

PLAN DE MEJORA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS
RELACIONADOS CON SERVICIO AL CLIENTE Y FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE LA
EMPRESA BYTHEWAVE

PLAN DE MEJORA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS
RELACIONADOS CON SERVICIO AL CLIENTE Y FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE
LA EMPRESA BYTHEWAVE

Elaborador por:

DANIELA LOAIZA OSORIO

Asesor:

BEATRIZ ELENA ZEA

Administración Comercial

Facultad de ciencias administrativas y económicas

Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria

Septiembre 03 de 2021

Medellín – Itagüí

2021

PLAN DE MEJORA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS
RELACIONADOS CON SERVICIO AL CLIENTE Y FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE LA
EMPRESA BYTHEWAVE

Plan de mejora para la optimización de los procesos internos relacionados con servicio al cliente
y facturación electrónica de la empresa BYTHEWAVE

PLAN DE MEJORA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS
RELACIONADOS CON SERVICIO AL CLIENTE Y FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE
LA EMPRESA BYTHEWAVE

Daniela Loaiza Osorio

E-mail: danilloaiza7@gmail.com

Carrera Administración Comercial

Trabajo de grado II

Docente: Beatriz Elena Zea Ortiz

Septiembre 03 del 2021

Facultad de ciencias administrativas y económicas

Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria

Medellín – Sede Itagüí

2021

Contenido

RESUMEN.....	4
ABSTRACT.....	4
INTRODUCCIÓN	6
2. ANTECEDENTES.....	8
3. MARCO TEORICO, LEGAL Y CONCEPTUAL.....	10
3.1 Teorías soporte de la propuesta de mejoramiento.	10
Facturador Electrónico:.....	11
Adquiriente:	11
3.2 Revisión de la literatura.....	12
Epicor Software Corporación.....	12
La DIAN en facturación electrónica	13
BWT Móvil.....	14
Servicios de campo.....	15
4. METODOLOGÍA.....	17
5. ANALISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	17
5.1 Resultados	17
5.2 Discusión de resultados.....	19
6. CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y LIMITACIONES	21
BIBLIOGRAFÍAS	23
ANEXOS.....	25

PLAN DE MEJORA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS
RELACIONADOS CON SERVICIO AL CLIENTE Y FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE LA
EMPRESA BYTHEWAVE

RESUMEN

En el presente trabajo se pretende realizar una investigación respecto a la empresa BYTHEWAVE, que permita la optimización de los procesos internos de acuerdo con los protocolos establecidos en la organización e identificar en el área de servicio al cliente y facturación electrónica sus falencias, de esta manera implementar unas acciones de mejora que ayuden a estas áreas a lograr un mejor desarrollo, más estructurado y constante, para ello se realizarán indagaciones y sondeos de forma detallada, desde la parte interna de la empresa, sus procesos y teniendo la accesibilidad a ciertas herramientas que nos podrán brindar más información, también se realizarán encuestas a los líderes de cada área para tener un conocimiento más amplio sobre los procesos existentes, al momento de identificar esta problemática se establecerán unas alternativas de solución y oportunidades de mejora para que la compañía se destaque más en el proceso de proveedor tecnológico.

ABSTRACT

In this work, the aim is to carry out an investigation regarding the BYTHEWAVE company, which allows the optimization of internal processes in accordance with the protocols established in the organization and to identify its shortcomings in the area of customer service and electronic invoicing, in this way implement improvement actions that help these areas to achieve better development, more structured and constant, for this, detailed inquiries and surveys will be carried out, from the internal part of the company, its processes and having access to certain tools that They will be able to provide us with more information, surveys will also be

PLAN DE MEJORA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS
RELACIONADOS CON SERVICIO AL CLIENTE Y FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE LA
EMPRESA BYTHEWAVE

carried out to the leaders of each area to have a broader knowledge of the existing processes, at the time of identifying this problem, alternative solutions and opportunities for improvement will be established so that the company stands out more in the technology supplier process.

PLAN DE MEJORA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS RELACIONADOS CON SERVICIO AL CLIENTE Y FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE LA EMPRESA BYTHEWAVE

INTRODUCCIÓN

La compañía BYTHEWAVE, actualmente se encuentra con un bajo nivel de atención al cliente debido a que sus labores son estrictas y relativamente bastantes, logrando de esta manera que no se dé la atención oportuna a muchos procesos internos y administrativos del área, debido a que buscan en primer lugar satisfacer al cliente, por ende se presentan en ocasiones un tipo de desorden y déficit en los procesos o se puede reflejar también una carga laboral ya que en el área de servicio hay cliente hay solos dos personas a cargo realizando todas la labores del área, los administradores de empresas diariamente tienen que enfrentar situaciones difíciles las cuales se presentan en la organización, situaciones adversas de manejar, pero si se tiene un correcto uso de los conocimientos aprendidos y aplicativos establecidos se puede lograr superar el incidente para cumplir con los objetivos de la empresa.

La empresa BYTHEWAVE SAS la cual es una empresa importante y fuerte en el sector empresarial con el énfasis en sistemas y facturaciones, se toma en opción y perspectiva de realizar una evaluación y análisis detallado de sus procesos, los cuales vienen en descenso, desde el primer contacto con el cliente, hasta la satisfacción de este; de igual manera se puede evidenciar la dificultad para el cumplimiento de los objetivos o metas trazadas en la organización, debido a que hay unas políticas establecidas para dar solución referente a cada caso que se asigne a determinado ingeniero, a parte de las políticas también existen unas tipologías que son las que determinan la prioridad de los casos (cuales son solicitudes críticas, vencidas, en tiempo), pero se viene generando este descenso puesto que los ingenieros no se

PLAN DE MEJORA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS RELACIONADOS CON SERVICIO AL CLIENTE Y FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE LA EMPRESA BYTHEWAVE

encuentran dando el resultado en el tiempo establecido, sino que hay casos en los que tardan hasta un mes o más en dar solución y por tal razón se está presentando este déficit.

Esta organización es reconocida por ser pioneros en el mundo de venta de softwares en la cual se encuentra una manera profesional de llevar la contabilidad de la empresa, garantizando que los procesos marchen de excelente manera, la compañía lleva muchos años de trayectoria ejerciendo métodos de mejora continua y cada obstáculo se convierte en una oportunidad de mejora para ser la primera opción de todas las compañías. De tal manera, realizando mejora en estos procesos la compañía se ve beneficiada y garantiza un orden interno y externo, desde la parte interna se establecen ciertos parámetros de los cuales se demuestre un mejor lineamiento y así la compañía logrará tener una mejora en el soporte para lograr una gran experiencia del cliente, procesos más organizados y más eficiencia al momento de dar solución al cliente frente cualquier solicitud. El objetivo de este trabajo es optimizar los procesos internos de acuerdo con los protocolos establecidos en la organización. Se realizará a través de la revisión permanente de la documentación existente, validar los certificados digitales, y hacer seguimiento y monitoreo de indicadores para constatar el cumplimiento de los parámetros determinados.

Este trabajo tiene 6 sesiones las cuales, se abordan desde la introducción, los antecedentes donde evidenciaremos la problemática de la compañía la cual está basada en el marco teórico, legal y conceptual con información real suministrada por la empresa, se estará mostrando la metodología a trabajar, donde se evidencien los resultados y así generar una constancia a la investigación realizada, luego se generará el análisis y discusión de los resultados y por último se llegará a unas conclusiones y recomendaciones con el fin de dar a conocer las soluciones que se obtuvieron y poner en marcha la elaboración de estas en la compañía.

PLAN DE MEJORA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS
RELACIONADOS CON SERVICIO AL CLIENTE Y FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE LA
EMPRESA BYTHEWAVE

2. ANTECEDENTES

Como se menciona BYTHEWAVE SAS, es un proveedor tecnológico, con alta participación en el mercado y excelente reconocimiento en el mundo del software, en los inicios de la compañía se contaba con pocos recursos y no tenían un conocimiento amplio del mercado, pero poco a poco al tener esa acogida en la era y el mundo digital se capacitó, buscando generar mayor credibilidad y confiabilidad.

Para continuar creciendo y posicionándose en el medio, decidió iniciar proceso de certificación con la norma **ISO 9001 del 2015**, que hace alusión a la trazabilidad de las mediciones, es decir, la empresa para la prestación de sus servicios no necesita o requiere de dispositivos o equipos que demanden un control metrológico sobre la precisión y exactitud, generando de esta manera una base sólida donde se establece la estructura de un sistema de gestión de calidad en todos sus procesos y así se plantean herramientas y bases fundamentales para lograr los objetivos y la orientación del cliente, generando de esta manera competitividad.

No obstante, al tener más participación en el mercado y generar ese grado de confianza ya que son una organización estructurada, se generó la certificación de la norma **ISO 27001 del 2013**, en la cual aplican todos los requisitos y hace alusión a la seguridad de la información y tratamientos de los datos, con esta certificación la empresa ha tomado un gran posicionamiento, toda la información suministrada por la empresa es confiable y segura. Sin embargo, desde el año 2021, ha venido presentando ciertos

PLAN DE MEJORA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS
RELACIONADOS CON SERVICIO AL CLIENTE Y FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE LA
EMPRESA BYTHEWAVE

retrocesos y lentitud en la solución de los casos, debido a que la DIAN ha generado ciertas modificaciones en la plataforma y por tal razón la empresa ha tenido que reinventar algunos procesos que puedan ayudar a normalizar y estabilizar esas falencias, en términos generales se afectan nuestros clientes con el rechazo de sus facturas, por ende, se genera una sobre carga laboral para los ingenieros.

3. MARCO TEORICO, LEGAL Y CONCEPTUAL

Para la optimización de los procesos internos en la empresa BYTHEWAVE SAS es fundamental realizar y proponer teorías de autores expertos, los cuales brindan la información y el apoyo necesario, exacto y completo de las variables que componen el plan de mejoramiento dirigido a la empresa, entre ellas, saber la importancia y el manejo adecuado la facturación electrónica, la relación con la DIAN, las aplicaciones de los diferentes softwares.

Procedente a este marco teórico, este aparte se compone de teorías, investigaciones, tesis de grados entre otros fundamentos pertinentes para el desarrollo del trabajo.

3.1 Teorías soporte de la propuesta de mejoramiento.

Con la innovación tecnológica y la experiencia adquirida se convirtieron en el aliado estratégico de empresas nacionales e internacionales adquiriendo un gran posicionamiento en el mercado gracias al relacionamiento con los clientes y a toda la perspectiva y visión de transformar la industria informática.

En la compañía se exponen varios servicios de los cuales son de vital importancia y que adquirirlos son de total beneficio para nuestros clientes.

PLAN DE MEJORA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS
RELACIONADOS CON SERVICIO AL CLIENTE Y FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE LA
EMPRESA BYTHEWAVE

BYTHEWAVE como proveedor tecnológico de Facturación Electrónica.

La implementación de facturas electrónicas trae consigo una serie de herramientas para la facilidad del negocio que son un diferencial en el servicio, no solo para el cumplimiento de las exigencias fiscales, sino de las ventajas de tener una empresa ágil.

Para conocer un poco más sobre el funcionamiento de la plataforma es indispensable comprender los conceptos de facturación electrónica, facturador electrónico y adquirente:

Facturación electrónica: Una factura electrónica es una factura que se expide y recibe en formato electrónico. Es importante destacar que la expedición de una factura electrónica está condicionada al consentimiento de su destinatario. La factura electrónica, por tanto, es una alternativa legal a la factura tradicional en papel.

Facturador Electrónico: Es la persona que genera la factura electrónica para su respectivo cliente. El facturador electrónico es el cliente de BYTHEWAVE que usa la plataforma BTW-ELECTRONIC. Dicho facturador electrónico tiene la responsabilidad de generar la factura con los estándares exigidos por la DIAN, también de firmar digitalmente los documentos y enviar la información por medio de la plataforma BTW-ELECTRONIC.

Adquiriente: Comprador o cliente a quien se le presta un servicio y adquiere un bien.

PLAN DE MEJORA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS RELACIONADOS CON SERVICIO AL CLIENTE Y FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE LA EMPRESA BYTHEWAVE

El proceso de facturación electrónica con BYTHEWAVE como operador de facturación electrónica permite usar la plataforma que se encuentra en la nube BTW-ELECTRONIC la cual es el centro de control del proceso de timbrado de facturas ante la DIAN y entrega de información al cliente.

Una de las grandes ventajas que tienen nuestros clientes es poder controlar la información que sale de su ERP hacia nuestro centro de acopio de facturación electrónica, teniendo visibilidad en tiempo real de las facturas con todos los estados que pueden tener de aceptación o rechazo por parte de la DIAN y el cliente, así mismo las notas crédito, notas débito y cuentas por pagar.

3.2 Revisión de la literatura

Epicor Software Corporación

Compañía estadounidense fundada en 1972, con más de 40 años de experiencia en procesos y requerimientos operativos específicos y únicos por parte de nuestros clientes. Epicor se encuentra integrado en todas las soluciones: en la nube, alojado, o bien, en sitio.

Hoy en día, más de 20,000 clientes en 150 países alrededor del mundo dependen de la experiencia y soluciones de EPICOR para mejorar el desempeño y la rentabilidad.

Hoy en día los productos de Epicor están implementados en una escala global, logrando beneficios impresionantes a empresas como la suya. Con un conocimiento profundo de su industria, las soluciones de EPICOR promueven y buscan el crecimiento

PLAN DE MEJORA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS RELACIONADOS CON SERVICIO AL CLIENTE Y FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE LA EMPRESA BYTHEWAVE

mientras administra la complejidad y eficiencia. El resultado de esto, son soluciones de gran alcance que liberan sus recursos para que pueda crecer su negocio.

En el año 2012, EPICOR y BYTHEWAVE unieron sus fuerzas con el fin de atender la creciente necesidad de las empresas de adoptar una herramienta poderosa y de amplio alcance bajo la figura de un ERP. Esta sinergia ha tenido como resultado la tropicalización de un sistema de talla mundial a empresas latinoamericanas que tienen procesos únicos, complejos y customizados.

Durante estos años de alianza, Epicor ha reconocido y galardonado la labor de BYTHEWAVE en América Latina. En el año 2017, BYTHEWAVE fue seleccionada como uno de los 4 MÁSTER PARTNER para toda Latinoamérica, sustenta el premio 2017 por la excelencia en ventas y fue premiada en Miami (EE. UU.) como PARTNER DEL AÑO para toda LATINOAMÉRICA.

Epicor es un sistema muy completo que abarca múltiples soluciones para las compañías de un amplio espectro en todo el mundo, sin dejar de ajustarse a empresas que aspiran a tener uno de los mejores sistemas de ERP ajustado a sus necesidades específicas y que sea económicamente viables.

La DIAN en facturación electrónica

Es una evolución de la factura tradicional, para efectos legales tiene la misma validez que el papel, sin embargo, se genera, valida, expide, recibe, rechaza y conserva electrónicamente, lo que representa mayores ventajas. Tributariamente es un soporte de transacciones de venta de bienes y/o servicios.

PLAN DE MEJORA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS
RELACIONADOS CON SERVICIO AL CLIENTE Y FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE LA
EMPRESA BYTHEWAVE

Notas crédito o débito: Son los documentos que permiten hacer cambios, ajustes y correcciones a las facturas electrónicas y estas se deben generar y transmitir en la DIAN todo electrónicamente para su respectiva validación.

Los documentos son soportes de costos, deducciones, ingresos, activos, pasivos y/o impuestos descontables, e involucra la plataforma del registro de facturas electrónicas de venta como título valor – RADIAN, y a futuro los demás sistemas que implemente la entidad.

Dentro del Sistema de facturación se encuentra la Factura Electrónica de venta, el documento soporte de pago de nómina electrónica y en adquisiciones con sujetos no obligados a expedir factura de venta, los documentos equivalentes y el RADIAN.

El RADIAN es la plataforma administrada por la DIAN que permite el registro, consulta y trazabilidad de las facturas electrónicas de ventas como título valor.

BWT Móvil

Es un arquitecto de soluciones que brindan una experiencia enriquecedora tanto para los usuarios internos como externos, que, a través de una pantalla en dispositivos de bolsillo, encuentran mejores tiempos de respuesta, ambientes amigables y calidad en la información.

Las empresas que tienen una alta interacción con el cliente, también requieren de un proceso limpio, sin contratiempos, sin peajes ni inversiones en equipos cerrados. Para ello, BTW-MOVIL ha diseñado una aplicación disponible para ANDROID (logo) y IOS (logo) que permite en tiempo real hacer:

PLAN DE MEJORA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS
RELACIONADOS CON SERVICIO AL CLIENTE Y FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE LA
EMPRESA BYTHEWAVE

- Toma de pedidos: El asesor comercial tiene la capacidad de realizar pedidos; creando el compromiso con el cliente
- Programación de agenda del usuario: información sobre la facturación que le priorizar clientes.
- Consultas de facturación: Generando oportunidades de venta en tiempo real, minimizando desplazamientos.
- Consulta de cartera del cliente: Para comodidad del usuario y del cliente, verificando en sitio.
- Cotizaciones en sitio: La plataforma permite al coordinador planear las correrías comerciales.
- Geolocalización: Guardando las ubicaciones y permitiendo optimizar los desplazamientos de la fuerza de ventas.

Servicios de campo

La aplicación de servicios de campo de BYTHEWAVE, se enfoca en optimizar los procesos que requieren asistencia en sitio, haciendo el trabajo del técnico u operario más fácil, auditable y productivo en término de costos y desplazamiento.

A través de la aplicación en el dispositivo móvil sea Android o IOS, el operario podrá acceder a la plataforma donde puede registrar las órdenes de trabajo, reagendar visitas, montar registro fotográfico, realizar seguimiento y trazabilidad del caso, verificar el estado de la orden de trabajo por medio de señalización semáforo, quien tiene el caso asignado, recibir órdenes de trabajo según habilidades específicas del operario. Con esta información, la aplicación es capaz

PLAN DE MEJORA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS
RELACIONADOS CON SERVICIO AL CLIENTE Y FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE LA
EMPRESA BYTHEWAVE

de presentar informes sobre materia prima utilizada, historial de acciones, seguimiento de pagos, control de inventario, informe de seguimiento, costos indirectos y desplazamientos por cada técnico.

- Administración de las ordenes de trabajo en tiempo
- Monitoreo de la operación
- Análisis de datos
- Capacidad de crear: Notificaciones por restricciones u objetivos cumplidos

y asignaciones de trabajos nuevos

- El usuario coordinador: Administra la atención del técnico según variables como destreza, distancia y urgencia.

PLAN DE MEJORA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS
RELACIONADOS CON SERVICIO AL CLIENTE Y FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE LA
EMPRESA BYTHEWAVE

4. METODOLOGÍA

La implementación para dar continuidad a este trabajo y poder evidenciar los resultados de la investigación elaborada, basada en una técnica llamada FOCUS GROUP, reunión con un grupo de expertos, para el caso son dos personas, con quienes se va a tratar el tema de servicio al cliente y la facturación electrónica, personas expertas en sistemas, tecnología y digitalización y por ende tienen todo el conocimiento de cómo se tiene que responder y enlazar información a la DIAN para brindar soporte a los clientes, y nos sirve para poder mejorar el proceso en el cual se está trabajando en estas prácticas teniendo más amplitud en el tema, con el fin de lograr que en esta reunión se pueda obtener una información más concreta por medio de un diálogo abierto y podamos abarcar varios puntos de vista.

5. ANALISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En este punto se hará énfasis en mostrar y explicar en el análisis de la investigación que se obtuvo al momento de los entrevistados brindar la información partiendo de sus cargos, ocupaciones y conocimientos frente a las áreas determinadas en las cuales se desempeñan.

5.1 Resultados

A continuación, se muestran los resultados del FOCUS GROUP realizado en la empresa BYTHEWAVE con los líderes de las áreas correspondientes a servicio al cliente y facturación electrónica quienes son el señor Juan Pablo Taborda y la señora Laura Valencia.

En este resultado se puede evidenciar que respecto a las preguntas planteadas, las empresas que están obligadas a facturar de manera electrónica deben cumplir con unos parámetros: Persona natural que enajena bienes y/o servicios con ingresos brutos superiores a

PLAN DE MEJORA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS
RELACIONADOS CON SERVICIO AL CLIENTE Y FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE LA
EMPRESA BYTHEWAVE

3.500 UVT (Unidad valor tributario) o personas naturales que son contratistas del Estado con ingresos superiores a 4.000 UVT, tiene que realizar la facturación electrónica, sin embargo, no todas las empresas están obligadas a facturar electrónicamente, existen empresas que manejan un medio de facturación manual porque son empresas pequeñas o empresas que manejan el sistema de facturación de la DIAN el cual es un sistema gratuito, la intención de acudir a un proveedor tecnológico es que se brinde una respuesta más rápida, personalizada y oportuna y por ende disminuyan los incidentes al momento de facturar.

Las empresas que están seleccionadas por la DIAN para facturar electrónicamente deben cumplir con unos protocolos para la habilitación de las mismas, en primer lugar la empresa debe estar autorizada como facturadora ante la DIAN, después de estos se le hará un serie de pruebas, entre las que consta el realizar la emisión de unos documentos en específicos que son Facturas, Notas crédito y Notas débito, estos documentos se generan desde un software gratuito de la DIAN, o de algún proveedor tecnológico que faciliten esta opción para que al transmitir los documentos puedan ser aprobados por la DIAN y culminar el ambiente de pruebas y de esta manera la empresa puedan facturar de manera electrónica y sin problema con una resolución la cual es dada a las empresas, todas las facturas electrónicas deben cumplir con una normatividad en las cuales debe tener plasmado que

hay que indicar que se trata de una factura electrónica de venta, incluir el sistema de numeración consecutiva para las facturas electrónicas, este debe tener la autorización de numeración, rango autorizado y vigencia y todos los que estén estipulados en la Resolución 0042 de 2020 y el anexo técnico de la DIAN versión 1.8 los cuales establecen los parámetros y condiciones de para el envío de documentos electrónicos.

PLAN DE MEJORA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS RELACIONADOS CON SERVICIO AL CLIENTE Y FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE LA EMPRESA BYTHEWAVE

Es sustancial reiterar que en la facturación electrónica se han establecido unos términos importantes y relevantes para emitir estos documentos, por ejemplo el CUFE que hace alusión al Código único y este es de vital importancia debido a que este permite la autenticidad del documento en la DIAN y es un mecanismo de control que se debe incorporar a la factura electrónica, este se constituye por letras y números que se obtiene al momento de utilizar los datos de la factura y la clave de control la cual es proporcionado por la DIAN, también está el Acuse de recibo que por este medio es donde se manifiesta que se recibió la factura por medio de correo electrónico o sistemas informativos para dar a conocer al remitente que la carta en cuestión ha sido entregada al destinatario, estos términos son totalmente obligatorios ya que así se brinda la veracidad de la información.

5.2 Discusión de resultados

Atención al cliente

Esta área es el primer contacto que se tiene con el cliente al momento que ellos desean tener algún tipo de información, asesoría, o resolver ciertas inquietudes o inconvenientes, respecto al servicio prestado, el área de servicio al cliente debe tener conocimientos básicos respecto a todo el tema de facturación electrónica y modificaciones de la DIAN, para que se brinde adecuada solución al cliente o se informe, en caso tal de que sea un problema técnico se genera el escalamiento de los casos para que los ingenieros se encarguen de resolver el tema o incidente, en esta área se tienen unas políticas determinadas que buscan la experiencia y satisfacción con el cliente; desde el mes de agosto se ha evidenciado que en esta área se vienen presentando determinadas falencias y aspectos a mejorar debido a que solo dos personas están al cargo en esta

PLAN DE MEJORA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS RELACIONADOS CON SERVICIO AL CLIENTE Y FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE LA EMPRESA BYTHEWAVE

área y no han dado el suficiente rendimiento, son varios canales y medios de atención los cuales no son suficientes para la atención de 1.200 clientes que en total tiene la empresa, de los cuales 500 o 700 son los que presentan ciertas intermitencias en el servicio lo que implica que tengan que acudir a ellos y puede que no se conciba la repuesta de forma oportuna, sin embargo, el área de servicio al cliente debe conocer toda la información y tener claridad en el tema en general de proveedores tecnológicos, buscando de esta manera suplir lo que más se pueda en ese primer contacto con el cliente, en ocasiones puede no ser muy objetivo y pero da buenos resultados, se espera que contraten más personal para que esta falencia se puede ir reduciendo y siempre se busque o se obtenga esa experiencia beneficiosa con el cliente.

Facturación electrónica

En esta área se realiza todo el proceso de facturación, de tramites fiscales, de comunicación con la DIAN, va muy enlazada con el área de servicio al cliente porque ellos son los que generan las escalaciones de los respectivos casos de incidente que presentan los clientes con el servicio, se ha evidenciado que esta área viene presentando un déficit en los tiempos de respuesta de los casos asignados, los ingenieros se encuentran en un colapso de casos o desarrollos de facturas las cuales a pesar de tener un tiempo establecido, no se cumplen por la sobre carga que hay en el momento, la DIAN realizó una modificación y nuevo anexo, que es el 1.8, en el cual se ejecutan cambios al momento de facturar y esto ha generado retrocesos en la compañía, debido al alto porcentaje de clientes que han presentado problemas y por tal motivo se ha aumentado el incidente de casos en el momento de facturación, la empresa ha concebido una reorganización para lograr suministrar y dar solución a los clientes que presentan estos

PLAN DE MEJORA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS RELACIONADOS CON SERVICIO AL CLIENTE Y FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE LA EMPRESA BYTHEWAVE

problemas, de igual manera, en las empresas más críticas también se ha logrado disminuir los incidentes, sin embargo, todavía no está totalmente estabilizada la situación, porque las empresas que están obligadas a facturar de manera electrónica deben conocer todas las situaciones que se presentan en las plataformas.

6. CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y LIMITACIONES

Después del análisis realizado, podemos definir que, al momento de realizar las indagaciones pertinentes, y validar la problemática que se ha venido presentado en la compañía, podemos observar que la empresa ha tenido cierta demora en lo concerniente a la implementación y optimización de los procesos internos de la empresa BYTHEWAVE de acuerdo con los protocolos establecidos en la organización, lo que ha causado a nivel interno y de soporte una sobre carga de labores a los ingenieros.

También se detectó que no se cumplen con ciertos criterios o conocimientos del tema técnico de facturación.

De igual manera se evidenciaron otros diferentes hallazgos que impactan la compañía, como la falta el ingreso de personal con amplio conocimiento en el área de servicio al cliente y realizar capacitaciones de temas como nomina electrónica, XML, resoluciones, y temas relacionados, que puedan fortalecer el conocimiento para disminuir el número de casos a resolver por los ingenieros y así poder avanzar de manera más práctica y oportuna en la atención, evitando la congestión de casos acumulados sin solución y evacuando de manera organizada y rápida.

PLAN DE MEJORA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS
RELACIONADOS CON SERVICIO AL CLIENTE Y FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE LA
EMPRESA BYTHEWAVE

A raíz de la investigación y de la información recolectada, se implementaron ciertas acciones correctivas y por ende se ha estado creando una reestructuración en la compañía, en la cual se puedan reflejar cambios con resultados positivos dándole prioridad a consecución de más personal, a la implementación del modelo de optimización de los procesos internos, tener mayor control y mejorar así el rendimiento en la organización.

Es importante tener en cuenta las limitaciones que se presentan en la investigación, las cuales se relacionan básicamente en el poco tiempo destinado para la práctica, lo que implica que, en la mayoría de los casos, no se pueden dejar establecidos todos los procesos de mejora que se definen en los objetivos. Sin embargo, se muestra las falencias identificadas en el tiempo de la práctica con la empresa, con el fin de que las áreas involucradas tengan una percepción más amplia de esta problemática y al validar los resultados se puedan tomar las respectivas decisiones para mejorar los procesos relacionados con el control interno

PLAN DE MEJORA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS
RELACIONADOS CON SERVICIO AL CLIENTE Y FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE LA
EMPRESA BYTHEWAVE

BIBLIOGRAFÍAS

- BTW (2020) *Implementación de sistema y proveedores tecnológicos avalados por la DIAN*. BYTHEWAVE.
<https://btw.comco/>
- DIAN (S/F) *Temas de interés - Factura electrónica*. La DIAN.
<https://www.dian.gov.co/>
- DIAN (S/F) *Impuestos – Sistema de factura electrónica*. La DIAN.
<https://www.dian.gov.co/impuestos/Paginas/Sistema-de-Factura-Electronica/Inicio.aspx>
- DIAN (S/F) *Impuestos – Facturación electrónica*. La DIAN. Consultado el 21 de septiembre del 2021.
<https://www.dian.gov.co/impuestos/factura-electronica/Paginas/inicio.aspx>
- Pizzo, M. (2013, julio 2). *Plan de mejoramiento en la calidad del servicio al cliente, inmediato y simple*. Gestipolis.
<https://www.gestipolis.com/plan-de-mejoramiento-en-la-calidad-del-servicio-al-cliente-inmediato-y-simple/>

PLAN DE MEJORA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS
RELACIONADOS CON SERVICIO AL CLIENTE Y FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE LA
EMPRESA BYTHEWAVE

- Guzmán, M. (2011, marzo 27) *Análisis del proceso de implementación de la facturación electrónica.*

<https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1465/1/tcon496.pdf>

- Echeverr, A. (2014, mayo 13) *PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL AREA DE SERVICIO AL CLIENTE.*

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/16355/PLAN%20DE%20MEJORAMIENTO%20AL%20CLIENTE%20MASIVO%20EN%20UNA%20EMPRESA%20DE%20TELEFON%C3%8DA%20CELULAR%20DE%20PEREIRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Un%20plan%20de%20mejoramiento%20para,externos%20e%20internos%2C%20pretende%20generar>

ANEXOS

Se anexa las respuestas brindadas a la encuesta realizada el día 11 de octubre del 2021 a los líderes Juan Pablo Taborda Y Laura Alicia Valencia.

1. RESPUESTAS DE JUAN PABLO TABORDA – LIDER ATENCIÓN AL CLIENTE

¿Quiénes están obligados a facturar electrónicamente?

R//Personas jurídicas que enajenen bienes y/o servicios.

Personas naturales que enajenen bienes y/o servicios con ingresos brutos superiores a 3.500 UVT.

Personas naturales contratistas del Estado con ingresos brutos superiores a 4.000 UVT.

2. ¿Es de manera obligatoria o necesaria el hecho que las empresas que están interesadas en facturar electrónicamente acudan a proveedores tecnológicos?

R//No, ya que la DIAN cuenta con un ambiente gratuito de facturación, acudir a un proveedor tecnológico les ayudara a tener formatos personalizados y atención oportuna a sus requerimientos.

3. ¿Cuál es el término para que un obligado a facturar que seleccionó la DIAN realice de manera satisfactoria el proceso de habilitación?

R// El termino esta dividido en dos etapas o procesos, el primero es correspondiente cuando la DIAN publica la resolución en la que fue elegido para facturar de manera electrónica, en esta fecha no puede ser inferior a 3 meses contados después de la

PLAN DE MEJORA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS
RELACIONADOS CON SERVICIO AL CLIENTE Y FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE LA
EMPRESA BYTHEWAVE

publicación generada por la DIAN en el Diario Oficial.

A parte de esto son 3 meses los cuales se conceden por medio del artículo 684-2, por ende, el termino como mínimo es de 6 meses para que la DIAN pueda exigir la obligatoriedad de facturar de manera electrónica, todo esto es en base al artículo 10 del Decreto 2242 del año 2015.

* La empresa debe estar habilitada en la DIAN como facturador.

*Se establece un SET de pruebas por la DIAN.

*Se generan unos documentos desde un software gratuito de la DIAN y deben ser aprobados por esa misma.

* Cuando culmine el ambiente de pruebas y todo registre correcto, ya la empresa puede facturar.

4. De acuerdo con la normatividad ya establecida, que condiciones o parámetros debe cumplir una factura electrónica.

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

PLAN DE MEJORA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS
RELACIONADOS CON SERVICIO AL CLIENTE Y FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE LA
EMPRESA BYTHEWAVE

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

5. Frente al tema de código único y acuse recibo, ¿Qué relevancia tienen estos en la facturación electrónica y es de obligatoriedad

R// Son documentos que son totalmente indispensables y obligatorios en la facturación ya que estos demuestran la autenticidad ante la DIAN y es la manera en que una empresa que realice factura manifiesta que esta fue recibida por medios de sus sistemas de información.

RESPUESTAS DE LAURA VALENCIA – LIDER FACTURACIÓN

ELECTRONICA

1. ¿Quiénes están obligados a facturar electrónicamente?

R// Las personas jurídicas o naturales que enajenen bienes y/o servicios con una cantidad determinada de Ingresos, según la DIAN especifica que sean 3.500 UVT. o 4.000 UVT.

2. ¿Es de manera obligatoria o necesaria el hecho que las empresas que están interesadas en facturar electrónicamente acudan a proveedores tecnológicos?

R// No es obligatorio, la DIAN su software o sistema de facturación de manera gratuita. La función principal de los Proveedores Tecnológicos (PT), Es de cumplir con las condiciones y requisitos establecidos por la articulo artículo 616-4 del Estatuto Tributario, habilitada por la DIAN, para prestar a los facturadores electrónicos, entre otros, los servicios de generación, transmisión, entrega y/o expedición, recepción y conservación de las facturas electrónicas de venta.

3. ¿Cuál es el término para que un obligado a facturar que seleccionó la DIAN realice de manera satisfactoria el proceso de habilitación?

- La empresa debe estar Habilitada como facturador ante la DIAN
- La DIAN establece un SET de Pruebas, el cual consta en realizar una serie de documentos por parte del facturador (Facturas (8), Notas Crédito (1) y Notas Débito (1).

PLAN DE MEJORA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS
RELACIONADOS CON SERVICIO AL CLIENTE Y FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE LA
EMPRESA BYTHEWAVE

- Una vez generado dichos documentos desde un software gratuito (DIAN), algún proveedor de ERP (Software) o Proveedor Tecnológico. Estos deben ser transmitidos y aprobados por la DIAN, para culminar el Ambiente de Pruebas.
- Luego de ello la empresa, estará en condiciones de Facturar por un Ambiente de Producción, con una Resolución que solicitan las empresas.

4. De acuerdo con la normatividad ya establecida, que condiciones o parámetros debe cumplir una factura electrónica.

R// Los estipulados en la Resolución 0042 de 2020 y el anexo técnico de la DIAN versión 1.8 los cuales establecen los parámetros y condiciones de para el envío de documentos electrónicos. Estos también aplican a nivel de graficación PDF de los documentos.

5. Frente al tema de código único y acuse recibido, ¿Qué relevancia tienen estos en la facturación electrónica y es de obligatoriedad emitirlos? ¿Por qué?

R// **El CUFÉ:** Código único de la facturación electrónica es el que permite la autenticidad y pertenencia del documento en la DIAN.

Acuse de Recibo: Concepto alude a un servicio que ofrecen las empresas de correo para dar a conocer al remitente que la carta en cuestión ha sido entregada al destinatario.