No sale el PDF o la impresión

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

¿Para qué sirve?

Para resolver los casos en que presiona **PDF**, **Imprimir**, **Imprimir / PDF** o **CAFE** y no pasa nada, sale una página en blanco o aparece un error.

Síntoma

- Presiona **Imprimir / PDF** en una factura de venta y no se abre ninguna pestaña.
- Se abre la pestaña de la factura, pero no aparece el cuadro de impresión.
- Presiona **PDF** en un reporte y la descarga tarda mucho o termina en una página de error.
- En una factura electrónica aparece «El PAC no devolvió el PDF: …».
- El PDF sale, pero cortado o con columnas fuera de la hoja.

Causas posibles

De la más a la menos frecuente:

1. **El navegador bloqueó la ventana emergente. Imprimir / PDF** abre la factura en una pestaña nueva.
2. **El archivo se descargó sin avisar.** Los reportes con botón **PDF** descargan el archivo a la carpeta de descargas.
3. **El reporte es demasiado grande.** Un Libro Mayor o un Libro Diario sin filtros, de todo el año, genera muchas páginas y puede tardar o fallar.
4. **El proveedor de factura electrónica (PAC) no entregó el CAFE** en ese momento.
5. **Configuración de la impresora o del cuadro de impresión** (tamaño de papel, márgenes, escala).
6. **La sesión se cerró** mientras el reporte se preparaba (vea No puedo entrar a eTax2).

Cómo revisarlo paso a paso

1. **Mire la barra de direcciones** del navegador: si aparece un ícono de ventana bloqueada, esa es la causa.

2. **Abra la carpeta de descargas** del navegador (en Edge o Chrome: Ctrl + J) y busque el archivo.
3. **Revise los filtros** del reporte: fechas, cuenta, cliente. Pruebe con un solo mes.
4. En una factura de venta, al abrirse la pestaña, busque arriba el botón **Imprimir / Guardar PDF**.
5. Para el CAFE, vaya a **Ventas → Documentos emitidos**: el botón **CAFE** aparece en los documentos autorizados. Vea Factura electrónica y CUFE.
6. Pruebe en otro navegador o en una ventana privada para descartar una extensión que interfiera.

Cómo corregirlo

Causa	Qué hacer
Ventana emergente bloqueada	Permita las ventanas emergentes para eTax2 en el navegador y vuelva a presionar **Imprimir / PDF**.
No aparece el cuadro de impresión	En la pestaña de la factura, presione **Imprimir / Guardar PDF**. Para guardar como archivo, elija **Guardar como PDF** en el destino de la impresora.
Reporte muy grande	Filtre por cuenta o por menos meses y genere varios PDF. Para análisis, use **Excel**.
CAFE no disponible	Espere unos minutos y vuelva a presionar **CAFE**. Si la factura no está autorizada, revise Factura electrónica rechazada o pendiente.
Hoja cortada	En el cuadro de impresión, cambie el tamaño de papel (Carta), la orientación (horizontal para reportes anchos) o la escala («Ajustar a la página»).

Imprimir o descargar un PDF **no cambia la contabilidad** ni el documento: puede intentarlo cuantas veces necesite.

Cuándo contactar a soporte

- Un reporte pequeño (un mes, una cuenta) sigue terminando en una página de error.
- El mensaje «El PAC no devolvió el PDF: …» se repite durante varias horas.
- El PDF muestra montos distintos a los de la pantalla.

Indique la compañía, el nombre del reporte o documento, los filtros que usó y la hora aproximada.

---

https://emenu2.com/manual/problemas/no-sale-el-pdf-o-la-impresion — Las cuentas de los ejemplos dependen de la configuración de cada compañía. Las referencias normativas pueden cambiar: verifique su vigencia.