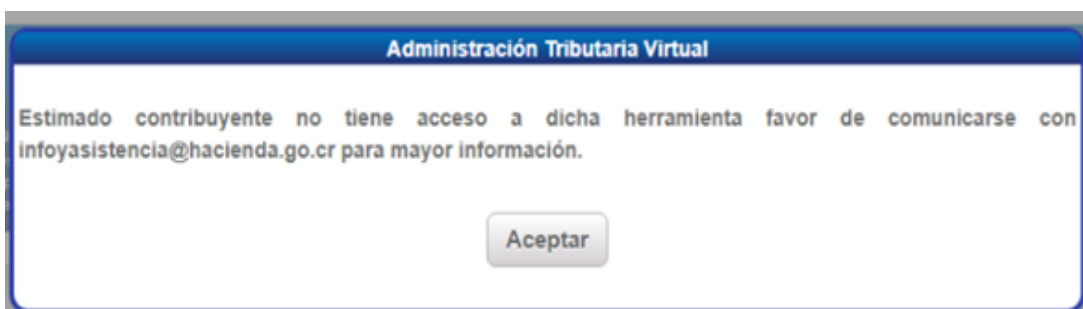


1. Tipos de Incidentes

1.1. Incidentes por desactualización de datos o no inscripción en el Registro Único Tributario

1.1.1. No tiene acceso a la herramienta.

- Mensaje que genera el portal:



- **Descripción:** El obligado tributario no tiene acceso a la opción de facturar con la Herramienta Gratuita del Ministerio de Hacienda.
- **Causa:** El obligado tributario, no ha realizado la inscripción o actualización de sus datos ante el Registro Único Tributario.
- **Solución:** El obligado tributario debe realizar la inscripción o bien si ya está inscrito, realizar la actualización de sus datos, ante el Registro Único Tributario, principalmente en los apartados de: Domicilio, Actividad Económica y Sistema de Facturación.

Ambos trámites pueden realizarse por medio del mismo portal de ATV, en la opción de "Registro Único Tributario" (ver guías de usuarios, disponibles en la ayuda audiovisual en el portal www.hacienda.go.cr)

1.1.2. Información de Actividad Económica o Sucursales desactualizada.

- Mensaje que genera el portal:

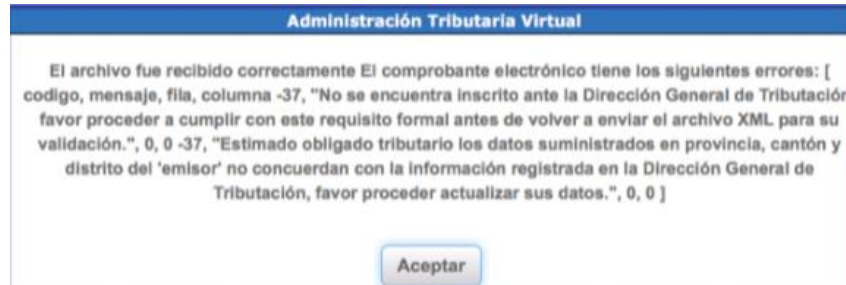
The screenshot shows a web form titled "Datos del emisor". The "Nombre o Razón Social del emisor:" field contains "SOCIEDAD ANONIMA". To the right, the "Identificación:" field contains "31011". Below, the "Número de sucursal:" field contains "01". To the right, the "Número:" field contains "01". The "Teléfono:" field is empty, with a tooltip "Definir la sucursal" pointing to it. Below it, the "Cantón:" field is empty. The "Otras señas:" field is empty. To the right, the "Fax:" and "Distrito:" fields are empty. A large empty box labeled "Sucursal:" is on the left side of the form.

- **Descripción:** No se despliega las opciones de Sucursales en el apartado "Datos del Emisor".
- **Causa:** El obligado tributario no ha actualizado los datos de los apartados "Actividad Económica" o "Sucursales" si las tiene, específicamente en el campo de "Nombre Comercial o de Fantasía" mediante el formulario de modificación de datos del Registro Único Tributario, así como el domicilio fiscal.
- **Solución:** El obligado tributario debe realizar la actualización de sus datos, ante el Registro Único Tributario, principalmente en los apartados de: "Domicilio Fiscal", "Actividad Económica" y "Sucursales" según corresponda.

Ambos trámites pueden realizarse por medio del mismo portal de ATV, en la opción de "Registro Único Tributario" (ver guías de usuarios, disponibles en la ayuda audiovisual en el portal www.hacienda.go.cr)

1.1.3. Datos de Domicilio: Provincia, Cantón y Distrito desactualizados.

- Mensaje que genera el portal:

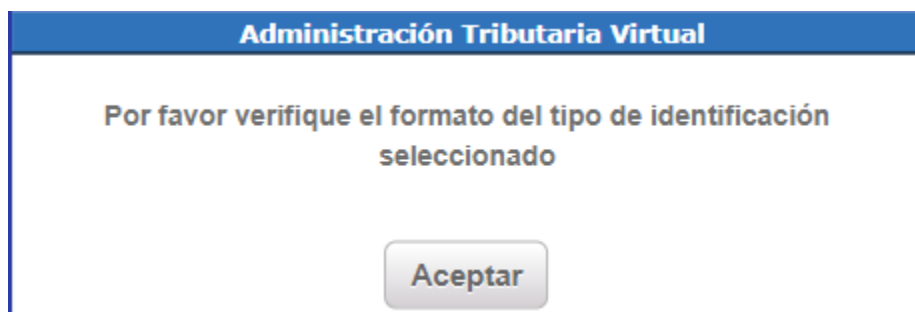


- **Descripción:** Cuando el obligado tributario emite y envía el archivo xml del comprobante electrónico, el sistema validador del Ministerio de Hacienda, genera el mensaje anterior indicándole errores de Provincia, cantón y distrito.
- **Causa:** El obligado tributario no ha actualizado los datos de los apartados "Actividad Económica" o "Sucursales" si las tiene, mediante el formulario de modificación de datos del Registro Único Tributario, así como el domicilio fiscal.
- **Solución:** El obligado tributario debe realizar la actualización de sus datos, ante el Registro Único Tributario, principalmente en los apartados de: "Domicilio Fiscal", "Actividad Económica" y "Sucursales" según corresponda.

Ambos trámites pueden realizarse por medio del mismo portal de ATV, en la opción de "Registro Único Tributario" (ver guías de usuarios, disponibles en la ayuda audiovisual en el portal www.hacienda.go.cr)

1.1.4. Digitación incorrecta según el formato del tipo de identificación del receptor

- Mensaje que genera el portal:



- **Descripción:** En el apartado "Datos del Receptor", se selecciona erróneamente un tipo de identificación y luego se digita una identificación que no corresponde con el tipo seleccionado, lo que genera el mensaje indicado.
- **Causa:** El número de identificación a digitarse, debe ser congruente con el formato según el tipo de la identificación seleccionada, por lo que si no se digita correctamente, la misma no será válida.
- **Solución:** Se debe digitar la identificación del receptor de acuerdo con el formato y condiciones para el tipo de identificación seleccionada.

1.2. Incidentes por llenado incorrecto al durante la confección de un comprobante electrónico

1.2.1. Datos desactualizados del receptor electrónico que es obligado tributario

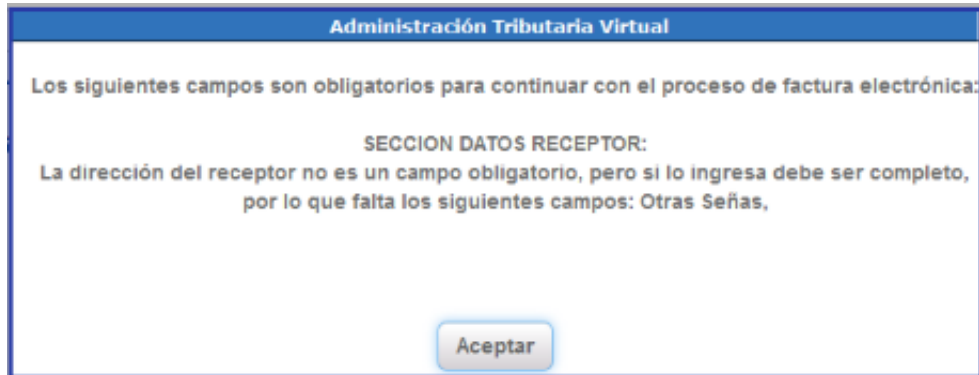
- **Mensaje que genera el portal:**



- **Descripción:** Luego de llenar el campo de identificación del receptor, la herramienta despliega el mensaje indicando que no hay datos relacionados con el receptor, es decir como si este no estuviese inscrito ante la Administración Tributaria.
- **Causa:** En la mayoría de los casos, esta situación de genera porque el obligado tributario receptor electrónico, tiene su datos desactualizados o bien no se encuentra inscrito ante el Registro Único Tributario.
- **Solución:** El obligado tributario que emite el comprobante electrónico, puede pulsar en el botón de "Aceptar" y proceder a digitar manualmente los datos del receptor, con la información requerida en el apartado "Receptor Electrónico".

1.2.2. Campos del apartado “Datos del Receptor” obligatorios.

- Mensaje que genera el portal:

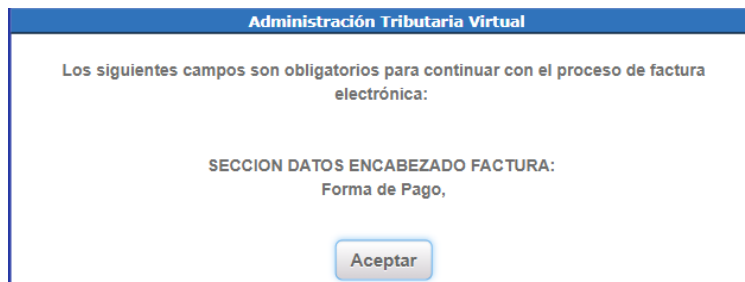


- **Descripción:** Durante el proceso de elaboración del comprobante electrónico o bien al finalizar el llenado del comprobante y presionar en el botón “Validar”, la herramienta gratuita generará el mensaje señalando que el apartado de “Datos de Receptor” está incompleto, no permitiendo validar la información del comprobante para poder ser emitido.
- **Causa:** Los campos de información de detalle, en el apartado de “Datos de Receptor” no son obligatorios, sin embargo, si se requiere llenar la información del receptor electrónico, con uno solo de los campos del domicilio en este apartado que se llene, automáticamente se volverá obligatorio el llenado de todos los campos relacionados, como “Provincia”, “Cantón”, “Distrito” u “Otras Señas”.
- **Solución:** De requerirse, deberá completar toda la información de los campos relacionados con el domicilio del receptor o bien si se consignó información por error en este apartado, se deberá presionar en el botón “Limpia Datos del Receptor”

Limpia Datos Receptor

1.2.3. Llenado de campos obligatorios. (asterisco color rojo *)

- Mensaje que genera el portal:



- **Descripción:** Durante el proceso de elaboración del comprobante electrónico para continuar con proceso o bien al finalizar el llenado del comprobante y presionar en el botón "Validar", la herramienta gratuita generará el mensaje señalando el campo obligatorio que está incompleto, no permitiendo validar la información del comprobante para poder ser emitido.
- **Causa:** No se llenaron campos obligatorios como lo son "Condición de la Venta", "Moneda Venta", "Forma de Pago" u otro campo en cualquier apartado del comprobante que se requiera y que tenga la condición de obligatorio. Todo campo obligatorio tiene a un costado un asterisco color rojo *.
- **Solución:** Se debe llenar todos los campos obligatorios señalados con el asterisco rojo.

1.2.4. Campos de condición opcional que se vuelven obligatorios.

- **Mensaje que genera el portal:**

Administración Tributaria Virtual	Administración Tributaria Virtual
Debe ingresar datos a los siguientes campos: Naturaleza del Descuento,	Los siguientes campos son obligatorios para continuar con el proceso de factura electrónica: SECCION DATOS ENCABEZADO FACTURA: Plazo del Crédito,
<input type="button" value="Aceptar"/>	<input type="button" value="Aceptar"/>

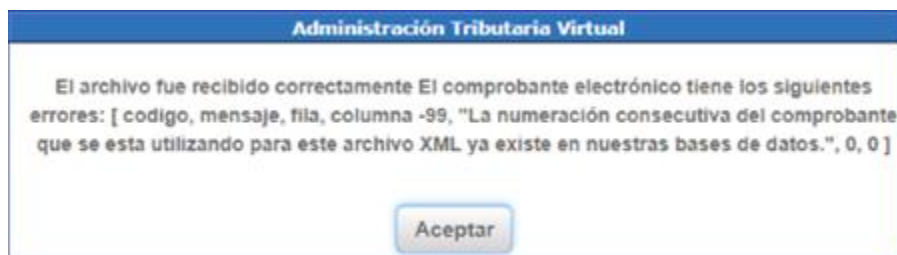
- **Descripción:** Durante el proceso de elaboración del comprobante electrónico para continuar con proceso o bien al finalizar el llenado del comprobante y presionar en el botón “Validar”, la herramienta gratuita generará el mensaje señalando el campo opcional que vario su condición a obligatorio que está incompleto, no permitiendo validar la información del comprobante para poder ser emitido.
- **Causa:** Los campos de información que son opcionales, en cualquier apartado no son obligatorios, sin embargo, son complementarios con otros campos relacionados, por lo que al llenar uno de esos campos, automáticamente se volverá obligatorio el llenado de todos los campos relacionados con ese dato.

Por ejemplo los descuentos son opcionales, por lo que si se ingresa un dato en el campo “Monto Descuento”, automáticamente el campo de “Naturaleza del Descuento” será obligatorio.

- **Solución:** De requerirse, deberá completar toda la información de los campos relacionados con la información del campo requerido o bien si se consignó información por error en este apartado, se deberá modificar la información o eliminar la información incorrecta, presionando el botón “Limpiar....”

1.2.5. Consecutivo del Comprobante Electrónico ya existe

- **Mensaje que genera el portal:**

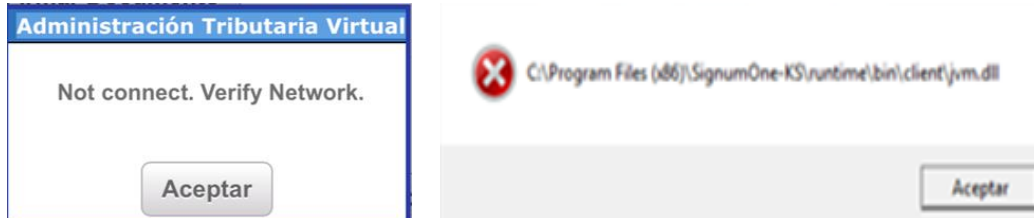


- **Descripción:** Al enviar el comprobante electrónico en formato "xml", se genera el mensaje indicando que la numeración consecutiva ya fue utilizada.
- **Causa:** El obligado tributario cambió su sistema de emisión de comprobantes electrónicos, pasando de utilizar el sistema de un proveedor o desarrollador a utilizar la Herramienta Gratuita del Ministerio de Hacienda.
- **Solución:** Modificar el número en los campos de "Sucursal" o "Caja", es decir si se estaba utilizando el numeral 01, debe pasar a usar el numeral 02, y así sucesivamente, según corresponda a la organización interna del obligado tributario. Lo anterior para efectos de diferenciar los consecutivos por el sistema de facturación empleado.

1.3. Incidentes durante la firma, emisión y confirmación del comprobante electrónico por el emisor - receptor electrónico

1.3.1. Uso del componente de firmador incorrecto o no se encuentra activado

- Mensaje que genera el portal:



- **Descripción:** Se presenta error de comunicación por lo que no se puede firmar el comprobante electrónico.
- **Causa:** No se tiene activado el componente firmador **SignumONE** que corresponde para el tipo de firma a utilizar, o bien se tiene activada la versión incorrecta.
- **Solución:** Se debe buscar y activar en el equipo, el componente firmador SignumONE que corresponda al tipo de firma a utilizar, de tal forma que se visualice en la esquina inferior derecha de la pantalla.

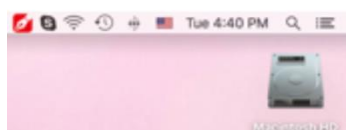
En caso de firmar por medio de “**Llave Criptográfica**”, se debe utilizar el firmador SignumONE color azul.



En caso de firmar por medio de la “**Firma Digital**”, se debe utilizar el firmador SignumONE color rojo.



En caso de no contar con el componente respectivo, debe descargarlo desde el portal web www.hacienda.go.cr en el apartado de “**Factura Electrónica**”. Usuarios con equipos de sistema operativo **Mac OS**, se recomienda el uso del navegador **Google Chrome** o **Mozilla Firefox** para realizar esta descarga.



1.3.2. Doble activación del componente firmador SignumONE

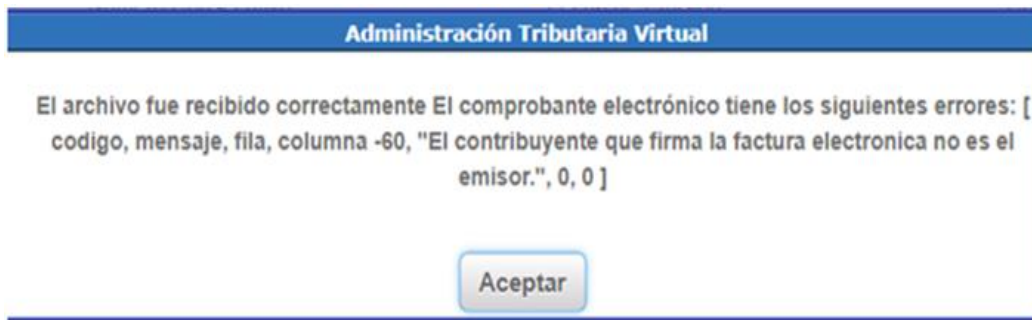
- **Mensaje que genera el portal:**



- **Descripción:** Al activar el componente firmador SignumONE, se genera el mensaje de aviso al usuario, indicando que el componente ya se encuentra activado y en ejecución.
- **Causa:** Se genera cuando el usuario intenta activar el componente firmador SignumONE en el equipo y este ya se encuentra activo.
- **Solución:** Se debe desactivar completamente el componente firmador SignumONE y volverlo a activar una sola vez.

1.3.3. Firma con Llave Criptográfica o Firma Digital de otro usuario.

- Mensajes que genera el portal:



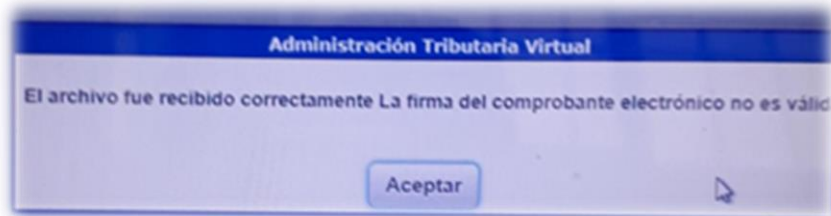
- **Descripción:** El sistema de validación del Ministerio de Hacienda, rechaza el comprobante electrónico en formato "xml" enviado al validador del Ministerio de Hacienda generando el mensaje al momento de realizarse el envío.
- **Causa:** El comprobante electrónico en formato "xml" fue firmado por un usuario diferente al obligado tributario emisor, ya fuese con Llave Criptográfica o Firma Digital.
- **Solución:** Los comprobantes electrónicos únicamente pueden ser firmados por el obligado tributario que lo emite, sea persona física o persona jurídica (sociedades).

Para emitir comprobantes electrónicos a nombre de una persona jurídica en la Herramienta Gratuita del Ministerio de Hacienda, únicamente se debe utilizar la Llave Criptográfica descargada desde el perfil como obligado tributario en ATV de dicha sociedad.

Así mismo, para emitir comprobantes electrónicos a nombre de una persona física, se debe utilizar la Llave Criptográfica descargada desde su perfil como obligado tributario en ATV o bien utilizar la Firma Digital autorizada por el Banco Central. Un mismo comprobante no puede ser firmado por ambos métodos.

1.3.4. Comprobante electrónico firmado con una Llave Criptográfica inválida

- Mensajes que genera el portal:

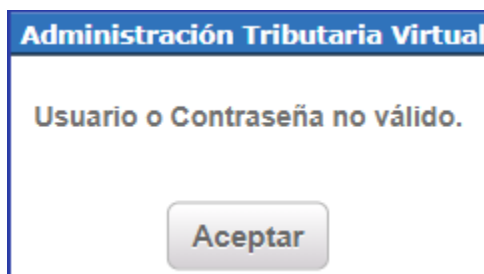


- **Descripción:** El sistema de validación del Ministerio de Hacienda, rechaza el comprobante electrónico en formato "xml" enviado al validador del Ministerio de Hacienda generando el mensaje al momento de realizarse el envío.
- **Causa:** El comprobante electrónico en formato "xml" fue firmado con una Llave Criptográfica que no tiene validez, sea por que se encuentra revocada o bien presentó algún error al ser generada y descargada.
- **Solución:** Se debe firmar el comprobante con una Llave Criptográfica que se encuentre correctamente generada y vigente, por lo que se debe revocar la última Llave Criptográfica y generar una nueva para realizar el proceso de forma correcta.

Se recomienda tener la llave criptográfica vigente debidamente archivada en una carpeta exclusiva para las gestiones correspondientes a emisión de comprobantes electrónicos y eliminar todos los archivos de llaves criptográficas que hayan sido revocadas anteriormente.

1.3.5. Usuario o contraseña no válidos – Información Incorrecta.

- **Mensaje que genera el portal:**



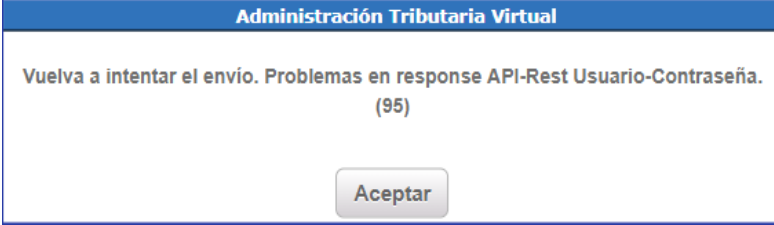
- **Descripción:** El sistema no permite enviar el comprobante electrónico en formato "xml" generando el mensaje al momento de intentar realizarse el envío.
- **Causa:** No se está utilizando el usuario o contraseña vigente obtenida en la opción "**Generar Contraseña en Producción**", es decir que se podría estar utilizando:
 1. Un usuario y contraseña sin vigencia;
 2. Se estén ingresando datos generados en la opción de "**Llave Criptográfica de Pruebas**".
 3. Se estén ingresando datos erróneos como por ejemplo el usuario y contraseña de ingreso como usuario del portal ATV.
- **Solución:** Se debe utilizar el "**Usuario y Contraseña en producción**" que se encuentre vigente, es decir los últimos datos generados, por lo que en caso de no tener la seguridad de tener los datos vigentes, se deben generar nuevamente para realizar el proceso de forma correcta.



Se recomienda tener la información del "**Usuario y Contraseña en Producción**" vigentes debidamente archivada en una carpeta exclusiva para las gestiones correspondientes a emisión de comprobantes electrónicos y eliminar todo dato generado anteriormente que pueda confundir al momento de emitir un comprobante electrónico.

1.3.6. Comunicación con el servidor de validación al emitir un comprobante

- Mensajes que genera el portal:

1. The screenshot shows a blue header with the text "Administración Tributaria Virtual". Below the header, the message reads: "Vuelva a intentar el envío. Problemas en response API-Rest Usuario-Contraseña. (95)". At the bottom of the message box is a grey button labeled "Aceptar".

2. The screenshot shows a blue header with the text "Administración Tributaria Virtual". Below the header, the message reads: "Problemas al enviar el XML, statusCode: 0. Vuelva a intentar el envío. (99)". At the bottom of the message box is a grey button labeled "Aceptar".

3. "No retorno URL. Error de comunicación"

- **Descripción:** El sistema no permite enviar el comprobante electrónico en formato "xml" generando alguno de los mensajes anteriores al momento de intentar realizarse el envío.
- **Causa:** Se genera el mensaje al corregir de forma manual y parcial un dato del usuario o contraseña de producción para el envío del comprobante electrónico.
- **Solución:** Dar clic en el botón de "**Aceptar**" e intentar nuevamente. Si persiste el mensaje, borrar por completo la información en los campos de "**Usuario y Contraseña**" y pegar nuevamente la información correcta.

The screenshot shows a form with two input fields. The first field is labeled "Usuario:" and the second is labeled "Contraseña:". Both fields have a red asterisk to their right, indicating a validation error. Below the fields is a grey button labeled "Enviar XML firmado".

1.3.7. Incidente Asignación de cédula jurídica Decreto N°34691-J.

- **Mensaje que se genera:**

“El 'emisor' del comprobante se encuentra en las bases de la Dirección General de Tributación con el estado de 'ASIGNACIÓN DE CEDULA JURÍDICA DECRETO N° 34691-J', favor proceder a revisar dicho estado antes de remitir nuevamente el archivo XML a la Dirección General de Tributación”

- **Descripción:** Al enviar el comprobante electrónico en formato “xml” el sistema genera el mensaje de alerta sobre la condición del emisor. Este mensaje se genera en el archivo de respuesta en formato “xml” generado por el sistema de validación del Ministerio de Hacienda que reciben el emisor y el receptor electrónicos.
- **Causa:** El mensaje mostrado lo que indica es el estado normal de una entidad, a la cual el Registro Nacional únicamente le asigna un número de cédula jurídica y le permite inscribir poderes. Por lo anterior, no genera impedimento para emitir o confirmar comprobantes electrónicos.
- **Solución:** Se puede continuar emitiendo y confirmando estos comprobantes electrónicos.

1.3.8. Incidente con Advertencia Administrativa

- **Mensaje que se genera:**

37. "El 'emisor' del comprobante se encuentra en las bases de la Dirección General de Tributación con el estado de 'CON ADVERTENCIA ADMINISTRATIVA', favor proceder a revisar dicho estado antes de remitir nuevamente el archivo XML a la Dirección General de Tributación", 0, 0

- **Descripción:** Al enviar el comprobante electrónico en formato "xml", el sistema genera el mensaje de alerta de la Advertencia Administrativa sobre la condición del emisor. Este mensaje se genera en el archivo de respuesta en formato "xml" generado por el sistema de validación del Ministerio de Hacienda que reciben el emisor y el receptor electrónicos
- **Causa:** El mensaje mostrado lo que indica es una advertencia sobre la condición del emisor de algún proceso o expediente administrativo a terceros. Lo anterior, no genera impedimento para emitir o confirmar comprobantes electrónicos.
- **Solución:** Se puede continuar emitiendo o confirmando comprobantes electrónicos.

1.3.9. Confirmación extemporánea de un comprobante electrónico por parte del receptor electrónico

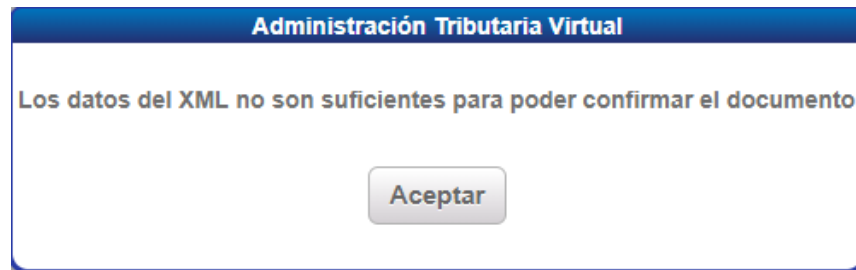
- **Mensaje que genera el portal:**

“El archivo XML fue enviado a la Dirección General de Tributación Directa de manera extemporánea con base en lo estipulado en la resolución 48-2016”

- **Descripción:** Cuando un obligado tributario en su rol de receptor electrónico procede a confirmar un comprobante electrónico en formato “xml” una vez vencidos los 8 días de plazo establecido por la resolución DGT-R-048-2018.
- **Causa:** El mensaje mostrado lo que indica es una advertencia sobre la condición del comprobante electrónico para efectos de la confirmación del archivo “xml” a los servidores de validación del Ministerio de Hacienda, la cual se está realizando posterior al plazo de 8 días que establece el artículo 10 de la resolución N° DGT-R-048-2018, para poder ser utilizado como gasto deducible del impuesto sobre la renta.
- **Solución:** No existe error a nivel de la herramienta, únicamente es un mensaje de advertencia, por lo que se puede continuar con el proceso de confirmación del comprobante electrónico.

1.3.10. Confirmación de un archivo con formato “xml” con datos insuficientes


- **Mensaje que genera el portal:**



- **Descripción:** Al intentar confirmar un comprobante electrónico en formato “xml”, mediante la opción de “**Confirmar XML**” el sistema no lo permite y genera el mensaje.

- **Causas:**

1. El comprobante electrónico en formato “xml” no cuenta con los datos del receptor, siendo este un dato requerido para que el obligado tributario en su rol de receptor electrónico pueda confirmar el comprobante a su nombre para efectos tributarios.
2. Se está intentando confirmar por error, el mensaje de aceptación enviado por el sistema de validación del Ministerio de Hacienda el cual también se remite en formato “xml”. A continuación el formato del nombre del archivo de este mensaje:

 [ATV_eFAC_Respuesta_50613111](#)

- **Soluciones:**

1. Para confirmar un comprobante electrónico en formato “xml” el receptor electrónico debe asegurarse que el comprobante electrónico que recibe contenga los datos básicos de “**Número de cédula del Emisor**”, “**Fecha Emisor**”, “**Mensaje**”, “**Total Factura**” y “**Número de cédula del Receptor**”. Caso contrario, debe comunicarse con el emisor electrónico para la corrección del comprobante electrónico que corresponda.
2. El mensaje de aceptación enviado por el Ministerio de Hacienda **no se confirma**.