Factura electrónica rechazada o pendiente

Versión 1.7 · Actualizado: 20/11/2026 · Estado: PUBLICADO

¿Para qué sirve?

Para saber qué hacer cuando presiona **Fiscalizar (generar electrónica)** en una factura y la respuesta no es la autorización con su **CUFE**, sino un **rechazo** o un aviso de que el documento quedó **en cola** en la DGI.

Lo mismo aplica a las notas de crédito, notas de débito y reembolsos electrónicos: eTax2 los maneja de la misma forma.

Si necesita repasar cómo se fiscaliza, lea Emitir la factura electrónica (CUFE) y Factura electrónica, CUFE, CAFE y QR.

Síntoma

Rechazada

Después de **Fiscalizar (generar electrónica)** aparece un mensaje en rojo que empieza así:

«La DGI rechazó la factura FC-… (FEL …): …»

Después de los dos puntos viene el motivo que devolvió el proveedor autorizado (PAC, The Factory HKA). Cuando eTax2 conoce el caso, agrega después de un guion (—) una explicación de qué hacer.

Además:

- En **Ventas → Documentos emitidos** (pantalla **Documentos electrónicos**), el documento aparece con **Estado RECHAZADO** y el motivo en rojo. Si pasa el ratón sobre el motivo, ve la respuesta completa.
- En la factura, el **Estado fiscal** dice **Electrónica rechazada** (en el listado de facturas, **Rechazada**, en rojo). Sigue emitida, sin CUFE y con el botón **Fiscalizar (generar electrónica)**: corrija la causa y vuelva a fiscalizarla. Cuando la DGI la autorice, el estado pasa a **Electrónica autorizada**.

Pendiente o en cola

Aparece uno de estos mensajes:

- «El documento de la factura FC-… (FEL …) ya está en la DGI y sigue EN COLA (estado: …). No se emitió otro para no duplicarlo: vuelva a consultar en unos minutos.»
- «El PAC no devolvió la respuesta, pero el documento de la factura FC-… (FEL …) SÍ llegó y está EN COLA en la DGI (estado: …): la DGI todavía no lo autoriza. Vuelva a pulsar «Fiscalizar» en unos minutos: eTax2 consultará ese mismo envío, sin emitir otro, y registrará su CUFE cuando la DGI lo autorice.»
- «No se pudo confirmar con el PAC el estado del documento de la factura FC-… (FEL …), que quedó pendiente en la DGI. No se emitió otro para no duplicarlo: reintente en unos minutos.»

Los avisos de **EN COLA** salen en la banda amarilla, no en la verde: el documento llegó a la DGI pero todavía no está autorizado. Lo mismo pasa al fiscalizar una **nota de crédito**, una **nota de débito** o un **reembolso** desde **Ventas**.

En **Documentos emitidos**, el documento aparece con **Estado PENDIENTE** (en ámbar). En la factura, el **Estado fiscal** dice **Pendiente de fiscalización** (en el listado de facturas, **Pendiente**).

Mientras siga en cola, la factura **no tiene CUFE** y conserva el botón **Fiscalizar (generar electrónica)**. El CUFE que dio el PAC queda guardado en el envío y pasa a la factura solo cuando la DGI la autoriza. Es normal: ese botón es el que vuelve a consultar el envío.

El PAC no respondió

El envío se hizo, pero el PAC (The Factory HKA) no contestó a tiempo. Aparece:

«El PAC no respondió al enviar el documento de la factura FC-… (FEL …) y todavía no se sabe si llegó a la DGI. NO se dio por rechazado ni se gastó otro folio: vuelva a pulsar «Fiscalizar» en unos minutos y eTax2 consultará ese mismo folio (si llegó, lo registra; si no, lo emite de nuevo).»

El documento queda **PENDIENTE**, sin CUFE. **No es un rechazo**: es muy posible que la DGI sí lo haya autorizado.

- En **Documentos emitidos** aparece con **Estado PENDIENTE** (en ámbar) y sin botones **CAFE** ni **QR**.
- En la factura, el **Estado fiscal** dice **Pendiente de fiscalización** (en el listado de facturas, **Pendiente**). Sigue con el botón **Fiscalizar (generar electrónica)**, porque todavía no tiene CUFE. Es normal: ese botón es el que consulta el envío pendiente.
- Mientras el envío esté pendiente, la factura **no se puede anular**. Vea más abajo **No me deja anular la factura**.

Con otra fecha que la DGI

La ficha del documento muestra arriba el aviso «La DGI tiene este documento con fecha …», seguido de «y en eTax2 está con fecha …: el Libro de Ventas, el ITBMS y la conciliación con la DGI lo cuentan en días distintos. Mandan los datos de la DGI.». Debajo está el botón **Mover a la fecha de la DGI**. El aviso solo sale si el documento electrónico está autorizado, la fecha de la DGI es posterior a la del documento y el documento no está anulado. En la Conciliación de Ventas, el documento sale **con diferencias** por fecha. Si las dos fechas caen en meses distintos, sale «solo en la DGI» en un mes y «solo en eTax2» en el otro.

Antes de enviar

A veces eTax2 detiene el envío **antes** de llegar a la DGI. En ese caso no se consume nada:

Mensaje	Qué significa
«Configura primero los tokens de The Factory HKA.»	Falta la configuración de la facturación electrónica.
«Solo se pueden enviar a la DGI facturas emitidas (no borradores ni anuladas).»	La factura está en borrador o anulada.
«La factura no tiene líneas de detalle para facturar.»	La factura no tiene líneas.
«El total electrónico (B/. …) no coincide con el de la factura (B/. …). …»	El ITBMS de alguna línea no corresponde a su base. Pasa con documentos migrados.
«La factura de exportación requiere un cliente EXTRANJERO (o los datos de identificación extranjera).»	El cliente de una factura de exportación no está como extranjero.
«Esta factura ya tiene un documento electrónico emitido.»	Ya fue fiscalizada. Búsquela en **Documentos emitidos**.

Causas posibles

De la más frecuente a la menos frecuente:

1. **La cuenta del PAC no está completa o no coincide con eTax2.** Es lo más común en compañías que empiezan a emitir en PRODUCCIÓN:
   - «Error crear la estructura XML.» (código 204): el código de sucursal, el punto de facturación o el perfil del emisor no coinciden con la cuenta del PAC.
   - El código de sucursal o el punto de facturación no existen en la cuenta del PAC.
   - La cuenta del PAC no tiene licencia activa (código 212).
2. **Número fiscal ya usado** («El documento está duplicado», código 102). Pasa, por ejemplo, si la compañía ya emitía facturas electrónicas por otro sistema.

3. **El ITBMS de una línea no cuadra con su base.** La DGI revisa el impuesto línea por línea (por ejemplo, «2152 - Monto del ITBMS del ítem inválido»).
4. **Datos del cliente incompletos o incorrectos**, como el RUC, el DV o el tipo de persona. El motivo exacto lo dice el mensaje del PAC.
5. **La DGI o el PAC tardan en responder, o se cortó la conexión.** El documento queda **en cola** o eTax2 no puede confirmar su estado. Si el PAC no contestó al envío, el documento queda **PENDIENTE**, no rechazado.
6. **Con otra fecha que la DGI:** al fiscalizar, eTax2 no pudo mover el documento a la fecha de la fiscalización, que es la que tiene la DGI. Pasa si el documento ya tenía un cobro o un cruce, o si el período estaba cerrado.

Cómo revisarlo paso a paso

1. **Lea el mensaje completo.** Si trae una explicación después del guion (—), siga esa indicación: es la más precisa.
2. Abra **Ventas → Documentos emitidos**. Arriba verá la compañía y el ambiente (**Ambiente PRODUCCION** en rojo o **Ambiente PRUEBAS** en ámbar). Confirme que es el ambiente que espera.
3. Busque el documento por su número FEL y revise su **Estado**: **AUTORIZADO**, **RECHAZADO** o **PENDIENTE**.
4. Si el problema parece ser de la cuenta del PAC, abra **Ventas → Configuración** y presione **Revisar cuenta**. Esta revisión comprueba los tokens, la licencia, los folios y el código de sucursal. **No emite documentos ni consume folios.**
5. Si el motivo habla del cliente, abra el cliente en **Ventas → Clientes** y revise su **RUC / Cédula**, su **DV** y su **Tipo de persona**.
6. Si el motivo habla del ITBMS, abra la factura y revise que el impuesto de cada línea corresponda a su base (ITBMS general: 7 %).

Cómo corregirlo

Factura rechazada

Un rechazo **no deja la factura autorizada**, así que no hay nada que anular ante la DGI. El intento rechazado se conserva en **Documentos emitidos** como historial.

Causa	Qué hacer

Cuenta del PAC (204, sucursal, punto de facturación)	El administrador copia el código de sucursal y el punto de facturación correctos desde el portal de The Factory HKA en **Ventas → Configuración** y presiona **Guardar**. Luego vuelva a presionar **Fiscalizar (generar electrónica)**. Si el 204 sigue, revise el perfil del emisor con The Factory HKA; en una cuenta recién habilitada suele resolverse en unas horas.
Licencia (212)	Renueve o active la licencia con The Factory HKA. Mientras tanto no se puede emitir.
Documento duplicado (102)	eTax2 ya ajustó el consecutivo y el mensaje le dice qué número tomará. Presione **Fiscalizar (generar electrónica)** otra vez. Si se repite, use **Sincronizar con la DGI** en **Ventas → Configuración**.
Datos del cliente	Corrija el cliente en **Ventas → Clientes** y presione **Guardar**. Luego vuelva a fiscalizar. Vea Crear un cliente.
ITBMS de una línea o datos de la propia factura	La factura emitida no se edita. **Anúlela** (todavía es directa, no tiene CUFE) marcando **Crear además una copia en borrador…**, corrija la copia, emítala y fiscalícela. Vea Anular un documento.

Factura pendiente o en cola

1. **No cree una factura nueva** para lo mismo: podría quedar declarada dos veces. Tampoco intente anularla: eTax2 no lo permite mientras el envío siga en cola (vea más abajo **No me deja anular la factura**).
2. Espere unos minutos.
3. Presione **Fiscalizar (generar electrónica)** otra vez. Mientras exista un documento en cola, eTax2 **no envía otro**: solo consulta cómo va.
    - Si la DGI ya lo autorizó, verá «El documento de la factura FC-… (FEL …) ya había llegado a la DGI y ahora está AUTORIZADO. Se registró su CUFE; no hizo falta emitirlo de nuevo.» Desde ese momento la factura tiene su CUFE y su **Estado fiscal** dice **Electrónica autorizada**.
    - Si la DGI lo rechazó, eTax2 cierra ese intento y emite de nuevo con otro número.
    - Si sigue en cola, la factura sigue **Pendiente de fiscalización**, sin CUFE y con el botón **Fiscalizar (generar electrónica)**. Espere y repita más tarde.

El PAC no respondió

1. **No cree una factura nueva** ni intente anular esta: si el envío llegó, la DGI ya la tiene autorizada. eTax2 tampoco la deja anular mientras el envío esté pendiente (vea más abajo **No me deja anular la factura**).

2. Espere unos minutos y presione **Fiscalizar (generar electrónica)** en el mismo documento. Mientras haya un envío pendiente, la confirmación dice: «¿Consultar en la DGI el envío pendiente de la factura FC-… (FEL …)? eTax2 pregunta primero por ese envío y no gasta otro folio: si la DGI la autorizó, registra su CUFE. Solo si el PAC confirma que no entró, o si la DGI la rechazó, la envía de nuevo y se consumirá un folio fiscal.» Sin envío pendiente, la confirmación es la de siempre: «¿Fiscalizar la factura FC-… y transmitirla a la DGI como factura electrónica (FEL)? Se consumirá un folio fiscal.»
    - Si llegó y está autorizado: «El documento de la factura FC-… (FEL …) SÍ había llegado a la DGI aunque el PAC no respondió, y está AUTORIZADO. Se registró su CUFE; no se emitió otro.»
    - Si llegó y sigue en cola: «El documento de la factura FC-… (FEL …) SÍ llegó a la DGI y sigue EN COLA (estado: …). No se emitió otro para no duplicarlo: vuelva a consultar en unos minutos.» La factura sigue **Pendiente de fiscalización** y sin CUFE hasta que la DGI la autorice: siga los pasos de **Factura pendiente o en cola**.
    - Si el PAC todavía no lo muestra y el envío fue hace menos de 5 minutos: «El PAC todavía no muestra el documento… espere unos minutos y vuelva a pulsar «Fiscalizar».»
    - Si el PAC confirma que ese folio no existe, pasados 5 minutos del envío, o si ese folio en el PAC es de otro documento: el envío no entró. eTax2 cierra ese intento (queda **RECHAZADO** en **Documentos emitidos**, como historial) y emite de nuevo con el folio siguiente. Verá el mensaje de esa nueva emisión: autorizada, rechazada o, si el PAC vuelve a no responder, este mismo aviso.
    - Si el PAC sigue sin contestar: «No se pudo confirmar con el PAC si el documento… llegó a la DGI. No se emitió otro para no duplicarlo…». Espere y repita.

No me deja anular la factura

Si la factura tiene un envío a la DGI que todavía no tiene respuesta, **Anular** no la anula y muestra en rojo uno de estos mensajes:

- Envío sin confirmar: «La factura FC-… tiene un envío a la DGI sin confirmar (FEL …): el PAC no respondió y todavía no se sabe si la DGI la autorizó, así que aún no se puede anular. Pulse «Fiscalizar (generar electrónica)» para que eTax2 consulte ese envío. Si la DGI la autorizó, eTax2 registra su CUFE y usted podrá anularla como factura electrónica, con su nota de crédito. Si el PAC confirma que no entró, eTax2 cierra ese envío y la vuelve a enviar; cuando tenga la respuesta, podrá anularla.»
- Envío en cola: «La factura FC-… tiene un envío en cola en la DGI (FEL …) que la DGI todavía no ha autorizado ni rechazado, así que aún no se puede anular. Pulse «Fiscalizar (generar

electrónica)» para que eTax2 consulte ese envío. Si la DGI la autorizó, eTax2 registra su CUFE y usted podrá anularla como factura electrónica, con su nota de crédito. Si la DGI la rechazó, eTax2 cierra ese envío y la vuelve a enviar; cuando tenga la respuesta, podrá anularla.»

La factura, su asiento y su saldo quedan como estaban. El bloqueo existe porque, si la DGI ya autorizó la factura, anularla solo en eTax2 la dejaría viva en la DGI: el ITBMS se declararía allá y no aquí. Una factura electrónica se anula con su nota de crédito.

Qué hacer:

1. Presione **Fiscalizar (generar electrónica)** en la misma factura y siga los pasos de **El PAC no respondió** o de **Factura pendiente o en cola**.
2. Cuando la factura tenga respuesta:
    - Si quedó **autorizada** (con CUFE), anúlela de nuevo: eTax2 la anula como factura electrónica, con su nota de crédito. Vea Anular un documento.
    - Si la DGI la rechazó y ya no queda ningún envío pendiente, la factura sigue sin CUFE y se anula como cualquier factura directa.

La DGI tiene el documento con otra fecha

1. Abra el documento (factura, nota de crédito, nota de débito o reembolso).
2. Presione **Mover a la fecha de la DGI** en el aviso de arriba y confirme «¿Mover FC-… al …, la fecha que tiene la DGI? Se reversa su asiento en la fecha actual y se registra uno nuevo en la fecha de la DGI.».
3. eTax2 no cambia importes. El asiento original queda, se registra su reverso en la fecha vieja y un asiento igual en la fecha de la DGI. La cartera y el inventario del documento pasan a la fecha nueva. Si es una nota de crédito que nació aplicada a su factura, esa aplicación se mueve con ella. Verá, por ejemplo: «La factura se movió del 15/10/2026 al 17/10/2026 (fecha de fiscalización): se reversó su asiento y se posteó uno nuevo en la fecha nueva.».
4. Si no se pudo mover, el mensaje en rojo dice «FC-… NO se movió a la fecha de la DGI (…): *motivo* Conserva la fecha ….». Según el motivo:
    - «ya tiene movimientos de cartera: su saldo (B/. …) difiere del total (B/. …)…» o «ya tiene … aplicación(es) de cartera activas (cobros o notas)…»: el documento tiene un **cobro** o un **cruce** con su propia fecha. Anule ese cobro o cruce, mueva el documento y vuelva a registrarlo con la fecha nueva.
    - «su asiento AS-… ya no coincide con el documento…»: el asiento del documento no corresponde a su importe, y moverlo copiaría el error a la fecha nueva. Escriba a soporte con el número del documento.

- Un período cerrado: ábralo primero (vea No puedo registrar en un período cerrado).

El botón solo lo ven quienes pueden gestionar ventas y factura electrónica.

Autorizada, pero no descarga el PDF

Si ve «El PAC no devolvió el PDF: …», la factura **sí está autorizada**. Intente de nuevo más tarde con el botón **CAFE** en **Documentos emitidos**.

Ejemplo práctico

La compañía ficticia **Comercial Las Palmas, S.A.** empieza a facturar electrónicamente. Emite la factura **FC-000120** por un servicio de B/.1,000.00 más ITBMS de B/.70.00 (7 %), total **B/.1,070.00**. Al emitirla, eTax2 registró este asiento:

Cuenta	Débito	Crédito
Cuentas por cobrar – clientes	1,070.00	
Ingresos por servicios		1,000.00
ITBMS por pagar		70.00
Totales	**1,070.00**	**1,070.00**

Comprobación: B/.70.00 ÷ 7 % = B/.1,000.00, igual a la base.

Al fiscalizarla, la DGI responde que el documento está duplicado: la compañía ya había usado ese número con su sistema anterior. eTax2 explica el rechazo, ajusta el «último número fiscal» y le indica el número que tomará. El usuario presiona **Fiscalizar (generar electrónica)** de nuevo y la factura sale autorizada con su CUFE.

El rechazo **no cambió la contabilidad**. Si la factura se fiscaliza en un día distinto al de su emisión, eTax2 la mueve a la fecha de fiscalización: reversa el asiento en la fecha original y registra uno nuevo, igual al de arriba, en la fecha nueva. El mensaje de autorización se lo indica.

Cuándo contactar a soporte

- El documento sigue **EN COLA** o **PENDIENTE** después de varias horas.
- Se repite «No se pudo confirmar con el PAC el estado del documento…».
- El mensaje de autorización trae «ATENCIÓN: el documento NO se pudo mover a la fecha de fiscalización…» y **Mover a la fecha de la DGI** tampoco lo mueve por un motivo que no entiende.

- El rechazo no trae explicación y el motivo del PAC no le dice qué corregir.

Para los problemas de la **cuenta del PAC** (204 que no se resuelve, licencia, sucursales), el contacto es **The Factory HKA**.

Al escribir a soporte, indique el **nombre de la compañía**, el **número de la factura**, el **número FEL** y copie el **mensaje completo**.

Preguntas frecuentes

¿Un rechazo gasta un folio? Depende del motivo. Por ejemplo, con el código 204 el documento no llegó a la DGI y no consumió folios. Puede ver los folios que le quedan con **Revisar cuenta** en **Ventas → Configuración**.

¿Por qué «Fiscalizar» no envía otra factura cuando la anterior quedó en cola? Porque cada envío crea un documento fiscal real. Si el primero ya llegó a la DGI, un segundo envío la duplicaría y habría que anularla después. Por eso, mientras haya un envío en cola, **Fiscalizar (generar electrónica)** solo consulta cómo va.

¿Por qué «el PAC no respondió» no se trata como un rechazo? Porque casi siempre el documento sí llegó. Si se diera por rechazado y se emitiera de nuevo, la DGI quedaría con dos documentos iguales y la Conciliación de Ventas con una diferencia que no se puede corregir allá. Por eso eTax2 espera y pregunta por el mismo folio antes de emitir otro.

¿Puedo fiscalizar varias facturas a la vez? Sí, con **Fiscalizar seleccionadas** en el listado de facturas. Cada factura va por su cuenta: si una se rechaza, las demás siguen, y el mensaje final lista las autorizadas y las que fallaron con su motivo. Las que la DGI recibió pero todavía no autoriza salen aparte, por ejemplo «1 factura quedó en cola en la DGI, todavía sin autorizar: FC-…. Vuelva a fiscalizarla en unos minutos: eTax2 consultará ese envío sin emitir otro.». Esas facturas siguen sin CUFE y se pueden volver a marcar en la próxima tanda.

Sustento normativo

La factura electrónica en Panamá la regula la **DGI**: asigna el CUFE y autoriza a los proveedores (PAC) que transmiten los documentos. Los códigos y motivos de rechazo los define la DGI y los devuelve el PAC; eTax2 solo los muestra y, cuando los conoce, explica cómo corregirlos. Consulte la normativa vigente de la DGI en dgi.mef.gob.pa. La normativa puede cambiar: verifique su vigencia.
