Solución de problemas

Qué hacer cuando algo no cuadra, no aparece o no deja continuar.

Contenido

1. No puedo registrar en un período cerrado
2. El Mayor no cuadra con los auxiliares
3. Factura electrónica rechazada o pendiente
4. No encuentro un cliente, proveedor o producto
5. La compra por QR no se registra
6. La conciliación bancaria no cuadra
7. No tengo permiso para una opción
8. El inventario queda negativo o el costo no cuadra
9. No puedo anular un documento
10. El cliente dice que su saldo es otro
11. No sale el PDF o la impresión
12. No puedo entrar a eTax2
13. La planilla no calcula o sale en cero
14. El archivo ACH da error
15. La importación de Excel falla
16. El reloj no registra marcaciones
17. No puedo fiscalizar un documento de otro mes

No puedo registrar en un período cerrado

Versión 1.1 · Actualizado: 12/10/2026

¿Para qué sirve?

Para resolver el caso en que eTax2 rechaza un asiento, una factura, una compra, un cobro, un pago o una anulación porque **la fecha cae en un mes que ya se cerró**.

Cerrar un mes es una protección: impide que alguien cambie por error un mes que ya se revisó o se declaró. Este artículo le ayuda a saber si la fecha está mal escrita o si de verdad el documento pertenece a ese mes, y qué hacer en cada caso **sin borrar nada**.

Para entender qué es un período y por qué se cierra, lea Períodos contables abiertos y cerrados.

Síntoma

Al guardar, postear o anular, aparece uno de estos mensajes (AAAA-MM es el año y el mes):

Dónde lo ve	Mensaje exacto
Al postear un asiento de diario	«El período AAAA-MM está CERRADO; no se puede postear en esa fecha.»
Al registrar un documento que genera asiento (factura, cobro, pago, banco…)	«El período AAAA-MM está CERRADO; no se puede registrar en esa fecha.»
Al registrar ciertos documentos nuevos, como una compra	«El período contable de [mes] de [año] está CERRADO, así que no se puede registrar un documento con fecha dd/mm/aaaa. Reábrelo en Contabilidad → Períodos contables si de verdad corresponde a ese mes, o registra el documento en un período abierto.»
Al anular un documento	«El período contable de [mes] de [año] está CERRADO, así que la anulación no puede llevar la fecha dd/mm/aaaa. Elija una fecha dentro de un período abierto, o reabra ese período en Contabilidad → Períodos contables y vuelva a intentarlo.»
Al registrar una compra por QR o foto	Un recuadro rojo: « El período contable de esa fecha está CERRADO».

Dónde lo ve	Mensaje exacto
Al fiscalizar una factura de un mes anterior	Al final del mensaje de autorización: «ATENCIÓN: el documento NO se pudo mover a la fecha de fiscalización (…); conserva la fecha dd/mm/aaaa. La emisión electrónica sí quedó registrada.»

> Los mensajes dicen **Contabilidad → Configuración → Períodos y cierre**. En el menú, la opción se llama **Contabilidad → Configuración → Períodos y cierre**, y la pantalla se titula **Períodos contables**.

¿Es un mensaje de planilla? Si ve «El período está cerrado: no admite nuevos movimientos.», se trata de un **período de planilla**, no de un mes contable. Vea Períodos de pago, tipos de cálculo y tipos de hora.

Causas posibles

De la más frecuente a la menos frecuente:

1. **La fecha está mal escrita.** Por ejemplo, escribió 05/08/2026 en lugar de 05/09/2026, o el año anterior. Es la causa más común.
2. **El documento llegó tarde.** La factura del proveedor tiene fecha de un mes que usted ya cerró (por ejemplo, llegó en octubre con fecha de agosto).
3. **Está anulando con una fecha vieja.** La fecha de anulación que eligió cae en un mes cerrado.
4. **Es un borrador antiguo.** El asiento o documento se guardó en borrador con fecha de un mes que después se cerró. El borrador se conserva, pero ya no se puede postear con esa fecha.
5. **Está fiscalizando una factura de un mes cerrado.** eTax2 mueve la factura a la fecha en que se fiscaliza. Para hacerlo, reversa el asiento en la fecha original, y eso no se puede hacer si ese mes está cerrado.

Cómo revisarlo paso a paso

1. Lea el mensaje y anote el **mes** que dice que está cerrado.
2. Compare ese mes con la fecha que usted escribió en el documento. Si no es el mes que esperaba, es la **causa 1**.
3. Si el mes es correcto, abra **Contabilidad → Configuración → Períodos y cierre**.
4. En **Año**, elija el año del documento.
5. Busque el mes. En **Estado** debe decir **CERRADO**.

6. En la columna **Cierre** verá la fecha, quién lo cerró y la observación. Así sabe a quién consultar.
7. Pregunte a su contador si ese mes **ya se declaró** (por ejemplo, el ITBMS) o si ya se entregaron estados financieros. Esa respuesta decide cómo corregir.

Cómo corregirlo

Si la fecha estaba mal escrita

Corrija la fecha a la correcta (dd/mm/aaaa) y vuelva a guardar. No hace falta tocar el período.

Si el documento llegó tarde

Hay dos caminos. Decídalo con su contador:

A. Registrarlo en un mes abierto (no reabrir). Registre el documento con una fecha del mes abierto y anote en la descripción la fecha real del documento. El mes cerrado no cambia.

B. Reabrir el mes, registrar y volver a cerrar. Úselo solo si el documento de verdad debe quedar en ese mes:

1. Necesita permiso para **editar contabilidad**. Si no ve los botones **Cerrar** ni **Reabrir**, pídaselo al administrador.
2. En **Contabilidad → Configuración → Períodos y cierre**, en la fila del mes, escriba el **Motivo de reapertura** (mínimo 5 caracteres).
3. Presione **Reabrir**. Verá «Período AAAA-MM reabierto.».
4. Registre el documento con su fecha real.
5. Vuelva a la pantalla de períodos y presione **Cerrar**. eTax2 revisará otra vez los borradores y el cuadre de auxiliares.

> **Cuidado:** si ya presentó declaraciones de ese mes, cambiarlo puede obligarle a presentar una declaración rectificativa, según la normativa vigente de la DGI. Consulte a su contador antes de reabrir.
>
> **Si reabre diciembre**, eTax2 anula el asiento de cierre del ejercicio. Al cerrar diciembre de nuevo, lo vuelve a generar con los saldos corregidos. Vea Períodos contables y cierre.

Si está anulando

Elija una **Fecha de anulación** en un mes abierto. El reverso queda en esa fecha y el mes cerrado no cambia. Vea Anular un documento.

Si es un borrador antiguo

Abra el borrador, cambie la fecha a un mes abierto y postéelo. Un borrador todavía no afecta la contabilidad, así que cambiarle la fecha no altera el mes cerrado.

Si falló el cambio de fecha al fiscalizar

La factura electrónica **sí quedó autorizada** ante la DGI. Solo quedó con su fecha original en eTax2. Pida a su contador que decida si reabre el mes para alinear la fecha, o contacte a soporte.

Ejemplo práctico

El 03/10/2026 llega una factura del proveedor **Suministros Ficticios, S.A.** con fecha **28/08/2026**. Agosto ya está cerrado y el ITBMS de agosto ya se declaró.

El contador decide el camino **A**: registrarla con fecha **03/10/2026** (octubre está abierto) y anotar «Factura del 28/08/2026» en la descripción. El asiento queda así:

Cuenta	Débito	Crédito
Gastos de oficina	500.00	
ITBMS por cobrar (crédito fiscal)	35.00	
Cuentas por pagar – proveedores		535.00
Totales	**535.00**	**535.00**

Comprobación del impuesto: B/.35.00 ÷ 7 % = B/.500.00, igual a la base. Total a pagar: **B/.535.00**.

> Las cuentas exactas dependen de su catálogo. En qué mes corresponde tomar el crédito fiscal de una factura atrasada lo define la normativa vigente de la DGI; confírmelo con su contador.

Cuándo contactar a soporte

- En la pantalla de períodos el mes dice **ABIERTO**, pero el mensaje sigue apareciendo.
- Ve un mensaje sobre el **período de ajuste** (mes 13) al cerrar o reabrir diciembre.
- Al fiscalizar apareció el aviso «ATENCIÓN: el documento NO se pudo mover a la fecha de fiscalización…» y no sabe cómo dejarlo al día.

- Nadie en su compañía tiene permiso para reabrir el mes.

Al escribir a soporte, indique el **nombre de la compañía**, el **mes**, el **número del documento** y copie el **mensaje completo**.

Preguntas frecuentes

¿Por qué eTax2 no me deja simplemente guardar en el mes cerrado? Porque ese mes ya se revisó y quizás ya se declaró. Si se pudiera cambiar sin avisar, sus declaraciones y sus estados financieros dejarían de coincidir con la contabilidad.

¿Reabrir un mes borra algo? No. Reabrir solo permite volver a registrar en ese mes. Queda constancia del motivo, de la fecha y del usuario que reabrió.

¿Por qué la fecha que me propone el formulario es la de hoy? eTax2 propone la última fecha que usted usó. Si ese mes ya está cerrado, propone la fecha de hoy para evitar este error.

Sustento contable

Cerrar los meses revisados es una práctica de control interno: protege la información que ya se usó para declarar impuestos o preparar estados financieros. Que eTax2 exija un motivo para reabrir y que las correcciones se hagan con reversos, y no borrando, es una decisión de eTax2 para conservar la historia. Para las obligaciones fiscales de cada mes consulte la normativa vigente de la DGI en dgi.mef.gob.pa; la normativa puede cambiar, verifique su vigencia.

El Mayor no cuadra con los auxiliares

Versión 1.0 · Actualizado: 25/09/2026

¿Para qué sirve?

Para encontrar y corregir la diferencia cuando un **auxiliar** (el detalle por cliente, proveedor, producto, caja o banco) no suma lo mismo que su **cuenta de control** en el Libro Mayor.

Ejemplo: el reporte de antigüedad dice que sus clientes le deben B/.12,450.00, pero el Balance de Comprobación muestra B/.12,557.00 en «Cuentas por cobrar». Uno de los dos tiene algo que no está en el otro.

Si quiere repasar qué es una cuenta de control, lea Cuentas de control y auxiliares.

Síntoma

Puede verlo de varias formas:

- En **Contabilidad → Reportes → Cuadre de Auxiliares**, una fila tiene el **Estado Descuadre** (en rojo).
- Al cerrar un mes aparece: «No se puede cerrar el período: hay auxiliares descuadrados contra el Mayor al dd/mm/aaaa — [auxiliar]: auxiliar … vs Mayor … (dif. …). Revisa Reportes → Cuadre de auxiliares con ese corte, corrige el descuadre y vuelve a cerrar.»
- En **Movimientos de CxC** o **Movimientos de CxP**, el recuadro **Conciliación con el Libro Mayor** muestra una **Diferencia** distinta de cero.
- El total de **Antigüedad de saldos** no coincide con el saldo de la cuenta en el **Balance de Comprobación**.

No son descuadres (no hay nada que corregir):

- Estado **Migración ***, con la nota «* Diferencia por saldos de apertura / migración». Aparece en compañías con saldos iniciales cargados sin asiento propio, vistas a una fecha pasada. Si el cierre del mes le avisa «…pero el reporte los marca «N/D»/«Migración»…», puede marcar **cerrar de todos modos**.
- **GRNI** (Mercancía Recibida No Facturada) o **Mercancía en Tránsito** con saldo, pero con Estado **Cuadra**: es mercancía recibida sin facturar o importaciones sin nacionalizar. Es trabajo pendiente, no un error.

- **Partidas bancarias por clasificar** con saldo, pero con Estado **Cuadra**: son movimientos de banco que faltan por clasificar.

Causas posibles

De la más frecuente a la menos frecuente:

1. **Saldos migrados o carga inicial.** Los saldos de clientes o proveedores se cargaron como documentos sin asiento, y el Mayor recibió el saldo con un asiento global. A la fecha de hoy suelen cuadrar; a fechas pasadas la fila sale como **Migración ***.
2. **Falta la cuenta de control.** La fila dice **Sin cuenta** y, en la columna **Cuenta de control**, **No configurada**.
3. **Artículos sin cuenta de inventario.** En la fila de Inventario aparece una nota como «N artículos con existencia (B/. …) no tienen cuenta de inventario…». Si la compañía tampoco tiene cuenta de inventario por defecto, ese valor queda fuera del auxiliar.
4. **Asientos que mueven la cuenta de control sin documento.** Son asientos antiguos o migrados que se registraron directo contra «Cuentas por cobrar», «Cuentas por pagar», Inventario, Caja o Bancos. Hoy eTax2 ya no permite postear un asiento manual contra esas cuentas: responde «No se puede postear: una línea usa una cuenta de control.».
5. **Documentos cuyo importe no coincide con su asiento.** El documento dice un monto y su asiento otro (por ejemplo, documentos migrados).
6. **Bancos:** una cuenta bancaria con saldo que está **inactiva** o sin cuenta contable (el reporte solo suma las cuentas bancarias activas con cuenta contable), o un movimiento que no se reflejó en el módulo de Bancos.
7. **Caja:** falta cargar el saldo de apertura de la caja en el módulo, o la cuenta de caja se movió por fuera del módulo.

Cómo revisarlo paso a paso

1. Confirme en el encabezado que está en la **compañía correcta**.
2. Abra **Contabilidad → Reportes → Cuadre de Auxiliares**.
3. En **Fecha de corte** escriba el último día del mes que revisa (dd/mm/aaaa) y presione **Ver**.
4. Ubique las filas con **Descuadre**. Anote el **Saldo auxiliar**, el **Saldo mayor** y la **Diferencia**.
5. **Busque desde cuándo existe.** Repita el reporte con el último día de meses anteriores. El primer mes en que aparece la diferencia es donde debe buscar.
6. Haga clic en la **Cuenta de control** de la fila. Se abre el **Libro Mayor** de esa cuenta hasta la fecha de corte. Busque, en ese mes, asientos que no vengan de un documento del módulo

(asientos de diario o migrados) o un asiento por el monto de la diferencia.

7. **Si es Cuentas por Cobrar:** abra **Contabilidad → Cuentas por Cobrar → Reportes → Movimientos de CxC** con la misma fecha. Cuando no cuadra, el recuadro **Conciliación con el Libro Mayor** muestra la **Composición de la diferencia**, con cuánto aporta cada causa:
    - «Documentos cuyo importe no coincide con el de su asiento»
    - «Reversas de documentos anulados»
    - «Saldos migrados (documentos sin asiento propio) contra su apertura en el Mayor»
    - «Asientos que mueven la cuenta de control sin documento en el submayor»
8. **Si es Cuentas por Pagar:** use **Contabilidad → Cuentas por Pagar → Reportes → Movimientos de CxP** y revise su recuadro **Conciliación con el Libro Mayor**.
9. **Si es Inventario:** lea la nota bajo la fila y el desglose por cuenta (cuando dice «Varias (n)»).
10. **Si es Bancos:** compare el desglose por cuenta con **Contabilidad → Bancos → Cuentas bancarias** y el **Mayor de Bancos**.

Cómo corregirlo

Nunca borre asientos ni documentos. Corrija con documentos nuevos y anulaciones, así queda la historia.

Causa	Cómo corregirlo
Migración *	No es un error contable. Revise el detalle por tercero en **Contabilidad → Reportes → Auxiliar por Cuenta**. Al cerrar el mes, marque **cerrar de todos modos**; la constancia queda en la observación.
Sin cuenta	Configure la cuenta en **Contabilidad → Configuración → Cuentas por defecto**. Vea Cuentas por defecto.
Artículos sin cuenta de inventario	Edite cada artículo en **Inventario → Productos / Servicios** y asígnele su cuenta de inventario. Vea Crear un producto o servicio.
Asiento contra la cuenta de control sin documento	Registre la operación con el documento correcto del módulo (factura, nota, cobro, pago…) y **anule** el asiento que la registró por fuera. Vea Anular un documento.
Documento con importe distinto a su asiento	Ajuste la diferencia con una nota de crédito o de débito del cliente o proveedor. Vea Notas de crédito y débito de clientes o Notas de crédito y débito de proveedores.
Cuenta bancaria inactiva o sin cuenta contable	Revise la cuenta en **Contabilidad → Bancos → Cuentas bancarias**. Vea Cuentas bancarias y Mayor de Bancos.

Causa	Cómo corregirlo
Movimiento de banco o saldo de apertura de caja que falta en el módulo	Contacte a soporte (vea abajo).

No intente reclasificar una cuenta de control desde Contabilidad: eTax2 lo impide, porque su saldo lo lleva el módulo. Vea Reclasificar cuentas.

Después de corregir, vuelva a correr el **Cuadre de Auxiliares** con la misma fecha de corte. El Estado debe decir **Cuadra**.

Ejemplo práctico

Al 30/09/2026 el Cuadre de Auxiliares muestra:

Auxiliar	Saldo auxiliar	Saldo mayor	Diferencia	Estado
Cuentas por Cobrar	12,450.00	12,557.00	-107.00	Descuadre

Al 30/06/2026 el reporte decía **Cuadra**; al 31/07/2026 ya mostraba la diferencia, así que entró en julio. En **Movimientos de CxC**, la **Composición de la diferencia** muestra -107.00 en «Asientos que mueven la cuenta de control sin documento en el submayor».

En el Libro Mayor de la cuenta aparece un asiento de diario del 15/07/2026, registrado cuando eTax2 todavía permitía asientos manuales contra cuentas de control. Cargó a «Cuentas por cobrar» un servicio de B/.100.00 más ITBMS de B/.7.00 (7 %), sin factura:

Cuenta	Débito	Crédito
Cuentas por cobrar – clientes	107.00	
Ingresos por servicios		100.00
ITBMS por pagar		7.00
Totales	**107.00**	**107.00**

Comprobación: B/.7.00 ÷ 7 % = B/.100.00, igual a la base.

Corrección (en septiembre, que está abierto): se emite la factura al cliente por B/.100.00 + ITBMS B/.7.00 = B/.107.00 y se anula el asiento de diario con fecha de anulación en septiembre. Al 30/09/2026 el Cuadre vuelve a decir **Cuadra** y el cliente ve su deuda en su estado de cuenta. Los cortes de julio y agosto siguen mostrando la diferencia que existía en esas fechas: es la historia, y no

se borra.

> Como el ingreso y el ITBMS pasan de julio a septiembre, confirme con su contador cómo reflejarlo en sus declaraciones, según la normativa vigente de la DGI (dgi.mef.gob.pa); la normativa puede cambiar, verifique su vigencia.

Cuándo contactar a soporte

- La diferencia viene de **Bancos** o **Caja** y no encuentra ningún asiento que la explique (puede faltar reflejar un movimiento o cargar el saldo de apertura de la caja).
- Quiere anular un asiento **migrado** que toca una cuenta de control y eTax2 no lo permite.
- La fila dice **Migración *** también a la **fecha de hoy**.
- El reporte tarda mucho o muestra un error al calcular.

Al escribir, indique el **nombre de la compañía**, la **fecha de corte**, el **auxiliar** y la **diferencia**, y adjunte el reporte en **PDF** o **Excel**.

Preguntas frecuentes

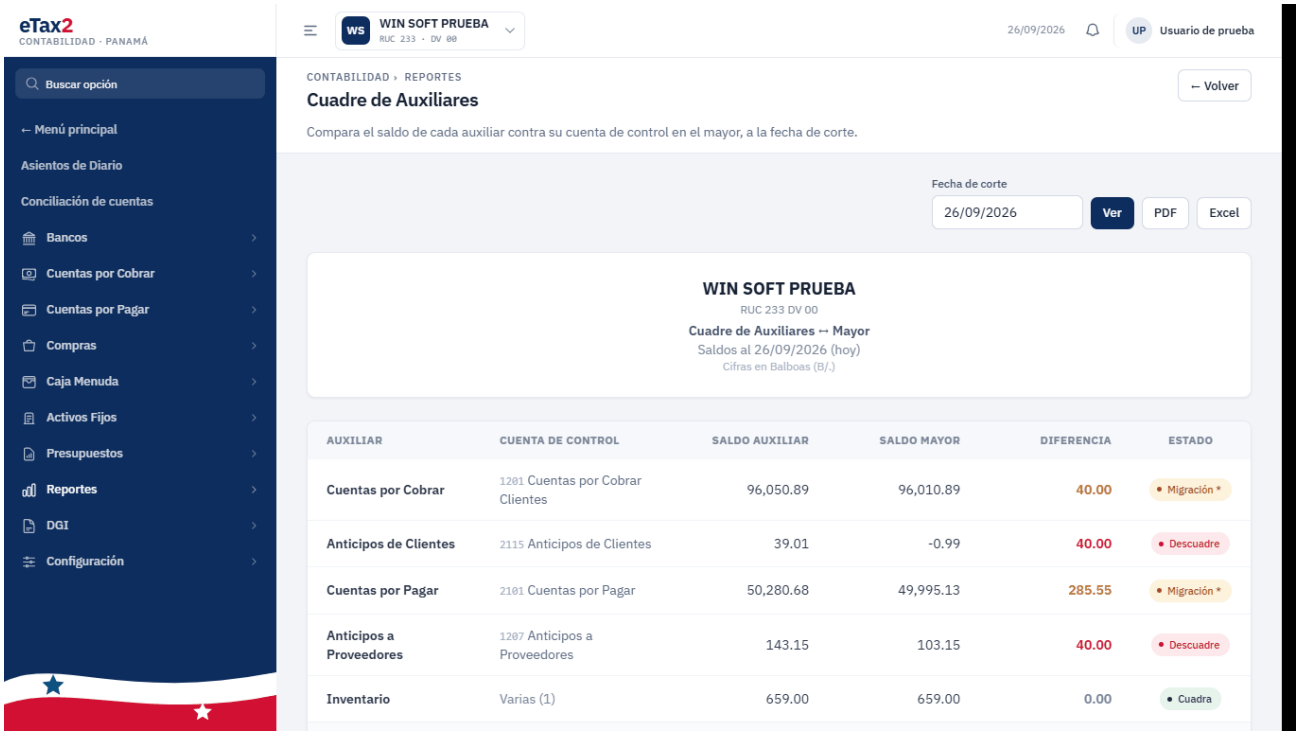
¿Puedo cerrar el mes con un descuadre? No, si es un **Descuadre** real: eTax2 no deja cerrar. Solo deja cerrar, con **cerrar de todos modos**, cuando las diferencias están marcadas como **Migración** o **N/D**.

¿Por qué no me deja hacer un asiento contra «Cuentas por cobrar» para cuadrar? Porque ese asiento no quedaría en el estado de cuenta de ningún cliente y crearía un descuadre nuevo. Esas cuentas solo se mueven desde su módulo.

¿Los documentos en borrador causan descuadre? No. Un borrador no tiene asiento ni cuenta en el auxiliar.

Sustento contable

En la partida doble, cada cuenta de control del Mayor resume el detalle de su auxiliar, y ambos deben coincidir a la fecha de los estados financieros. eTax2 compara con una tolerancia de B/.0.01 por redondeo. Más detalle del reporte en Cuadre de auxiliares.



Cuadre de Auxiliares · Captura del 26/09/2026

---

https://emenu2.com/manual/problemas/el-mayor-no-cuadra-con-los-auxiliares

Factura electrónica rechazada o pendiente

Versión 1.7 · Actualizado: 20/11/2026

¿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.

No encuentro un cliente, proveedor o producto

Versión 1.0 · Actualizado: 25/09/2026

¿Para qué sirve?

Para encontrar un **cliente**, un **proveedor** o un **producto o servicio** que usted sabe que existe, pero que no aparece al buscarlo en una lista o al elegirlo en una factura, una cotización o una compra.

Casi siempre la causa es sencilla: el registro está **inactivo**, está en **otra compañía**, no tiene el **tipo** correcto o se está buscando con un texto distinto. Este artículo le ayuda a revisarlo en orden y a corregirlo **sin crear duplicados**.

Síntoma

- En el buscador de **Cliente** o **Proveedor** de un documento aparece «Sin coincidencias».
- El buscador muestra «Mostrando los primeros 30 — escribe para afinar» y el que busca no está en la lista.
- En **Ventas → Clientes**, o en **Proveedores**, aparece «No hay contactos de este tipo todavía».
- En **Inventario → Productos / Servicios** aparece «No hay productos/servicios.».
- El producto existe, pero no aparece al agregar una línea en la factura o en la compra.
- No ve en el menú la opción **Clientes**, **Proveedores** o **Productos / Servicios**.

Causas posibles

De la más frecuente a la menos frecuente:

1. **Está buscando con otro texto.** Por ejemplo, busca por el nombre comercial y el registro está con la razón social, o busca por RUC donde el buscador solo compara nombre y código.
2. **El registro está Inactivo.** Los buscadores de facturas, cotizaciones y compras **solo muestran clientes, proveedores y productos activos**. En las listas sí aparecen, marcados como **INACTIVO**.
3. **El contacto no tiene el tipo correcto.** Un contacto que solo es **proveedor** no aparece al facturar, y uno que solo es **cliente** no aparece al registrar una compra.
4. **Está en otra compañía.** Cada compañía tiene sus propios clientes, proveedores y productos. Si la compañía activa no es la correcta, no los verá.

5. **No tiene permiso.** Si su rol no incluye ver contactos o inventario, la opción no aparece en su menú.
6. **Nunca se creó, o se unió con otro.** Cuando se unen contactos duplicados, el nombre anterior suele quedar en la **razón social** o en las **observaciones** del contacto que se conservó.

Cómo revisarlo paso a paso

1. Confirme la compañía activa

Mire el recuadro con el nombre de la compañía en la parte superior de la pantalla. Si no es la correcta, haga clic en él y elija la compañía. Vea Iniciar sesión y elegir la compañía.

2. Busque en la lista, no en el documento

La lista busca en más datos y muestra también los inactivos.

Clientes y proveedores:

1. Abra **Ventas → Clientes** (o **Contabilidad → Compras → Proveedores**).
2. Presione la pestaña **Todos**, para ver clientes y proveedores juntos.
3. En el buscador («Buscar código, nombre, RUC, email...») escriba **una parte** del nombre o el **RUC**. Esta búsqueda revisa el código, el nombre, la razón social, el RUC, el email y las observaciones.
4. Si lo encuentra, mire las columnas **Tipos** y **Estado**.

Productos y servicios:

1. Abra **Inventario → Productos / Servicios**.
2. En **Estado** elija **Todos**.
3. En el buscador («Código o nombre...») escriba una parte del código o del nombre.
4. Si lo encuentra, mire la columna **Estado**.

3. Revise su menú

Si no ve la opción **Clientes**, **Proveedores** o **Productos / Servicios**, su rol no le da acceso. Pida al administrador de la compañía que lo revise. Vea Usuarios, roles y permisos por compañía.

Cómo corregirlo

Lo que encontró	Qué hacer

El contacto está **INACTIVO**	Ábralo para editarlo, cambie **Estado** a **Activo** y presione **Guardar**. Desde ese momento aparece en los buscadores.
El producto está **INACTIVO**	En la lista de **Productos / Servicios**, presione **Activar** en su fila. Verá el mensaje «[nombre] activado.». Necesita permiso para gestionar inventario.
El contacto no tiene el tipo que necesita	Edítelo y, en **Tipos (uno o más)**, marque también **cliente** o **proveedor**. Presione **Guardar**. No cree otro contacto.
Está en otra compañía	Cambie la compañía activa y registre el documento allí. Si el documento debe ser de esta compañía, cree el registro en esta compañía.
Lo buscaba con otro texto	En el documento, búsquelo por **nombre** o por **código**, tal como aparece en la lista.
No existe	Créelo. Vea Crear un cliente o Crear un producto o servicio.

Antes de crear uno nuevo, búsquelo por RUC en la lista. Así evita duplicados: dos fichas del mismo cliente parten su saldo en dos y los reportes dejan de cuadrar.

Crear desde el documento. Si su usuario puede crear contactos, el buscador de la factura o de la compra ofrece **Nuevo cliente** o **Nuevo proveedor** (o **Crear «…»** con el texto que escribió). Se crea con los datos básicos; el resto de la ficha se completa después en la lista de contactos.

¿Y si ya no lo usa? No lo borre: déjelo **Inactivo**. Su historial se conserva y deja de estorbar en los buscadores.

Ejemplo práctico

Una usuaria de la compañía ficticia **Comercial Las Palmas, S.A.** va a facturarle a **Distribuidora Ejemplo, S.A.** El buscador del cliente dice «Sin coincidencias».

1. Confirma que la compañía activa es **Comercial Las Palmas, S.A.**
2. En **Ventas → Clientes**, pestaña **Todos**, busca el RUC **155-1234-567890** y encuentra el contacto.
3. En **Tipos** solo aparece como proveedor, y su **Estado** es **INACTIVO**.
4. Lo edita: marca también el tipo cliente, cambia **Estado** a **Activo** y presiona **Guardar**.
5. Vuelve a la factura y ahora el cliente aparece.

Nada de esto genera asiento contable: activar o cambiar el tipo de un contacto no mueve la contabilidad.

Cuándo contactar a soporte

- El registro aparece **ACTIVO**, con el tipo correcto y en la compañía correcta, pero sigue sin salir en el buscador del documento.
- Un cliente, proveedor o producto que usaba ayer ya no aparece en ninguna lista, ni siquiera con **Todos**.
- Encontró el mismo cliente o proveedor **duplicado** y con movimientos en las dos fichas: unirlos requiere ayuda.

Al escribir, indique el **nombre de la compañía**, el **nombre y RUC** (o el código del producto) y la **pantalla** donde no aparece.

Preguntas frecuentes

¿Por qué los inactivos no salen en las facturas? Para que nadie le facture por error a un cliente que ya no está activo, ni use un producto que se dejó de vender. En las listas siguen visibles para consultar su historial.

¿Un mismo contacto puede ser cliente y proveedor? Sí. Marque los dos tipos en su ficha. Así no hace falta crearlo dos veces.

Trabajo con varias compañías, ¿por qué no veo aquí el cliente de la otra? Porque cada compañía tiene sus propios datos y nunca se mezclan. Vea Trabajar con varias compañías (despacho contable).

La compra por QR no se registra

Versión 1.1 · Actualizado: 17/11/2026

¿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.

La conciliación bancaria no cuadra

Versión 1.1 · Actualizado: 14/11/2026

¿Para qué sirve?

Para encontrar la causa cuando, en **Contabilidad → Conciliación de cuentas**, la **Diferencia** no queda en **B/.0.00** (o aparece ⚠ **No cuadra por B/. …**), y corregirla sin borrar asientos ni perder el historial.

Si es la primera vez que concilia, lea antes Conciliación bancaria.

Síntoma

Usted ve uno de estos casos en la pantalla de la conciliación:

- La tarjeta **Diferencia** muestra un monto en rojo, por ejemplo **B/. 535.00**, en lugar de ✓ **Cuadrado**.
- Al presionar **Cerrar conciliación**, eTax2 pregunta: «La conciliación está descuadrada. ¿Cerrar de todas formas?».
- Si la cierra sin confirmar, sale el mensaje: «La conciliación está descuadrada (diferencia B/. …). Confirme el cierre desde el botón para continuar.»
- Debajo de las tarjetas, la línea **Saldo del Mayor al corte = conciliado + partida(s) pendiente(s)** muestra ⚠ **No cuadra por B/. …**.

Son dos cosas distintas:

Lo que ve	Qué significa
Diferencia distinta de cero	Lo que marcó no coincide con el estado de cuenta del banco. Casi siempre falta registrar o marcar algo.
⚠ **No cuadra por B/. …**	Los números de la pantalla no cuadran con el Mayor. No es un problema de marcas. Vea **Cuándo contactar a soporte**.

Diferencia = Saldo del estado externo − Saldo conciliado.

Causas posibles

De la más a la menos frecuente:

1. **El banco registró algo que usted aún no registra.** Por ejemplo: comisiones, intereses, cargos por servicio, transferencias ACH recibidas de clientes o débitos automáticos.
2. **Marcó una partida que el banco todavía no refleja**, como un cheque que el proveedor aún no ha cobrado, o dejó sin marcar una que sí aparece en el estado de cuenta.
3. **Un monto se registró distinto al del banco.** Por ejemplo, un cheque de B/.1,520.00 registrado como B/.1,250.00.
4. **El saldo del estado externo está mal escrito**, o se dejó vacío (eTax2 lo toma como **B/.0.00**). En tarjetas, préstamos y otras cuentas de pasivo, el saldo va **en negativo**.
5. **Hay movimientos en Borrador.** La lista solo muestra partidas de asientos **posteados**, con fecha **hasta la fecha de corte**.
6. **Un movimiento tiene fecha posterior al corte.** Por ejemplo, un depósito que el banco acreditó el 31/08 pero se registró con fecha 01/09: no sale en el corte de agosto.
7. **Una partida está registrada dos veces**, por ejemplo el mismo depósito registrado en Bancos y otra vez como cobro.
8. **El saldo inicial no se marcó.** El **Saldo conciliado** es **acumulado**: en la primera conciliación de la cuenta hay que marcar también el asiento de apertura o el saldo inicial, si está dentro del corte.
9. **Se anuló un asiento que ya estaba marcado.** Al anularlo, su marca se suelta en las conciliaciones abiertas y el saldo conciliado cambia.
10. **Se anuló o reabrió una conciliación anterior.** Como el saldo es acumulado, lo que cambie en un corte anterior se nota en el siguiente.

Cómo revisarlo paso a paso

1. **Revise el saldo del banco.** Compare la tarjeta **Saldo del estado externo** con el saldo final del estado de cuenta, a la misma **fecha de corte**. Si está mal, corríjalo con **Corregir**.
2. **Mire el tamaño de la diferencia.** Da pistas:
    - **Igual al monto de una partida:** falta registrarla o marcarla, o se marcó de más.
    - **El doble de una partida:** probablemente se registró con el signo contrario (un depósito como retiro, o al revés).
    - **Divisible entre 9** (por ejemplo, 270.00 = 9 × 30.00): suele ser un error de dígitos invertidos, como 1,520.00 escrito 1,250.00.
3. **Filtre Pendientes.** Recorra cada partida sin marcar y búsquela en el estado de cuenta. Si aparece allí, márquela y presione **Guardar marcas**.
4. **Filtre Conciliadas.** Confirme que cada partida marcada aparece en el estado de cuenta **por el mismo monto**.

5. **Busque en el estado de cuenta lo que no está en la lista:** cargos, comisiones, intereses y ACH. Eso es lo que falta registrar.
6. **Revise los borradores.** En Bancos, Cuentas por Cobrar y Cuentas por Pagar, busque movimientos de esa cuenta en **Borrador**: no salen en la conciliación hasta que se posteen.
7. **Abra Ver el desglose del cuadre.** Muestra de dónde sale el saldo conciliado: lo conciliado al corte anterior, más los débitos del período, menos los créditos del período. Si el saldo conciliado al corte anterior no es el que usted cerró el mes pasado, algo cambió en ese corte (causas 9 y 10).
8. **Pruebe la conciliación asistida.** En **Conciliación asistida — subir el estado de cuenta**, suba el Excel o CSV del banco y presione **Analizar**. eTax2 le separa lo que **Faltan en libros**, lo que está **En libros, no en el estado**, los **Posibles duplicados** y **En libros dos veces — revisar**.

Cómo corregirlo

Ninguna de estas correcciones borra historial: si algo se registró mal, se anula y se registra de nuevo.

Causa	Qué hacer
Falta registrar un cargo, una comisión o un ACH	Regístrelo en su módulo (Bancos, cobro de cliente o pago a proveedor), o desde **Faltan en libros** en la conciliación asistida. Luego márquelo.
Se marcó de más	Quite la marca de esa partida y presione **Guardar marcas**.
Monto registrado distinto al del banco	Anule el movimiento en su módulo de origen (o con el botón **Anular** de la partida) y regístrelo con el monto correcto. Vea Anular un documento.
Saldo del estado externo mal escrito	Presione **Corregir** junto al importe.
Movimientos en Borrador	Postéelos. Aparecerán como partidas pendientes.
Fecha posterior al corte	Si la fecha registrada es un error, anule y registre con la fecha correcta. Si la fecha es correcta, la partida se concilia en el corte siguiente.
Registrado dos veces	Anule el duplicado en su módulo de origen.
Saldo inicial sin marcar	Márquelo en la primera conciliación de la cuenta.
Cambió un corte anterior	Revise esa conciliación. Si está **Cerrada**, use **Reabrir**, corrija y vuelva a cerrarla.

> **No cierre una conciliación descuadrada para «quitarse el problema».** Hágalo solo si conoce la causa y la va a corregir el mes siguiente. Anote el motivo en **Notas**.

Si al anular un movimiento de Bancos ve «No se puede anular: el movimiento bancario del asiento … está conciliado en un corte cerrado. Reabre esa conciliación de cuentas antes de anular.», primero **Reabra** esa conciliación.

Ejemplo práctico

Comercial Las Palmas, S.A. (ficticia) concilia su cuenta corriente al **31/08/2026**.

Dato	Monto
Saldo del Mayor al corte	B/.9,000.00
Cheque n.º 210 aún no cobrado (pendiente)	−B/.1,000.00
Saldo conciliado	B/.10,000.00
Saldo del estado del banco	B/.10,535.00
Diferencia	**B/.535.00**

Comprobación del ancla: 10,000.00 + (−1,000.00) = 9,000.00, igual al Mayor.

En el estado de cuenta hay un **ACH de B/.535.00** del cliente *Distribuidora Río Abajo* (ficticia) que no se había registrado. Se registra el cobro contra su factura:

Cuenta	Débito B/.	Crédito B/.
Banco – Cuenta corriente	535.00	
Cuentas por cobrar – Distribuidora Río Abajo		535.00
Totales	**535.00**	**535.00**

Un cobro no lleva ITBMS: el ITBMS se registró en la factura de venta.

Al marcar el cobro, el saldo conciliado sube a B/.10,535.00 y la **Diferencia** queda en ✓ **Cuadrado**. El Mayor queda en B/.9,535.00 = 10,535.00 + (−1,000.00). El cheque 210 pasa pendiente al corte de septiembre.

Cuándo contactar a soporte

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

- Aparece ⚠ **No cuadra por B/. …** en la línea **Saldo del Mayor al corte**. Indica un problema en los datos, no en sus marcas.
- Ya revisó todas las partidas, no hay borradores ni fechas fuera del corte, y la diferencia sigue.
- El asistente muestra «No se pudo leer el estado de cuenta.» con el Excel o CSV original del banco.

Envíe la cuenta, la fecha de corte, el monto de la diferencia y el **Excel** o **PDF** de la conciliación.

Vea también: Cuentas bancarias y Mayor de Bancos, Importar el estado de cuenta y Cuadre de auxiliares.

---

https://emenu2.com/manual/problemas/la-conciliacion-bancaria-no-cuadra

No tengo permiso para una opción

Versión 1.0 · Actualizado: 25/09/2026

¿Para qué sirve?

Para entender por qué eTax2 no le deja ver o usar una opción y a quién pedirle el acceso. En eTax2, lo que cada persona puede hacer depende de su **rol** y de sus **permisos**, y ambos se asignan **por compañía**.

Síntoma

Usted ve uno de estos casos:

Lo que ve	Qué suele significar
La opción **no aparece en el menú**, ni al buscarla en **Buscar opción**	No tiene el permiso **Acceder** a esa opción en la compañía activa.
Abre un enlace o un favorito y eTax2 lo lleva a **su pantalla de inicio**, sin mostrar la pantalla pedida	Igual: no tiene **Acceder** a esa pantalla.
Ve la pantalla, pero al **guardar, borrar, exportar o imprimir** sale una página de error **403**	Puede abrir la pantalla, pero no tiene esa acción.
La página 403 trae un motivo, por ejemplo «La conciliación no está abierta.»	No es falta de permiso: es una regla del documento. Lea el motivo.
Le falta un botón que un compañero sí ve, por ejemplo **Recalcular costos** en el Kardex	Ese botón pide un permiso que usted no tiene.
En una compañía puede hacerlo y en otra no	Sus permisos son distintos en cada compañía.
Puede consultar todo, pero **nada** se deja guardar en esa compañía	La compañía está marcada como **Solo lectura**.
La compañía no aparece al buscarla en el chip del encabezado	No tiene acceso a esa compañía.
Un enlace a un documento dice que la página no existe	El documento es de **otra compañía** distinta a la activa.

Causas posibles

De la más a la menos frecuente:

1. **Su rol no incluye la opción.** Cada rol define, opción por opción, seis acciones: **Acceder**, **Insertar**, **Borrar**, **Actualizar**, **Exportar** e **Imprimir**.
2. **Está en otra compañía.** El rol y los permisos valen solo para la compañía activa. Tener acceso en *Compañía A* no le da acceso en *Compañía B*.
3. **Le negaron esa acción solo a usted.** El administrador puede quitarle a una persona una acción que su rol sí da.
4. **La opción pide un permiso aparte.** Algunas funciones tienen su propio permiso. Por ejemplo, con el permiso de registrar compras por QR usted puede leer facturas, pero para **Postearlas** necesita el de gestionar Cuentas por Pagar.
5. **El menú está mostrando solo un módulo.** Dentro de algunos módulos, como **Contabilidad** o **Planilla**, el menú muestra solo las opciones de ese módulo. La opción que busca está en otro: use **← Menú principal**.
6. **La compañía está en Solo lectura.** Quien no es super administrador solo puede consultar, exportar e imprimir.
7. **La opción es exclusiva del super administrador**, como **Seguridad → Usuarios** y **Seguridad → Roles**.
8. **No tiene acceso a la compañía.** Nadie le ha dado un rol en ella.

Cómo revisarlo paso a paso

1. **Confirme la compañía activa** en el chip del encabezado. Si no es la correcta, cámbiela y vuelva a intentar. Vea Iniciar sesión y elegir la compañía.
2. **Busque la opción por nombre** en **Buscar opción**, arriba del menú. Si está dentro de un módulo, presione antes **← Menú principal**. Vea Navegar el menú y usar la ayuda.
3. **Anote qué intentaba hacer:** la opción del menú, la acción (ver, guardar, borrar, exportar, imprimir) y el mensaje exacto. Si puede, tome una captura.
4. **Pregúntese si le pasa en todas las compañías o solo en una.**
5. **Recargue la página.** Si el administrador le acaba de dar el permiso y sigue igual, cierre sesión y vuelva a entrar.

Cómo corregirlo

Usted **no puede darse permisos a sí mismo**: nadie puede cambiar su propio rol ni sus propios permisos. Pídaselo a la persona correcta.

Caso	Quién lo corrige	Dónde

Le falta una opción o una acción en esta compañía	El **administrador de la compañía**	**Seguridad → Accesos por compañía**, botón **Permisos** en su fila, o cambiando el **Rol en esta compañía**. Vea Usuarios, roles y permisos por compañía.
Le negaron una acción (casilla de **fondo gris** marcada)	El administrador de la compañía	La misma pantalla **Permisos**: desmarcar la casilla y **Guardar permisos**.
Necesita acceso a otra compañía	El administrador de **esa** compañía, o el super administrador	**Seguridad → Accesos por compañía** (en esa compañía) o **Seguridad → Usuarios → Compañías**.
El rol completo está mal definido para todos	El **super administrador**	**Seguridad → Roles**. Vea Usuarios y roles de la plataforma.
La compañía está en Solo lectura	El **super administrador**	Ficha de la compañía, casilla **Solo lectura**. Pregunte primero por qué se marcó: suele ser a propósito.
La página 403 trae un motivo	Usted mismo	Haga lo que dice el motivo. Por ejemplo, **Reabrir** una conciliación cerrada antes de cambiarla.

Cuando pida el acceso, diga:

- la **compañía**,
- la **opción del menú** (por ejemplo **Contabilidad → Compras → Registrar por QR / Foto**),
- la **acción** que necesita (**Acceder**, **Insertar**, **Actualizar**, **Borrar**, **Exportar** o **Imprimir**).

Pida **solo** lo que necesita. Todos los cambios de roles y permisos quedan en la Auditoría.

Ejemplo práctico

Ana Pérez (ficticia) es auxiliar en *Comercial Las Palmas, S.A.*. Ve **Facturas de compra**, pero no ve **Registrar por QR / Foto**.

1. Confirma en el chip que la compañía activa es *Comercial Las Palmas, S.A.*.
2. Busca «QR» en **Buscar opción**: no aparece.
3. Le escribe a su administradora: «En Comercial Las Palmas necesito **Acceder** e **Insertar** en **Compras → Registrar por QR / Foto**».
4. La administradora entra a **Seguridad → Accesos por compañía**, presiona **Permisos** en la fila de Ana, marca esas casillas y presiona **Guardar permisos**.
5. Ana recarga la página y la opción aparece.

Este proceso no genera ningún asiento contable.

Cuándo contactar a soporte

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

- Su administrador le dio el permiso, usted cerró sesión y volvió a entrar, y sigue sin poder usar la opción.
- Ve un error 403 sin motivo en una acción que su rol claramente permite.
- Nadie en su empresa puede administrar usuarios, por ejemplo porque la única administradora dejó la empresa.

Envíe la compañía, su email de usuario, la opción del menú, la acción y una captura del mensaje. No envíe su contraseña.

El inventario queda negativo o el costo no cuadra

Versión 1.1 · Actualizado: 17/11/2026

¿Para qué sirve?

Para encontrar y corregir la causa cuando:

- un producto muestra **existencia negativa**, o
- su **costo promedio** se ve más alto o más bajo de lo que debería, o
- el valor del inventario en eTax2 **no coincide** con la cuenta de Inventario del Mayor.

Si necesita repasar cómo calcula eTax2 el costo, lea Costo promedio de inventario.

Síntoma

Usted ve uno de estos casos:

- En **Inventario → Existencias por almacén** o en **Inventario → Existencia por cuenta** la **Cantidad** de un producto sale con signo negativo (en **Existencia por cuenta**, además, en rojo).
- En el **Kardex**, el **Saldo** baja de cero después de una venta.
- El **Prom.** del Kardex cambia de forma extraña después de una compra.
- El **Costo sal.** de una venta ya registrada cambió y apareció un asiento «Ajuste por recálculo de costo de inventario (promedio ponderado por fecha)».
- En **Contabilidad → Reportes → Cuadre de Auxiliares**, la fila **Inventario** muestra diferencia contra el Mayor.
- Al hacer un ajuste a la baja: «La disminución dejaría existencia negativa en «*producto*» (actual *n*). Ajuste la cantidad.»
- Al anular una compra: «No se puede anular: la mercancía de esta compra ya fue consumida o vendida, por lo que el inventario quedaría negativo…»

Causas posibles

De la más a la menos frecuente:

1. **Se vendió antes de registrar la compra.** eTax2 **permite facturar sin existencia**; la cantidad queda negativa hasta que entra la compra. Es normal si la compra llega en pocos días;

no lo es si se olvida.

2. **La compra está en Borrador.** Una compra no sube existencias hasta que se **Postea**.
3. **La compra se registró sin artículo.** Las compras leídas por QR o foto traen las líneas **sin artículo**, y las compras capturadas a mano traen por defecto el **artículo genérico de servicio**. Si no se elige el producto, la compra no sube existencias, aunque la cuenta de la línea sea la de Inventario. En una compañía que ya lleva inventario por artículo, eTax2 ya no deja guardar una compra a mano, ni registrar una factura recibida por correo, con una línea sin producto contra una cuenta de Inventario: responde «Una línea sin producto va contra la cuenta …, que es de Inventario. …». Las compras anteriores a ese control sí pueden tenerla.
4. **La compra entró en otro almacén.** Cada almacén lleva su propia existencia y su propio costo promedio. Una factura de compra sube la mercancía al **primer almacén activo de la compañía** (por código). Si usted vende desde otro almacén, ese queda negativo mientras no se haga una transferencia.
5. **Faltó el saldo inicial.** Al empezar en eTax2 no se cargaron las existencias iniciales de ese producto, o se cargaron sin su movimiento de entrada.
6. **Documentos con fecha atrasada.** Una compra registrada después de ventas posteriores a su fecha cambia el costo de esas ventas. eTax2 lo corrige solo con un asiento de ajuste, pero el Kardex se ve distinto al de ayer.
7. **Se vendió en negativo y luego entró una compra a otro precio.** Las unidades vendidas sin existencia salen, al vender, al costo promedio que había.
    - Si la compra que las repone se registró en eTax2 **desde el 17/11/2026**, eTax2 lo corrige solo: recostea esas unidades al costo de la compra y registra la diferencia en **Costo de ventas** con un asiento de ajuste. Por eso el costo de la venta cambia (vea el ejemplo).
    - Si se registró **antes del 17/11/2026**, no se recostea: la diferencia quedó en las unidades que sobran, y el promedio subió o bajó más de lo esperado.
8. **Faltante físico real.** Robo, daño, merma o un error de conteo.

Cómo revisarlo paso a paso

1. **Abra el Kardex del producto.** Entre a **Inventario → Kardex**, elija el **Producto** y el **Almacén**, ponga un rango amplio en **Desde / Hasta** y presione **Filtrar**. Vea Kardex de un producto.
2. **Ubique la primera línea** en que el **Saldo** baja de cero. ¿Qué documento es (**Doc.**) y qué fecha tiene?
3. **Busque la compra que debió entrar antes.**
    - En **Contabilidad → Compras → Facturas de compra**, filtre por el proveedor y revise el **Estado**: si está en **Borrador**, esa es la causa 2.

    - Ábrala y revise que cada línea tenga el **producto** elegido: si no, es la causa 3.
4. **Compare almacenes.** En **Inventario → Existencias por almacén** vea el producto en todos los almacenes. Si un almacén está en negativo y otro tiene de más, es la causa 4.
5. **Revise el inicio del Kardex.** Si el producto tiene ventas pero ninguna entrada al principio, falta el saldo inicial (causa 5).
6. **Pruebe Recalcular costos.** En el Kardex, con el producto y el almacén filtrados, presione **Recalcular costos**. La ventana le muestra, **antes de aplicar**, qué salidas cambian y el asiento de ajuste. Si dice «Los costos ya están correctos. No hay nada que recalcular.», el orden de fechas no es el problema.
7. **Compare con el Mayor.** En **Inventario → Existencia por cuenta**, ponga la **Fecha de corte** y compare el total de cada cuenta con su saldo en el Balance de Comprobación a la misma fecha. Vea Cuadre de auxiliares y El Mayor no cuadra con los auxiliares.

Cómo corregirlo

No se borran movimientos: se completa lo que falta o se corrige con un documento nuevo.

Causa	Qué hacer
Compra no registrada	Regístrela con su **fecha real**. Si esa fecha es anterior a las ventas, eTax2 recalcula el costo de esas ventas y registra el ajuste.
Compra en Borrador	Ábrala, confirme los artículos y presione **Postear**.
Compra sin artículo, aún en Borrador	**Editar** → en cada línea use **Buscar artículo (opcional)…** → guarde y **Postee**.
Compra sin artículo, ya posteada	Anúlela con la opción de **copia en borrador**, elija los artículos en la copia y regístrela. Vea Anular un documento.
Mercancía en otro almacén	Haga una transferencia entre almacenes.
Faltó el saldo inicial	Regístrelo con un **Ajuste de unidades** (Aumento), con la contrapartida que indique su contador. Vea Ajustes de inventario .
Fechas atrasadas	Use **Recalcular costos** en el Kardex, revise la vista previa y presione **Aplicar**.
Costo distorsionado por vender en negativo, con la compra registrada **antes del 17/11/2026**	Con su contador, haga un **Ajuste de costo** al costo correcto. Vea el ejemplo. Desde el 17/11/2026 no hace falta: eTax2 lo corrige al registrar la compra.

Causa	Qué hacer
Faltante físico	**Ajuste de unidades** (Disminución) contra la cuenta de pérdida que indique su contador.

> Para evitarlo: registre y postee las compras **antes** de vender, elija siempre el **producto** en cada línea de compra, y revise cada semana las existencias negativas.

Ejemplo práctico

Ferretería Don Beto (ficticia), producto «Foco LED 9W», almacén `TIENDA`. Las compras son sin ITBMS (el ITBMS no es costo).

Fecha	Movimiento	Entrada	Costo ent.	Salida	Saldo	Saldo B/.	Prom.
01/09/2026	Saldo anterior				4	8.00	2.0000
05/09/2026	Venta			10	−6	−12.00	2.0000

- Venta: salen 10 unidades al promedio vigente: 10 × 2.00 = **B/.20.00** de costo. El saldo queda en −6 unidades y −B/.12.00. De las 10, 4 sí estaban en bodega y 6 faltaban.

El 08/09/2026 entra una compra de 20 unidades a **B/.2.50**. Lo que pasa depende del día en que esa compra se **registró** en eTax2.

Compra registrada desde el 17/11/2026: eTax2 lo corrige solo

Al postear la compra, eTax2 recostea las 6 unidades que faltaban al costo de la compra:

- Costo correcto de la venta: 4 × 2.00 + 6 × 2.50 = 8.00 + 15.00 = **B/.23.00** (2.30 por unidad).
- Diferencia: 23.00 − 20.00 = **B/.3.00**. eTax2 la registra en el asiento «Ajuste por recálculo de costo de inventario (promedio ponderado por fecha)», con la fecha de la venta, 05/09/2026 (o con la de hoy, si septiembre ya está cerrado). El asiento de la factura no se toca.

Cuenta	Débito B/.	Crédito B/.
Costo de ventas	3.00	
Inventario de mercancía		3.00
Totales	**3.00**	**3.00**

El Kardex queda así:

Fecha	Movimiento	Entrada	Costo ent.	Salida	Costo sal.	Saldo	Saldo B/.	Prom.
01/09/2026	Saldo anterior					4	8.00	2.0000
05/09/2026	Venta			10	2.3000	−6	−15.00	2.5000
08/09/2026	Compra	20	2.5000			14	35.00	2.5000

Comprobación: 8.00 + 50.00 − 23.00 = 35.00 = 14 × 2.50. El promedio queda en el costo de la compra y no hay que hacer nada más.

Compra registrada antes del 17/11/2026

eTax2 no recostea la venta. La compra mezcla las unidades negativas con su costo:

Fecha	Movimiento	Entrada	Costo ent.	Salida	Saldo	Saldo B/.	Prom.
08/09/2026	Compra	20	2.5000		14	38.00	2.7143

- Compra: −12.00 + (20 × 2.50 = 50.00) = 38.00; 38.00 ÷ 14 = **2.7143**.

El promedio subió a 2.7143 aunque la compra fue a 2.50. Las 6 unidades vendidas sin existencia se costearon a 2.00 en lugar de 2.50, y esa diferencia (6 × 0.50 = **B/.3.00**) quedó en las 14 unidades que sobran. Su valor correcto es 14 × 2.50 = B/.35.00, no B/.38.00.

Si la compra de verdad llegó el 08/09, **Recalcular costos** no cambia nada: las fechas ya están en orden. Con el visto bueno de su contador, se hace un **Ajuste de costo** a **B/.2.50** con contrapartida **Costo de ventas**: 35.00 − 38.00 = **−B/.3.00**.

Cuenta	Débito B/.	Crédito B/.
Costo de ventas	3.00	
Inventario de mercancía		3.00
Totales	**3.00**	**3.00**

Resultado: el costo de ventas total de las 10 unidades queda en 20.00 + 3.00 = B/.23.00 = 4 × 2.00 + 6 × 2.50. El inventario queda en B/.35.00, igual que en el caso automático. Un ajuste de inventario no lleva ITBMS.

Si en cambio la compra llegó el 03/09 pero se registró con fecha 08/09, lo correcto es anularla y registrarla con la fecha real: eTax2 recalcula la venta del 05/09 por sí solo.

Cuándo contactar a soporte

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

- **Recalcular costos** avisa de **ítems con historial de movimientos incompleto** y usted no sabe de dónde sale ese saldo.
- La ventana de **Recalcular costos** muestra un mensaje que empieza con «Error:».
- El Kardex del producto termina en un saldo distinto al que muestra **Existencias por almacén** para el mismo almacén.
- El **Cuadre de Auxiliares** muestra diferencia en Inventario y usted ya revisó compras en borrador, artículos y almacenes.

Envíe el producto, el almacén, el rango de fechas y una captura del Kardex.

---

https://emenu2.com/manual/problemas/el-inventario-queda-negativo-o-el-costo-no-cuadra

No puedo anular un documento

Versión 1.0 · Actualizado: 25/09/2026

¿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).

El cliente dice que su saldo es otro

Versión 1.0 · Actualizado: 25/09/2026

¿Para qué sirve?

Para encontrar la diferencia cuando un cliente le dice «yo le debo B/.X» y eTax2 muestra otro saldo, y para corregirla de forma ordenada, dejando rastro de cada ajuste.

Síntoma

- El cliente le envía su propio cálculo, o un comprobante de pago, y el saldo no coincide con el de **Estado de cuenta** o **Saldo de clientes**.
- En eTax2 el cliente aparece debiendo una factura que él asegura que pagó.
- El saldo del cliente sale **negativo** (tiene saldo a favor) y él dice que no.

eTax2 no muestra un mensaje de error en este caso: la diferencia se descubre comparando.

Causas posibles

De la más a la menos frecuente:

1. **El cobro no se registró** o se registró en **otro cliente** (por ejemplo, uno con nombre parecido).
2. **El cobro se registró pero no se aplicó** a la factura: quedó como saldo a favor del cliente y la factura sigue pendiente.
3. **Fechas de corte distintas:** el cliente cuenta un pago hecho después de la fecha que usted consultó, o una factura que él aún no ha recibido.
4. **Retenciones:** el cliente le retuvo parte del ITBMS y le pagó menos; esa retención no se registró. Vea Retenciones de ITBMS.
5. **Notas de crédito o débito** que una parte tiene y la otra no (descuentos, devoluciones, cargos adicionales).
6. **Factura en borrador:** usted se la envió al cliente, pero en eTax2 no está contabilizada, así que no suma al saldo.
7. **Documento duplicado** o anulado sin su reverso correcto.
8. **Saldo inicial** de la migración mal cargado.

Cómo revisarlo paso a paso

1. **Confirme la compañía activa** y que está viendo al cliente correcto (revise el RUC).
2. Vaya a **Contabilidad → Cuentas por Cobrar → Reportes → Estado de cuenta**. Elija el **Cliente**, ponga **Desde** la fecha de la última vez que ambos estuvieron de acuerdo y **Hasta** hoy, y presione **Consultar**. Vea Estado de cuenta y antigüedad de clientes.
3. Pida al cliente **su** detalle: facturas que reconoce, pagos (fecha, monto, número de cheque o transferencia) y retenciones.
4. **Compare renglón por renglón.** Marque lo que coincide. Lo que queda sin marcar es la diferencia.
5. Por cada pago del cliente que no aparece:
    - búsquelo en **Cuentas por Cobrar → Cobros** por monto o fecha (puede estar en otro cliente);
    - búsquelo en el banco, en la opción **Movimientos** de Bancos (puede estar como depósito sin identificar).
6. Por cada factura que el cliente no reconoce: ábrala y revise fecha, monto y si fue enviada.
7. Si el saldo es negativo, revise **Saldo de clientes**: un cobro o anticipo sin aplicar aparece como crédito.

Cómo corregirlo

Nunca borre ni edite documentos contabilizados. Según la causa:

Causa	Qué hacer
Cobro no registrado	Regístrelo con su fecha real. Vea Registrar un cobro de cliente.
Cobro en el cliente equivocado	Anule ese cobro y regístrelo de nuevo en el cliente correcto. Vea Anular un documento.
Cobro sin aplicar (saldo a favor)	Aplíquelo a la factura con un cruce. Vea Cruces de documentos de clientes.
Retención no registrada	Registre la retención con el comprobante que le entregó el cliente.
Descuento o devolución acordada	Emita la nota de crédito. Vea Notas de crédito y débito de clientes.
Factura en borrador	Emítala o contabilícela, si corresponde.
Factura duplicada	Anule la duplicada.
Saldo inicial mal cargado	Consulte a su contador: la corrección se hace con un asiento o una nota, no editando la migración.

Cuando todo cuadre, envíe al cliente el estado de cuenta actualizado con el botón **Generar enlace** o **Enviar por correo** del **Estado de cuenta**.

Ejemplo práctico

eTax2 muestra que el cliente **Comercial Ficticia, S.A.** debe **B/.1,605.00** al 30/09/2026:

Documento	Fecha	Cargo	Abono	Saldo
F-0201 (B/.1,000.00 + ITBMS 7% B/.70.00)	05/09/2026	B/.1,070.00		B/.1,070.00
F-0215 (B/.500.00 + ITBMS 7% B/.35.00)	15/09/2026	B/.535.00		B/.1,605.00

El cliente dice que debe **B/.535.00**, porque el 20/09/2026 transfirió B/.1,070.00 para la F-0201. Usted encuentra esa transferencia registrada como cobro en **otro** cliente, «Comercial Ficticia 2, S.A.».

Corrección: anule el cobro del cliente equivocado y regístrelo en el correcto, aplicado a la F-0201. El asiento del cobro correcto es:

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

Saldo final: **B/.535.00**, igual al del cliente. Los dos documentos (el anulado y el nuevo) quedan en el historial.

Cuándo contactar a soporte

- El **Estado de cuenta** y **Saldo de clientes** muestran saldos distintos para el mismo cliente y la misma fecha.
- Un documento anulado sigue sumando en el saldo.
- Al pie de **Saldo de clientes** aparece una **Diferencia auxiliar vs Mayor** que no logra explicar. Antes, revise El Mayor no cuadra con los auxiliares.

Indique la compañía, el cliente, la fecha de corte y los documentos en discusión.

No sale el PDF o la impresión

Versión 1.0 · Actualizado: 25/09/2026

¿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.

No puedo entrar a eTax2

Versión 1.0 · Actualizado: 25/09/2026

¿Para qué sirve?

Para resolver los problemas más comunes al entrar a eTax2: contraseña, usuario inactivo, sesión cerrada sola, entrada con Google y compañías que no aparecen. Para el procedimiento normal de entrada, lea Iniciar sesión y elegir la compañía.

Síntoma

En la pantalla **Entra a tus libros** aparece uno de estos mensajes:

- «Estas credenciales no coinciden con nuestros registros.»
- «Este usuario está inactivo.»
- «Demasiados intentos de acceso. Vuelve a intentarlo en … segundos.»
- «Cerramos tu sesión por seguridad: pasaron más de … minutos sin actividad en eTax2. Vuelve a entrar para continuar.»
- «Cerramos esta sesión porque se inició sesión con tu usuario en otro dispositivo. Si no fuiste tú, cambia tu contraseña.»
- «No se pudo validar la cuenta de Google. Intenta nuevamente.»

O bien entra, pero la compañía que busca no aparece en el recuadro superior.

Causas posibles

De la más a la menos frecuente:

Mensaje o situación	Causa
«Estas credenciales no coinciden con nuestros registros.»	Correo o contraseña mal escritos (mayúsculas, espacio al final, teclado en otro idioma) o un correo distinto al registrado.
«Cerramos tu sesión por seguridad: pasaron más de … minutos sin actividad …»	Dejó eTax2 abierto sin usarlo. Por seguridad, la sesión se cierra sola.

Mensaje o situación	Causa
«Cerramos esta sesión porque se inició sesión con tu usuario en otro dispositivo. …»	Entró con el mismo usuario en otra computadora, teléfono o navegador, y eso cerró la sesión más antigua.
El navegador pide incluir una @ en el correo	En **Correo electrónico** quedó un nombre en vez del correo, casi siempre por el autocompletado del navegador. Bórrelo y escriba el correo completo (`nombre@hotmail.com`).
No tiene cuenta y no usa Gmail	No hace falta Gmail. Use **¿No tienes cuenta? Crea una aquí** con cualquier correo; vea Crear su cuenta.
La compañía no aparece	Su usuario no tiene acceso a esa compañía, o se lo retiraron.
«Demasiados intentos de acceso. Vuelve a intentarlo en … segundos.»	Hubo varios intentos fallidos seguidos; eTax2 bloquea por un momento.
«Este usuario está inactivo.»	Un administrador desactivó su usuario.
Entró con **Entrar con Google** y no ve sus compañías	Usó una cuenta de Google con un correo **distinto** al de su usuario de eTax2.
«No se pudo validar la cuenta de Google. Intenta nuevamente.» / «La cuenta de Google no devolvió un correo válido.»	Google no completó la validación.
«El acceso con Google aún no está configurado.»	La opción de Google no está habilitada en ese servidor.
Pantalla **Verifica tu correo**	Su cuenta es nueva y aún no confirmó el correo.

Cómo revisarlo paso a paso

1. **Lea el mensaje** de la pantalla de entrada: casi siempre indica la causa.
2. **Revise el correo** que escribe: debe ser exactamente el registrado en eTax2.
3. **Revise la contraseña** con el botón del ojo (**Mostrar contraseña**) antes de presionar **Entrar**.
4. Si usa **Entrar con Google**, confirme en qué cuenta de Google está conectado el navegador.
5. Si entra pero no ve la compañía, abra el recuadro de la compañía activa y búsquela por nombre o RUC.
6. Si lo sacaron «de repente», recuerde si abrió eTax2 en otro equipo o si lo dejó sin usar.

Cómo corregirlo

Situación	Qué hacer

Olvidó la contraseña	Presione **¿Olvidaste tu contraseña?**, escriba su **Correo electrónico** y presione **Enviarme el enlace**. Abra el correo y elija una contraseña nueva. Si no llega, revise la carpeta de correo no deseado.
«No encontramos ningún usuario con ese correo electrónico.» al pedir el enlace	Ese correo no está registrado. Pruebe con otro correo suyo o pregunte al administrador cuál tiene registrado.
Al crear la cuenta: «El valor de correo electrónico ya está en uso.»	Ese correo ya tiene cuenta. No cree otra: use **¿Olvidaste tu contraseña?** para elegir una nueva.
«El enlace para restablecer la contraseña no es válido.»	El enlace ya se usó o venció. Pida uno nuevo.
Demasiados intentos	Espere los segundos que indica el mensaje y vuelva a intentar con calma, o restablezca la contraseña.
Sesión cerrada por inactividad	Vuelva a entrar. eTax2 lo devuelve a la pantalla donde estaba. Lo que no guardó antes del cierre se pierde: guarde con frecuencia.
Sesión cerrada por otro dispositivo	Vuelva a entrar en el equipo donde trabajará. **Si no fue usted**, cambie su contraseña de inmediato y avise al administrador.
Usuario inactivo	Pida al administrador que lo reactive (casilla **Activo**). Vea Usuarios y roles de la plataforma.
Google con otro correo	Salga, conéctese en Google con el correo de su usuario de eTax2 y vuelva a presionar **Entrar con Google**. O entre con correo y contraseña.
Falta la compañía	Pida al administrador que le dé acceso. Vea Usuarios y permisos. Si entra a la compañía pero no ve una opción, vea No tengo permiso para una opción.
Verifica tu correo	Abra el enlace del correo de confirmación, o presione **Reenviar el correo de confirmación**.

> Consejo: si abre eTax2 en la computadora y en el teléfono, puede que al entrar en uno se cierre el otro. Es normal y lo protege si alguien más usa su usuario.

Cuándo contactar a soporte

- El correo para restablecer la contraseña no llega ni a la carpeta de correo no deseado.
- Aparece «El acceso con Google aún no está configurado.».

- Sospecha que otra persona entró con su usuario.
- Le cierran la sesión una y otra vez aunque esté trabajando.

Indique su correo de usuario (nunca su contraseña), el mensaje exacto y la hora aproximada.

La planilla no calcula o sale en cero

Versión 1.3 · Actualizado: 31/10/2026

¿Para qué sirve?

Para encontrar la causa cuando, al presionar **Aceptar** en la pantalla **PROCESO DE CALCULO DE PLANILLA REGULAR**:

- eTax2 no deja correr la planilla y muestra un mensaje junto al botón, o
- la corrida termina pero un empleado **no aparece**, sale bajo **Empleados con error (los demás sí quedaron calculados):** o su neto sale en **B/.0.00**.

El procedimiento normal está en Calcular la planilla regular.

Antes de comenzar

- Necesita el permiso de **gestionar planilla**, incluso para abrir la pantalla.
- Tenga a mano el tipo de planilla, el año y el número del período (por ejemplo, quincenal 18 de 2026: en la lista se ve como «Quincenal - 2026 - 18»).

Cómo llegar a esta opción

Planilla → Cálculos → Planilla Regular

Paso a paso

1. **Confirme la compañía activa** en el chip de la barra superior. Si calcula en otra compañía, sus empleados no aparecen.
2. **Revise el período.** En **N.º de planilla** elija la planilla con el rótulo «Tipo - año - número» (por ejemplo, «Quincenal - 2026 - 18»). Debajo del campo debe verse el aviso «Período abierto: … al …». La lista trae **solo las planillas abiertas**: si la que busca no aparece, está cerrada, no existe o es de un tipo de planilla que la compañía todavía no usa (ningún empleado ni pago de ese tipo: registre primero al empleado con ese **Tipo de planilla**); si la lista sale vacía y dice «No hay períodos abiertos.», la compañía no tiene ninguna abierta (vea Períodos, tipos de cálculo y tipos de hora).
3. **Quite los filtros.** Deje **Tipo De Contrato** en «Todos» y sin elegir nada en **Departamento**, **Centro de Costo** y **Empleado**. Un filtro olvidado deja fuera a empleados.

4. **Revise la ficha del empleado** que no sale, en **Recursos Humanos → Ficha de empleado** (Ficha de empleado):
    - el **Estado** debe ser A, V o L;
    - el **Tipo de planilla** debe ser el de la planilla que está calculando (la lista de **Empleado** solo muestra a los de ese tipo);
    - no debe tener fecha de terminación. Si la tiene pero su contrato sigue activo, eTax2 lo reactiva solo al calcular.
5. **Revise sus horas y novedades.** En **Planilla → Cálculos → Tarjetas de tiempo** verifique que tenga horas en el período (vea Tarjetas de tiempo y desglose de horas). Si las horas se cargan por archivo, vea Importar horas e ingresos.
6. Corrija lo que encontró y procese **solo a ese empleado** eligiéndolo en **Empleado**.
7. Verifique el resultado:
    - Si todos se calcularon bien, eTax2 lo lleva solo a **Tarjetas de tiempo** del período, con el aviso «Planilla corrida.» y cuántos empleados se calcularon.
    - Si alguno falló, la pantalla se queda en **Resultado de la corrida** con la lista de errores y los botones **Ver Pagos por Empleado**, **Ver tarjetas de tiempo** y **Correr otra planilla**.
    - Revise el dinero en **Ver Pagos por Empleado** (vea Pagos por Empleado y desglose de dinero).

Ejemplo práctico

La empleada ficticia Ana Pérez, quincenal, salario B/.1,000.00 por quincena, no salió en la corrida. Su ficha estaba en el tipo de planilla «mensual». Se cambió a «quincenal», se procesó solo a ella y quedó así:

Concepto	Cálculo	Monto
Salario de la quincena		B/.1,000.00
Seguro Social (empleado)	1,000.00 × 9.75 %	−B/.97.50
Seguro Educativo (empleado)	1,000.00 × 1.25 %	−B/.12.50
Neto a pagar		**B/.890.00**

Comprobación: 97.50 ÷ 9.75 % = 1,000.00 y 12.50 ÷ 1.25 % = 1,000.00; ambas bases cuadran con el salario. Si algo no cuadra así, revise el renglón en Pagos por Empleado antes de cerrar.

> Las tasas del ejemplo son ilustrativas. Aplique las tasas según la normativa vigente de la CSS; pueden cambiar.

Errores comunes

Mensaje	Qué hacer
«La planilla elegida ya no está abierta en esta compañía.»	Alguien la cerró después de que usted abrió la pantalla. Vuelva a abrir la pantalla y elija otra en **N.º de planilla**. Un período cerrado no se vuelve a calcular.
«No hay períodos abiertos.» (debajo de **N.º de planilla**, con la lista vacía)	Abra o cree el período antes de calcular.
«Ningún empleado coincide con los filtros (estados A/V/L del tipo de planilla elegido).»	Quite filtros y revise estado, tipo de planilla y fecha de terminación de los empleados.
«El empleado no existe o no está en un estado calculable en esta compañía.»	Verifique estado A, V o L y la compañía activa.
«El período ya no está abierto.»	Alguien cerró el período mientras calculaba. Consulte con su supervisor.
Otro texto junto al nombre del empleado en **Empleados con error**	Es el motivo que dio el cálculo para ese empleado. Corrija lo que indica y procéselo solo a él.
«Esta nómina se puede consultar, pero todavía no procesar desde eTax2.»	El botón **Aceptar** queda deshabilitado: esa nómina se procesa en PlanillaPanama. Pida al administrador que habilite la escritura.
«No se pudo leer la nómina de esta compañía.»	Su nómina vive en otro servidor que no responde. Intente más tarde o avise al administrador.
«Esta compañía usa el reloj en la nube (WDMS6) y tiene … empleado(s) con reloj…» y pregunta «¿Correr la planilla de todos modos?»	No es un error. Fuera de 6:00 a. m. a 6:00 p. m. las marcaciones más recientes pueden no haber llegado. Verifique que estén al día antes de aceptar.

Preguntas frecuentes

¿Recalcular borra lo anterior? Mientras el período esté abierto, volver a correr recalcula al empleado; no duplica.

Salí de la pantalla mientras corría, ¿qué pasó? Solo quedaron calculados los empleados procesados hasta ese momento. Mientras corre, el navegador le pide confirmar antes de salir. Vuelva

a correr la planilla para completarla.

Ya cerré la planilla y un empleado salió mal, ¿qué hago? El período cerrado no se recalcula. Pague la diferencia en la siguiente planilla o por Reclamos de horas.

El archivo ACH da error

Versión 1.4 · Actualizado: 31/10/2026

¿Para qué sirve?

Para resolver los avisos que aparecen en la pantalla **Archivo para el banco (ACH)** de la planilla, y para saber qué hacer si el total sale con la marca **NO CUADRA — revisar**.

El procedimiento completo está en Cerrar la planilla y generar el archivo ACH.

Antes de comenzar

- La planilla del período debe estar calculada.
- Necesita el permiso de **gestionar planilla**, incluso para abrir la pantalla.
- Por ahora eTax2 solo arma el formato de **Banco General** (ruta 71).

Cómo llegar a esta opción

Planilla → Cálculos → Archivo para el banco (ACH)

Paso a paso

1. Arriba, elija el **Año** (solo aparece si hay planillas de más de un año), el **Período** (se muestra como «Tipo - año - número» y su día de pago, por ejemplo «Quincenal - 2026 - 16 · pago 31/08/2026») y, si la planilla tiene más de uno, el **Tipo de cálculo**. Presione **Ver**.
2. Lea los avisos en rojo o amarillo que salen debajo; cada uno dice qué falta y a quién afecta.
3. Si el problema es de **cuentas de empleados**, corrija en la ficha de cada uno los campos **Forma de pago**, **Banco**, **Cuenta bancaria** y **Tipo de cuenta** (Ficha de empleado, en **Recursos Humanos → Ficha de empleado**).
4. Si el problema es del **banco de la compañía**, revise **Planilla → Configuración → Bancos de la nómina** (vea Bancos de la nómina).
5. Vuelva a la pantalla y presione **Ver** otra vez.
6. Revise el recuadro **Contra el neto de la planilla**: debe decir **Cuadra**.
7. Escriba la **Referencia *** (es lo que el empleado verá en su estado de cuenta; el banco le antepone `REF*TXT*`) y presione **Descargar archivo ACH**. eTax2 le pide confirmar con el número de pagos y el total: «Se generará el archivo con … pago(s) por B/. …. Revise el total

antes de subirlo al banco. ¿Continuar?».

Ejemplo práctico

Planilla quincenal ficticia con tres empleados que cobran por transferencia:

Empleado	Neto
Ana Pérez	B/.890.00
Luis Gómez	B/.712.00
Rosa Díaz	B/.534.00
Total	**B/.2,136.00**

La pantalla debe mostrar **Pagos en el archivo**: 3, **Total a transferir B/.**: 2,136.00 y, en **Contra el neto de la planilla**, **Cuadra** con «neto por transferencia: 2,136.00».

Si a Rosa Díaz le faltara la cuenta bancaria, saldría el aviso «1 empleado(s) cobran por transferencia pero NO tienen cuenta bancaria registrada: se quedarían sin cobrar.», el archivo llevaría solo 2 pagos por B/.1,602.00 y Rosa no cobraría por esta vía hasta que se registre su cuenta.

El archivo ACH no hace asientos. El asiento del pago es parecido a este (orientativo; las cuentas dependen de su configuración):

Cuenta	Débito	Crédito
Salarios por pagar	B/.2,136.00	
Banco		B/.2,136.00
Totales	**B/.2,136.00**	**B/.2,136.00**

Errores comunes

Lo que dice la pantalla	Qué hacer
«Esta compañía no tiene un banco de nómina registrado, y sin él no se sabe con qué formato armar el archivo.»	Registre el banco de nómina de la compañía en **Planilla → Configuración → Bancos de la nómina** y asígnelo a los empleados.
«El banco de esta compañía todavía no tiene formato implementado.» (con el nombre y la ruta ACH del banco)	eTax2 solo genera el formato de Banco General (ruta 71). Genere el pago por la banca en línea de su banco o comuníquese con soporte.

Lo que dice la pantalla	Qué hacer
«Esta compañía todavía no tiene ninguna planilla calculada.»	Calcule primero la planilla en **Planilla → Cálculos → Planilla Regular**.
«No hay pagos por transferencia en este período»	Nadie cobra por transferencia en ese período, o eligió otro período. Revise el período.
«Ojo: este período tiene más de 200 días y el sistema de nómina no lo incluye en el archivo del banco.»	Las planillas con fecha de pago de hace más de 200 días ya no salen en el archivo. Pague esas diferencias por otro medio.
«… empleado(s) cobran por transferencia pero NO tienen cuenta bancaria registrada: se quedarían sin cobrar.»	Registre la **Cuenta bancaria** en la ficha de los empleados que aparecen en la lista.
«… empleado(s) tienen una cuenta bancaria que no parece un número de cuenta. El banco rechazaría esos pagos.»	La pantalla muestra la cuenta registrada de cada uno, y en la tabla esa cuenta sale en rojo. Corríjala en la ficha (solo números, con guiones o espacios si su banco los usa; nunca textos como «PONER CUENTA»).
«… empleado(s) no van en este archivo porque no cobran por transferencia.»	Es un aviso, no un error: esos empleados cobran en efectivo o cheque. Hay que pagarles aparte.
NO CUADRA — revisar y «El total no cuadra con la planilla: revíselo antes de descargar.»	El total del archivo no coincide con el neto de los que cobran por transferencia. No lo suba; revise empleados sin cuenta o pagados por otro medio.
«El banco … está inactivo: actívelo o cambie el banco pagador de los empleados antes de cerrar.» (sale al **Cerrar Planilla**, no en esta pantalla)	Active el banco en **Bancos de la nómina** o cambie el banco pagador en la ficha de los empleados.

Preguntas frecuentes

El banco rechazó una línea, ¿vuelvo a subir todo el archivo? No. Corrija la cuenta del empleado y págele esa línea aparte; si sube todo de nuevo, pagaría dos veces a los demás.

¿Puedo pagar a unos por cheque y a otros por ACH? Sí. El archivo solo lleva a los que cobran por transferencia y tienen cuenta registrada. La pantalla le avisa quiénes quedan fuera para que les pague aparte.

¿Queda constancia de quién generó el archivo? Sí. Cada descarga queda en la bitácora con la planilla, la referencia, el número de pagos y el total.

La importación de Excel falla

Versión 1.0 · Actualizado: 25/09/2026

¿Para qué sirve?

Para corregir su archivo cuando eTax2 no acepta una carga desde Excel o CSV: catálogo, clientes y proveedores, saldos de facturas o el balance inicial.

El orden correcto de la carga está en Crear una compañía y hacer la carga inicial.

Antes de comenzar

- Confirme en el chip de la barra superior que la compañía activa es la correcta.
- Use la **plantilla** que ofrece cada pantalla: las columnas deben llamarse igual y la **primera fila** debe ser la de encabezados.
- Formatos aceptados para contactos: `xlsx`, `xls`, `csv` o `txt`.

Cómo llegar a esta opción

Configuración → Carga inicial de compañía, y en la tarjeta que corresponda, **Importar →**.

Paso a paso

1. Lea la lista de errores: casi siempre dice la **fila** exacta (por ejemplo «Fila 12: …»).
2. Corrija en su Excel:
   - **Fechas** en dd/mm/aaaa (por ejemplo 31/12/2025). Evite textos como «dic-25».
   - **Montos** como número, sin «B/.» ni letras. En saldos, el monto debe ser **mayor que cero**.
   - En el balance inicial, **débito o crédito** en cada línea, uno solo, y que el total de débitos sea igual al de créditos.
   - Borre filas de totales y filas vacías al final.
3. Vuelva a importar el archivo completo. Los registros que ya existen se omiten (vea «Duplicados»).
4. Revise el resultado en **Estado de la carga inicial**.

Si su archivo no tiene el formato de eTax2, pruebe **Con IA**, que interpreta el archivo tal como lo tenga. Revise siempre lo que propone.

Duplicados

- **Contactos:** los que tienen una identificación ya registrada se omiten; el resumen dice «… omitido(s) por identificación duplicada».
- **Saldos de facturas de clientes:** si el documento ya existe, verá «Documento … de …: ya existe; se omitió.».

Por eso puede volver a subir un archivo corregido sin duplicar lo que sí entró.

Ejemplo práctico

Balance inicial ficticio al 31/12/2025:

codigo	descripcion	debito	credito
1.1.01	Banco	5,000.00	
3.1.01	Capital		5,000.00
	Totales	**5,000.00**	**5,000.00**

Si una línea dijera 5,000.00 en débito y en crédito a la vez, eTax2 respondería «Fila …: indica débito o crédito (uno solo, mayor que cero) para la cuenta …». Los códigos de cuenta son ilustrativos; use los de su plan de cuentas.

Errores comunes

Mensaje	Qué hacer
«No se encontró la fila de encabezados. El archivo debe tener una fila con al menos las columnas «codigo» (o «cuenta») y «debito»/«credito»; arriba de ella puede ir el membrete del reporte.»	Renombre las columnas como en la plantilla.
«El archivo no tiene filas con datos debajo de los encabezados (fila …).»	Los datos deben ir justo debajo de los encabezados.
«El archivo está descuadrado: débito B/. … ≠ crédito B/. ….»	Busque la diferencia; débitos y créditos deben ser iguales.
«El asiento necesita al menos 2 líneas válidas.»	Agregue la contrapartida.
«Fila …: la cuenta … es de título; no acepta movimientos.»	Use una cuenta de movimiento (la de más detalle).

Mensaje	Qué hacer
«Fila …: la cuenta … está inactiva.»	Actívela en el Plan de cuentas o use otra.
«Fila …: la cuenta … es de control (…); su saldo inicial se carga desde el módulo de …, no por asiento.»	Cargue ese saldo con su tarjeta (clientes, proveedores, inventario…). Vea Cuentas de control y auxiliares.
«Fila …: no existe el acreedor/tercero «…» en Contactos. Créalo primero o deja la columna auxiliar vacía.»	Cree el contacto o vacíe la columna **auxiliar**.
«Fila …: hay más de un contacto que responde a «…». Usa su código para distinguirlo.»	Escriba el código del contacto.
«El archivo no tiene filas con datos. La primera fila deben ser los encabezados (cliente, numero, fecha, monto…).»	Use la plantilla de saldos de clientes.
«Fila …: falta la fecha o tiene un formato no reconocido (usa dd/mm/aaaa).»	Corrija la fecha.
«Fila …: el monto (saldo pendiente) debe ser mayor que cero.»	Quite las filas en cero; los saldos a favor se registran como anticipo.
«… saldo(s) omitido(s) por falta de cuenta CXC/VENTAS configurada»	Configure las Cuentas por defecto y vuelva a importar.

Vea también: Migrar desde Excel u otro sistema.

El reloj no registra marcaciones

Versión 1.4 · Actualizado: 12/10/2026

¿Para qué sirve?

Para encontrar por qué la marcación de un empleado no llega a eTax2, según desde dónde marca: la **tablet del kiosco**, un **reloj biométrico por IP**, el **reloj con reconocimiento facial** o el **celular**.

La configuración está en Relojes y kioscos.

Antes de comenzar

- Para cambiar la configuración y para aprobar o rechazar marcaciones del reloj necesita el permiso de gestión de nómina.
- **Kioscos del reloj** y **Celulares autorizados** solo los administra el administrador del sistema.

Cómo llegar a esta opción

- **Control de Asistencia → Configuración → Relojes** (**Kioscos del reloj**, **Relojes por IP**, **Acceso al reloj por IP**, **Zonas de marcación** y **Celulares autorizados**).
- **Control de Asistencia → Marcaciones** para buscar la marcación.
- **Control de Asistencia → Inicio** para ver si hay marcaciones del reloj por aprobar.

Paso a paso

1. **Busque la marcación.**
   - En **Control de Asistencia → Marcaciones → Marcaciones cronológicas** se ve cada marca tal como llegó del reloj, en orden.
   - En **Control de Asistencia → Marcaciones → Marcaciones por empleado** se ve la tarjeta de cada día (Marcaciones, horarios y turnos).
   - Si la marca está, el problema es de horario o turno, no del reloj.
2. **Revise si espera aprobación.** Abra **Control de Asistencia → Inicio**. Si ve el aviso «Hay … marcación(es) del reloj por aprobar: no cuentan para la planilla hasta que se revisen.», pulse **Revisarlas** y apruebe o rechace cada una (vea Marcaciones del reloj por aprobar).
3. **Kiosco (tablet):**

    - Revise en **Kioscos del reloj** que el kiosco esté **Activo** y que la tablet sea la vinculada. Si cambió de tablet, o si otro teléfono abrió el enlace antes, presione **Desvincular** y abra el enlace en la tablet correcta.
    - Si la tablet estuvo sin internet, las marcaciones se guardan en ella y se envían al volver la red. Al pie de la pantalla del reloj se ve «… marcación(es) pendiente de enviar». Deje la tablet encendida y conectada.
    - Si al pie dice «Actualizando rostros… N de M (puede marcar)», la tablet está renovando las fotos: se puede seguir marcando y no hay que recargarla.
4. **Reloj con reconocimiento facial (el de PlanillaPanama):** si en **Acceso al reloj por IP** aparece el aviso **Reloj restringido.**, ese reloj solo se abre desde las IP activas de la lista. Si cambió el proveedor de internet, autorice la nueva IP pública con **+ Autorizar una IP**.
5. **Reloj biométrico:** revise en **Relojes por IP** que el reloj esté **Activo** y con la **Dirección IP** correcta. Solo los activos se consultan.
6. **Reloj en la nube (WDMS6):** sus marcaciones las baja un proceso automático cada 10 minutos, entre las 6:00 a. m. y las 6:00 p. m. Fuera de ese horario, las más recientes pueden no haber llegado todavía.
7. **Zona de marcación:** revise **Latitud**, **Longitud** y **Distancia máx. (m)** de la zona y que esté **Activa**.
8. **Celular:** revise que el número esté en **Celulares autorizados** y **Activo**.

Marcaciones del reloj por aprobar

Si la tablet del kiosco marcó sin internet y la marcación llegó con la hora en duda (más de 12 horas de atraso, el reloj de la tablet desfasado más de dos minutos o fechada en el futuro), eTax2 **no la pasa sola a la planilla**: espera en **Marcaciones del reloj por aprobar** hasta que Recursos Humanos la apruebe o la rechace. Mientras tanto no aparece en las marcaciones del reloj.

Se abre con **Revisarlas**, en el aviso de **Control de Asistencia → Inicio**. El paso a paso, los motivos y los mensajes están en Marcaciones del reloj por aprobar.

Errores comunes

Lo que ve el empleado en el reloj	Qué hacer
«PIN no reconocido.»	Revise la **Clave del reloj** en la ficha del empleado. Si es un empleado nuevo o le cambiaron la clave, la tablet la recibe al renovar su lista de empleados (una vez al día con internet, o al recargar la página del reloj). Recargue la página en la tablet con internet.

Lo que ve el empleado en el reloj	Qué hacer
«Reloj fuera de servicio. Avise a Recursos Humanos.»	La tablet no tiene una lista de empleados vigente, o la compañía no tiene el reloj habilitado (su nómina no se lee en vivo o está enlazada solo para lectura). Conéctela a internet y recargue la página; si sigue, consulte al administrador.
«Este reloj está instalado en otro dispositivo. Avise a Recursos Humanos.»	Otro teléfono o tablet se quedó con el kiosco. En **Kioscos del reloj** presione **Desvincular** y abra el enlace en la tablet correcta. Lo que quedó guardado en esa tablet se envía cuando vuelva a tener el reloj.
«Este reloj ya está instalado en otra tablet.» (al abrir el enlace)	El kiosco ya lo usa otro dispositivo. Si cambió de tablet, presione **Desvincular** en **Kioscos del reloj** o cree un kiosco nuevo para la tablet nueva.
«Su rostro todavía se está preparando. Intente de nuevo en un minuto.»	La tablet todavía no terminó de preparar la foto de ese empleado. Espere un par de minutos con la tablet conectada; mientras tanto ese empleado no puede marcar solo con el PIN.
«No se pudo leer la memoria del reloj. Avise a Recursos Humanos.»	Recargue la página en la tablet; si sigue, revise el navegador de la tablet.
«No coincide con la foto registrada. Intente de nuevo.»	Mejore la luz y mire de frente a la cámara.
«No se pudo usar la cámara. Revise los permisos del navegador.»	Permita la cámara al navegador de la tablet.
«¡Hola, …! No se pudo registrar la marcación. Intente de nuevo.»	La marcación no se guardó. Vuelva a marcar. Si persiste, anote la hora y avise a Recursos Humanos.
«¡Hola, …! Marcación guardada a las … — pendiente de enviar.»	Se guardó en la tablet y se enviará cuando haya internet. No hace falta marcar otra vez. Si al llegar trae la hora en duda, esperará en **Marcaciones del reloj por aprobar**.
«¡Hola, …! El servidor no aceptó la marcación: … Avise a Recursos Humanos.»	El motivo dice por qué (por ejemplo, el código no es de un empleado activo de esta compañía). Revise la ficha del empleado.
«Acceso Restringido»	La red no está autorizada para el reloj con reconocimiento facial. Autorice su IP en **Acceso al reloj por IP**.

Lo que ve el empleado en el reloj	Qué hacer
Celular «no está registrado»	Agregue el número en **Celulares autorizados**.
Celular «llame a su empresa»	El número está inactivo; actívelo si corresponde.

Preguntas frecuentes

Un empleado olvidó marcar, ¿cómo lo registro? Vea Marcaciones, horarios y turnos. Si el empleado lo pidió desde su portal con **Marcación olvidada**, apruébelo en Aprobaciones.

¿Qué hora queda en una marcación hecha sin internet? La de la tablet. En **Kioscos del reloj**, la tabla dice cuántas llegaron «desde la cola» y cuántas «con la hora en duda». Las que llegan con la hora en duda no cuentan para la planilla hasta que alguien las apruebe en Marcaciones del reloj por aprobar.

¿Por qué no aparece en el menú «Marcaciones del reloj por aprobar»? Se abre desde el aviso de **Control de Asistencia → Inicio**, que solo sale cuando hay alguna pendiente y solo a quien tiene permiso de gestión de nómina.

No puedo fiscalizar un documento de otro mes

Versión 1.0 · Actualizado: 20/11/2026

¿Para qué sirve?

Para entender este mensaje, que aparece al presionar **Fiscalizar (generar electrónica)** en un documento cuya fecha es de un mes anterior:

> «No se puede fiscalizar la factura FC-…: su fecha (31/10/2026) es de 10/2026 y hoy (03/11/2026) es 11/2026. Solo se fiscaliza un documento dentro del mismo mes de su fecha.»

Y para saber qué hacer en ese caso.

Síntoma

- Presiona **Fiscalizar (generar electrónica)** y, en lugar del CUFE, ve el mensaje de arriba.
- El documento **no se envía** a la DGI y **no se gasta ningún folio**.
- El documento queda como estaba: emitido, con su asiento y sin CUFE.

Pasa con todo lo que se fiscaliza:

- facturas, notas de crédito, notas de débito y reembolsos;
- la fiscalización **en lote** del listado de facturas: las de otro mes salen con este mensaje entre los errores y las demás se fiscalizan;
- los tickets del **Punto de Venta** («No se puede fiscalizar este ticket…»);
- las facturas de **Escuela** y del **Restaurante**.

Se compara con la fecha de hoy en hora de Panamá.

¿Por qué eTax2 lo hace de esta manera?

- **Al fiscalizar, el documento toma la fecha de la fiscalización.** La DGI fecha el documento el día en que se le envía y no acepta fechas anteriores. Para que el Libro de Ventas y el ITBMS digan lo mismo que la DGI, eTax2 mueve el documento a ese día. Vea Emitir la factura electrónica (CUFE).

- **Dentro del mismo mes, moverlo solo cambia el día.** El documento sigue en el mes en que se hizo.
- **Entre meses, cambiaría un mes ya declarado.** La venta saldría de un mes que quizá ya presentó en el Formulario 430, o de un período ya cerrado, y entraría en otro. Por eso eTax2 no lo envía.

Qué hacer

Para que no le pase

- Fiscalice el mismo día en que emite la factura, o al menos antes de que termine el mes.
- Antes de cerrar el mes, revise en **Ventas → Facturas de venta** las facturas emitidas que siguen sin CUFE y fiscalícelas.
- Si un documento quedó **pendiente** porque el PAC no respondió, vuelva a presionar **Fiscalizar (generar electrónica)** antes de que cambie el mes. Después de esa fecha, eTax2 tampoco lo vuelve a consultar.

Si el documento sigue en borrador

Un borrador no ha generado nada todavía. Ábralo, cambie la **Fecha** a la de hoy, emítalo y fiscalícelo.

Si la factura ya está emitida

Una factura emitida no cambia de fecha: se anula.

1. Abra la factura y presione **Anular**.
2. Revise la **Fecha de anulación**. Viene con la fecha de la factura.
3. Marque la casilla **Crear además una copia en borrador de esta factura** y presione **Anular**.
4. eTax2 anula la factura con su nota de crédito y abre la copia en borrador con la **fecha de hoy**. Arriba verá el aviso «Factura … anulada: se generó la nota de crédito …» y «Copia BORRADOR-… creada en borrador…». Revise la copia y emítala.
5. Presione **Fiscalizar (generar electrónica)** en la factura nueva.

> Antes de elegir la fecha de la anulación, consulte con su contador. Si el mes de la factura ya está declarado o cerrado, la fecha que elija decide en qué mes queda el reverso. Vea Anular un documento y No puedo registrar en un período cerrado.

Un ticket del Punto de Venta de un mes anterior ya no puede recibir factura electrónica. Vea Vender en mostrador y corte Z.

Errores comunes

Mensaje	Qué hacer
«No se puede fiscalizar la factura …: su fecha (…) es de … Solo se fiscaliza un documento dentro del mismo mes de su fecha.»	La factura es de un mes anterior. Si sigue en borrador, cámbiele la fecha. Si ya está emitida, anúlela con **Crear copia en borrador** y fiscalice la copia.
«No se puede fiscalizar la nota de crédito …» (o la nota de débito, o el reembolso) con el mismo texto	Es la misma regla. Haga lo mismo que con la factura.
«No se puede fiscalizar este ticket: …»	El ticket es de un mes anterior y ya no puede recibir factura electrónica.

Preguntas frecuentes

¿Puedo cambiar la fecha de la factura emitida para fiscalizarla? No. Una factura emitida no se edita. Anúlela con **Crear copia en borrador**: la copia sale con la fecha de hoy.

¿Se gastó un folio cuando apareció el mensaje? No. eTax2 revisa la fecha antes de enviar nada a la DGI.

¿Por qué no me deja si solo pasó un día (del 31 al 1)? Porque cambió el mes. Lo que se compara es el mes y el año, no los días que pasaron.

---

https://emenu2.com/manual/problemas/no-puedo-fiscalizar-un-documento-de-otro-mes

---

Las cuentas de los ejemplos dependen de la configuración de cada compañía. Las referencias normativas pueden cambiar: verifique su vigencia.