



Preguntas y respuestas.

P ¿ Las primeras facturas trimestrales en que tiempo deben ser canceladas?

R. En la Resolución Miscelánea Fiscal no se establece una fecha específica, sin embargo, de acuerdo a nuestra interpretación esto se debe llevar a cabo a más tardar el 31 de julio de 2020, ya que en este mes, será el último en que se puedan realizar facturas globales, a partir del mes de agosto las facturas serán por cada despacho que se realice.

P. Buenas tardes. ¿los controles volumétricos que se mandan todos los días quien los recibe. Pemex o el SAT? Gracias

R. Los archivos actualmente se envían a PEMEX como requisito de la franquicia PEMEX. Pero se sabe que el SAT recibe información desde PEMEX.

P. ¿Si se omitió hacer las facturas globales?

R. Podría ser acreedor de una sanción por parte del SAT, es una obligación emitirlas, por lo que se sugiere elaborarlas antes del 31 de julio del 2020.

P. ¿Las facturas de enero a julio debe hacerse una mensual por cada forma de pago?

R. Sí, debemos de recordar que las facturas globales, pueden hacerse de forma diaria, semanal o mensual. Y debe hacerse una por cada forma de pago recibida.

P. Nuestra empresa no definió de enero a marzo la forma de pago, hicimos todas como pago en efectivo ¿cómo re facturamos ?¿Cómo solucionamos esas facturas de público en general emitidas sólo en efectivo?

R. Debemos de recordar las implicaciones fiscales que esto trae como consecuencia tanto para la estación de servicio como para el cliente (deducción y acreditamiento de impuesto, discrepancia), esto para el emisor en sanción implicaría desde una multa hasta simulación de operaciones.

Nuestra área de soporte técnico puede analizar el caso y buscar una solución ANTES DE GENERAR NUEVAMENTE LAS FACTURAS CON LOS NUEVOS ELEMENTOS REQUERIDOS. Sin embargo es recomendable el uso de la terminal VeriBOX lo más pronto posible, ya que estos requisitos son permanentes y a partir de agosto se debe tener la información prácticamente al momento de terminar el despacho

P. ¿Cómo se van a facturar una carga que paga con diferentes formas de pago ? Por ejemplo una parte en efectivo y otra con tarjeta

R. Lo recomendable es que se le pregunte al consumidor ANTES del despacho cómo va a pagar. Si piensa utilizar 2 formas de pago, lo recomendable sería que se hicieran dos despachos, uno pagado con tarjeta y otro pagado en efectivo.



P. Yo actualicé la nueva versión de SIGMA ya con todas las modificaciones el 27 de marzo por lógica las facturas globales de cierre de mes de marzo son con complementos ya necesarios por lo tanto ¿marzo no tendría que cancelar?

R. Efectivamente ya no tendría que cancelar las de marzo, solo las de enero y febrero.

P. ¿SIGMA ya realiza la factura de egreso en automático ?

R. En el caso de que un cliente solicite factura de un ticket de una venta que ya está incluida en alguna factura global, SIGMA en automático genere el CFDI de egreso correspondiente, no es necesaria la intervención del usuario.

P. Ya nos instalaron el CPU con los nuevos cambios pero apenas nos van a poner la *tiquetera* para imprimir los tickets, ¿que va a pasar pues todavía estamos facturando sin la actualización o que podemos hacer?

R. Por favor contacte a nuestra área de soporte técnico para darle alguna solución temporal en lo que le instalan la VeriBOX

P. En SIGMA ¿cómo me libera los tickets cuando hago la factura de egresos y volver a generar la factura? En hacer una factura de egreso no hay duda, la duda es cómo libera los tickets

R. El proceso al que llamamos “liberación de tickets” se lleva a cabo de forma automática al momento de que recibimos la confirmación de que una factura global se cancela. Los tickets quedan nuevamente disponibles para facturarse.

P. Nosotros tenemos problema con esa situación, en la factura global, permitió al cliente realizar la factura igual y no genero ni el comprobante de egreso, ni la nota de crédito

R. Esta situación se revisó y se detectó que se dio cuando un cliente solicitó una factura en línea. Esta fue la razón por la que se deshabilitó temporalmente el servicio de factura en línea. Esta situación ya fue subsanada con los complementos (parches) que se pusieron a su disposición para actualizar SIGMA.

P. ¿Para cuándo quedara la facturación en línea?

R. El servicio se rehabilitó el día 29 de abril.

P. Los vales de combustible su forma de pago sería en efectivo?

R. Si son vales emitidos por la misma estación y que están amparados por algún pago anticipado, se deberán capturar de acuerdo con la forma de pago de ese pago anticipado.

Si son vales de alguna empresa que ofrece este servicio se debe registrar la forma de pago como tarjeta de servicio o como monedero electrónico, según sea el caso.

P. ¿Qué pasa si el despachador se equivoca al poner la forma de pago? Es decir, el pago se realiza con tarjeta, y el despachador por error selecciona efectivo.

R. Se pueden generar inconsistencias en la información que recibe el SAT.



P. Tenemos clientes que no han cambiado el *verifone* por el VeriBOX, ¿pueden hacer la reconciliación de las diferentes formas de pago de forma manual y cómo?

R. Las terminales *verifone* ya fueron discontinuadas por nosotros desde hace 3 años y NO SON COMPATIBLES con las últimas versiones de SIGMA en particular con lo que se refiere a la forma de pago, por lo tanto NO SE PUEDEN USAR PARA CLASIFICAR LA FORMA DE PAGO aunque en el ticket aparezca esa leyenda. En otras palabras, si se usa una terminal *verifone*, solo aparece en el ticket la información que se indique, pero no queda registrada en la base de datos de SIGMA.

P. ¿Los tickets de la factura global se liberan en automático?

R. Cuando se cancela la factura global se liberan los tickets y cuando se vuelve a generar se vuelven a asignar a la factura global nueva.

P. ¿Entonces el procedimiento es cancelar las facturas globales de enero a marzo y facturar de manera individual los tickets que fueron pagados con tarjeta y lo demás se genera nuevamente la factura global?

R. El proceso es cancelar las facturas globales de enero a marzo y generar una nueva factura global por cada forma de pago recibida, es decir, una factura global que ampare todas las ventas en efectivo, una que ampare todas las ventas hechas con tarjeta de débito, una que ampare todas las ventas hechas con tarjeta de crédito, etc.

P. En resumen, de enero a julio se deben de hacer facturas diarias, semanales, quincenales o mensuales por cada forma de pago. Si un cliente después quiere su factura identificada que ya previamente se haya facturada de forma global, se va a hacer una nota de crédito relacionada con dicha factura, lo que ya no me queda claro como debe hacerse a partir de agosto

R. A partir del mes de agosto únicamente se realizarán facturas por cada despacho, en caso de que el cliente necesite una factura nominativa de una operación facturada con RFC genérico, esta deberá cancelarse y volver a expedirse con el RFC nominativo, es importante mencionar que ya no podrán realizarse nota de crédito (CFDI de Egresos), ya que estas no cancela la operación original.

P. ¿Se debe hacer una factura por cada transacción (a partir de agosto)?

R. A partir de agosto sí, a menos que haya una nueva prórroga.

P. Con la última actualización del sigma se puede seguir utilizando los puntos de venta, ya que todavía no se cuenta con el VeriBOX, ya que hasta agosto se debe de señalar por cada transacción la forma de pago.

R. Efectivamente se pueden seguir utilizando las terminales *verifone* para imprimir tickets **pero no son compatibles con la clasificación de la forma de pago**, ya que la última versión del software de esas terminales tiene más de 8 años y los requisitos fiscales han estado cambiando.

No es hasta el mes de agosto que se deba señalar por cada transacción la forma de pago, esta información es exigible en las facturas que se generen a partir de enero de este año.

P. Si estoy cumpliendo con la factura global, en agosto puedo seguir haciéndolo así o en agosto en definitivo la facturación por despacho para todas las estaciones sin excepción?



R. A partir de agosto ya no se podrán emitir facturas globales solo nominativas es decir, por cada despacho se realizará una factura. Sin excepción, todas las estaciones de servicio deberán hacerlo de esta forma.

P. Buenas tardes como puedo corregir cuando un ticket de venta si me equivoco en la forma de pago.

R. Deberá reportarlo al área de soporte técnico y mientras no se haya generado la factura global se puede corregir, de otra manera ya no se podría corregir pues la información, como se vio en la plástica, ya la tendrá el SAT. Es por eso que recomendamos el uso de la terminal VeriBOX en combinación con el servicio de pago bancario para minimizar errores de captura.

Esta situación será más crítica a partir de agosto pues las facturas se deben emitir prácticamente al momento de terminar el despacho y realizar el cobro.

P. Si tenemos inconsistencia en la facturación, y todo lo tenemos sistematizado, que puede estar pasando?

R. Se tiene que revisar el caso en particular, puede haber varios factores. Le pedimos que se comunique al área de soporte técnico para identificar el problema y tomar las medidas para corregirlo de inmediato.

P. Nosotros tenemos un problema con las cuentas por cobrar, cuando emitimos un complemento de pago en lugar de restarlo lo está sumando de nuevo; así mismo tenemos problemas aun con la facturación en línea, ya que al hacer una factura global un cliente pudo hacer la factura al mismo tiempo, y no se generó ni una nota de crédito, al solicitar nos arreglaran este problema solo nos dijeron que no se podía hacer nada

R. De antemano le ofrecemos una disculpa por estos inconvenientes. A continuación se da respuesta a sus inquietudes:

- Se está revisando el reporte de cuentas por cobrar para actualizar SIGMA y corregir la situación que reporta.
- Con respecto a la facturación en línea, se dejó fuera de servicio por unos días para corregir el problema que se presentaba y ya se ha restablecido el servicio.
- Efectivamente no se generó la nota de crédito (CFDI) correspondiente, sin embargo lo que se hizo fue cancelar la factura que solicitó el cliente en el servicio en línea y generar una nueva factura con una venta del mismo monto que aún no se había incluido en ninguna factura global y que no había sido facturada a ningún otro cliente. Esta es una alternativa que le ofrece SIGMA sin alterar la información real.

Sin embargo, como comentamos arriba, la situación que se presentaba con la factura en línea ya fue subsanada.

P. Buenas tardes, en nuestra estación hay clientes que pagan en tarjetas pero realizan las facturas en línea y les ponen la forma de pago en efectivo eso como nos afecta en la estación?

R. Definitivamente puede afectar, por lo que próximamente la opción de seleccionar la forma de pago desde el servicio en línea y en la app para teléfonos inteligentes se eliminará para que la información solo se tome de lo registrado en la estación de servicio.



P. ¿Qué pasa si el despachador se equivoca al poner la forma de pago? Es decir, el pago se realiza con tarjeta, y el despachador por error selecciona efectivo?

R. Se pueden generar inconsistencias en la información que recibe el SAT. Es por eso que recomendamos el uso de la terminal VeriBOX en combinación con el servicio de pago bancario para minimizar errores de captura.

P. Solicitamos ayuda para regularizar nuestra situación. Hemos facturado público en general solo en efectivo, queremos emitir las facturas al público en gral. Como debe ser

R. Le pedimos que se ponga en contacto con nuestra área de soporte técnico para revisar el caso y ofrecerle una solución.

P. ¿Cuándo estará el servicio de facturación en línea?

R. el servicio se restableció el 29 de abril

P. No me quedo claro, como deberé re-facturar las facturas global del primer trimestre, si todas las emitimos en efectivo.

R. Le pedimos que se ponga en contacto con nuestra área de soporte técnico para revisar el caso y ofrecerle una solución. Lo más viable es que nos envíe información de las ventas que realizó con tarjetas de débito, de crédito, monederos electrónicos etc. que deberá obtener de los bancos y empresas que le dan ese servicio para que de forma manual podamos actualizar las bases de datos y poder re-facturar correctamente.



Comentarios de los asistentes

“Excelente conversación, excelente herramienta, interesantes propuestas, gracias.”

“Buenas tardes y ¿habrá manera de que esta videoconferencia nos la pudieran reproducir de nuevo , para que algunos dueños la puedan checar? Muchas gracias por la información”

“Muchas gracias...INFORMACIÓN Completa...Y De utilidad.”

“El factor humano sera un importante en las operaciones, como comentaron algunos despachadores no identifican las tarjetas, y ese sera un detalle al momento de diferenciar ambos pagos, para generar la factura global, y caeremos en inconsistencias.”

“Gracias por este curso, fue de mucha ayuda, aunque los voy a molestar ya que me quedan dudas para ver como se van a facturar las globales para que pueda cuadrar con cada forma de pago, ya que se manejan varios supuestos que en la operación de la estación se dan y no me queda claro como poderlas relacionar para que como explico el contador Antonio todo esta cuadrado.”