No puedo anular un documento

Versión 1.0 · Actualizado: 25/09/2026 · Estado: PUBLICADO

¿Para qué sirve?

Para entender por qué, al presionar **Anular**, eTax2 muestra un mensaje en rojo y no anula el documento, y qué hacer para resolverlo.

eTax2 casi nunca le impide anular «porque sí»: le pide que **deshaga primero lo que depende de ese documento** (un cobro, un despacho, un cruce) para que los auxiliares y el Libro Mayor sigan cuadrando. Si necesita repasar cómo funciona la anulación, lea Anular un documento.

Síntoma

Presiona **Anular** (o **Anular factura …**), confirma y la pantalla vuelve con un mensaje como estos:

- «La factura tiene cobros aplicados; anula primero los cobros en Cuentas por Cobrar y luego anula la factura.»
- «La factura tiene despachos vigentes; anúlalos primero (desde el detalle de cada despacho) antes de anular la factura.»
- «Esta factura es electrónica; necesitas el permiso FEL para anularla.»
- «… está CERRADO, así que la anulación no puede llevar la fecha …»
- «Un borrador no se anula: emítelo o elimínalo.»

Causas posibles

De la más a la menos frecuente:

Mensaje	Qué significa
«La factura tiene cobros aplicados; anula primero los cobros en Cuentas por Cobrar y luego anula la factura.»	Un cobro (o anticipo) ya rebajó el saldo de esa factura de venta.
«La factura tiene cobros aplicados; anula primero los cobros.»	Lo mismo, desde **Cuentas por Cobrar → Facturas**.
«La factura tiene pagos aplicados; anula primero los pagos.»	Es una factura de proveedor que ya tiene un pago aplicado.

Mensaje	Qué significa
«La factura tiene despachos vigentes; anúlalos primero (desde el detalle de cada despacho) antes de anular la factura.»	La mercancía salió del inventario con un despacho aparte.
«… está CERRADO, así que la anulación no puede llevar la fecha …»	La fecha de anulación cae en un mes ya cerrado.
«El remanente sin aplicar de este cobro ya se cruzó contra otros documentos (…) por B/. …. Anula primero ese cruce (se revertirán sus aplicaciones) y vuelve a anular el cobro.»	El saldo a favor de ese cobro se usó en un cruce de documentos.
«Esta factura es electrónica; necesitas el permiso FEL para anularla.»	La factura tiene CUFE y su usuario no tiene el permiso de factura electrónica.
«La factura … proviene del módulo de Ventas; no se anula aquí. Emite una Nota de Crédito (o una Nota de Débito para un cargo adicional) para reversarla.»	Intentó anularla desde **Cuentas por Cobrar**; se anula desde **Ventas**.
«No se puede anular esta compra: su mercancía ya fue despachada (salió del inventario) …»	El costo de ventas ya se calculó con esa compra.
«No se puede anular: el movimiento bancario del asiento … está conciliado en un corte cerrado. Reabre esa conciliación de cuentas antes de anular.»	El movimiento ya forma parte de una conciliación cerrada.
«La orden tiene mercancía recibida; anula primero la(s) recepción(es) para poder anular la orden.» / «La orden ya fue facturada; anula la(s) factura(s) en CxP para poder anular la orden.»	Una orden de compra con recepciones o facturas.
«La nota ya tuvo un reembolso en efectivo; no se puede anular.»	Nota de crédito de proveedor ya devuelta en efectivo.
«No se puede anular: la cuota tiene pagos registrados.»	Cuota de propiedad horizontal ya pagada (total o parcialmente).
«Un borrador no se anula: emítelo o elimínalo.» (u otros «… todavía es un borrador: elimínalo en vez de anularlo.»)	Los borradores no tienen asiento: se eliminan, no se anulan.
«La factura ya está anulada; no puede anularse de nuevo.» / «El cobro ya está anulado.»	Otra persona (u otra pestaña) ya lo anuló.
«… ya fue acreditada/devuelta en su totalidad; no queda saldo por anular.»	Notas de crédito anteriores ya cubrieron toda la factura.

Mensaje	Qué significa
«Este pago no se puede anular automáticamente: ... Vienen de la migración y revertirlas descuadraría el auxiliar contra el Mayor. Repórtalo antes de continuar.»	Pago con datos migrados que eTax2 no puede revertir solo.

Si no ve el botón **Anular** o recibe una pantalla de acceso denegado, el problema es de permisos: vea No tengo permiso para una opción.

Cómo revisarlo paso a paso

1. **Lea el mensaje completo.** Casi siempre nombra el documento que debe anular primero (el cobro, el despacho, el cruce, el asiento).
2. **Abra el documento que quiere anular** y revise su historial de aplicaciones: cobros, notas, cruces o despachos ligados.
3. **Revise la fecha de anulación** que eligió. ¿Cae en un mes cerrado? Compruébelo en Períodos y cierre.
4. **Revise si es electrónica.** Si la factura muestra un **CUFE**, su anulación genera una nota de crédito electrónica y requiere el permiso de factura electrónica.
5. **Confirme la compañía activa** en el recuadro superior: podría estar mirando el documento en otra compañía.

Cómo corregirlo

Nunca borre ni edite el documento contabilizado. Deshaga las dependencias **en orden inverso** a como se registraron:

1. **Cruces:** anule el cruce en **Cruces de documentos** (vea Cruces de documentos de clientes).
2. **Cobros o pagos:** anule el cobro en **Cuentas por Cobrar → Cobros** (o el pago al proveedor). La factura recupera su saldo.
3. **Despachos:** anule cada despacho desde su detalle (vea Despachos de mercancía).
4. **Ahora sí, anule la factura.** eTax2 genera el reverso y deja ambos documentos en el historial.
5. Vuelva a registrar lo que sí era correcto (por ejemplo, el cobro), aplicándolo al documento nuevo.

Casos especiales:

- **Período cerrado:** elija una fecha de anulación dentro de un mes abierto (por ejemplo, el día 1 del mes actual). Si el reverso debe quedar en el mes cerrado, pida a quien administra el cierre que lo reabra. Vea No puedo registrar en un período cerrado.

- **Compra cuya mercancía ya se vendió:** no la anule; registre una nota de crédito del proveedor o una devolución. Vea Notas de crédito y débito de proveedores.
- **Movimiento conciliado:** reabra la conciliación del corte (vea Conciliación de cuentas del Mayor), anule y vuelva a cerrar.
- **Factura de Ventas vista desde CxC:** anúlela desde **Ventas → Facturas de venta** o emita una nota de crédito (vea Nota de crédito de venta).
- **Permiso FEL:** pida al administrador el permiso o que otra persona con ese permiso la anule.

Ejemplo práctico

La factura **F-0150** del 10/09/2026 por **B/.1,070.00** (B/.1,000.00 + ITBMS 7% B/.70.00) tiene un cobro **CB-0088** de B/.1,070.00. El cliente devolvió todo.

1. Anule **CB-0088** con fecha 25/09/2026. eTax2 reversa el cobro:

Cuenta	Débito	Crédito
Cuentas por cobrar clientes	B/.1,070.00	
Banco		B/.1,070.00
Totales	**B/.1,070.00**	**B/.1,070.00**

2. Anule **F-0150** con fecha 25/09/2026. eTax2 reversa la venta:

Cuenta	Débito	Crédito
Ventas	B/.1,000.00	
ITBMS por pagar (7% de B/.1,000.00)	B/.70.00	
Cuentas por cobrar clientes		B/.1,070.00
Totales	**B/.1,070.00**	**B/.1,070.00**

Si el dinero no se devolvió al cliente y solo la factura estaba mal, no anule el cobro para siempre: después de anular la factura, registre la factura correcta y vuelva a aplicar el cobro.

Cuándo contactar a soporte

- El mensaje dice «Repórtalo antes de continuar.» (pagos con datos migrados).
- Ya anuló cobros, cruces y despachos y el mensaje sigue apareciendo.
- El documento aparece anulado pero su saldo sigue en el estado de cuenta.

Al escribir, indique la compañía, el número del documento y el texto exacto del mensaje (una captura ayuda).
