Propuesta de mejoramiento en el proceso de facturación de la empresa ARQUIMELO SAS

Daniela Fernanda Antero Castillo

Proyecto de grado para optar al título de Tecnólogo en Contabilidad Sistematizada

Director

Andrea Hurtado Ayala

PhD en Administración

Institución Universitaria Antonio José Camacho

Facultad Ciencias Empresariales

Tecnología en Contabilidad Sistematizada

Año 2022

Tabla de contenido

1. Propuesta de mejoramiento en el proceso de facturación de la empresa ARQUIMELO SAS 9

1.1. Planteamiento del problema 9

1.2. Formulación del problema 11

1.3. Sistematización del problema 11

2. Objetivos 12

2.1. Objetivo general 12

2.2. Objetivos específicos 12

3. Justificación 13

4. Marco Referencial 14

4.1. Antecedentes 14

4.2. Marco teórico 16

4.3. Marco Legal 30

4.3.1. Código de Comercio 30

4.3.2. Estatuto Tributario 32

4.4. Marco contextual 42

4.4.1. Mantenimiento 43

5. Diseño Metodológico 45

5.1. Método de investigación 45

5.2. Tipo de investigación 45

5.3. Enfoque de la investigación 45

5.4. Fuentes de información 46

5.4.1. Fuentes primarias 46

5.4.2 Fuentes secundarias 46

5.5. Técnicas de recolección de la información 46

6. Resultados 48

6.1. Estado actual del proceso de facturación de la empresa ARQUIMELO SAS. 48

6.2. Procedimientos requeridos para el mejoramiento del proceso de facturación de la empresa ARQUIMELO SAS. 55

6.2.1. Manual de procedimientos de facturación 55

6.2.2. Manual de procedimientos devolución de facturas 62

6.2.3. Políticas de facturación y cobranza 66

6.2.4. Lista de chequeo para facturación 68

6.2.5. Ejemplo proceso de facturación y contabilización de facturas 69

7. Conclusiones 75

8. Recomendaciones 77

9. Referencias 78

Lista de figuras

Figura 1. Estructura Organizacional 44

Figura 2.Cumplimiento de la lista de chequeo contadora 48

Figura 3. Cumplimiento de la lista de chequeo revisora fiscal 50

Figura 4.Cumplimiento de la lista de chequeo según:(Antero) 52

Figura 5. Resultados de la lista de chequeo global 52

Figura 6.Acta de recibo y cierre de obras civiles 69

Figura 7.Memoria fotográfica de obras ejecutadas 70

Figura 8.Orden de compra 71

Figura 9. Acta de entrega del servicio 72

Figura 10. Factura de venta de ARQUIMELO 73

Lista de Tablas

Tabla 1. Lista de chequeo 47

Tabla 2. Lista de chequeo actual contadora 48

Tabla 3. Lista de chequeo actual revisora fiscal 50

Tabla 4. Lista de cheque actual según:(Antero) 51

Tabla 5. Matriz DOFA 54

Tabla 6 Manual de facturación proceso facturación 57

Tabla 7. Manual de procedimientos devolución facturación ARQUIMELO SAS ... 62

Tabla 8. Políticas de facturación y cobranza ARQUIMELO SAS 66

Tabla 9.Lista de chequeo para facturación 68

Tabla 10. Contabilización de la factura. 74

Resumen

El presente proyecto de grado tiene como objetivo plantear la propuesta de mejoramiento del proceso de facturación para la empresa ARQUIMELO SAS que contribuya al ordenamiento de sus actividades administrativas y contables de manera eficiente, con la intención de identificar aspectos de mejora en el proceso el cual es fundamental para la organización. Se realizo el diagnóstico situacional de la empresa ARQUIMELO SAS en el área contable, basados en una encuesta de evaluación del proceso de facturación que permitiera identificar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de la organización., las cuales quedaron plasmadas en la matriz DOFA. Finalmente se desarrolló una propuesta de mejoramiento para el proceso de facturación dando a conocer un manual de procedimientos para el proceso.

Palabras claves: contabilidad, facturación, matriz DOFA, manual de procedimientos.

Abstract

The objective of this degree project is to present the proposal to improve the billing process for the company ARQUIMELO SAS that contributes to the ordering of its administrative and accounting activities in an efficient manner, with the intention of identifying aspects of improvement in the process which is essential for the organization. The situational diagnosis of the company ARQUIMELO SAS in the accounting area was carried out, based on an evaluation survey of the billing process that allowed identifying the weaknesses, opportunities, strengths and threats of the organization, which were reflected in the DOFA matrix. Finally, an improvement proposal was developed for the billing process, making known a procedures manual for the process.

Keywords: accounting, billing, DOFA matrix, procedures manual.

Introducción

La facturación en las empresas es de suma importancia, toda vez que la mayoría de las mismas realizan sus ventas utilizando el sistema de crédito, lo que permite al acreedor o vendedor en una buena facturación, el cobro puntual de las mismas y así la viabilidad y sostenibilidad de las empresas, dado que, si el sistema de factura falla, el cobro se verá afectado dilatando el recaudo de lo invertido y muchas veces imposibilitando el cobro jurídico de las mismas.

El procedimiento de facturación representa un medio estratégico clave para saber en un momento determinado como está la empresa económicamente, o no, y también lograr entender, interpretar y evaluar la misma por medio de los respectivos seguimientos y análisis de la información generada, todo ello hacia la mejora continua del negocio.

El tema de estudio de la empresa ARQUIMELO SAS, fue realizar una propuesta de mejoramiento en el proceso de facturación la cual permitió identificar las causas que provocan las debilidades detectadas, identificar las acciones de mejora a aplicar, analizar su viabilidad y establecer prioridades en las líneas de actuación. Se contó con el recurso humano del área en estudio y la recopilación de información bibliográfica necesaria más el trabajo de campo con la participación conjunta de los gestores del proyecto.

1. Propuesta de mejoramiento en el proceso de facturación de la empresa ARQUIMELO SAS

1.1. Planteamiento del problema

Esta propuesta permite la identificación de una mejor opción para la gestión de facturas en la empresa ARQUIMELO SAS. La empresa ARQUIMELO SAS es una sociedad por acciones simplificada y su principal actividad es la construcción de edificaciones no residenciales siendo su actividad principal la construcción de estaciones de servicio; se encuentra ubicada en la localidad de Cali, en el departamento de Valle. El domicilio social de esta empresa es carrera 45 4 A 10, Cali Valle.

Inició en el año 1980, realizando construcciones de uso residencial y comercial, una compañía que siempre está lista a nuevos retos. Utilizamos la tecnología y experticia, para construir espacios de alta o mínima complejidad, ofreciendo la más alta calidad en los detalles que promuevan la mejora en la experiencia de los usuarios.

Una compañía que siempre está lista a nuevos retos. Utiliza la tecnología y experticia, para construir espacios de alta o mínima complejidad, ofreciendo la más alta calidad en los detalles que promuevan la mejora en la experiencia de los usuarios. Llevan una trayectoria y experiencia a los escenarios más exigentes, para que nuestros clientes alcancen todas las metas que se propongan.

La factura es un documento con valor probatorio que el vendedor entrega al comprador y que acredita que ha realizado una compra por el valor y productos relacionados en la misma.

La factura contiene la identificación de las partes, la clase y cantidad de la mercancía vendida o servicio prestado, el número y fecha de emisión, el precio unitario y el total, los

gastos que por diversos conceptos deban abonarse al comprador y los valores correspondientes a los impuestos a los que esté sujeta la respectiva operación económica.

El proceso de facturación de la empresa ARQUIMELO SAS inicia cuando el cliente emite un acta de entrega que es un documento que contiene número de orden de compra asignado a la obra, el valor que se va a facturar, si la factura debe ser con IVA descontable o AIU, y el porcentaje que se va a facturar de la orden de compra. La persona encargada de facturar debe validar correctamente que el número de orden corresponda a la obra, y si la obra fue cotizada con IVA pleno o AIU, pero al momento de esta validación no se confirma con la orden de compra si efectivamente ese era el número correspondiente a la obra que se iba a facturar, y al realizar la factura se están presentando errores en el ingreso y liquidación de los valores, y la factura sale diferente al acta de entrega lo que incurre en devoluciones de la factura por parte del cliente, presentándose reprocesos.

De igual forma, en las observaciones de la factura debe ir el número de la orden de compra y el número de acta de entrega, pero durante la facturación no se controla el cumplimiento de estos requisitos dentro del documento, ocasionando dos situaciones: 1) solo hasta cuando la factura llega al cliente y este se percata del error, rechazando la factura para la respectiva corrección. 2) Si el cliente no se percata, al momento de conciliar la cartera y realizar los pagos se detecta esta inconsistencia lo que implica demora en los pagos hasta tanto no se verifique y aclare el número de orden de compra y acta de entrega correspondientes.

Una vez enviada la factura al cliente, se debe descargar el archivo zip y enviarlo al cliente aparte esto con el fin de que la factura pueda ser aceptada, el cliente emita un acuse de recibido, y seguido de esto envíen un correo donde confirmen que la factura fue enviada

al área de cuentas por pagar. Sin embargo, se ha presentado que no se envía el archivo zip al cliente para terminar el proceso de radicación.

Debido a estas falencias se presentan retrasos en el pago de la cartera, ya que las facturas no son aceptadas por los clientes, al cliente rechazar la factura y volver a emitirla empieza a contar un mes más para el pago de esta, lo que influye en el flujo de efectivo de la empresa. Por lo tanto, este proyecto plantea una propuesta para mejorar el proceso de facturación de la empresa, reducir los errores presentados y optimizar el proceso.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la propuesta de mejoramiento para el proceso de facturación de la empresa ARQUIMELO SAS?

1.3. Sistematización del problema

¿Cuáles son las falencias que se están presentando en el proceso de facturación de la empresa ARQUIMELO SAS?

¿Cuáles son los procedimientos adecuados para el proceso de facturación de la empresa ARQUIMELO SAS?

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Elaborar un plan de mejoramiento en el proceso de facturación de la empresa ARQUIMELO SAS**.**

2.2. Objetivos específicos

Identificar el estado actual del proceso de facturación de la empresa ARQUIMELO SAS**.**

Plantear los procedimientos requeridos para el mejoramiento del proceso de facturación de la empresa ARQUIMELO SAS**.**

3. Justificación

El presente proyecto se justifica como respuesta al proceso de facturación, los inconvenientes que se presentan al momento de ejecutar este proceso y conocimiento procedimental de su implementación, tanto para emisión como recepción de facturas. Esto argumenta la importancia de elaborar un manual de procedimiento que permita minimizar problemas que se puedan presentar y poder tener un óptimo proceso.

Por eso es fundamental conocer de manera clara las diferentes etapas del proceso actual de facturación, pues allí se afinan todos los detalles relacionados con la parte técnica, los procesos y la comunicación. No solo es necesario que las facturas, y demás documentos electrónicos regulados por la DIAN se emitan sin problema, también es esencial prestar atención al conocimiento de la norma, y entender su importancia de aplicarla.

La facturación en las empresas es de suma importancia, toda vez que la mayoría de las mismas realizan sus ventas utilizando el sistema de crédito, lo que permite al acreedor o vendedor en una buena facturación, el cobro puntual de las mismas y así la viabilidad y sostenibilidad de las empresas, dado que, si el sistema de facturación falla, el cobro se verá afectado dilatando el recaudo de lo invertido y muchas veces imposibilitando el cobro jurídico de las mismas. Por esta razón, es importante plantear mejorar al proceso de facturación de la empresa ARQUIMELO SAS dado que esto permitirá que el personal asignado para desarrollar esta función tenga pleno conocimiento con respecto a la revisión de las actas de entrega, órdenes de compra, liquidación de las facturas, y demás aspectos que conduzcan a un proceso eficaz.

4. Marco Referencial

4.1. Antecedentes

4.1.1. Propuesta de mejoramiento en el proceso de facturación de la empresa IV nivel S.A Cali

El presente proyecto de grado tuvo como objetivo dar conocer a la empresa IV Nivel S.A. Cali, la propuesta de mejoramiento del proceso de facturación que contribuya al ordenamiento de sus actividades administrativas de manera eficiente, reflejada en el cobro de los servicios prestados. Esto para contribuir principalmente a la disminución de las glosas y también a la debida optimización de los recursos de la organización. Este proyecto se justifica porque, es necesario identificar las novedades reportadas por las entidades contratantes presentadas en la facturación de los servicios prestados por la empresa IV Nivel S.A. Cali y asimismo, realizar el diagnóstico situacional de IV Nivel S.A. Cali en el área contable, con la intención de identificar aspectos de análisis y mejoras del orden administrativo para la organización, finalmente, se realizó la matriz DOFA situacional del área de facturación y una encuesta de evaluación del proceso de facturación que permitiera identificar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de la organización. Finalmente se desarrolló una propuesta de mejoramiento para el proceso de facturación dando a conocer la descripción de la herramienta (bajo ambiente Excel) y la forma como se llevaría a cabo el proceso de facturación y el análisis comparativo de los periodos 2015- 2017 frente al periodo 2018 (Meneses,Hernandez y Quinayas, 2020)

4.1.2. Propuesta de mejoramiento al proceso de facturación de la E.S.E. Hospital Local De Candelaria en la vigencia 2018

Con este trabajo se quiso poder identificar de manera más clara cuales eran las causas que generan las fallas más repetitivas en el proceso de facturación de la E.S.E. Hospital Local de Candelaria, para así poder darle una solución más adecuada e ir minimizando las fallas que se presentan en la actualidad. Aunque la institución es una empresa dedicada a la venta de servicios de salud, el proceso de facturación es uno de los más importantes entre los administrativos, pues es esta la fuente que permite la recolección adecuada o no de los ingresos de la E.S.E. proceso al cual hoy en día no es mirado con la importancia que se requiere, pues continua funcionando mínimamente con sus aspectos básicos y por ser un proceso tan álgido, requiere de que todos los esfuerzos se concentren en el para así lograr el funcionamiento adecuado del mismo. A partir de esta investigación se llegó a una serie de conclusiones con respecto al funcionamiento del proceso de facturación, mostrando así, que no solo hay que intervenir dicho proceso, si no también procesos transversales a este que lo están afectando de manera significativa (Ayala, Davila, 2019)

4.1.3. Mejoramiento del proceso de facturación de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur de Bogotá a partir de la metodología Six Sigma

En este proyecto se realizó un estudio sobre el proceso de facturación de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, en el que se definió, midió y analizo detalladamente el proceso, para lograr una mejora en su desempeño. A partir de la metodología DMAIC de Six Sigma se identificó una situación problemática, se definieron indicadores de desempeño, se analizaron los resultados y se propusieron alternativas de mejora. Por último, se propone un plan de control, que permita mantener las mejoras logradas en el tiempo. Se identificó como

situación problemática la demora en el recaudo de los recursos facturados como consecuencia de las demores en el proceso de facturación, y se plantean una serie de soluciones y recomendaciones (Cespedes y Vivas, 2018)

4.2. Marco teórico

4.2.1. La Factura

La factura es un documento que se expide cuando se presta un servicio o entrega un bien dentro de una actividad comercial, con la ley 1231 del 2008 se introdujo una reforma a los artículos 772 a 774 y 777 a 779 del código de comercio que regulan la misma, dándole la característica de ser considerada un título valor, el artículo 772 del Código de Comercio se refiere así:

"Factura es un título valor que el vendedor o prestador del servicio podrá librar y entregar o remitir al comprador o beneficiario del servicio.

No podrá librarse factura alguna que no corresponda a bienes entregados real y materialmente o a servicios efectivamente prestados en virtud de un contrato verbal o escrito.

El emisor vendedor o prestador del servicio emitirá un original y dos copias de la factura. Para todos los efectos legales derivados del carácter de título valor de la factura, 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. Una de las copias se le entregará al obligado y la otra quedará en poder del emisor, para sus registros contables" (Registraduria, 2008).

Una factura debe tener los siguientes elementos en el orden en que aparecen:

4.2.1.1. Número de factura.

Es uno de los aspectos más sencillos de incluir, pero en el que mayor cautela y control se debe tener. El número de factura es el elemento que identifica a la misma dentro de la contabilidad, y como tal, ha de ser único. No es posible que en un mismo año se tengan dos facturas con el mismo número, pues de ser así es signo de que algo se ha hecho mal. El número de factura debe ser correlativo y tener una continuidad, aunque se puede, en el caso de que haya un motivo para ello, realizar series de facturación, es decir, tener varios listados de facturas en los que las mismas tengan una relación entre sí que deba hacerlas diferenciarse de las demás. Esta práctica de realizar series de facturación es conveniente en situaciones como por ejemplo cuando se dispone de varias tiendas, de modo que en cada una se siga una serie diferente y de ese modo no sea necesaria realizar una interrelación instantánea entre ambas para evitar emitir dos facturas con igual número (Larriba, 2021).

4.2.1.2. Fecha de emisión de la factura.

Dentro de la factura es primordial incluir la fecha de emisión de la misma. Este elemento tiene transcendencia a efectos tributarios ya que supondrá el periodo en el que se ha facturado la misma y, para efectos de liquidar los impuestos correspondientes, y también a efectos de cobro, ya que se usa la fecha de emisión de la factura como referencia de inicio del plazo para pagarla (Larriba, 2021).

4.2.1.3 Fecha de vencimiento.

Es el momento en el que la factura deberá haber sido abonada y por tanto, marca el plazo, el comprendido entre la emisión y el vencimiento, en que el receptor de la misma debe abonarla (Larriba, 2021).

4.2.1.4 Datos fiscales del emisor y del receptor de la factura.

Un elemento característico de la factura es la inclusión en la misma de los datos fiscales completos de emisor y receptor de la misma. Los datos que debes incluir son el nombre y apellidos en el caso de persona natural o la razón social en el caso de las empresas, el domicilio completo y el RUT. Si la empresa que factura tiene condiciones especiales en términos tributarios, deben ser incluidos en la factura (Larriba, 2021).

4.2.1.5. Concepto, importe e impuestos de la factura.

Otro elemento esencial de una factura es especificar qué se está facturando en la misma, es decir, el concepto por el que se va a realizar el pago. Dicho concepto, que deberá corresponderse con el producto o servicio prestado, determinará de igual modo el tipo impositivo a incluir en la factura, ya que en función del mismo corresponderá aplicar el IVA.

En cuanto a los importes a incluir en la factura, debes diferenciar entre base gravable, que será el importe que se corresponde con el precio otorgado al producto o servicio facturado, antes de impuestos, y el total, que se corresponderá con el resultado de aplicar sobre la base gravable la suma de los impuestos correspondientes (como el IVA) y restarle los conceptos que apliquen al caso (descuentos, retenciones, etc.) (Larriba, 2021).

4.2.1.6. Datos complementarios.

Adicionalmente es posible incorporar otra información que, no siendo imprescindible su existencia siempre en las mismas, sí debe incluirse en el caso de cumplirse las características que así lo exigen. Un ejemplo de esta situación es cuando el emisor de la misma está exonerado o es responsable de algún impuesto o retención, y las tarifas correspondientes (Larriba, 2021).

4.2.2. Proceso de facturación

Durante el proceso de facturación deben tenerse en cuenta las siguientes actividades:

- Entradas: los bienes o servicios entregados al cliente
- Salidas: la entrega de la factura al cliente.

Entre las entradas y las salidas se realizan las siguientes actividades:

- Realizar una relación de los bienes o servicios entregados previo a realizar la factura.
- Verificar la relación de documentos de entrega con las partidas a facturar.
- Realizar la factura.
- Contabilizar la factura.

En el caso del sector de la construcción en el que se encuentra la empresa ARQUIMELO SAS, el proceso de facturación es más complejo:

- Las partidas definidas en los trabajos que se han realizado durante el periodo de facturación se deben encontrar en el contrato firmado.
- Las unidades contabilizadas para dicho periodo deben estar validadas mediante los documentos soporte en el momento en que se realizaron las tareas.
- Las unidades contabilizadas no pueden superar a las firmadas en el contrato. (nueva-iso-9001-2015.com, 2021)

4.2.3. Factura electrónica

La factura electrónica tiene un largo recorrido en Colombia. Ya en 1995 el gobierno le otorgó la misma validez que a la factura en papel, siendo de los primeros países de Latinoamérica en hacerlo. Tras varias iniciativas, 2015 marca una fecha clave en su desarrollo en el país, La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) ponía en marcha el Sistema de Facturación electrónica. Desde su inicio, el nuevo sistema de

facturación electrónica de Colombia ha realizado constantes mejoras e incorporando nuevos documentos tributarios a su esquema declarativo electrónico. Para lograr la adopción de la factura electrónica, así como de los nuevos documentos tributarios la DIAN ha ido estableciendo distintos cronogramas de masificación obligatoria de manera escalonada para los contribuyentes.

Es por todo ello, que la factura electrónica está en constante evolución y es el principal impulsor de la transformación digital del sistema tributario del país. Analizamos el funcionamiento de la factura electrónica y las principales novedades del sistema tributario electrónico colombiano.

En la continua búsqueda de encontrar alternativas, estrategias, métodos, procedimientos y normas que permitan una competitividad más ética y emprendedora, se han creado múltiples teorías que sustentan todo el proceso decisional en el cual tienen que incurrir las organizaciones (léase pymes o personas naturales) para llevar a cabo de manera más eficiente y efectiva el desarrollo de los procesos inherentes a su razón social, con una adecuada utilización de los recursos, bajo premisas de los componentes básicos que se deben tener en cuenta para aprovechar la oportunidad de negocio. Como primera medida se debe tener en cuenta como lo menciona (Senn, 1993,23), las organizaciones están conformadas por varios sistemas y a su vez éstos están conformados por características específicas del sistema principal; el objetivo principal de cada uno de estos subsistemas es la producción de bienes y servicios que logren satisfacer la demanda del mercado. Para cumplir tal fin los sistemas deben ser autorregulables y autoajustables con el objetivo y a las normas vigentes, a fin de poder medir su desempeño y productividad esperada, permitiendo facilitar los ajustes

requeridos al sistema logrando con ello una respuesta positiva a las necesidades del mercado mediante la creación de unos adecuados sistemas de 18 información.

Es importante tener en cuenta que en ésta continua búsqueda de competitividad cada vez las organizaciones deben estar más a la vanguardia de los avances tecnológicos es por ello que las empresas adoptan herramientas que permiten optimizar sus procesos; como lo menciona (Effy Oz, 2001,28-29) con la incursión en el comercio electrónico la gran mayoría de los negocios utilizan en sus sistemas de administración bases de datos lo suficientemente robustas con el único fin de mejorar de manera significativa el servicio al cliente tanto externo como interno.

Por su parte (Laudon, 2008, 392) nos confirma que esta herramienta llamada Internet puntualmente realiza un aporte significativo en la historia del comercio electrónico a mediados de 1995 por medio del portal Netscape.com en el cual se publicaron los primeros anuncios publicitarios de grandes compañías que sirvieron como base para incursionar en esta modalidad de publicidad y ventas en la Web, lo cual generó un aumento significativo en el incremento de las ventas. Ahora bien es importante tener en cuenta los diferentes enfoques en cuanto a los parámetros que se deben tener en cuenta a la hora de realizar una implementación de una Ley, Decreto o cualquier otra norma en una organización y podemos empezar por el análisis de aceptabilidad que estos lineamientos son aceptados por la comunidad, en este caso por las pymes o personas naturales, que tienen la obligatoriedad a partir del 1 de enero de 2019 implementar la factura electrónica, que sin lugar a duda de éstas dependerá el aumento o disminución de la competitividad de la empresa en el entorno en el cual se desarrolle.

El emisor anotaba o imprimía los datos correspondientes a la factura en específico y la entregaba al cliente. Por su parte, él debía quedarse una copia que serviría para realizar su declaración de impuestos y posteriormente resguardar la por al menos 5 años.

El problema con este sistema es que en muchos casos no podías estar seguro de que si te entregaban una factura esta fuera legal, o si la empresa que te la entregaba era legítima; Así mismo, este sistema podía ser objeto de diversos fraudes, ya que tampoco había manera de comprobar quién era el receptor de dicha factura. Por otro lado, el resguardo de este tipo de facturas podría ser complicado y esto podía representar un problema importante si la DIAN te realizaba una auditoría y tus documentos fiscales no estaban en orden.

En el 2007 se produce un importante avance con la reglamentación técnica de la factura electrónica a través del decreto 1929 de 2007 que define a la factura electrónica**,** como el documento que soporta transacciones de venta de bienes y servicios. Para efectos fiscales que deber ser expedida, entregada, aceptada y conservada por y en medios y formatos electrónicos y la Resolución 14465 de 2007 Establece las características técnicas que debe cumplir la factura electrónica.

4.2.4. Manual de procedimientos

Un manual de procedimientos es una guía con el propósito de establecer la secuencia de pasos para que una empresa, organización o área consiga realizar sus funciones (Palma, 2020).

Así como definir el orden, tiempo establecido, reglas o políticas y responsables de las actividades que serán desempeñadas.

Bien definido, un manual de procedimientos es una herramienta muy útil, con la que se introducirá rápidamente a las personas a entender y realizar sus actividades.

El manual de procedimientos es una herramienta clave para cualquier organización, ya que si se diseña de manera correcta conlleva muchos beneficios para el cumplimiento de los estándares, la seguridad de los empleados y la simplificación de la comunicación. Te presentamos sus ventajas punto por punto.

Ventajas de contar con un manual de procedimientos para la gestión empresarial:

- **Ahorra tiempo**

El manual de procedimientos se convierte en un documento de referencia para los empleados que tienen preguntas sobre algún proceso en específico. Es el lugar de consulta al que pueden acudir de forma rápida, esto les permite ahorrarse tiempo en una larga capacitación. Para los gerentes comerciales esto también representa una gran ventaja, ya que el manual de procedimientos permite la capacitación de nuevos empleados en la empresa.

- **Control interno**

Un manual de procedimientos favorece el control interno de los procedimientos que ayudan a identificar irregularidades y evitar que se produzcan fallas; por lo tanto, ayuda a tomar decisiones y prevenir cualquier obstáculo que se presente en el camino.

- **Optimiza los procesos**

Para mejorar los procesos es necesario conocerlos y el manual de procedimientos permite a las organizaciones comprender a fondo el desarrollo de cada uno de los procesos que se llevan a cabo dentro de la empresa, a fin de saber cuándo y cómo hacerlos más eficientes.

- **Mejora la comunicación**

Mantener una buena comunicación es fundamental para llevar a cabo un flujo de trabajo óptimo en tu empresa. El manual de procedimientos es una herramienta de comunicación que informa sobre los estándares de calidad, lo que es importante para tu empresa, pues ayuda a tener procesos más ágiles al evitar intermediarios que puedan distorsionar la información.

- **Delimita la responsabilidad**

El manual de procedimientos es el documento que contiene los procedimientos estándares que ayudan a prevenir accidentes. En caso de que llegara a ocurrir un problema, este documento servirá como evidencia de que se hizo una evaluación previa sobre las regulaciones, seguridad y control de calidad del procedimiento y que hay acciones ya establecidas y reguladas.

- **Mejora la imagen**

La implementación de un manual de procedimientos mejora la apariencia de tu organización, ya que el conjunto de normas y acciones que contiene garantiza que tu empresa cumpla con todas las regulaciones y normativas pertinentes. Además, muestra una imagen profesional de tus capacidades y, por lo tanto, te permite adquirir mejores relaciones comerciales y reputación en el mercado.

- **Establece expectativas**

Independientemente del tamaño de tu organización, contar con un manual de procedimientos permite a tus empleados seguir las normas y acciones adecuadas para reducir riesgos y fallas, además de que les comunica acerca de sus responsabilidades de forma efectiva. Con ello se liberan de falsas expectativas y se ajustan al cumplimiento de las regulaciones y controles internos de la organización.

- **Puede ser utilizado para la capacitación de nuevos empleados**

El manual de procedimientos ayuda a las empresas a optimizar la capacitación de los empleados; por lo tanto, impulsa el crecimiento del negocio, ya que permite acelerar procesos de toma de decisiones y aumentar la productividad (Morea, 2002).

- **Políticas empresariales**

La definición de lo que es una política empresarial, o también de políticas organizacionales, como se les dice se hace referencia a un sistema estructurado y deliberado de principios que orientan la toma de decisiones de la empresa y que aspiran a lograr resultados racionales.

Dicho en otras palabras, se trata de una declaración de principios, que se implementa como un protocolo o un procedimiento por la junta directiva de la organización, así como por los funcionarios ejecutivos. Cualquier decisión, objetiva o subjetiva, pasará necesariamente por lo dictaminado en las políticas empresariales.

El concepto de lo que es una política empresarial puede ser tan amplio como ésta lo necesite. Pueden incluir diferentes reglas básicas y normativas, que rigen el comportamiento de la organización y de sus partes, así como los procedimientos a seguir en los diversos casos posibles, o incluso las acciones concretas que definen el “espíritu” de la empresa.

Estas políticas empresariales pueden ser de dos tipos:

- Políticas Generales. Aplican a todos los niveles de la empresa sin distinción, dado que son políticas críticas, de alto impacto, que tienen que ver con asuntos cruciales como el presupuesto, las políticas de compensación, la seguridad integral, etc.

- Políticas Específicas. Aplican en cambio a procesos determinados, delimitadas según el alcance de estos mismos, o inscritos en determinados sectores de la organización, como políticas de ventas, políticas de pagos, etc.

Según la materia sobre la que recaen, habrá todo tipo de políticas, por poner algunos ejemplos:

- Políticas laborales como tipos de contratos que se hacen, trato con los empleados, incentivos, etc.
- Políticas de producción sistemas, fijación de precios, calidades, objetivos, trato con proveedores y condiciones, etc.
- Políticas de Mercado orientadas a la imagen de marca y de los productos: operaciones de marketing, políticas de precios, de distribución, etc.
- Políticas de calidad encaminadas a que nuestros productos o servicios tengan una muy buena calidad para conseguir la mayor satisfacción posible de quienes los consumen o compran.

¿Para qué sirven las políticas empresariales?

Dentro de lo que es una política empresarial se sigue una directriz, un parámetro básico de conducta al que la organización debe adscribirse. También deben hacerlo sus respectivos departamentos para ser fieles a lo que la empresa se plantea como norte ético, político y/o moral.

En ese sentido, forma parte de la identidad de la organización y de los valores que determinan su visión particular de la actividad a la que se dedica. En suma, sirven para cohesionar, organizar y dar un mismo sentido a las distintas actividades que la empresa lleva adelante.

Ejemplos de políticas de una empresa

Lo que es una política empresarial puede castigar severamente la corrupción.

Algunos ejemplos de políticas de una empresa pueden ser:

Brindar un curso de capacitación obligatorio a todo nuevo ingreso a la organización.

- Aportar soluciones a las necesidades de la comunidad que rodea la empresa como parte de los resultados finales de la misma.
- Demostrar cero tolerancias a la corrupción, especialmente entre sus cargos altos y medios.
- Manejar precios siempre accesibles al consumidor.
- Contribuir con la formación de una generación de trabajadores nacionales de manera directa e indirecta.
- Siempre brindar a sus clientes lo que desean.
- Fomentar el espíritu de trabajo desde los líderes hacia los trabajadores.
- Brindar a los empleados de la empresa un entorno amigable, divertido y reconfortante para sus labores cotidianas.
- Valorar la ley y el bienestar común por encima de cualquier tipo de ingreso económico u oportunidad de mercado.

Decimos que lo que es una política empresarial es lo que define el alcance o las esferas dentro de las cuales los subordinados de una organización pueden tomar decisiones.

Permite que la gerencia de nivel inferior resuelva los problemas y asuntos sin tener que consultar a la gerencia de nivel superior cada vez que tome una decisión.

Unas políticas empresariales claras, concisas y por escrito ayudan a cualquier empresa a mantener la coherencia en las operaciones de su gestión empresarial.

Cuando se crean y se utilizan políticas empresariales, existe una estandarización sobre cómo una empresa entrega los productos o servicios a los consumidores.

¿Quieres saber más de este tema? Sí tu respuesta es afirmativa no debes dejar de ingresar en nuestras opciones formativas (Concepto, 2021).

4.2.5. Lista de Chequeo

Las listas de control, listas de chequeo, check-lists, hojas de verificación, son formatos creados para realizar actividades repetitivas, controlar el cumplimiento de una lista de requisitos o recolectar datos ordenadamente y de forma sistemática. Se usan para hacer comprobaciones sistemáticas de actividades o productos asegurándose de que el trabajador o inspector no se olvida de nada importante.

Para qué sirven las listas de chequeo

Los usos principales de los checklist son los siguientes:

- Realización de actividades en las que es importante que no se olvide ningún paso y/o deben hacerse las tareas con un orden establecido.
- Realización de inspecciones donde se debe dejar constancia de cuáles han sido los puntos inspeccionados.
- Verificar o examinar artículos.
- Examinar o analizar la localización de defectos. Verificar las causas de los defectos.
- Verificación y análisis de operaciones.
- Recopilar datos para su futuro análisis.

En definitiva, estas listas suelen ser utilizadas para la realización de comprobaciones rutinarias y para asegurar que al operario o el encargado de dichas comprobaciones no se le pasa nada por alto, además de para la simple obtención de datos.

La ventaja de los checklist es que, además de sistematizar las actividades a realizar, una vez rellenados sirven como registro, que podrá ser revisado posteriormente para tener constancia de las actividades que se realizaron en un momento dado (Gonzales y Bernal, 2012).

¿Cómo usar las check-lists?

Es importante que las listas de control queden claramente establecidas e incluyan todos los aspectos que puedan aportar datos de interés para la organización. Es por ello preciso que quede correctamente recogido en la lista de control:

- Qué tiene que controlarse o chequearse.
- Cuál es el criterio de conformidad o no conformidad (qué es lo correcto y qué lo incorrecto).
- Cada cuánto se inspecciona: frecuencia de control o chequeo.

Quién realiza el chequeo y cuáles son los procedimientos aplicables.

Conviene, por último, que se disponga de un apartado de observaciones con el fin de poder obtener información previa sobre posibles motivos que han causado la disconformidad.

Por otro lado, si vamos a usar los check-lists para la obtención de datos, también se pueden utilizar para construir gráficas o diagramas para controlar la evolución de una característica o actividad. También se utilizan para reportar diariamente el estado de las operaciones y poder evaluar la tendencia y/o dispersión de la producción, sin que sea necesaria la realización de estadísticas o gráficas de mayor complejidad.

Teniendo en cuenta la descripción de cada elemento, se plantean los formatos realizados dentro de la propuesta de mejoramiento (Gonzales y Bernal, 2012).

4.3. Marco Legal

4.3.1. Código de Comercio

Artículo 772. Factura

Factura es un título valor que el vendedor o prestador del servicio podrá librar y entregar o remitir al comprador o beneficiario del servicio.
No podrá librarse factura alguna que no corresponda a bienes entregados real y materialmente o a servicios efectivamente prestados en virtud de un contrato verbal o escrito.
El emisor vendedor o prestador del servicio emitirá un original y dos copias de la factura. Para todos los efectos legales derivados del carácter de título valor de la factura, 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. Una de las copias se le entregará al obligado y la otra quedará en poder del emisor, para sus registros contables.

4.3.2. Decreto 2242 de 2015

La DIAN decidió implementar el sistema de facturación electrónica con la elaboración en 2015 del Decreto 2242 que reglamenta las condiciones de expedición e interoperabilidad de la factura electrónica con fines de masificación y control fiscal, ya que da total seguridad de que quien emite una factura es una persona natural y jurídica que seleccione la DIAN, a través de criterios como: los ingresos, el nivel de riesgos, la ubicación, etc. y esto se hace a través de una Factura Electrónica que debe utilizar un formato XML y llevar incorporada la firma digital para garantizar su total seguridad, legalidad y validez.

Las facturas son documentos pensados para soportar transacciones de venta de bienes y servicios y en ellas se refleja la información esencial producto de dicha transacción.

Estos documentos tienen, de acuerdo con la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia (DIAN), condiciones de expedición, recibo, rechazo y conservación.

Por ello, en la actualidad las facturas electrónicas no sólo se entienden como un documento expedido a mano y que se entrega al comprador de un producto o servicio.

En nuestros días, las transacciones que dan pie a las facturas se tienen lugar a través de sistemas computacionales y soluciones informáticas que aseguran el cumplimiento de las condiciones establecidas por la DIAN.

En Colombia, el modelo de facturación fue adoptado a través del Decreto 2242 de 2015 y el mismo, está compilado en el Decreto Único Reglamentario 1625 de 2016 cuyo objetivo principal es la extensión del uso de la factura electrónica en el país.

Aunque anteriormente en el país no existía este modelo de facturación, la nueva implementación tiene como misión dar interoperabilidad a quienes facturan por este medio y a quienes adquieren los bienes que son facturables por esa vía.

De acuerdo con la DIAN, los proveedores de servicios y productos tienen hasta 48 horas para emitir una factura que haga constar la compra de un producto por parte de un adquiriente, por eso el órgano colombiano ha emitido la generación de facturas con ciertas reglamentaciones entre las que se pueden identificar:

- El formato estándar de generación de facturas en XML que parea su construcción utiliza el estándar UBL V2.0, el cual es de uso obligatorio para quienes facturan electrónicamente.

- Otros formatos estándar relacionados con el proceso son las notas de débito y crédito mediante las cuales se realizan ajustes a las facturas emitidas. Dichos formatos también son en formato estándar XML y UBL V2.0 e igualmente son obligatorios.
- También usan un complemento conocido como firma digital que permite garantizar la integridad, autenticidad y no rechazo de la factura electrónica emitida.
- Para quienes no reciben el formato estándar de la factura se expide una representación gráfica que contiene elementos técnicos como un código QR.

Además, la DIAN dispone de un servicio electrónico para pruebas de habilitación, recepción de ejemplares de factura electrónica, autorización de proveedores de software de emisión y un catálogo con la información de los contribuyentes que participan en la factura electrónica.

Dicho modelo permite que quienes lo deseen, puedan postularse voluntariamente a la emisión de facturas electrónicas y, además, otorga facultades a la DIAN para seleccionar a contribuyentes y sectores que facturen por este medio.

Esta modalidad, representa una disminución del costo de facturación respecto a los sistemas de facturación en papel y por computador (Santos, 2015).

(Riofrío, 2004, p. 249).

4.3.3. Estatuto Tributario

Artículo 615-1. obligaciones del agente retenedor en el impuesto sobre las ventas. <Artículo adicionado por el artículo 35 de la Ley 223 de 1995.> Cuando el agente de retención en el Impuesto sobre las Ventas adquiera bienes o servicios gravados, deberá liquidar y retener el impuesto aplicando la tarifa de retención correspondiente, que en ningún

caso podrá ser superior al 50% del impuesto liquidado, y expedir el certificado a que se refiere el parágrafo 2o. del artículo 615 del Estatuto Tributario.

<Inciso modificado por el artículo 32 de la Ley 383 de 1997. El nuevo texto es el siguiente:> Las entidades señaladas como agentes de retención del impuesto sobre las ventas, en el numeral 1 del artículo 437-2, deberán discriminar el valor del impuesto sobre las ventas retenido en el documento que ordene el reconocimiento del pago. Este documento reemplaza el certificado de retención del impuesto sobre las ventas.

Artículo 616. libro fiscal de registro de operaciones. <*Texto sustituido según el artículo 20 de la Ley 2010 de 2019> <Artículo modificado por el artículo 36 de la Ley 223 de 1995. El nuevo texto es el siguiente:> Quienes comercialicen bienes o presten servicios gravados perteneciendo al régimen simplificado* **, deberán llevar el libro fiscal de registro de operaciones diarias por cada establecimiento, en el cual se identifique el contribuyente, esté debidamente foliado y se anoten diariamente en forma global o discriminada las operaciones realizadas. Al finalizar cada mes deberán, con base en las facturas que les hayan sido expedidas, totalizar el valor pagado en la adquisición de bienes y servicios, así como los ingresos obtenidos en desarrollo de su actividad.

Este libro fiscal deberá reposar en el establecimiento de comercio y la no presentación del mismo al momento que lo requiera la administración, o la constatación del atraso, dará lugar a la aplicación de las sanciones y procedimientos contemplados en el artículo 652, pudiéndose establecer tales hechos mediante el método señalado en el artículo 653.

Artículo 616-1. sistema de facturación. <Artículo modificado por el artículo 13 de la Ley 2155 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> El sistema de facturación comprende

la factura de venta y los documentos equivalentes. Así mismo, hacen parte del sistema de factura todos los documentos electrónicos que sean determinados por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), y que puedan servir para el ejercicio de control de la autoridad tributaria y aduanera, de soporte de las declaraciones tributarias o aduaneras y/o de soporte de los trámites que se adelanten ante la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), quien establecerá las características, condiciones, plazos, términos y mecanismos técnicos y tecnológicos para la interoperabilidad, interacción, generación, numeración, transmisión, validación, expedición y entrega.

Artículo 616-2. casos en los cuales no se requiere la expedición de factura. <*Texto sustituido según el artículo 20 de la Ley 2010 de 2019> <Aparte tachado derogado por el artículo 118 de la Ley 788 de 2002. Valores absolutos que regirán para el año 2002 establecidos por el artículo 1 del Decreto 2794 de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> No se requerirá la expedición de factura en las operaciones realizadas por bancos, corporaciones financieras, corporaciones de ahorro y vivienda y las compañías de financiamiento comercial.

Artículo 616-3. <Artículo adicionado por el artículo 39 de la Ley 223 de 1995. El nuevo texto es el siguiente:> Las empresas que elaboren facturas sin el cumplimiento de los requisitos previstos en las normas o cuando se presten para expedir facturas con numeración repetida para un mismo contribuyente o responsable, serán sancionadas con la clausura por un día del establecimiento o sitio donde ejerzan la actividad.

Una vez aplicada la sanción de clausura, en caso de incurrir nuevamente dentro de los 2 años siguientes en cualquiera de los hechos sancionables con esta medida, la sanción a

aplicar será la clausura por diez (10) días calendario y una multa equivalente a la establecida en la forma prevista en el artículo 655.

Cuando el lugar clausurado fuera adicionalmente casa de habitación, se permitirá el acceso de las personas que lo habitan, pero en él no podrán efectuarse operaciones mercantiles o el desarrollo de la actividad u oficio, por el tiempo que dura la sanción y en todo caso, se impondrán los sellos correspondientes.

La sanción a que se refiere el presente artículo, se impondrá mediante resolución, previo traslado de cargos a la persona o entidad infractora, quien tendrá un término de diez (10) días para responder. Contra esta providencia procede el recurso previsto en el artículo 735 del Estatuto Tributario

Artículo 616-4. proveedores tecnológicos, obligaciones e infracciones. <Artículo modificado por el artículo 19 de la Ley 2010 de 2019. El nuevo texto es el siguiente:> Será proveedor tecnológico, la persona jurídica habilitada para generar, entregar y/o transmitir la factura electrónica que cumpla con las condiciones y requisitos que señale el Gobierno nacional. La Administración Tributaria, mediante resolución motivada, habilitará como proveedor tecnológico a quienes cumplan las condiciones y requisitos que sean establecidos.

Son obligaciones e infracciones de los proveedores tecnológicos las siguientes:

1. Los proveedores tecnológicos, deberán cumplir las siguientes obligaciones:

a) Generar y entregar facturas electrónicas atendiendo los términos, requisitos y características exigidos.

b) Transmitir para validación a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) o a un proveedor autorizado por ésta, las facturas electrónicas generadas, atendiendo los términos, requisitos y características exigidos.

c) Cumplir las condiciones y niveles de servicio que para el efecto señale la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

d) Garantizar y atender las disposiciones jurídicas relacionadas con la confidencialidad, integridad y reserva de la información.

e) Mantener, durante la vigencia de la habilitación, las condiciones y requisitos exigidos para ser proveedor tecnológico.

f) Abstenerse de utilizar maniobras fraudulentas o engañosas en las operaciones que realice, relacionadas con la factura electrónica que resulten en operaciones inexistentes, inexactas, simuladas, ficticias y cualquier otra figura que pueda utilizarse como instrumento de evasión, elusión o aminoración de la carga tributaria.

g) Prestar a sus clientes el soporte técnico y funcional relacionado con la implementación y expedición de la factura electrónica de manera oportuna y adecuada, conforme con las condiciones y niveles de servicio que para el efecto señale la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

h) Garantizar la disponibilidad de los servicios de infraestructura tecnológica que soportan la operación como proveedor tecnológico.

i) Garantizar la fácil interoperabilidad con otros proveedores tecnológicos y obligados a facturar electrónicamente, de acuerdo con lo señalado por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

2. Los proveedores tecnológicos, incurrirán en infracción tributaria cuando realicen cualquiera de las siguientes conductas:

a) No trasmitir a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) las facturas generadas y entregadas, ya sean propias o de sus clientes.

b) Generar y entregar facturas electrónicas sin el cumplimiento de los términos, requisitos y mecanismos técnicos e informáticos exigidos.

c) Incumplir las condiciones y niveles de servicio que para el efecto señale la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

d) Transmitir para validación a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), o a un proveedor autorizado por ésta las facturas electrónicas generadas sin el cumplimiento de los términos, requisitos y mecanismos técnicos e informáticos exigidos.

e) Violar las disposiciones jurídicas relacionadas con la confidencialidad y reserva de la información.

f) Haber obtenido la habilitación como proveedor tecnológico, mediante la utilización de medios y soportes fraudulentos.

g) No mantener durante la vigencia de la habilitación alguna de las condiciones y requisitos exigidos para ser proveedor tecnológico.

h) Utilizar maniobras fraudulentas o engañosas en la generación, entrega y/o transmisión de la factura electrónica, que resulten en operaciones inexistentes, inexactas, simuladas, ficticias, las cuales sirvan como instrumento de evasión y aminoración de la carga tributaria.

i) No prestar a sus clientes el soporte técnico y funcional relacionado con la implementación y expedición de la factura electrónica de manera oportuna y adecuada,

conforme con las condiciones y niveles de servicio que para el efecto señale la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

j) No garantizar la fácil interoperabilidad con otros proveedores tecnológicos y obligados a facturar electrónicamente, de acuerdo con lo señalado por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

Artículo 616-5. determinación oficial del impuesto sobre la renta y complementarios mediante facturación. <Artículo adicionado por el artículo 14 de la Ley 2155 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Autorícese a la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), para establecer la facturación del impuesto sobre la renta y complementarios que constituye la determinación oficial del tributo y presta mérito ejecutivo.

La base gravable, así como todos los demás elementos para la determinación y liquidación del tributo se determinarán de conformidad con lo establecido en el Estatuto Tributario, por parte de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), conforme a la información obtenida de terceros, el sistema de factura electrónica de conformidad con lo previsto en el artículo 616-1, de este Estatuto y demás mecanismos contemplados en el Estatuto Tributario.

Artículo 617. Requisitos de la factura de venta. <Artículo modificado por el artículo 40 de la Ley 223 de 1995. El nuevo texto es el siguiente:> Para efectos tributarios, la expedición de factura a que se refiere el artículo 615 consiste en entregar el original de la misma, con el lleno de los siguientes requisitos:

a. Estar denominada expresamente como factura de venta.

b. Apellidos y nombre o razón y NIT del vendedor o de quien presta el servicio.

c. <Literal modificado por el artículo 64 de la Ley 788 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> Apellidos y nombre o razón social y NIT del adquirente de los bienes o servicios, junto con la discriminación del IVA pagado

Artículo 618. Obligación de exigir factura o documento equivalente. <Artículo subrogado por el artículo 76 de la Ley 488 de 1998. El nuevo texto es el siguiente:> A partir de la vigencia de la presente ley los adquirentes de bienes corporales muebles o servicios están obligados a exigir las facturas o documentos equivalentes que establezcan las normas legales, al igual que a exhibirlos cuando los funcionarios de la administración tributaria debidamente comisionados para el efecto así lo exijan.

Artículo 618-2. Obligaciones que deben cumplir las personas o entidades que elaboren facturas o documentos equivalentes. <Artículo adicionado por el artículo 41 de la Ley 223 de 1995. El nuevo texto es el siguiente:> Las personas o entidades que elabores facturas o documentos equivalentes, deberán cumplir las siguientes funciones:

1. Elaborar las facturas o documentos equivalentes con los requisitos señalados en el Estatuto Tributario y con las características que prescriba la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

2. Llevar un registro de las personas o entidades que hayan solicitado la elaboración de facturas, con su identificación, dirección, número de facturas elaboradas para cada cliente y numeración respectiva.

3. Abstenerse de elaborar facturación en relación con un determinado cliente a quien se le haya elaborado por parte de dicha empresa la misma numeración.

4. Expedir factura por la prestación del servicio, la cual, además de cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 617 del Estatuto Tributario, deberá tener la constancia del primero y último número consecutivo de dichos documentos, que haya elaborado al adquirente del servicio.

Artículo 618-3. Plazo para empezar a aplicar el sistema de facturación. <Artículo adicionado por el artículo 42 de la Ley 223 de 1995. El nuevo texto es el siguiente:> Los nuevos requisitos establecidos en los artículos anteriores deberán cumplirse para la facturación expedida a partir del primero de Julio de 1996.

4.3.4. Ley 1314 de 2009 – NIIF

Por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia, se señalan las autoridades competentes, el procedimiento para su expedición y se determinan las entidades responsables de vigilar su cumplimiento.

4.3.5. Decreto 2420 de 2015 (diciembre 14)

"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información y se dictan otras disposiciones". Que con el objetivo de compilar y racionalizar las normas de carácter reglamentario, expedidas en desarrollo de la Ley 1314 de 2009, que rigen en materia de contabilidad, información financiera y aseguramiento de la información y contar con un instrumento jurídico único, se hace necesario expedir el presente Decreto Único Reglamentario sobre estas materias;

Que conforme a lo establecido en el numeral 8 del artículo 8º de la Ley 1437 de 2011, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo publicó el presente decreto con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas.

Sección 23 NIIF para pymes Ingresos de Actividades Ordinarias Alcance de esta sección 23.1 Esta Sección se aplicará al contabilizar ingresos de actividades ordinarias procedentes de las siguientes transacciones y sucesos: (a) La venta de bienes (si los produce o no la entidad para su venta o los adquiere para su reventa). (b) La prestación de servicios. (c) Los contratos de construcción en los que la entidad es el contratista. (d) El uso, por parte de terceros, de activos de la entidad que produzcan intereses, regalías o dividendos. 23.2 Los ingresos de actividades ordinarias u otros ingresos que surgen de algunas transacciones y sucesos se tratan en otras secciones de esta NIIF: (a) Acuerdos de arrendamiento (véase la Sección 20 Arrendamientos). (b) Dividendos y otros ingresos que surgen de inversiones contabilizadas por el método de la participación (véase la Sección 14 Inversiones en Asociadas y la Sección 15 Inversiones en Negocios Conjuntos). (c) Cambios en el valor razonable de activos financieros y pasivos financieros, o su disposición (véase la Sección 11 Instrumentos Financieros Básicos y la Sección 12 Otros Temas relacionados con los Instrumentos Financieros). (d) Cambios en el valor razonable de propiedades de inversión (véase la Sección 16 Propiedades de Inversión). (e) Reconocimiento inicial y cambios en el valor razonable de los activos biológicos relacionados con la actividad agrícola (véase la Sección 34 Actividades Especiales). (f) Reconocimiento inicial de productos agrícolas (véase la Sección 34).

4.4. Marco contextual

La empresa ARQUIMELO SAS se encuentra ubicada en la localidad de CALI, en el departamento de Valle. El domicilio social de esta empresa es carrera 45 4 a 10, Cali, Valle.

La forma jurídica de ARQUIMELO SAS es sociedad por acciones simplificada y su principal actividad es "Construcción de edificios no residenciales" construcciones de estaciones de servicio.

Inició en el año 1980, realizando construcciones de uso residencial y comercial, una compañía que siempre está lista a nuevos retos. Utilizamos la tecnología y experticia, para construir espacios de alta o mínima complejidad, ofreciendo la más alta calidad en los detalles que promuevan la mejora en la experiencia de los usuarios.

Llevamos nuestra trayectoria y experiencia a los escenarios más exigentes, para que nuestros clientes alcancen todas las metas que se propongan.

Es una empresa de arquitectos fundada hace más 15 años; especializada en los servicios de construcción, remodelación y mantenimiento de cualquier tipo de infraestructura: vivienda, comercial, institucional u otros. Realizar bajo los estándares de calidad y cumplimiento, la construcción de proyectos arquitectónicos de tipo industrial, público, comercial y de vivienda con conocimientos claros en asesoría, acompañamiento, y efectividad; garantizando un excelente servicio.

- Control y seguimiento en obra
- Calidad en el servicio
- Compromiso en plazo acordado
- Precios competitivos
- Mano de obra calificad

- Construcción obra civil

ARQUIMELO SAS presupuesta y ejecuta construcciones para cualquier tipo de uso, sea comercial, industrial y vivienda en general con base en un proyecto arquitectónico, estudios de ingeniería, especificaciones y planos técnicos, en obras nuevas o en remodelaciones o modificaciones a las ya existentes.

4.4.1. Mantenimiento

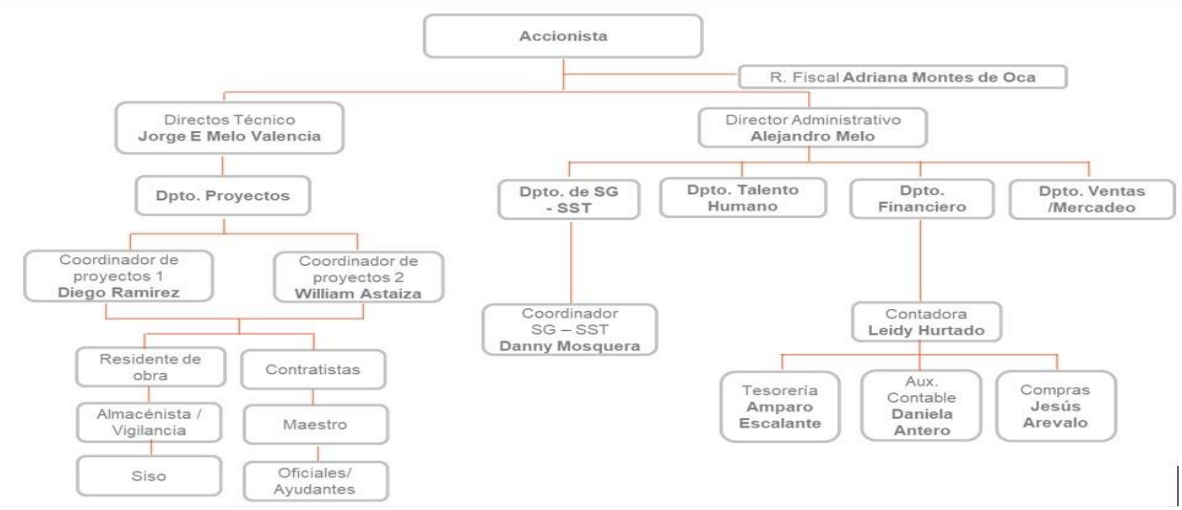
ARQUIMELO SAS es especialista en la labor de enlucimiento, restauración y mantenimiento de fachadas externas e internas de estructuras comerciales, industriales y de viviendo, donde se encuentran
las siguientes actividades:

- Construcción y remodelación de obras civiles.
- Pintura y acabados.
- Limpieza y sellado de ventanas.
- Trabajos eléctricos, plomería, cerrajería y carpintería.
- Impermeabilización de superficies
- Trabajos en panel yeso y drywall.
- Demarcación vial.
- Hidro lavado en general
- Trabajo seguro en alturas (fachadas, pintura, impermeabilización, instalaciones, lavado de vidrios interiores y exteriores)

La empresa ARQUIMELO SAS tiene como responsabilidad y obligación tributaria la numero 52 facturador Electrónico**:** Sujeto obligado a expedir factura electrónica, notas débito, notas crédito y demás documentos electrónicos que se deriven de la factura electrónica, de conformidad con los requisitos, características y condiciones, términos y mecanismos técnicos y tecnológicos que para el efecto establezca la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN.

Figura 1

Estructura Organizacional



Nota: Tomado de (Arquimelo, sf)

5. Diseño Metodológico

5.1. Método de investigación

El presente proyecto tiene como guía de elaboración de investigación el método deductivo, puesto que se elaborará un plan de mejoramiento en los procesos de facturación de la empresa ARQUIMELO SAS. Uno de los aspectos clave para su elaboración es la observación, lo cual servirá para la recolección datos importantes como es el caso de las anomalías que se presentan al momento de facturar electrónicamente, lo que, en consecuencia, permitirá indagar las posibles soluciones y del mismo modo, poder dar un orden a la guía didáctica que se espera gestionar.

5.2. Tipo de investigación

La investigación implementada para la realización de este proyecto es de tipo descriptivo. Con este método podemos identificar de manera más precisa las causas de las anomalías que se están presentando, y así mismo, plantear de la forma más adecuada las preguntas para el desarrollo de la investigación; lo que ayudará a dar claridad en lo que se busca con este proyecto.

5.3. Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación es mixto ya que consiste en recopilar, analizar e integrar la investigación cuantitativa como cualitativa, este enfoque es ideal ya que se quiere elaborar, clarificar sobre los hallazgos que se obtengan, también permitirá una compresión más completa y exhaustiva del plan de mejoramiento.

5.4. Fuentes de información

5.4.1. Fuentes primarias

La información se obtendrá de las personas encargadas en el área contable en la empresa **ARQUIMELO SAS**: contadora, auxiliar contable y revisora fiscal, quienes brindan toda la información de cómo se lleva a cabo el proceso mencionado con antelación. También servirá de ayuda el manual de facturación electrónica que facilita el programa contable de la empresa.

5.4.2 Fuentes secundarias

Se obtiene a través de los mecanismos escritos o digitales que deben ser fuentes fidedignas y especializadas acordes al tema de investigación tales como: libros, revistas, documentos del orden legal y complementarios (si aplican) cuyo objetivo es servir como base fundamental para la revisión y análisis de la información.

Se realizará con base a la recolección de la información obtenida en el trabajo de campo en las diferentes instancias que se realice; si es pertinente se procederá a realizar una debida clasificación y codificación para llevar a cabo el análisis teniendo en cuenta los objetivos propuestos en el tema de investigación

5.5. Técnicas de recolección de la información

En el presente proyecto se realiza una lista de chequeo a las personas del área contable de la empresa **ARQUIMELO SAS** (revisora fiscal, contadora, auxiliar contable)**,** como técnica de recolección de información, al ser estas personas las encargadas de esta parte se obtendrán de manera más directa información y se encontraran las falencias que se están presentando.

A continuación, se presenta el formato de lista de chequeo aplicado al personal del área contable de la empresa:

Tabla 1

Lista de chequeo

EVALUACIÓN ÁREA DE FACTURACIÓN.		
CUESTIONARIO		
Marcar con "X", según corresponda.	SI	NO
1. ¿Para usted es clara la forma como se realiza actualmente el proceso de facturación en la Empresa ARQUIMELO SAS?		
2. ¿Está documentado el proceso de facturación?		
3. ¿Este procedimiento ha sido socializado a las áreas que tienen participación directa con el mismo?		
4. ¿La recolección de los soportes de la facturación, es compleja o difícil de realizar?		
5.La revisión de los soportes se lleva a cabo de manera clara y ordenada antes de generar la factura?		
6. ¿Existen mecanismos definidos por la empresa para detectar deficiencias en el proceso de facturación antes de generar y entregar la factura al cliente?		

Nota: (Fuente: Propia)

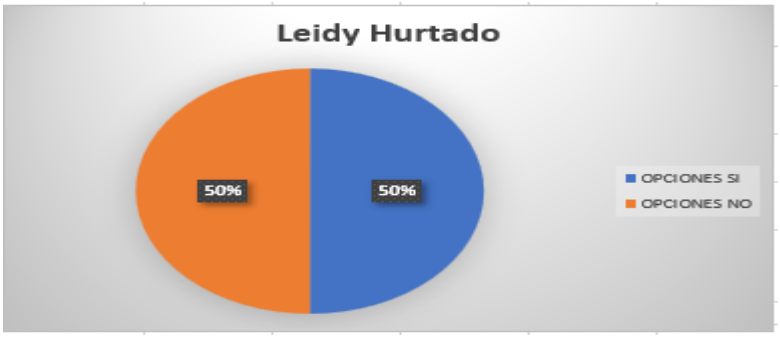
6. Resultados

6.1. Estado actual del proceso de facturación de la empresa ARQUIMELO SAS.

Los siguientes son los resultados obtenidos a partir de las listas de chequeo

Figura 2

Cumplimiento de la lista de chequeo contadora



Nota: (Fuente: Propia)

Tabla 2

Lista de chequeo actual contadora

EVALUACIÓN ÁREA DE FACTURACIÓN.		
CUESTIONARIO		
Marcar con "X", según corresponda.	SI	NO
1.¿Para usted es clara la forma como se realiza actualmente el proceso de facturación en la Empresa ARQUIMELO SAS?	X	
2.¿Está documentado el proceso de facturación?		X
3.¿Este procedimiento ha sido socializado a las áreas que tienen participación directa con el mismo?	X	
4.¿La recolección de los soportes de la facturación, es compleja o difícil de realizar?		X
5.La revisión de los soportes se lleva a cabo de manera clara y ordenada antes de generar la factura?	X	
6.¿Existen mecanismos definidos por la empresa para detectar deficiencias en el proceso de facturación antes de generar y entregar la factura al cliente?		X

Nota: (Fuente: Propia)

Análisis: Para la contadora es claro el proceso de facturación que se realiza en la empresa, pero no es ella quien realiza este proceso debido a que no está de planta. Sin embargo, manifiesta que no conoce que exista un manual de procedimientos de lo que se debe realizar al momento de facturar, el procedimiento ha sido socializado de manera verbal a las áreas correspondientes, pero sin soporte de algún documento formal donde se establezcan las actividades. Tampoco existen mecanismos para controlar o detectar los errores previos a la generación de las facturas.

Tabla 3

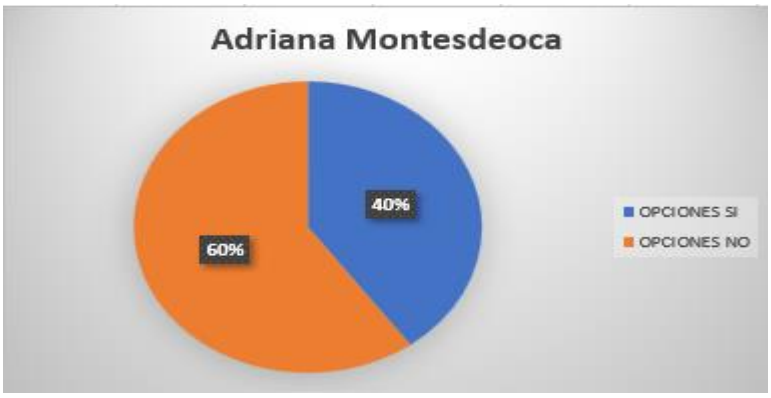
Lista de chequeo actual revisora fiscal

EVALUACIÓN ÁREA DE FACTURACIÓN.		
CUESTIONARIO		
Marcar con "X", según corresponda.	SI	NO
1.¿Para usted es clara la forma como se realiza actualmente el proceso de facturación en la Empresa ARQUIMELO SAS?		X
2.¿Está documentado el proceso de facturación?		X
3.¿Este procedimiento ha sido socializado a las áreas que tienen participación directa con el mismo?	X	
4.¿La recolección de los soportes de la facturación, es compleja o difícil de realizar?		X
5.La revisión de los soportes se lleva a cabo de manera clara y ordenada antes de generar la factura?	X	
6.¿Existen mecanismos definidos por la empresa para detectar deficiencias en el proceso de facturación antes de generar y entregar la factura al cliente?		X

Nota: (Fuente: Propia)

Figura 3

Cumplimiento de la lista de chequeo revisora fiscal



Nota: (Fuente: Propia)

Análisis: La revisora fiscal no conoce de la existencia de un manual de procedimientos para el proceso de facturación de la empresa, y considera que actualmente no existe claridad frente a la forma como se realiza el proceso. Al igual que la contadora, plantea que el procedimiento actual ha sido divulgado de manera verbal a las áreas correspondientes sin algún soporte documental, y que la empresa no ha definido mecanismos para detectar los errores en la elaboración de la factura previos a su generación.

Tabla 4

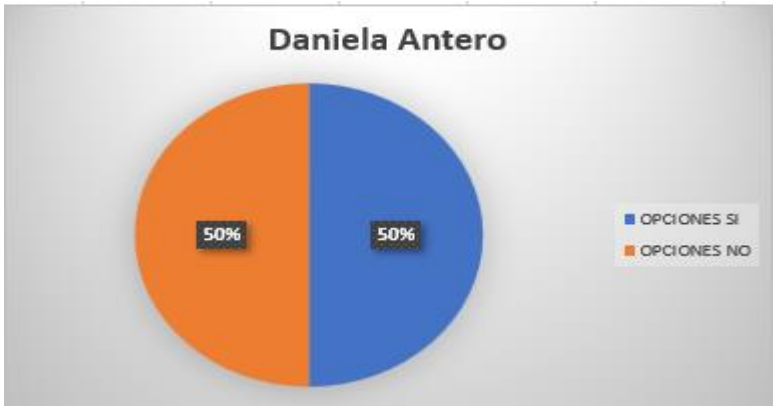
Lista de cheque actual según:(Antero)

EVALUACIÓN ÁREA DE FACTURACIÓN.		
CUESTIONARIO		
Marcar con "X", según corresponda.	SI	NO
1.¿Para usted es clara la forma como se realiza actualmente el proceso de facturación en la Empresa ARQUIMELO SAS?	X	
2.¿Está documentado el proceso de facturación?		X
3.¿Este procedimiento ha sido socializado a las áreas que tienen participación directa con el mismo?	X	
4.¿La recolección de los soportes de la facturación, es compleja o difícil de realizar?		X
5.La revisión de los soportes se lleva a cabo de manera clara y ordenada antes de generar la factura?	X	
6.¿Existen mecanismos definidos por la empresa para detectar deficiencias en el proceso de facturación antes de generar y entregar la factura al cliente?		X

Nota: (Fuente: Propia)

Figura 4

Cumplimiento de la lista de chequeo según:(Antero)



Nota: (Fuente: Propia)

Análisis: la auxiliar contable es la encargada del proceso de facturación, por ende, conoce todo el proceso, pero este proceso al no estar documentado es empírico y sin un orden establecido. También plantea que la empresa carece de mecanismos de control o revisión de las facturas antes de su impresión, lo que permitiría detectar a tiempo los errores y disminuir las devoluciones de estas por parte de los clientes.

Figura 5

Resultados de la lista de chequeo global

ENCUESTA	PREGUNTA 1		PREGUNTA 2		PREGUNTA 3		PREGUNTA 4		PREGUNTA 5		PREGUNTA 6	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	x			x	x			x	x			x
2		x		x	x			x	x			x
3	x			x	x			x	x			x
TOTALES	2	1	0	3	3	0	0	3	3	0	0	3

Nota: (Fuente: Propia)

- **Análisis de la lista de chequeo**

- Se evidencia que el proceso de facturación es claro para dos encuestados la contadora y la auxiliar contable, debido a que ellas son las que están pendientes de este proceso, la revisora solo hace auditoria cada mes y no revisa ese proceso.
- Se evidencia que el proceso de facturación no está documentado, lo que es considerado como de un factor de alto riesgo para el seguimiento y el control, ocasionando desorden y equivocación por parte de la persona que ejecuta esta actividad.
- El proceso de facturación no está documentado debido a esto la socialización del proceso actual se ha realizado, pero de forma verbal, este proceso debería, por lo tanto, tener un documento formal para evitar errores en su realización.
- El proceso de recolección de documentos y la revisión de estos es clara ya que la persona encargada de suministrar la información para facturar (por medio de las actas de entrega) siempre envía todo de manera ordenada y clara.
- No existen mecanismos definidos por la empresa para detectar deficiencias en el proceso de facturación, los mecanismos son empíricos ya que la persona encargada de facturación hace el proceso como ella cree que es adecuado.

- **Matriz DOFA**

Consecuente con los resultados de la lista de chequeo se dan a conocer de este proceso de facturación las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas:

Tabla 5.

Matriz DOFA

DEBILIDADES	**OPORTUNIDADES**
1. Actividades del proceso no documentadas	1. Ordenamiento de las actividades al ser documentadas (procedimiento).
2. Falta de mecanismos para detectar errores en el proceso de facturación	2. Mejorar la productividad del proceso.
3. Desconocimiento en el paso a paso a seguir al momento de facturar	3. Minimizar errores al momento de facturar.
4. Falta de cuidado al momento de realizar la facturación electrónica.	4. Realizar un paso a paso didáctico fácil de manejar.
FORTALEZAS	**AMENAZAS**
1. Organización en la recolección de soportes para facturar.	1. Riesgo económico.
2. Apertura para gestionar nuevas ideas.	2. Pérdida de tiempo aprovechable para otras actividades
3. Disposición por parte del personal para la realización de las actividades.	3. Mala imagen ante el cliente por la continua devolución de las facturas.
4. Las personas implicadas en el proceso tienen conocimiento de este.	4. Retraso en el pago de cartera afectando el flujo de efectivo

Nota: (Fuente: Propia)

Se concluye que teniendo en cuenta lo obtenido en la DOFA, la propuesta de mejora se va a centrar en los aspectos que pretenden enfrentar las debilidades identificadas teniendo en cuenta las fortalezas, se procederá a documentar el proceso de facturación, lo que permitirá minimizar errores y mejorar la productividad del proceso evitando riesgos económicos.

6.2. Procedimientos requeridos para el mejoramiento del proceso de facturación de la empresa ARQUIMELO SAS.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el punto anterior, a continuación, se describen los elementos que harán parte de la propuesta de mejora para el proceso de facturación de la empresa: elaboración del manual de procedimientos, políticas de facturación, lista de chequeo para seguimiento de los soportes requeridos para facturar.

6.2.1. *Manual de procedimientos de facturación*

En el presente manual de procedimientos está plasmado el paso a paso a seguir al momento de facturar en la empresa ARQUIMELO SAS.

La factura electrónica de venta exigida por la DIAN tiene una serie de condiciones diferentes a las señaladas en el artículo 617 del Estatuto Tributario, esto se debe a que tu como empresario debes utilizar herramientas tecnológicas para expedir factura electrónica.

La DIAN estableció los siguientes requisitos según la Resolución 000042 de 2020.

1. Indicar que se trata de una factura electrónica de venta.
2. Los apellidos y nombre de quien preste el servicio o NIT del vendedor.
3. Los apellidos y nombre del comprador o NIT del comprador. Si no se encuentra registrado en el RUT es necesario incluir tipo y número de documento de identidad.
4. Incluir el sistema de numeración consecutiva para las facturas electrónicas. Este debe tener la autorización de numeración, rango autorizado y vigencia.

5. Fecha y hora de generación.
6. Fecha y hora de expedición, la cual corresponde a la validación realizada por la DIAN.
7. Cantidad y descripción específica de los bienes vendidos o servicios prestados. Deben tener un código que permita la identificación y relación de los mismos.
8. Valor total de la operación.
9. Forma de pago, según sea de contado o crédito.
10. Medio de pago: indicar si es efectivo, tarjeta de débito, de crédito o transferencia electrónica.
11. Indicar la calidad de retenedor del IVA.
12. Discriminación del IVA y la tarifa correspondiente.
13. Discriminación del Impuesto al Consumo y la tarifa correspondiente.
14. Incluir firma digital.
15. Indicar CUFE (Código Único de Factura Electrónica).
16. Incluir código QR, cuando se trate de la representación gráfica digital o impresa (PDF).

Tabla 6

Manual de facturación proceso facturación

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FACTURACION ARQUIMELO SAS	Pag 01 de 01 Elaboración 30 junio de 2022 Versión 01
OBJETIVO:	Estandarizar el proceso de facturación, mediante un documento que permita conocer cómo se llevan a cabo las actividades para la emisión de facturas de la empresa ARQUIMELO SAS, sirviendo como instrumento de apoyo y consulta para que los empleados desarrollen sus labores con mayor eficiencia.	
ALCANCE:	El contenido del presente procedimiento será de alcance para el personal que realice las funciones de facturación en la empresa ARQUIMELO SAS.	
LÍDER DE PROCEDIMIENTO:	Auxiliar contable administrativa	
NORMATIVIDAD	RESOLUCION 000037 Por la cual se establece la fecha en la cual quedará disponible cada una de las funcionalidades del sistema de factura electrónica para la implementación de los anexos técnicos de las Resoluciones 000012, 000013 y 000015 de 2021 y se dictan otras disposiciones.	

	RESOLUCION 000015 Por la cual se desarrolla el registro de la factura electrónica de venta como título valor y se expide el anexo técnico de registro de la factura electrónica de venta como título valor. RESOLUCION 042 Por la cual se desarrollan los sistemas de facturación, los PTs, el registro de la facturación electrónica de venta como título valor, se expide el anexo técnico de facturación electrónica de venta y se dictan otras disposiciones en materia de sistemas de facturación. RESOLUCIÓN 000030 Por la cual se señalan los requisitos de la facturación electrónica de venta con validación previa a su expedición, así como, las condiciones, términos y mecanismos técnicos y tecnológicos para su implementación.

DEFINICIONES

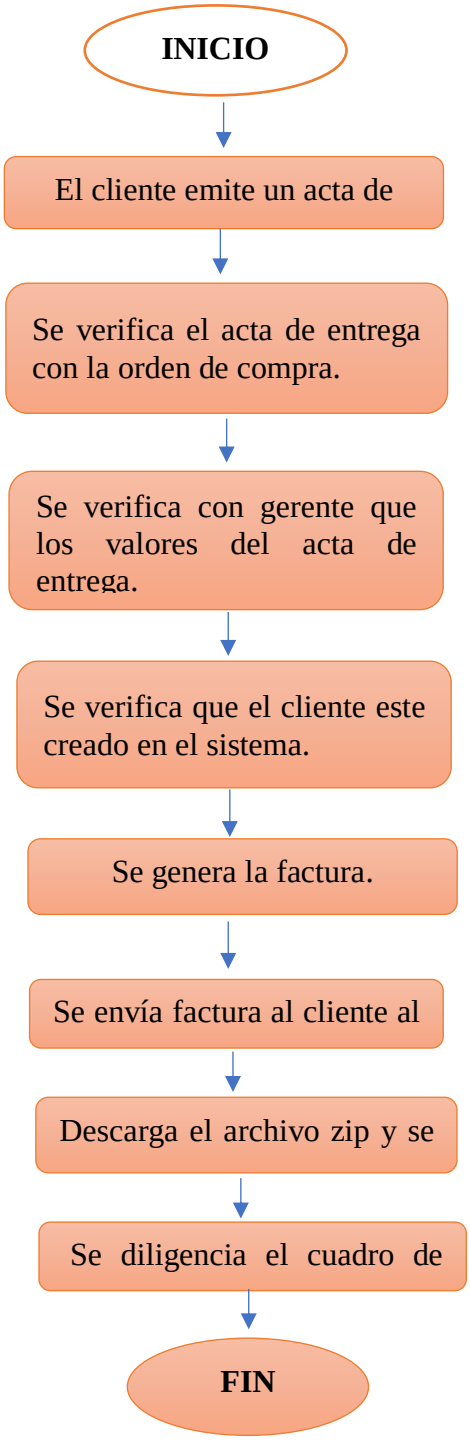
- **Factura:** Es el documento donde se fija el importe de la mercancía expedida. En algunos casos sirve, además, como propio contrato de venta. Sobre ellas deben señalarse claramente las partes compradoras y vendedoras, con sus direcciones, teléfono la descripción de los productos de acuerdo con la descripción exacta sobre la que convengan las partes; losa, bultos expedidos, con sus marcas y contraseñas, peso bruto y neto; las cantidades de ventas acordada (CIF,FOB, etc.) y la divisa fijada, lugar de expedición, etc.
- **Orden de compra:** es el documento legal que se emite para informarle a un proveedor dónde debe entregar el producto que se le está solicitando. Este documento debe detallar la

cantidad y tipo de productos o servicios que se están comprando, el precio, las condiciones de pago y la forma de entrega.

- **Acta de entrega de servicio:** Es el documento mediante el cual el Concesionario hace **entrega** a la Entidad recibe a satisfacción los bienes, las obras, o los **servicios** objeto del contrato dentro del plazo contractual.
- **AIU:** corresponde a las siglas de los términos Administración, Imprevistos y utilidad **que se utiliza** en algunos contratos especialmente en lo **que** tiene **que** ver con ingeniería civil, arquitectura y en general de construcción.
- **Administración:** hace referencia a los costos indirectos necesarios para el desarrollo y funcionamiento permanente del proyecto. Por ejemplo, honorarios, impuestos, costos de personal y de oficina, arrendamientos, entre otros.
- **Imprevistos:** corresponden a un rubro dispuesto para cubrir sobrecostos eventuales en los que pueda incurrir el contratista durante la ejecución de sus obligaciones, los cuales forman parte del riesgo normal del contrato. Algunos ejemplos son atrasos por el clima, accidentes de trabajo, obras adicionales, derrumbes, etc.
- **Utilidad**: es el beneficio que el contratista espera recibir tras la ejecución de sus obligaciones contractuales

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	El cliente emite un acta de entrega del servicio prestado.	Cliente
2	Se verifica el acta de entrega con la orden de compra, con el fin de corroborar que ambos documentos tengan el mismo número de orden de compra.	Auxiliar contable y gerente administrativo
3	Se verifica con gerente que los valores del acta de entrega estén correctos.	Auxiliar contable y gerente administrativo
4	Se verifica que el cliente este creado en el sistema.	Auxiliar contable
5	Se genera la factura con los mismos valores del acta de entrega, anexando en observaciones el número de orden de compra y el número de acta de entrega.	Auxiliar contable
6	Después de generada la factura se envía electrónicamente al cliente al correo que ellos disponen para recepción de facturas.	Auxiliar contable
7	Una vez enviada la factura se descarga el archivo zip y se guarda en la carpeta de facturas de venta y en la carpeta asignada para esa orden de compra. Esto para control interno de la empresa.	Auxiliar contable
8	Se diligencia el cuadro de ventas con la información de la factura.	Auxiliar contable

DIAGRAMA DE FLUJO



Nota: (Fuente: Propia)

6.2.2. Manual de procedimientos devolución de facturas

En el presente manual de procedimientos está plasmado el paso a paso a seguir al momento realizar una devolución en la empresa ARQUIMELO SAS.

Tabla 7

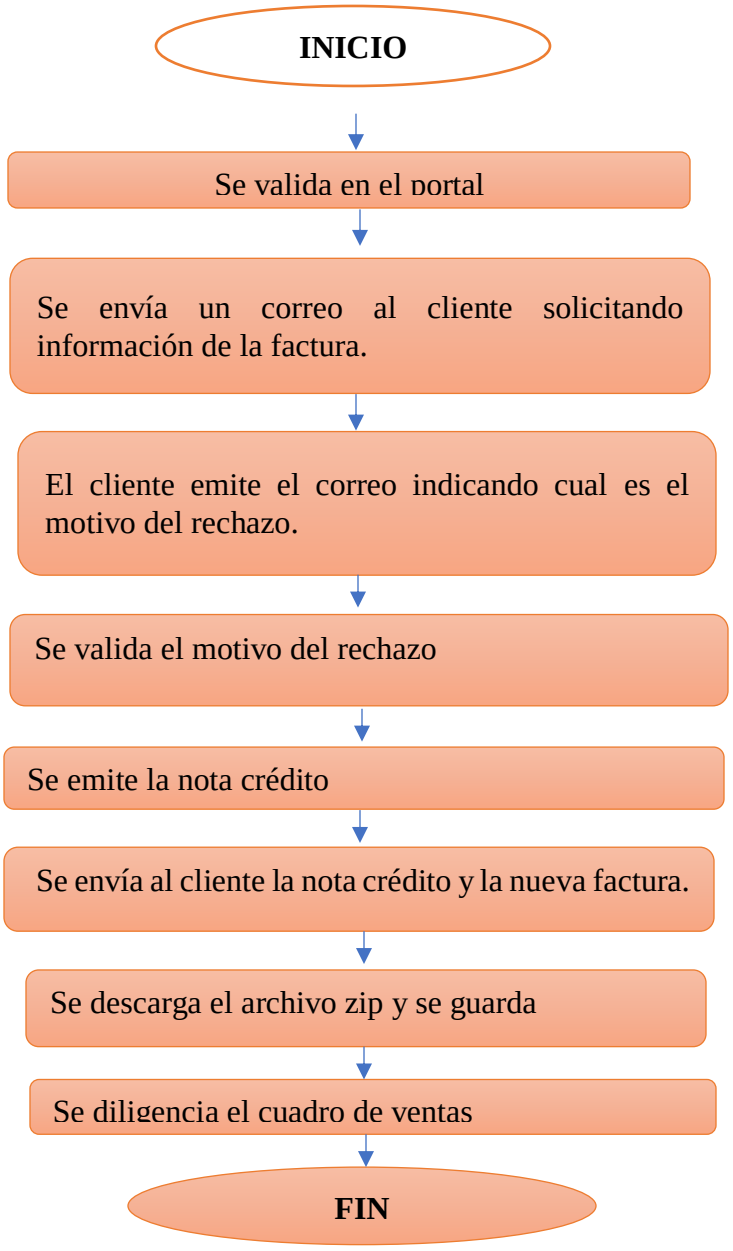
Manual de procedimientos devolución facturación ARQUIMELO SAS

Arquimelo	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEVOLUCION FACTURAS ARQUIMELO SAS	Pag 01 de 01 Elaboración 30 junio de 2022 Versión 01
OBJETIVO:	Estandarizar el proceso de facturación, mediante un documento que permita conocer cómo se llevan a cabo las actividades para la devolución de facturas de la empresa ARQUIMELO SAS, sirviendo como instrumento de apoyo y consulta para que los empleados desarrollen sus labores con mayor eficiencia.	
ALCANCE:	El contenido del presente procedimiento observancia para el personal que realice las funciones de facturación en la empresa ARQUIMELO SAS	
LÍDER DE PROCEDIMIENTO:	Auxiliar contable administrativa	
DEFINICIONES		
• **Devolución de ventas:** devolución en ventas se presenta cuando el cliente devuelve la mercancía comprada a la empresa y se procede a realizar la contabilización de este hecho en un documento contable.		

NORMATIVIDAD		
DECRETO 1929 DE 2007 **por el cual se reglamenta el artículo 616-1 del Estatuto Tributario** **Parágrafo 1°.** Las notas crédito deben corresponder a un sistema de numeración consecutiva y deben contener como mínimo el número y fecha de la factura a la cual hacen referencia, nombre o razón social y NIT del adquirente, la fecha de la nota, número de unidades, descripción, IVA (cuando sea del caso), valor unitario y valor total. **Parágrafo 2°.** Si hay lugar a devoluciones o rescisiones deberá emitirse la nota crédito, o efectuarse la anulación cuando se presente alguna inconsistencia, antes de ser aceptada la operación por el adquirente. Los números de facturas anuladas no podrán ser utilizados nuevamente y deberá llevarse un registro de las mismas.		
PASO	**ACTIVIDAD**	**RESPONSABLE**
1	Se valida en el portal dispuesto por los clientes si las facturas se encuentran contabilizadas.	Auxiliar contable y administrativa
2	En caso de que la factura no se encuentre contabilizada se envía un correo al cliente solicitando información acerca del estado de la factura.	Auxiliar contable y administrativa

3	El cliente emite contesta el correo indicando cual es el motivo del rechazo y que se debe emitir una nota crédito y volver a facturar.	Cliente
4	Se valida el motivo del rechazo con el gerente administrativo, y se procede a emitir nota crédito sobre la factura.	Gerente administrativo y auxiliar contable administrativa.
5	Una vez emitida la nota crédito se procede a facturar nuevamente.	Auxiliar contable y administrativa
6	Después de generada la factura se envía al cliente al correo que ellos disponen para recepción de facturas la nota crédito y la nueva factura.	Auxiliar contable y administrativa
7	Una vez enviada la factura y la nota crédito se descarga el archivo zip y se guarda en la carpeta de facturas de venta y en la carpeta asignada para esa orden de compra. Esto para control interno de la empresa.	Auxiliar contable y administrativa
8	Se diligencia el cuadro de ventas con la información de la nueva factura.	Auxiliar contable y administrativa

DIAGRAMA DE FLUJO



Nota: (Fuente: Propia)

6.2.3. Políticas de facturación y cobranza

En el presente están plasmadas las políticas de facturación y cobranza de la empresa ARQUIMELO SAS. Con el fin de crear ciertos componentes organizativos que mejoren el proceso y lo hagan más eficiente.

Tabla 8

Políticas de facturación y cobranza ARQUIMELO SAS

Arquimelo	**POLITICAS DE FACTURACION Y COBRANZA ARQUIMELO SAS**	Pag 01 de 01
		Elaboración 30 junio de 2022
		Versión 01

Estimado Cliente,

A través de la presente política se establece y comunica los lineamientos de la emisión de facturación de los servicios prestados por la empresa ARQUIMELO SAS.

Emisión

- Para la emisión el cliente debe enviar el acta de entrega del servicio y la orden de compra.
- Las actas de entrega serán recibidas hasta el día 25 de cada mes.
- La factura fiscal será realizada acorde a los lineamientos establecidos por la DIAN, entregando los archivos PDF y XML correspondiente en la versión 3.3.
- Los datos fiscales del receptor serán proporcionados en el momento de la contratación del servicio.

Para actualizar los datos del cliente, tales como NIT y dirección de envío de la factura, entre otros, debe enviar su solicitud oportunamente por correo electrónico a la

siguiente facturaelectronica@arquimelo.com y adjuntar fotocopia del RUT, certificado de cámara y comercio y fotocopia de la cédula del representante legal
Envío de la factura La factura será enviada al correo proporcionado por el cliente, teniendo un lapso de 24 horas a partir de la fecha de envío para cualquier duda o aclaración de la misma.
Aclaraciones y correcciones. • La factura será realizada con los datos proporcionados por el cliente, en caso de existir alguna información errónea, se podrá cambiar la factura siempre y cuando aún este dentro del mes de emisión. • En caso de requerir alguna corrección en el contenido de la factura, se debe solicitar por email al responsable de facturación dentro del mismo mes (facturaelectronica@arquimelo.com).
Pago del servicio **Modalidad de pago.** • El pago debe realizarse pasado 30 días de la emisión. • El cliente debe realizar su pago a través de transferencia electrónica en las cuentas que aparecen en la factura. • Una vez realizado el pago, se debe enviar el comprobante de pago al correo facturaelectronica@arquimelo.com.

Nota: (Fuente: Propia)

6.2.4. Lista de chequeo para facturación

En el presente esta la lista de chequeo de los documentos que se deben tener en cuenta al momento de facturar de la empresa ARQUIMELO SAS.

Tabla 9

Lista de chequeo para facturación

Arquimelo	**LISTA DE CHEQUEO PARA FACTURACION**			Pag 01 de 01 Elaboración 30 junio de 2022 Versión 01
No.	**DOCUMENTO**	**SI**	**NO**	**OBSERVACION**
1	Acta de recibo y cierre obras civiles			
2	Informe fotográfico			
3	Orden de compra			
4	Acta de entrega del servicio			

Nota: (Fuente: Propia)

6.2.5. Ejemplo proceso de facturación y contabilización de facturas

Para el proceso de facturación de la empresa ARQUIMELO SAS se tiene en cuenta una serie de formatos los cuales ayudan a que el proceso tenga una secuencia y esta sea clara, para este ejemplo se tomó como base una obra específica para que todos los formatos coincidan en valores, los formatos son:

- Acta de recibo y cierre obras civiles: esta acta se le entrega al cliente una vez hayan finalizado las actividades, para que el cliente lo apruebe.

Figura 6

Acta de recibo y cierre de obras civiles

ACTA DE RECIBO Y CIERRE OBRAS CIVILES

En Santiago de Cali, a los dieciocho (28) del mes de febrero de 2022 se reunieron en las instalaciones de _, en representación de la y en representación de ARQUIMELO S.A.S. con el fin de hacer entrega de las obras civiles incluidas en la OC 4800236713.

1. Plazo inicial de la ejecución de los trabajos:	3 meses
2. Fecha de inicio del contrato:	Diciembre 8 de 2021
3. Fecha para entrega inicial de trabajos	28 febrero de 2022
4. Fecha de entrega real de los trabajos	28 febrero de2022
5. Valor del contrato (Costos Totales)	$
6. Valor ejecutado (costos directos + AIU)	$
7. Valor total ejecutado inc. IVA	$
8. Porcentaje ejecutado	100%

A continuación, se relacionan las obras y actividades:

DESCRIPCION ACTIVIDADES
OBRAS CIVILES CONSTRUCC Y EDIFICACIONES
SE ANEXA INFORME DE ACTIVIDADES

Para constancia se firma en Santiago de Cali a los veintiocho (28) días del mes de febrero de 2022

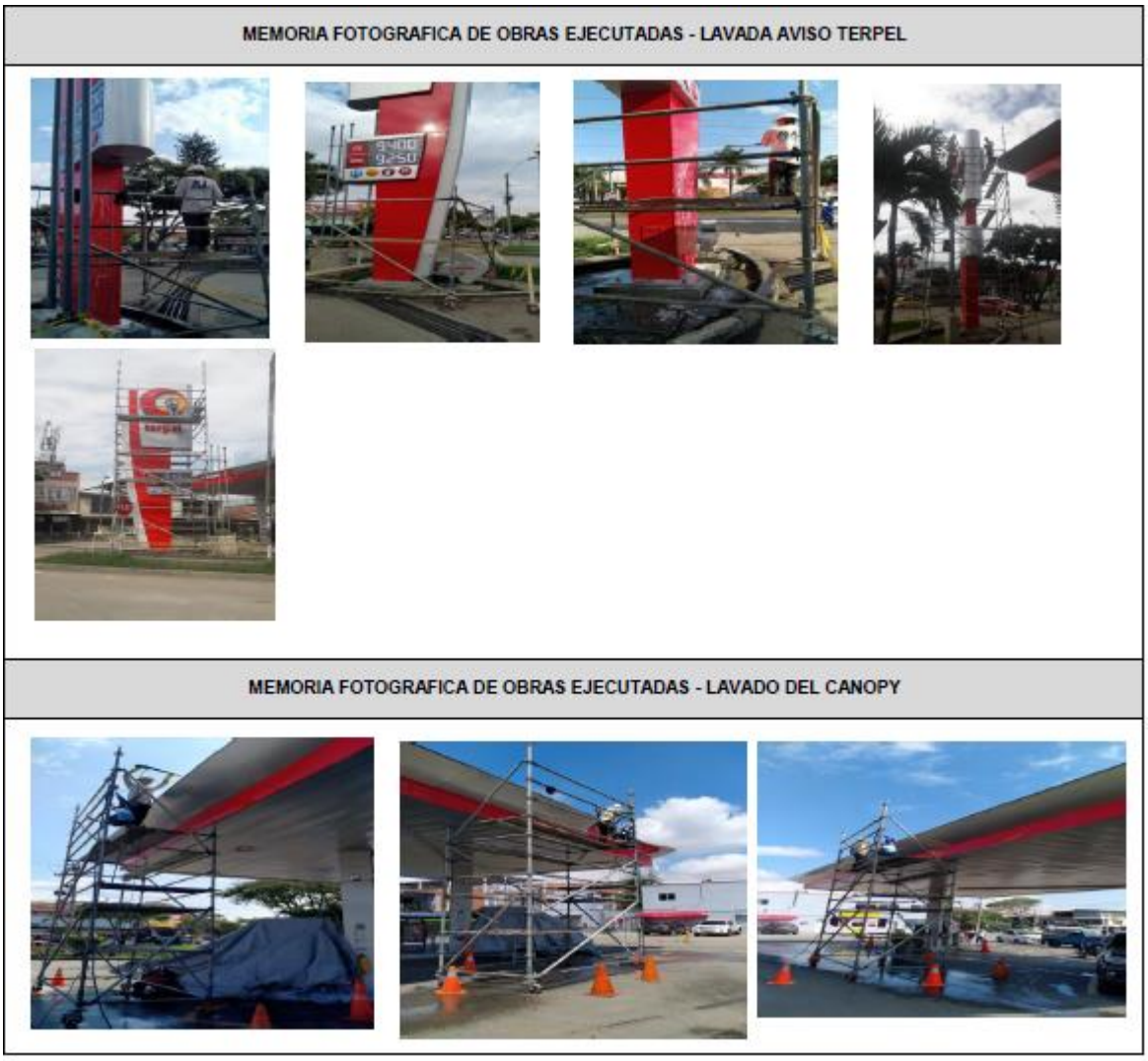
POR,	**POR,**
CLIENTE	**ARQUIMELO S.A.S** **Arquitecto** **Coordinador de Proyectos**

Nota: Tomado de: (Arquimelo,sf)

- Memoria Fotográfica de obras ejecutadas: en este formato se depositan las fotos del trabajo ejecutado como soporte del acta de recibo y cierre, es emitido por la empresa.

Figura 7

Memoria fotográfica de obras ejecutadas



Nota: Tomado de: (Arquimelo,sf)

Orden de compra: este formato lo emite la cliente una vez adjudicada la licitación, en este formato están depositados los valores del costo total del trabajo.

Acta de entrega del servicio: este formato es emitido por el cliente, con este formato se procede a facturar, debe contener el mismo número de orden de compra que corresponda a la obra ejecutada, y los valores de la factura deben ser iguales a los de este formato.

Figura 8.

Orden de compra

ORDEN DE COMPRA No. 4800247378

Cra 7a. No. 75-51 piso 11
Conmutador(571)3175353
Bogotá DC - Colombia

Pág. 1 / 3

PROVEEDOR	ARQUIMELO SAS	Número de Pedido	4800247378
Código Proveedor	501207	Fecha	17.03.2022
NIT	8050283164	Condiciones de Pago	PAGO EN 30 DIAS
Dirección	CR 45 4A 10	Moneda	COP
Ciudad, País	VALLE / Colombia	Contrato Marco	
TEL/FAX	23799382	Requerido Por	
Comprador		Recibido Por	
In. Per validez	01.04.2022	Supervisor del Proceso	..
Fin Per validez	08.04.2022	Grupo de Compras	133 VP Comercial J

De acuerdo con los precios y condiciones especificadas en su cotización, le solicitamos suministrar los materiales y/o servicios relacionados a continuación:

Posición	Código	Descripción	Fecha Entrega	Unidad	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
00010		Instalcion de un spille Ta	08.ABR.2022	Un.activ.	1	3.307.378	
		Instalación de un spill conteiner de doble contención Eds Terpel Villa Gorgona					
Lugar de Entrega:		Eds Teroel Villa Gorgona					
la posición contiene los siguientes servicios:							
10	1000099	OBRAS CIVILES CONSTRUCC Y EDIFICACIONES		UND	1	2.688.925	2.688.925
20	1001360	ADMINISTRACIÓN AIU GASTO		UND	1	403.339	403.339
30	1001361	IMPREVISTOS AIU GASTO		UND	1	80.668	80.668
40	1001362	UTILIDAD AIU GASTO		UND	1	134.446	134.446

Subtotal	3.307.378
Valor IVA	25.545
Total	3.332.923

Nota: Tomado de: (Arquimelo,sf)

Figura 9

Acta de entrega del servicio

ACTA DE ENTREGA DEL SERVICIO No. 1003343796

Cra 7a. No. 75-51 piso 11
Conmutador(571)3175353
Bogotá DC - Colombia

Pág. 1 / 1

Fecha	26.04.2022	Orden de Compra No.	4800247378
Aceptación de Servicio No.	1003343796	Fecha	17.03.2022
Supervisor del Proceso		Proveedor	ARQUIMELO SAS
Lugar de Entrega		Interventor	
Inicio Periodo Vigencia		Fin Periodo Vigencia	

Objeto del Contrato: Instalcion de un spille Tanque de Exyra

Posición	Servicio	Descripción	Unidad	Cantidad	Precio unitario	Precio Total
10	1000099	OBRAS CIVILES CONSTRUCC Y EDIFICACIONES	UND	1	2.688.925	2.688.925
20	1001360	ADMINISTRACIÓN AIU GASTO	UND	1	403.339	403.339
30	1001361	IMPREVISTOS AIU GASTO	UND	1	80.668	80.668
40	1001362	UTILIDAD AIU GASTO	UND	1	134.446	134.446
		Instalación de un spill conteiner de doble contención Eds Terpel Villa Gorgona				

Valor total sin IVA COP 3.307.378

Nota: Tomado de: (Arquimelo,sf)

Figura 10

Factura de venta de ARQUIMELO SAS

ARQUIMELO S.A.S

ARQUIMELO SAS
NIT : 805,028,316 - 4
CR 45 4A 10
CALI - COLOMBIA
3005680247
arquimelosas@gmail.com

FACTURA VENTA | **FE** | **344**

Cliente:
Nit:
Dirección: CR 7a 75 51 P 11
Ciudad: CALI-VALLE DEL CAUCA
Tel: 3175353
Correo: felectronicar@terpel.com

Fecha Factura: 26/04/2022 15:49:02
Fecha Expedición : 26/04/2022 15:50:50
Fecha Vencimiento : 26/05/2022
Vendedor: JORGE ENRIQUE MELO VALENCIA
Centro Costo 700

Código	Descripción	Unid	Cant	V. Unit	Valor Total
4130100500	OC 4800247378 EDS TERPEL VILLA GORGONA		0	.00	2,888,925.00
4130100500	OC 4800247378 ADMINISTRACION		0	.00	403,339.00
4130100500	OC 4800247378 IMPREVISTOS		0	.00	80,888.00
4130100200	OC 4800247378 UTILIDAD		0	.00	134,446.00

Elaborado e Impreso por Siigo Nit: 830.048.145-8

CONDICION DE PAGO

Credito	Credito Clientes Nacionales	Efectivo	3.262.943,47	Cuota1Vencea02022

VALOR EN LETRAS
Tres Millones Doscientos Sesenta Y Dos Mil Novecientos Cuarenta Y Tres Pesos M/Cte Con 47/100

OBSERVACIONES
Orden de compra No.4800247378
Acta de entrega del servicio No.1003343796
CONSIGNAR CUENTA CORRIENTE # 0173 6999 8428 BANCO DAVIVIENDA.

Totales	
Total Bruto	3,307,378.00
Rte Fte Contrat	66,147.56
IVA	25,544.74
Total Base de AIU	134,446.00
Imp.Deporte	0.00
Retenc. IVA	3,831.71
Total a Pagar	**$ 3.262.943,47**

A esta factura de venta aplican las normas relativas a la letra de cambio (artículo 5 Ley 1231 de 2008). Con esta el Comprador declara haber recibido real y materialmente las mercancías o prestación de servicios descritos en este título - Valor. **Resolución y/o Autorización de facturación No.** 18764020186122 **aprobado en** 2021-10-27 **vigente 24 Meses, prefijo** FE **desde el número** 258 **al** 1000
Responsables de Iva - Actividad Económica 4112 Tarifa 3,30

Elaborado por

Nota: Tomado de: (Arquimelo,sf)

Ejemplo de la contabilización de la factura: para este ejemplo se tomó en cuenta la factura anterior, están son las cuentas que se manejan al momento de facturar (Arquimelo,sf).

Tabla 10

Contabilización de la factura.

CODIGO	CUENTA	DEBITO	CREDITO
4130	Ingresos x contratos construcción		2.688.925
4130	Ingresos x contratos construcción		403.339
4130	Ingresos x contratos construcción		80.668
4130	Ingresos x contratos construcción		134.446
2408	Iva		25.544
135517	retención ICA	3.831	
135515	retención fuente	66.147	
130505	Clientes	3.262.944	

Nota: (Fuente: Propia)

7. Conclusiones

El presente proyecto de grado tuvo como objetivo principal elaborar un plan de mejoramiento en el proceso de facturación de la empresa ARQUIMELO SAS, lo cual se logró dándole respuesta a los objetivos específicos los cuales fueron: 1. identificar el estado actual del proceso de facturación de la empresa ARQUIMELO SAS; 2. Plantear los procedimientos requeridos para el mejoramiento del proceso de facturación en la empresa ARQUIMELO SAS. Para el desarrollo de estos objetivos se realizó una lista de chequeo a las personas del área contable de la empresa lo cual ayudo a identificar el conocimiento que se tenía del proceso y las falencias a mejorar.

Conforme a los objetivos planteados, se realizó la identificación de los procedimientos actuales que intervienen en el proceso de facturación, con los hallazgos obtenidos se evidencio que el proceso de facturación no está documentado, lo que puede ser de factor de alto riesgo para el seguimiento y el control, lo que puede ocasionar desorden y equivocación por parte de la persona que ejecuta esta actividad. Por otra parte, el proceso de facturación no está documentado debido a esto la socialización del proceso actual se ha realizado, pero de forma verbal, este proceso debería, por lo tanto, tener un documento formal para evitar errores en su realización. No existen mecanismos definidos por la empresa para detectar deficiencias en el proceso de facturación, los mecanismos son empíricos ya que la persona encargada de facturación hace el proceso como ella cree que es adecuado. Con esto se concluyó que teniendo en cuenta lo obtenido en la DOFA, la propuesta de mejora se centró en los aspectos que pretenden enfrentar las debilidades identificadas teniendo en cuenta las fortalezas, los elementos que se desarrollaron en la propuesta de mejora fueron: dos manuales de procedimientos para la creación y devolución de facturas, las políticas de facturación y

lista de chequeo, lo que permitirá minimizar errores y mejorar la productividad del proceso evitando riesgos económicos, logrando el ordenamiento de sus actividades administrativas y contables de manera eficiente, reflejada en el cobro de los servicios prestados, y también a la debida optimización de los recursos de la organización.

En cuanto a los procedimientos elaborados se concluye que los manuales de procedimientos son una herramienta idónea para plasmar el proceso de actividades específicas, ayudando a realizar las actividades de manera eficaz y eficiente. Las Políticas de facturación ofrecen una guía para afrontar situaciones que surgen y afectan el funcionamiento de la empresa, estas contribuyen con el desarrollo y la acción en el caminar hacia un objetivo ayudando a delegar y mantener una buena relación entre el cliente y la empresa. Lista de chequeo tiene el objetivo de realizar controles para garantizar que no se olvide nada importante durante el proceso de facturación, garantiza que se cumplan de manera organizada.

8. Recomendaciones

Es necesario que las estrategias de mejora que se proponen en este trabajo se socialicen con el área administrativa y contable de la empresa para que se articule estas acciones dentro de los procesos y se le haga el respectivo seguimiento y control para que se logren los objetivos de mejora propuestos.

Es importante que, en el desarrollo e implementación de las estrategias propuestas en este plan de mejora, sean retroalimentadas todas las áreas involucradas de la empresa para concientizar a todo el personal, de tal manera, que exista un compromiso unánime que facilite la gestión de dichas actividades. Todo esto deberá ser acompañado de reuniones y capacitaciones a los empleados focalizadas al desarrollo de estos procesos de mejora.

Conocer la percepción del área contable es importante para este trabajo, puesto que permite validar con su misma opinión, los diagnósticos realizados, además de realizar el seguimiento de las mejoras propuestas. En este contexto, se hace necesario realizar encuestas de percepción permanentes para realizar el análisis respectivo, también se busca capacitar al personal para obtener el mayor rendimiento en el desarrollo de la empresa e informar sobre las actualizaciones que se presenten en cuanto a la normatividad que afecte el proceso de facturación.

9. Referencias

Ayala Rodríguez, L. D. (2019). Propuesta de mejoramiento al proceso de facturación de la E.S.E. Hospital Local de Candelaria en la vigencia 2018. Pereira. Obtenido de https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/20069/PROPUESTA%20DE%20MEJORAMIENTO%20AL%20PROCESO%20DE%20FACTURACI%c3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cespedes, S. (2018). Mejoramiento del proceso de facturación de la Subred Integrada de Servicios. Bogota. Obtenido de https://www.subredsur.gov.co/sites/default/files/documentos/ESTUDIO%20DOS-MEJORAMIENTO%20PROCESO%20FACTURACION.pdf

Concepto. (05 de 08 de 2021). Politicas de una empresa. Argentina. Obtenido de https://concepto.de/politicas-de-una-empresa/

holded. (s.f.). Datos de facturación: ¿Qué debe contener una factura? Obtenido de https://www.holded.com/es/guias/facturacion/requisitos-datos-facturas

Larriba, L. M. (01 de Junio de 2021). ¿Qué es una factura y qué elementos debe contener la misma para ser válida? Obtenido de https://www.getbillage.com/es/blog/que-es-una-factura-y-que-elementos-debe-contener-la-misma-para-ser-valida#:~:text=en%20que%20aparecen%3A-,N%C3%BAmero%20de%20factura,tal%2C%20ha%20de%20ser%20%C3%BAnico.

Meneses, J. (2020). PROPUESTA DE MEJORAMIENTO EN EL PROCESO DE FACTURACIÓN DE LA EMPRESA IV.NIVEL CALI. Cali. Obtenido de

https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/3464/PROPUESTA%20DE%20MEJORAMIENTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Morea, J. (2002). Definiciones del mejoramiento continuo. .

nueva-iso-9001-2015.com. (28 de septiembre de 2021). Obtenido de https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2021/09/iso-9001-como-es-el-proceso-de-facturacion/

Palma, J. (2020). Manual de procedimientos.

Registraduria. (17 de Julio de 2008). LEY 1231 DE 2008. Bogota. Obtenido de https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=31593

Santos, J. M. (2015 de 11 de 2015). DECRETO 2242 DE 2015. Obtenido de https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30033048