

**Plan de capacitación para mejorar el proceso de facturación electrónica de la empresa
Maple Respiratory Colombia IPS.**

Angie Catherine Franco Jiménez

Aura Patricia Arenas Leguizamón

Jeison Javier Fonseca Borda

Cristhian Camilo Saavedra

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios – ECACEN

Programa de Administración De Empresas

Bogotá

2022

Dedicatoria

A nuestros padres por su amor, dedicación y apoyo en este proceso de formación, por ser nuestra motivación para ser cada día mejores y salir adelante.

A todos aquellos que han creído en nosotros sinceramente.

Agradecimientos

A Dios que ha guiado nuestros pasos en este camino de formación.

A nuestros padres, hijos y hermanos por su apoyo incondicional, siendo nuestra mayor motivación para salir adelante.

A la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, tutores y compañeros por valorar nuestro compromiso y concientizarnos del cambio educativo, entregándonos las herramientas necesarias para dar cumplimiento a este proceso de formación.

Resumen

El presente proyecto de investigación se centra en la implementación de un plan de capacitación a trabajadores de la empresa Maple Respiratory Colombia IPS en facturación electrónica, problemática que se ha generado por los malos procesos en la facturación, lo cual afecta de manera directa el servicio a sus clientes, se busca investigar los conceptos generales de cómo implementar capacitaciones para el personal, refiriendo los tipos y teorías explicativas, llegando a conceptos específicos, los aspectos que la generan y las posibles prevenciones en buscar soluciones rápidas e inmediatas hacia un proceso mal direccionado.

El proyecto de investigación se focaliza en la Maple Respiratory Colombia IPS, ubicado en la Ciudad de Bogotá, integrando los productos del marco referencial, metodología de la investigación, resultados, conclusiones y recomendaciones de la misma, lo que evidencia la aplicabilidad de conceptos teóricos por parte de los participantes.

Palabras clave: facturación electrónica, capacitación, investigación, marco referencial, resultados.

Abstract

The research project, that we as future business administration professionals, want to execute is "training workers of the company Maple Respiratory Colombia IPS in electronic billing" a problem that is generated by the billing processes, which affects the service to its customers, seeking to investigate the general concepts of how to implement training for staff, referring to the types and explanatory theories, reaching the specific concepts, the aspects that generate it and possible preventions in seeking quick and immediate solutions to a misdirected process.

The research project focuses on the Maple Respiratory Colombia IPS, located in the city of Bogota, integrating the products of the frame of reference, research methodology, results, conclusions and recommendations of the same, which shows the applicability of theoretical concepts by the participants.

Keywords: electronic billing, training, research, referential framework, results.

Tabla de Contenido

Introducción	7
Justificación	8
El Problema	10
Antecedentes del Problema	10
Planteamiento del Problema	11
Objetivos	13
Objetivo General	13
Objetivos Específicos	13
Marco Teórico	14
Marco Legal	18
Metodología de la Investigación	24
Resultados	26
Recomendaciones	30
Conclusiones	31
Bibliografía	32
Apéndices	34

Introducción

En toda organización, el talento humano es vital para el buen funcionamiento y cumplimiento de objetivos, para ello se requiere personal con competencias básicas para desempeñar las funciones asignadas a cada cargo. Este trabajo plantea un proceso de mejoramiento viable para llevar a cabo el plan de capacitación en el manejo de la facturación electrónica, con el objetivo de ser ejecutado por la empresa y poder solucionar las falencias que actualmente existen.

El presente trabajo está basado en el fortalecimiento y actualización del proceso de facturación electrónico, a través de un programa de capacitación que va dirigido al personal encargado de esta área, logrando así grandes beneficios en la radicación oportuna de los documentos electrónicos que son presentados ante la Dian y los proveedores. En la actualidad es indispensable para cualquier organización que precise ser competente, plantearse metas y objetivos claros con el fin de evaluar procesos internos que le permitan destacar competitivamente en el mercado, razón por la cual el desarrollo del capital humano se ha convertido en un factor de vital importancia puesto que es este el encargado de llevar a cabo las estrategias organizacionales y es quien mejor entiende los procesos, puesto que más allá de la retórica es quien lo pone en práctica en su día a día.

Es por lo anterior que la capacitación basada en el desarrollo de nuevas habilidades, la apropiación de nuevos conocimientos, la consolidación de un grupo cohesionado y colaborativo, constituyen los nuevos factores críticos que le permitirán a una empresa consolidarse en el mercado mediante la generación de valor agregado generado por un personal competente, eficiente y consiente de su importancia en el engranaje interno que compone la organización a la que pertenece.

Justificación

El presente trabajo académico se basa en un proyecto, el cual busca solución a una falencia en el área de facturación, generando implementación y ejecución de un programa de capacitación a la empresa Maple Respiratory Colombia IPS ubicada en la ciudad de Bogotá D.C.

En la actualidad los grandes cambios que ha sufrido la globalización, permite que las empresas proyecten nuevas estrategias para ser competitivas en el mercado, que den respuesta oportuna a las necesidades propuestas, la facturación electrónica es un instrumento de vital importancia para tener acceso rápido y eficaz respecto a lo facturado por parte de la entidad prestadora del servicio Maple Respiratory Colombia IPS; lo que genera inconsistencias en los diferentes procesos establecidos, causando reprocesos en la generación de notas crédito y nueva facturación. Por lo cual se deben establecer medidas básicas de protección relacionadas con la seguridad de la información, evitando así devolución de cuentas, glosas y el pago no oportuno por parte de las EPS.

Hoy en día es de suma importancia estar actualizados en conocimiento y equipos de alta tecnología, considerando que en el año 2015 se dio inicio a la factura electrónica en Colombia, de acuerdo al decreto 2242 DIAN Colombia. En el cual se fijan las condiciones de expedición e interoperabilidad de la factura electrónica, lo anterior con el fin de llevar a cabo control fiscal (Morantes y Carvajal, 2018). Por lo anterior es importante establecer un modelo de capacitación continuo en el área de facturación, con el fin de cumplir con requisitos tecnológicos entre los que se destaca la seguridad y agilidad en el proceso con el software empleado por la empresa Maple Respiratory Colombia IPS, con el propósito de lograr tener la información creada en el sistema correctamente y que la empresa cuente con información clara, rápida, ágil y confiable, a su vez lograr que sea información veraz y correcta ante la Dian a través de la interfaz de sistemas.

Este proceso además de ser una herramienta de fiscalización tributaria, es un instrumento que valida dicha facturación, adicional a esto es un proceso 100% sistematizado el cual ayuda en la disminución de errores humanos al momento de la generación de las facturas, se puede considerar que este proceso se ve reflejado en reducción de costos y en la disminución del uso de papel. Con lo anterior es importante mencionar que la facturación electrónica será expedida con la entrega del adquiriente. Inmediatamente se deberá enviar a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN o proveedor autorizado para su validación dentro de 48 horas contadas a partir de la emisión (...) (Decreto 358, 2020).

Es posible encontrar diferentes resoluciones de la DIAN importantes para la implementación de la facturación electrónica, como lo podemos encontrar en la Resolución N°000013 del 11 de febrero del 2021, en la cual se implementa y desarrolla el sistema de facturación electrónica, hacia las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF, donde se menciona obligación de estas empresas a llevar la contabilidad, en virtud de mejorar el manejo y gestión de la información financiera.

Se espera con este proyecto, mejorar el proceso de facturación con personal idóneo para el cargo, que generen valores agregados a la empresa, con mejoramiento de resultados e indicadores empresariales, cumpliendo con los lineamientos establecidos en la ley 1231 de 2008 y demás decretos reglamentarios.

El Problema

Antecedentes del Problema

Maple Respiratory Colombia IPS, es una empresa que llegó a Colombia en el 2012 con el fin de mejorar la calidad de vida de los colombianos, esta empresa se centra en los modelos integrales de atención, educación e investigación los cuales impactan a las personas con trastornos respiratorios del sueño y enfermedades pulmonares crónicas.

Para el proyecto de investigación, consideramos que la principal causa en las demoras de las radicaciones de las facturas y reportes ante la DIAN, ha sido la falta de capacitación al personal encargado del área de facturación electrónica; de allí la importancia de capacitar al personal lo cual es fundamental para el alcance de objetivos y metas planteadas, lo anterior teniendo en cuenta que es el proceso en el cual los colaboradores obtienen nuevos conocimientos, habilidades y actitudes para desempeñarse en el ambiente profesional, dando cumplimiento al trabajo encomendado y funciones asignadas. La capacitación está orientada al desarrollo de las capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales de los colaboradores, con el ánimo de favorecer su eficacia, de manera que se presente un mejoramiento significativo en el proceso de facturación electrónica.

Los cambios presentados han retado a las empresas de todos los sectores económicos, a asumir las nuevas ventajas competitivas, las cuales permiten a la empresa ser parte del nuevo entorno organizacional electrónico. Es por esto que Maple Respiratory Colombia IPS le apuesta a competir en el mercado con un sistema de facturación electrónica que brinde las herramientas necesarias para cumplir con las expectativas de los clientes y a la vez que este tenga un enlace con la Dian, para que el proceso de facturación se ha transparente en todos los aspectos. Es por esto que se implementara el programa de capacitación para que el personal encargado de esta

área cuente con un amplio conocimiento del proceso que deben realizar y así lo puedan ejercer con claridad y agilidad las diferentes funciones y se pueda concluir con los procesos de facturaciones manera exitosa y presentar de manera oportuna la radicación al cliente e informes y reporte ante la Dian.

Planteamiento del Problema

Con el avance tecnológico en la actualidad, las empresas se han visto obligadas a desarrollar y aplicar cambios importantes en sus procesos. Para el caso estudiado, específicamente lo relacionado con la facturación electrónica de la organización Maple, cuenta con un software que permite genera la facturación electrónica de acuerdo a la ley, facilitando los procesos de reporte ante la Dian, para luego realizar la respectiva radicación en las diferentes EPS a través de medios electrónicos.

Ante las necesidades, la empresa ha venido ejecutando cambios para solucionar de manera óptima, las inconsistencias que se presentan en el momento de generar las facturas o cuando se acaba el consecutivo autorizado por la resolución, para evitar inconsistencias en el envío de información ante la Dian y posteriormente al cliente. La organización busca capacitar al personal que se encuentra autorizado, para dar manejo ante las dificultades que se puedan generar en la emisión de las facturas solicitadas.

Se va a disponer de personal específico para la realización de la facturación electrónica, para ello es importante tener en cuenta, los diferentes procesos contables que se registran ante la DIAN teniendo claro los procesos y las leyes actuales, antes de emitir la facturación a las empresas de los diferentes sectores económicos.

Con base en la investigación realizada a través de las necesidades y los antecedentes analizados, se encuentra el desconocimiento por parte del personal del área en la emisión de las

facturas electrónicas cuando se presentan fallas y errores al momento de generar la factura, por lo cual la investigación aborda la propuesta de un programa de capacitación para el área de facturación electrónica de la empresa Maple Respiratory Colombia IPS.

La implementación del proyecto de capacitaciones constantes, para el área encargada se implementa, a partir del inicio del año 2023, de acuerdo ante la ley que son las que nos rigen como entidad generadora de los procesos de facturación electrónica, de acuerdo a las normas vigentes.

De acuerdo al desconocimiento de este proceso y la falta de experiencia del personal, es necesario la estructuración y planteamiento de un plan de capacitación que permita resolver esta situación facilitando la comprensión sobre el tema, beneficiando a Maple Respiratory Colombia IPS en el desarrollo de un amplio conocimiento por parte del personal encargado, de esta manera seguir compitiendo en el mercado con mayor confiabilidad en los resultados esperados.

Con base en estos argumentos se plantea una pregunta, que fue parte de la motivación para la realización de este proyecto de investigación ¿Cuál es la importancia en la implementación del plan de capacitación, al área encargada en la emisión de la facturación electrónica de la empresa Maple Respiratory Colombia IPS?

Objetivos

Objetivo General

Analizar el proceso de facturación de la empresa Maple Respiratory Colombia IPS, con el fin de identificar posibles falencias en el área y así determinar la capacitación idónea y necesaria para dicha sección.

Objetivos Específicos

Realizar un plan de capacitación para la empresa Maple Respiratory Colombia IPS, de acuerdo a necesidades que afectan directamente la operatividad en el área de facturación electrónica.

Fortalecer el área de facturación de acuerdo a los lineamientos y normas establecidas por la Dian.

Marco Teórico

Para el desarrollo de este proyecto de investigación, se tienen en cuenta las necesidades de la empresa Maple Respiratory Colombia IPS, en cuanto a la emisión de la facturación electrónica, es por esta razón que se implementa un plan de capacitación, con el objetivo de mejorar la productividad de los colaboradores y evitar errores en la generación de las facturas.

Es un proceso continuo de mejoramiento en la administración de personal, el problema fundamental en las diferentes empresas, es la integración de los intereses de la empresa ante las motivaciones de los colaboradores, a partir de las metas y objetivos planteados por la empresa.

Por otro lado, también podemos decir que la capacitación se basa en realizar acciones programadas, teniendo en cuenta las necesidades específicas que tiene la empresa, los procesos adelantados están encaminados en la adquisición de nuevos conocimientos, habilidades y actitudes, se realizan con el propósito de contar con personal capacitado y apto para las funciones delegadas, con el fin de dar cumplimiento a los objetivos organizacionales. Es importante resaltar que la formación no es una actividad de una necesidad, debe ser un proceso continuo y de actualización.

El programa de capacitación que se realizará para la empresa Maple Respiratory Colombia IPS, se basa a partir de las necesidades reales de la empresa y en las políticas establecidas para el área de facturación electrónica, determinando las necesidades de capacitación, dónde se analizaron los cargos específicos de esta área, donde se verifican las funciones y los requisitos que deben cumplir los colaboradores asignados. Es por ello que el diseño del programa de capacitación implica organizar actividades específicas, dónde se deben considerar prioridades de capacitación y objetivos del programa de capacitación.

Teniendo en cuenta lo anterior, se realizaron una serie de investigaciones a través de repositorios de universidades, donde se encuentra la necesidad de realizar un plan de capacitación para el área de facturación electrónica, lo cual permitirá que los procesos operativos de esta área sean optimizados. A continuación, se presentan las diferentes investigaciones realizadas:

Proceso de Facturación E.S.E del Rosario - Ginebra Valle

Se encuentra un antecedente de nuestro problema inicial que tenemos como proyecto, es el mejoramiento en los procesos de facturación E.S.E del Rosario de Ginebra Valle, donde encontraron algunas falencias en el momento de realizar la facturación de los servicios prestados, en el momento de las auditorías se encontraron los siguientes elementos que iniciaron hacer evaluados, donde no hay una estructuración y normalización de la facturación, no cuentan con procesos o guías para el personal para la revisión y la radicación oportuna de las facturas; la auditoría es incurrente, el cual genera glosas por causas modificables, impactando en forma negativa, donde se sugiere tomar medidas correctivas.

Donde se buscó unas propuestas de mejoramiento en el proceso de la facturación, en el centro de salud ya que no se contaban con personal capacitado, presentando dificultades en el área, donde es deficiente el proceso. Siendo necesario desarrollar capacitaciones del personal, debido que se pueden disminuir las glosas y mejorar los informes financieros.

Según Cuenti, empresa prestadora de servicios de administración para pymes basados en la facturación electrónica, cotizaciones electrónicas, inventarios, ventas POS, gastos, CRM, integración contable y reportes financieros en su página “factura electrónica con Cuenti”, nos habla sobre la importancia de emplear un sistema de facturación para nuestros negocios, cabe destacar el valor agregado a nuestros servicios gracias al uso sistemático de estas herramientas

tecnológicas mediante la generación de servicios de calidad que beneficiaran tanto a clientes como a proveedores. Por esta razón se busca un adecuado sistema que permitirá mejorar la gestión en sistemas de calidad, aspectos fundamentales básicos para un negocio competitivo.

En su artículo destacan las siguientes ventajas:

Enviar facturas electrónicas de manera periódica: Esta ventaja se da gracias a la necesidad de generar una facturación permanente, que mediante la aplicación de esta herramienta podrá realizarse de manera inmediata haciendo más versátil y oportuno el proceso.

Ahorra tiempo: Un programa de facturación que nos permita conectar los procedimientos establecidos para realizar diferentes procesos en cuanto inventario, cotizaciones, recolección de pagos, inventarios, facturación y diferentes procesos en área administrativa a que haya lugar.

Cuentas claras y concisas: Un buen programa (software) nos dará brinda efectividad en el control de los diferentes procesos contables, lo cual permite a la empresa tener un análisis sobre las cuentas contables que se manejan, dando mejor productividad en el negocio.

Disminución de costos: Esta herramienta nos permite optimizar y reducir los costos de operación, gracias a la reducción significativa respecto al uso de materiales relacionados a: papelería, mensajería, impresoras, etc.

A partir de las necesidades en temas de capacitación de las diferentes empresas a nivel nacional, la DIAN proporciona servicios de capacitación en temas de facturación electrónica específicamente.

Es el análisis de impacto de la facturación electrónica, en la empresa Motocicletas S.A.S ubicada en el municipio de Cerete Córdoba, proyecto de grado presentado por la Universidad Cooperativa de Colombia, analizando los tipos y aspectos generales que se tuvieron en cuenta en el trabajo desarrollado, donde se encuentran resultados positivos en la emisión, recepción y

aceptación de la factura por parte del cliente, la entrega de las facturas son efectivas siempre y cuando los clientes cuenten con acceso a internet y la misma capacidad tecnológica, brindando agilidad del procesos y minimizando el tiempo de espera no obtener lo deseado. Donde han buscado colocar en paralelo los costos que deben generar por la contratación de un proveedor tecnológico, en la implementación de un software que les permita cumplir con los requerimientos legales.

En el proyecto de grado presentado por la Universidad Libre seccional de Pereira, donde analizan los retos a los que se enfrentan los empresarios con la facturación electrónica e implementación de nuevas tecnologías, desde lo administrativo y metodológico, podemos observar en primera instancia que no todas las empresas cuentan con la infraestructura, elementos tecnológicos, ni con el personal idóneo para llevar a cabo estos procesos y dar pleno cumplimiento a la normatividad vigente, ya que esto implica tener recursos económicos suficientes para adquirir los diferentes elementos necesarios, dar capacitación al personal y garantizar una adaptación a los sistemas contables que se manejan, para la implementación de la facturación electrónica cumpliendo con todos los parámetros que exige la ley.

Las investigaciones relacionadas anteriormente, nos permitieron encontrar soluciones a los malos procedimientos generados en el área de facturación electrónica de la empresa Maple Respiratory Colombia IPS, donde se generó un plan de capacitación para dar solución al problema presentado.

Marco Legal

Para el desarrollo del programa de capacitación, se tendrán como referencia las siguientes resoluciones, decretos y artículos.

A partir del primero de enero del año 2019, empezó a regir el nuevo esquema de facturación electrónica este ha de ser implementado por de manera obligatoria por todos los contribuyentes responsables de declarar y pagar el IVA e impuestos al consumo. Gracias a la implementación de este modelo de facturación electrónica, el Estado Colombiano podrá ejercer con mayor facilidad sus labores respecto al control tributario, mediante la obtención constante y casi inmediata de información precisa respecto a la facturación y los rendimientos tributarios generados por esta en beneficio del estado, las empresas y por supuesto el país.

De manera formal la facturación electrónica comenzó específicamente en el año 2015 mediante la publicación del decreto 2242 emitido por la DIAN, este estableció de manera concreta las condiciones de Inter operatividad y expedición de la factura electrónica con la finalidad de lograr una mejor y más amplio control fiscal. En el 2017 la DIAN mediante la resolución 000072 definió el carácter electrónico de la facturación electrónica para las empresas en Colombia; mediante esta resolución se estableció “que todas las empresas que emitan facturas bajo el Decreto 1929 de 2007 deben migrar a la normativa de factura electrónica establecida mediante Decreto 2242 de 2015. Esta obligación inhabilita la factura electrónica del Decreto 1929 a partir del 31 de diciembre de 2017”. Tras esto, la resolución 000010 de 2018 estableció que, a partir del 1 de septiembre de 2018, a los contribuyentes que se encuentran designados como grandes contribuyentes por la resolución 0076 de 1 de diciembre de 2016 están obligados a facturar electrónicamente según él, modelo preestablecido por el Decreto 2242 de 2015.

El 24 de noviembre del 2015 mediante el decreto 2242, se regulo en Colombia la factura electrónica por el ministerio de hacienda. En el numeral primero del artículo segundo del decreto 2242 de 2015 se define la factura electrónica de la siguiente manera: “Factura electrónica: Es el documento que soporta transacciones de venta bienes y/o servicios y que operativamente tiene lugar a través de sistemas computacionales y/o soluciones informáticas que permiten el cumplimiento de las características y condiciones que se establecen en presente Decreto en relación con la expedición, recibo, rechazo y conservación. La expedición de la factura electrónica comprende la generación por obligado a facturar y su entrega al adquirente”. Este artículo determino de manera específica a todos los actores obligados a generar la factura electrónica:

Todas aquellas personas que a pesar de no estar obligadas a facturar de acuerdo al estatuto tributario y/o decretos reglamentarios, hayan decidido generar sus facturas de manera electrónica

Las personas naturales o jurídicas que de acuerdo con el estatuto tributario están obligadas a facturar y hayan decidido utilizar la facturación electrónica

Todas las personas naturales o jurídicas que según el estatuto tributario tengan la obligación de facturar y hayan sido seleccionadas por la DIAN para expedir su factura de manera electrónica

En base a lo anterior cabe resaltar que solo aquellos a quienes la Dian selecciono en base al numeral primero, están obligados a expedir de manera electrónica sus facturas mientras que para aquellos que no fueron seleccionados, pueden optar por usar la herramienta de manera voluntaria pero dentro de los parámetros reglamentarios.

Dentro de los aspectos relacionados, se resaltan las disposiciones de tipo legal que permiten la generación y uso de las facturas electrónicas con efectos iguales a los de la factura normal. En el artículo 37 de la Ley 223 de 1995 se establece la viabilidad de facturas creadas, generadas, remitidas y aceptadas vía mensaje de datos, tras lo cual el decreto reglamentario 1165 de 1996 comenzó a desarrollar en su momento este muy interesante tema, dándole a este tipo de documentos utilidad práctica y robusta dentro del escenario comercial. Este mismo año en el decreto 1094 mediante su artículo 1 se define la factura electrónica como:” (...) el documento computacional que soporta una transacción de venta de bienes o prestación de servicios, transfiriendo bajo un lenguaje estándar universal denominado Edifact de un computador a otro.”

Es imprescindible hablar de aquellos conceptos generados y emitidos por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) respecto al tema de facturación electrónica como lo son el concepto No 016264 del 28 de febrero del año 2001 que menciona lo siguiente “En relación con este tema existe el decreto 1094/96 que en su artículo 1°. Menciona, la factura electrónica en los términos del decreto, donde se establece que las personas o entidades que utilicen este medio para emitir documentos equivalentes a la factura de venta, deberán hacerlo a través de una red de valor agregado, a su vez las personas o entidades que se encuentren autorizadas por el Ministerio de Comunicaciones para prestar el servicio de red de valor agregado deberán inscribirse ante la subdirección de Fiscalización Tributaria”.

Para la generación de la facturación electrónica la Dian establece condiciones tecnológicas mínimas para que la factura electrónica generada sirva a los propósitos de la Dian en el 2015 se generó el decreto 2242, el cual en su artículo 3, nos habla de las condiciones de generación de dichas facturas destacando lo siguiente:

Utilizar el formato electrónico de generación XML estándar establecido previamente por la DIAN

Desarrollar la numeración consecutiva de las facturas en base a las condiciones establecidas por la DIAN

Cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 617 del tributario, en lo referente al nombre o razón social, NIT del impresor y la pre impresión de los requisitos a que se refiere esta norma e incluso la eliminación del impuesto al consumo para cuando el caso lo amerite.

En el caso que el adquirente no tenga NIT ó sea que sea persona natural y no jurídica, deberá incluirse el tipo y numero de documento de identidad

En concordancia con la ley 962 de 2005, el Decreto 2364 de 2012, el Decreto 333 de 2014 y las normas que posteriormente los modifiquen es menester incluir la firma digital o electrónica como elemento para garantizar la autenticidad de la factura generada.

Debe Incluirse el Código Único de Factura Electrónica.

Con respecto a la entrega de la factura electrónica, esta debe ser en formato electrónico de generación y se debe tener en cuenta el numeral 2 del artículo 15 del presente decreto, que define lo siguiente:

Parágrafo 1. El obligado a facturar electrónicamente deberá entregar al adquirente una representación gráfica de la factura electrónica en formato impreso o en formato digital. En este último caso deberá enviarla al correo o dirección electrónica indicada por el adquirente o ponerla a disposición del mismo en sitios electrónicos del obligado a facturar electrónicamente, cuando se trate de:

Obligados a facturar de acuerdo con el Estatuto Tributario que a su vez sean adquirentes de bienes o servicios, que no se encuentran obligados a facturar electrónicamente y que no

optaron por recibirla en formato electrónico de generación. Personas naturales o jurídicas, no obligadas a facturar según el Estatuto Tributario que a su vez sean adquirentes de bienes o servicios, o que solamente tienen la calidad de adquirentes, que no hayan optado por recibir factura electrónica en formato electrónico de generación. La factura electrónica deberá contener elementos gráficos preestablecidos por la DIAN como códigos de barras o bidimensionales, que facilitarán la verificación oportuna y eficiente ante esta entidad e incluso para todas aquellas entidades que lo requieran en el corto y largo plazo. En el artículo 6 del decreto 2242 del año 2015 se regulo la manera para conservar de manera adecuada la factura electrónica, esto aplica para el que la emite como para el que la recibe, tras lo anterior cabe resaltar que, para efectos fiscales, las facturas electrónicas, las notas tanto debito como crédito deben ser conservadas en el formato electrónico de generación establecido por la DIAN esto aplica para el adquirente del formato y para el generador del mismo. En términos generales y acorde a las condiciones señaladas en los artículos 12 y 13 de la Ley 527 de 1999 la información ha de conservarse de manera accesible y segura para una posterior consulta. Con respecto a la habilitación para expedir la factura electrónica, se debe tener en cuenta el artículo 10 del decreto 2242 del 2015 ha establecido el procedimiento para que un contribuyente sea habilitado respecto a la generación de facturas electrónicas, en el ámbito del decreto es menester la sustitución el procedimiento de habilitación señalado por la DIAN y que ha de contemplar condiciones como, todos aquellos que se encuentren obligados a facturar electrónicamente han de ser sancionados por el incumplimiento en los términos y/o condiciones establecidos en este decreto para la adopción y expedición de la factura electrónica, en concordancia con los artículos 684-2 y 657 del estatuto tributario y el artículo 183 de la Ley 1607 de 2012.

La DIAN mediante resolución seleccionó las personas naturales o jurídicas que deben facturar electrónicamente de acuerdo con la clasificación de actividades económicas adoptada a través de la Resolución 000139 de 2012 y las que la modifiquen o sustituyan, dentro de los sectores que se definen dentro de la precitada resolución.

De cualquier manera, la selección que realice la DIAN debe efectuarse teniendo en cuenta que se traten de sujetos obligados a facturar y ha de atender a los siguientes criterios:

Volumen de operaciones

Patrimonio

Nivel de riesgo

Ingresos

Cumplimiento de obligaciones

Zonas urbanas y/o rurales

Solicitantes de devoluciones

Importancia en el recaudo.

Metodología de la Investigación

El método empleado para el objetivo que se implementará para la capacitación, va a generar un seguimiento en los informes mensuales con el fin de verificar el margen de error humano al generar las facturas y el margen de error del sistema al momento de hacer interfaz de la información con los sistemas de la Dian y las EPS.

Se utilizará e implementará el modelo de investigación de la metodología cualitativa, lo que nos permitirá generar una investigación más profunda de acuerdo al testeado que podemos implementar al personal, logrando encontrar el problema y dando una corrección de una manera rápida y efectiva, a si evitando errores e insuficiencias en el servicio prestado.

Tipo de Investigación

Descriptiva, permitiendo las posibles razones y consecuencias de las necesidades del área de facturación.

Nivel de Investigación

Descriptivo, se analizarán las variables con el enfoque para dar soluciones al problema central.

Diseño de Investigación

Descriptivo, ya que se busca información clara y precisa teniendo en cuenta los diferentes contextos en los cuales se ejecutará la implementación del plan de capacitación establecido.

Instrumentos

Para este proyecto de investigación, el instrumento utilizado es la encuesta, la cual se creó a través de plataforma virtual (Google drive), en esta se pudo evidenciar las falencias que se presentan en el área de facturación de la empresa Maple Respiratory Colombia IPS y a partir de las necesidades se realiza el plan de capacitación acorde, con el fin de subsanar y evitar procesos

inadecuados en la emisión de las facturas. Se realizó la estructuración de la encuesta definiendo las preguntas establecidas, determinando las necesidades que hay en el área de facturación de la empresa Maple Respiratory Colombia IPS.

Enfoque de la Investigación y Técnicas

Cualitativa y cuantitativa.

Población

Personal de la IPS, buscando la solución en los procesos de facturación, para evitar el problema que se está generando, en el cual se aplicarán 24 encuestas (questionpro)

Muestra

Con respecto a la población objeto de estudio se ha determinado trabajar sobre una muestra de 24 colaboradores de la empresa Maple Respiratory Colombia IPS.

Métodos de Investigación

Se realizaron encuestas mediante la plataforma virtual Google Drive, creando un formulario para ser diligenciado de acuerdo a la capacitación.

Resultados de la Muestra

Se realiza una encuesta de 10 preguntas por medio de un formato virtual Google Drive, donde se encuestaron 24 personas, las cuales son las encargadas de hacer el proceso de facturación.

Resultados

De acuerdo a la encuesta realizada se encontró una oportunidad de mejora, a través de las 10 preguntas planteadas, generando un valor importante para poner en marcha el plan de capacitación en el área donde presenta falencias en los diferentes procesos de facturación.

En la pregunta ¿Sabe que es la facturación electrónica?

Análisis: Se evidencia que el personal contratado, tiene conocimiento de facturación electrónica, donde se va a facilitar el proceso de capacitación, con esto se fortalecerá esta área que es tan importante para la empresa Maple Respiratory Colombia IPS.

En la pregunta ¿Conoce los requisitos para generar una factura electrónica?

Análisis: El 79.2%, del personal tiene conocimiento de cómo generar una factura electrónica, contra un 28.8%, que no tienen claro los procesos para la generación de la facturación, los colaboradores que no tienen los procesos claros, entran en un proceso de fortalecimiento y capacitación y los colaboradores que cuentan con un mínimo de conocimiento tendrán más claridad de los procesos

En la pregunta ¿Considera que el sistema de facturación electrónica ayuda a la eficiencia de la organización?

Análisis: Es claro que, de los 24 colaboradores encuestados, el 100% considera que las eficiencias en la facturación electrónica mejora de una manera importante en la organización de acuerdo a los protocolos de la empresa Maple Respiratory Colombia IPS.

En la pregunta ¿El sistema actual de la empresa es confiable en la transmisión de información a la DIAN?

Análisis: La transmisión de la información de la facturación ante la Dian, algunas personas tienen claros los conceptos, es importante resaltar que más del 50%, de las personas

encuestadas tiene claro la importancia de que la facturación electrónica un requisito obligatorio ante la Dian.

En la pregunta ¿El sistema actual de la empresa es estable y funciona de manera ininterrumpida?

Análisis: El sistema actual de la empresa es inestable, donde se requieren mejoras, evaluando cuales son las falencias que están afectando la operación, en el área de facturación electrónica, es un punto importante ya que las personas que no conocen las inconsistencias en el sistema, en el plan de capacitación lo tengan presente y se pueda generar un cambio anticipado, sin afectar la operación.

En la pregunta ¿Sabe cómo corregir errores de facturación?

Análisis: Más del 50% de las personas no tienen el conocimiento para corregir la factura que envían, ya que no tienen conocimiento de este proceso, ya que cuando se efectúa la factura y no se informa con oportunidad al encargado, es dónde se generan inconsistencia en los cobros efectuados, o que los reportes lleguen mal a la Dian, por esto se busca fortalecer los procesos de facturación.

En la pregunta ¿Cuáles son los errores de facturación más frecuentes?

Análisis: La encuesta nos demuestra que el mayor error que se comente al momento de generar la facturación, son los códigos de servicios, ya que posiblemente no se encuentran especificados al momento de clasificarlos en la facturación, donde se generan errores en los datos de los pacientes, donde se evidencia que no hay atención al detalle en la digitación en el momento de tomar los datos del paciente, esto nos permite evaluar a las personas que tenemos que buscar la mejor manera de que tengan claro los conceptos de facturación que ese dígito del

37,5% de los errores en los códigos mejoren, lo mismo que el error de los pacientes en el sistema.

A la pregunta ¿Con frecuencia la empresa capacita al personal para un mejor desempeño de sus funciones?

Es importante tener claro la cantidad de encuestados, ya que tenemos un 75% de personal que no cuenta con constante capacitación, en esto se incluye personal nuevo y antiguo.

A la pregunta ¿Considera que las EPS envían las bases con la información indicada y en el tiempo oportuno?

Esta pregunta fue planteada, teniendo en cuenta que los errores que se presentan no solo son de las IPS, sino también de las EPS, ya que la información de los pacientes es errónea y los procesos clínicos quedan mal, en el momento de registrar la información en el sistema los datos están errados, esto hace que los diferentes procesos termine mal, por un error de la empresa prestadora de salud, es importante que las personas tengan en cuenta los errores que se están presentando antes de enviar mal la información ante la Dian.

Ante la pregunta ¿El jefe inmediato busca soluciones y orienta ante el error que presenta el sistema en la transferencia de datos ante la DIAN y radicación de las plataformas de las EPS?

Muchas veces el coordinador, busca la manera de que estos errores no se presenten seguido, para evitar un envío incorrecto de facturación ante la Dian, donde en momentos es imposible manejar estos procesos, pero más del 60% de las personas encuestadas tienen claro que hay un líder quien es la persona indicada para dar manejo a los errores presentados, antes de que se envíe mal la información.

Ante la pregunta ¿Considera que el personal de facturación tiene claridad en el desempeño de sus funciones?

Tenemos claro que más del 85%, tiene claro su perfil en el proceso de sus funciones, pero también hay personas que no lo tienen por falta de capacitación, donde en algún momento han cometido errores sin ninguna capacitación adecuada, es importante para la empresa generar conocimiento y habilidades al nuevo personal, con las personas antiguas y darles un entrenamiento de capacitación constante.

Ante la pregunta ¿Qué aspectos considera que se pueden mejorar en el área de facturación?

De las personas encuestadas el 79%, buscan que se mejore el clima laboral, ya que no hay un trabajo en equipo, no hay explicación de interpretación de las glosas, ni control de los registros y tampoco organización, esto nos lleva a generar organización inicial en los procesos de facturación, lo más importante mejorar el clima laboral, buscando que las personas que se equivoquen no se vayan y tengan una permanencia laboral, evitando los errores en la operación, llevando a cabo procesos de bienestar y capacitaciones constantes.

Recomendaciones

Implementar el plan de capacitación propuesto para el área de facturación electrónica de la empresa Maple Respiratory Colombia IPS, con el fin de mejorar el desempeño de los colaboradores, para así evitar errores en los procesos adelantados, deserción y mal ambiente laboral, generando cada tres meses capacitación al personal nuevo y antiguo de acuerdo a la experiencia y conocimiento en la generación de la facturación electrónica.

Con esto, se ha evaluado la posibilidad de crear un plan de incentivos para el personal de la empresa Maple Respiratory Colombia IPS, con el fin de generar motivación y compromiso, donde se tienen establecidos indicadores, los cuales serán evaluados de acuerdo al desempeño en el proceso de emisión de facturas, ya que contamos con un proceso de capacitación continuo a partir del año 2023, con esto se busca generar una estabilidad al personal y crecimiento laboral.

Conclusiones

La importancia del presente proyecto de investigación permitió que la empresa Maple Respiratory Colombia IPS, identificara las falencias que tiene el área de facturación electrónica, para de esta manera implementar un plan de capacitación continuo que dé solución a los errores presentados en esta área, este modelo de capacitación es una herramienta eficaz y eficiente que cumple con los objetivos organizacionales de la empresa, este plan de capacitación se deberá cumplir a cabalidad a partir del año 2023, en este proceso el recurso humano es vital para la empresa, quienes son los que permiten que a través de su trabajo la empresa funcione y cumpla con los objetivos y metas establecidas.

Mediante la encuesta generada a través de Google Drive por el grupo de investigación, se logró determinar las falencias y las necesidades presentadas en el área de facturación electrónica, se analizaron los resultados obtenidos mediante datos cuantitativos, con el fin de establecer soluciones a la problemática presentada, a través de la implementación de un plan de capacitación continuo y abrir la posibilidad de un plan de incentivos para generar compromiso y estabilidad para los colaboradores, creando así satisfacción laboral y de esta manera mejoren los procesos del área de facturación electrónica.

También es importante que el personal de la empresa cuente con un área de bienestar, donde podemos aplicar diferentes métodos de sentido de pertenencia, buscando que el colaborador se sienta como en casa, ya que el tiempo laboral en la que permanece en la empresa junto con el desplazamiento, literalmente es más amplio que el tiempo que permanecemos en nuestras casas.

Bibliografía

- García Solarte, M., Murillo Vargas, G. y González, C. H. (2010). *Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana*. Programa Editorial Universidad del Valle.
<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=30>
- Herrero Blasco, A., Perelló Marín, M. y Herrero Blasco, A. (2018). *Dirección de recursos humanos: gestión de personas*. Editorial de la universidad Politécnica de Valencia.
<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/57469>
- García, P. y Osorio, E. (2019) *Propuesta de mejoramiento en proceso de facturación E.S.E.*
<https://repositorio.ucm.edu.co/bitstream/10839/2434/1/Paola%20Andrea%20Garc%C3%ADa.pdf>
- Monsalve, J.M. (diciembre 7, 2021). *La importancia de usar un sistema de facturación para mi negocio*. <https://www.facturaelectronicaencolombia.com/>
- Romario, R. (2019). *Facturación electrónica en Colombia: efectos en el sector salud*.
<https://revistascientificas.cuc.edu.co/economicascuc/article/view/2049>
- Portillo, C. (2020). *Desarrollo tecnológico. Análisis del impacto de la implementación de la facturación electrónica*. (Trabajo de grado, desarrollo de práctica social, impacto empresarial y solidario). 40 (1). Editorial Universidad Cooperativa de Colombia.
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/20564/1/2020_an%C3%A1lisis_impacto_implementaci%C3%B3n.pdf
- Alzate, D. y Peñaranda, N. (2019). *Retos en la ejecución e implementación de la facturación electrónica*. (Trabajo de grado para especialización en gestión tributaria y aduanera).
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/20066/RETOS%20FACTURACION%20ELECTRONICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Dirección de impuestos y aduanas nacionales, (2020). *Implementación de facturación electrónica Decreto 358 de 2020*. https://www.dian.gov.co/impuestos/factura-electronica/Documents/Decreto_358_05032020.pdf

Morantes, E. y Carvajal, M. (2018). *Implementación de la facturación electrónica en Colombia a partir del Decreto 2242 de 2015, en las Mipymes del barrio la Merced de la ciudad de Cúcuta*. <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/15441>

Ríos, W. (2007). Escenario y marco legal en la implementación de la factura electrónica en Colombia. *Editorial revista de derecho comunicaciones y nuevas tecnologías, Universidad de los Andes*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4776915.pdf>

Apéndices

Apéndice A

Plan de capacitación

DIAS	HORA	TEMA	RECURSOS	PANELISTA
Lunes	9:00 a.m. 10.00 a.m.	– Ingreso al módulo de facturación. Ingreso de información de pacientes a la plataforma. Creación de facturas.	Capacitación en el área de trabajo. Compartir manual de instrucciones del paso a paso por email.	Angie Catherine Franco Jiménez. Cristhian Camilo Saavedra.
Miércoles	9:00 a.m. 10.00 a.m.	– Modelo a facturar según base de datos que la EPS envía. Verificación de información cómo copagos y régimen. Revisar documento generado.	Capacitación en el puesto de trabajo y por la plataforma teams. Compartir grabación de la capacitación con el personal de facturación.	Aura Patricia Arenas Leguizamón.
Viernes	9:00 a.m. 10.00 a.m.	– Descargar facturación electrónica de forma masiva. Verificación y corrección de facturas que se generan con error. Verificación renombre de archivos.	Capacitación en el área de trabajo. Encuesta periódica.	Jeison Javier Fonseca Borda

Apéndice B

Encuesta

¿Sabe que es la facturación electrónica?

¿Conoce los requisitos para generar una factura electrónica?

¿Considera que el sistema de facturación electrónica ayuda a la eficiencia de la organización?

¿El sistema actual de la empresa es confiable en la transmisión de información a la DIAN?

¿El sistema actual de la empresa es estable y funciona de manera ininterrumpida?

¿Sabe cómo corregir errores de facturación?

¿Cuáles son los errores de facturación más frecuentes?

¿Con frecuencia la empresa capacita al personal para un mejor desempeño de sus funciones?

¿Considera que las EPS envían las bases con la información indicada y en el tiempo oportuno?

¿Qué aspectos considera que se pueden mejorar en el área de facturación?

Apéndice C

Plan de incentivos

ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FECHA	RESPONSABLE	COSTO APROXIMADO
Cumpleaños - ½ jornada laboral	2023	Talento Humano	Incluida en el salario de los colaboradores.
Graduación de los colaboradores y sus hijos - ½ jornada laboral	2023	Talento Humano	Incluida en el salario de los colaboradores.
Vacaciones – No contamos el sábado como día hábil	2023	Talento Humano	Incluida en el salario de los colaboradores.
Seguro de vida colaboradores – Bono maternidad/paternidad	2023	Talento Humano	Bono 1.000.000 de pesos
Reconocimiento de incapacidad por enfermedad general – 33,33%	2023	Talento Humano	Incluida en el salario de los colaboradores.
Bono auxilio de alimentación mensual – Aplica para empleados que ganen el mínimo	2023	Talento Humano	Bono 185.000 pesos
Una semana en diciembre remunerada – Propiciar espacios para compartir en familia.	Del 24 de diciembre al 31 de diciembre 2023	Talento Humano	Incluida en el salario de los colaboradores.

Flexibilizar horarios de eventos y capacitaciones.	2023	Talento Humano	Incluida en el salario de los colaboradores.
Matrimonio – 3 días hábiles	2023	Talento Humano	Incluida en el salario de los colaboradores.
Citas médicas del colaborador – 2 citas al mes sin reponer tiempo.	2023	Talento Humano	Incluida en el salario de los colaboradores.
Plan exequial – Afiliación de hasta 8 integrantes de la familia	2023	Talento Humano	Alianza con empresa de planes exequiales, contando con tarifa preferencial y el beneficio de ser descontado por nomina a los trabajadores que adquieren el plan.