

GRUPO SAN ANGEL 	PROCESO Cancelación de Facturas de Vehículos Nuevos o Seminuevos. Cuentas por Cobrar	Fecha de Creación: Agosto 2021
		Código: Adm-CyC-005F
		Última Revisión: 23 de Octubre del 2021

OBJETIVO:

Definir los pasos y los responsables que intervienen en el proceso para la cancelación de facturas de vehículos nuevos o seminuevos.

POLITICAS:

1. Antes de emitir cualquier factura, el facturista hará una impresión de todos los datos capturados y se la entregará al asesor de ventas quien deberá estampar su firma lo cual indicará que los datos son correctos.

La facturista deberá conservar un archivo con todas las impresiones revisadas por los asesores.

2. Una vez que se tiene conocimiento de que el cliente canceló la operación, es responsabilidad del Gerente Comercial del área correspondiente, dar la instrucción a la facturista para que cancele la factura (GDS), y el vehículo regrese como un inventario disponible.
3. Las cancelaciones de facturas con nota de crédito solo se podrán habilitar por el gerente de sistemas, previa autorización del Gerente Administrativo y con una causa altamente justificada, ya que el proceso normal por disposición fiscal es: solicitar al cliente la cancelación a través del buzón tributario y esto puede tardar hasta 72 horas hábiles.
4. Cualquier cancelación de factura que derive de un error u omisión por parte del asesor de ventas, éste deberá pagar en la caja de la concesionaria \$1,000.00 (mil pesos 00/100 MN) antes de la refacturación.
5. En el caso de que después de 72 hrs. de la emisión de la factura el cliente solicite la refacturación por omisión en algún dato, cambio de canal, etc, éste deberá pagar \$1,000.00 (mil pesos 00/100 MN) por concepto de refacturación y solo se podrá realizar ésta hasta que el SAT de respuesta a la solicitud de cancelación. En promedio 3 días hábiles.
6. Será responsabilidad del Asesor de Ventas:
 - a) Dar aviso de cualquier cancelación, una vez que tenga conocimiento de ello y en caso de que aplique, tramitar la devolución del dinero recibido al cliente, de acuerdo con el proceso Adm-AEF-005 "Devolución de dinero al cliente".
 - b) Una vez fundada y motivada la cancelación de una factura por la venta de un vehículo, será responsabilidad del asesor solicitar al asistente del gerente del área respectiva la elaboración del memorándum de cancelación y recabar la firma de autorización del gerente del área correspondiente.



Elaboró: C.P. Isabel Garcia CUENTAS POR COBRAR Ing. Juan Carlos Bravo GERENTE DE PROCESOS	Revisó: C.P. Gabriela Gordillo Nava GERENTE ADMINISTRATIVO C.P.C. Moisés Espíndola Cruz GERENTE GENERAL	Autorizó: Ing. Diego Brockmann Ruiz DIRECTOR GENERAL	
--	--	--	--

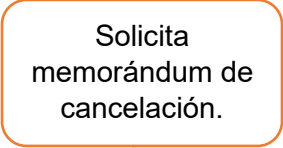
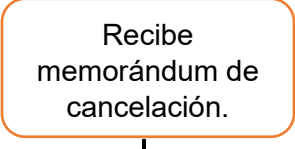
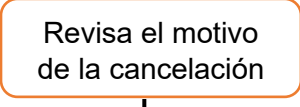
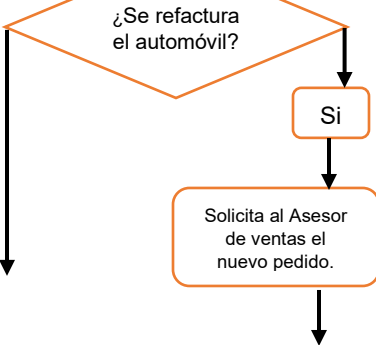
GRUPO SAN ANGEL 	PROCESO Cancelación de Facturas de Vehículos Nuevos o Seminuevos. Cuentas por Cobrar	Fecha de Creación: Agosto 2021
		Código: Adm-CyC-005F
		Última Revisión: 23 de Octubre del 2021

- c) Asegurarse de que la factura a cancelar no tenga ningún pago, anticipo o nota de crédito ligados a dicha factura.
 - d) Comentar con el cliente si le es posible ingresar a su buzón ya aceptar la cancelación
7. Políticas aplicables al facturista:
 - a) Para llevar a cabo la cancelación de una factura expedida por la venta de un vehículo, es indispensable contar con:
 - i. El soporte o motivo de cancelación.
 - ii. Autorización por escrito / memorándum de cancelación debidamente firmado por el gerente comercial del área.
 - iii. La factura original para cancelar misma que no deberá tener ningún documento ligado.
 - b) Será responsabilidad del facturista, monitorear la autorización de la cancelación por parte del SAT y realizar este movimiento en GDS en cuanto esté autorizado.
 - c) Mantener actualizada la base de datos de los vehículos disponibles por cada movimiento realizado
 - Altas, bajas, cancelaciones, reingresos y facturaciones.
8. El responsable de Crédito y Cobranza deberá:
 - a) Revisar a más tardar el día 10 de cada mes el reporte de "Cancelación de documentos fiscales sin notas de crédito" en el GDS y conciliarlo con la información relativa que aparece en el portal del SAT, con la intención de empatar la base de ingresos acumulables.
 - b) En caso de que haya una diferencia entre los ingresos registrados en el GDS Vs los manifestados ante el SAT, deberá solicitar la cancelación de los documentos que se encuentran incorrectos en el portal del SAT.
9. Es responsabilidad del encargado de inventarios:
 - a) Realizar inventarios físicos mensuales y llevar a cabo la conciliación de éstos con los registros contables e investigar y aclarar de inmediato cualquier sobrante o faltante. Adicionalmente, en caso de encontrar cualquier vehículo facturado y no entregado al cliente, con más de 60 días de antigüedad y sin movimiento en la cartera, tendrá la facultad de solicitar su cancelación previa autorización del Gerente Administrativo.



Elaboró: C.P. Isabel Garcia CUENTAS POR COBRAR Ing. Juan Carlos Bravo GERENTE DE PROCESOS	Revisó: C.P. Gabriela Gordillo Nava GERENTE ADMINISTRATIVO C.P.C. Moisés Espíndola Cruz GERENTE GENERAL	Autorizó: Ing. Diego Brockmann Ruiz DIRECTOR GENERAL	
--	--	--	--

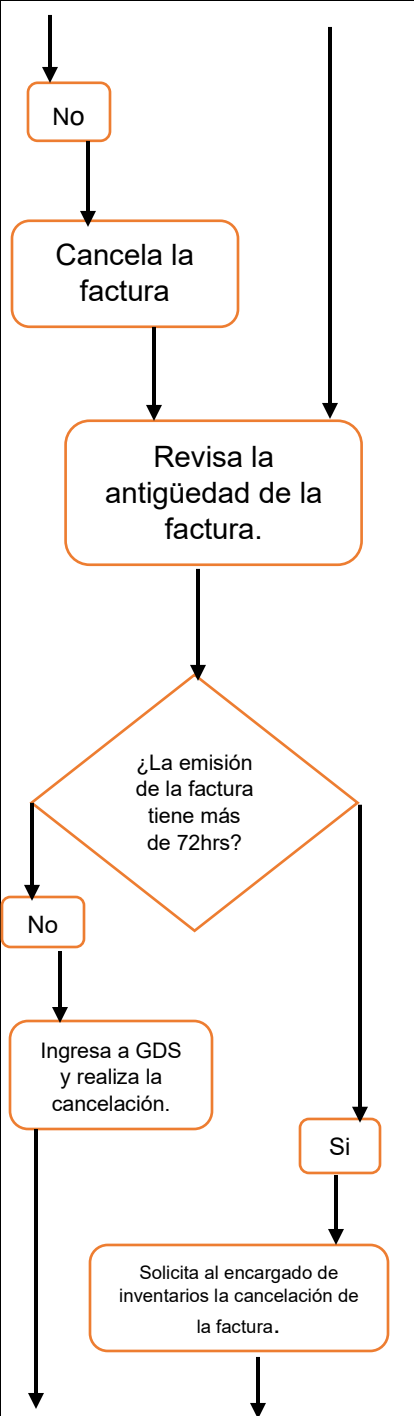
GRUPO SAN ANGEL 	PROCESO Cancelación de Facturas de Vehículos Nuevos o Seminuevos. Cuentas por Cobrar	Fecha de Creación: Agosto 2021
		Código: Adm-CyC-005F
		Última Revisión: 23 de Octubre del 2021

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	DOCUMENTACION O EQUIPO
	Asesor de ventas / Gerente comercial	Solicita al asistente de gerencia comercial la elaboración del memorándum y obtiene la firma del Gerente comercial responsable, y una vez que cuenta con éste solicita al facturista la cancelación de factura del vehículo nuevo o seminuevo	• Memorándum
	Facturista	Recibe del Asesor de Ventas o de Gerencia Comercial el memorándum solicitando la cancelación de la factura.	• Memorándum
		Pregunta al Asesor de Ventas o al Gerente Comercial el motivo de la cancelación.	
		Si: Solicita al Asesor de Ventas el nuevo pedido para tramitar la nueva factura según el proceso Adm-CyC-001F "Facturación de vehículos nuevos o seminuevos"	• Pedido del automóvil



Elaboró: C.P. Isabel Garcia CUENTAS POR COBRAR Ing. Juan Carlos Bravo GERENTE DE PROCESOS	Revisó: C.P. Gabriela Gordillo Nava GERENTE ADMINISTRATIVO C.P.C. Moisés Espíndola Cruz GERENTE GENERAL	Autorizó: Ing. Diego Brockmann Ruiz DIRECTOR GENERAL	
--	--	--	--

GRUPO SAN ANGEL 	PROCESO Cancelación de Facturas de Vehículos Nuevos o Seminuevos. Cuentas por Cobrar	Fecha de Creación: Agosto 2021
		Código: Adm-CyC-005F
		Última Revisión: 23 de Octubre del 2021

 <pre> graph TD Start(()) --> No1[No] Start --> Rev[Revisa la antigüedad de la factura.] No1 --> Can[Cancela la factura] Can --> Rev Rev --> Dec{¿La emisión de la factura tiene más de 72hrs?} Dec -- No --> GDS[Ingresa a GDS y realiza la cancelación.] Dec -- Si --> Solicita[Solicita al encargado de inventarios la cancelación de la factura.] GDS --> End1(()) Solicita --> End2(()) </pre>	Facturista	No: Cancela la factura para dar ingreso del Vehículo al inventario. Revisa la fecha de emisión de la factura ya que este dato determinará el proceso a seguir. No: Ingresa a GDS y realiza la cancelación de la factura e ingresa el automóvil al inventario. Si: Acude con el Encargado de inventarios y le solicita la cancelación de la factura en el portal del SAT, así mismo hace entrega de la factura original obteniendo firma	• Inventario actualizado. • Factura cancelada. • Memorándum • Copia de factura con firma de recibido.
Elaboró: C.P. Isabel Garcia CUENTAS POR COBRAR Ing. Juan Carlos Bravo GERENTE DE PROCESOS	Revisó: C.P. Gabriela Gordillo Nava GERENTE ADMINISTRATIVO C.P.C. Moisés Espíndola Cruz GERENTE GENERAL	Autorizó: Ing. Diego Brockmann Ruiz DIRECTOR GENERAL	



GRUPO SAN ANGEL 	PROCESO Cancelación de Facturas de Vehículos Nuevos o Seminuevos. Cuentas por Cobrar	Fecha de Creación: Agosto 2021
		Código: Adm-CyC-005F
		Última Revisión: 23 de Octubre del 2021

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	DOCUMENTACION O EQUIPO
 <pre> graph TD Start(()) --> Step1[Adjunta acuse emitido por el SAT al expediente.] Step1 --> End[Fin] </pre>	Encargado de inventario	Una vez que ingresa la solicitud de cancelación al SAT, comunica de inmediato al vendedor para que éste a su vez le informe a su cliente si le es posible aceptar la cancelación y agilizar el trámite. Adjunta a la factura original el acuse de cancelación de la factura emitido por el portal del SAT.	• Acuse de solicitud de cancelación • Factura original.



Elaboró: C.P. Isabel Garcia CUENTAS POR COBRAR Ing. Juan Carlos Bravo GERENTE DE PROCESOS	Revisó: C.P. Gabriela Gordillo Nava GERENTE ADMINISTRATIVO C.P.C. Moisés Espíndola Cruz GERENTE GENERAL	Autorizó: Ing. Diego Brockmann Ruiz DIRECTOR GENERAL	
--	--	--	--