La compra por QR no se registra

Versión 1.1 · Actualizado: 17/11/2026 · Estado: PUBLICADO

¿Para qué sirve?

Para resolver los problemas más comunes de **Registrar por QR / Foto**: el código QR no se lee, la cámara no abre, los botones de registrar se quedan apagados, eTax2 dice que la factura ya existe o la compra se registró pero no aparece donde usted la busca.

Si todavía no ha usado esta opción, lea primero Registrar una compra por QR o foto.

Síntoma

Usted ve uno de estos casos:

Lo que ve	Dónde
«El navegador no dejó usar la cámara en esta página. …», «Este equipo no tiene ninguna cámara disponible. …» o «La cámara está ocupada por otra aplicación (o por otra pestaña). …»	Recuadro rojo, con los botones **Tomar foto de la factura** y **Volver a intentar**
El escáner sigue en «Encuadra el código QR dentro del marco…» y aparece **No se deja leer — tomar foto de la factura**	Pantalla de la cámara
«La DGI no devolvió la factura para ese CUFE.»	Recuadro rojo
«No se pudo leer la factura.» o «La IA no pudo leer los datos de la factura. Toma una foto más nítida y completa, o ingrésala manualmente.»	Recuadro rojo, con el enlace **Volver a intentar**
Tu sesión se cerró. «… La factura no se registró.»	Recuadro rojo
«No se pudo conectar al servidor.»	Recuadro rojo
⚠ **Estos datos NO vienen de la DGI: los leyó la IA de la foto**	Franja amarilla sobre la vista previa
El período contable de esa fecha está CERRADO y los botones ✓ **Registrar y leer otra** y **Registrar y ver factura** apagados	Vista previa
⚠ **Esta compra parece que ya está registrada** y los botones apagados	Vista previa
⚠ **El detalle no cuadra con el total de la factura**	Vista previa

Lo que ve	Dónde
«Esta factura ya fue registrada como …» con **Ver factura →**	Recuadro rojo
«Esta factura ya está registrada como comprobante de caja menuda N.º …: no se registró en Cuentas por pagar…»	Mensaje de error
La compra se registró, pero no aparece en el **Libro de Compras**, en el saldo del proveedor o en el inventario	Otras pantallas
No encuentra la opción **Registrar por QR / Foto** en el menú	Menú

Causas posibles

De la más a la menos frecuente:

1. **La compra quedó en Borrador.** Registrar por QR crea la compra en **Borrador**. Mientras no se **Postee**, no genera asiento, no aparece en el **Libro de Compras** ni en el saldo del proveedor. La única excepción es un proveedor configurado para contabilizar automáticamente.
2. **El código QR no se deja leer.** Papel arrugado, reflejo, QR cortado o foto movida. Con **Escanear el QR con la cámara** casi siempre se lee, porque la cámara prueba muchas imágenes por segundo. Con una foto hay una sola oportunidad: si no se lee, eTax2 intenta leer la factura con IA y los datos llegan, pero **no son los oficiales de la DGI** y hay que revisarlos.
3. **La cámara no abre.** El navegador no tiene permiso para usar la cámara en eTax2 (alguien lo negó cuando se lo preguntó), otra aplicación o pestaña la está usando, o el equipo no tiene cámara.
4. **La fecha de la factura cae en un mes cerrado.** eTax2 no deja registrar la compra hasta que el período se reabra.
5. **Ya existe una compra igual.** Si el código de la factura (CUFE) ya está registrado, eTax2 no la registra de nuevo. Si solo coinciden el proveedor, la fecha y el monto, lo trata como sospecha y le pide confirmar.
6. **La factura se registró en otro sitio.** Por ejemplo, como gasto de **caja menuda**, o en **otra compañía** porque el chip del encabezado tenía otra compañía activa.
7. **La sesión se cerró.** eTax2 admite una sola sesión a la vez: si entra desde otro equipo, la pantalla abierta en el teléfono deja de funcionar.
8. **La mercancía no entró al inventario.** Las líneas que trae el QR no tienen **artículo** y van a la cuenta de gasto del proveedor (o a la de gasto general). Así la compra no sube existencias.
9. **Falta un permiso.** Registrar por QR requiere el permiso de registrar compras por QR (o el de gestionar Cuentas por Pagar). **Postear** la compra requiere el de gestionar Cuentas por Pagar.

10. **Faltan cuentas por defecto.** Al **Postear**, eTax2 necesita la cuenta **CXP** y, si la factura trae ITBMS, la cuenta **ITBMS_CREDITO**.

Cómo revisarlo paso a paso

1. **Confirme la compañía activa.** Mire el nombre del chip en la barra superior. Si no es la correcta, cámbiela y busque la compra ahí. Vea Iniciar sesión y elegir la compañía.
2. **Busque la compra en el listado.** Entre a **Contabilidad → Compras → Facturas de compra**:
   - En **Estado**, elija **Borrador**.
   - Revise el **mes**: la compra queda con la **fecha de la factura**, no con la de hoy. Una factura de agosto registrada en septiembre está en agosto.
   - Filtre por el proveedor.
3. **Si la encuentra en Borrador**, ábrala. Ahí faltan dos cosas: revisar las cuentas y presionar **Postear**.
4. **Si no la encuentra**, puede estar en caja menuda. El mensaje de error le dice el número del comprobante.
5. **Si la pantalla muestra «⛔ El período contable de esa fecha está CERRADO»**, lea el texto: le dice qué mes está cerrado. Revise ese mes en **Contabilidad → Configuración → Períodos y cierre**.
6. **Si muestra «⚠ Esta compra parece que ya está registrada»**, haga clic en **Ver el documento registrado →** y compárelo con la factura que tiene en la mano: número, fecha, monto y proveedor.
7. **Si muestra «⚠ Estos datos NO vienen de la DGI»**, compare con la factura en papel el proveedor, la fecha, el ITBMS, el total y cada línea.
8. **Si la opción no aparece en el menú**, vea No tengo permiso para una opción.

Cómo corregirlo

Ninguna de estas correcciones borra el historial.

Caso	Qué hacer
El QR no se lee	Presione **Volver a intentar** y use **Escanear el QR con la cámara**: acerque el código hasta que llene el marco, de frente y con buena luz (si aparece 🔦 **Luz**, enciéndala). Si aun así no se deja, presione **No se deja leer — tomar foto de la factura**: papel **plano**, buena luz, **código QR completo** y sin reflejo.

Caso	Qué hacer
«El navegador no dejó usar la cámara en esta página. …»	Dé el permiso: en Chrome, toque el ícono a la izquierda de la dirección → **Permisos** → **Cámara** → **Permitir**, y vuelva a presionar **Escanear el QR con la cámara**. Mientras tanto, use **Tomar foto de la factura**.
«La cámara está ocupada por otra aplicación (o por otra pestaña). …»	Cierre la videollamada, la otra aplicación o la otra pestaña que usa la cámara y presione **Volver a intentar**.
«Este equipo no tiene ninguna cámara disponible. …»	Use **Tomar foto de la factura** y elija la imagen, o lea la factura desde el teléfono.
«La DGI no devolvió la factura para ese CUFE.»	Puede ser una demora de la DGI. Presione **Volver a intentar** más tarde, o use **Tomar foto de la factura**: eTax2 intentará leerla con IA y usted revisa los datos contra el papel.
Datos leídos por IA	Registre solo si coinciden con el papel. Si no coinciden, presione **Cancelar** y registre la compra a mano. Vea Registrar una factura de compra.
«Tu sesión se cerró.»	Presione **Recargar esta página**, vuelva a entrar y tome la foto de nuevo. La factura **no** se registró.
Período cerrado	Si la factura de verdad es de ese mes, pida a quien administra la contabilidad que reabra el período. Vea No puedo registrar en un período cerrado.
Posible duplicado **real**	No la registre. Use la compra que ya existe.
Posible duplicado que **no lo es** (dos compras iguales el mismo día)	Marque **«Ya revisé el documento anterior: esta es otra factura. Regístrala de todos modos.»** y registre. eTax2 anota en la bitácora que usted lo autorizó.
«Esta factura ya fue registrada como …»	Presione **Ver factura →** y trabaje sobre esa compra.
Registrada en caja menuda por error	Anule el comprobante de caja y vuelva a leer la factura desde Compras.
Registrada en la compañía equivocada	Anúlela en esa compañía y regístrela en la correcta. Vea Anular un documento.
En Borrador	Ábrala, revise la cuenta de cada línea y presione **Postear**.
Es mercancía y no entró al inventario (aún en Borrador)	Presione **Editar**. En cada línea use **Buscar artículo (opcional)…** para elegir el producto y guarde. Luego **Postee**.
Es mercancía y ya está posteada sin artículo	Anule la compra y registre la copia con los artículos correctos. No corrija la existencia con un ajuste sin hablar antes con su contador.

Caso	Qué hacer
«La compañía no tiene configurada la cuenta default CXP…» o «…ITBMS_CREDITO…»	Configure esas cuentas. Vea Cuentas por defecto.
«El detalle no cuadra con el total de la factura»	Registre, pero antes de **Postear** abra el borrador y corrija las líneas hasta que sumen el total.

Ejemplo práctico

Ferretería Don Beto (ficticia) lee por QR una compra de 50 cajas de tornillos a **B/.10.00** cada una: subtotal **B/.500.00** + ITBMS 7 % **B/.35.00** = **B/.535.00**. La compra queda en Borrador con la línea en la cuenta de gasto del proveedor.

Como es mercancía para la venta, antes de **Postear**:

1. Presiona **Editar**.
2. En la línea elige el artículo «Caja de tornillos 1"».
3. Guarda y presiona **Postear**.

Asiento resultante (las cuentas exactas dependen de su configuración):

Cuenta	Débito B/.	Crédito B/.
Inventario de mercancía	500.00	
ITBMS crédito fiscal	35.00	
Cuentas por pagar – Proveedor		535.00
Totales	**535.00**	**535.00**

Comprobación: 35.00 ÷ 7 % = 500.00, igual al subtotal. El ITBMS no forma parte del costo del inventario. Vea Costo promedio de inventario.

Cuándo contactar a soporte

Escríbanos con el botón verde **Escríbenos por WhatsApp** si:

- Ya permitió la cámara y sigue viendo «El navegador no dejó usar la cámara en esta página. …». Envíe el mensaje completo, con lo que dice entre paréntesis y después de «permiso:».
- Ve «La lectura con IA no está configurada (falta ANTHROPIC_API_KEY).».
- Ve un mensaje que empieza con «Error al leer la factura con IA:».

- «No se pudo conectar al servidor.» se repite con buena conexión a internet.
- Varias facturas con el QR nítido dan «El QR se leyó bien, pero la DGI no devolvió esta factura.».

Envíe una captura de pantalla, la hora aproximada y, si puede, la foto de la factura. No envíe contraseñas.

Vea también: No encuentro un cliente, proveedor o producto, Estados de los documentos y El ITBMS en Panamá.

---

https://emenu2.com/manual/problemas/la-compra-por-qr-no-se-registra — Las cuentas de los ejemplos dependen de la configuración de cada compañía. Las referencias normativas pueden cambiar: verifique su vigencia.