



FACTURACIÓN DE SERVICIOS A TERCEROS

DIEGO MAURICIO SÁNCHEZ ESCOBAR

CARLOS ALEJANDRO ROJAS PELÁEZ

DORA JUDICELLY YEPES GÓMEZ

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROYECTOS

MEDELLÍN

2018

TABLA DE CONTENIDO

1	TITULO	8
2	PROBLEMA	9
2.1	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	9
2.2	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	10
3	JUSTIFICACIÓN.....	11
4	OBJETIVOS.....	12
4.1	GENERAL	12
4.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
4.3	ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	12
5	MARCO TEÓRICO	13
5.1	ANTECEDENTES	14
5.3	MARCO REFERENCIAL:	18
6	DISEÑO METODOLOGICO	23
6.1	HALLAZGOS	23
6.1.1	CARACTERIZACIÓN DE LA FACTURACIÓN ACTUAL.....	23
6.1.2	DESCRIPCIÓN DEL ESTADO IDEAL DEL PROCESO DE FACTURACIÓN	25
6.1.3	BRECHAS DE LA FACTURACIÓN A TERCEROS.....	28
6.1.4	PROPUESTA DE INTERVENCIÓN DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN	29

7	CONCLUSIONES.....	34
8	RECOMENDACIONES.....	35
9	REFERENCIAS	36

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Mapa de problemas Fuente: Elaboración propia	10
Ilustración 2 Mapa de problemas Fuente: Elaboración propia	24
Ilustración 3 Mapa de actividades Fuente: Intranet EPM	24
Ilustración 4 Frentes de trabajo Fuente: Sistema Facturación Open SmartFlex	29
Ilustración 5 Actividades para la Intervención Fuente: Intranet EPM.....	33

INTRODUCCIÓN

Sin duda alguna, el mejoramiento continuo de los procesos es fundamental para la evolución continua de las organizaciones, es así, como las actividades ejercidas dentro de la operación de los negocios, se traducen en fuentes de transformación y continuo cambio, es así, como a través de la identificación de riesgos que pueden materializarse en la facturación de algunos servicios de terceros, se realiza el presente trabajo que pretende dar inicio a la estructuración de actividades que se consideran fundamentales, para una gestión tan importante como es la adecuada parametrización de los productos en un software que cumpla con el debido proceso de facturación y normatividad vigente.

Para abordar la temática, este trabajo de investigación se estructuró los siguientes elementos, los cuales son:

Título: Donde se referencia el tema a abordar en el presente trabajo.

Problema: Describe la problemática actual identificada en el proceso de facturación de servicios de terceros.

Justificación: Concentra el propósito de ejecutar el desarrollo del proyecto con el fin de proponer alternativas de solución a las dificultades identificadas.

Objetivos: Menciona los aspectos a considerar y que deben ser resueltos durante la ejecución del proyecto.

Marco Teórico: aquí se contemplan los antecedentes de estudios previos a la investigación, asimismo se puntualizan algunas consideraciones teóricas convenientes para el abordaje de la misma con una reflexión crítica.

Diseño Metodológico: Se pauta la metodología que será empleada para el desarrollo del proyecto.

RESUMEN

Este documento, contempla el estudio de caracterización de procesos ejecutados actualmente para la facturación de servicios de terceros en EPM, dentro de dicha caracterización, se contemplan las actividades que deberán ejecutarse para dar inicio por parte de las áreas involucradas, al cumplimiento de requisitos funcionales establecidos a nivel de software, medición de riesgos actuales, y la identificaciones de procesos de facturación que deberán surtirse, con el propósito de parametrizar los cobros ejecutados para los servicios de Aseo, Alumbrado Público Asistencia Domiciliaria y Seguros a través, de una herramienta totalmente habilitada para el cumplimiento del debido proceso en dicha actividad.

ABSTRACT

La presente monografía pretende recopilar aquellas actividades y procesos que actualmente presentan brechas en la adecuada facturación de servicios de terceros, dentro de la actividad, se concentra la identificación de procesos que deberán ser intervenidos en la parametrización de los sistemas de información y que pretende aplicar el cumplimiento del debido proceso y el aseguramiento de ingreso para la organización, contemplando aspectos tan fundamentales como, el seguimiento de las políticas de calidad de la organización y la orientación al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la compañía y la normatividad vigente.

1 TITULO

Facturación de Servicios a Terceros.

2 PROBLEMA

2.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La Unidad Facturación es la encargada de liderar los procesos de facturación del portafolio de servicios públicos y productos comercializados por el Grupo EPM y por terceros con quienes se realicen convenios ajustada a la normatividad, enmarcada dentro de las necesidades de las ofertas de valor y en facturación conjunta como lo determina la Ley.

Actualmente se presentan las siguientes dificultades en el proceso de facturación para algunos servicios prestados, los cuales no hacen parte del core de la empresa y se factura en un aplicativo que no cumple con todas las condiciones necesarias:

- Ruptura entre actividades de facturación, recaudo y gestión cartera.
- Falta de controles a la hora de crear nuevos conceptos y existen códigos diferentes para un mismo producto o servicio.
- Ausencia de liquidación y cobro de intereses de mora sobre las facturas.
- Facturación con omisión de retenciones aplicadas en las empresas del grupo a las que se le dirige la factura y por lo tanto reprocesos tanto en contabilidad como en consolidación y reportes.
- Ausencia de controles para la depuración de los documentos por cobrar.

Por ende, se requiere la evaluación, configuración y parametrización de los productos y/o servicios asociados a terceros a través de un software idóneo que permita contrarrestar las falencias presentadas en el presente documento.

Mapa de problemas.

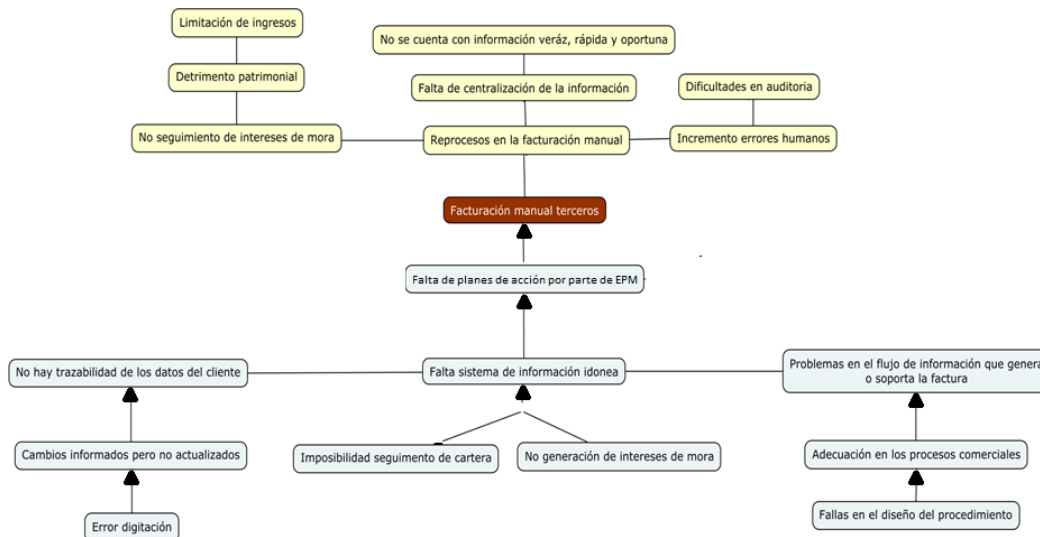


Ilustración 1 Mapa de problemas Fuente: Elaboración propia

2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Teniendo en cuenta que el alcance del proceso Facturar cubre venta de bienes y servicios tanto Core como no Core, en la Unidad Facturación se está revisando la facturación de productos diferentes a Servicios de Energía, Gas y Agua (EGA) e identificar los requisitos que se deben cumplir para la facturación de estos productos y el tipo de documento que se debe expedir (factura).

Es por ello que el problema central de este trabajo se concentra en identificar las necesidades de un sistema idóneo para manejar el proceso de facturación de forma conjunta con los servicios públicos domiciliarios. Lo cual lleva a plantear la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué estructura debe tener un proyecto orientado a adecuar el sistema facturador existente, con el fin de mitigar la problemática identificada?

3 JUSTIFICACIÓN.

Dada la situación actual de la facturación de terceros, es necesario realizar la caracterización de los productos de terceros para ser facturados a través del software actual de la empresa, y de esta manera lograr los impactos esperados, tales como:

- Cálculo de intereses de mora por incumplimiento en el pago de facturas anteriores.
- La liquidación de impuestos (IVA, INDUSTRIA Y COMERCIO, ENTRE OTROS).
- Facturación de cuentas por cobrar de los productos diferentes a los servicios públicos domiciliarios.
- Emisión de documento que presta mérito ejecutivo (hace referencia a aquella característica que tienen algunos documentos de hacer exigible el pago de una obligación).
- Homologación de características para la generación de cuentas de cobro
- Integridad, disponibilidad o confidencialidad de la información o datos del proceso.
- Facturación inoportuna de cuentas por cobrar.
- Entrega oportuna de la Factura al cliente.

4 OBJETIVOS.

4.1 GENERAL

Construir una propuesta de intervención al facturador actual a través de la identificación de necesidades del negocio, con el fin de incluir los productos de terceros y así mitigar los riesgos identificados en el proceso actual de facturación.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Caracterizar a través de la herramienta utilizada actualmente para emitir facturas de servicios públicos, los productos asociados a los servicios de terceros.
- Establecer el estado ideal del proceso de facturación, de acuerdo con las necesidades de negocio identificadas.
- Identificar las brechas actuales del proceso de facturación de terceros en EPM frente al estado ideal, con el fin de establecer que tan distantes son.
- Diseñar una propuesta de intervención del sistema de facturación que permita implementar las mejoras identificadas y donde se pueda integrar los servicios de terceros.

4.3 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

Este trabajo busca presentar el desarrollo de la propuesta de intervención al sistema de facturación actual, en ningún momento pretende realizar el levantamiento de requisitos o la construcción de diseños orientados a sustentar dicha intervención.

5 MARCO TEÓRICO

Dado que el presente trabajo, se centrará en la caracterización de beneficios que representa la migración de la facturación de servicios de terceros hacia un sistema que cumpla con el debido proceso, resulta fundamental dar en cuenta de la definición de algunos conceptos que a continuación se atribuye, esto entre otras instancias, motiva el comprender mejor cuales son aquellas componentes que comprende la actual actividad.

- **Factura de servicios públicos.** Es la cuenta que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos.
- **Servicio,** es el conjunto de actividades que lleva a cabo internamente una empresa por ejemplo para poder responder y satisfacer las necesidades de un cliente. Es un bien, pero se diferencia de este porque siempre se consume en el momento en que es prestado.
- **Servicios públicos domiciliarios.** Son los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía pública básica conmutada, telefonía móvil rural, y distribución de gas combustible, tal como se define en este capítulo.
- **Tercero,** Persona o empresa que no está implicada directamente en una transacción o Contrato, pero puede estar implicada o afectada por éste. Alguien indirectamente implicado o relacionado con una transacción, un Contrato u otro tipo de interacción.
- **Servicios CORE,** son aquellos que hacen parte de la actividad principal de la compañía.
- **Servicios NO CORE,** son aquellos que no hacen parte de la actividad principal de la empresa.

- **Servicios de Terceros**, son los productos NO CORE distintos a los servicios públicos domiciliarios (energía, gas y agua) y los cuales la compañía presta a otras entidades, Ej. la facturación y recaudo.

5.1 ANTECEDENTES

En la empresa de servicios públicos domiciliarios del Valle del Cauca, la facturación de servicios de terceros brindados por la compañía, es accionada desde dos metodologías adoptadas al software, las cuales se expresan a continuación:

- Como primera opción, se cuenta para el operador de aseo de mayor participación en la ciudad, un acceso a la base de datos de la empresa de servicios públicos domiciliarios, de esta manera, es el tercero el encargado de la gestión de sus propios cobros y la administración de los servicios que posee adscritos.
- Como segunda práctica, se cuenta con él envío por parte del tercero de la información asociada al cobro de sus servicios frente a la empresa de servicios públicos domiciliarios, es así, como esta última, procede a cotejar los archivos enviados para el cobro y comparando con el promedio histórico de factura, proceden a realizar las validaciones pertinentes mediante los reportes extraídos desde el facturador, el cual, permite realizar el seguimiento a la cuenta de cobro con todos las implicaciones que esto acarrea.

Estas dos prácticas se encuentran configuradas en el software del facturador que permite realizar el seguimiento conjunto del proceso de facturación, incluyendo seguimiento de cartera, intereses de mora y adecuado registro de clientes.

Al día de hoy con el desarrollo de nuevas tecnologías y la sistematización de procesos, es fundamental definir dentro de la organización planes de acción que permitan mejorar las actividades necesarias para la adecuada administración de los bienes y productos que se ofrecen en el mercado, es así, como incorporar políticas basadas en el mejoramiento continuo, gestión de activos, medición de resultados y aplicación de elementos para el cumplimiento de la normatividad se convierten en ejes esenciales para la evolución y permanencia en el tiempo de las organizaciones.

Como se menciona en su publicación la revista ENTER, es indispensable contar con una serie de pasos acordes a la implantación de herramientas que permitan sistematizar y mejorar uno o varios procesos los cuales se encuentran discriminados en:

- Identificar las necesidades y planear
- Estandarizar procesos que se quieren gestionar por el software de ERP
- Escoger el software más apropiado para tu empresa
- Prepararse para el cambio y formar al personal
- Fase de pruebas
- Implementación exitosa

Por otro lado, la empresa SEMTEC S.A hace una facturación de los productos acueducto, alcantarillado y aseo, se toma como referencia la descripción de su experiencia en la web ya que en su portafolio se encuentran productos similares a los ofrecidos por EPM y en donde buscan como hacer el proceso de facturación de una manera moderna que cumpla con las especificaciones mínimas requeridas para el proceso como: realizar los cobros de estos servicios, actualizaciones de cada uno de ellos y a la vez contar con los procesos de lectura de medidores y entrega de facturas. (SEMTEC S.A, s.f.)

No obstante es necesario medir los impactos que acarrearán las adecuaciones de la facturación en las instituciones, es así, como Joyce Hartje , Carolyn Edney y Nancy Roget, mencionan desde su experiencia como realizaron la identificación de barreras para la implementación del software facturable y que resultados obtuvieron de acuerdo a su experiencia. (Biomedcentral,2015)

Se toma como punto de referencia las experiencias registradas en siguiente documento, acta de una videoconferencia realizada en el año 2015 (Sesión Ordinaria 2015-064), entre la empresa Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados “AyA” y Empresas Públicas de Medellín “EPM”, en la cual la AyA consulta a EPM sobre la necesidad que presentan actualmente en la empresa de actualizar o cambiar su facturador; esto debido a la obsolescencia del mismo, ya que hace más de 15 años que no lo actualizan. Así mismo EPM le indica a AyA que mecanismos ha venido utilizando para no caer en el mismo problema, que aspectos debe tener en cuenta al momento de la adquisición de un nuevo sistema, o la actualización del sistema actual, y les brinda la posibilidad de venir a visitar la casa matriz, para que observen en vivo como funciona su sistema de facturación. (AyA, 2015)

5.2 MARCO NORMATIVO DEL PROYECTO.

Como se menciona en la ley 142 de 1994 que norma la prestación de los servicios públicos en Colombia (acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas combustible, TPBC, telefonía local móvil en el sector rural), en su capítulo VI, establece una serie de lineamientos que para la aplicación del presente proyecto se deben tener en cuenta los siguientes artículos:

- Artículo 147, donde se menciona la naturaleza y requisito de las facturas de acuerdo al desarrollo del contrato de servicios públicos.
- Artículo 148, Se establece los requisitos formales que debe poseer una factura de servicios públicos donde se contemple entre otras instancias, información entendible y coherente de acuerdo a los valores cobrados.
- Estatuto tributario de Colombia:
- Art. 616, Donde se determina la reglamentación ceñida por el gobierno nacional frente a la reglamentación de los documentos equivalentes o facturación que debe expedirse al momento de ofrecer en venta un bien o servicio y los datos mínimos que debe contener al momento de su expedición.
- Art. 617, Comprende los elementos básicos informativos y de contenido que debe incluirse en la factura o documento equivalente para tener validez tributaria.

5.3 MARCO REFERENCIAL:

Factura: Las facturas de venta son un instrumento que sirve como constancia para el vendedor y para el comprador de la operación realizada. Describe en ella lo que se ha comprado y por ende vendido, y el precio pagado. En este caso el hecho descrito es la operación de compraventa. Se deben consignar en ella los datos personales del comprador y del vendedor, sus domicilios y sus condiciones respecto a las cargas impositivas. Se deben también dejar anotados los datos de los productos o servicios vendidos (cantidad, descripción de los mismos para identificarlos, precio unitario y precio total). También debe aclararse las condiciones de venta (si es al contado o a crédito, pagadero con cheque, en efectivo, con tarjeta de crédito o débito, si es al por mayor o por menor). Al emitir facturas el comerciante se obliga al pago de impuestos por el importe facturado.

Requisitos: Según el estatuto tributario, el requisito para 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:

- Estar denominada expresamente como factura de venta.
- Apellidos y nombre o razón y NIT del vendedor o de quien presta el servicio.
- Apellidos y nombre o razón social y NIT del adquirente de los bienes o servicios, junto con la discriminación del IVA pagado.
- Llevar un número que corresponda a un sistema de numeración consecutiva de facturas de venta.
- Fecha de su expedición.
- Descripción específica o genérica de los artículos vendidos o servicios prestados.
- Valor total de la operación.
- El nombre o razón social y el NIT del impresor de la factura.

- Indicar la calidad de retenedor del impuesto sobre las ventas.
- Declarado Inexequible Corte Constitucional-

Obligación de expedir factura:

Para efectos tributarios, todas las personas o entidades que tengan la calidad de comerciantes, ejerzan profesiones liberales o presten servicios inherentes a éstas, o enajenen bienes producto de la actividad agrícola o ganadera, deberán expedir factura o documento equivalente, y conservar copia de la misma por cada una de las operaciones que realicen, independientemente de su calidad de contribuyentes o no contribuyentes de los impuestos administrados por la Dirección General de Impuestos Nacionales.

Quienes expidan factura están obligados a:

- Emitir y entregar facturas por las operaciones que realizamos en el desarrollo de nuestra actividad empresarial o profesional.
- Conservar una copia o matriz de estas facturas emitidas.
- Conservar las facturas u otros justificantes recibidos de otras empresas.
- Llevar unos libros con los registros de las facturas emitidas y recibidas.

Para quienes utilicen máquinas registradoras, el documento equivalente será el ticket expedido por ésta.

- La boleta de ingreso a las salas de exhibición cinematográfica constituye el documento equivalente a la factura.

- Quienes tengan la calidad de agentes de retención del impuesto sobre las ventas, deberán expedir un certificado bimestral que cumpla los requisitos de que trata el artículo 381 del Estatuto Tributario. A solicitud del beneficiario del pago, el agente de retención expedirá un certificado por cada retención efectuada, el cual deberá contener las mismas especificaciones del certificado bimestral.

En los demás aspectos se aplicarán las previsiones de los parágrafos 1o. y 2o. del artículo 381 del Estatuto Tributario.

Tipos de facturas existentes:

- Factura ordinaria: la que todos conocen como factura normal o completa.
- Factura simplificada: es la que antiguamente se conocía como ticket.
- Factura rectificativa: son las creadas para corregir errores de alguna factura anterior.
- Factura recapitulativa: documenta agrupaciones de facturas de un período de tiempo.
- Factura electrónica: la versión digital del documento.

El módulo de facturación, debe contemplar los siguientes aspectos:

Debe permitirse administrar de manera integrada todo el proceso de emisión de facturas en las empresas prestadoras de servicios, así como la impresión y distribución de dicha factura. Las cuentas pueden ser generadas en forma independiente, por cada uno de los productos relacionados con el contrato, o agrupadas a nivel del contrato en una única factura, cuyo valor equivale a la sumatoria de los totales a cobrar en cada uno de los productos.

Además, permitir establecer los ciclos y periodos aplicables a los procesos de facturación en donde se define la periodicidad con que se realiza la generación de cargos, facturas, impresión y entrega de documentos de facturación; además de realizar una programación de éstos por cada ciclo.

No obstante, es necesario determinar la forma en que se realiza la liquidación de cada uno de los cargos que hacen parte de la factura por medio de la parametrización de reglas. En otras palabras, de manera recurrente, se genera un valor por cada concepto definido en las políticas de facturación, con base en las tarifas y el consumo obtenido. Este proceso incluye la generación de cargos de descuentos y recargos que apliquen.

Posteriormente, se debe permitir realizar la revisión de los cargos generados para cada uno de los servicios suscritos. Una vez aprobada la generación de los cargos para el periodo, se agrupan en una factura, actualizando el saldo de la cuenta y asignando el número fiscal correspondiente.

En caso de ser necesario, se puede generar cobros del periodo actual y de periodos anteriores que no pudieron ser realizados en su momento, logrando así el aseguramiento de ingresos para las empresas prestadoras de servicios, así como la realización de ajustes de facturación a través de notas débito y notas crédito.

Parametrización de software.

El concepto parametrización, responde a una cuidadosa planificación a la hora de determinar, que tipologías de documentos se introduce en el sistema, que políticas de operación afectarán a qué tipo de documentos y qué tipos de usuarios (seguridad) tendrán

el alcance en su operación y/o consulta, qué denominación tendrán las localizaciones de la información almacenada, etc. Todos estos valores, responden ante lo que se suele llamar parametrización del sistema. Si bien no es algo que venga hecho, sí es responsabilidad del proceso que lo opera, elaborar dicha planificación y establecer unos parámetros normalizados para operar con la información y registros con los que se alimente el sistema.

6 DISEÑO METODOLOGICO

6.1 HALLAZGOS

6.1.1 CARACTERIZACIÓN DE LA FACTURACIÓN ACTUAL

EPM presta el servicio de facturación y recaudo a terceros de tasa de aseo, alumbrado público y seguros, actualmente esta facturación se realiza a través de una herramienta que no presta merito ejecutivo, los productos a migrar al nuevo sistema son

- **Alumbrado Público:** es el servicio público consistente en la iluminación de las vías públicas, parques públicos, y demás espacios de libre circulación que no se encuentren a cargo de ninguna persona natural o jurídica de derecho privado o público, diferente del municipio, con el objetivo de proporcionar la visibilidad adecuada para el normal desarrollo de las actividades. Por lo general el alumbrado público en las Grandes ciudades o centros urbanos es un servicio municipal que se encarga de su instalación, aunque en carreteras o infraestructura vial importante corresponde al gobierno central o regional su implementación.
- **Tasa de aseo:** Las tasas son contraprestaciones económicas que hacen los usuarios de un servicio prestado por el estado (aseo), la tasa no es un impuesto, sino el pago que una persona realiza por la utilización de un servicio, por tanto, si el servicio no es utilizado, no existe la obligación de pagar por él.
- **Seguros:** son servicios que ofrecen algunas empresas privadas como asistencia a su hogar o para asegurar el pago de sus servicios públicos, la suscripción se realiza a través de una póliza que garantiza al beneficiario la cancelación de su factura durante un año, dos o más, en caso de invalidez o muerte de su titular. El seguro cubre a todos los propietarios, arrendatarios o usuarios entre 18 y 75 años de edad. La adquisición

del seguro Vital permite asegurar todos los servicios que le esté prestando E.P.M. con la ventaja de cancelar la cuota mensual de la póliza a través de la misma factura. Son cuotas fijas mensuales que oscilan entre 400 y 3.500 pesos según el estrato.

Estadísticas promedio de la facturación de estos terceros con los cuales EPM tiene convenios

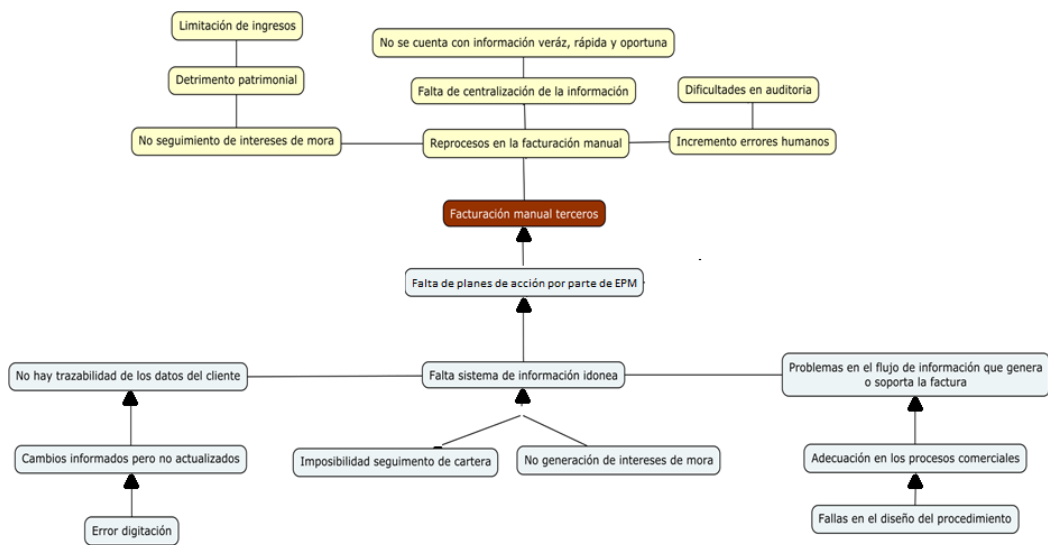


Ilustración 2 Mapa de problemas Fuente: Elaboración propia

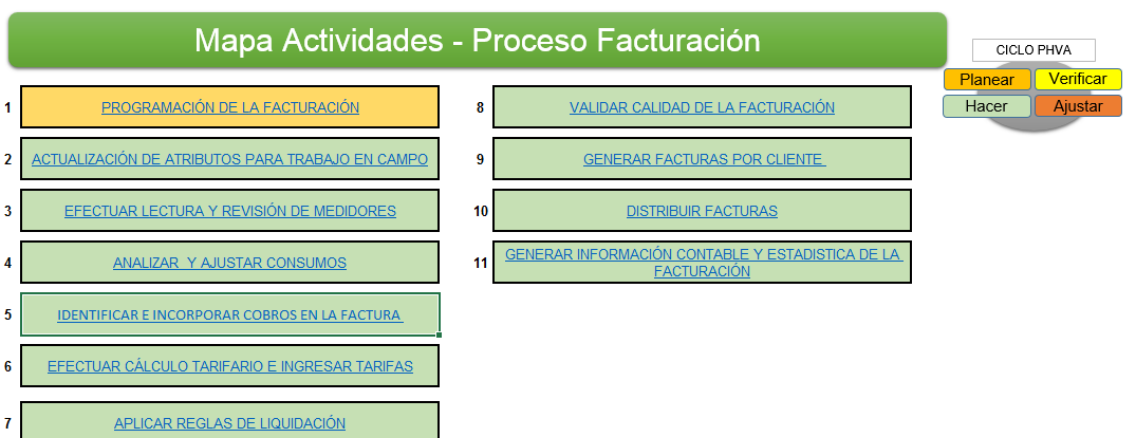


Ilustración 3 Mapa de actividades Fuente: Intranet EPM

DESCRIPCIÓN DEL ESTADO IDEAL DEL PROCESO DE FACTURACIÓN

Tras las necesidades planteadas a nivel de software para la liquidación de los servicios de terceros, es importante contemplar los aspectos que permitan el estado ideal de facturación definida de manera conjunta y los cuales se encuentren definidos bajo las siguientes condiciones:

- Administración de manera integrada todo el proceso de facturación el cual tiene como propósito generar los cobros por las ventas y servicios prestados a un cliente en un periodo de facturación.
- Definición de conceptos de facturación por los cuales se genera cada uno de los cargos que van a ser relacionados en la cuenta de cobro de un cliente.
- Gestión de proyectos de tarifas desde su definición hasta su activación; para asignarle el valor a los cargos generados por los consumos, los cuales se cobran a los clientes por la prestación de los servicios.
- Definición de ciclos y periodos para la generación de cargos, facturas, impresión y entrega de documentos de facturación;
- Programación, seguimiento y control de los procesos críticos de facturación.
- Generación de reportes para comprobar la adecuada obtención de las tarifas y la liquidación exitosa de los cargos para cada uno de los servicios suscritos.
- Administración de la numeración autorizada para la emisión de documentos.
- Configuración de reglas para la fácil adaptación a la normatividad vigente para las empresas de Telecomunicaciones, la facturación de varios productos o servicios en forma simultánea, la generación de la factura por diferentes conceptos y su impresión en diferentes formatos.

- Soporte de una estructura multiservicios para que las empresas prestadoras de servicios públicos puedan diversificar su portafolio de productos y servicios.
- Facturación de múltiples servicios en una sola factura.
- Administración detallada de la cartera de todos los productos ofrecidos a los clientes.
- Configuración de formatos de impresión que permiten modelar uno a uno los ítems de la factura, de acuerdo con las necesidades de la compañía.
- Gestión de las facturas devueltas.
- Generación de movimientos contables mediante la ejecución del proceso que toma los "registros de cargos por conceptos" generados en el proceso de facturación.
- Liquidación a través de franjas horarias, permitiendo discriminar el cobro según el consumo en horas pico, valle, llano u otra denominación horaria.
- Liquidación del consumo haciendo uso de la matriz de costos marginales, la cual representa un costo por unidad de energía por cada día y hora. Permitiendo, además, agregar un cobro adicional por la comercialización del servicio.
- Legalización de órdenes de impresión y reparto de facturas para el proceso de Facturación en sitio. adicionalmente, la funcionalidad de Facturación Conjunta y Cargos de Terceros soporte la interacción entre el facturador conjunto y el tercero, donde Open Smartflex es el sistema de información comercial del facturador conjunto. El facturador conjunto realiza la gestión comercial típica de facturación, recaudos y atención al cliente, pero no realiza ningún ajuste sobre la cartera reportada por el tercero, es decir, no realiza ajustes de facturación, financiaciones, ni reclamos, sino que estos procesos los realiza el tercero. Adicionalmente, se permita gestionar convenios donde se presenta un intercambio de información entre las partes. Esto se realiza utilizando un formato de archivo donde se indica si se debe realizar la creación, carga de cobros, descarga de cartera, conciliación o retiro de terceros no tradicionales.

Es importante resaltar que los cobros vienen liquidados (a diferencia de los tradicionales), por lo tanto, no se realiza búsqueda de tarifas, simplemente se crean los cargos para enviar al proceso de emisión de cuentas.

Proceso de Terceros no Tradicionales

El proceso de terceros no tradicionales comprende el soporte del registro, cobro, descarga, conciliación y retiro de los terceros no tradicionales, no obstante, el proceso se inicia con la recepción del archivo que contiene los registros de los terceros no tradicionales; estos registros son validados y posteriormente cargados al sistema. Una vez estos registros se cargan, se verifican el tipo de formato y de acuerdo a ello se realiza los procesos de:

- Creación de terceros no tradicionales.
- Retiro de terceros no tradicionales.
- Cobro de terceros no tradicionales.
- Aprobación de siniestros terceros no tradicionales.
- Retiro de siniestros terceros no tradicionales.

Los registros procesados son enviados al módulo de Emisión de cuentas para su correspondiente facturación.

Cuando se cumplen ciertas condiciones de cartera, establecidas por la empresa con las cuentas de terceros no tradicionales vencidas, se realiza el proceso de descarga de terceros del sistema, para que cada tercero se encargue de recuperar su cartera morosa. Una vez se han descargados los archivos es posible realizar las conciliaciones requeridas.

6.1.2 BRECHAS DE LA FACTURACIÓN A TERCEROS

Las principales brechas encontradas mediante la validación de proceso actual de facturación de terceros, frente al como es el deber ser para facturar correctamente estos productos, cumpliendo las leyes y el debido proceso son:

Tabla 1 Brechas vs Estado Ideal Fuente: Elaboración propia

Brechas	Estado Ideal
Proceso de facturación no integrado y sin programación para realizar los cobros derivados de las ventas o servicios prestados.	Administración de manera integrada todo el proceso de facturación y programación por ciclos para el cobro de las ventas o servicios prestados
Identificación de ingresos	Fácil consulta de la información en la base de datos, debidamente relacionada
Afectación de ingresos	Aseguramiento de los ingresos
Afectación de la contabilidad	Asientos contables automáticos
Facturación inoportuna de cuentas por cobrar	Facturación oportuna
Incumplimiento de la normatividad externa o interna	Cumplimiento de la normatividad
Fraude en la elaboración del documento de cobro	Controles y permisos de acuerdo a funciones y roles
Documento que no presta mérito ejecutivo.	Utilización de documento de cobro que presta mérito ejecutivo (Factura servicios públicos domiciliarios)
Deficiencias en la homologación de características para la generación de cuentas de cobro	Homologación con la factura de servicios públicos domiciliarios la cual cumple con mérito ejecutivo

Pérdida de integridad, disponibilidad o confidencialidad de la información o datos del proceso.	Integridad, disponibilidad y confidencialidad en la información
Errores en la facturación de cuentas por cobrar (Incluye CxC por pedido o directas, impuestos e intereses)	Facturación sin errores debido a que las operaciones no requieren la intervención humana para el cálculo de las CxC

6.1.3 PROPUESTA DE INTERVENCIÓN DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN

Dentro de las funcionalidades que requieren contemplarse en el proceso de migración de los servicios del actual sistema de facturación a la herramienta propuesta, es necesario realizar el levantamiento de un frente de trabajo entre el equipo de convenios y TI de EPM, los terceros, y aquel que contempla la excelencia técnica de Open dentro de la Unidad de facturación, recaudo y cartera, de esta manera, contemplar las siguientes

FRENTES CONVENIOS – EQUIPO DE EXCELENCIA TÉCNICA		FRENTE CARTERA-CONTABILIDAD-RECUDO
Tarifas	Consola de Facturación	Castigo de Cartera
Generación de Cargos	Facturación Conjunta y Cargos de Terceros	Consola de Interfaz Financiera
Generación de Facturas	Numeración Autorizada	Hechos Económicos
Ajustes de Facturación	Facturación Electrónica	Provisión
Reparto y Distribución de Facturas	Reclamos de Facturación	Registros Contables
Distribución de Cobros de Áreas Comunes	Franjas Horarias	
Costos Marginales	Eventos y Liquidación de Terceros Tradicionales	
Generación de Facturas Preliminares	Crítica de Facturación	

Ilustración 4 Frentes de trabajo Fuente: Sistema Facturación Open SmartFlex

TARIFAS: estas tarifas permiten a la empresa de servicios asignarle el valor a los cargos generados, los cuales se cobran a los clientes por la prestación de los diferentes servicios durante un determinado periodo de tiempo.

GENERACIÓN DE CARGOS soporta los procesos relacionados con la generación de los cobros recurrentes y no-recurrentes que deben ser pagados por los clientes en sus cuentas por servicio y recibe información de los diferentes módulos de la aplicación para generar los cobros que deben aparecer en la cuenta por servicio del suscriptor:

CARGOS RECURRENTE: cargos que deben ser cobrados en cada período de facturación. Corresponden a los cargos asociados al plan de facturación con el que se encuentra relacionado el producto contratado por el cliente.

- Cargos Fijos
- Impuestos
- Descuentos
- Cuotas de deudas financiadas
- Intereses de mora, entre otros.

Cargos no-recurrentes:

- Registros de consumo valorizados por el componente de consumos tasados.
- Registros de las lecturas tomadas de los elementos de medición. (Ver Procesos Consumos Medidos).

- Registros de consumo de servicios prestados por terceros que deben ser cobrados al cliente.
- Novedades provenientes de servicios prestados al cliente a través del componente de atención al cliente, como, por ejemplo, solicitudes.

GENERACIÓN DE LAS FACTURAS: Posterior al proceso de generación de cargos, se realiza la GENERACIÓN DE LAS FACTURAS a cada uno de los suscriptores de la empresa para realizar los cobros por cada uno de los servicios contratados. Posteriormente se realiza el respectivo cierre del período de facturación y se realiza la impresión y envío de las facturas a los clientes.

AJUSTES DE FACTURACIÓN tiene como objetivo ajustar la factura del cliente mediante movimientos débito o crédito (notas) que afectan directamente los saldos de su cartera, con base en una justificación documentada que represente evidencia del registro.

REPARTO Y DISTRIBUCIÓN DE FACTURAS selecciona los contratos a los cuales se les ha definido el envío de factura a través de correo electrónico o el envío de facturas impresas a la dirección del cliente de acuerdo a las rutas de reparto. Adicionalmente verifica la generación de facturas en el periodo de facturación que se está procesando

El proceso de DISTRIBUCIÓN DE COBROS DE ÁREAS COMUNES puede ser en partes iguales o por coeficientes de copropiedad y se realiza en las facturas de cada uno de los inmuebles asociados al medidor común de un multifamiliar.

La funcionalidad CRÍTICA DE FACTURACIÓN permite a las empresas prestadoras de servicios públicos realizar un análisis de la facturación para detectar variaciones en los cobros de los clientes e identificar las novedades que las ocasionaron.

La funcionalidad de NUMERACIÓN AUTORIZADA permite registrar las autorizaciones de numeración para la emisión de documentos de clientes inscritos en facturación impresa y facturación electrónica. Estos documentos deben ser generados por empresa, punto de venta y tipo de numeración los cuales están asociados a la numeración autorizada.

La funcionalidad de registro de RECLAMOS DE FACTURACIÓN opera a nivel de facturas y permite gestionar los reclamos realizados por un cliente los cuales pueden ser sobre cargos facturados, registros de comunicación, pagos no abonados, entre otros.

Por medio de la CONSOLA DE FACTURACIÓN se pueden planificar los procesos involucrados en la facturación de productos. Esta funcionalidad permite programar procesos (solo una vez por periodo de facturación), y configurar periodos de facturación

y periodos de consumo. Teniendo presente los siguientes aspectos para la correcta configuración de los servicios en el sistema OPEN.



Ilustración 5 Actividades para la Intervención Fuente: Intranet EPM

7 CONCLUSIONES

La presente monografía tuvo como objetivo realizar la identificación de brechas con las que se cuenta en el actual proceso facturación realizada a los servicios de terceros en EPM, de esta manera, no solo caracterizar las acciones que generan posibles inconsistencias sino también cuales son los requisitos del software que se requiere para la correcta facturación del mismo.

Para demostrar esto, primero se realizó un análisis de la situación de facturación actual. Se pudo observar que el inadecuado seguimiento y trazabilidad de los cargos, intereses de mora y seguimiento de cartera, no cumple con las especificaciones de ley ni las expuestas en la documentación del proceso en el sistema de gestión de la calidad, todo esto, dispuesto por las actuales limitaciones técnicas con las que cuenta el software utilizado en el tiempo presente para la facturación de los servicios de terceros que contempla Alumbrado Público, Aseo, Seguros y Asistencia Domiciliaria.

Ante este escenario, se concluye que es necesario realizar una parametrización y posterior migración de los servicios de terceros, en un software que cumpla y satisfaga con los requerimientos de ley para la satisfacción del debido proceso, es así, como quedan registrados las especificaciones funcionales que deberán suplirse por parte de la herramienta seleccionada para tal fin.

8 RECOMENDACIONES

A continuación, se enumeran una serie de recomendaciones cuya implementación son vitales para mejorar la operatividad de la facturación de los productos que no hacen parte del CORE de la empresa, logrando unificación del sistema de facturación actual

- Una vez concluido este trabajo, se considera interesante investigar que otros productos está facturando la empresa por otro aplicativo que no cumpla con merito ejecutivo, con el fin de incluirlos también en la facturación de propia de los servicios públicos domiciliarios y así minimizar los procesos manuales y los riesgos que esto acarrea tanto en la parte financiera como en el parte normativo.
- Aprovechar el estudio que se hizo en este trabajo para realizar una documentación que ayude en cuanto a la parametrización de nuevos productos donde facilita el proceso de inclusión de estos al facturador oficial de la empresa.

9 REFERENCIAS

Vicepresidencia Comercial, Sistema de Calidad. (03 de 2018). *Intranet EPM*. Obtenido de <https://mibitacora.epm.com.co>

Documentación Open SmartFlex, Open System. (02 de 2018). *Ayudas técnicas Open*. Obtenido de <http://epmfile.documentacion-Open/index.html>