



GUÍA PARA QUIEN ATIENDE

«Yo tengo exoneración»

Qué hacer cuando el cliente le dice esa frase. Qué pedirle, dónde se guarda, y por qué el sistema le quita el impuesto a unos artículos y a otros no.

PARA

Vendedores y quien factura

NO NECESITA

Saber de impuestos

SE LEE EN

Veinte minutos

La frase que todo el mundo teme

Un cliente llega al mostrador y dice: «**yo tengo exoneración**». Y ahí empieza la duda.

¿Le quito el impuesto? ¿A todo? ¿Le pido algún papel? ¿Y si no lo trae? ¿Y si me equivoco?

La buena noticia es que **usted no tiene que decidir nada de eso**. El sistema lo resuelve solo, siempre que el documento del cliente esté registrado. Su trabajo es más sencillo de lo que parece: pedir el papel correcto, verificar que esté al día, y saber leer lo que la pantalla le muestra.

Esta guía va en ese orden. No explica leyes ni artículos: explica **qué hacer** en cada situación que se le va a presentar, y sobre todo **cómo entender** por qué el sistema le quitó el impuesto a un artículo y a otro no.

Lo único que hay que grabarse desde ya. Una exoneración **no es un descuento**. Es un permiso que el Ministerio de Hacienda le dio a ese cliente para no pagar cierto impuesto en ciertos productos. Por eso lleva número, fecha y vencimiento: es un documento, no un favor.

Las nueve situaciones

Cada capítulo es una situación real de mostrador. Puede leerlos en orden o ir directo al que le está pasando hoy.

1

«Yo tengo exoneración»

Lo primero que hay que preguntar, y el papel que hay que pedir.

2

Guardar el documento

Los datos que se copian del papel, y los que no hay que inventar.

3

Por qué a unos sí y a otros no

El código que decide todo. La parte más importante.

4

El cliente tiene varias

Cuando hay más de un documento y cada uno cubre cosas distintas.

5

Leer la factura

Qué significan «gravado», «exonerado» y «exoneración» en el total.

6

No se aplicó la exoneración

Las cinco razones posibles, y qué hacer con cada una.

7

Esto NO es una exoneración

Cuándo el cliente no paga impuesto por otro motivo.

8

Casos que aparecen poco

Zona franca, municipalidades, diplomáticos y otros.

9

Sin número de Hacienda

Zona franca, diplomáticos y leyes: se llenan distinto.

Si solo va a leer un capítulo, que sea el 3. Ahí se explica por qué el sistema cubre unos artículos y otros no. Es la pregunta que más se hace en el mostrador, y la que más discusiones evita.

1 · «Yo tengo exoneración»

Le acaban de decir la frase. Esto es lo que hay que hacer, en orden.

1 Pregunte si ya está registrada

Si ese cliente ya compró antes con exoneración, lo más probable es que su documento ya esté en el sistema. **No hay que hacer nada:** al facturarle, la exoneración se aplica sola. Compruébelo abriendo su ficha antes de empezar.

2 Si es la primera vez, pida el documento

Es una **autorización del Ministerio de Hacienda**, en papel o en PDF. Tiene un número que empieza con letras —algo como AL-00048215-26—, una fecha de emisión y una de vencimiento.

Sin documento no hay exoneración. No es rigidez del sistema: quien emite la factura es responsable de lo que declara, y esa declaración viaja a Hacienda.

3 Mire la fecha de vencimiento

Es lo primero que se revisa. Una exoneración vencida **no sirve**, aunque el cliente insista en que «siempre se la han aplicado». El sistema tampoco la va a aplicar.

4 Entréguesela a quien registra

En la mayoría de los negocios, cargar el documento lo hace administración o contabilidad, no el vendedor. Si a usted le toca hacerlo, el capítulo 2 explica cómo.

¿Y si el cliente no trae el papel? Se le factura normal, con impuesto. Cuando traiga el documento se le puede hacer una nota de crédito. Es incómodo, pero es mucho menos problema que emitir una factura declarando una exoneración que no existe.

2 · Guardar el documento

Se guarda una sola vez, en la ficha del cliente, y sirve para todas sus compras mientras esté vigente.

Se llega por Clientes > Buscar Clientes, se abre el cliente y se entra a su pestaña **Exoneraciones**.

Registro de Documento de Exoneración

Guardar Actualizar

Tipo de Impuesto: 01 • Impuesto al Valor Agregado Exoneración: 01. Compras Autorizadas por la D.G.T.D.

Detalle de Tipo de Exoneración (Solo aplica para 99. Otros): Especifique el Tipo de Exoneración

Número: 1234500000000001 Artículo (Requerido en 02, 03, 06, 07 y 08): 0 Inciso (Requerido si el artículo de la Ley lo indica): 0

Institución Emisora: 01. Ministerio de Hacienda Nombre de Institución: Nombre de Institución

Fecha de Emisión: 09/04/2026 Fecha de Vencimiento: 09/04/2026 Porcentaje Exoneración: 13.00 Aplicable a: Ordenes y Ventas

CABYS amparados: Cobertura total

Vacío: la exoneración ampara cualquier artículo

Lo llena la consulta del número contra Hacienda; se ignoran los CABYS que no existan en SiReTT. Vacío es cobertura total, no cero artículos.

Documentos de Exoneración del Cliente										
TIPO	CINS	Institución	Fecha	Hora	Documento	Aplica A	IMP	%	Vence Cobertura	Estado
04	01		2026-05-04	00:00:00	AL-00052940-26	Ordenes y Ventas	01	10%	2029-05-04 2 CABYS	Activa
01	01		2026-03-10	00:00:00	AL-00048215-26	Ordenes y Ventas	01	13%	2028-03-10 1 CABYS	Activa

La pestaña Exoneraciones del cliente. Arriba se captura el documento; abajo quedan listados los que ya tiene, con su porcentaje, su vencimiento y su cobertura.

De todo el formulario, estos son los campos que salen **del papel** y no hay que inventar:

CAMPO	DE DÓNDE SALE
Número	El número de la autorización, tal cual viene
Tipo de exoneración	Lo dice el documento. Si duda, pregunte a contabilidad
Fecha de emisión y vencimiento	Las del documento
Porcentaje	Cuánto del impuesto se le perdona. No siempre es 13 %

El botón de la lupa hace el trabajo por usted. Al lado del número hay una lupa que **consulta el documento contra Hacienda** y trae solos los datos, incluida la lista de productos que ampara. Úsela siempre que pueda: es más rápido y no se equivoca al copiar.

3 · Por qué a unos sí y a otros no

Ésta es la pregunta que más se hace en el mostrador, y tiene una respuesta corta.

Una exoneración **no cubre todo lo que el cliente compre**. Cubre una lista de productos, y esa lista viene en el documento que Hacienda le dio.

Cada producto del sistema tiene un código de Hacienda —se llama **CABYS**— que dice qué es: un taladro, una pintura, un tornillo. El documento de exoneración trae la lista de códigos que ampara. El sistema compara las dos cosas:

El código del artículo está en la lista

Se le aplica la exoneración. En la factura aparece como **exonerado**.

El código NO está en la lista

Ese artículo **paga impuesto normal**, aunque vaya en la misma factura y sea del mismo cliente.

El documento no trae lista

Entonces ampara **cualquier artículo**. Es lo que el sistema llama *cobertura total*.

Por eso una factura puede salir mezclada. Es normal y es correcto: tres líneas exoneradas y dos con impuesto, todas del mismo cliente. No es un error del sistema ni suyo.

Si el cliente reclama, lo que hay que explicarle es esto: **su exoneración no incluye ese producto**. No es una decisión del negocio; es lo que dice su propio documento.

3.1 · Cómo verlo en pantalla

No hay que adivinarlo. Al abrir una línea de la factura, el sistema se lo dice con todas las letras.

Al abrir una línea aparece «**Exoneración de esta línea**». La insignia verde de arriba confirma que ese artículo quedó exonerado.

El selector le muestra **todas** las exoneraciones del cliente y le dice cuál sirve para ese artículo:

Automático

Lo normal. El sistema escoge la que ampare el artículo. Si hay dos que lo amparan, aplica **la de mayor porcentaje**.

AL-00048215-26 · 13% · 1 CABYS

Una exoneración concreta, con su porcentaje y cuántos productos cubre.

AL-00052940-26 · 10% · **NO ampara este CABYS**

El sistema le avisa que ese documento **no cubre este artículo**. Ahí tiene la respuesta a por qué no se aplicó.

Ninguna

Para dejar esa línea con impuesto aunque el cliente tenga exoneración.

Puede forzarla, pero quedará señalado. Si escoge a mano una exoneración marcada **NO ampara este CABYS**, el sistema la aplica —usted tiene el documento delante y él solo tiene una lista que puede estar incompleta—, pero deja la línea marcada. Hágalo solo si está seguro: esa declaración va a Hacienda a nombre del negocio.

4 · El cliente tiene varias

Es normal en empresas grandes: un documento para una cosa y otro para otra. El sistema lo maneja sin que usted haga nada.

En el ejemplo de esta guía, la constructora tiene **dos** exoneraciones vigentes a la vez:

DOCUMENTO	PERDONA	CUBRE
AL-00048215-26	13 %	herramienta eléctrica
AL-00052940-26	10 %	pinturas y adhesivos

Al facturarle un taladro, una pintura y un pegamento en el mismo documento, **cada línea toma la suya**. El vendedor no escoge nada.

Antes había que hacer facturas separadas. Si alguien del negocio le enseñó a partir la venta en varios documentos, uno por exoneración, eso **ya no hace falta**. Una sola factura puede llevar exoneraciones distintas en cada línea.

Y si dos documentos amparan el mismo artículo, se aplica **el de mayor porcentaje**, que es el que más le conviene al cliente.

5 · Leer la factura

El panel de totales tiene cinco números. Con entender tres, le sobra.

#	ARTÍCULO	CANT.	PRECIO	IMPORTE	
3	Cemento de contacto Mediano	1	€31.442,14	€31.442,14	 ADH-128 sin fotografía
2	Esmeriladora angular 900W	1	€112.000,00	€112.000,00	
1	Pintura acrílica Grande	1	€54.342,45	€54.342,45	
					Cemento de contacto Mediano 1 x €31.442,14 €31.442,14
					3 líneas · 3 unidades
					Exento €0,00
					Gravado €17.518,98
					Exonerado €157.511,63
					Impuesto €22.753,98
					Exoneración €20.476,51

Tres artículos, dos exoneraciones distintas aplicadas a la vez.

Exonerado

La parte de la venta que **quedó sin impuesto** gracias al documento.

Gravado

La parte que **sí paga**. Puede ser porque el artículo no estaba cubierto, o porque la exoneración es parcial.

Exoneración

El dinero que el cliente **se ahorró**. Es el número que él quiere ver.

Una exoneración del **10 %** sobre un impuesto del **13 %** no lo quita todo: perdona diez puntos y quedan tres por pagar.

Por eso en el ejemplo aparece un monto en **Gravado** aunque todos los artículos estén exonerados. No es un error: es que dos de las tres líneas tienen una exoneración del 10 %, y esos tres puntos que faltan se cobran.

El impuesto no se borra de la factura. Aparece calculado y luego se resta la exoneración. Es como Hacienda exige que se declare, y es lo que permite que el cliente vea cuánto se ahorró.

6 · No se aplicó la exoneración

El cliente reclama que le cobraron impuesto. Son cinco razones posibles, y se revisan en este orden.

1. No hay documento registrado

Lo más común. Abra la ficha del cliente y mire su pestaña de exoneraciones: puede estar vacía.

2. Está vencido

La lista muestra la fecha de vencimiento y el estado. Un documento vencido deja de aplicarse solo, sin avisar.

3. El artículo no está cubierto

Es el capítulo 3. Abra la línea y el selector se lo dirá con un **NO ampara este CABYS**.

4. La línea está marcada como «Ninguna»

Alguien la excluyó a propósito. Se ve al abrir la línea, y se puede devolver a *Automático*.

5. El artículo no tiene código de Hacienda

Sin CABYS el sistema no puede compararlo con la lista. Esto se arregla en la ficha del artículo, y lo suele hacer administración.

Lo que NO hay que hacer. No quite el impuesto a mano ni cambie el precio para «compensar». La factura tiene que declarar la exoneración de verdad, con su número y su documento; un descuento disfrazado es una factura mal declarada.

7 · Esto no es una exoneración

Hay clientes que pagan menos impuesto —o ninguno— sin tener ningún documento de exoneración. Conviene saber distinguirlo para no buscar un papel que no existe.

SITUACIÓN	POR QUÉ	¿LLEVA DOCUMENTO?
Exoneración	Hacienda le dio un permiso a ese cliente	Sí
Régimen del cliente	Su actividad paga una tarifa menor	No
Artículo exento	Ese producto no lleva impuesto por lo que es	No

El **régimen** se configura una sola vez en la ficha del cliente, y cambia la tarifa que se le cobra a todo lo que compre:

2 % Fundaciones educativas.	1 % Agropecuario, en artículos de ese mismo régimen.
0 % Municipalidades y la C.C.S.S.	Exento El cliente no paga impuesto.

Si un cliente le dice que es una municipalidad, o una fundación educativa, **no le pida documento de exoneración**: lo que corresponde es marcarle su régimen. Pásele el dato a administración.

No mezcle los dos mecanismos. Un cliente con régimen marcado y además una exoneración cargada puede terminar con un cálculo que nadie entiende. Si tiene dudas de cuál corresponde, pregúntele a contabilidad antes de registrar nada.

8 · Casos que aparecen poco

Existen más tipos de exoneración de los que se ven en el día a día. No hace falta aprendérselos: basta reconocerlos cuando aparezcan.

En la práctica, casi todo lo que llega al mostrador es de dos clases: **Compras autorizadas** y **Autorización local genérica**, las dos del Ministerio de Hacienda. Los demás son estos:

TIPO	CUÁNDO APARECE
Zona franca	Empresas instaladas en régimen de zona franca
Corporaciones municipales	Compras de una municipalidad
Ventas a diplomáticos	Embajadas y organismos internacionales. Se tramita por Relaciones Exteriores, no por Hacienda
Servicios turísticos (I.C.T.)	Empresas turísticas inscritas ante el I.C.T.
Servicios para exportación	Servicios complementarios ligados a una exportación
Autorizado por ley especial	Cuando una ley concreta concede el beneficio
Otros	Lo que no encaja arriba. Obliga a escribir de qué se trata

Cuidado con los «transitorios». En la lista aparecen tipos que corresponden a rebajas **temporales** de hace unos años —construcción, turismo— que ya terminaron. Siguen ahí por los documentos viejos. **No los escoja para una venta de hoy** sin confirmarlo con contabilidad.

Si el documento que le entregan no encaja en ninguno, no lo fuerce: páselo a administración. Elegir el tipo equivocado hace que Hacienda rechace la factura.

9 · Cuando no hay número de Hacienda

Zona franca, diplomáticos, una ley especial. Son casos donde el cliente no trae una autorización tramitada por EXONET, y aun así hay que registrar algo.

Lo que sustenta estas exoneraciones no es un trámite: es **un artículo de una Ley**. Y ese dato es obligatorio en la factura electrónica.

El formulario es el mismo, pero se llena distinto. Estos son los cuatro campos que cambian:

CAMPO	QUÉ SE PONE
Número	El del documento que traiga: el acuerdo de zona franca, la nota diplomática, la resolución. Nunca se deja vacío.
Institución emisora	La que lo firmó. Si no está en la lista, se escoge 99. Otros y se escribe el nombre.
Artículo	El artículo de la Ley que concede el beneficio. Obligatorio en estos casos.
Inciso	Solo si el artículo de la Ley se divide en incisos. Si no, se deja en cero.

El sistema no lo deja guardar sin el artículo, y lo dice claro:

The screenshot shows the SiReTT Online interface. A modal message box titled "Mensaje del Sistema" is displayed, stating: "Este tipo de exoneración se sustenta en un artículo de la Ley, y ese dato viaja en el documento electrónico. Indique el número de artículo (y el inciso, si la Ley lo detalla)." with a "Cerrar" button. Below the message, the "Registro de Documento de Exoneración" form is visible. The form includes fields for "Tipo de Impuesto" (01 - Impuesto al Valor Agregado), "Exoneración" (08. Exoneración a Zona Franca), "Número" (ZF-2026-0413), "Artículo" (0), "Inciso" (0), "Institución Emisora" (99. Otros), "Nombre de Institución" (PROCIMER), "Fecha de Emisión" (01/15/2026), "Fecha de Vencimiento" (01/15/2030), "Porcentaje Exoneración" (13.00), and "Aplicable a" (Ordenes y Ventas). Buttons for "Guardar" and "Actualizar" are at the top right of the form.

Una exoneración de zona franca a medio registrar. El sistema frena porque falta el artículo de la Ley, que es lo que la sustenta.

9.1 · Los tres casos, campo por campo

Así se llenó el ejemplo de esta guía, y así se llenan los otros dos.

	ZONA FRANCA	DIPLOMÁTICOS	LEY ESPECIAL
Tipo	08	02	03
Número	el del acuerdo	el de la nota	el de la resolución
Institución	99 · PROCOMER	02 · Relaciones Exteriores	la que corresponda
Artículo	obligatorio en los tres: el de la Ley que concede el beneficio		

Los diplomáticos no pasan por Hacienda. Su exoneración la tramita el **Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto**, que sí está en la lista de instituciones. Es el caso más fácil de equivocar, porque uno busca por costumbre el Ministerio de Hacienda.

Si vio ejemplos antiguos, ya no sirven igual. Hasta la versión 4.3 de la factura electrónica estos casos se registraban **sin artículo ni inciso**, y la institución se escribía a mano. Desde la 4.4 el artículo es obligatorio y la institución se escoge de una lista. Un ejemplo de hace dos años, aunque parezca correcto, produce hoy un documento que Hacienda puede rechazar.

Ante la duda con uno de estos casos, **no lo registre por su cuenta**: son pocos al año y una consulta a contabilidad cuesta menos que anular una factura.

Para no equivocarse

Seis frases que resumen la guía. Si se le olvida todo lo demás, con estas se defiende en el mostrador.

1. Sin papel no hay exoneración

Es un permiso de Hacienda con número y vencimiento, no un descuento que el negocio concede.

2. Lo primero es la fecha

Una exoneración vencida no se aplica, por mucho que el cliente insista en que siempre se la dieron.

3. No cubre todo lo que compre

Cubre una lista de productos. Una factura mezclada —unas líneas exoneradas y otras no— es normal y correcta.

4. La pantalla se lo dice

Al abrir la línea, el sistema indica cuál exoneración sirve para ese artículo y cuál «NO ampara este CABYS».

5. Diez por ciento no es todo

Si la exoneración perdona 10 de los 13 puntos, el cliente igual paga los otros tres. No es un error de cálculo.

6. Nunca lo arregle con un descuento

Bajar el precio para «compensar» el impuesto convierte una venta correcta en una factura mal declarada.

¿Le queda una duda que esta guía no responde? Pregúntele a contabilidad de su empresa, o escriba a su distribuidor autorizado de SiReTT Online. Vale más una consulta de dos minutos que una factura que hay que anular.