



La historia de cómo empezamos a ser mejores, con la facturación digital

La tecnología hace que el mundo evolucione a un ritmo vertiginoso. Un claro ejemplo se encuentra en el cobro por el uso de vías de comunicación terrestres, que hoy exige el uso de herramientas digitales para optimizar su gestión y satisfacer necesidades de cumplimiento.

¿Es posible que una de las 10 constructoras más importantes del país pueda ofrecer un servicio continuo de facturación de peajes en menos de tres meses?

La respuesta es sí, con la tecnología adecuada.

Esta historia comenzó cuando los lineamientos dispuestos por el Sistema de Administración Tributaria (SAT) para los Comprobantes Fiscales Digitales por Internet hicieron que COCONAL cambiara su estrategia de emisión de facturas en sus autopistas concesionadas, un reto que afrontó de la mano de KIO Networks, y que hoy ha logrado reducir 97% las solicitudes de atención al cliente.

Las facturas impresas quedaron sin validez entre el 2012 y 2013, y a partir del 1 de abril de 2014 se volvió obligatorio para todos los contribuyentes realizar Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI) por medio de un Proveedor Autorizado de Certificación, con el objetivo de transparentar el cumplimiento de las obligaciones fiscales electrónicas, incluyendo facturación, contabilidad y nómina.

Este cambio hizo que COCONAL, una empresa mexicana con 72 años en el mercado enfocada en la construcción de autopistas, carreteras, puentes, aeropuertos y obras hidráulicas y marítimas, así como en la administración de las concesiones ACSA, COINSAN y ACOMEX, buscara alternativas más allá de su propio sistema de facturación para solventar los requerimientos de las autoridades fiscales.

Resultados a la vista

- Una operación que nos permite cumplir con nuestros usuarios y los requerimientos de las autoridades fiscales.
- Mejoramos la generación de una factura global automática.
- El usuario se beneficia al poder generar su factura en línea, incluso segundos después de cruzar la caseta de peaje.
- Las áreas más beneficiadas son crédito, cobranza y la contable, al obtener la información que genera la póliza de ingresos diaria.
- Se redujeron las atenciones por correo electrónico y llamadas de usuarios que no pueden realizar sus facturas.

¿Qué hace diferente la facturación de COCONAL?

- Atención personalizada.
- Servicio de soporte eficiente.
- Mejora en infraestructura.
- Solución de problemas con la mesa de ayuda.
- Personal capacitado y con experiencia.
- Anticipación a las actualizaciones.



“Nos ayudó mucho que se involucrara todo el equipo de KIO, desde ventas hasta el director de la unidad de negocio, gracias a su apoyo pudimos explicar internamente todo lo que se tenía que hacer para desarrollar con éxito el proyecto y tener muy claro a qué nos enfrentábamos”.

Juan Guzmán
Coordinador de Sistemas en COCONAL

“Observamos que las nuevas reglas de facturación se hacían más complejas y decidimos anticiparnos a la necesidad de contar con un servicio profesional, que diera una prestación integral, con la infraestructura necesaria para brindar un servicio continuo de facturación y que además incluyera actualizaciones cuando el SAT lo requiriera, y vaya que ha sido así. Ahora está por salir el CFDI 4.0 y en medio hay muchas actualizaciones”

Juan Guzmán, Coordinador de Sistemas en COCONAL.

El desafío de crecer

Tal como lo indica el Coordinador de Sistemas de COCONAL, no fue una tarea sencilla: contactaron a varios proveedores y distintas plataformas hasta que encontraron FacE Suite, una plataforma que permitía un desarrollo a la medida de sus concesiones, con las siguientes funcionalidades:

- **Portal de autofacturación de clientes:** los usuarios de sus autopistas pueden facturar en línea los tickets de sus cruces.
- **Portal de administración:** el personal operativo brinda atención personalizada en los servicios de facturación a sus usuarios, en el momento que lo necesiten.
- **En este portal** se gestionan las consultas de los tickets de peaje para facturar CFDI de ingreso, notas de crédito, reportes e información para contabilidad, creación de catálogos de clientes y configuración de sucursales, usuarios, certificados, series, clientes y productos.

Los primeros retos fueron los análisis para adaptar la operación a una nueva plataforma; se realizó una exhaustiva revisión para hacer un diseño personalizado, tomando un recurso estándar presentado por KIO Networks. Después de varias reuniones de trabajo se definió cada una de las necesidades.

Internamente, las áreas en donde se implementó la solución fueron los departamentos de administración, contabilidad, sistemas, crédito y cobranza, poco a poco cada área tomó su rol en el servicio y operación, así como los procesos administrativos.

Del lado de la operación, en cada una de las autopistas, el papel de los empleados jugó la parte más trascendente de este cambio: su participación era fundamental para alcanzar el éxito.

Los directivos fueron cruciales para aceptar un cambio tan crítico, ya que la empresa que hace los desarrollos de software para COCONAL lleva muchos años trabajando con ellos. Tras comprender que las nuevas leyes fiscales traerían mucho trabajo, era obvio que dicha carga tenía que ser retirada al desarrollador, para permitir que una empresa experta en el ramo desarrollara y administrara la nueva facturación.

Antes y después

Para COCONAL fue crucial que KIO Networks cumpliera en tiempo y forma. Desde que se firmó todo el planteamiento económico hasta su entrega pasaron menos de 90 días, y los resultados han sido muy gratificantes para la constructora:



... 70% de ahorro en tiempos.



... Automatización de la contabilidad.



... Se ha podido asignar a 75% del personal del área, a otras actividades.



... La atención al cliente es inmediata.



... El tiempo en el que se entrega una factura es clave para diferenciarnos: cruzando la caseta de peaje, desde un teléfono celular es posible facturar un ticket al instante.

“En el mes de diciembre de 2017 realizamos 74,531 facturas: un promedio de 2,405 al día. Para enero de 2018 hicimos 111,352, es decir, 3,592 por día. Al cierre del 2021 promediamos 190,563 facturas mensuales, 6,265 diarias”, señaló Guzmán.

El usuario puede obtener su CFDI desde su teléfono móvil, en los kioscos de facturación, al llegar a su destino o hacer una llamada para facturar.

Desde su implementación, COCONAL ha confiado en los servicios de KIO, sumando nuevos proyectos, como las tres casetas en el estado de San Luis Potosí y la facturación del proyecto MRO NORESTE, concesión de Banobras, que tiene tres tramos carreteros con siete casetas principales y cinco auxiliares.

La prioridad para COCONAL es la satisfacción de sus clientes.

“Cuando buscamos los servicios de KIO nos encontramos con esa coincidencia, las personas encargadas del tema están muy satisfechas con la solución, resolviendo cuestiones específicas y buscando cómo mejorar para nuestros usuarios. Este modo de ver las cosas empata con nuestras prioridades y por eso pensamos en KIO para los nuevos proyectos”, concluyó Juan Guzmán.

Hablemos de la solución

- FacE es una suite en la Nube que te permite emitir y recibir Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI) como Facturas Electrónicas o Recibos de Nómina (entre otros), con la flexibilidad que tu negocio necesita.

Gracias a FacE Suite las empresas tienen:

- Mejor control de sus procesos contables.
- Reducción del papeleo y pérdida de información.
- Facilidad para trabajar en equipo.
- Seguridad de información.
- Rentabilidad, ya que no es necesario mantener una infraestructura de TI costosa.
- Acceso a la información en cualquier momento y dispositivo.



INCREMENTA EL ÉXITO DE TU INDUSTRIA

Si deseas potenciar tu negocio con las soluciones tecnológicas de KIO Networks, contáctanos.

México

+52 (55) 8503 2701

Guatemala

+502 2318 9100

Panamá

+507 380 9600

República Dominicana

001 (809) 475 7500

España

+34 86 8011 200

