves de usuarios, los sistemas operativos, la red, las aplicaciones o el(los) software desarrollado(s) por terceros que puedan interactuar o no con Siigo, las bases de datos, el hardware, la conexión a internet y en general los equipos o software del USUARIO. EL USUARIO dispone de herramientas y funcionalidades en El Software que debe usar o administrar bajo sus propios criterios, sin hacer responsable a Siigo por el uso, el no uso, o el abuso que le den sus propios usuarios a aquellas o a la información almacenada en El Software. En algunos casos los usuarios deberán correr procesos paralelos, de verificación o complementarios en herramientas distintas al El Software para validar o incorporar el resultado en el mismo.

g) SIIGO S.A.S.. se reserva el derecho de cancelar en cualquier momento el servicio a aquellos usuarios que a su criterio estén realizando operaciones peligrosas, ilegales o inadecuadas, en conraindicación de lo estipulado en este documento, sus adendas o modificaciones, y que pongan o puedan poner en riesgo la operación de la plataforma o la información de los demás usuarios del sistema, y/o de terceros.

h) Siigo S.A.S.. se reserva también el derecho de cancelar en cualquier momento el servicio a aquellos usuarios que se vean relacionados en lista Clinton, listas de sanciones de la OFAC o UIAF o que no respeten las disposiciones del SARLAFT o similares, o en reportes a centrales de riesgo, o afectados con alguna sanción penal, administrativa o fiscal, cuando a juicio de Siigo cualquiera de estos reportes o situaciones puedan afectarla directa o indirectamente.

7.- TARIFAS Y CARGOS:

Los servicios ofrecidos por Siigo S.A.S.. son prestados en diferentes planes o modalidades. Las suscripciones pueden ser cargadas a su tarjeta de crédito, canceladas por internet o pagadas a través de los medios electrónicos habilitados por SIIGO SA para tal fin, de acuerdo al plan, la cantidad de usuarios solicitados y el periodo seleccionado.

El precio total pactado, los factores del mismo y la forma de pago son los que se determinan en la factura de venta que emitirá SIIGO y remitirá al USUARIO, la cual se entiende aceptada si no es devuelta u objetada por EL USUARIO dentro de los 10 días calendario

siguientes a su recibo y, de todas maneras, se entiende aceptada si se recibe el pago o algún abono sobre ésta. La factura reflejará los servicios suscritos por EL USUARIO y habilitados por Siigo, de manera que al existir un error entre los servicios suscritos y habilitados y la factura, prevalecerá lo primero y se deberá ajustar la factura,

En caso que las partes acuerden que EL USUARIO cancele el valor del servicio mediante sistema de "pagos recurrentes", la facturación se hará por anualidades anticipadas y/o con la periodicidad y monto según la modalidad acordada. EL USUARIO podrá cancelar en cualquier momento la autorización a su entidad financiera comunicándose con el área administrativa de SIIGO, EL USUARIO también puede utilizar un medio de pago diferente previo acuerdo con SIIGO S.A.S.. En cualquier caso que EL USUARIO no haga el pago dentro de la oportunidad pactada o incumpla cualquier obligación a su cargo en virtud de estas especificaciones, o de las disposiciones legales vigentes, SIIGO S.A.S. suspenderá el servicio y EL USUARIO no podrá acceder al software, hasta que el USUARIO se ponga nuevamente al día.

Las tarifas se basan en los servicios adquiridos por el tiempo contratado y no en el uso real, de manera que salvo acuerdo expreso en contrario, SIIGO no proporcionará ningún reembolso por el período que EL USUARIO no haya usado el servicio ni por el periodo restante por una suscripción prepaga, en caso que EL USUARIO no desee seguir usando los servicios. De todos modos, las obligaciones de pago por el periodo contratado son no revocables unilateralmente por el usuario y las tarifas abonadas no son reembolsables.

Después de efectuada la compra inicial del software Siigo en la modalidad de SaaS (Software como Servicio) Siigo continuará facturándole la suscripción según la periodicidad elegida por El Usuario, de acuerdo con las tarifas vigentes hasta que se rescinda este servicio de acuerdo con este documento. La suscripción al servicio tendrá un incremento anual del IPC+3 puntos porcentuales. Todas las facturas de Siigo se le enviarán a usted, o a un contacto de facturación cuyos detalles proporcione usted. El pago de todos los montos especificados en una factura debe hacerse de acuerdo con lo facturado. Los pagos se realizarán a través del botón de pagos dispuesto en la factura, o medios electrónicos, no se contemplan pagos en efectivo o consignaciones bancarias.

En caso de mora EL USUARIO reconocerá y pagará a SIIGO el máximo interés moratorio admitido de acuerdo con el artículo 884 del Código de Comercio y demás disposiciones legales, sobre las sumas adeudadas según los plazos estipulados en la factura, pero SIIGO podrá dar la obligación de plazo vencido y exigir el pago de la totalidad de la obligación, en el evento que la mora se presente en una o más cuotas. De todas maneras, la mora implica la suspensión de todo servicio.

Dentro de la tarifa pactada con el USUARIO se incluye el uso de un espacio de almacenamiento razonable para las operaciones e información contable y administrativa del mismo que se tasa en 1Gigabyte; sin embargo, en la medida que la información almacenada por el usuario supere este límite, SIIGO SA procederá a efectuar el cobro adicional por el espacio en exceso utilizado. Es responsabilidad del USUARIO seguir las recomendaciones de uso de espacio que SIIGO hace a través de su página web www.Siigo.com o comunicaciones que realice al USUARIO para tal fin.

Es posible que de vez en cuando SIIGO ofrezca precios preferenciales o descuentos por los productos o servicios, como resultado de planes promocionales, precios de introducción, precios u ofertas de temporada, ofertas masivas, ofertas espontáneas, etc. La elegibilidad

de dichos precios preferenciales o descuentos está condicionada a los términos de cada promoción, y salvo disposición en contrario, no tendrán vigencia mayor a treinta (30) días calendario desde su publicación. SIIGO se reserva el derecho de suspender o finalizar la promoción o descuento en el caso de que las facturas de esos cargos no se paguen en su totalidad de acuerdo con los plazos y condiciones pactadas.

En el caso que Siigo defina un servicio no facturable, por ejemplo dependiendo el tipo de servicio contratado y la cantidad de clientes que tengan el servicio, etc., estas condiciones comerciales se entenderán temporales y no obligan indefinidamente a Siigo ya que pueden cambiar o se pueden suspender en cualquier momento, caso en el cual SIIGO notificará al USUARIO las nuevas condiciones que se definan, directamente o a través del portal (www.Siigo.com) y las mismas empezarán a regir en la fecha que se notifique en la comunicación. Tratándose de algún servicio sin contraprestación económica alguna, SIIGO se reserva el derecho a eliminar EL USUARIO de la nube si observa que después de tres (3) meses, EL USUARIO no está haciendo USO del servicio o de la plataforma. En este caso, la información ingresada por EL USUARIO también puede ser eliminada por SIIGO.

SIIGO S.A.S. se reserva también el derecho de cambiar las tarifas, planes y periodos de cobro publicados en cualquier momento, pero estos cambios no tendrán vigencia retroactiva.

8.- ACTIVACIÓN, RENOVACIÓN, SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DEL SERVICIO:

Los servicios, aun en el evento que la forma de pago se pacte mediante modalidad de pago recurrente, tendrán una vigencia de un año contado a partir de la activación del aplicativo Siigo adquirido por el USUARIO. Al vencimiento del término pactado, el contrato se renovará de manera automática, salvo manifestación expresa y escrito de alguna de las partes con antelación a un mes al vencimiento del contrato o de cualquiera de sus prorrogas. La renovación del contrato se hará por periodos sucesivos e iguales de doce (12) meses, con un incremento para EL USUARIO de acuerdo al empaquetamiento, o funcionalidades adicionales y número de usuarios habilitados con que cuente para este momento el USUARIO; en general el incremento será del IPC+3 puntos porcentuales. La renovación de este contrato se cobrará año anticipado, en un solo contado. La vigencia del contrato no se corre en el caso que el USUARIO no use el servicio, tampoco por cambio de factura o suspensión de servicio por mora en el pago por parte del USUARIO.

Una vez sea verificado el pago exitoso de los servicios suscritos, Siigo S.A.S. habilitará los servicios adquiridos. Si Siigo S.A.S. no recibe el pago completo o no puede confirmar el éxito de una transacción, para una compra nueva, una adición o modificación, o un nuevo periodo de renovación, usted no dispondrá del acceso a los servicios contratados. Es decir, en caso que no se paguen o no se renueven los servicios, se procederá a inhabilitar las cuentas de acceso al mismo. En estos casos SIIGO S.A.S. no se obliga a mantener indefinidamente la información registrada por los usuarios, reservándose el derecho de eliminar del sistema los recursos aprovisionados por el usuario y cualquier información allí almacenada, sin responsabilidad alguna de SIIGO S.A.S. situación que expresamente declara entender y aceptar el USUARIO, liberando a SIIGO S.A.S. de cualquier responsabilidad que pudiera endilgársele por este hecho..

SIIGO S.A.S. se reserva el derecho de no renovar los servicios al vencimiento del periodo contratado, o de modificar o inhabilitar algunas funcionalidades o servicios en cualquier

momento, cambiar o discontinuar productos, funcionalidades o servicios, en todo o en parte, sin que haya lugar a pago de indemnización o contraprestación alguna. Si por la modificación introducida EL USUARIO desiste de seguir usando el servicio, podrá manifestarlo así a Siigo. En caso de no renovación y/o que usted desee cancelar definitivamente un servicio y desee una copia de la información almacenada, usted tendrá hasta treinta (30) días para solicitar a SIIGO S.A.S.. le habilite provisionalmente (hasta por tres días) el acceso solo para exportar su información a archivos planos, sin responsabilidad o intervención de SIIGO.

La falta de renovación del presente contrato libera a SIIGO de toda obligación de prestar los servicios del aplicativo, así como de la garantía sobre el software, y hace responsable al USUARIO de la información ingresada al aplicativo.

Si SIIGO no recibe el pago completo o no puede confirmar el éxito de una transacción, para una compra nueva, una adición o modificación, o un nuevo periodo de renovación, usted no dispondrá del acceso a los servicios contratados. Es decir, en caso que no se paguen o no se renueven los servicios, se procederá a inhabilitar las cuentas de acceso al mismo. En estos casos SIIGO no se obliga a mantener indefinidamente la información registrada por los usuarios, reservándose el derecho de eliminar del sistema los recursos provisionados por el usuario y cualquier información allí almacenada después de un (1) año de inactividad por no pago o no renovación, situación que expresamente declara entender y aceptar el USUARIO, liberando a SIIGO de cualquier responsabilidad que pudiera endilgársele por este hecho.

9.- USO DEL SERVICIO Y MARCAS:

Al contratar el servicio usted adquiere el derecho de uso del mismo a título personal o de su organización, según sea el caso. El uso de logos, nombres y marcas de SIIGO S.A.S.. o de terceros, involucradas en el servicio o links a los portales de SIIGO S.A.S., queda totalmente restringido. Ni usted ni ningún tercero podrá hacer uso de ellos sin previa autorización expresa y por escrito del titular legítimo de las mismas.

SIIGO S.A.S.. puede enviar información a los usuarios sobre productos o servicios propios y/o de terceros, incluso a través del software o del servicio. También puede ofrecer productos y servicios en nombre de terceros y/o proporcionar acceso o enlaces a sitios web propios o de terceros. Si usted decide utilizar productos o servicios de terceros o acceder a sitios de terceros, usted es el único responsable de su selección, revisión de términos de productos por separado, términos del sitio web y políticas de privacidad. SIIGO S.A.S.. no respalda productos o servicios de terceros.

10.- VERSIONES DE PRUEBA Y OBSEQUIOS

Por regla general los servicios SIIGO no se entregan en prueba o sin contraprestación económica alguna. No obstante, si SIIGO S.A.S.. permite que un usuario suscriba un Servicio en prueba o sin contraprestación económica, esta condición será por una sola vez, por el tiempo expresamente acordado y en defecto de acuerdo, por un periodo no mayor a treinta (30) días calendario, al final de los cuales si usted sigue haciendo uso del Servicio, este le será facturado y aplicarán las demás condiciones de este documento. En este caso, las versiones en prueba o gratuitas en ningún momento están diseñadas para ser servicios de misión crítica y soportar procesos de negocio de su organización. Tanto los servicios

definidos como pruebas o "trials" y aquellos gratuitos no poseen ningún tipo de nivel de servicio en el soporte; sin embargo, usted podrá escalar incidentes mediante el correo electrónico, chat o el medio virtual que defina Siigo, según se describe en la cotización o en la página de soporte de SIIGO S.A.S.. para obtener respuesta de acuerdo a la disponibilidad.

SIIGO S.A.S. se reserva el derecho de discontinuar sin previo aviso cualquiera de los servicios gratuitos o de prueba en el sistema o de cambiar las condiciones de los mismos, o de exigir contraprestación económica en cualquier momento. Cualquier dato que ingresen en el software y cualquier personalización efectuada a los servicios por o para usted durante el período de prueba o gratuito, se perderán permanentemente, a menos que adquiera (a más tardar dentro del período de prueba y de acuerdo con el aparte activación, renovación, suspensión y cancelación del servicio) una suscripción a los mismos servicios que aquellos contemplados por la prueba o gratuitos. De todos modos, vencido el período de prueba o gratuito o excedido el número de empresas operadas o las condiciones previas, si usted, como usuario decide seguir usando el software, aplicarán las presentes condiciones de uso, tarifas y el pago correspondiente.

En algunas ocasiones Siigo obsequia algunos de sus productos de manera ilimitada sin que esto se trate de una prueba gratuita. En caso tal que Siigo decida empezar a efectuar un cobro sobre los productos que alguna vez fueron obsequiados, Siigo dará aviso al Usuario con la debida antelación acerca de dicho cambio y dará un plazo extendido antes de suspender el uso del software. Si el usuario decide no continuar con el servicio por este motivo, el Usuario tiene 30 días para descargar su información a fin de poderla migrar hacia otra plataforma o poderla conservar. Siigo no se hace responsable de la información que el Usuario tenga almacenada después de los 30 días que estipula este acuerdo.

11.- GARANTIA:

Sobre el entendido que ningún servicio, software o aplicativo de computador es infalible, ni está 100% libre de defectos, SIIGO otorga una garantía de funcionamiento sobre el servicio y sobre El Software, que da derecho al USUARIO a la corrección de errores e inconvenientes que se presenten con relación al servicio y al aplicativo contratado por el USUARIO.

Por defectos se entenderán todos los errores del servicio y fallos reproducibles posibles que se den en el aplicativo y todos los fallos sustanciales de los mismos para funcionar de la manera descrita en la documentación correspondiente y que no tengan que ver con circunstancias externas al software o al manejo del usuario. En estos casos el USUARIO comunicará inmediatamente a SIIGO la existencia de un error, junto con toda la información del diagnóstico, entorno operativo y demás que resulte relevante relacionada con el error, a fin de permitir a SIIGO identificar, aislar y reproducir el error para su corrección.

Dentro de la garantía SIIGO se compromete a:

- a) Efectuar las reparaciones adecuadas y oportunas en caso de fallas del aplicativo que el usuario haya contratado por EL USUARIO.
- b) Tramitar y responder en forma diligente, las quejas, peticiones, reclamaciones y recursos presentados por el usuario.

c) En general, realizar las actividades adecuadas para el desarrollo exitoso del presente contrato, desde su órbita de competencia.

11. 1 CONDICIONES DE LA GARANTIA. - Para la efectividad de la garantía el USUARIO deberá cumplir con las siguientes condiciones:

(a) No alterar ni ingresar al aplicativo objeto del servicio contratado, por medios diferentes a los propios del sistema o a los realizados directamente por SIIGO, ni dañar ni alterar sus archivos de datos.

(b) Mantener en buen estado de funcionamiento el equipo de cómputo (hardware) para acceder al aplicativo y tener un buen rendimiento (performance) de los equipos, sistemas, internet, etc., para la correcta conectividad y/o para evitar daños de los archivos de datos ingresados al aplicativo.

(c) Permitir al personal de SIIGO la realización de las actividades propias de los servicios de seguimiento, mantenimiento o garantía, aun si es necesario suspendiendo temporalmente el Servicio.

(d) Mantener vigente y a paz y salvo el contrato.

(e) Mantener una conexión de internet de banda ancha que permita una buena conectividad con el aplicativo

(f) No violar los derechos de autor sobre el aplicativo adquirido o sobre los sistemas operativos necesarios para su uso.

(g) No incumplir las demás condiciones del Servicio aquí definidos, o en sus adendas o modificaciones, en cuanto afecten o puedan afectar el Servicio, así como cualquier otro evento previsto como exclusión de garantía del Software o del Servicio.

En caso de incumplimiento total o parcial de lo previsto en este numeral, SIIGO puede dar por terminada la garantía y no estará obligado a prestar ningún servicio.

SIIGO garantiza únicamente la idoneidad y calidad de El Software y del Servicio, ya que no son objeto de su responsabilidad ni la parametrización, ni el manejo, administración, interpretación, uso de la información, ni la administración de claves de usuarios, ni los sistemas operativos, ni la red, ni las aplicaciones o el(los) software desarrollado(s) por terceros que puedan interactuar o no con Siigo, ni las bases de datos, ni el hardware, el proveedor de internet, ni en general los equipos o software del USUARIO, ya que todo ellos es de la responsabilidad exclusiva del USUARIO. EL USUARIO dispone de herramientas y funcionalidades que debe usar o administrar bajo sus propios criterios, sin hacer responsable a SIIGO por el uso, el no uso, o el abuso que les den sus propios usuarios.

Los aplicativos SIIGO y el servicio que se presta son genéricos y estandarizados, en la medida que aplican a una universalidad de necesidades, de manera que SIIGO no está obligado a hacer desarrollos especiales o cambios en el esquema de servicios que brinda a los usuarios, por lo tanto las funcionalidades adicionales que no contenga el aplicativo contratado, aun estando en la Ley vigente o en cambios legislativos, aunque se pueden considerar para futuros desarrollos, no se considerarán un defecto de El Software, y se entienden excluidas de la garantía. En algunos casos el USUARIO deberá correr procesos

en herramientas distintas al El Software o validar mediante cruces y/o auditorias la información para incorporar y/o validar el resultado en el mismo.

Los parámetros que por defecto traen los aplicativos y las herramientas adicionales que se incluyan en los aplicativos tales como formatos o ayudas, pueden o no ser usados por EL USUARIO, pero no tienen garantía y no exoneran al USUARIO de la definición de sus propios formatos o validación de resultados, o a asumir un costo adicional por ellos, a la vez que no obligan a SIIGO a mantenerlos, de manera que pueden ser retirados del software en cualquier momento, sin previo aviso.

11.2.- En desarrollo de la garantía sobre el servicio SIIGO declara que:

(i) No modificaremos sus datos.

(ii) Tendremos acceso a estadísticas básicas de uso del servicio de los aplicativos, así como al conteo de variables del sistema y toda la información pertinente para obtener información de usabilidad y de almacenamiento.

(iii) En los aplicativos usted podrá encontrar información del software y de nuestros productos o servicios además, en las notificaciones enviadas vía correo electrónico a través de SIIGO NUBE a usted, o por su conducto a sus clientes. Al usar las funcionalidades como facturación por internet, estados de cuenta, comprobantes de nómina, cotizaciones o cualquier otra funcionalidad o herramienta de Siigo donde exista un proceso de comunicación con el sistema, podrá recibir información del software y de nuestros productos o servicios. EL USUARIO es responsable de la administración y transmisión de los datos personales frente a quien replica esta información o cualquier información o datos incluidos en el aplicativo o recibidos a través de este servicio.

(iv) Siigo no garantiza que los Servicios cumplirán con sus expectativas o que serán adecuados para un propósito particular del usuario. Para evitar dudas, se excluyen todas las condiciones o garantías implícitas en la medida en que lo permita la ley, incluidas (sin limitación) las garantías de resultados económicos, comerciales, financieros o tributarios, garantías por pérdidas que se quieran imputar al servicio (incluida la pérdida de información, datos, ganancias y ahorros) o daños resultantes, directa o indirectamente, de cualquier uso o dependencia del Servicio o sitio web.

(v) Si no está satisfecho con el Servicio, su único y exclusivo recurso es rescindir estos términos de conformidad con la Cláusula 8.

12.- LIMITES DE RESPONSABILIDAD:

Usted acepta que SIIGO S.A.S.. no es responsable por daños directos o indirectos (incluyendo pérdida de utilidades o de oportunidades de negocio), errores u otros agentes nocivos que puedan afectar el servicio, pérdidas o interrupción de operaciones presentados en su empresa o en su sistema personal que pudieran causarse por el uso, abuso o incapacidad de uso de cualquiera de los servicios contratados, incluso si se hubiese notificado a SIIGO S.A.S.. la posibilidad de dichos daños o pérdidas.

En caso de cualquier disputa relacionada con los Servicios adquiridos, el valor máximo que SIIGO S.A.S.. reconocerá a usted, no podrá exceder el valor efectivamente pagado por usted en el último año por los mismos servicios. SIIGO S.A.S.. ofrece unos niveles de

servicio diseñados para satisfacer las expectativas de un servicio idóneo y ha diseñado todas sus operaciones con la tecnología, siguiendo los procesos y empleando el personal adecuado para su correcto funcionamiento. Sin embargo, SIIGO S.A.S. no garantiza que en algún momento no se puedan presentar interrupciones del servicio, que el sistema estará totalmente libre de virus o posibles ataques de seguridad, ni tampoco por fallas en telecomunicaciones, internet, comunicaciones electrónicas, corrupción de archivos, pérdida o robo de datos, virus, spyware; entre otras afectaciones, porque el funcionamiento y la disponibilidad de los sistemas utilizados para acceder al software o al servicio, pueden ser impredecibles y pueden interferir ocasionalmente o impedir el acceso a los productos o servicios, tampoco garantiza que el aplicativo o el servicio esta ciento por ciento libre de errores, lo que obliga a los usuarios a contar con planes de contingencia frente a cualquier interrupción o afectación del servicio, o cualquier evento severo pueda afectar o poner en peligro la continuidad del servicio, y deben contar con programas de protección del software y equipos, tales como antivirus, vacunas, firewalls, etc., que además prevengan riesgos de intrusión y de códigos maliciosos.

También, es responsabilidad del USUARIO validar la información y el resultado de las operaciones e informes, mediante la verificación de soportes, las auditorías periódicas y/o cruces de información que minimicen cualquier error del sistema y/o del USUARIO.

El servicio será ofrecido de conformidad con las posibilidades que ofrecen los aplicativos, según sea el caso, aplicativos genéricos que declara conocer y aceptar en toda su integridad el USUARIO.

13.- DISPONIBILIDAD:

SIIGO S.A.S. y sus asociados proveen sus servicios utilizando tecnologías y procedimientos de alta calidad que permiten entregar unos estándares de talla mundial para los mismos. Como parte del acuerdo de los servicios suscritos y pagos, usted recibirá una disponibilidad de 99.0%, entendiéndose esta disponibilidad como el tiempo que el servicio estará habilitado para el uso general por parte de los usuarios.

Son excluidos del cálculo de disponibilidad y de cualquier tipo de garantía los tiempos en que el sistema este por fuera de línea debido a:

- (i) Suspensiones por fuerza mayor o que hayan sido planeadas e informadas con antelación;
- (ii) Factores ajenos al control de SIIGO S.A.S. o sus asociados;
- (iii) Fallas en su hardware, software, servicio de internet, equipos o canal de comunicaciones;
- (iv) Acciones de sus empleados o terceros con su cuenta de acceso y clave, que generen alguna indisponibilidad del servicio.
- (v) Acciones de hackers, malware, virus, cookies, virus defectuosos, etc.;
- (vi) Una mala configuración por su parte del servicio al no seguir las instrucciones provistas por SIIGO S.A.S.;

(vii) Interrupciones planificadas (que notificaremos en lo posible con por lo menos 8 horas de anticipación a través de los servicios adquiridos), para realizar labores de mantenimiento, actualización y/o soporte de los aplicativos o de los servicios, en lo posible en horas de la noche o de poco tráfico o días no hábiles;

(viii) Los Servicios pueden estar sujetos a otras limitaciones como, por ejemplo, límites en el espacio de almacenamiento adquirido, volúmenes de transacciones o documentos mensuales, caídas del sistema por parte de nuestros proveedores de infraestructura o hosting y otros casos no expresamente señalados ahora. En estos casos, si usted requiere, puede adquirir un espacio mayor al que habían adquirido inicialmente, asumiendo un costo adicional, según las tarifas.

Si por algún motivo SIIGO tiene que interrumpir los servicios por períodos más largos de lo que normalmente esperaría, SIIGO hará todos los esfuerzos razonables para publicar por adelantado o inmediatamente se presente la causa que nos obliga a la suspensión, con los detalles de dicha actividad en el sitio web.

A través de nuestros proveedores de hosting mantendremos defensas administrativas, físicas y técnicas adecuadas para la protección de la seguridad, confidencialidad e integridad de toda la información ingresada a El Software. No obstante, ello no releva al USUARIO de contar con sus propios sistemas o dispositivos de seguridad.

14.- MANTENIMIENTO Y SOPORTE:

Siigo S.A.S.. brindará mantenimiento sobre los aplicativos y soporte sobre estos y sobre los servicios adquiridos, en vigencia del periodo contratado, sin costo adicional. Brindará en caso de ser adquirido por el usuario, horas de acompañamiento virtual en las que el usuario decide el plan de capacitación e implementación a seguir en la puesta en marcha de los aplicativos adquiridos, con cargo al usuario de acuerdo a las tarifas vigentes. Los terceros habilitados para ofrecer soporte funcional podrán prestar dichos servicios a los clientes de manera independiente, pero en ningún momento podrán hacer actualizaciones o intervenciones en los aplicativos, y de todas maneras Siigo S.A.S.. no asume responsabilidad alguna por los mismos ni por la legalidad de las aplicaciones que usen.

Todos los servicios que ofrece Siigo se brindan dentro de los horarios del call center (lunes a viernes hábiles de 8:30 a.m. a 5:30 pm), de manera virtual o remota.

Los usuarios contarán además con acceso al portal de clientes, a través de la página web de Siigo (www.Siigo.com), por los que podrá acceder a capacitaciones en línea, preguntas frecuentes, videos tutoriales, etc.

Tanto los horarios de servicio como las funcionalidades del portal de clientes podrán ser modificados en cualquier momento, sin previo aviso, pero Siigo hará su mejor esfuerzo para que los usuarios tengan acceso a la información de estas modificaciones.

15.- ACTUALIZACIONES:

SIIGO S.A.S.. no se obliga a hacer actualizaciones, o mejoras sobre los aplicativos, de manera que el servicio se prestará dentro de los alcances y limitaciones que ofrece actualmente. Las sugerencias que usted haga serán tenidas en cuenta, pero no obligan a SIIGO S.A.S.. a adoptarlas. Los cambios de ley, en cuanto apliquen a la generalidad de

USUARIOS podrán incorporarse a los aplicativos, pero dentro de los plazos que defina SIIGO según sus planes de desarrollo de software genérico.

En cualquier actualización de El Software o del Servicio, Siigo podrá introducir herramientas, utilidades, mejoras, aplicaciones de terceros o actualizaciones generales para mejorarlos o estandarizarlos.

17- CESION:

La suscripción de los servicios se hace en consideración a la naturaleza misma del USUARIO, por lo tanto no podrán ser cedidos, vendidos o transferidos a cualquier título, sin la previa autorización expresa y por escrito de SIIGO que con todo, no está obligado. El Aplicativo, por ser un software y por ello un bien amparado por la Ley de derechos de autor es para uso exclusivo del USUARIO y tampoco será lícita su enajenación, transferencia, préstamo o cesión a cualquier título en favor de un tercero.

SIIGO no tiene ninguna obligación con ninguna persona que no sea EL USUARIO y nada en este documento confiere, o pretende conferir, un beneficio a ninguna persona que no sea EL USUARIO. Si EL USUARIO o un tercero, con autorización de este, utiliza el software o los servicios, EL USUARIO es el único responsable del acceso que le brinde y del acceso de estos a la información o datos vinculados al Software o al servicio, así como de la eventual infracción al presente contrato y las consecuencias de la misma.

17.- CONFIDENCIALIDAD

Cada parte conservará la confidencialidad de toda la Información de la otra obtenida en relación con estos términos. Ninguna de las partes, sin el previo consentimiento por escrito de la otra parte, divulgará o pondrá a disposición de ninguna persona información confidencial, ni la utilizará para su propio beneficio, salvo lo previsto en estos Términos.

La información que usted provea a Siigo S.A.S. en el momento de la suscripción y aquella que se ingrese a los aplicativos quedará almacenada en el sistema y será tratada como información confidencial, sin perjuicio de la posibilidad de uso por parte de SIIGO de dicha información conforme se prevé en este mismo contrato. La utilización de la información por parte de SIIGO, en los términos previstos en este contrato, no será considerada como una transgresión a la obligación de confidencialidad a cargo de SIIGO, por lo que el USUARIO no tendrá ninguna acción o derecho de reclamación en su contra por tal concepto. Sin embargo, usted es responsable de mantener la privacidad de su cuenta de usuario incluyendo la contraseña y claves de acceso, y de proveer los mecanismos de seguridad de la información en sus propios equipos o dispositivos.

Las obligaciones de cada parte bajo esta cláusula sobrevivirán a la terminación de los servicios adquiridos y hasta por un (1) año más.

18.- NOTIFICACIONES:

Para todos los efectos relacionados con el presente documento y/o con el servicio, para las notificaciones y/o comunicaciones las partes acuerdan señalar como dirección la que aparece en el certificado de existencia y representación legal de la oficina principal, y en defecto de este por parte de EL USUARIO la dirección de facturación, salvo que se informe

un cambio de dirección o correo electrónico diferente por EL USUARIO. Para todos los efectos legales, el domicilio contractual será la ciudad de Bogotá, D.C.,

19.- INTEGRACION:

Forma parte integral del presente contrato la cotización remitida por SIIGO y aceptada expresa o tácitamente por el USUARIO, junto con todos sus anexos.

20.- DATOS PERSONALES: La información que el USUARIO puede ingresar a El Software puede corresponder a información corporativa, y eventualmente, a datos personales respecto de los cuales el USUARIO actúa como responsable del tratamiento, y sobre los cuales SIIGO S.A.S. actuará como encargado en los términos de las condiciones de transmisión que se regulan más adelante. El USUARIO es el único propietario de los datos personales que ingrese o genere en El Software. En consecuencia, el USUARIO tendrá entera responsabilidad de administrar, publicar, eliminar o mantener los datos personales según sus propios criterios y políticas y en ningún momento SIIGO S.A.S. actuará como responsable de esos datos personales almacenados en El Software. Los USUARIOS de El Software deberán contar con las autorizaciones necesarias para tratar de cualquier modo y transmitir a SIIGO los datos personales de terceros que ingrese en El Software para efectos de la ejecución y el cumplimiento de este contrato. SIIGO S.A.S. guardará la confidencialidad de los datos personales de LOS USUARIOS y no los compartirá ni entregará a terceros. Las políticas de tratamiento de datos personales están publicadas en la página web de Siigo (www.Siigo.com/politicas-de-uso/). Con respecto a la información corporativa que el USUARIO ingrese a El Software, y que no corresponda a datos personales, el USUARIO expresamente autoriza a SIIGO S.A.S. para que pueda conocer, efectuar análisis estadísticos y de mercado y eventualmente compartir con terceros dicha información corporativa para que SIIGO S.A.S. o esos terceros puedan ofrecer servicios propios a el USUARIO. Lo anterior aplicará incluso en los eventos en que el USUARIO no haya adquirido los servicios de mantenimiento, soporte y actualizaciones respecto de El Software. El USUARIO autoriza de manera permanente e irrevocable a SIIGO S.A.S., o a quien represente sus derechos o sucesores a cualquier título, y/o a quien ostente la calidad de acreedor del USUARIO, para que con fines financieros, crediticios y comerciales, consulte, mantenga y reporte a cualquier Operador de bases de datos de información financiera, crediticia y comercial, tales como CIFIN y DATACREDITO, la información relativa al comportamiento comercial, financiero y crediticio del USUARIO.

21.- UNIDAD:

El presente es el único contrato válido y de común acuerdo otorgado entre las partes y deja sin efecto cualquier acuerdo anterior expreso o tácito, verbal o escrito. No obstante, en caso de adición de usuarios, módulos, conversiones, y renovaciones, no será necesario el otorgamiento de un nuevo contrato u OTROSI. Bastará con la factura correspondiente, la cual se sujetará a los términos del presente contrato, salvo que haya vencido la vigencia por la cual se pactó, caso en el cual regirán las condiciones que obran en el contrato publicado en la página web de SIIGO (www.Siigo.com).

Siigo hace constar que este mismo texto está incluido en la cotización presentada al USUARIO y aprobada por este, así como en el aplicativo al momento de habilitación del servicio, teniendo en cuenta que, como ya quedó dicho, para la utilización de El Software y acceder al servicio EL USUARIO debe aceptar los términos y condiciones del presente documento; razón por la cual usted debe revisar estos términos minuciosamente antes de

dar la aceptación. Se entenderá que EL USUARIO ha aceptado los términos de este contrato si hace uso de los servicios de Siigo. En caso de no aceptar los términos y condiciones del servicio, EL USUARIO no debe hacer uso de los aplicativos ni de los servicios. Si celebra este contrato en representación de una persona natural o jurídica distinta a quien da la aceptación, SIIGO de buena fe entenderá que quien da la aceptación tiene la facultad de obligar a dicha persona o entidad, y que se aceptan estos términos y condiciones sin reserva. Si no tiene dicha facultad o si no está de acuerdo con estos términos y condiciones, no debe aceptar este contrato y no debe utilizar los servicios de Siigo. De la misma manera se deberá proceder si la persona que dio la aceptación no está facultada. Los usuarios que tengan acceso a los aplicativos o al servicio también tienen que aceptar previamente las presentes condiciones sus adendas y modificaciones, para tener acceso a los aplicativos o al servicio. En uno u otro caso, la falta de aviso, supone la vinculación de las partes en relación con estas condiciones.

22.- FACTURACION ELECTRÓNICA

Tratándose de facturación electrónica, SIIGO ofrece a los aliados o suscriptores de los aplicativos o servicios de SIIGO NUBE, el módulo de facturación electrónica, el cual se implementará a través de sus actualizaciones en el software, y, con cierta cantidad de documentos electrónicos como facturas electrónicas, notas crédito electrónicas y notas debito electrónicas incluidas en el costo mismo de la suscripción periódica que paga EL USUARIO. El cargo de la suscripción que paga EL USUARIO por el SIIGO NUBE le brinda acceso al EL USUARIO al número de documentos electrónicos indicados en la oferta comercial hasta agotarlos, debiendo entonces manifestar el cambio de plan comercial al siguiente nivel que le permitirá el acceso a un mayor número de documentos electrónicos. En ambos casos (aliados o suscriptores) el usuario es el único responsable del uso de los documentos electrónicos adquiridos, pero deberá mantener la suscripción al aplicativo de SIIGO NUBE vigente y a paz y salvo para tener acceso al módulo y a los servicios de facturación electrónica provistos por SIIGO y poder emitir documentos electrónicos a través del aplicativo de SIIGO. SIIGO se reserva el derecho de modificar las condiciones de uso bajo esta modalidad, tarifas y demás requisitos, pero en este caso, estas no operan de manera retroactiva, es decir, tendrán vigencia a partir de la siguiente facturación que deba hacerse por este servicio.

Se sugiere al USUARIO elegir a SIIGO S.A.S. como proveedor de factura electrónica. En el evento que SIIGO S.A.S no sea el proveedor tecnológico de documentos electrónicos elegido por el USUARIO, la responsabilidad de SIIGO se limita a la generación y emisión del documento a través del Software licenciado, pero la implementación del otro sistema, la contratación con el otro proveedor tecnológico, el costo de cada uno de los documentos que genere y los servicios y la garantía que dicho proceso demande serán de la responsabilidad exclusiva del USUARIO con su proveedor tecnológico elegido. PARAGRAFO: el USUARIO es el único responsable por la revisión, aprobación y generación del documento electrónico, y de sus efectos contables, fiscales, legales y tributarios, así como de los planes de contingencia necesarios, entre otros hasta la emisión de factura física provisional de ser necesario, para después subirlos a la plataforma electrónica, en cualquier evento de interrupción programada o que no esté asociada al software. El USUARIO se compromete a informar a SIIGO S.A.S. en cualquier caso que se presente cualquier tipo de error, modificación de información, y en general, de cualquier situación de la cual se pueda desprender algún efecto para SIIGO S.A.S., para el USUARIO o para terceros. El USUARIO se compromete a parametrizar y activar la Facturación de

Contingencia en los casos que se requiera por la no disponibilidad del servicio del Proveedor Tecnológico y/o servicios asociados de la DIAN.

Para el software de SIIGO que contiene solamente la Facturación Electrónica (SIIGO Facturación Electrónica gratuita) SIIGO habilitará el módulo de facturación electrónica, con acceso a un número limitado de veinte (20) facturas por mes calendario, sin cargo o contraprestación económica alguna, para no suscriptores de SIIGO NUBE. En este caso, ese cliente gratuito al hacer uso de esta herramienta, y transar a través de ella, acepta permitir a SIIGO ver toda la data que este haya incluido en la plataforma, permitiendo a SIIGO utilizar tanto la misma como sus datos personales para fines estadísticos, informativos o de perfilamiento o para vincularlo a noticias, eventos o promociones, u otros fines similares. SIIGO en ningún caso usará esta información para obtener beneficios económicos directamente de la misma o para transferirla a terceros (salvo a alguna de las empresas que hagan parte de su portafolio de negocios o alianzas estratégicas con terceros). En esta modalidad el usuario no tendrá conectividad entre el módulo de facturación electrónica, y su contabilidad, debiendo asumir la responsabilidad de cargar cada factura electrónica a su contabilidad. Además, SIIGO no proporcionará, en esta modalidad, facturas adicionales al USUARIO, ni aun con contraprestación económica por las mismas, en el evento que EL USUARIO llegare a requerir más de 20 facturas en la vigencia del mes. SIIGO además se reserva el derecho de modificar las condiciones de uso bajo esta modalidad, o de exigir contraprestación económica, o de limitar o ampliar los beneficios para los usuarios.

En caso tal que SIIGO comercialice paquetes adicionales de documentos electrónicos para los clientes del software SIIGO NUBE, cuando EL USUARIO adquiriera estos paquetes de documentos electrónicos adicionales a los que contiene el plan adquirido, los mismos tendrán una vigencia de un año (12 meses) contados a partir del uso de la primera factura de ese paquete adquirido. En caso tal que el usuario no utilice todos los documentos del paquete adquirido de los documentos electrónicos adicionales durante los 12 meses de vigencia, los mismos caducarán y por ende EL USUARIO ya no podrá utilizarlos ni exigir la devolución del dinero pagado por el paquete adicional de documentos electrónicos.

En uno u otro caso, el USUARIO es el único responsable por la revisión, aprobación y generación del documento electrónico, y de sus efectos contables, fiscales, legales y tributarios, así como de los planes de contingencia necesarios, entre otros hasta la emisión de factura física provisional, para después subirlos a la plataforma electrónica, en cualquier caso de interrupción programada o no del sistema. El USUARIO se compromete a informar a SIIGO en cualquier caso que se presente cualquier tipo de error, modificación de información, y en general, de cualquier situación de la cual se pueda desprender algún efecto para SIIGO, para el USUARIO o para terceros

En caso tal que por alguna alianza o promoción específica acordada con el usuario del servicio de factura electrónica, SIIGO SAS permita a EL USUARIO el uso especial y limitado de su firma digital (es decir la de SIIGO SAS) para facturar electrónicamente, el USUARIO expresamente manifiesta:

1. Siigo, en su calidad de proveedor tecnológico de factura electrónica, imprime su firma sobre las facturas expedidas por EL USUARIO a través del Software. La inclusión de la firma digital de Siigo se hace sin hacer verificación o revisión de ninguna índole respecto al contenido de la factura, incluyendo la información contable, fiscal, legal o cualquier detalle o descripción de la operación sujeta a

facturación, servicio contratado o bien enajenado, salvo por el contenido técnico de la factura en los términos de la Resolución 000030 del 29 de abril del 2019 y cualquier otra norma que resulte aplicable

2. Que Siigo no conoce ni participa en la generación de la información necesaria para la expedición de las facturas que El Usuario genera a través del Software de Siigo y en este sentido, solo provee los servicios de facturación electrónica a través de sus plataformas, conforme lo establece la Resolución 000030 del 29 de abril del 2019 de la DIAN.

Por lo anterior, reconoce y declara que: Siigo no es ni será responsable por los registros e información contable utilizada en las facturas, ni tampoco por la determinación de bases gravables, tarifas, sujeción pasiva y realización de hechos generadores de tributos contenidos en las facturas expedidas a través del Software.

En virtud de lo anterior, El Usuario se obliga a mantener indemne a Siigo por cualquier daño, pérdida, demanda, o reclamo de cualquier naturaleza (incluyendo gastos y honorarios legales razonables) que se derive de la generación de facturas a través del Software.

Esta facultad se da en virtud de lo dispuesto en el Decreto 2242 de 2015, por lo anterior, SIIGO no certifica con la firma digital, ningún proceso de compraventa, de venta de servicios o productos, de calidad de los mismos, ni hace parte de la relación comercial sujeta al usuario y al adquiriente.

23. CONDICIONES DE LA TRANSMISIÓN DE DATOS: En virtud del presente contrato y a la normativa aplicable, el USUARIO, en calidad de Responsable del tratamiento, transmitirá datos personales a SIIGO S.A.S., quien para efectos de esos datos personales, actuará como Encargado del tratamiento. El alcance de la operación de transmisión será el cumplimiento de este contrato y las obligaciones legales y contractuales que resulten a partir de la relación que existe entre el USUARIO y SIIGO S.A.S.. Las actividades que realizará el Encargado por cuenta del Responsable serán: (i) aquellas dispuestas en este contrato, (ii) cumplir con gestiones administrativas, operativas, comerciales, técnicas a cargo del SIIGO S.A.S.. sobre los Datos Personales del Responsable que están a cargo del Encargado (iii) operaciones necesarias para el cumplimiento de cualquier otra finalidad relacionada con el objeto o las obligaciones establecidas para las partes, y (iv) para el cumplimiento de obligaciones legales que pudiesen ocasionarse en virtud de la relación entre las partes. **PARÁGRAFO PRIMERO.-** SIIGO S.A.S.. está obligado frente al titular y el Responsable de cumplir con sus obligaciones como Encargado del tratamiento, definidas en la Ley 1581 de 2012 y normas complementarias. Así mismo, el Encargado se comprometerá a dar aplicación a las obligaciones que resulten aplicables de acuerdo con la Política de Tratamiento de la información fijada por el Responsable, situación que está sujeta a que el Responsable entregue al Encargado copia de dicha Política. El Encargado se compromete a realizar el Tratamiento de datos de acuerdo con la finalidad que los Titulares hayan autorizado, cuando aplique, y con las leyes aplicables. **PARÁGRAFO SEGUNDO.-** SIIGO se compromete a dar Tratamiento, a nombre del Responsable, a los datos personales conforme a los principios que los tutelan y salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan datos personales. **PARÁGRAFO TERCERO.-** El Usuario se comprometerá a: (i) haber obtenido, cuando hubiese lugar para ello, autorización de los titulares para el tratamiento de sus datos personales de acuerdo a los requisitos exigidos por la normativa aplicable (ii) garantizar a los Titulares, mediante los

mecanismos dispuestos legalmente para tal fin, el ejercicio de los derechos que les corresponden como Titulares de Datos Personales, (iii) informar al Encargado de cualquier evento que pudiese afectar la operación de tratamiento a la que se refiere el presente contrato (iv) actualizar en el Software los datos personales que sean objeto de tratamiento, o en su defecto informar de forma oportuna al Encargado de cualquier cambio o ajuste que deba hacerse sobre la información contenida en las bases de datos necesarias para ejecutar el presente contrato, y (v) cumplir y acatar en su integridad las respectivas obligaciones de acuerdo al mencionado rol de Responsable conforme a la Ley 1581.