

# 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.

---

Revision #4

Created 19 May 2026 09:43:53 by Laura

Updated 11 June 2026 11:28:00 by Laura