



UNAULA[®]
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA LATINOAMERICANA



**Documentación del proceso de facturación electrónica en la Tesorería de la Dirección
Administrativa Financiera de la Secretaría Seccional de Salud y Protección Social de
Antioquia – Gobernación de Antioquia**

Autor(es)

Leydi Yulieth Valle Valle

Trabajo de grado presentado para optar por el título de Administrador de Empresas

Asesor(es)

Isis Miosotis Álvarez Flores

Asesor Metodológico

Adolfo Enrique Hernández Narváez

Asesor Temático

Universidad Autónoma Latinoamericana (UNAULA)

Facultad de Administración de Empresas

Medellín, Antioquia, Colombia 2022

RESUMEN

Documentar los procedimientos en la organización permite tener la información estandarizada, facilita la búsqueda y la asimilación del cargo a los nuevos colaboradores, les da herramientas para la toma de decisiones. También, puede disminuir los errores involuntarios y que la operación de la organización se vea obligada a pausar por falta de información.

En el caso de la Gobernación de Antioquia es importante realizar documentación de sus procesos y procedimientos para dar cumplimiento a la normatividad, y recibir las certificaciones otorgadas por la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000 Versión 2015, que le permite medir sus indicadores de desempeño en la labor que presta. Por lo que se propuso en el presente trabajo de grado, caracterizar y documentar el proceso de facturación electrónica que se lleva a cabo en la Tesorería de la Dirección Administrativa y Financiera de la Secretaría Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia, donde se identificaron las variables, la reglamentación jurídica y específica, y se definió un alcance para el mismo proceso.

Palabras clave:

Organización, proceso, sistema, procedimiento, documentación y caracterización.

ABSTRACT

Documenting procedures provides an organization with standardized information, facilitates the search for new collaborators and their assimilation into new roles, and presents decision-making tools. This can also eliminate unintended errors and the risk of an interruption in the organization's operations resulting from a lack of information.

In the case of the Government of Antioquia, it is important to document processes and procedures to meet regulations and receive certifications under the Technical Quality Standard in Public Management NTCGP 1000 Version 2015. This allows the Government to measure performance indicators in the service it provides.

Therefore, this project proposes to characterize and document the electronic invoicing process that is carried out in the Treasury of the Administrative and Financial Directorate of the Sectional Secretariat of Health and Social Protection of Antioquia, defining the variables, legal and specific regulations, and a scope for the process.

Tabla de Contenido

Términos de Referencia.....	6
Presentación	7
Objetivo, Alcance y Campo de Aplicación.....	9
Objetivo General.....	9
Objetivos Específicos	9
Alcance y Campo de Aplicación	10
Generalidades.....	10
Contexto Organizacional.....	10
Marco Legal y Normativo	19
Caracterización de Procedimientos.....	24
Referencias	42
Anexos	47

Lista de figuras

Figura 1.....	12
Figura 2.....	13
Figura 3.....	18

Lista de tablas

Tabla 1	244
Tabla 2	29

Términos de Referencia

Proceso: Según la norma ISO 900, los procesos son un conjunto de actividades relacionadas entre sí o que interactúan, transformando elementos de entrada en elementos de salida. En estas actividades pueden intervenir partes tanto internas como externas y también hay que tener en cuenta los clientes (Escuela de Excelencia, 2018).

Procedimiento: Según la norma ISO 9001, un procedimiento es un modo específico de llevar a cabo una actividad o proceso. Es decir, cuando un proceso con unos pasos establecidos y ordenados para obtener un resultado, se llama procedimiento (Escuela de Excelencia, 2018).

Variable: Es un objeto con cierta identidad, pero el medio que lo rodea lo obliga a variar en torno a las condiciones que se presentan. Una de las aplicaciones que más se le da al término es en la matemática, ya que, cuando se presenta una ecuación, es con el fin de darle un valor fijo y exacto a una o más variables, esta condición, permiten que la resolución de problemas sea más sencilla (Espinoza, 2018).

Puntos críticos de control: Es la fase en la que puede aplicarse un control y que es esencial para prevenir o eliminar un peligro relacionado con la inocuidad del producto o para reducirlo a un nivel aceptable (Suárez & Vásquez, 2016).

Cuello de botella: Es un recurso cuya capacidad es igual o inferior a la demanda ejercida sobre él (Goldrat & Cox, 2005).

Caracterización: No es más que la descripción de las características principales y las múltiples interrelaciones de las organizaciones; en tanto que la tipificación se refiere al

establecimiento y construcción de grupos posibles basados en las características observadas en la realidad (Cabrera, Martínez, Acero, Castaldo, Perea & Peinado, 2004, p. 1).

Presentación

El sector público, en particular en la Gobernación de Antioquia se presenta una rotación constante de colaboradores, al parecer originado por el cambio de administración que se da cada 4 años o menos en caso de que haya alguna situación atípica, también, por los concursos para cargos de carrera administrativa que realiza la Comisión Nacional del Servicio Civil cada determinado tiempo. Ocasionando que ingrese personal nuevo a la Gobernación de Antioquia y que en algunas ocasiones no haya un encuentro para hacer un empalme con los funcionarios que venían desempeñando esa función, quedando el proceso de manera temporal bajo la responsabilidad de algún otro funcionario que a veces no cuenta con el conocimiento suficiente de las actividades que se realizan, por ende, tampoco está en capacidad para realizar un empalme a la persona nueva.

Este es el caso del proceso de facturación electrónica que se lleva a cabo en la Tesorería de la Secretaría Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia, el cual hasta el momento no está documentado, ocasionando que haya demora en la curva de aprendizaje del funcionario nuevo, afectando así al aparecer la capacidad de respuesta en la prestación del servicio.

Por lo anterior, es necesario realizar una caracterización y por ende una documentación del proceso de facturación electrónica para que cuando haya cambio de personal, el procedimiento no sufra un reproceso y se termine impactando negativamente la prestación del servicio, para llevar a cabo esto es necesario realizar la siguiente pregunta:

¿Cómo llevar a cabo la caracterización y la documentación del proceso de facturación en la Tesorería de la Dirección Administrativa Financiera de la Secretaría de la Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia de la Gobernación de Antioquia?

La caracterización y documentación de dicho procedimiento servirá como respaldo físico para sustentar con claridad las funciones y actividades que conlleva la expedición de facturas en la Tesorería de la Dirección Administrativa y Financiera- SALUD, también permitirá fluidez en el desarrollo del proceso, evitando la duplicación de esfuerzos y confusión con la distribución de las tareas asignadas para ese cargo.

Al mismo tiempo será material de ayuda para los nuevos funcionarios que ingresen a la entidad, porque les servirá como guía para el desarrollo de sus labores.

Por otra parte, la documentación del procedimiento está en línea con lo establecido en el artículo 41 del Decreto 19 de 2012, donde dice que el Departamento Administrativo de la Función Pública, velará por la permanente estandarización de los tramites de la Administración Pública, lo que hace obligatorio que la Gobernación de Antioquia al ser entidad pública se acoja y este en constante actualización de sus procesos y manuales

Así como también con los requisitos definidos por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) en el Decreto 2242 de 2015 para la implementación de la facturación electrónica, y de las normas NTCGP 1000:2015, MECI 1000 y las políticas de desarrollo administrativo según el Decreto Nacional 2482 del 3 de diciembre de 2012, donde se integran herramientas orientadas al desarrollo de la gestión de la organización las cuales tienen como propósito el mejoramiento de la prestación del servicio.

Es así; como en virtud de dar cumplimiento a lo establecido por la normatividad mencionada anteriormente, y de facilitar el trabajo de los funcionarios nuevos que lleguen a la organización, se propone en este trabajo de grado caracterizar y documentar el proceso de facturación electrónica que se lleva a cabo en Tesorería de la Dirección Administrativa y Financiera- SALUD.

Objetivo, Alcance y Campo de Aplicación

Objetivo General

Caracterizar el proceso de facturación electrónica en la Tesorería de la Secretaría Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia.

Objetivos Específicos

1. Identificar las variables del proceso de facturación en Tesorería de la Secretaría Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia.
2. Definir el alcance del proceso, la reglamentación jurídica y específica; teniendo especial cuidado en las actividades críticas o cuellos de botella.
3. Definir las responsabilidades de cada uno de los funcionarios en las actividades del proceso de facturación electrónica, desarrollando el seguimiento periódico y el diseño de indicadores de gestión y de resultados.
4. Diseñar el flujograma de proceso, para el procedimiento de facturación electrónica en la Tesorería de la Secretaría Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia.

Alcance y Campo de Aplicación

Un documento con la caracterización del procedimiento de la facturación electrónica que se lleva a cabo en la Tesorería de la Secretaría Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia, identificando las actividades y las posibles soluciones en las actividades y fases que revistan dificultad o generan problema.

Generalidades

Contexto Organizacional

La Gobernación de Antioquia está ubicada en la ciudad de Medellín en la Calle 42 No. 52- 106, es una entidad administrativa territorial que forma parte de la rama del poder ejecutivo, la cual cuenta con autonomía para su gestión como: gobernarse por autoridades propias, ejercer las competencias que les correspondan, administrar los recursos y establecer los tributos necesarios para el cumplimiento de las funciones, y participar en las rentas departamentales, tal y como lo expresa el Artículo 287 de la Constitución Política Colombiana.

Esta organización pertenece al sector terciario, ya que se dedica a la prestación de servicios con base a su objetivo misional de servir a la comunidad, a través de la promoción de la prosperidad general para garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución. Al mismo tiempo debe facilitar la participación ciudadana en todos los aspectos y decisiones que impacte la vida económica, política, administrativa y cultural de los mismos. Adicionalmente está obligada a defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

En concordancia con su deber, la Gobernación de Antioquia tiene como meta para el año 2024 que Antioquia sea una región más próspera, productiva, competitiva, pujante y ambientalmente sostenible, para que esto se logre se debe ejecutar proyectos, de lucha contra la desigualdad social, la inequidad, el desempleo, el analfabetismo, el pesimismo, el atraso, la miseria y el hambre.

Para lograr lo anterior, concibe la necesidad de trabajar de forma articulada con actores públicos, privados, sociales, municipios, y de más actores necesarios para llevar a cabo un trabajo de corresponsabilidad y solidaridad en el desarrollo integral del departamento. Aprovechando la potencialidad, los recursos, las afinidades sociales, culturales, étnicas, la riqueza de la biodiversidad, la infraestructura, la ubicación geográfica, orientado en la prosperidad y el desarrollo del país, mediante un nuevo modelo educativo, transformación real del campo e igualdad de oportunidades con seguridad y justicia (Gobernación de Antioquia, 2020).

La Gobernación de Antioquia con el propósito de cumplir con el mandato constitucional de gobernar y administrarse con autonomía en su gestión, cuenta con un organigrama a partir de la Ordenanza 2567 de 2020, compuesto por el Despacho del Gobernador, Secretarías, Subsecretarías, Gerencias, Direcciones.

Figura 2

Organigrama Secretaría Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia



Fuente: Gobernación de Antioquia, 2022

La Secretaría Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia tiene como funciones generales las siguientes:

1. Dirigir, coordinar y vigilar los sistemas: General de Seguridad Social en Salud y de Protección Social en el Departamento, atendiendo las disposiciones nacionales sobre la materia.
2. Formular planes, programas y proyectos para el desarrollo de los sistemas General de Seguridad Social en Salud y Protección Social, en armonía con las disposiciones del orden nacional.
3. Adoptar, difundir, implantar, ejecutar y evaluar, en el ámbito departamental las normas, políticas, estrategias, planes, programas y proyectos de los sistemas General de Seguridad Social en Salud y de Protección Social, que formule y expida la Nación.
4. Adoptar, implementar, administrar y coordinar la operación en su territorio del sistema integral de información en salud, así como generar y reportar la información requerida por el Sistema.
5. Garantizar la prestación de los servicios de salud, de manera oportuna, eficiente y con calidad a la población habitante en el departamento de Antioquia, según las características poblacionales y el régimen de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud.
6. Ejecutar las acciones de inspección, vigilancia y control de los factores de riesgo del ambiente que afectan la salud humana, y de control de vectores y zoonosis de competencia del sector salud, y la vigilancia y control sanitario de la distribución y comercialización de alimentos y de los establecimientos gastronómicos, así como del transporte asociado a dichas

actividades; en coordinación con las autoridades ambientales, en los municipios de categorías 4ª, 5ª y 6ª del Departamento.

7. Vigilar y controlar, en coordinación con el Instituto Nacional para la Vigilancia de Medicamentos y Alimentos, Invima, y el Fondo Nacional de Estupefacientes, la producción, expendio, comercialización y distribución de medicamentos, incluyendo aquellos que causen dependencia o efectos psicoactivos potencialmente dañinos para la salud y sustancias potencialmente tóxicas.
8. Organizar, dirigir, coordinar y administrar la red de instituciones prestadoras de servicios de salud públicas, en el Departamento.
9. Supervisar y controlar el recaudo y la aplicación de los recursos propios, los cedidos por la Nación y los del Sistema General de Participaciones con destinación específica para salud, y administrar los recursos del Fondo Departamental de Salud.

Estas funciones son importantes porque permiten una mayor planificación, organización y adaptación a los imprevistos. De esta forma se implementan los planes, de acuerdo a las directrices que se proponen en la normatividad, para así mantenerse actualizado y ceñido a las leyes.

Para la Secretaría Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia poder ejecutar dichas funciones cuenta con una estructura organizacional compuesta por 3 Subsecretarías y 7 Direcciones; Dirección Laboratorio Departamental, Dirección de Salud Colectiva, Dirección de Salud Ambiental y Factores de Riesgo, Dirección de Aseguramiento y Prestación de Servicios de Salud, Dirección Calidad y Redes de Servicios de Salud, Dirección Asuntos Legales, y por último la Dirección Administrativa Y Financiera-Salud, siendo esta la encargada gestionar los recursos financieros mediante

la planificación de los ingresos y gastos, el registro oportuno y consistente de las operaciones contables, financieras y presupuestales, con el fin de asegurar la disponibilidad y utilización de los recursos en forma eficiente y eficaz para el cumplimiento de los objetivos del Plan de Desarrollo del Departamento de Antioquia. (Gobernación de Antioquia, 2022). Es así como se tiene una estructura definida, con unas funciones claras, las cuales facilitan el trabajo, el rendimiento y la atención, logrando así estándares de calidad.

Esta dirección a su vez tiene a su cargo la Tesorería en la cual se encuentran varios procesos, como la realización de pagos de obligaciones, recuperación de cartera a través de recobro a entidades prestadoras de salud, generación de cuentas de cobro a entidades que concurren en las Cuotas Partes Pensionales con la Secretaría Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia, como también la expedición de facturas electrónicas por los ingresos que genera la entidad por entrega de licencias, certificados, credenciales, autorizaciones para manejo de medicamentos de control especial y demás servicios que se enunciarán más adelante. Hay unas funciones claras de orden financiero, las cuales, sin duda, permiten un mayor control y organización de la información contable. Todo esto es de interés entonces para este trabajo de grado el proceso de expedición de facturas electrónicas porque al momento de la entidad contar con el proceso documentado ayudará a los funcionarios a facturar con más certeza, disminuyendo los errores, y se agilizará la expedición de las facturas lo que reducirá notablemente las partidas abiertas en los Bancos pendientes por facturar.

Por otra parte, para realizar una gestión integral a lo planteado en su misión, la Gobernación de Antioquia ha implementado el Manual del Sistema Integrado de Gestión el cual es el documento "Maestro" donde se establece la manera en la que da cumplimiento a los requerimientos establecidos en el Modelo estándar de control interno

MECI 1000, en el Sistema de desarrollo administrativo SISTEDA- en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. También se establece allí, la Misión y la Visión de la entidad, la Política y los Objetivos de Gestión Integral, las caracterizaciones de procesos, los procedimientos, formatos, entre otros, además define la estructura del Sistema Integrado de Gestión y es un documento público (Gobernación de Antioquia, 2021).

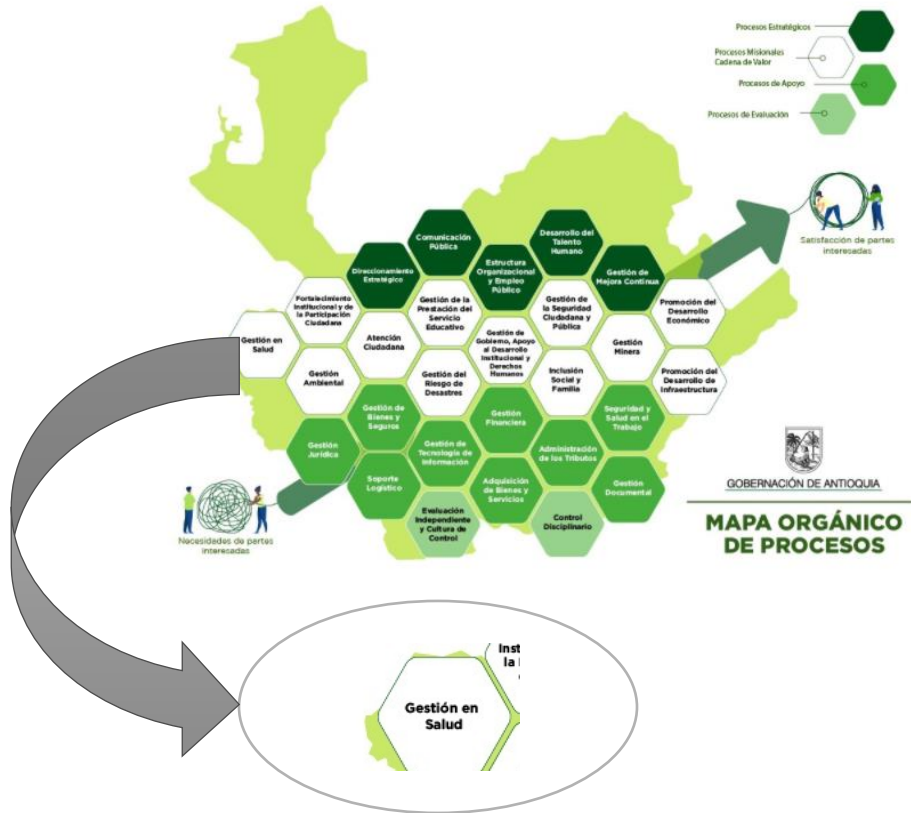
Así mismo, la entidad cuenta con un mapa orgánico de procesos compuesto primero: procesos estratégicos, que van orientados el desarrollo integral del territorio, mediante la elaboración y seguimiento del plan de desarrollo. Segundo, los procesos misionales, su función es facilitar el acceso a recursos de crédito y acceso a los mercados. Tercero, procesos de apoyo, es liderado por la Secretaría de Talento Humano y Desarrollo Organizacional- Dirección de Desarrollo del Talento Humano, se encarga de manejar lo relacionado con el personal, clima organizacional, entre otros. Por último, como cuarto está, el proceso de evaluación, que se encarga de emitir con objetividad e independencia juicios fundados a partir de evidencias, mediante la realización de auditorías internas y de la evaluación del Sistema de Control Interno (Gobernación de Antioquia, S.F.).

El mapa de procesos ubica a la Secretaría Seccional De Salud y Protección Social de Antioquia en un Proceso Misional, de Cadena de Valor, como se podrá apreciar en la siguiente imagen en el hexágono regular denominado Gestión en salud.

Figura 3

Mapa orgánico de procesos Gobernación de Antioquia

	<p>MAPA DE PROCESOS 2021</p>	<p>Código: M-003</p>
	<p>Mapa de procesos 2021-28</p>	<p>Versión: 2</p>
		<p>Fecha Aprobación: 20/Sep/2021</p>



Fuente: Gobernación de Antioquia, S.F., p. 1).

A pesar que en el mapa de procesos de la entidad estan incluidas las dependencias, y con ayuda de Isolución (plataforma tecnológica para implementar, administrar y mantener la conformidad y cumplimiento de los Modelos de Gestión de la Calidad en las organizaciones y entidades del Estado), se ha podido construir caracterizaciones de procesos y medición para control de los mismos, en algunos aún falta que el procedimiento este documentado, como es el caso del proceso de facturación el cual venia funcionando de manera manual hasta diciembre de 2020, que se comenzó a implementar de forma electrónica para dar cumplimiento a lo exigido en la Resolución No. 42 del 05 de mayo 2020 de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN.

Al no contar con el procedimiento documentado de expedición de facturas, se puede ver afectada la prestación del servicio al usuario, ya que no hay buen aprovechamiento del tiempo, porque el funcionario debe invertir más tiempo en aprender la dinamica del cargo, posiblemente puede generar también incremento de los costos, papeleria, y lo más delicado es que la entidad se estaria exponiendo a posibles sanciones legales por parte de las entidades competentes de generar auditoria y control sobre ella.

Siendo así necesario entonces documentar el proceso de facturación electrónica para cumplir con la norma, y también para que haya un respaldo físico que sirva como guía de orientación para los colaboradores nuevos que ingresen a la entidad.

Marco Legal y Normativo

El marco normativo que ampara la documentación del procedimiento de facturación electrónica en este trabajo de grado se describe siguiendo la pirámide normativa de Kelsen la cual expresa una jerarquía normativa, prelación de normas que debe respetarse, con respeto a otras normas de inferior alcance o referencia (Kelsen, 1934).

Según la constitución Política Colombiana, Colombia es una República unitaria, pero a su vez en el (Art. 285-321 C.P) hace referencia a su organización territorial, dentro del cual se contempla la descentralización administrativa, implicando esto que la administración del Estado sea distribuida en las entidades administrativo- territoriales, como por ejemplo el Departamento de Antioquia, así como lo define el artículo 86 de la constitución: “son entidades territoriales los departamentos, municipios, distritos y territorios indígenas, los cuales conforman los diferentes niveles de organización territorial de la república” (Ministerio de Relaciones Exteriores, 2016).

Para una efectiva administración, sigue diciendo el artículo 287 las entidades territoriales gozan de autonomía para la gestión de sus intereses dentro de los límites de la Constitución Nacional, y que son también merecedoras de derechos como: gobernarse por autoridades propias, ejercer las competencias que les correspondan, administrar los recursos, y establecer los tributos necesarios para el cumplimiento de sus funciones, y por último participar en las rentas nacionales.

En aras de dar cumplimiento a todo este ordenamiento constitucional, se crea la Ley 87 de 1993, ley de control interno, para que se facilite la correcta ejecución de las actividades plasmadas en la misión y objetivos de los organismos y entidades del poder público. Esto a través del sistema integrado de control interno, el cual comprende planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación, para procurar eficiencia en la información y administración de los recursos. Así mismo para que las actuaciones y operaciones se lleven de acuerdo con la normatividad constitucional, legal vigente.

Para regular la función administrativa y definir un lineamiento de la función pública, se crea la Ley 489 de 1998, la cual va dirigida también a todos los organismos de la Rama del

Poder Público y a los funcionarios públicos, con el fin de evaluar el desempeño de las entidades y la conducta de los servidores públicos en el cumplimiento de sus deberes constitucionales. En pro de garantizar también que en todo momento prime el interés colectivo sobre el interés particular, y que se satisfaga las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades, y cometidos consagrados en la constitución política.

Con el propósito de complementar el sistema de control interno y el desarrollo administrativo, ambos tratados anteriormente, se crea con la Ley 872 de 2003 el sistema de gestión de calidad en las entidades del Estado, el cual funciona como herramienta de gestión sistemática y transparente para dirigir y adoptar en cada entidad un enfoque basado en procesos que surgen en el interior de ellas, acorde a las expectativas de los beneficiarios, usuarios, y destinatarios. También sirve para evaluar el desempeño institucional, en efectos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios que estas dan a los usuarios.

Para continuar mejorando la gestión pública, en el 2015 mediante el Decreto Nacional 1083 del Sector de la Función Pública, de orden nacional, se hace una compilación de varios decretos como el Decreto nacional 4110 del 12 de septiembre de 2004, que fortalecía y articulaba el Sistema de Control Interno de forma armónica, dinámica y efectiva con otras instancias de la función administrativa.

Este Decreto además pretende dar estructura al empleo público en cuanto a procesos de selección, concursos, administración de personal, funciones, evaluación de desempeño laboral, requisitos para poder aplicar a cualquiera de los niveles jerárquicos en las entidades del orden nacional. Por medio de él se obligó también a cada entidad a expedir un manual específico de funciones y competencias laborales a cada empleo de planta, a su vez adicionarle, modificarlo o actualizarlo en caso de ser necesario.

Por otra parte, generó actualización del MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO (MECI), creado mediante el Decreto Nacional No. 1599 de 2005 cuyo objetivo es proporcionar una estructura con los elementos necesarios para construir y fortalecer el Sistema de Control Interno en las organizaciones, bajo un modelo con parámetros de control que ayudan a establecer acciones, políticas, métodos, procedimientos, mecanismos de prevención, verificación y evaluación en procura del mejoramiento continuo de la administración pública (Ministerio de las Ciencias, 2021).

También, actualizó el Sistema de Gestión de la Calidad, mediante la Norma Técnica de Calidad en la gestión Pública NTCGP 1000 Versión 2009 del DECRETO 4485 DE 2009 la cual para construirse fue necesario acogerse a normas técnicas internacionales, esta norma establece los requisitos mínimos para, documentar, implementar y administrar un Sistema de Gestión de la calidad en los organismos obligados conforme a lo estipulado en el artículo 2 de la Ley 872 de 2003.

Para actualizar e integrar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG con el Sistema de Control Interno, fue creado el Decreto nacional 1499 septiembre 11 de 2017 donde habla también de los diferentes fines que tiene MIPG: primero fortalecer el liderazgo y el talento humano, bajo los principios de legalidad e integridad. Segundo, simplificar y flexibilizar las operaciones que llevan a cabo las organizaciones que resuelven necesidades de los ciudadanos. Tercero, desarrollo de una cultura fundamentada en la información, control y evaluación para para la toma de decisiones y la mejora continua. Cuarto, facilitar y fomentar la participación ciudadana. Quinto, promover la articulación entre las entidades en aras de mejorar la gestión y el desempeño.

Por último, la Gobernación de Antioquia con el fin de adoptar las medidas, fortalecer el cumplimiento cabal y oportuno de las funciones del Estado, expidió la Ordenanza No. 17 de 2004, para establecer su Sistema Integrado de Gestión de la Calidad en la Administración Departamental. También, adoptó la Resolución 000042 de 2020 emitida por la DIAN, mediante la cual se desarrollan los sistemas de facturación, los proveedores tecnológicos, el registro de la factura electrónica de venta como título valor y se expide el anexo técnico de factura electrónica de venta. Así, se da cumplimiento a lo ordenado por la ley 2010 del 2019, en aras de adoptar normas para el fomento del crecimiento económico, el empleo, inversión, el fortalecimiento de las finanzas públicas y la progresividad. Todo esto sirve para la aplicabilidad de la factura electrónica.

La implementación de la facturación electrónica beneficia procesos como: automatización de procesos, reducción del consumo de papel, optimización de la búsqueda de documentos, potencializa el factoring electrónico, facilita el intercambio de documentos y brinda más seguridad dado que es difícil de falsificar (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, 2021).

De igual forma para cumplir con la regulación del control fiscal por parte de la Contraloría General de la República y la Contraloría General de Antioquia de uniformar, centralizar, y consolidar la contabilidad de la ejecución del presupuesto general del sector público, al efectuar el control posterior y selectivo, conforme a la Ley 0042 de 1993, sobre la organización del sistema de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen, y al Decreto 04 del 18 de Septiembre de 2019 que se encarga de vigilar la gestión fiscal de la administración y de los particulares o entidades que manejen fondos, bienes públicos o recursos públicos.

Caracterización de Procedimientos

Aquí se hace referencia al término proceso, porque para llevar a cabo lo planteado en el marco de la facturación electrónica, es necesario tener claro dicho termino, el cual, de acuerdo con Zaratiegui (1999) son el elemento de mayor relevancia para las organizaciones, cercano a la innovación y que mantienen la calidad. Así que, el proceso funciona como recurso que posibilita alcanzar los objetivos empresariales, de modo que se lleve a tener más aciertos en lo planeado, al centrarse también en que lo definido se encamine a darle mayor valor a la organización. A su vez, los procesos facilitan la evaluación y permiten dilucidar las prioridades, o sea, los procesos más importantes, e identificar las fallas y mejoras de los errores identificados (Muñoz, 2018). De esta forma, el proceso se orienta a que lo efectuado en el presente, va direccionado a lo esperado en el futuro, esto enfatiza en la visión de la empresa.

Ahora bien, existen varios tipos de procesos, los cuales ayudan a saber, en términos generales, qué hacerse y cómo actuar, de acuerdo a lo esperado y lo que se pretender realizar, ya sea de orden administrativo, recursos, calidad, entre otros. Por tanto, se tienen los siguientes tipos de procesos:

Tabla 1.

Tipos de procesos

Procesos estratégicos	Procesos operativos	Procesos de apoyo	Procesos de medida
Brindan orientación, sin valor añadido, pero son necesarios y definen la misión,	Son los necesarios para realizar el producto, son los propietarios del	Son los que proporcionan recursos, equipos, materiales,	Son los necesarios para el seguimiento y medición de los procesos, los

el valor, la estrategia, la política y los objetivos de calidad	conocimiento de la organización. Otra característica es que el cliente es el inicio y final del ciclo.	personas, etc., necesarios para la operación de los procesos operativos.	productos y los propios de gestión del sistema de calidad
---	--	--	---

Fuente: Muñoz, 2018.

1. Procesos estratégicos:.
2. Procesos operativos:
3. Procesos de apoyo:
4. Procesos de medida: (Muñoz, 2018).

Los procesos pueden tener una función y unas implicaciones, lo cual sucede en caso de conocer qué se quiere hacer, de manera que haya una planeación, seguimiento y evaluación ajustada a lo que se espera. Por ejemplo, para el caso de este trabajo, el proceso de apoyo aplica, puesto que la aplicabilidad de la factura electrónica, demanda seguir pasos con la definición de los recursos humanos, presupuestales, tiempo, entre otros aspectos que sirvan para que esto sea una realidad.

Aparte, hay cinco factores que deben interiorizarse en los procesos: las personas, que hace referencia al recurso humano dispuesto en la organización; los materiales, que pueden identificarse o no en el resultado final, importantes porque incluyen las entradas a transformar, o las partes en proceso; los recursos físicos, que abarcan los equipos, todos aquellos instrumentos necesarios en la ejecución de los procesos; los métodos, que corresponde las normas y políticas a tener en cuenta, como también los procedimientos de

trabajo; y el medio ambiente, que hace mención al entorno y características físicas en donde se va a dar el proceso (Coaguila, 2017).

Por tanto, las entidades en los procesos deben atender estos cinco factores, los cuales, sin duda, otorgan el carácter de orden y de conocer con antelación lo que se requiere, pues los procesos, aluden, precisamente, a la organización secuencial de operaciones que deben gestionarse, en el cual hacen presencia todos los anteriores factores. Destacando que, debe hacer una ejecución correcta e integrada, en el manejo de los recursos que se disponen (Duque, 2015).

Se añade que la palabra proceso también, según Pico (2006), se entiende como cualquier actividad o actividades a llevar a cabo, para obtener un resultado, lo cual implica el trabajo de distintas áreas, de modo coordinado e interrelacionado. Con esto, se evita actividades repetidas o innecesarias. Aquí, además, se alude a otro término de interés en este trabajo, que corresponde a las actividades, las cuales, antes de adentrar en ésta, queda claro que hacen parte del proceso, en el que se efectúa una secuencia ordenada de actividades, cuyo producto acarrea un valor para el usuario o cliente de la organización, según (Coaguila, 2017).

Así que, la actividad se entiende como las acciones programadas a realizar, las cuales deben tener un carácter sucesivo y orientadas al logro de las metas fijadas (Duque, 2015). Por tanto, generalmente se disponen de varias actividades en el proceso, las cuales se ejecutan y revisan en correspondencia con los indicadores definidos, como recurso de seguimiento y poder mejorar, al tomar decisiones en el momento que se identifica que debe hacerse un cambio. Frente a lo expuesto por Duque (2015), puede decirse que se procedió a confirmar lo que se había colocado, de modo que quedaran claras las actividades dispuestas para facilitar el procedimiento.

Como ya se ha visto, en el proceso hay actividades secuenciales, las cuales, según Muñoz (2018) “están destinadas a tomar un input o entrada (que puede ser materia prima, datos, requerimientos, información, entre otros), para transformarlo mediante una secuencia de actividades en la que se involucran recursos (personas-materiales) o factores (información, factores físicos), y dar como resultado una salida u output” (p. 17). Así aparece otros términos a tener en consideración: entrada y salidas, las cuales se definen con la descripción de Coaguila (2017) los elementos de entrada (inputs), son los recursos que permiten el desarrollo de la realización de actividades en los procesos, que puede ser recursos o insumos, de tipo humano, financiero, infraestructura; de esta forma se obtiene una salida, que se explican entonces, como el resultado de la secuencia de actividades.

Aparte, se alude al mapa de procesos, que se definida por Pico (2006), como “una técnica o herramienta que se utiliza para “mapear” los procesos, de tal modo que se descubra el flujo de valores que están en ellos (agregado o no); mediante estos mapas se puede detectar lo que no agrega valor y se elabora un mapa con el valor agregado solamente” (p. 298). De esta manera, el mapa de procesos permite tener una idea en imagen de lo que se pretende hacer, con la definición de entradas, los resultados y, por supuesto, las actividades a efectuar. Por ende, el mapa de proceso se entiende como una técnica que ayuda a discernir, describir, revidar y mejorar los procesos, de modo que se hagan los cambios a tiempo, con la intención de lograr los resultados deseados. Además, los mapas de procesos, para Hernández (2009) “constituyen una de las maneras más eficaces de ganar una comprensión de los procesos existentes” (p 2-3). Conviene señalar que, se alude también al término mapa de procesos, debido a que ilustra las actividades que se deben efectuar en cada uno de los procesos de la organización. Un mapa funciona entonces, para conocer cómo lograr ese objetivo, a través de una imagen con símbolos, y de esta manera, evidenciar el horizonte pretendido para la organización.

De otra parte, frente al procedimiento a seguir en este trabajo, con la intención de llevar a cabo la facturación electrónica, se puede decir que, entre las ventajas de entrar a la digitalización, aparte de cumplir con la normatividad, es mejorar la productividad, puesto que, posibilita que los procesos administrativos sean más rápidos; menos opción de falsificación, lo cual brinda seguridad; menores errores de la factura cuando se elabora y efectuar la corrección con facilidad; da una imagen moderna; y tramitación rápida en los flujos financiero (Ramírez & Bermúdez, 2012). Con esto se identifica una eficiencia en los procesos, como uno de los beneficios de la factura electrónica. Ahora, entre las desventajas se encuentra la inversión que requiere tener las aplicaciones informáticas; falta de personal idóneo y el proceso de capacitación al personal de la organización, que logren alcanzar el conocimiento necesario; posibles fallas electrónicas o pérdida de información por estas fallas; y resistencia al cambio por parte de funcionarios (León, 2019).

En el proceso de facturación electrónica de la Tesorería de la Dirección Administrativa Financiera- Salud de la Gobernación de Antioquia, se identificaron las siguientes variables:

Entradas: Se da de 2 formas, primero cuando la Secretaría de Salud y Protección Social de Antioquia a través de sus dependencias, presta alguno de los servicios relacionados en la siguiente tabla y luego remiten una solicitud de factura a la Tesorería para que proceda con la expedición de esta. Segundo, el usuario directamente solicita la expedición de la factura porque ya realizó un pago.

Tabla 2

Servicios y tarifas ofrecidos por la Secretaría de Salud y Protección Social de Antioquia

TARIFAS ESTABLECIDAS EN LA ORDENANZA No. 10 de 2006

SALARIO MINIMO \$1.000.000 AÑO 2022 (Decreto 1724 del 15 de diciembre de 2021)

SALARIO MINIMO DIARIO \$33.333,33

3,75 UVT (ART 353 ORDENANZA 41 DE 2020) según resolución 140 del 25 de noviembre de 2021 de la DIAN

VALOR UVT 2022 = 38.004

SERVICIOS TECNICOS- ADMINISTRATIVOS	SMLDV	VALOR	VALOR	ESTAMPILLA PRO ELECTRIFICACION	PAGO TOTAL
	33.333,33	33.333,33	\$ 0	142.515	\$ 0
CONSTANCIAS SANITARIAS A EMPRESAS PRODUCTORAS DE ALIMENTOS Y AUTORIZACIONES A ESTABLECIMIENTOS FARMACEUTICOS Y AFINES.					
PEQUEÑA EMPRESA Y MICRO-EMPRESA	11	\$ 366.667	\$ 367.000	\$ 0	\$ 510.000
MEDIANA BAJA EMPRESA	16	\$ 533.333	\$ 533.000	\$ 0	\$ 533.000
MEDIANA ALTA EMPRESA	21	\$ 700.000	\$ 700.000	\$ 0	\$ 700.000
GRANDE EMPRESA	32	\$ 1.066.667	\$ 1.067.000	\$ 0	\$ 1.067.000
PARA EL MANEJO DE MEDICAMENTOS DE CONTROL ESPECIAL - LICENCIAS					
DEPOSITOS	15	\$ 500.000	\$ 500.000	\$ 143.000	\$ 643.000
FARMACIAS, DROGUERIAS e IPS	10	\$ 333.333	\$ 333.000	\$ 143.000	\$ 476.000
CONCEPTO TECNICO PARA ESTABLECIMIENTO DE DISTRIBUCION FARMACEUTICA (DEPOSITOS, FARMACIAS, DROGUERIAS)	10	\$ 333.333	\$ 333.000	\$ 0	\$ 333.000
CERTIFICACION DE LABORATORIOS DE CONTROL DE CALIDAD DE ALIMENTOS	30	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000	\$ 0	\$ 1.000.000
CLASIFICACION DE MATADEROS					
CLASE I	30	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000	\$ 0	\$ 1.000.000
CLASE II	20	\$ 666.667	\$ 667.000	\$ 0	\$ 667.000
CLASE III	15	\$ 500.000	\$ 500.000	\$ 0	\$ 500.000
CLASE IV	15	\$ 500.000	\$ 500.000	\$ 0	\$ 500.000
MINIMO	15	\$ 500.000	\$ 500.000	\$ 0	\$ 500.000
TERMINALES PORTUARIOS					
CATEGORIA II	40	\$ 1.333.333	\$ 1.333.000	\$ 0	\$ 1.333.000
CATEGORIA III	30	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000	\$ 0	\$ 1.000.000
CERTIFICACION DE INSPECCION SANITARIA PARA IMPORTACION O EXPORTACION DE ALIMENTOS, DESDE EL AEROPUERTO JOSE MARIA CORDOBA	3	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 0	\$ 100.000
CERTIFICADO DE INSPECCION SANITARIA PARA IMPORTACION O EXPORTACION DE ALIMENTOS, MATERIAS PRIMAS, MEDICAMENTOS Y AFINES EN EL AREA METROPOLITANA.	4	\$ 133.333	\$ 133.000	\$ 0	\$ 133.000
ESTUDIO Y APROBACION DE PROGRAMAS DE PROTECCION DE ALIMENTOS - LICENCIA					
PERSONA NATURAL	10	\$ 333.333	\$ 333.000	\$ 143.000	\$ 476.000
PERSONA JURIDICA	20	\$ 666.667	\$ 667.000	\$ 143.000	\$ 810.000
CERTIFICACIÓN PARA APLICADORES DE PLAGUICIDAS					
CARNÉ DE APLICADORES DE PLAGUICIDAS	2	\$ 66.667	\$ 67.000	\$ 0	\$ 67.000
REFRENDACIÓN DE CARNET DE APLICADOR DE PLAGUICIDA	1	\$ 33.333	\$ 33.000	\$ 0	\$ 33.000

CERTIFICADO PARA EMPRESAS APLICADORAS DE PLAGUICIDAS DE USO DOMESTICO	5	\$ 166.667	\$ 167.000	\$ 0	\$ 167.000
CERTIFICADO PARA EMPRESAS DE FUMIGACIÓN AEREA	10	\$ 333.333	\$ 333.000	\$ 0	\$ 333.000
CERTIFICADO PARA AUTORIZAR CURSOS DE APLICADORES DE PLAGUICIDAS	10	\$ 333.333	\$ 333.000	\$ 0	\$ 333.000
LIBRO GUIA PARA EL MANEJO DEL PACIENTE INTOXICADO	1	\$ 33.333	\$ 33.000	\$ 0	\$ 33.000
LICENCIA SANITARIA DE FUNCIONAMIENTO DE LAS ENTIDADES PUBLICAS Y PRIVADAS PRESTADORAS DEL SERVICIO DE AMBULANCIA					
AMBULANCIA ASISTENCIA BASICA	15	\$ 500.000	\$ 500.000	\$ 143.000	\$ 643.000
AMBULANCIA ASISTENCIA MEDICALIZADA	20	\$ 666.667	\$ 667.000	\$ 143.000	\$ 810.000
CARNÉ DE OPERADORES DE RADIOCOMUNICACIONES (ESE)	2	\$ 66.667	\$ 67.000	\$ 0	\$ 67.000
LICENCIAS SANITARIAS DE FUNCIONAMIENTO PARA BANCOS DE SANGRE					
CATEGORIA A.	45	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 143.000	\$ 1.643.000
CATEGORIA B.	25	\$ 833.333	\$ 833.000	\$ 143.000	\$ 976.000
CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS A PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD (INCLUYE CARNÉ DE IDENTIFICACIÓN)					
BAJA COMPLEJIDAD	5	\$ 166.667	\$ 167.000	\$ 0	\$ 167.000
MEDIANA COMPLEJIDAD	10	\$ 333.333	\$ 333.000	\$ 0	\$ 333.000
ALTA COMPLEJIDAD	10	\$ 333.333	\$ 333.000	\$ 0	\$ 333.000
LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO PARA EQUIPOS DE RX Y OTROS EMISORES DE RADIACIONES IONIZANTES					
POR CADA EQUIPO DE USO ODONTOLOGICO DE TIPO PERIAPICAL	10	\$ 333.333	\$ 333.000	\$ 143.000	\$ 476.000
POR CADA EQUIPO DE USO ODONTOLOGICO DIFERENTE AL PERIAPICAL	15	\$ 500.000	\$ 500.000	\$ 143.000	\$ 643.000
POR CADA EQUIPO DE DIAGNOSTICO MEDICO	20	\$ 666.667	\$ 667.000	\$ 143.000	\$ 810.000
POR CADA EQUIPO DE TERAPIA	20	\$ 666.667	\$ 667.000	\$ 143.000	\$ 810.000
POR CADA FUENTE DE MATERIAL RADIOACTIVO	20	\$ 666.667	\$ 667.000	\$ 143.000	\$ 810.000
POR CUALQUIER OTRO TIPO DE EQUIPO	20	\$ 666.667	\$ 667.000	\$ 143.000	\$ 810.000
POR DERECHO DE CARNETIZACION Y RENOVACIÓN	5	\$ 166.667	\$ 167.000	\$ 143.000	\$ 310.000
EXPEDICION DE DUPLICADOS	2	\$ 66.667	\$ 67.000	\$ 143.000	\$ 210.000
POR EL CONTROL DE CALIDAD DE CADA EQUIPO DE USO DIAGNOSTICO	40	\$ 1.333.333	\$ 1.333.000	\$ 143.000	\$ 1.476.000
EXPEDICION Y RENOVACION DE LICENCIAS PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD OCUPACIONAL A TERCEROS					
PERSONA NATURAL	10	\$ 333.333	\$ 333.000	\$ 143.000	\$ 476.000
PERSONA JURIDICA	30	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000	\$ 143.000	\$ 1.143.000
REGISTRO DE TITULOS EXPEDIDOS POR INSTITUCIONES DE EDUCACION SUPERIOR Y CERTIFICADOS DEL AREA DE LA SALUD					
PROFESIONALES Y TECNICOS	3	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 0	\$ 100.000
AUXILIARES	1	\$ 33.333	\$ 33.000	\$ 0	\$ 33.000
CARNÉ DE USO DEL EMBLEMA DE PROTECCIÓN A LA MISIÓN MEDICA	1	\$ 33.333	\$ 33.000	\$ 0	\$ 33.000
EMBLEMA DE LA MISIÓN MEDICA PARA VEHÍCULOS	2,5	\$ 83.333	\$ 83.000	\$ 0	\$ 83.000
EXPEDICIONES DE CREDENCIAL DE EXPENDEDOR DE DROGAS					
CARNÉ DE EXPENDEDOR DE DROGAS	30	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000	\$ 143.000	\$ 1.143.000
EXPEDICION DE DUPLICADO DE EXPENDEDOR DE DROGAS	3	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 0	\$ 100.000
EXPEDICION DE CERTIFICADO DE NO SANCION A EXPENDEDORES DE DROGAS	3	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 0	\$ 100.000
EXPEDICION DE PERSONERIAS JURIDICAS	30	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000	\$ 0	\$ 1.000.000
REFORMA ESTUTUTARIA	15	\$ 500.000	\$ 500.000	\$ 0	\$ 500.000
INSCRIPCION DE REPRESENTANTE LEGAL Y DIGNATARIOS DE JUNTAS DIRECTIVAS DE INSTITUCIONES DEL SUBSECTOR PRIVADO DEL SECTOR SALUD	2	\$ 66.667	\$ 67.000	\$ 0	\$ 67.000

EXPEDICION DE CERTIFICADOS DE:					
ALIMENTOS Y MEDICAMENTOS	0,3	\$ 10.000	\$ 10.000	\$ 0	\$ 10.000
TITULOS DE PROFESIONALES Y AUXILIARES	0,3	\$ 10.000	\$ 10.000	\$ 0	\$ 10.000
INSCRIPCION EN REGISTRO ESPECIAL	0,3	\$ 10.000	\$ 10.000	\$ 0	\$ 10.000
CONSTANCIAS CERTIFICADAS SOBRE NATURALEZA JURIDICA Y REPRESENTACION LEGAL	0,3	\$ 10.000	\$ 10.000	\$ 0	\$ 10.000
SERVICIO SOCIAL OBLIGATORIO	0,3	\$ 10.000	\$ 10.000	\$ 0	\$ 10.000
CERTIFICADO LABORAL PARA PERSONAL ATIVO, INACTIVO Y JUBILADOS	0,3	\$ 10.000	\$ 10.000	\$ 0	\$ 10.000
INCINERACION, DESNATURALIZACION DE MEDICAMENTOS, PRODUCTOS BIOLÓGICOS, COSMÉTICOS, DISPOSITIVOS Y MATERIAL MÉDICO-QUIRÚRGICO Y ODONTOLÓGICO, PRODUCTOS NATURALES Y HOMEOPÁTICOS Y LOS GENERADOS POR BIOTECNOLOGÍA, REACTIVOS DE DIAGNÓSTICO, PLAGUICIDAS, RESIDUOS, ANATOMOPATOLÓGICOS, DECOMISADOS A ESTABLECIMIENTOS COMO CONSECUENCIA DE LAS ACCIONES DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL					
VALOR KILOGRAMO	0,25	\$ 8.333	\$ 8.000	\$ 0	\$ 8.000
CERTIFICACIÓN DEL ESTUDIO, APROBACIÓN Y RENOVACIÓN DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN DE MANEJO DE EQUIPOS Y ADECUACIÓN DE AGUAS DE PISCINAS Y AMBIENTES SIMILARES					
PERSONA NATURAL	10	\$ 333.333	\$ 333.000	\$ 0	\$ 333.000
PERSONA JURIDICA	20	\$ 666.667	\$ 667.000	\$ 0	\$ 667.000
FONDO ROTATORIO DE ESTUPEFACIENTES					
RECETARIO OFICIAL PARA PRESCRIBIR MEDICAMENTOS DE CONTROL ESPECIAL - TALONARIO POR 50 JUEGOS	1	\$ 33.333	\$ 33.000	\$ 0	\$ 33.000

Fuente: Elaboración propia con información tomada de la Ordenanza No.10 de 2006 del departamento de Antioquia y B.P. Pulgarín, comunicación personal, 10 noviembre de 2021.

Intermedias: En el momento que llega la solicitud de factura se debe seguir una serie de pasos; como revisar que al comprobante de pago aportado por el usuario no se le haya expedido antes factura, revisar si el cliente ya esta creado en el sistema System Applications and Products in Data Processing (SAP), si no ha sido creado, solicitar la información necesaria para crearlo.

Salidas: Expedición de factura, rechazo ocasional por parte del usuario porque la factura salió con error en el valor en letras o por que no llegó de forma automatizada como lo exige la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales- DIAN. Si cumple con los parámetros pasa al área de ingresos para generación de recibo de caja.

Es importante mencionar que para que pueda llevarse a cabo el proceso es necesario contar con diferentes recursos como humanos; auxiliares administrativo/as, profesionales universitarios y Outsourcing de plataforma SAP, recursos físicos como equipo de cómputo, teléfono, impresora, sistema SAP habilitado para la expedición de facturas. En cuanto al ambiente de trabajo, debe haber una iluminación que cumpla con una condición buena, aire acondicionado regulado y un nivel de ruido controlado para que no haya desconcentración.

Se identificaron además unas actividades problema o cuellos de botella que logran estancar el progreso del trabajo; como el colapso del sistema SAP en ocasiones, lo cual genera las facturas con un valor mayor en letras, diferente al valor en números. Otras veces no refleja el valor de la estampilla en servicios que, si debe tomar en cuenta la estampilla, o no envía de forma automatizada la factura al usuario y a la DIAN. Adicional a esto, a pesar de realizarse la gestión con el operador logístico del sistema SAP para que suministre una solución, a veces la respuesta, el apoyo y el acompañamiento no se da de manera oportuna y ágil, obligando a suspender de manera temporal la expedición de facturas.

Otra dificultad identificada fue que en ocasiones el usuario hace la solicitud de la factura, y cuando el funcionario le da como respuesta que para proceder a tramitar dicha solicitud le debe suministrar la siguiente información: adjuntar RUT actualizado, mencionar nombre completo de la persona responsable del proceso de facturación en la organización, teléfono y correo electrónico destinado para la recepción de la factura electrónica, no vuelve a dirigirse a la entidad o se pierde comunicación completa con él, dejando el trámite vivo sin podersele dar una respuesta satisfactoria.

También se identificó que en algunas ocasiones las dependencias prestan el servicio al usuario y no reportan de manera oportuna la solicitud de factura a la Tesorería de la

Dirección Administrativa Financiera-Salud, dejando pasar el tiempo y cuando realizan el reporte hay una cantidad considerable de facturas por generar con fechas muy antiguas.

Otra situación identificada es que toda la información relacionada con el proceso de facturación electrónica es tratada desde una cuenta de correo electrónico personal de uno de los funcionarios, lo que pone en riesgo la posible pérdida de información histórica, en caso de que el funcionario decida no laborar más en la entidad o ascienda en la misma.


Se identificó que el proceso de facturación se ejecuta de manera muy manual, lo que lleva a que haya demoras en la expedición de las facturas .

Por último, no se encontró un indicador de gestión para realizar mediciones de desempeño en el proceso de facturación electrónica en la Tesorería de la Dirección Administrativa Financiera-Salud, que dé cuenta de la cantidad de servicios que presta la entidad vs la cantidad de facturas que debe expedir en determinado tiempo y que permita tener una mejora continua.

Después de identificadas las variables y actividades problema, se presenta a continuación la propuesta de caracterización del proceso de facturación electrónica de la Tesorería de la Dirección Administrativa y Financiera- Salud, la cual se realizó en el siguiente formato PR-M1-P5-009 descargado de Isolucion (plataforma tecnológica para implementar, administrar y mantener la conformidad y cumplimiento de los Modelos de Gestión de la Calidad en las organizaciones y entidades del Estado), de la Gobernación de Antioquia. Cuya finalidad es llevar a un nivel de detalle la información del proceso para que sea comprendida con más facilidad por las partes interesadas.

Figura 4

Servicios y tarifas ofrecidos por la Secretaría de Salud y Protección Social de Antioquia

 <p>GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA REPÚBLICA DE COLOMBIA</p>	<p>PROCEDIMIENTO</p>	<p>Código:</p>
		<p>Versión:</p>
<p>Caracterización del procedimiento de la facturación electrónica de la Tesorería de la Dirección Administrativa y Financiera- Salud</p>		<p>Fecha Aprobación:</p>

OBJETIVO: Documentar el procedimiento que conlleva la expedición de facturas electrónicas a cargo de la Dirección Administrativa y Financiera-Salud de la Secretaría Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia.

1. **ALCANCE:** Generar factura electrónica, enviada de forma automatizada al correo electrónico suministrado por el cliente, esta a su vez cumple con los requerimientos de documento legal.
2. **RESPONSABLE:** Dirección Administrativa Y Financiera-Salud, Dirección de Salud Colectiva, Dirección de Salud Ambiental y Factores de Riesgo, Dirección de Aseguramiento y Prestación de Servicios de Salud, Dirección Calidad y Redes de Servicios de Salud, y la Dirección Asuntos Legales.
3. **DEFINICIONES Y TÉRMINOS**

Factura electrónica: Es la 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 (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, 2021).

SAP: System Applications and Products in Data Processing (SAP), es una herramienta informática que tiene ayuda a las para gestión de SAP. Tiene como objetivo integrarse con las áreas de finanzas, ventas, planificación, compras, recursos humanos, mantenimiento y marketing (Redacción IMB, 2021).

Recibo de caja: El recibo de caja es un soporte de contabilidad en el cual constan los ingresos en efectivo recaudados por la empresa (Méndez, 2012).

Nota crédito y débito: Son los documentos que permiten hacer cambios, ajustes y /o correcciones a las facturas electrónicas. Estos deben generarse y transmitirse a la DIAN de forma electrónica para su respectiva validación (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, 2021).

Materiales SAP: son aquellos que poseen los mismos atributos básicos que se pueden asignar y agrupar en un grupo específico, los cuales pueden ser como: materia prima, producto semi-elaborado y producto terminado (HNET, 2020).

Flujograma: Según Chiavenato, el flujo grama o diagrama de flujo, es una gráfica que representa el flujo o la secuencia de rutinas simples. Tiene la ventaja de indicar la secuencia del proceso en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de ejecución. Dentro del flujograma hay unas figuras que el mismo autor las define de la siguiente manera:


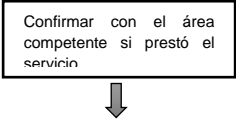
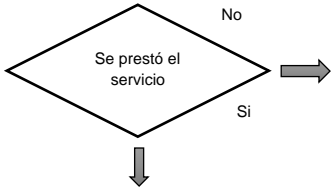
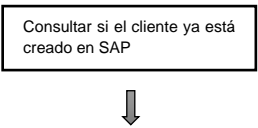
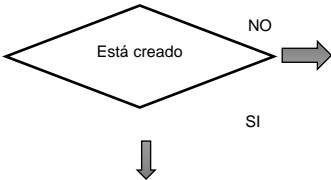
Circulo: Significa una operación (una etapa o una subdivisión del proceso). Una operación se realiza cuando se crea, se altera, se aumenta o se sustrae.

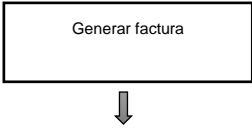
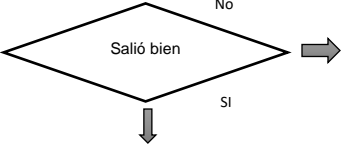
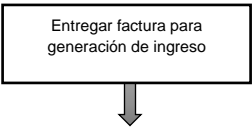
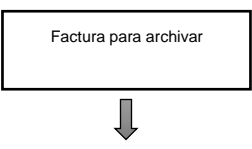
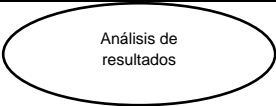
Cuadrado: Significa una inspección, ya sea de la cantidad o de realidad. Es el acto de verificar o fiscalizar sin que se realicen operaciones.

Letra D: Representa una demora o retraso, ya sea por cogestionamiento, distancia o por espera de alguna provisión por parte de otra persona. Significa una espera o un desplazamiento por agenda o la llegada de alguna cosa de quien se dependa para proseguir el proceso.

Triangulo: Con el vértice hacia abajo o hacia arriba representa una interrupción casi definitiva o prolongada. Puede ser un almacenamiento (cuando se trata de materiales) o que algo se archiva (cuando se trata de documentos) (Idalberto, 1993, p. 66).

4. CONTENIDO:

N°	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1		<p>Recibe solicitud de factura por parte del área interna, mediante formato diligenciado. O por parte del usuario, a través de los diferentes medios.</p>	<p>Auxiliar administrativo</p>	<p>Correo electrónico Archivo en Excel con información Solicitud radicada</p>
2		<p>Consultar si efectivamente al cliente se le prestó el servicio.</p>	<p>Auxiliar administrativo</p>	<p>Correo electrónico</p>
3		<p>Esperar que el área competente preste el servicio y autorice la expedición de la factura</p>	<p>Auxiliar administrativo</p>	<p>Correo electrónico Archivo en Excel con información</p>
4		<p>Revisar si el usuario ya tiene número de cliente creado en SAP</p>	<p>Auxiliar administrativo</p>	<p>System Applications and Products in Data Processing (SAP)</p>
5		<p>Solicitar al usuario que: adjunte Rut actualizado, correo electrónico autorizado para la recepción de la factura electrónica, nombre completo de la persona responsable del proceso en la organización, teléfono, adjuntar comprobantes de pago con la respectiva descripción del servicio y los valores, en caso de que no haya suministrado esa información antes.</p>	<p>Auxiliar administrativo</p>	<p>Correo electrónico</p>

6		Ingresar al sistema la cantidad de servicios con los materiales para expedir la factura que le llegará de forma automatizada al usuario.	Auxiliar administrativo	System Applications and Products in Data Processing (SAP)
7		Revisar por qué se presentó el error, generar nota crédito y volver a facturar.	Auxiliar administrativo	System Applications and Products in Data Processing (SAP)
8		Realizar relación de facturas con los respectivos pagos y soportes para entregar al funcionario encargado de realizar recibos de caja.	Auxiliar administrativo	Documentos físicos
9		Entregar factura con el respectivo número de recibo de caja al personal de archivo.	Funcionario de ingresos	Documentos físicos
10		Revisar que dificultades se presentaron y que recomendaciones se deben tener presente para mejorar.	Todos los funcionarios involucrados en el proceso	Acta de reunión

1. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

Ley_87_de_1993.pdf

Decreto Nacional_4110_de_2004.pdf

Decreto Nacional_2482_de_2012.pdf

Decreto Nacional_943_de_2014.pdf

Decreto Nacional_1083_de_2015_Sector_de_Función_Pública.pdf

NTC ISO 9000-2015.pdf

Decreto_1499_de_2017.pdf

Resolución Nacional 000042 de 05-05-2020.pdf

Resolución Nacional 000013 de 11-02-2021.pdf

Formato de excel

6. REGISTROS:

Código	Nombre	Responsable	Lugar Almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de Retención	Disp. Final
N/A	Archivo en Excel con información	Auxiliar Administrativo	Equipos de cómputo de los servidores responsables	Carpeta de facturación electrónica	Contraseña de ingreso al equipo de	Indefinida	Equipos de cómputo de los

					cómputo del servidor		servidores responsables
N/A	Correo institucional	Auxiliar Administrativo	Nube de los servidores responsables	Nube correo institucional	Backup	Indefinida	Onedrive
N/A	System Applications and Products in Data Processing (SAP)	Auxiliar Administrativo	Equipos de cómputo de los servidores responsables	System Applications and Products in Data Processing (SAP)	Usuario y contraseña de acceso al Sistema SAP	Indefinida	System Applications and Products in Data Processing (SAP)

7. CONTROL DE CAMBIOS:

VERSION	FECHA	RAZON DE LA ACTUALIZACION
1	24/10/2021	Versión No.1 del procedimiento de expedición de facturas electrónicas.
Diseño: Leydi Yulieth Valle Valle	Revisó: Andrea Lopera Urrego	Aprobó: Luis Alberto Naranjo Bermúdez

Posibles soluciones

Se recomienda al operador logístico del sistema SAP que cuente con el personal suficiente y capacitado para que tengan capacidad de respuesta de manera oportuna a la demanda del servicio que tiene la Gobernación de Antioquia, en particular la Tesorería de La Dirección Administrativa Financiera -Salud, y así evitar colapso en el sistema.

Además se recomienda una automatización del proceso de facturación, es decir que cuando el usuario realice el pago, de manera inmediata el sistema le genere automáticamente la factura. O que

desde un archivo plano en Excel se puedan realizar varias facturas, o se puedan crear varios clientes en el sistema SAP esto ayudaría agilizar más la expedición de las facturas.

Otra recomendación es para el caso que se deja de tener comunicación con el usuario, es que desde el primer momento que el usuario solicita algún servicio a cualquiera de las dependencias, se le dé una información clara y concisa sobre la documentación que necesita aportar para que se le pueda dar respuesta al trámite de manera exitosa y no se genere desgaste y reproceso.

Por otra parte, es necesario propiciar la comunicación asertiva entre las dependencias, sería de mucha ayuda si se crea una red o carpeta compartida donde en tiempo real la Tesorería pueda tener conocimiento de que servicios se están prestando y a que clientes para que pueda expedir la factura de forma inmediata, si necesidad de esperar un reporte, esto ayudaría a disminuir mucho las solicitudes y quejas de los usuarios sobre la demora en la expedición de las facturas.

Para efectos de conservar el historial con la información del proceso de facturación electrónica que se lleva a cabo en la Tesorería de la Dirección Administrativa Financiera- Salud, se recomienda crear una cuenta corporativa para que así haya cambio de funcionarios, la cuenta siga siendo la misma.

Por último, se recomienda que al interior de la dependencia se realice un cronogramada de actividades a desarrollar mensual, y luego se le haga una retroalimentación para identificar las dificultades que se presentaron en el desarrollo del proceso y se propongan planes de mejora para evitar repetir los mismos errores. Así mismo tener un indicador de resultados como se propone a continuación:

Facturas emitidas satisfactoriamente

_____ * 100

Facturas solicitadas

De esta forma la Tesorería de La Dirección Administrativa Financiera -Salud, tendrá la posibilidad de medir su desempeño en la expedición de facturas y podrá conocer los procedimientos que están marchando bien y cuales necesitan un mejoramiento para disminuir el margen de error.

Referencias

Bermudez, D., Martínez, A., Acero, R., Castaldo, A., Perea, J.M., & Peinado, J. (2004).

Metodología para la caracterización y tipificación de sistemas ganaderos. Producción

Animal y Gestión. 1, 1-9.

http://www.uco.es/zootecniaygestion/img/pictorex/14_19_10_sistemas2.pdf

Coaguila, (2017). Propuesta de implementación de un modelo de gestión por procesos y calidad en la empresa O&C Metals S.A.C. . [Tesis de Pregrado, Universidad Católica San Pablo].

http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15240/1/COAGUILA_GONZALES_ANT_MET.pdf

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. (2021). *Factura Electrónica*.

https://www.dian.gov.co/impuestos/factura-electronica/Documents/Plegable_FE_2020.pdf

Decreto 1083 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector de Función Pública. 4 de noviembre de 2015.

Duque, O. (2015). *Procesos administrativos*.

https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/2050/RP_eje2.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Escuela de Excelencia. (2018). *¿Qué es un proceso según la ISO 9001:2015?*

<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/04/que-es-un-proceso-segun-la-iso-90012015/>

Espinoza, E. E. Las variables y sus operacionalización en la investigación educativa. Parte 1.

Conrado. 14(65), 36-46.

Gobernación de Antioquia. (2020). *Misión-Visión*.

<https://www.antioquia.gov.co/gobernacion/mision-vision>

Gobernación de Antioquia. (S.F.). *Isolación*.

<https://isolucion.antioquia.gov.co/PaginaLogin.aspx?returnUrl=L0FkbWluaXN0cmFja>

W9uL2ZybUZyYW1IU2V0LmFzcHg/UnV0YT1MaTR2Um5KaGJXVIRaWFJCY25ScF
 kzVnNieTVoYzNBJTJmVUdGbmFXNWhQVUpoYm1OdIEyOXViMk5wYlidsbGJuUnZ
 ORUZ1ZEsdmNYVnBZUzh5THpKRU9UZERNVE00TFRkQ00wRXRORVEwTmkw
 NE56YzRMVEE1UXpNNU56VXIRakEwTkM4eVJEazNRekV6T0MwM1FqTkJMVFJF
 TkRZdE9EYzNPQzB3T1VNek9UYzFNa0I3TkRRdVIYTg==

Gobernación de Antioquia. (2021). Sistema de Gestión.

<https://isolucion.antioquia.gov.co/PaginaLogin.aspx?returnUrl=L0RvY3VtZW50YWNpb24vZnJtVmVyUHVibGljYWNpb24uYXNweD9TaWdsYT1UVUZE>

Goldrat, M., & Cox, J. (2005). *La meta: un proceso de mejora continua*. Madrid: Díaz de Santos.

Hernández, (2009). Procedimiento de elaboración de mapas de procesos en servicios hospitalarios. *Revista Avanzada Científica*. 123 (1), 1-16.

HNET. (2020). Tipos de materiales en SAP. <https://hnetw.com/blog/blogs-1/post/tipos-de-materiales-en-sap-mm-5>

Idalberto, C. (1993). *Innovación a la organización y control*. México D.F: Mc Graw Hill.

Kelsen, H. (1934). *Teoría pura del derecho*. Argentina: Eudeba.

León, (2019). Factura electrónica, descripción de los elementos principales para su implementación y puesta en marcha en Colombia. [Tesis de Pregrado, Universidad Militar Nueva Granada].
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/35968/leondetorreमारcel a2019.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Méndez, F. (2012). Ejecución de procedimientos en el área contable del centro de atención neuropsiquiátrico de Ocaña. [Tesis de Pregrado, Universidad Francisco de Paula Santander]. <http://repositorio.ufpso.edu.co/bitstream/123456789/1565/1/30106.pdf>

Ministerio de las Ciencias. (2021). *Objetivos del MECI*.

https://minciencias.gov.co/quienes_somos/control/objetivos-del-meci

Ministerio de Relaciones Exteriores. (2016). *Respuesta del Estado Colombiano a Cuestionario sobre “La administración local y los derechos humanos”*.

<https://www.ohchr.org/Documents/HRBodies/HRCouncil/AdvisoryCom/LocalGvt/Colombia.pdf>

Muñoz, (2018). Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria. [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar].

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6231/1/T2662-MBA-Desarrollo.pdf>

Pico, G. (2006). El mapa de procesos: elemento fundamental de un sistema de gestión de calidad para empresas de servicios en Venezuela. *Venezolana de Análisis de Coyuntura*. XII(2), 291-309.

Ramírez, F., & Bermúdez, M. (2012). Ventajas de la implementación de la factura electrónica en Colombia. [Tesis de Especialización, Universidad Piloto de Colombia].

<http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00000360.pdf><http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00000360.pdf>

Redacción IMB. (2021). SAP. <https://www.revistaimg.com/sap/>

Suárez, D.C., & Vásquez, J. A. (2016). *Diseño de un sistema de gestión de calidad apoyado en HACCP en el proceso de producción en una empresa productora y comercializadora de carne de cerdo*. [Tesis de Especialización, Universidad Sergio Arboleda].

<https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/738/Dise%C3%B1o%20de%20un%20sistema%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20calidad%20apoyado%20en%20HACCP%20en%20el%20proceso%20de%20producci%C3%B3n%20en%20una%20empresa%20productora%20y%20comercializadora%20de%20carne%20de%20cerdo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zaratiegui, J.R. (1999). La gestión por procesos. Su importancia en la empresa. *Economía Industrial*. 330, 81-88.

Gobernación de Antioquia, (2022). Secretaría Seccional de Salud Y Protección Social de Antioquia.

https://www.dssa.gov.co/images/2021/estructura_44.png

(Gobernación de Antioquia, 2022) Isolucion.

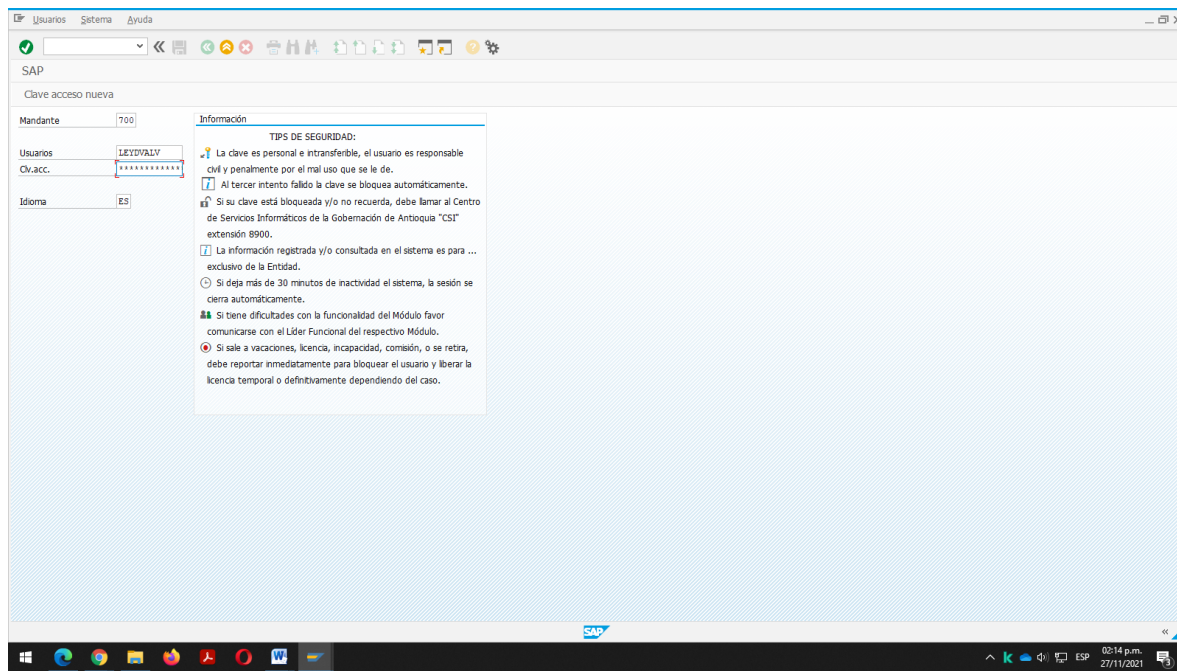
<https://isolucion.antioquia.gov.co/Administracion/frmFrameSet.aspx?Ruta=Li4vRnJhbWVTZXRlc3R5Y3Vsby5hc3A/UGFnaW5hPUJhbmNvQ29ub2NpbWllbnRvNEFudGlvcXVpYS9iL2I0OTc3MjcyZjBiZTRIMDliMmZmN2Q1NTE0NGE1MTI4L2I0OTc3MjcyZjBiZTRIMDliMmZmN2Q1NTE0NGE1MTI4LmFzcCZJREFSVEIDVUxPPTI1NDg1>

Anexos

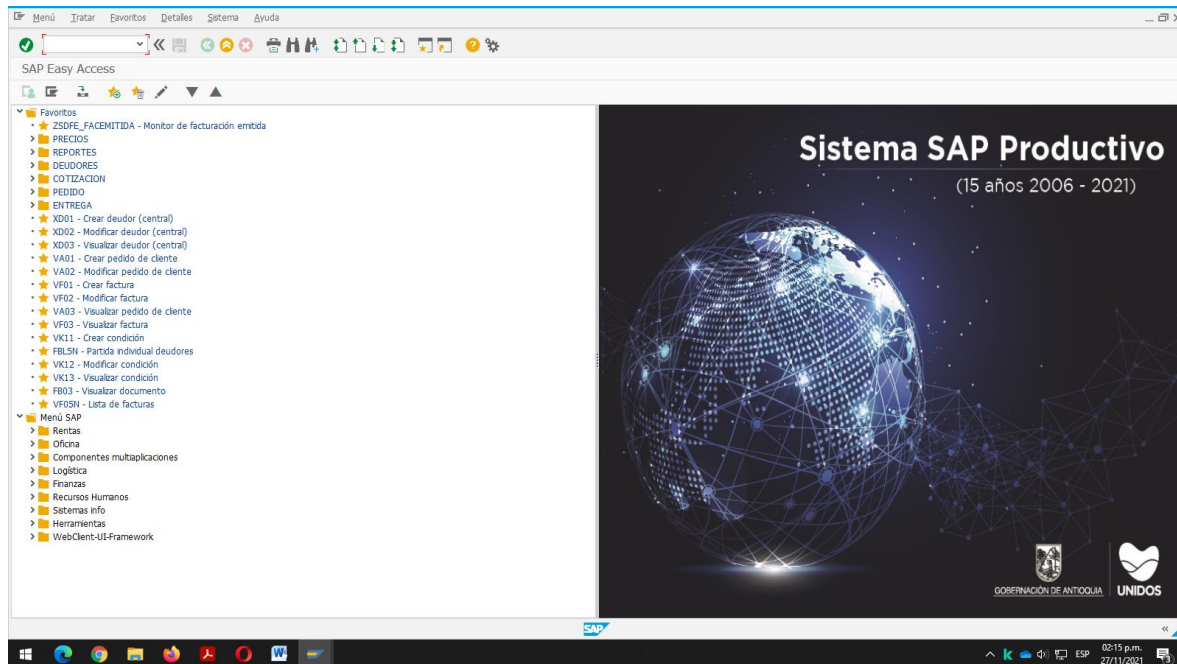
INSTRUCTIVOS

A continuación, se presentan unos instructivos en el ambiente de System Applications and Products in Data Processing (SAP) que se deben ejecutar para poder llevar acabo la expedición de facturas electrónicas.

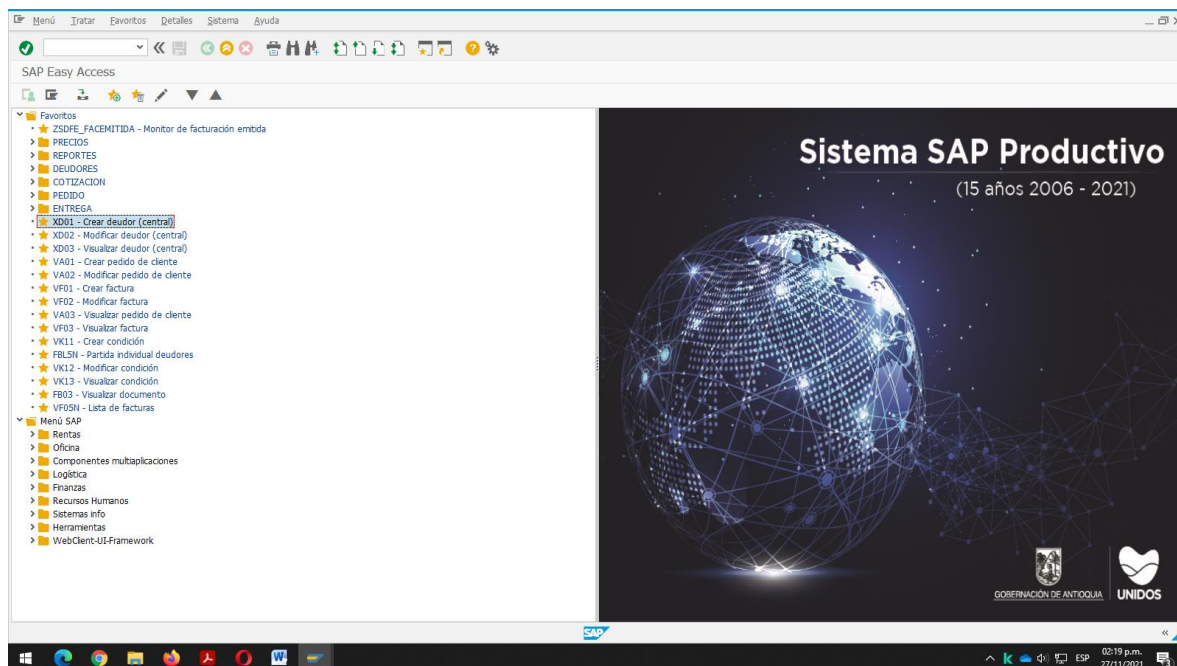
Para ingresar a la plataforma se requiere la autenticación con credenciales institucionales, las cuales deben ser solicitadas con la autorización del jefe del área al correo: megant@antioquia.gov.co



Al ingresar, se encuentran las siguientes opciones:




1. Instructivo para crear un cliente nuevo, elegir la opción XD01




Diligenciar los siguientes datos

Cliente Crear: Acceso

Cliente Crear: Acceso

Grupo de cuentas  ZFCG Clientes Gubernamentales

Deudor 

Sociedad


Área de ventas

Organización ventas

Canal distribución

Sector

Modelo

Deudor 

Sociedad

Organización ventas

Canal distribución

Sector

Dar clic en el chulo verde. Se abrirá la siguiente pantalla

Crear cliente: Datos generales

Otro cliente Datos de sociedad Datos área de ventas

Deudor **INTERNO**

Dirección Datos de control Persona de contacto

Nombre
 Tratamiento
 Nombre

Conceptos búsqueda
 Concepto búsq.1/2

Dirección calle
 Calle/Número
 Código postal/Pobl.
 País Región

Apdo.correos
 Apartado

Comunicación
 Idioma Español
 Teléfono Extensión
 Teléfono móvil Extensión
 Fax Extensión

Diligenciar los datos de Dirección

Crear cliente: Datos generales

Otro cliente Datos de sociedad Datos área de ventas

Deudor **INTERNO** CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR BOGOT

Dirección Datos de control Persona de contacto

Nombre CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR
 CAFAM

Conceptos búsqueda
 Concepto búsq.1/2 CAFAM CAFAM

Dirección calle
 Calle/Número AV CR 68 90 88
 Código postal/Pobl. BOGOTÁ
 País CO Colombia Región 11 BOGOTÁ

Apdo.correos
 Apartado

Diligenciar la siguiente información en Datos de control, en caso de ser persona natural, seleccionar la opción persona física.

En caso de no ser responsable del impuesto sobre las ventas - IVA , elegir la opción 05; No responsable de IVA.

The screenshot shows a software interface for creating a client profile. The main window is titled 'Crear cliente: Datos generales'. Below the title bar, there are several tabs: 'Otro cliente', 'Datos de sociedad', and 'Datos área de ventas'. The 'Datos de control' tab is currently selected and highlighted in blue. Under this tab, there are three sub-tabs: 'Dirección', 'Datos de control', and 'Persona de contacto'. The 'Datos de control' sub-tab is active. The form contains the following fields:

- Control de cuentas:** A field labeled 'Acreedor' with a search icon to its right.
- Información fiscal:** A section containing several fields:

Nº ident.fis.1	8600135703	Tipo NIF	31
		Clase impuesto	04

 There is also a checkbox labeled 'Persona física' which is currently unchecked.
- Número Mat Mer:** A text input field.

Dar clic en la opción persona de contacto.

Aparecera la siguiente pantalla con un cuadro por defecto del sistema.

The screenshot shows the SAP 'Crear cliente: Datos generales' (Create customer: General data) window. The window title is 'Deudor' and the current customer is 'CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR' with ID '11'. The window contains a table with the following columns: 'Cliente', 'Nombre', 'L...', 'Nº ident. fs.1', 'N.I.F. 2', 'NIF 3', and 'NIF 4'. The table contains two rows of data:

Cliente	Nombre	L...	Nº ident. fs.1	N.I.F. 2	NIF 3	NIF 4
1200002466	BOGUERIA CAFAM UNICENTRO	CO	8600135703			
2400001725	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR	CO	8600135703			

A grey arrow points to the 'X' close button in the top right corner of the table's window frame. The SAP logo is visible at the bottom center of the window.

Cerrar cuadro de la primera X

En caso de que aparezca el siguiente cuadro cerrarlo también.

Deudor Iratar Pasar a Detalles Entorno Sistema Ayuda

Modificar cliente: Datos generales

Otro cliente Datos de sociedad

Deudor 2400001874 CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR 11

Dirección Datos de control Persona de contacto

Control de cuentas

Acreeador

Información fiscal

Nº ident.fis.1 8600135703 Tipo NIF 31 Clase impuesto 04 Persona física

Número Mat Mer

Información

Customer master record with the same tax number already exists

Diligenciar los siguientes datos

Deudor: INTERNO CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR 11

Tabs: Dirección, Datos de control, **Persona de contacto**

Tratami...	Nombre	Nombre de pila	De...	Denominación	F..	Denominación
	Camilo Andrés Torrado		0015			

Posicionar: Nombre [] Depto. []

Buttons: Direc.personal..., Horario visita..., Func.interlocutor, Otros datos

Dar doble clic sobre el nombre de la persona registrada. Aparecerá la siguiente pantalla

Horarios de visita... Dirección profesional... Dirección personal... Funciones interlocutor... Otros datos...

Departamento: 0015 Gerencia Fecha nacim. Estado civil

Función Poder Interf.superior Nº representante

Ritmo de vista EnvíosPublic.

Hábitos compra Comentarios

Persona

Tratamiento Apellido: Camilo Andrés Torrado Nombre Título académ. Edición: Camilo Andrés Torrado Función Departamento Número de sala Piso Edificios

Comunicación

Idioma Teléfono Extensión Otras comunicaciones... Tel.móvil Fax Extensión CorEi CL.com.

Empresa

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR / AV CR 68 90 88 / 11

SAP

03:38 p.m. 27/11/2021

Diligenciar la siguiente información

Nota: El correo que se registre es donde llegará la factura de forma automatizada al cliente.

Persona

Tratamiento

Apellido Camilo Andrés Torrado

Nombre

Título académ.

Edición Camilo Andrés Torrado

Función

Departamento

Número de sala Piso Edificios

Comunicación

Idioma

Teléfono 16468000 Extensión

Tel.móvil

Fax Extensión

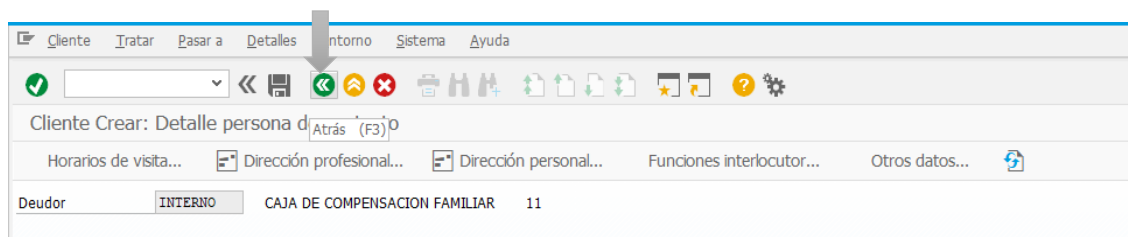
CorEl RecepcionFE@cafam.co

Cl.com.

Empresa

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR / AV CR 68 90 88 / 11

Dar 1 clic en la opción atrás



Elegir la opción Datos de sociedad

Deudor: INTERNO CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR 11

Diligenciar los siguientes datos:

Nota: La cuenta asociada o cuenta por cobrar varia dependiendo del servicio a facturar.

Deudor: INTERNO CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR 11
Sociedad: GANT Gobernación de Antioquia

Gestión de cuenta Pagos Correspondencia

Gestión de cuenta

Cuenta asociada: 1384900004

Grupo de tesorería: D001

Cálculo de intereses

Ind.intereses	<input type="checkbox"/>	Última fecha clave	<input type="text"/>
Ritmo cálc.int.	<input type="checkbox"/>	ÚltEjecCálcInteres	<input type="text"/>

Datos de referencia

Nº cta.anterior:

Dar clic en la opción pagos

Diligenciar los siguientes datos

Deudor Tratar Pasar a Detalles Entorno Sistema Ayuda

Crear cliente: Datos de sociedad

Otro cliente Datos generales Datos área de ventas

Deudor INTERNO CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR 11
Sociedad GANT Gobernación de Antioquia

Gestión de cuenta Pagos Correspondencia

Datos de pago

Condiciones de pago	AP00	Gpo.tolerancia	GANT
		<input checked="" type="checkbox"/> Grabar historial de pagos	

Pagos automáticos

Vías de pago	IJK	Bloqueo de pago	<input type="checkbox"/>
--------------	-----	-----------------	--------------------------

Dar clic en la opción Datos áreas de ventas

Diligenciar los siguientes datos en ventas

Deudor Iratar Pasar a Detalles Entorno Sistema Ayuda

Crear cliente: Datos área de ventas

Otro cliente Datos generales Datos de sociedad

Deudor INTERNO CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR 11
 Organiz.ventas DSSA Secc.Salud Antioquia
 Canal distrib. 10 Servicios
 Sector SV Servicios

Ventas Expedición Factura Func.interlocutor

Orden

Zona de ventas
 Oficina ventas DSSA
 Gr.vendedores SSA
 Grupo clientes 01 Cta.en deudor
 Moneda COP Peso colombiano
 Atributos producto

Determinación precio/Estadística

Grupo precios 01
 Esquema cliente 1
 Lista precios 01
 GrpEstadCliente 1

Dar clic en Expedición

Diligenciar sólo el centro suministrador

Deudor Iratar Pasar a Detalles Entorno Sistema Ayuda

Crear cliente: Datos área de ventas

Otro cliente Datos generales Datos de sociedad

Deudor INTERNO CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR 11
 Organiz.ventas DSSA Secc.Salud Antioquia
 Canal distrib. 10 Servicios
 Sector SV Servicios

Ventas **Expedición** Factura Func.interlocutor

Expedición

Prioridad de entrega Agrupamiento pedidos
 Condición expedición
 Centro suministrador DSSA
 Relevante ARE
 Vent.tiempo ARE

Entregas parciales

Entrega completa obligatoria
 Entrega parcial p.posición Entrega parcial permitida
 Entregas parciales máximas 9
 Tol.limlada
 Toler.faltas sumin.
 Tol.exc.suministro

Datos generales de transporte

Zona de transporte

Dar clic en factura

Diligenciar los siguientes datos

Deudor Iratrar Pasar a Detalles Entorno Sistema Ayuda

Crear cliente: Datos área de ventas

Otro cliente Datos generales Datos de sociedad

Deudor INTERNO CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR 11
 Organiz.ventas DSSA Secc.Salud Antioquia
 Canal distrib. 10 Servicios
 Sector SV Servicios

Ventas Expedición **Factura** Func.interlocutor

Factura

Tratam.posterior facturas Rappel Determ.precio

Fechas facturación
 Fe.listas fact.

Condiciones de entrega y de pago

Condición de pago AP00 Pago Inmediato

Contabilidad

Grupo imputación 01 Ingresos nacional

Impuestos

País	Denominación	Tipo impu...	Denominación	Clasi...	Denominación
CO	Colombia	MWST	IVA repercutido	1	Sujeto/a impuestos
CO	Colombia	ZFA5	Advalorem 100%		
CO	Colombia	ZFA7	Advalorem 100% Nac.		
CO	Colombia	ZFE5	Específico 100%		
CO	Colombia	ZFE7	Específico 100% Nac.		
CO	Colombia	ZIRF	Rete Fuente		

Lic.

Dar clic en la opción grabar

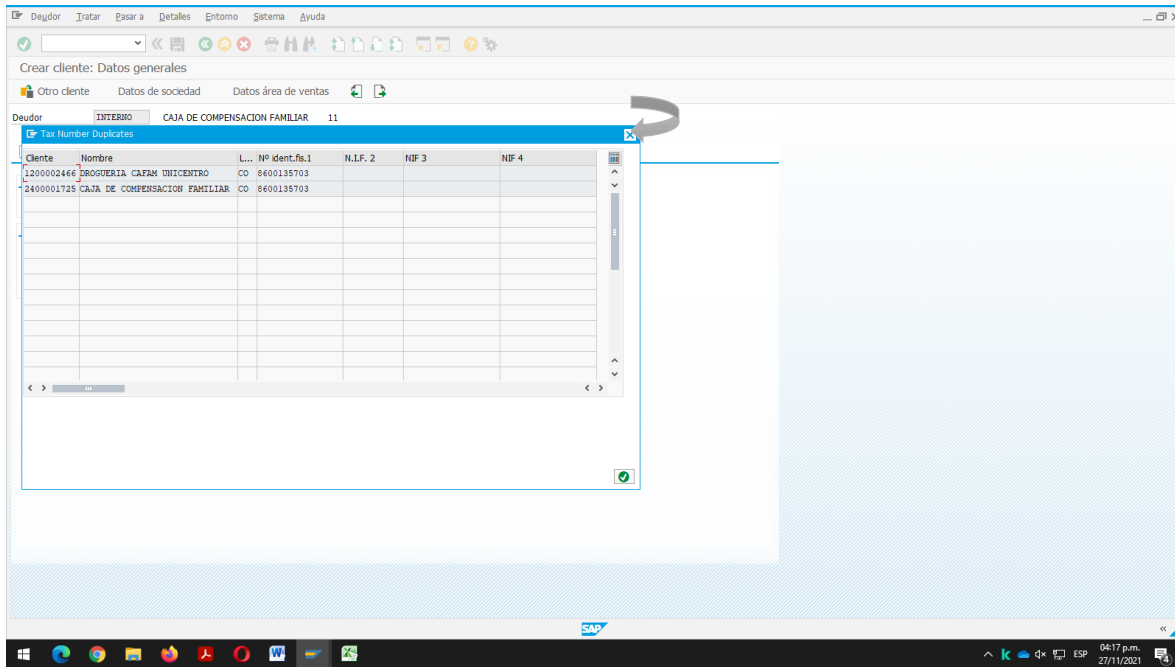
Deudor Iratrar Pasar a **Detalles** Entorno Sistema Ayuda

Crear cliente: Datos área de ventas **Grabar (Ctrl+S)**

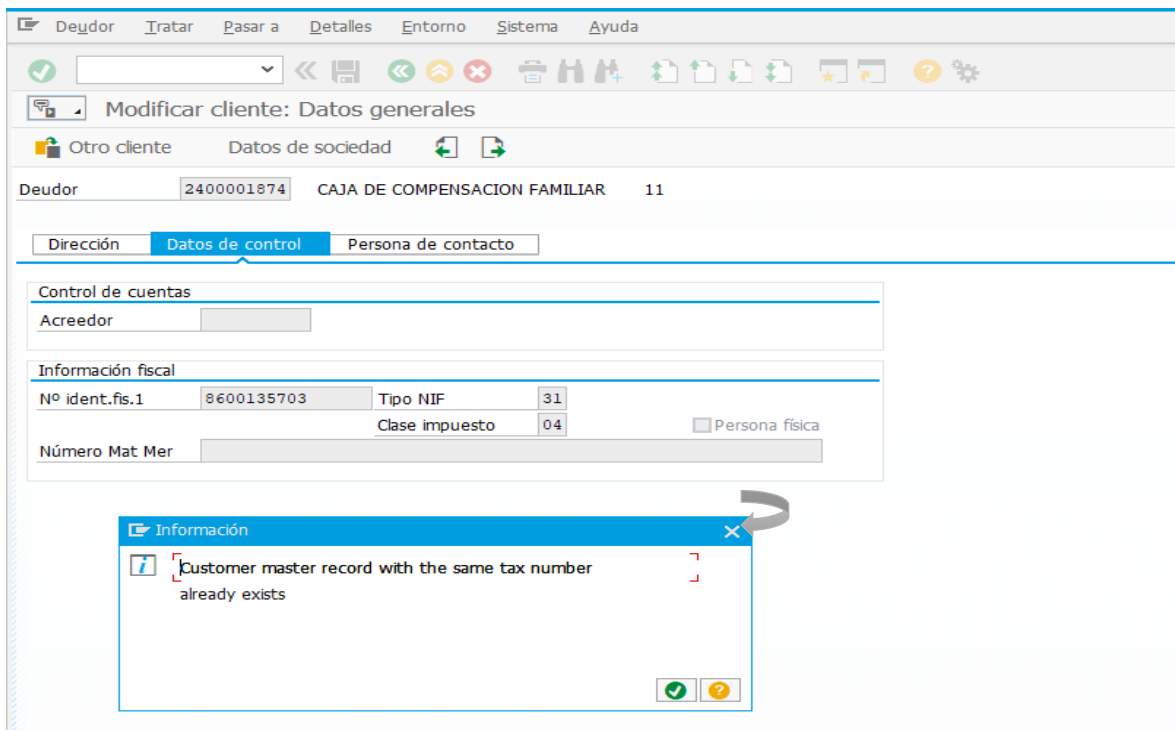
Otro cliente Datos generales Datos de sociedad

Deudor INTERNO CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR 11
 Organiz.ventas DSSA Secc.Salud Antioquia
 Canal distrib. 10 Servicios
 Sector SV Servicios

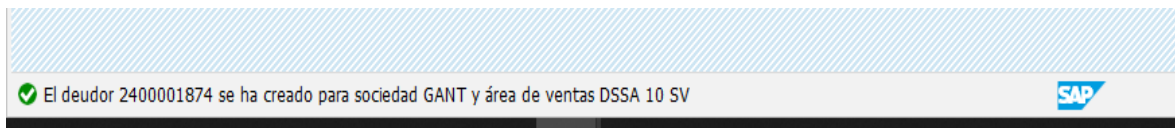
Al dar clic en la opción grabar, el sistema arrojará la siguiente pantalla, cerrar de la X el primer recuadro.



En caso que aparezca el siguiente cuadro, cerrarlo

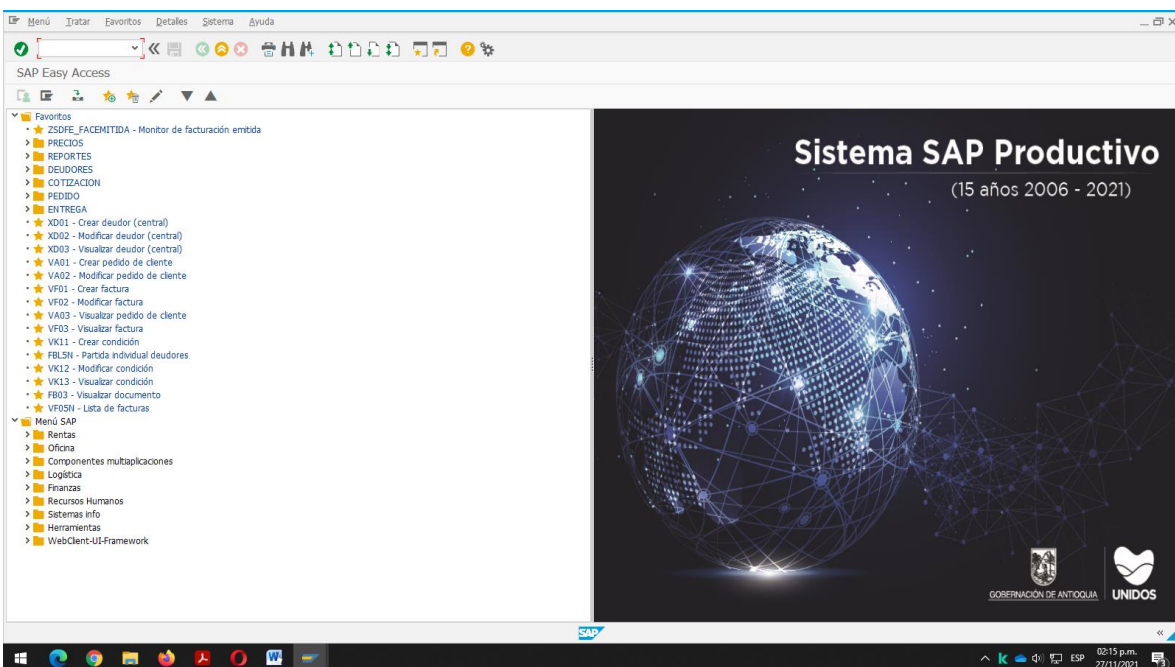


Al cerrar ese recuadro, arrojará el número de cliente creado.







2. Instructivo de generación de facturas clientes en System Applications and Products in Data Processing (SAP)

Ingresar a la opción VA01



Diligenciar los siguientes datos en los respectivos campos y luego dar ENTER

Crear pedido de cliente: Acceso

 Crear con referencia
  Ventas
  Resumen de posiciones
  Solicitante






























Clase de pedido

Datos organizativos

Organización ventas	<input type="text" value="DSSA"/>
Canal distribución	<input type="text" value="10"/>
Sector	<input type="text" value="SV"/>
Oficina de ventas	<input type="text"/>
Grupo de vendedores	<input type="text"/>

Se asigna el código del cliente en este caso se utilizara 2400000787 en el campo No. Pedido cliente en donde pueden colocar un dato que se relevante para la factura.

Crear Venta Servicios DSSA: Resumen

Venta Servicios DS... Valor neto 439.000 COP
 Solicitante 2400000787 COOPERATIVA TRABAJO ASOCIADO DE / CRR 43A #25-41 M...
 Destinat.mcia. 2400000787 COOPERATIVA TRABAJO ASOCIADO DE / CRR 43A #25-41 M...
 No ped.cliente PRUEBA Fecha de pedido 12.03.2021

Ventas | Resumen de posiciones | Detalle posición | Solicitante | Aprovisionamiento | Expedición | Motivo de rechazo

Fe.pref.entrg. D 12.03.2021 Centro sumin.
 Entrega compl. Peso total 0 KG
 Bloqueo entrega Volumen 0,000
 Bloqueo factura Fecha de precio 12.03.2021
 Tarjeta de pago Fin de validez
 Cód.verif.tarj.
 Condic.pago AP00 Pago Inmediato
 Incoterms

Pos.	Material	Cantidad de pedido	UM	R	Denominación	TPos	PI...	PosSup	F 1ª fecha	Ce.	Lote	CICd	Importe	Mon.	Pr
10	7000048	1	UN		Lic. Rayos X uso Odont. de tipo ...	TAD			D 12.03.2021	DSSA		ZF03	303.000	COP	
									D 12.03.2021						
									D 12.03.2021						

En la hoja con una lupa roja se puede ingresar y colocar un texto en caso de requerirlo

Crear Venta Servicios DSSA: Resumen

Pedidos

Venta Servicios DS...	Valor neto	439.000	COP
Solicitante	2400000787	COOPERATIVA TRABAJO ASOCIADO DE / CRR 43A #25-41 M...	
Destinat.mca.	2400000787	COOPERATIVA TRABAJO ASOCIADO DE / CRR 43A #25-41 M...	
Nº ped.cliente	PRUEBA	Fecha de pedido	12.03.2021

Ventas | Resumen de posiciones | Detalle posición | Solicitante | Aprovisionamiento | Expedición | Motivo de rechazo

Fe.pref.entrg.	D	12.03.2021	Centro sumin.	
<input type="checkbox"/> Entrega compl.			Peso total	0 KG
Bloqueo entrega			Volumen	0,000
Bloqueo factura			Fecha de precio	12.03.2021
Tarjeta de pago			Fin de validez	
Cód.verif.tarj.				
Condic.pago	AP00	Pago Inmediato		
Incoterms				

Crear Venta Servicios DSSA: Datos de cabecera

Venta Servicios DSSA	Nº pedido cliente	PRUEBA
Solicitante	2400000787	COOPERATIVA TRABAJO ASOCIADO DE / CRR 43A #25-41 ...

Ventas | Expedición | Factura | Tarjet.pago | Contabilidad | Condiciones | Imputación | Interlocutor | **Textos** | Datos de pedido

Cl.txt.	Idioma	
<ul style="list-style-type: none"> • Texto cabecera de fES • Nota cabecera 1 • Nota cabecera 2 		<p>EN ESTE CAMPO COLOCAN EL TEXTO REQUERIDO (ESTE TEXTO APARECE EN LA REPRESENTACION GRAFICA EN EL CAMPO OBSERVACIONES)</p>

Luego asignan el código del material en este caso colocaremos el código 7000048
 asignan la cantidad 1 (o a que se requiere según sea el caso)

Crear Venta Servicios DSSA: Resumen

Venta Servicios DS... Valor neto 439.000 COP

Solicitante 2400000787 COOPERATIVA TRABAJO ASOCIADO DE / CRR 43A #25-41 M..

Destinat.mcia. 2400000787 COOPERATIVA TRABAJO ASOCIADO DE / CRR 43A #25-41 M..

Nº ped.cliente PRUEBA Fecha de pedido 12.03.2021

Ventas Resumen de posiciones Detalle posición Solicitante Aprovisionamiento Expedición Motivo de rechazo

Fe.pref.entrg. D 12.03.2021 Centro sumin.

Entrega compl. Peso total 0 RKG

Bloqueo entrega Volumen 0,000

Bloqueo factura Fecha de precio 12.03.2021

Tarjeta de pago Fin de validez

Cód.verif.tarj.

Condic.pago AP00 Pago Inmediato

Incoterms

Pos.	Material	Cantidad de pedido	UM	R	Denominación	TPos	PI...	PosSup	F 1ª fecha	Ce.	Lote	CICd	Importe	Mon.
10	7000048	1	UN	<input type="checkbox"/>	Lic. Rayos X uso Odont. de tipo ...	TAD			D 12.03.2021	DSSA		ZP03	303.000	COP

Luego de colocar todos los datos darle clic al documento venta en la parte superior izquierda y darle facturar.

Documento_venta Tratar Pasar a Detalles Entorno Sistema Ayuda

Crear Venta Servicios DSSA: Resumen

Venta Servicios DS... Valor neto 439.000 COP

Solicitante 2400000787 COOPERATIVA TRABAJO ASOCIADO DE / CRR 43A #25-41 M..

Destinat.mcia. 2400000787 COOPERATIVA TRABAJO ASOCIADO DE / CRR 43A #25-41 M..

Nº ped.cliente PRUEBA Fecha de pedido 12.03.2021

Ventas Resumen de posiciones Detalle posición Solicitante Aprovisionamiento Expedición Motivo de rechazo

Fe.pref.entrg. D 12.03.2021 Centro sumin.

Entrega compl. Peso total 0 RKG

Bloqueo entrega Volumen 0,000

Bloqueo factura Fecha de precio 12.03.2021

Tarjeta de pago Fin de validez

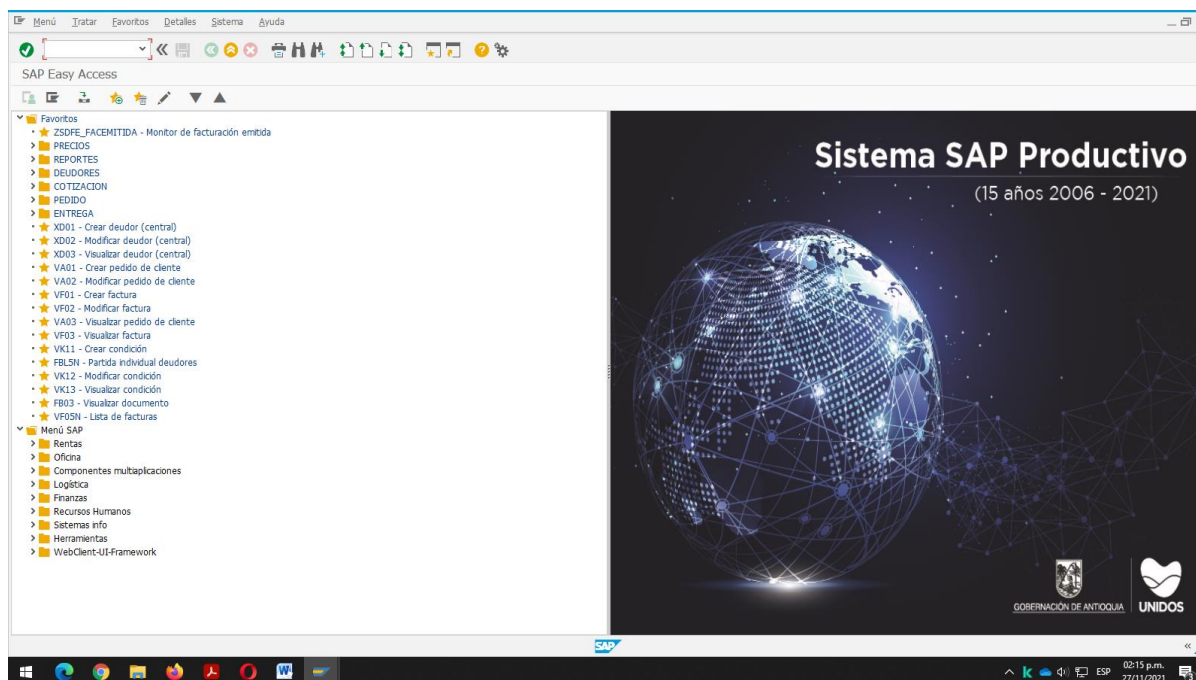
Cód.verif.tarj.

Condic.pago AP00 Pago Inmediato

Incoterms

Pos.	Material	Cantidad de pedido	UM	R	Denominación	TPos	PI...	PosSup	F 1ª fecha	Ce.	Lote	CICd	Importe
10	7000048	1	UN	<input type="checkbox"/>	Lic. Rayos X uso Odont. de tipo ...	TAD			D 12.03.2021	DSSA		ZP03	303.

Luego de darle facturar saldrá esta pantalla, donde se puede validar el número de pedido que se grabó.



Colocar la fecha que desea visualizar en el monitor en este caso el día en que se realiza la factura, pueden asignar la organización de ventas (DSSA) y así solo mostrara las de la Secretaría Seccional de Salud de Antioquia.

Monitor Facturación enviada

Parámetros Generales

Sociedad:	GANT			
Tipo de Documento:		a		
Cod. SAP Cliente:		a		
Fecha del Documento:	12.03.2021	a		
Creado por:		a		
Número de Documento:		a		

Datos Organizativos

Organización:	DSSA	a		
Canal:		a		
Sector:		a		

Condición de Transferencia

Todos

Selección por Estado

Luego ejecutan a través del reloj y le aparece la información solicitada según los parámetros asignados.

The screenshot shows the 'Monitor Facturación enviada' application interface. It features a toolbar at the top with various icons for navigation and actions. Below the toolbar, the main content is organized into three sections:

- Parámetros Generales:** This section contains several input fields and dropdown menus. The 'Fecha del Documento' field is highlighted in yellow and contains the value '12.03.2021'. Other fields include 'Sociedad' (GANT), 'Tipo de Documento', 'Cod. SAP Cliente', 'Creado por', and 'Número de Documento'.
- Datos Organizacionales:** This section includes fields for 'Organización' (DSSA), 'Canal', and 'Sector', each with a dropdown menu.
- Condición de Transferencia:** This section has two radio button options: 'Todos' (selected) and 'Selección por Estado'.

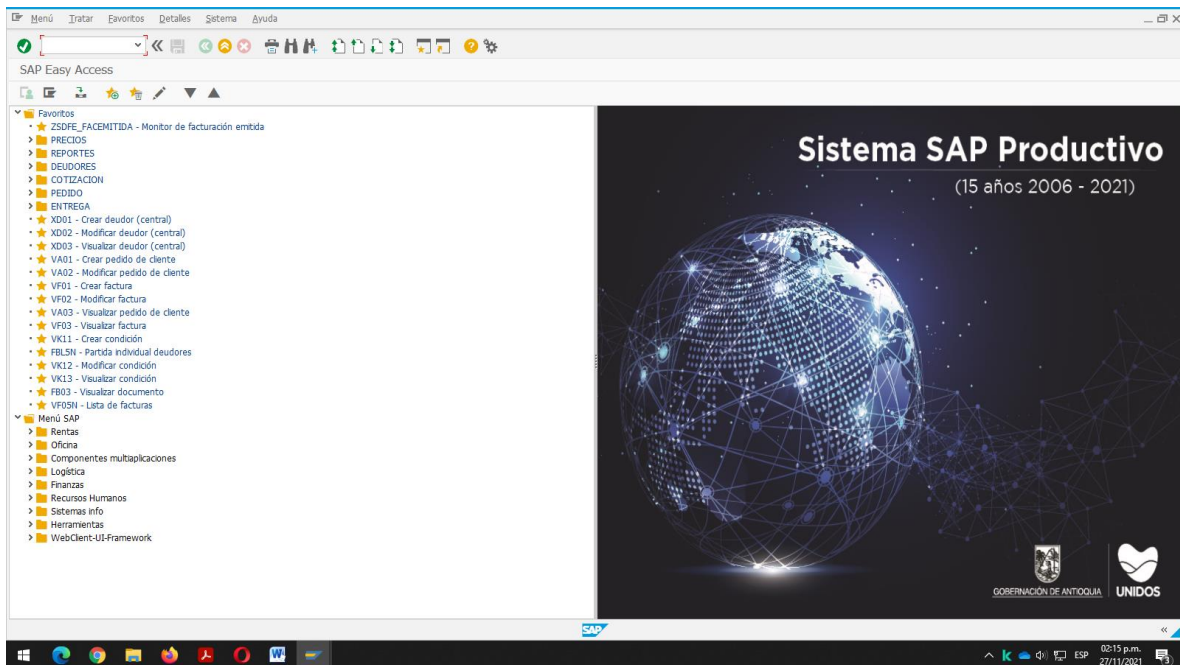
Después de elegir la opción ejecutar, este debe ser el resultado. Puede descargar la factura en formato PDF.

The screenshot shows the 'Monitor de facturación electrónica' application interface. It features a toolbar at the top with various icons for navigation and actions. Below the toolbar, the main content is organized into two sections:

- Monitor de facturación electrónica:** This section displays a list of invoices. The first row is highlighted in blue and contains the following data:

Indicador	Soc.	OrgVt	CDIs	N° Factura DIAN	CFac	Fecha factura	Icon.Envio	C.Es.EnDIA	Se	Factura	Creado el	Hora	Creado por	Denominación	Referencia	Pagador	Nombre 1
	GANT	DSSA	10	SETP992010629	ZFSD	12.03.2021	🟢	00	SV	4992010629	12.03.2021	12:37:02	JESSVERD	Fac.Servicios DSSA	4992010629	2400000787	COOPERATIVA TRABA

3. Instructivo para realizar notas credito en el System Applications and Products in Data Processing (SAP)



Ingresar a la TX VA01 con la clase de documento ZNCS en el botón crear con referencia y colocar el número de factura a la que se le realizara la NC.

Crear pedido de cliente: Acceso

Crear con referencia Ventas Resumen de posiciones Solicitante

Clase de pedido ZNCS

Datos organizativos

Organización ventas	DSSA
Canal distribución	10
Sector	SV
Oficina de ventas	
Grupo de vendedores	

QAS(1)/700 Crear con referencia

Consul. Oferta Pedido Ped.ab. Plan entr. Factura

Doc.facturación 3000004454

Tomar Selección de posición

Al ingresar estos datos se verá reflejada la siguiente imagen, en bloqueo de factura debe quitar el verificar abono colocar en blanco

Crear Sol.Nota Cred. Serv: Resumen

Sol.Nota Cred. Serv: Valor neto: 439.000 COP

Solicitante: 1200002577 OFTALMOSERVICIOS / CARRERA 98 103 89 / APARTADÓ

Destinat.mcia.: 1200002577 OFTALMOSERVICIOS / CARRERA 98 103 89 / APARTADÓ

Nº ped.cliente: Fecha de pedido: 10.11.2021

Ventas | Resumen de posiciones | Detalle posición | Solicitante | Aprovisionamiento | Motivo de rechazo

Bloqueo factura: Fecha de precio: 01.07.2021

Motivo pedido: 031 Diferencia de cantidad

Área de ventas: DSSA / 10 / SV Secc.Salud Antioquia, Servicios, Servicios

Fecha factura: 10.11.2021

Fe.prestac.servicios: 10.09.2021

Pos.	Material	Cantidad prevista	UM	Valor neto	Mon...	Motivo de rechazo	Denominación	Material cliente
	107000057		1 UN	439.000	COP		Aut.Med.Control Esp. Farm,Drog. E IPS	

Luego ir a Documento venta / Facturar

Documento venta | Ir a | Pasara | Detalles | Entorno | Sistema | Ayuda

Crear Sol.Nota Cred. Serv: Resumen

Sol.Nota Cred. Serv: Valor neto: 439.000 COP

Solicitante: 1200002577 OFTALMOSERVICIOS / CARRERA 98 103 89 / APARTADÓ

Destinat.mcia.: 1200002577 OFTALMOSERVICIOS / CARRERA 98 103 89 / APARTADÓ

Nº ped.cliente: Fecha de pedido:

Ventas | Resumen de posiciones | Detalle posición | Solicitante | Aprovisionamiento | Motivo de rechazo

Fecha factura: 10.11.2021 FePrestServ: 10.09.2021

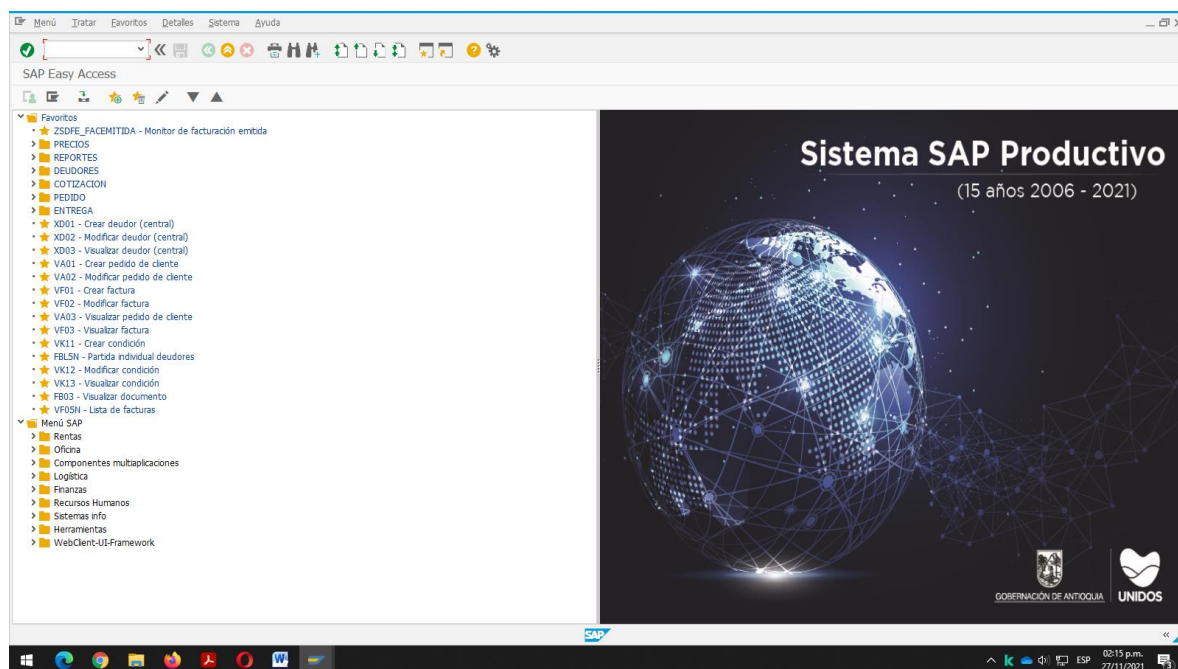
Bloqueo factura: Fecha de precio: 01.07.2021

Pos.	Material	Cantidad prevista	UM	Valor neto	Mon...	Motivo de rechazo	Denominación	Material cliente
	107000057		1 UN	439.000	COP		Aut.Med.Control Esp. Farm,Drog. E IPS	

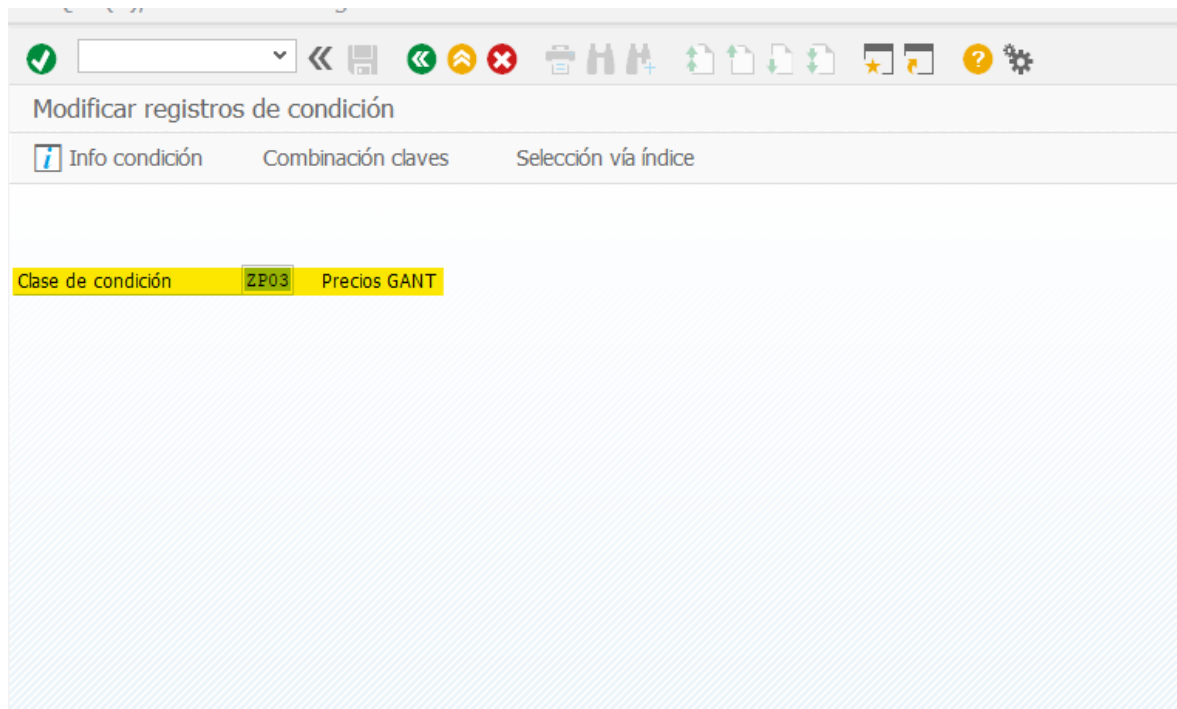
Se genera el número de pedido

4. Instructivo cambio de tarifas en System Applications and Products in Data Processing (SAP). Nota: Este proceso solo se hace cuando se va a cambiar la tarifa cada año.

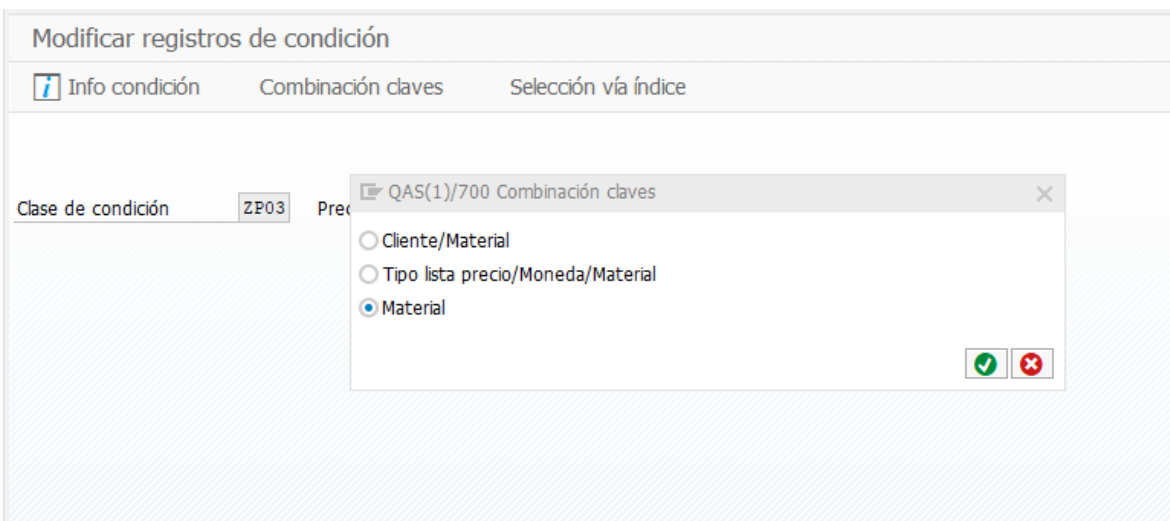
Las condiciones de precio se asignan en la transacción VK11



Se asigna la condición de precio creada en este caso la ZP03 Precios GANT




Esta es asignada bajo una combinación ya creada en el sistema por material



Se asignan la organización de ventas y el canal

↓

Pr. cios GANT (ZP03) modif.: Selección

    Info condición

Organización ventas	DSSA	
Canal distribución	10	
Material		a 
Válido el	12.11.2021	

Aquí se puede validar el importe de cada uno de los materiales asignados en la tabla de condiciones y le da clic en el reloj, para que el sistema acepte los cambios.

REGISTROS

Para elaborar las facturas es necesario contar con los materiales y cuentas por cobrar para cada servicio.

Materiales y cuentas por cobrar

	Esenario	Cuenta contable	Mat PRD	Cuenta x Cobrar	Centro de beneficio	Fondo	Pospre	Importe	CODIGO Dane
	Registro de título auxiliar	4360060002		1317900001	B11610000I	0-0I2613	I-1-1-02-05-002-09	30.000	97990
	Registro de título profesional y técnico.	4360060003		1317900001	B11610000I	0-0I2613	I-1-1-02-05-002-09	91.000	97990
	Certificados DSSA	4360060004	7000056	1317900001	B11610000I	0-0I2613	I-1-1-02-05-002-09	9.000	97990
	Camet de aplicadores de plaguicidas.	4360070000		1317900001	B11610000I	0-0I2613	I-1-1-02-05-002-09	61.000	97990
	Por derecho de carnetización	4360070000		1317900001	B11610000I	0-0I2613	I-1-1-02-05-002-09	151.000	97990
Estampilla	Camés de protección radiológica	4360070001		1317900001	B11610000I	0-0I2613	I-1-1-02-05-002-09		97990
Estampilla	Credencial de expendedor de drogas.	4360070003		1317900001	B11610000I	0-0I2613	I-1-1-02-05-002-09	909.000	97990
	Certificados de extinción y representación legal	4360900000		1317900001	B11610000I	0-0I2613	I-1-1-02-05-002-09	9.000	97990
	Reforma Estatutaria.	4360900000		1317900001	B11610000I	0-0I2613	I-1-1-02-05-002-09	454.000	97990
Estampilla	Licencias - Por cada equipo de uso odontológico de tipo periapical	4110460000	7000050	1384900004	B11610000I	0-0I2606	I-1-1-02-02-100	303.000	
Estampilla	Licencias - Por cada equipo de uso odontológico diferente al periapical	4110460000	7000051	1384900004	B11610000I	0-0I2606	I-1-1-02-02-100	454.000	
Estampilla	Licencias - Por cada equipo de diagnóstico médico o industrial	4110460000	7000052	1384900004	B11610000I	0-0I2606	I-1-1-02-02-100	606.000	
Estampilla	Licencias - Por cada equipo de terapia	4110460000	7000053	1384900004	B11610000I	0-0I2606	I-1-1-02-02-100	606.000	
Estampilla	Licencias - Por cada fuente de material radioactivo	4110460000	7000054	1384900004	B11610000I	0-0I2606	I-1-1-02-02-100	606.000	
Estampilla	Licencias - Por cualquier otro tipo de equipo	4110460000	7000055	1384900004	B11610000I	0-0I2606	I-1-1-02-02-100	606.000	
	Estampillas Pro Electrificación	2407030008		NA	NA	0-9001	NA	136.000	
Estampilla	Autorización para el manejo de medicamentos de control especial.FARMACIAS, DROGUERIAS e IPS	4360070003	7000057	1384900004	B11610000I	0-0I2608	I-1-1-02-02-101	303.000	
Estampilla	Autorización para el manejo de medicamentos de control especial. DEPOSITOS	4360070003	7000058	1384900004	B11610000I	0-0I2608	I-1-1-02-02-101	454.000	
	Licencia de salud ocupacional	4110460001	7000059	1317900001					

Después de elaborada la factura es enviada para que le generen el recibo de caja, el cual queda como se presenta a continuación.

Recibo de caja

Pos	Doc.comp.	Lib.mayor	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Importe	Fe.valor	Pos.presupuestaria	Segmento	Fondo	Texto
1		1110065283	40	1110065283	370032815 BBVA	2.489.730	05.11.2021	B-A-N-CO-S	SSSA	0-2611	VIN Y LIC 2A QNA OCT 2
2	4700092069	1305230010	15	1200000753	GOMEZ JARAMILLO JORG	2.489.730-		D-E-U-DO-RE-S			VIN Y LIC 2A QNA OCT 2
3		4806010001	50	4806010001	Ot Aju Dif Cambiaro	0		I-1-1-01-02-104-02	SSSA	0-0I3142	
4		4806010001	50	4806010001	Ot Aju Dif Cambiaro	0		I-1-1-01-02-104-02	SSSA	0-PS3142	
5		4806010001	50	4806010001	Ot Aju Dif Cambiaro	0		I-1-1-01-02-104-02	SSSA	0-OA3142	

