

Academia

Situaciones comunes

Anonymous · 08/10/2026

Tabla de contenidos

Situaciones comunes 3

Normalizado no validado 4

Datos del receptor incorrectos 6

Total facturado no cuadra 11

Academia » Capacitación inicial » Situaciones comunes

Situaciones comunes

Anonymous · 08/10/2026

Situaciones comunes

Última actualización el 08/10/2026

Academia » Capacitación inicial » Situaciones comunes » Normalizado no validado

Normalizado no validado

Normalizado no validado

Anonymous · 08/10/2026

Normalizado no validado

En esta situación se verá un mensaje similar al siguiente en el historial de la orden procesada:

Historial de eventos



Orden con estado `financial_cancelled` no puede ser procesada.
17 de Noviembre de 2022 a las 00:26

[1080171] WARNING en apps.billmysales.backoffice.applications.modules.datasources línea 298 (datasource_check_normalized)

El mensaje indica que la orden que se recibió y procesó en el origen de datos está con estado *financial_cancelled* y dicho estado no es parte de los estados que están configurados en la pasarela de facturación para ser procesados. Por lo que si se genera una orden con dicho estado y es informada a BillMySales, quedará sin ser facturada.

¿Cómo puedo definir un estado que se debe procesar?

Debe ser agregado a la configuración de la pasarela, en la pestaña del origen de datos, en la sección del estado. De esta forma la orden podrá ser validada y procesada manualmente o en una nueva notificación del origen de datos.

Opciones de la orden

Estado *

paid, financial_cancelled

 ¿En qué estado se debe procesar la orden pagado?.

Nota

El ejemplo de acá es una orden que ha sido cancelada, por lo que es probable que realmente no se desee procesar, pero es solo un ejemplo. El estado real a colocar puede ser otro.

¿Por qué motivo podría querer procesar otro estado?

Por defecto, BillMySales procesará las órdenes que se encuentren pagadas, ya sea porque se informaron con ese estado o porque la notificación mediante webhook se realizará de esa forma. Sin embargo, hemos tenido diferentes casos de uso donde no se factura en ese estado, algunos de ellos son:

- **Facturar inmediatamente (sin pago):** esto lo han usado empresas que necesitan emitir el documento tributario para que sus clientes les puedan pagar.
- **Facturar cuando el pedido es despachado:** esto lo han usado empresas para evitar facturar productos que después de la venta se dieron cuenta que no tenían en stock y deben modificar los pedidos.
- **Facturar cuando el pedido es entregado al cliente:** esto lo han usado empresas que prefieren facturar cuando el cliente recibe conforme el pedido.

Como puedes ver, el estado exacto depende de ti, nosotros sugerimos facturar cuando el pago es confirmado en la tienda, pero no es en ningún caso obligatorio hacerlo en ese momento.

Última actualización el 08/10/2026

Academia » Capacitación inicial » Situaciones comunes » Datos del receptor incorrectos

Datos del receptor incorrectos

Datos del receptor incorrectos

Anonymous · 08/10/2026

Datos del receptor incorrectos

Uno de los grandes dolores de cabeza en la facturación de los pedidos u órdenes de una tienda electrónica son los datos del cliente, porque los datos los ingresa el cliente. Esto puede resultar obvio y sencillo de resolver, y ¡lo es! Pero en B2C.

Si eres una empresa que realiza negocios con otras empresas (B2B) debes considerar que el cliente deberá ingresar todos los datos requeridos por la legislación de tu país para poder generar un documento tributario a su empresa.

BillMySales trata de normalizar los datos y corregirlos, pero hay situaciones en las que no es posible y podría ocurrir que:

- No pueda ser posible preparar los datos para enviar al facturador.
- Que el facturador rechace los datos e informe un error. Por ejemplo por formato o datos faltantes del cliente.

Te dejamos una alternativa para poder corregir los datos incorrectos del receptor, de esta forma podrás editarlos en la orden de BillMySales y reintentar la facturación de la misma.

Pasos para corregir los datos del receptor

1. En primer lugar debe dirigirse a Facturación e ingresa en “Órdenes”.



Dashboard



Facturación



Órdenes

- Pasarelas facturación
- Sondear pasarelas
- Aplicaciones

2. Para identificar cuál es la orden que requiere que los datos sean actualizados, debe fijarse que en la orden no aparezca emisión, número y documento.

ORIGEN	NÚMERO	CREADA	EMISIÓN	NÚMERO	DOCUMENTO	TOTAL	ESTADO	
Shopify	1172	23 abril 2024				\$24.200	Documento no creado	

3. En la orden debe bajar hasta el **“Historial de eventos”** y le aparecerá **“Datos del receptor incompletos para generar el DTE”**.

Historial de eventos



Datos del receptor incompletos para generar DTE tipo 33

15 de Febrero de 2024 a las 08:34:46

 **Mostrar datos del evento**

4. Al presionar en **“Mostrar datos del evento”** aparecerán cuáles son los datos que debe cambiar, en este caso es el giro del receptor y la dirección del receptor.



Datos del receptor incompletos para generar DTE tipo 33

 15 febrero 2024 a las 08:34:46

 [5302956] ERROR in apps.billmysales.backoffice.applications.modules.billers.libre

Arbol · Copiar JSON

Seleccione un nodo...

- array [2]
 - 0 : GiroRecep
 - 1 : DirRecep

5. Para editar los datos tiene 2 opciones:

1. Editar los datos personalmente:

1. En la esquina superior derecha verá **“Editar datos normalizados”**.

 **Editar datos normalizados**  Facturar (1)  Reiniciar facturación 

2. Luego debe ingresar los datos correspondientes que desea cambiar y finalmente

apretar **“Guardar”**.

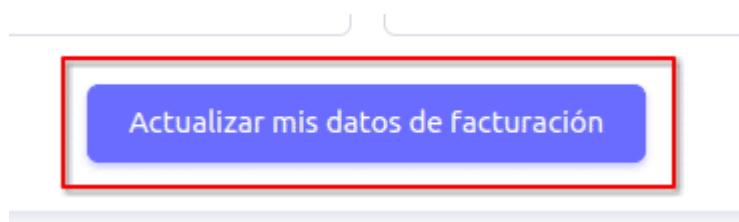


2. Que el cliente edite los datos:

1. Haga clic en los tres puntos situados en la esquina superior derecha y seleccione la opción **“Enlace público de facturación”**.



2. Después de completar sus datos correctamente, el cliente deberá pulsar el botón **“Actualizar mis datos de facturación”**.



6. Una vez se hayan guardado correctamente los datos, en el historial de la orden, aparecerá lo siguiente:

Historial de eventos



Documento normalizado editado por el usuario.

22 de Marzo de 2024 a las 16:40:17

 [Mostrar datos del evento](#)

7. Para finalizar debe apretar **“Facturar”**.

 Editar datos normalizados  **Facturar (1)**  Reiniciar facturación 

Nota

Ten cuidado al editar los datos en la vista de edición, es una funcionalidad técnica y BillMySales espera que si editas los campos los ingreses en los formatos correctos. Revisa la documentación de tu facturador para saber cómo deberías ingresar los datos, o incluso qué datos son obligatorios y cuáles no según tu país y tipo de cliente.

Última actualización el 08/10/2026

Academia » Capacitación inicial » Situaciones comunes » Total facturado no cuadra

Total facturado no cuadra

El total facturado no cuadra con el de la orden

Anonymous · 08/10/2026

El total facturado no cuadra con el de la orden

Hay ocasiones en las que se genera una diferencia entre el total de la orden y el total calculado por el facturador. Esta diferencia generalmente es normal y se produce por las aproximaciones de decimales que el facturador realiza al hacer ciertos cálculos, por ejemplo impuestos.

Dependiendo de la legislación de tu país esta diferencia podría ser tolerable, permitiéndose alguna diferencia de algunos pesos que luego tu contador debe cuadrar “de alguna forma” (según normativa de cada país).

Entonces, si el monto no cuadra, podría ser normal. Esto lo controlaremos con una tolerancia que es una diferencia aceptable según lo definido previamente. Esta tolerancia tiene 3 posibles estados para el total facturado:

- **Cuadra**, mismo monto facturado que el de la orden.
- **No cuadra pero está dentro de la tolerancia**. Se registra una advertencia en el historial de la orden. Si tienes bien configurada la tolerancia, no deberías tomar acción.
- **No cuadra y está fuera de la tolerancia**. Se registra un error en el historial de la orden.

El caso problemático es el 3ro. Cuando la diferencia es mucha, ejemplo 20%, es probablemente una mala configuración de los impuestos entre el origen de datos y el facturador. Si estás en este caso te recomendamos revisar bien las configuraciones que tengas asociadas a impuestos.

TIP

En los videos de las pasarelas de facturación se explica [cómo cambiar la tolerancia](#).

¿Cuál sería la solución para que cuadre siempre?

Si la legislación de tu país lo permite, es que tu facturador incluya algún mecanismo de ajuste por redondeo. Si eso existe en tu país, sería la solución adecuada para que siempre el monto calce de

manera precisa. Pero recuerda, las matemáticas podrían decir otra cosa.

Última actualización el 08/10/2026