

Propuesta para la optimización de la gestión tributaria respecto a problemáticas en procesos de facturación electrónica: un estudio de caso en Colombia.



Propuesta para la optimización de la gestión tributaria respecto a problemáticas en procesos de facturación electrónica: un estudio de caso en Colombia.

Ruth Ney García Trujillo

Ingryd Yineth Torres Poveda

Corporación Universitaria Minuto De Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

SEDE / CENTRO TUTORIAL Bogotá D.C. - Sede Principal

Facultad de Ciencias Empresariales

Especialización en Gestión Tributaria

Mayo de 2023

Propuesta para la optimización de la gestión tributaria respecto a problemáticas en procesos de facturación electrónica: un estudio de caso en Colombia.

Propuesta para la optimización de la gestión tributaria respecto a problemáticas en procesos de facturación electrónica: un estudio de caso en Colombia.

Ruth Ney García Trujillo – ID 872733

Ingyrd Yineth Torres Poveda – ID 862578

**Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en
Gestión Tributaria**

Corporación Universitaria Minuto De Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

SEDE / CENTRO TUTORIAL Bogotá D.C. - Sede Principal

Facultad de Ciencias Empresariales

Especialización en Gestión Tributaria

Mayo de 2023

Propuesta para la optimización de la gestión tributaria respecto a problemáticas en procesos de facturación electrónica: un estudio de caso en Colombia.

Dedicatoria

Ingyrd Torres dedica este trabajo de investigación primeramente a Dios, por darme la vida y permitirme culminar este proyecto tan importante a nivel profesional. A mi madre, por ser el pilar más importante y estar presente en cada logro de mi vida, por ser mi guía y el mejor ejemplo a seguir. A mi hijo que con su inocencia me enseña a ser mejor persona día a día. A mi esposo por ser mi compañero fiel, por estar siempre dispuesto a escucharme y compartir momentos especiales conmigo y finalmente a mí hermano por tener el rol de padre y complacer mis caprichos, sin cada uno de ustedes no hubiese sido posible este logro, los quiero un montón y agradezco infinitamente.

Ruth Ney dedica este trabajo de investigación, con todo mi corazón a mi madre y hermanas, pues sin ellas no lo habría logrado, puesto que con su apoyo y persistencia a lo diario de mi vida me llevan por los mejores caminos, por sus palabras y su compañía, son mi motor, las admiro a cada una porque me enseña sus virtudes, las quiero infinitamente.

Propuesta para la optimización de la gestión tributaria respecto a problemáticas en procesos de facturación electrónica: un estudio de caso en Colombia.

Agradecimientos

El agradecimiento de este trabajo de investigación primeramente va dirigido a Dios por sus bendiciones y sabiduría en cada uno de nuestro proyectos, a la Universidad por formarnos y darnos la oportunidad de aprender, por tener objetivos sociales y caritativos, a mis profesores especialmente a Campo Elías López por su paciencia, compartir sus conocimientos y ayudarnos a concluir con éxito este proyecto tan importante para cada una de nosotras, a cada uno de nuestros familiares importantes y finalmente a los compañeros quienes con su aporte nos han enseñado a ver la profesión de una manera real con experiencias compartidas, esperamos encontrarnos en algún momento de la vida profesional. Nuevamente muchas gracias.

Propuesta para la optimización de la gestión tributaria respecto a problemáticas en procesos de facturación electrónica: un estudio de caso en Colombia.

Contenido

Lista de tablas	6
Lista de figuras	7
Resumen	8
1. Introducción	10
2. Referentes teóricos	14
3. Metodología	18
4. Resultados	21
5. Conclusiones	30
Referentes	35

Propuesta para la optimización de la gestión tributaria respecto a problemáticas en procesos de facturación electrónica: un estudio de caso en Colombia.

Lista de tablas

Tabla 1. Volumen de facturas electrónicas recibidas por cada canal de atención al año..... 22

Tabla 2. Volumen de solicitudes recibidas por cada canal de atención al año. 22

Propuesta para la optimización de la gestión tributaria respecto a problemáticas en procesos de facturación electrónica: un estudio de caso en Colombia.

Lista de figuras

Figura 1. Proceso de facturación electrónica actual en la empresa.....	21
Figura 2. Organigrama actual del área de cuentas por pagar.	22
Figura 3. Participación de Negocios, facturación electrónica proveedores año 2022.....	23
Figura 4. Participación por contribuyente en la facturación electrónica.....	24
Figura 5. Participación en el proceso de registro de la facturación electrónica.....	24
Figura 6. Comparativo anual últimos 4 años y participación de errores en el área de cuentas por cobrar.	25
Figura 7. Grafica por cantidad y concepto de carta reclamación.	26
Figura 8. Grafica por valores y concepto de carta reclamación.	27
Figura 9. Grafica por cantidad de facturas extemporáneas.	27
Figura 10. Ciclo de facturación electrónica.	29

Propuesta para la optimización de la gestión tributaria respecto a problemáticas en procesos de facturación electrónica: un estudio de caso en Colombia.

Resumen

La facturación electrónica es una herramienta tecnológica la cual permite a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales mejorar los procesos de control tributario para reducir la elusión y evasión fiscal, mejorando el recaudo de los mismos, aportando control financiero, mejorando la gestión tributaria en las organizaciones; por ello, el objetivo de esta investigación es diseñar un proceso para optimizar la gestión tributaria respecto a problemáticas en procesos de facturación electrónica, un estudio de caso en Colombia. Para lograrlo se realizó un examen detallado específicamente en la empresa escogida recolectando información en el proceso de recepción de facturas, el nivel de errores, reprocesos y como estos afectan el desempeño de cada departamento involucrado. Los resultados muestran que la empresa maneja aproximadamente 6.074 proveedores de los cuales un volumen de 4.782 proveedores corresponde a personas jurídicas, 1.212 a personas naturales no obligadas a facturar y 80 a personas del exterior, lo cual implica que el nivel de transmisión y recepción de facturas y cuentas de cobros recibidos mensualmente sea alto, el sistema ERP es importante conocerlo puesto que un buen porcentaje del el proceso contable y las condiciones tributarias harán que la facturación electrónica sea eficiente, logrando un nivel bajo de errores llegando a cero errores. Se concluye que los beneficios y ventajas que posee la facturación electrónica respecto a la física se destacan en ser un método económico, facilita las transacciones comerciales entre los empresarios y mejora aspectos como la reducción de gastos mensajería, así como el seguimiento oportuno del estatus de las facturas, centraliza y automatiza la recepción de facturas a través de procesos electrónicos que ahorran tiempo y costos y al mismo tiempo mitigan errores e inconvenientes durante el proceso, brinda la posibilidad de obtener reportes y alertas constates, contribuye al medio ambiente entre otros.

Palabras claves: Gestión tributaria, facturación electrónica, estudio de caso

Propuesta para la optimización de la gestión tributaria respecto a problemáticas en procesos de facturación electrónica: un estudio de caso en Colombia.

Abstract

Electronic invoicing is a technological tool that allows the National Tax and Customs Directorate to improve tax control processes to reduce tax evasion and avoidance, improving tax collection, providing financial control, improving tax management in organizations; therefore, the objective of this research is to design a process to optimize tax management with respect to problems in electronic invoicing processes, a case study in Colombia. To achieve this, a detailed examination was carried out specifically in the chosen company, collecting information on the process of receiving invoices, the level of errors, reprocesses and how these affect the performance of each department involved. The results show that the company handles approximately 6,074 suppliers of which a volume of 4,782 suppliers corresponds to legal entities, 1,212 to natural persons not obliged to invoice and 80 to persons from abroad, which implies that the level of transmission and reception of invoices and accounts receivable received monthly is high, the ERP system is important to know since a good percentage of the accounting process and tax conditions will make the electronic invoicing efficient, achieving a low level of errors reaching zero errors. It is concluded that the benefits and advantages that electronic invoicing has over physical invoicing stand out as an economic method, it facilitates commercial transactions between businessmen and improves aspects such as the reduction of courier expenses, as well as the timely follow-up of the status of invoices, centralizes and automates the reception of invoices through electronic processes that save time and costs and at the same time mitigate errors and inconveniences during the process, provides the possibility of obtaining reports and constant alerts, contributes to the environment, among others.

Keywords: Tax management, electronic invoicing, case study

Propuesta para la optimización de la gestión tributaria respecto a problemáticas en procesos de facturación electrónica: un estudio de caso en Colombia.

1. Introducción

La implementación del nuevo modelo de facturación electrónica es el resultado de las iniciativas que se presentan en el país, normas, leyes y demás, el cual se demoró en ser aprobado el modelo ya que en 1995 se empezó a tratar el tema, pero solo hasta el 2007 se reguló y en el 2015 finalmente salió a la luz pública el decreto para su implementación en grandes contribuyentes, a partir del año 2018 mediante la resolución 000010 de 2018, Brasil y México son los países en América Latina quienes están a la vanguardia a nivel mundial en esta metodología (Beltrán, 2018).

Colombia ha sido un país que ha postergado la implementación de la facturación electrónica, sin darle la importancia que esta tendría para el desarrollo y el recaudo de impuestos administrados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, a través de emisión de resoluciones, las cuales menciona la ampliación de plazos para el proceso de implementación de la facturación electrónica, debido al desorden administrativo, poca información para los directivos de las organizaciones, modelo pedagógico insuficiente, altos costos en sistematización tecnológica y ausencia en el mercado de proveedores tecnológicos que cumplieran los requisitos mencionados en la normatividad para la ejecución de la misma.

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales como ente fiscalizador y auditor de la implementación de facturación electrónica, no contaba con un sistema tecnológico adecuado para recibir el volumen representativo de facturación generada por las organizaciones obligadas a cumplir con este requisito, debido a que cuando el sistema se congestionaba las empresas debían elaborar facturas por contingencia.

Propuesta para la optimización de la gestión tributaria respecto a problemáticas en procesos de facturación electrónica: un estudio de caso en Colombia.

A consecuencia de lo anterior, las organizaciones debían solicitar dos resoluciones de facturación, una resolución de factura electrónica y otra resolución de facturación por contingencia, generando reprocesos y desorden en el control contable y tributario, ocasionando el envío de información incompleta, facturas extemporáneas (esto hace referencia a diferente periodo contabilizado al hecho económico generado), corrección de las declaraciones de impuestos, pago de sanciones por corrección e intereses moratorios oneroso, y entre otros, generando malestar en las organizaciones.

Díaz-Córdova et al., (2016) afirman que la facturación electrónica surge por el avance tecnológico, estos documentos buscan reemplazar la factura tradicional. La factura electrónica se convierte en un mecanismo de control financiero que ayudara a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, a saber, los movimientos contables de una organización como son los ingresos, gastos y costos, descuentos comerciales y beneficios otorgados durante un periodo determinado, mitigando la elusión y evasión de impuestos, y sobretodo mejorando el recaudo de los mismos, permitiendo mejorar la economía del país y para esto, las organizaciones también deben registrar y generar los documentos soporte y notas de ajuste, que se elaboran cuando hay una anulación de una cuenta de cobro de personas naturales, que igualmente deben ser validados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, como una factura de un proveedor no obligado a facturar electrónicamente.

A partir del 1 de septiembre de 2018 las empresas que estén catalogadas como grandes contribuyentes en el país, deben iniciar el proceso de facturas electrónicas a menos que hayan solicitado un plazo adicional y lo puedan hacer a partir del 1 de enero de 2019 con las empresas faltantes, que es de obligatorio cumplimiento en las fechas establecidas por el ente fiscalizador y por lo tanto se torna muy importante que los empresarios entiendan a que se

Propuesta para la optimización de la gestión tributaria respecto a problemáticas en procesos de facturación electrónica: un estudio de caso en Colombia.

están enfrentando, como funciona, que impactos tiene y ver qué beneficios le puede traer la entrada en vigor de este proyecto (Beltrán, 2018).

Colombia tiene aún falencias en el proceso de emisión y recepción de facturas electrónicas, por falta de organización, de personal que no ha sido actualizado en esta nueva normatividad por parte de los directivos financieros, contables o tributarios de las organizaciones, posiblemente no son conscientes del impacto que acarrea contar con personal que no esté capacitado u actualizado y realizan actividades de registro contable.

Donde es importante saber, que se cuenta con un lapso de 72 horas para generar un evento de aceptado o rechazo de la factura electrónica transmitida por el proveedor, cuando no se tiene el control de este procedimiento reglamentario y supera el tiempo estipulado, se genera un evento de aceptación tácita, lo que corresponde a un evento comercial y el proveedor puede reclamar el pago de su factura, aun sabiendo que puede estar incumpliendo los requisitos de ley o simplemente que esté facturando un servicio irreal o que no se ajuste a lo pactado, generando causar un gastos no deducible del impuesto de renta y complementarios.

“El sistema de facturación electrónica es aplicable a las operaciones de compra y venta de bienes y servicios. Este sistema también es aplicable a otras operaciones tales como los pagos de nómina, las exportaciones, importaciones y los pagos a favor de no responsables del impuesto sobre las ventas". Se refleja la importancia de la facturación electrónica en nómina, los movimientos comerciales de las organizaciones, los ingresos de los asalariados y la declaración de renta de personas naturales y jurídicas.

Propuesta para la optimización de la gestión tributaria respecto a problemáticas en procesos de facturación electrónica: un estudio de caso en Colombia.

La facturación electrónica es un factor esencial en el área contable, jurídico y financiero de una organización, siendo la columna vertebral de estas, permitiendo la correcta toma de decisiones, el buen flujo de caja y un equilibrio entre ingresos y gastos, permitiendo estar posicionados en el mercado y buena calificación bancaria y ante todo cumpliendo con sus obligaciones de ley, permitiendo estabilidad y continuidad a las organizaciones, también estando a la vanguardia de lo exige hoy el mundo que es estar inmersos en la tecnología.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, surge el interrogante ¿de qué manera se podría optimizar la gestión tributaria respecto a problemáticas en procesos de facturación electrónica, un estudio de caso en Colombia? Para ello, se hace relevante conocer a nivel conceptual las generalidades de la gestión tributaria y de la facturación electrónica, identificar el proceso de la facturación electrónica de acuerdo a la normativa vigente a nivel nacional, y finalmente, diseñar un mecanismo que permita controlar y minimizar los errores en la causación de los impuestos en los registros contables, las cartas de reclamación, la corrección de declaraciones tributarias, las devoluciones de impuestos y las quejas y reclamos de los proveedores.

Propuesta para la optimización de la gestión tributaria respecto a problemáticas en procesos de facturación electrónica: un estudio de caso en Colombia.

2. Referentes teóricos

Díaz-Córdova et al., (2016) manifiestan que la facturación electrónica surge por el avance tecnológico, desde la aparición de internet, estos documentos digitales buscan reemplazar a la factura tradicional. Los primeros indicios de facturación electrónica fueron en 1997 a través del Organismo Europe Article Numbering Association (EAN-UCC), para lo cual la implementación de la facturación electrónica es una medida justa y necesaria que imponen los gobiernos con el fin de controlar la evasión fiscal y mejorar la gestión tributaria (Roncallo, 2019). García (2022) destaca que la modernización de un sistema de facturación es un tema que evoluciona con el tiempo, el cual camina hacia un criterio más efectivo, que trae consigo la excelencia en la gestión tributaria y fiscal.

La factura electrónica viene a ser un documento digital que debe cumplir con los requisitos fiscales y reglamentariamente exigibles al mismo y que garanticen su autenticidad en cuanto a su origen e integridad de su contenido, con la finalidad de generar una mayor seguridad jurídica (Coahuila et al., 2016), adicionalmente Velazco Borda (2016) afirma que en la gran mayoría de los países de Latinoamérica, la administración tributaria ha venido impulsando la implementación de la factura electrónica, que va desde planteamientos voluntarios hasta totalmente obligatorios para las empresas; es importante resaltar que actualmente, América Latina se vuelca hacia la implementación de esta nueva forma de establecer la facturación electrónica a nivel mundial, al buscar hacer de la factura electrónica una de las primeras herramientas digitales para hacer de los impuestos verdaderas herramientas para su desarrollo (Roncallo, 2019).

Propuesta para la optimización de la gestión tributaria respecto a problemáticas en procesos de facturación electrónica: un estudio de caso en Colombia.

Un aspecto importante de la Reforma Hacendaria es la implementación de manera obligatoria del uso de un sistema electrónico que transmita de forma automática la transacción comercial, mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicación generando un archivo electrónico que reemplaza el documento físico en papel, el cual se denomina factura electrónica (Hernández & Serrano, 2009). Confirmándolo Millet & Navarro (2008) donde describen a la factura electrónica como un documento tributariamente legítimo, creado de manera electrónica por medios de procesadores de datos que sustituyen a los comprobantes emitidos a través del papel. En todo caso, las facturas en papel o electrónicas deben reflejar la realidad de las operaciones que documentan y corresponderá a los sujetos pasivos garantizar esta certidumbre durante toda su vigencia (García, 2022).

Velazco Borda (2016) indica que la facturación electrónica es impulsada por la Administración Tributaria y es un proceso que está en proceso de masificación con la intención de abarcar la totalidad de contribuyentes en un mediano plazo, también Roncallo (2019) menciona la Ley 962 (2005) describe como la factura electrónica podrá expedirse, aceptarse, archivarse y en general diligenciarse, usando cualquier tipo de tecnología disponible, siempre y cuando se cumplan todos los requisitos legales establecidos. Y para los autores Calvo & Jiménez (2011) definen el documento electrónico que soporta transacciones de venta de bienes y/o servicios que debe ser expedido, entregado, aceptado y conservado en medios totalmente electrónicos.

El sistema de facturación electrónica mejora la productividad y la competitividad de las empresas, debido al ahorro en costes, en espacio y su contribución al cuidado del medio ambiente que supone su utilización (De coahuila et al., 2016), para lo cual García (2022) manifiesta que el sistema de facturación electrónica mejora el nivel de cumplimiento

Propuesta para la optimización de la gestión tributaria respecto a problemáticas en procesos de facturación electrónica: un estudio de caso en Colombia.

tributario de su empresa, disminuye costos en papel y ayuda con el nivel de competencia, administrativo y de información de su empresa. Donde Calvo & Jiménez (2011) da a conocer que la idea al momento de diseñar un sistema de facturación electrónica se basa en definir un conjunto de actores en los cuales se puedan distribuir las cargas operacionales y en encontrar los mecanismos más eficientes para poder interactuar con sistemas de información contables existentes disminuyendo, de esta manera, los niveles de resistencia en la adopción de esta nueva tecnología.

En una economía como la actual, donde el gasto público es una necesidad estatal y en la cual las reformas tributarias propenden porque el gobierno incremente la obtención de ingresos, la evasión es una alternativa frente a la escasez de recursos de las empresas, que aunque no es favorable es utilizada (Jiménez & Jacinto, 2010), Mora & Uribe (2017) resaltan, que la Constitución Política de 1991 establece una serie de principios que deben regir el Sistema Tributario de Colombia, con el fin de proteger al ciudadano contribuyente y de asegurar a la Nación estos recursos necesarios para el presupuesto general. Los gobiernos de varios países han vislumbrado en la facturación electrónica una cantidad de beneficios para su gestión y desarrollo, sobre todo por la posibilidad de reducir la evasión y elusión de los impuestos (Gómez & Ortiz, 2019).

La facturación electrónica tiene su origen con la aparición de las tecnologías de información y comunicación. En 1945 luego que Estados Unidos y la antigua Unión Soviética cortan lazos de alianza e iniciaron la llamada guerra fría que terminó con la caída del muro de Berlín en 1989 (Díaz-Córdova et al., 2016), Roncallo (2019) afirma que ya para entonces, el Decreto 1929 (2007) define la factura electrónica y establece los principios básicos de autenticidad e integridad, así como los requisitos de contenido fiscal de la factura electrónica y las notas

Propuesta para la optimización de la gestión tributaria respecto a problemáticas en procesos de facturación electrónica: un estudio de caso en Colombia.

crédito, en Colombia la factura electrónica no es un tema nuevo de índole fiscal, dado que con el art. 37 de la Ley 223 de 1995 entra a asimilarse con la factura en papel, pero esta empieza a tener más dinamismo en los últimos años (Gómez & Ortiz, 2019).

García (2022) indica los antecedentes de la implementación o uso de la factura electrónica en América Latina comenzaron a fines de los 90, como herramienta de los gobiernos en la administración tributaria, siendo Chile el precursor en esta implementación en el 2003, para lo cual en Colombia apenas se está iniciando el desarrollo de la factura electrónica y de acuerdo con Pulso Social (2017) Chile, Brasil y México son los líderes en este tema a nivel mundial, puesto que llevan varios años implementando nuevas tecnologías en el sistema de información contable (Gómez & Ortiz, 2019), favorablemente la legislación descrita en la resolución 14465 de 2007 permite la generación de facturación electrónica tanto en entornos netamente empresariales, en donde el adquirente es una persona jurídica, como en entornos comerciales, en donde el adquirente está representado por una persona natural (García et al., 2021).

La factura es un documento mercantil cuya función principal es ejercer de medio de prueba de dos aspectos fundamentales: de la realización de la operación mercantil y de la deducibilidad de la misma a efectos tributarios (Carbajo, 2010). Además de constituir una herramienta de la Administración Tributaria para ejercer un control efectivo sobre las operaciones comerciales (Delgado, 2009), la factura electrónica es entendida por los gobiernos como un instrumento más de impulso de la sociedad de la información. Son las empresas, sin embargo, las que deben abordar el proyecto de factura electrónica, y para ellas el aliciente principal es la reducción de costes que conlleva su utilización (Serena, 2012).

Propuesta para la optimización de la gestión tributaria respecto a problemáticas en procesos de facturación electrónica: un estudio de caso en Colombia.

3. Metodología

La presente investigación tiene un alcance de descriptivo, con frecuencia, la meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar como son y se manifiestan. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos comunidades, procesos objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Hernández et al., 2017). Siendo así, este alcance permite tener sustento jurídico, normativo y tributario colombiano.

El enfoque metodológico utilizado es mixto. Pinto (2018) define este enfoque como una alternativa en la recolección y el análisis e interpretación de los datos para contestar preguntas de investigación o probar hipótesis establecida previamente. Este enfoque está fundamentado en la medición numérica, el conteo de los datos y la utilización de estadísticas para establecer con exactitud los factores de comportamiento de una población o muestra utiliza las variables para la recolección de datos. Es deductivo, objetivo, medible y comparable.

Con frecuencia se utilizan técnicas de recolección de datos que no necesitan medición estadística como las notas de campo, las entrevistas, la observación directa, las descripciones, etc. Las respuestas a las preguntas de investigación como sus resultados se determinan a través de categorías. El proceso de recolección de los datos es flexible y se mueve entre los eventos y su interpretación. Su propósito consiste en reconstruir o transformar la realidad. Lo cual permitirá contar con enfoques para optimizar el proceso de facturación electrónica.

Propuesta para la optimización de la gestión tributaria respecto a problemáticas en procesos de facturación electrónica: un estudio de caso en Colombia.

Las técnicas de investigación que se utilizarán serán el análisis documental el cual permitirá captar, evaluar y seleccionar la información sobre facturación electrónica, su importancia, relevancia en el proceso contable que en gran medida influye en la parte tributaria con el fin evitar sanciones e intereses de mora o requerimientos por parte de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, en la presentación de la información adecuada en las fechas establecidas.

El éxito del análisis documental permitirá acelerar el proceso de implementación de mejoras en el área de facturación, teniendo el debido conocimiento en la norma tributaria vigente y diseñar un proceso adecuado con el fin de minimizar los reprocesos, errores y formulando una retroalimentación periódica en las áreas involucradas; según Dulzaides Iglesias & Molina Gómez (2004) el análisis documental comprende el procesamiento analítico- sintético que, a su vez, incluye la descripción bibliográfica y general de la fuente, la clasificación, indización, anotación, extracción, traducción y la confección de reseñas.

La segunda técnica de investigación será el estudio de caso específicamente en la empresa escogida la cual tiene un gran volumen de facturación electrónica tanto de proveedores como de clientes; mediante recolección de información se busca identificar la realidad de la situación de la empresa en el proceso de emisión y recepción de facturas electrónicas; el nivel de errores, reprocesos y como estos afectan el desempeño de cada departamento involucrado y de acuerdo a esta información obtenida poder generar técnicas que ayudaran a la solución y mejora de dicho proceso; este proceso se realizara utilizando fuentes de evidencia cuantitativas y cualitativas. Jiménez Chaves (2012) definen el estudio de casos como metodología de investigación presenta grandes posibilidades en la explicación de fenómenos contemporáneos ubicados en su entorno real.

Propuesta para la optimización de la gestión tributaria respecto a problemáticas en procesos de facturación electrónica: un estudio de caso en Colombia.

Para cumplir con los objetivos de la presente investigación se debe tomar muestras de los volúmenes de la facturación de un mes a otro, el porcentaje de errores o facturas devueltas por falta de cumplimiento en los requisitos legales, conocer el tipo de contribuyentes que se manejan para saber los impuestos y retenciones nacionales, departamentales y municipales a aplicar, con esto se determinan las falencias del proceso de facturación electrónica, así como las facturas que se reciben extemporáneamente y dan a lugar la modificación de impuestos y el tener que pagar sanciones e intereses de mora por correcciones o inexactitud, conociendo los puntos críticos del proceso de facturación se podrá formular una retroalimentación que mejor la eficiencia de la facturación.

Propuesta para la optimización de la gestión tributaria respecto a problemáticas en procesos de facturación electrónica: un estudio de caso en Colombia.

4. Resultados

El proceso de facturación electrónica en Colombia ha permitido que los entes fiscalizadores obtengan en línea las transacciones realizadas por las empresas, por esto se crea la necesidad de aumentar los niveles de calidad y oportunidad de los registros, siendo así se realiza el estudio de un caso empresarial y se detalla la ejecución del proceso de facturación electrónica en el perfil de proveedores como actualmente se realiza esto expuesto en la figura 1, ahora esto permitirá identificar falencias de la operación y así mismo buscar alternativas para optimizar y minimizar los riesgos normativos, tributarios, legales entre otros.

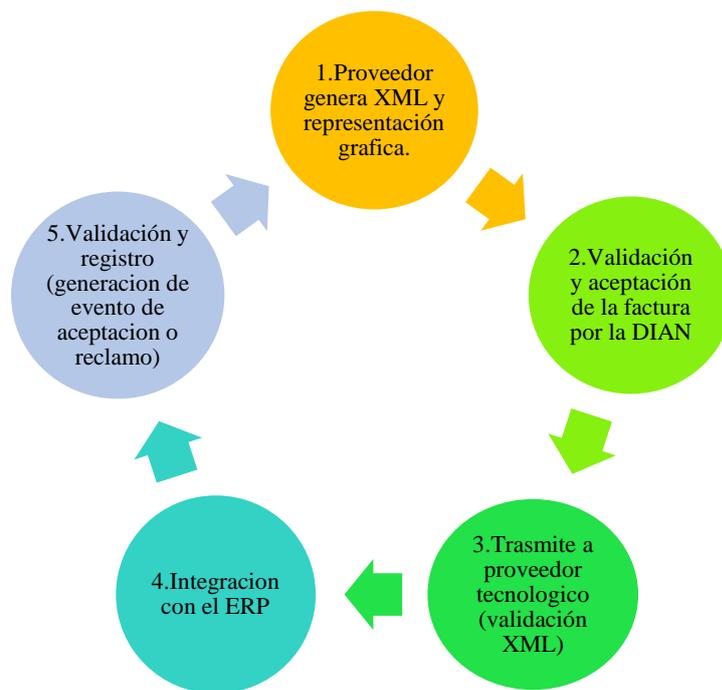


Figura 1. Proceso de facturación electrónica actual en la empresa.

Fuente: Elaboración propia

Para optimizar el proceso de facturación electrónica es importante detallar las casuísticas, volumetría y personal que interviene en la ejecución, esto durante el transcurso del año 2022 con el fin de ir desglosando los factores que actualmente presentan novedades y conocer a

Propuesta para la optimización de la gestión tributaria respecto a problemáticas en procesos de facturación electrónica: un estudio de caso en Colombia.

fondo el manejo del área, en la figura 2 se muestra el organigrama del área de cuentas por pagar para temas de escalamiento y número de personas que hacen parte de las misma.



Figura 2. Organigrama actual del área de cuentas por pagar.

Fuente: Elaboración propia

Así mismo en la tabla 1 y tabla 2 se identifican los canales habilitados de atención a proveedores donde se garantiza una excelente prestación del servicio, la resolución de inquietudes, el oportuno registro contable de los documentos transmitidos por los proveedores, solicitud de certificados, comprobantes de pago y demás inquietudes que tenga el proveedor frente a sus facturas.

Tabla 1. Volumen de facturas electrónicas recibidas por cada canal de atención al año.

Canal de atención	Volumen de facturas
Factura electrónica (Operador tecnológico)	1.070.000
Turno Virtual (Vía Teams)	17.092

Tabla 2. Volumen de solicitudes recibidas por cada canal de atención al año.

Canal de atención	Volumen de solicitudes
Portal de proveedores web	5400

Propuesta para la optimización de la gestión tributaria respecto a problemáticas en procesos de facturación electrónica: un estudio de caso en Colombia.

Canal telefónico de proveedores	3800
Email de proveedores	2300

Fuente: Elaboración propia

En la figura 3 se observa el valor en pesos de facturación electrónica de los proveedores y la participación por cada unidad de negocio, teniendo en cuenta el modelo y actividades económicas de la empresa, donde ejecutan varios frentes como vivienda, crédito, educación, recreación, administración, salud, supermercado y medicamentos.



Figura 3. Participación de Negocios, facturación electrónica proveedores año 2022.

Fuente: Elaboración propia

La empresa opera aproximadamente 6.074 proveedores de los cuales un volumen de 4.782 proveedores corresponde a personas jurídicas, 1.212 a personas naturales no obligadas a facturar y 80 a personas del exterior, esto también implica un volumen alto de transmisiones en recepción de facturas y cuentas de cobros al mes, identificado en la figura 4 donde muestra el porcentaje de participación por cada tipo de contribuyente.

Propuesta para la optimización de la gestión tributaria respecto a problemáticas en procesos de facturación electrónica: un estudio de caso en Colombia.

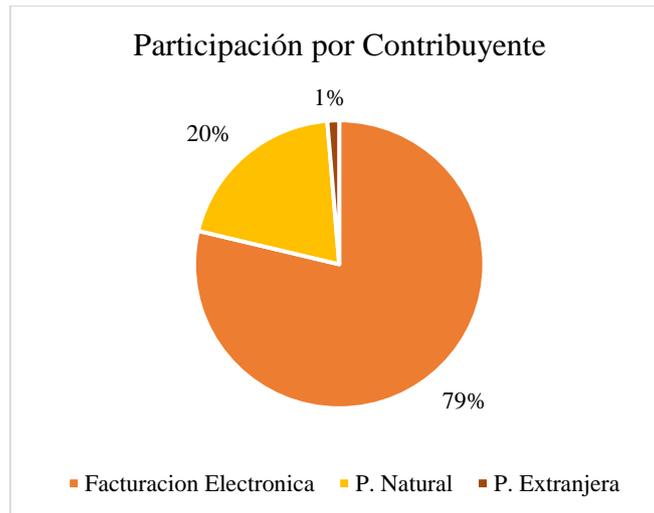


Figura 4. Participación por contribuyente en la facturación electrónica.

Fuente: Elaboración propia

También el registro de la información en el sistema ERP es importante conocerlo, puesto que un buen porcentaje del proceso contable y las condiciones tributarias de cada proveedor harán que la facturación electrónica sea eficiente, logrando un nivel bajo de riesgo y errores hasta lograr que sea de cero, en el proceso de registro actual de la información de proveedores se evidencia en su mayoría es de forma manual, esto debido a la multiplicidad de unidades de negocio, y los diferentes modelos de compras, servicios u honorarios que prestan los proveedores. En la figura 5 se detalla la participación manual o automática del proceso de registro.

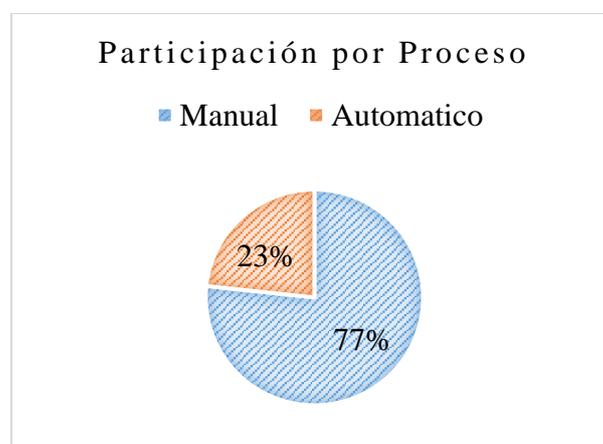


Figura 5. Participación en el proceso de registro de la facturación electrónica

Propuesta para la optimización de la gestión tributaria respecto a problemáticas en procesos de facturación electrónica: un estudio de caso en Colombia.

Fuente: Elaboración propia

Dando continuidad y detalle del proceso, se identifica que un proveedor puede prestar uno o más servicios en diferentes municipios haciendo más complejo lograr automatizar el proceso de registro y se requiera de intervención manual de un auxiliar, es en este punto donde se presentan las falencias y errores humanos, afectando el proceso financiero, tributario y legal de la empresa, en la figura 6 se detalla el valor y la participación de los errores que han transcurrido de un año a otro donde se evidencia un incremento representativo.

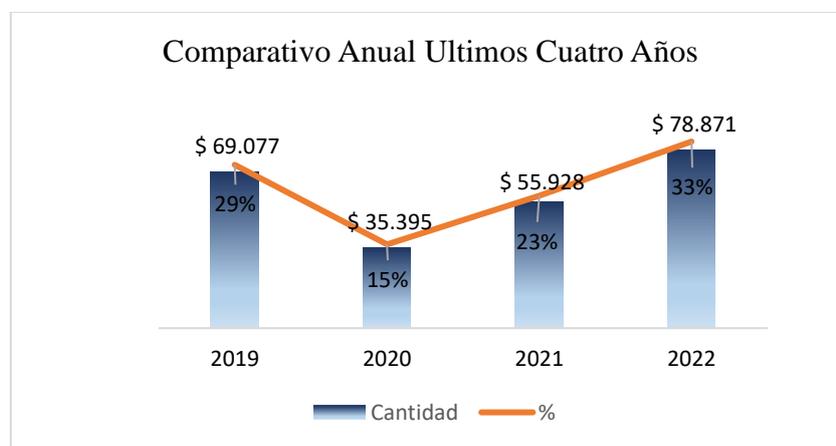


Figura 6. Comparativo anual últimos 4 años y participación de errores en el área de cuentas por cobrar.

Fuente: Elaboración propia

Se profundiza en las falencias que denotan para el año 2022, donde se evidencia un incremento considerable respecto al año 2021, con los siguientes conceptos; factura no cumple art 617 y resolución 0042 del 2020, falta de soportes como planilla de seguridad social, certificados de bolsa mercantil, certificados de revisor fiscal, facturas extemporáneas, ajuste de impuestos en fechas no procedentes por tarifas mal calculadas, reclasificación por contabilización incorrecta en el caso de equivocación en el número del NIT del proveedor lo

Propuesta para la optimización de la gestión tributaria respecto a problemáticas en procesos de facturación electrónica: un estudio de caso en Colombia.

que genera pagos no procedentes, cartas de reclamación de los proveedores cuando los pagos no coinciden, entre otras.

Finalmente, el resultado de la operación de cuentas por pagar impacta aspectos como declaraciones tributarias, información exógena, deducción de costos y gastos, soportes fiscales para los requerimientos de auditoría interna, requerimientos de entes externos o entidades de control y en tema de riesgos de la operación como el incumplimiento de la normatividad vigente, desconocimiento de procesos y procedimientos. incumplimiento del cierre contable, cartas de reclamación, facturas extemporáneas, acuerdos comerciales de pronto pago con proveedores por proceso de re-facturación, impacto presupuestal de sanciones e intereses de mora por corrección de declaraciones tributarias, incumplimiento de Ley de pagos justos (la cual entró en vigencia el 01 enero 2021, el no cumplir lo previsto en dicha ley se deberán asumir sanciones y pago por intereses moratorios), afectación del flujo de efectivo, impedimento al proveedor de negociar en RADIAN, impacto reputacional y por último en general aspectos tributarios, financieros y legales los cuales se detallan por cantidad y valor de cartas de reclamación en las gráficas 7 y 8 y por cantidad de facturas extemporáneas en la gráfica 9.

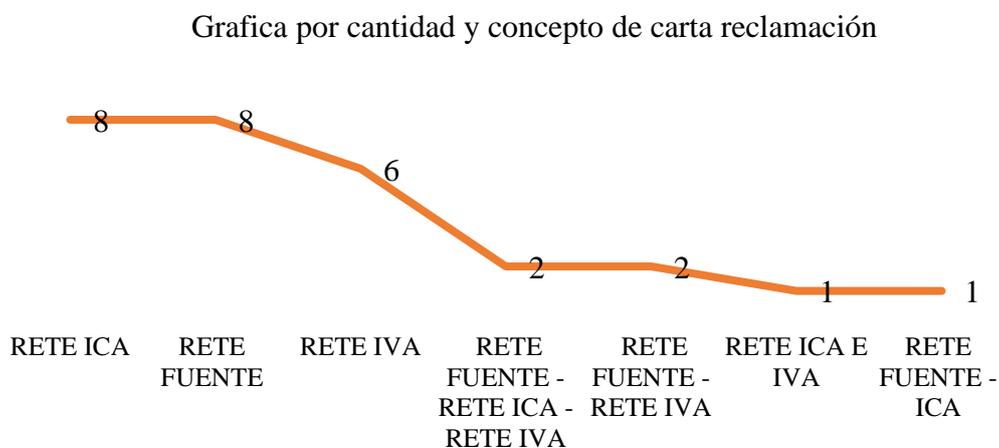


Figura 7. Grafica por cantidad y concepto de carta reclamación.

Propuesta para la optimización de la gestión tributaria respecto a problemáticas en procesos de facturación electrónica: un estudio de caso en Colombia.

Fuente: Elaboración propia



Figura 8. Grafica por valores y concepto de carta reclamación.

Fuente: Elaboración propia

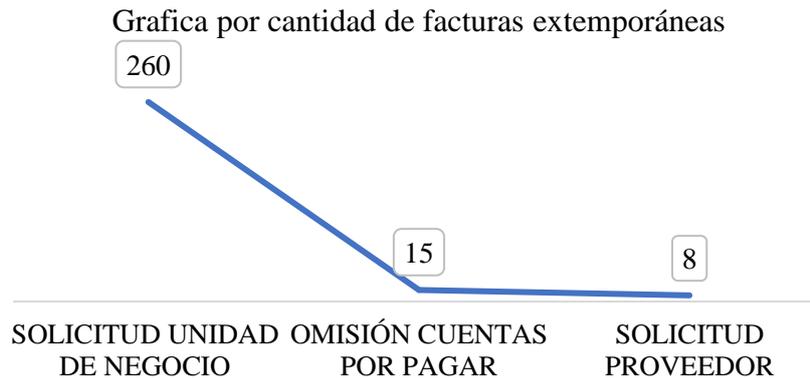


Figura 9. Grafica por cantidad de facturas extemporáneas.

Fuente: Elaboración propia

Por lo mencionado anteriormente, para mejorar el proceso de facturación electrónica se proponen las siguientes metodologías de fácil aplicación y que no impactan a nivel presupuestal.

- Un sistema claro de comunicación y flujos de procesos al interior de la empresa, se hace el levantamiento de instructivos y procedimientos.

Propuesta para la optimización de la gestión tributaria respecto a problemáticas en procesos de facturación electrónica: un estudio de caso en Colombia.

- Los eventos de confirmación dentro de los tiempos que indica la normativa, puesto que son importantes para que el proveedor conozca el estado de sus facturas y así tome acciones inmediatas frente a novedades, se crean un proceso automático donde genere un seguimiento diario y de avisos alerta de vencimientos.
- Conocer el proceso de radicación de facturación electrónica y los requisitos que deben cumplir para que una factura sea aceptada, se crean mesas de trabajo, capacitación constante al personal, el adecuado manejo de herramientas didácticas de ayuda y metodologías de trabajo acordes, así como circulares de fechas de cierre para los proveedores.
- En la base de datos es importante tener los datos de los proveedores completos y acordes a sus calidades tributarias esto permite minimizar el riesgo de retenciones erradas, se crea validación masiva de este proceso.
- Se propone realizar sesiones entre las áreas contables, financieras y comerciales con el fin alinear los procesos en generación de órdenes de compra, liberaciones e ingresos de las mismas y los lineamientos claros para los proveedores los cuales se establecen en las relaciones de negociaciones comerciales.
- Distribución de auditoria por montos superiores a 10 millones de pesos y proveedores de complejidad al rol de los Revisores.
- Crear herramientas didácticas de ayuda a los auxiliares como tablas de retención de impuesto e informe diario de alertas y vencimientos con el fin de centrar registros de prioridad a ejecutar.

Esta investigación está enfocada en el proceso de facturación electrónica recibida de proveedores a nivel nacional, para esto es importante en primer lugar el conocimiento del proceso de facturación electrónica dispuesto por la Dirección de Impuestos y Aduanas

Propuesta para la optimización de la gestión tributaria respecto a problemáticas en procesos de facturación electrónica: un estudio de caso en Colombia.

Nacionales DIAN; de acuerdo con la figura 7 donde se describe el correcto cumplimiento del mismo para que su facturación electrónica tenga validez como título valor y soporte todas las transacciones comerciales y tributarias.



Figura 10. Ciclo de facturación electrónica.

Fuente: Certicámara S.A.

Propuesta para la optimización de la gestión tributaria respecto a problemáticas en procesos de facturación electrónica: un estudio de caso en Colombia.

5. Conclusiones

De lo anteriormente expuesto se deduce que la investigación realizada define la importancia en la implementación de la facturación electrónica en Colombia y por tanto en las empresas de todos los sectores económicos, permitiendo una evolución de la factura tradicional, que para efectos fiscales tiene la misma validez que el documento en papel, sin embargo, representa mayores ventajas al ser de forma electrónica para el emisor y receptor, así mismo para su conservación.

Los beneficios y ventajas que posee la facturación electrónica respecto a la física se destacan en ser un método económico, puesto que los ahorros pueden representar hasta un 80% de los gastos con respecto a la gestión de las facturas en papel, facilita las transacciones comerciales entre los empresarios y mejora aspectos como la reducción de gastos mensajería, así como el seguimiento oportuno del estatus de las facturas, centraliza y automatiza la recepción de facturas a través de procesos electrónicos que ahorran tiempo y costos y al mismo tiempo mitigan errores e inconvenientes durante el proceso ratificando lo mencionado por Serena, brinda la posibilidad de obtener reportes y alertas constates.

También mejora la gestión de cartera asegurando su cobro a tiempo, simplifica la gestión documental de archivo y mantenimiento de los documentos al contar con la información disponible en línea en un formato electrónico y con pleno valor probatorio y validada por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales un factor esencial, lo que se garantiza el cumplimiento normativo de los requisitos necesarios para efectos fiscales, el facturador y sus clientes confirmándolo Millet y Navarro.

Propuesta para la optimización de la gestión tributaria respecto a problemáticas en procesos de facturación electrónica: un estudio de caso en Colombia.

Así mismo para las entidades fiscalizadoras y de control también les representa un beneficio, al contar con información en línea y confiabilidad de la misma, contribuye a la legalidad y cumplimiento normativo, adicionalmente en temas tributarios permite que la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales pueda mejorar los servicios a los contribuyentes como el caso de solicitudes de devolución de impuestos por saldos a favor y en general liquidación de impuestos a futuro, es un tema amigable con el medio ambiente, al contribuir con la reducción del consumo de papel esto confirmado por Hernández y Serrano, e igualmente mejorar la competitividad del país al estar a la vanguardia de lo que el mundo exige hoy, y por último que se puede ejecutar desde cualquier parte del mundo.

Los alcances de los objetivos principalmente se enfocaron en tema normativo y levantamiento de información de la entidad, con relación al primer objetivo a nivel normativo de facturación electrónica se tiene claridad que en Colombia es un requisito obligatorio para las transacciones comerciales, contar con un proveedor tecnológico acreditado para que sea el intermediario de las validaciones con la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, solicitar una resolución de facturación electrónica, cumplir durante las 72 horas después de la transmisión de la factura indicar un estado de evento de recepción, rechazo o aceptación, donde claramente estas transacciones repercuten en el tema contable en cuanto a las obligaciones tributarias y así mismo en la fiscalización de los mismos en corroborar y requerir información si encuentra alguna novedad.

Seguido el segundo objetivo, en Colombia el proceso de facturación electrónica radica en realizar ajustes tecnológicos y de implementación de un operador tecnológico como intermediario de validación de información previa a la transmisión de una factura, no obstante, por la particularidad y multiplicidad de las empresas se hacen los ajustes pertinentes al

Propuesta para la optimización de la gestión tributaria respecto a problemáticas en procesos de facturación electrónica: un estudio de caso en Colombia.

sistema operativo y ERP contable, los cuales deben ser compatibles para tener un proceso exitoso, aun así, se evidencia que en la entidad seleccionada cumple el proceso de facturación electrónica y se ha estabilizado conforme a los avances y necesidades de la misma, cumpliendo el ciclo de validación normativo, con los ítems necesarios para la creación del archivo XML y generación de la representación gráfica, así como la identificación del código CUFE, como también los lineamientos indicados a los proveedores para una radicación efectiva.

Y por último el tercer objetivo, el cual conlleva a implementar medias de estrategias que permitan controlar y minimizar errores contables, efectivamente se plantean y se ejecutan medidas que permiten disminuir los impactos normativos, administrativos, legales y tributarios de la empresa, creando herramientas didácticas, útiles para identificar bases de retención cuando son retenciones mixtas, informe diario donde genera alertas de prioridades y vencimientos a ejecutar y alternativas de seguimiento como mesas de trabajo, capacitaciones, comunicados, lineamientos y actividades centradas en roles.

A partir de los resultados de la investigación se propone implementar mecanismos tecnológicos que permitan que los procesos de registro sean automáticos, buscando la intervención de software que agilicen los procesos de reconocimiento de las facturas permitiendo disminuir procesos manuales y también por el volumen identificado ampliar la planta operativa, aunque esto requiere de un estudio profundo y de asignación presupuestal lo que denota un tiempo de evaluación, justificación y toma de decisiones de los altos directivos.

La metodología utilizada fue la adecuada, puesto que permitió identificar lo propuesto en esta investigación, la factura electrónica es una herramienta la cual ha permitido que se amplíen

Propuesta para la optimización de la gestión tributaria respecto a problemáticas en procesos de facturación electrónica: un estudio de caso en Colombia.

las relaciones comerciales de las empresas a nivel global con el avance de la tecnología que el mundo ha presenciado desde el último siglo hasta nuestro tiempo; además de ello, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales lo ha utilizado como mecanismo para tener un mayor control sobre las transacciones comerciales de una entidad con el fin de lograr un recaudo más efectivo de los recursos de aquellos contribuyentes que por normatividad se encuentran obligados y por ende deben aportar al Estado por medio del pago de los impuestos, de acuerdo a la investigación realizada se propone resaltar la importancia de la facturación electrónica y su incidencia en Colombia y las empresas.

En Colombia la factura electrónica se ha enfocado principalmente en el cumplimiento desde el punto de vista tributario como herramienta contra la evasión y/o elusión fiscal; el diseño de un sistema inteligente de facturación electrónica contribuye a ser eficiente el cumplimiento de las normas contra el lavado de activos y financiación del terrorismo, detectando proveedores, clientes y/o actividades dudosas dentro del giro normal de una entidad, permitiendo contar con una base de datos actualizada y los requerimientos de seguridad financiera, de acuerdo a los lineamientos del sistema de autocontrol, prevención y gestión de riesgo integral contra el lavado de activos y financiación al terrorismo - SARLAFT y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva - SAGRILAFT.

De acuerdo al alcance descriptivo de la presente investigación en un ente económico, se logró obtener información sobre el número de personas que intervienen en el proceso; sin embargo, el perfil de las personas quienes desempeñan el cargo de auxiliares los cuales son las primeras personas en recibir la información y realizar el registro, no fue posible obtener a detalle la distribución que actualmente maneja cada uno en cuanto a proveedores y tipo de complejidad, esto debido al volumen y confidencialidad de la información, así mismo las consecuencias

Propuesta para la optimización de la gestión tributaria respecto a problemáticas en procesos de facturación electrónica: un estudio de caso en Colombia.

legales que conlleva tener un margen alto de errores o con una frecuencia de hallazgos no procedentes, igualmente se propone realizar un levantamiento de cargas con el fin de establecer si existen sobrecargas laborales, también definir el perfil académico de cada uno puesto que repercute en vacíos contables, donde se generan inquietudes en el adecuado proceso de recepción de facturas electrónicas o si por el contrario es un tema de actitud y desconocen la importancia de la labor que realizan ya que todos estos aspectos son fundamentales para que el proceso de facturación electrónica sea eficiente y fluya de forma adecuada.

Propuesta para la optimización de la gestión tributaria respecto a problemáticas en procesos de facturación electrónica: un estudio de caso en Colombia.

Referentes

- Beltrán, A. F. (2018). Implementación de facturación electrónica en Colombia.
- Carbajo, D. (2010). «Hacia una reforma de la normativa europea sobre facturación en el IVA». Boletín Quantor fiscal. N.º 210.
- Calvo, J. M., & Jiménez, A. V. C. (2011). La factura electrónica en Colombia: visión integral. Punto de vista, 2(3), 12.
- De Coahuila et al., (2016). Impacto de la implementación de la factura electrónica en las MIPYMES del sector comercio y servicios en México. Global de Negocios, 4(7), 85-94.
- Delgado, A. M. (2009). «El IVA en el consumo por vía electrónica» [artículo en línea]. IDP. Revista de Internet, Derecho y Política. N.º 9. UOC.
- Díaz-Córdova, J., Coba-Molina, E., & Bombón-Mayorga, A. (2016). Facturación electrónica versus facturación clásica. Un estudio en el comportamiento financiero mediante estudios de casos. Revista Ciencia UNEMI, 9(18), 63-72.
- Dulzaides Iglesias, M. E., & Molina Gómez, A. M. (2004). Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso. Acimed, 12(2), 1-1.
- García, A. M. D. (2014). La regulación de la factura electrónica en el sector público. IDP. Revista de Internet, Derecho y Política, (18), 97-107.
- García, B., Sánchez, M. A., & Abadía, J. (2021). Herramienta web con tecnología de cadena de bloques para un sistema de facturación electrónica en Colombia. Información tecnológica, 32(3), 15-24.
- García, A. H. R. (2022). Implementación de la factura electrónica en una empresa. Revista FA ECO Sapiens, 5(2), 145-159.
- Gómez, M. C. J., & Ortiz, A. H. (2019). Potenciales implicaciones en materia contable y tributaria de la implementación de la contabilidad electrónica en Colombia. Revista Colombiana de Contabilidad, 7(14), 31-55.

Propuesta para la optimización de la gestión tributaria respecto a problemáticas en procesos de facturación electrónica: un estudio de caso en Colombia.

- Hernández-Ortega, B., & Serrano-Cinca, C. (2009). ¿Qué induce a las empresas a adoptar facturación electrónica? Efecto de las percepciones y del entorno competitivo. (Spanish). *Universia Business Review*, ISSN 1698-5117 96. Científicas de Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal (Redalyc.org).
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2017). Alcance de la Investigación.
- Jiménez Chaves, V. E. (2012). El estudio de caso y su implementación en la investigación. *Revista internacional de investigación en ciencias sociales*, 8(1), 141-150.
- Jiménez, O. D. P., & Jacinto, R. A. P. (2010). Evasión de impuestos nacionales en Colombia: años 2001-2009. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 18(2), 177-198.
- Millet D. y Navarro, A. (2008). Facturación Electrónica: La búsqueda de la Eficiencia y productividad. *Temas Contables y Empresariales*, 197, 88-95.
- Mora, B., & Uribe Escobar, C. J. S. (2017). Análisis comparativo de los principios de equidad, eficiencia y progresividad tributaria en la composición y recaudo del impuesto al valor agregado en Colombia y Chile.
- Pinto, J. E. M. (2018). Metodología de la investigación social: Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario. Ediciones de la U.
- Roncallo, R. (2019). Facturación electrónica en Colombia: Una reflexión de sus efectos en el sector salud. *Económicas CUC*, 40(1), 27-46.
- Serena, I. S. (2012). La factura electrónica en España. *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*, (13), 5-12.
- Velazco Borda, J. L. (2016). La facturación electrónica en el Perú. *Revista lidera*, (11), 4-10.