

Faq Trazabilidad

- [Consultar respuestas repositorio](#)
- [PDA -Instalación y vinculación](#)
- [Documento específico de Trazabilidad o FNMT](#)
- [Activación de trazabilidad](#)
- [Funcionamiento básico trazabilidad](#)

Consultar respuestas repositorio

Este documento solo se aplica a **errores de trazabilidad devueltos por el repositorio europeo** cuando se envían operaciones de trazabilidad (ventas, recepciones o devoluciones).

No se aplica a errores del programa relacionados con **pedidos, precios, unidades mínimas o gestión de artículos**.

El repositorio rechaza un envío cuando detecta una o varias incidencias en los datos de trazabilidad enviados.

Para conocer el motivo exacto del rechazo es necesario consultar el código de error asociado al envío.

Desde el **Centro de trazabilidad** se puede consultar el estado de los pedidos, ventas, recepciones y devoluciones enviados al repositorio.

Si un envío aparece con estado **“Rechazado”**, se puede consultar el motivo y aplicar la solución correspondiente.

Cómo consultar el motivo de un rechazo

1. Sitúate sobre el envío rechazado (venta, recepción o devolución).
2. Pulsa **F3 Datos**.
3. En la ventana que se abre, revisa las líneas del envío.
 1. **Las líneas en rojo indican incidencias.**
4. Pulsa **F3 Ver errores** para ver el detalle del error.
5. Anota el **código de error** y consulta su solución.

Errores más habituales y soluciones

Si el error devuelto por el repositorio no corresponde a ninguno de los errores habituales, se trata de una incidencia poco frecuente.

En este caso, se recomienda contactar con el operador económico anterior en la cadena para obtener más información.

- **ERROR 1: EOID_NOT_EXIST_OR_ACTIVE**

Descripción: el código de Operador Económico (**EOID**) no es correcto.

Solución: modifica el campo **EOID** (en rojo) con el valor correcto y pulsa **Insert/Reenviar**.

- **ERROR 2: FID_NOT_EXIST_OR_ACTIVE**

Descripción: el código de Instalación (**FID**) no es correcto.

Solución: modifica el campo **FID** (en rojo) con el valor correcto y pulsa **Insert/Reenviar**.

- **ERROR 3: UI_NOT_EXIST**

Descripción: se ha escaneado un código de trazabilidad (**UI**) no válido o inexistente en el repositorio.

Solución:

- Selecciona la línea con error.
- Pulsa **F6 Modificar UI** y escanea de nuevo el producto.
- Pulsa **Insert/Reenviar**.

Si no se dispone del producto:

- Elimina el código conflictivo con **F5 Borrar UI**.
- Pulsa **Insert/Reenviar**.

- **ERROR 4: ARRIVAL_NOTALLOWED**

Descripción: el repositorio indica que el artículo ya consta en stock, no ha sido expedido correctamente por el proveedor o aún no ha sido procesado por el repositorio.

Solución en recepciones (pedidos o devoluciones):

- Pulsa **Insert/Reenviar**.
- Si el repositorio sigue rechazando:
 - Guarda físicamente el código de trazabilidad del producto conflictivo.
 - Elimina ese código del pedido con **F5 Borrar UI**.
 - Pulsa **Insert/Reenviar** para confirmar el resto del pedido.
 - Crea una **nueva recepción de trazabilidad** solo con ese código y envíala al repositorio.

Solución en abonos de venta:

- Elimina la línea afectada con **F5 Borrar UI**.
- Pulsa **Insert/Reenviar**.

- **ERROR 5: UI_SEQUENCE_ERROR**

Descripción: el producto ya consta como vendido en el repositorio de la UE.

Solución si se puede sustituir el producto:

- Selecciona la línea con error.
- Pulsa **F6 Modificar UI**.
- Escanea otro código de trazabilidad válido.
- Pulsa **Insert/Reenviar**.

Si no se puede sustituir el producto:

- Elimina el UI conflictivo con **F5 Borrar UI**.
- Pulsa **Insert/Reenviar**.

- **ERROR 6: MULTIPLE_UID**

Descripción: Indica que existen códigos de trazabilidad duplicados en el envío, normalmente porque se ha escaneado más de una vez el mismo código, normalmente al recepcionar cajones o cajas de picos.

Solución: elimina los códigos duplicados con **F5 Borrar UI** y pulsa **Insert/Reenviar**.

- **ERROR 7: LOCATION_MISMATCH**

Descripción: se intenta vender un producto cuya recepción no ha sido aceptada por el repositorio.

Solución:

- En el centro de trazabilidad, accede a **Pedidos**.
- Localiza el pedido en el que se recibió el producto.
- Revisa el motivo del rechazo del pedido y resuélvelo.
- Cuando el repositorio confirme la recepción:
 - recupera la venta desde el centro de trazabilidad
 - y pulsa **Insert/Reenviar**.

- **ERROR 8: ERROR_NO_HABITUAL**

Solución: contactar con el **operador económico anterior en la cadena** para más información.

Notas importantes:

- Identifica siempre el **código de error exacto** antes de actuar.
- Si hay varias líneas en rojo, resuelve **todas** antes de reenviar.
- Usa **Insert/Reenviar** solo cuando ya no queden incidencias.

Cuándo utilizar este documento

Este documento se utiliza únicamente cuando:

- Un envío de trazabilidad aparece como **rechazado en el Centro de Trazabilidad**.
- El sistema muestra un **código de error del repositorio**.

Si el problema ocurre al:

- crear un pedido
- enviar un pedido al proveedor
- validar unidades mínimas
- gestionar artículos

el problema **no está relacionado con la trazabilidad**.

Preguntas relacionadas

¿Cómo ver los errores del repositorio de trazabilidad?

¿Por qué un envío aparece rechazado en trazabilidad?

¿Cómo consultar el código de error de trazabilidad?

PDA -Instalación y vinculación

¿Cuál es el procedimiento para instalar o vincular una PDA al programa Estancos Élite?

Para realizar la configuración inicial de la PDA es necesario **leer los códigos indicados desde el programa**, utilizando el lector de la PDA.

“ El escáner se encuentra en la **parte delantera** del dispositivo y se puede activar con **cualquiera de los botones laterales**.

Conectar la PDA al Wi-Fi del establecimiento

Para vincular una PDA es necesario que esté conectada a la red Wi-Fi del estanco.

1. Desbloquea la PDA deslizando el dedo desde la parte inferior hacia la parte superior de la pantalla.
2. Accede a **Ajustes**.
3. Accede a **Red e Internet**.
4. Accede a **Wi-Fi**.
5. Selecciona la red Wi-Fi del estanco.
6. Introduce la contraseña.
 - Si marcas **Mostrar contraseña**, puedes comprobar que esté correctamente escrita.
7. Pulsa **Conectar**.

Una vez conectada la PDA al Wi-Fi, se puede iniciar la configuración del dispositivo.

Frases de entrenamiento:

- conectar PDA al wifi
- poner wifi en la PDA
- la PDA no tiene internet
- conectar PDA a internet
- configurar wifi PDA

- la PDA no conecta al wifi
- cambiar wifi de la PDA
- la PDA no tiene conexión
- cómo conectar la PDA al wifi
- la PDA no sincroniza
- problema de conexión PDA
- la PDA está offline
- etrace offline
- no conecta la PDA

Configuración inicial de la PDA

1. Accede a **Control y Gestión**.
2. Entra en **Centro de Control de Trazabilidad**.
3. Selecciona la pestaña **Gestión PDA**.
4. Pulsa **F3 Alta PDA** para iniciar el proceso.
5. Pulsa **F5 Siguiente** cuando el programa haya realizado las comprobaciones necesarias.
6. Si el Wi-Fi está activo, pulsa **Sí**.
 - Si en ese momento no hay conexión Wi-Fi, pulsa **No** y repite el proceso cuando dispongas de conexión.
7. Introduce el **número de terminal** que se va a asignar a la PDA.

A partir de este punto es necesario tener la PDA en la mano:

8. Escanea con la PDA el **primer código** que aparece en pantalla.
 - Se puede usar cualquiera de los dos botones laterales para escanear.
 - Si el código no se puede leer desde la pantalla, pulsa **F7** para imprimirlo.

En la impresión aparecerán los códigos QR necesarios.
9. La PDA se reiniciará automáticamente.
10. Escanea el **siguiente código**, con el que se instalará la aplicación en la PDA.
11. En la PDA, abre la aplicación **eTrace Élite**.
12. Cuando el dispositivo solicite permisos, pulsa **Permitir**.
13. Escanea el **último código QR** que aparece en el ordenador para finalizar la vinculación.

Frases de entrenamiento:

- configurar una PDA
- conectar una PDA
- vincular una PDA
- dar de alta una PDA
- instalar una PDA
- añadir una PDA nueva
- configurar etrace en la PDA
- cómo conectar la PDA
- cómo instalar la PDA

- cómo vincular la PDA al programa
- cómo dar de alta el terminal PDA
- emparejar PDA
- registrar PDA
- configurar lector PDA
- conectar PDA al programa
- poner en marcha una PDA
- instalar etrace elite
- configurar terminal de trazabilidad

Realizar ventas con trazabilidad desde la PDA

En la PDA solo se muestran los clientes que tienen informado su EOID en Estancos Élite. Si un cliente no tiene EOID, no aparecerá disponible para realizar ventas desde la PDA.

Para realizar una venta con trazabilidad desde la PDA, sigue estos pasos:

1. Desde el menú principal de **eTrace Élite**, accede a **Salidas**.
2. Selecciona **Ventas PVR**.
3. Selecciona el cliente.
4. Pulsa **Nuevo** para iniciar la venta.
5. Escanea los códigos de trazabilidad (TTT) de los productos.
 - Tras cada lectura correcta, se mostrará un mensaje de confirmación.
6. Si necesitas eliminar un código:
 - Pulsa el **botón menos**.
 - Escanea el código que deseas eliminar.
7. Pulsa **Resumen** para revisar los productos trazados.
8. Pulsa **Finalizar** y totaliza la venta con la forma de pago deseada.

Frases de entrenamiento:

- vender con la PDA
- hacer ventas con trazabilidad
- realizar una venta desde la PDA
- cómo vender con etrace
- ventas PVR PDA
- escanear TTT en ventas
- vender tabaco con PDA
- realizar ventas trazadas
- hacer una salida desde la PDA
- venta trazabilidad PDA

IMPORTANTE - Cuándo NO utilizar esta respuesta

No utilizar esta respuesta cuando el cliente indique que un artículo aparece duplicado durante la trazabilidad en la PDA.

Consultas como:

- "Al trazar un artículo en la PDA me sale duplicado."
- "La PDA indica que el código está repetido."
- "No me deja trazar porque ya existe."
- "El artículo ya está registrado en la PDA."

NO están relacionadas con códigos de proveedor duplicados ni con códigos de barras duplicados.

En estos casos debe utilizarse la documentación de PDA > Trazabilidad > Artículo duplicado durante la trazabilidad.

.

No remitir al cliente a comprobaciones de códigos de proveedor, códigos de barras duplicados, ALT+B Liberar código ni eliminación de artículos, salvo que la consulta haga referencia explícita a la ficha del artículo o a artículos duplicados en el maestro.

Problemas de conexión o sincronización de la PDA

Si la PDA tiene conexión a Wi-Fi pero no sincroniza correctamente con el programa, revisa los siguientes puntos:

- Que la **fecha y hora del dispositivo** sean correctas.
- Que la **zona horaria** esté configurada correctamente.
- Que la PDA esté **conectada a la red Wi-Fi del estanco**.
- Que la **aplicación eTrace Élite** esté abierta y funcionando.
- Que la **PDA** no esté en modo avión.
- Revisar que el **Firewall o antivirus** del ordenador no esté bloqueando la comunicación con la PDA o con eTrace Élite.

.

Cambio de equipo o de CPU

Si se ha cambiado el ordenador o la CPU del equipo donde está instalado el programa, es posible que el equipo haya obtenido **una dirección IP diferente en la red**.

En estos casos, la PDA puede tener conexión a internet pero **no conseguir sincronizar con el programa.**

Si ocurre esto:

- Comprueba que el ordenador y la PDA estén conectados a la **misma red Wi-Fi.**
- Verifica que la **dirección IP del ordenador no haya cambiado.**
- Si la IP ha cambiado, puede ser necesario **revisar la configuración de conexión de la PDA o repetir el proceso de vinculación.**
-

Frases de entrenamiento:

- he cambiado el ordenador y no conecta la PDA
- la PDA dejó de funcionar al cambiar el equipo
- cambio de CPU y no sincroniza
- la PDA no conecta después de cambiar el ordenador
- cambio de IP PDA
- el terminal no sincroniza tras cambiar el PC
- he cambiado el servidor y la PDA no funciona
- problema PDA después de cambiar equipo

7. Hard reset / reinstalación PDA

Intención: hard reset PDA

Frases de entrenamiento:

- hacer hard reset PDA
- reinstalar PDA
- resetear PDA
- restaurar PDA
- formatear PDA
- dejar la PDA de fábrica
- reinicio completo PDA
- reinstalar etrace
- borrar configuración PDA

Devoluciones desde PDA

Las devoluciones **no pueden gestionarse desde la PDA.**

Si el cliente necesita realizar una devolución, deberá efectuarla desde el programa principal en un terminal del sistema.

Clasificación de la incidencia:

- Consulta de uso / funcionamiento esperado del sistema.
- No se trata de una avería ni de un error de la PDA.

Documento específico de Trazabilidad o FNMT

Preguntas habituales

¿Cómo doy de alta un cliente/PVR en la FNMT?

¿Cómo registrar un PVR en la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre?

¿Cómo se da de alta un cliente en la Casa de la Moneda?

¿Dónde se tramita el alta de un PVR?

¿Cómo obtener el código FNMT?

El alta de clientes o PVR en la FNMT no se realiza desde el programa.

El cliente debe ponerse en contacto directamente con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.

Teléfonos:

- 913463875
- 910288447

Web oficial:

<https://www.sede.fnmt.gob.es/tramites/trazabilidad-productos-de-tabaco>

Activación de trazabilidad

Importante: Licencia necesaria para activar la trazabilidad para Bares/segundo canal/PVR

Para poder activar el centro de control de trazabilidad en el programa y realizar el envío de información al repositorio, es necesario disponer de la licencia de trazabilidad activa.

Sin esta licencia, la trazabilidad no podrá activarse ni utilizarse correctamente en el programa.

Para más información sobre esta licencia o su activación, el cliente deberá ponerse en contacto con el departamento comercial.

Preguntas habituales

¿Qué necesito para activar la trazabilidad?; ¿Hace falta licencia para la trazabilidad?

Para poder activar la trazabilidad en el programa y enviar información al repositorio, es necesario disponer de la licencia de trazabilidad activa.

La activación de la trazabilidad requiere una licencia específica para el envío de información al repositorio.

Sin esta licencia no será posible activar correctamente la trazabilidad en el programa.

Para más información sobre esta licencia, el cliente deberá ponerse en contacto nuestro departamento comercial.

Funcionamiento básico trazabilidad

Problemas de conexión en trazabilidad

Problemas de conexión en trazabilidad

Si la trazabilidad no funciona correctamente o el terminal aparece Offline, la primera comprobación recomendada es revisar el estado de conexión del terminal.

¿Dónde comprobar el estado Online / Offline?

Desde el menú principal del programa, en la parte superior derecha de la pantalla, se muestra el estado del terminal.

Allí podremos ver si el terminal aparece:

- Online
- Offline

Pasos recomendados:

1. Comprobar si el terminal aparece Online u Offline.
2. Si el terminal aparece Offline:
 - Cerrar completamente el programa
 - Volver a abrir el programa
 - Comprobar nuevamente si el estado cambia a Online
3. Si después de reiniciar continúa Offline:
 - Comprobar que el terminal tenga conexión a internet
 - Verificar que la red funciona correctamente
4. Si todo es correcto y continúa sin conectar:
 - Contactar con el servicio técnico

Importante:

Muchos problemas de trazabilidad están relacionados con terminales offline o problemas de conexión a internet.

Intención: Estado del terminal de trazabilidad no válido

Frases de entrenamiento:

- sistema de trazabilidad no válido
- me sale sistema de trazabilidad no válido
- estado del terminal de trazabilidad no válido
- terminal de trazabilidad no válido
- el terminal de trazabilidad sale no válido
- la pda dice sistema de trazabilidad no válido
- no me deja trazar porque el sistema no es válido
- trazabilidad no válida en la pda
- estado no válido en trazabilidad
- terminal offline trazabilidad
- pda offline trazabilidad
- sistema de trazabilidad offline
- no conecta el terminal de trazabilidad
- el sistema de trazabilidad no está online
- error de estado del terminal en trazabilidad

Respuesta del bot:

Problema: estado del terminal de trazabilidad no válido

Si aparece el mensaje “**sistema de trazabilidad no válido**”, debe interpretarse como una incidencia relacionada con el **estado del terminal de trazabilidad**.

No debe tratarse como un problema del código TTT escaneado, ni como un problema de artículos duplicados o mal configurados.

Este mensaje puede aparecer cuando el **terminal de trazabilidad** no está correctamente disponible para trabajar o no se ha inicializado correctamente.

Qué revisar

1. Comprueba el estado del **terminal de trazabilidad**.
2. Verifica si el terminal aparece correctamente activo o disponible para trabajar.
3. Si el estado del terminal no es correcto, cierra completamente Estancos Élite.
4. Vuelve a abrir el programa.
5. Comprueba de nuevo el estado del terminal.
6. Si el estado del terminal sigue apareciendo como no válido, contacta con soporte técnico.

Importante

Este mensaje no debe confundirse con **“código de trazabilidad no válido”**.

No revises inicialmente el código TTT por este mensaje.

No modifiques artículos, códigos de proveedor ni códigos de barras.

La incidencia corresponde al **estado del terminal de trazabilidad**, no al código escaneado ni al estado de la PDA.

Datos para Copilot

Intención: Estado del terminal de trazabilidad no válido

Frases de entrenamiento:

- sistema de trazabilidad no válido
- me sale sistema de trazabilidad no válido
- aparece sistema de trazabilidad no válido
- mensaje sistema de trazabilidad no válido
- la pda muestra sistema de trazabilidad no válido
- en la pda sale sistema de trazabilidad no válido
- el terminal de trazabilidad no es válido
- estado del terminal de trazabilidad no válido
- terminal de trazabilidad no válido
- estado de terminal no válido
- terminal no válido en trazabilidad
- sistema no válido en trazabilidad
- el sistema de trazabilidad no está válido
- problema con el estado del terminal de trazabilidad
- error de estado del terminal de trazabilidad
- no puedo trazar porque el sistema de trazabilidad no es válido
- error de sistema no válido
- sistema de trazabilidad no disponible
- terminal de trazabilidad no disponible

Respuesta del bot:

El mensaje **“sistema de trazabilidad no válido”** hace referencia al **estado del terminal de trazabilidad**.

No debe confundirse con un código TTT incorrecto, con un artículo mal configurado ni con el estado de la PDA.

Pasos:

1. Revise el estado del **terminal de trazabilidad**.
2. Compruebe si el terminal aparece correctamente activo o disponible para trabajar.
3. Si el estado del terminal no es correcto, cierre completamente Estancos Élite.

4. Vuelva a abrir el programa.
5. Compruebe de nuevo el estado del terminal.
6. Si el estado del terminal sigue apareciendo como no válido, contacte con soporte técnico.

Importante:

No revise el código TTT por este mensaje.

No modifique artículos, códigos de proveedor ni códigos de barras.

La incidencia corresponde al **estado del terminal de trazabilidad**, no al código escaneado ni al estado de la PDA.