

Configuración

title: Configuración del sistema

scope: Configuración del correo electrónico, copias de seguridad, pantalla táctil, periféricos, contraseñas, actualización de versión, activación de módulos y sistemas multi-terminal (Comunica y Red directa) en Estancos Élite

consolidated_from: [Configuración_del_correo_electrónico, Copias_de_seguridad, Definir_la_pantalla_táctil, Configuración_de_periféricos, Configuración_de_contraseñas_claves_de_acceso, Actualizar_versión_del_programa, Módulos, Sistema_Comunica_y_Red_directa]

Configuración del sistema

Alcance de este documento

Este documento cubre la configuración transversal de Estancos Élite: la configuración del correo electrónico para enviar facturas y documentos desde el programa; las copias de seguridad manuales y automáticas y su recuperación; la definición de la pantalla táctil para ventas; la configuración de periféricos (impresora de tickets, cajón portamonedas, visor de cliente, balanza); la protección con contraseñas por apartado; la actualización automática de la versión del programa; la activación y consulta de módulos opcionales; y la configuración de instalaciones con varios terminales (Sistema Comunica off-line y Red directa on-line).

Este documento no cubre:

- La activación de TicketBAI ni Verifactu, aunque ambos son configuraciones del sistema. Ver la documentación de Verifactu y TicketBAI, sección Activación y configuración.
- Los parámetros locales concretos que aparecen mencionados por su número (parámetro 11 bloqueo de descuentos, parámetro 13 bloqueo de negativos en ventas, parámetro 16 pantalla táctil, parámetro 18 avisos en agenda, parámetro 25 vendedor por defecto, parámetro 36 apertura de cajón con VISA, etc.). Aquí se referencian los que se necesitan para cada configuración, pero el maestro de parámetros no se documenta en este archivo.
- La configuración de portales de proveedores (Logista, Comet). Ver la documentación de Pedidos.

- La configuración de la trazabilidad y de las PDA. Ver la documentación de Trazabilidad y la de PDA.
 - Las incidencias al abrir el programa (base de datos, ejecutable no encontrado). Se tratan como soporte técnico separado.
-

1. Configuración del correo electrónico

1.1 Qué es y para qué sirve

El sistema permite enviar documentos por correo electrónico directamente desde el programa. Esta función se utiliza para enviar, por ejemplo: facturas a clientes, tickets de venta, listados o informes, y otros documentos generados desde el sistema.

Para poder enviar estos documentos es necesario configurar previamente una cuenta de correo electrónico en el sistema.

1.2 Acceso a la configuración

Se accede desde Control y Gestión, Parámetros y Configuración, Empresas, F8 Configurar Correo. Se abre la ventana Configuración Servidor de Correo, donde se introducen los datos de la cuenta de correo.

1.3 Campos de configuración

En la pantalla Configuración Servidor de Correo se completan los siguientes campos.

Servidor SMTP. Servidor utilizado para el envío de correos. Ejemplos habituales: smtp.gmail.com, smtp.office365.com.

Cuenta de correo. Dirección de correo desde la que se enviarán los mensajes. Ejemplo: correo@dominio.com.

Puerto. Puerto de conexión utilizado por el servidor SMTP. Ejemplos habituales: 465, 587.

Usuario. Usuario de la cuenta de correo. Normalmente coincide con la dirección de correo electrónico.

Password. Contraseña de la cuenta de correo.

Esta cuenta requiere autenticación. Indica si el servidor de correo requiere autenticación para enviar mensajes. En la mayoría de servicios de correo debe estar activado. Valores: S requiere autenticación; N no requiere autenticación.

Usar SSL (necesario en algunos servidores). Activa la conexión segura con el servidor de correo. Muchos proveedores de correo requieren SSL para poder enviar mensajes. Valores: S usar conexión segura SSL; N no usar SSL.

1.4 Probar la configuración

Una vez introducidos los datos es recomendable comprobar que la configuración es correcta. Se pulsa F6 Test. El sistema realiza una prueba de conexión con el servidor de correo. Si la prueba es correcta, el correo queda listo para utilizarse en el envío de documentos.

1.5 Problemas al enviar correos

Si el sistema no puede enviar correos electrónicos, se revisan los siguientes puntos: servidor SMTP incorrecto, puerto incorrecto, usuario o contraseña incorrectos, opción SSL mal configurada, u opción "requiere autenticación" desactivada cuando el servidor la necesita.

Si es necesario, se revisan los datos del proveedor de correo y se introduce nuevamente la configuración.

1.6 Envío de documentos por correo

El sistema permite enviar por correo, por ejemplo: facturas de clientes, tickets de venta, listados o informes, y otros documentos generados desde el sistema. El envío puede realizarse en el momento de generar el documento o posteriormente recuperándolo desde el sistema.

1.7 Enviar una factura o ticket después de una venta

Cuando se realiza una venta, el documento puede enviarse por correo al finalizar la operación.

Pasos. Se realiza la venta de forma habitual y se finaliza. Se selecciona la opción F4 Enviar por correo. Se introduce o confirma el correo electrónico del cliente. Se introduce o modifica el asunto. Se confirma el envío. El sistema envía automáticamente el documento al correo indicado.

1.8 Enviar una factura o ticket de una venta anterior

Si la venta ya se ha realizado, también es posible recuperar el documento y enviarlo posteriormente por correo.

Pasos. Se accede a la pantalla de Ventas Anteriores. Se localiza la factura o ticket. Se pulsa Alt+E Envío por email. Se introduce o confirma el correo electrónico. Se introduce o modifica el asunto. Se confirma el envío.

1.9 Enviar otros documentos del sistema

Algunos documentos del sistema, como listados o informes, también pueden enviarse por correo electrónico. Cuando se genera el documento, el sistema permite seleccionar la opción Enviar por correo si la configuración de correo está activa.

2. Copias de seguridad

2.1 Qué son y para qué sirven

Las copias de seguridad permiten guardar una copia de los datos del programa para poder recuperarlos en caso de problema. Realizar copias de seguridad con regularidad es importante para proteger la información del negocio.

El sistema permite crear copias de seguridad manualmente, generar copias automáticas al iniciar o cerrar el programa, y recuperar una copia de seguridad anterior.

2.2 Acceso al módulo

Desde el menú principal se accede a Control y Gestión, Copias de Seguridad. Desde esta pantalla se pueden crear nuevas copias o recuperar una copia existente.

2.3 Crear una copia de seguridad manual

Se accede a Control y Gestión, Copias de Seguridad. En la pantalla de copias se pulsa Intro para iniciar el proceso. El programa genera primero una copia interna en el disco del sistema (normalmente en c:\estancos\). El sistema muestra el tamaño de la copia. A continuación solicita la ruta donde se guardará la copia.

Dónde guardar la copia. Se puede guardar en un disco externo, un pendrive, una carpeta de red u otra unidad del equipo. Para seleccionar la ubicación se puede utilizar la lupa de exploración. Una vez indicada la ruta, se pulsa Intro para confirmar. El sistema informa cuando el proceso ha finalizado correctamente.

2.4 Nombres de los archivos de copia

Las copias de seguridad se guardan con distintos nombres según el tipo de copia.

Copias manuales. Se guardan con el nombre CopiaEst.7za.

Copias automáticas. Se guardan como CopiaEstX.7za, donde X corresponde al día de la semana: 1 lunes, 2 martes, 3 miércoles, 4 jueves, 5 viernes, 6 sábado, 7 domingo. Estas copias automáticas se generan según la configuración definida en los parámetros globales del sistema.

2.5 Recuperar una copia de seguridad

La recuperación permite restaurar los datos del sistema a una copia anterior.

Importante. Al recuperar una copia, se perderán los datos introducidos después de la fecha de esa copia.

Pasos generales. Se accede a Control y Gestión, Copias de Seguridad. Se cambia a la pestaña Recuperación de Copia (TAB o ratón). El sistema muestra un aviso indicando que se pueden perder datos. Se confirma la operación introduciendo S y pulsando Intro.

2.6 Opciones de recuperación

Recuperar la copia interna. Si existe una copia interna, el sistema muestra la fecha y hora de la copia. Para restaurarla solo hay que indicar Sí cuando el sistema lo pregunte. La recuperación se realiza automáticamente.

Recuperar otra copia. Si se selecciona No, el sistema permite elegir otra copia de seguridad. Se indica la ruta donde está guardada la copia (disco externo, pendrive, carpeta de red u otro disco). Se puede usar la lupa de exploración para localizar el archivo.

2.7 Ver copias automáticas

Para visualizar las copias automáticas del sistema se pulsa F3 Ver Copias Automáticas. El sistema muestra las copias disponibles con su fecha y hora. El número que aparece en el nombre del archivo indica el día de la semana en que se creó la copia (ver sección 2.4).

2.8 Recomendaciones importantes

Para evitar problemas durante la copia o recuperación: si hay terminales conectados en red (online), deben salir del programa antes de realizar la copia o recuperación (ver sección 8 sobre Red directa). Es recomendable guardar las copias en un dispositivo externo. No se recomienda guardar las copias únicamente en el mismo disco del equipo. Se recomienda realizar copias de seguridad diariamente.

Antes de un cierre de ejercicio, es imprescindible realizar una copia manual específica y guardarla en un dispositivo externo distinto al de las copias diarias. Ver la documentación de Facturación y Contabilidad, sección Recomendaciones antes del cierre de ejercicio.

3. Pantalla táctil (Definir)

3.1 Qué es y para qué sirve

Definir la pantalla táctil permite configurar la interfaz de ventas para su uso con monitores táctiles. Su objetivo es agilizar el proceso de venta, permitiendo seleccionar artículos y realizar operaciones directamente desde la pantalla, sin depender únicamente del teclado o del escáner.

No es necesario disponer de una pantalla táctil física para definir y configurar esta pantalla. Sin embargo, para que funcione en el proceso de venta, es imprescindible activar el parámetro correspondiente.

3.2 Activar el uso de la pantalla táctil en Ventas

Para usar la pantalla táctil en ventas: se accede a Control y Gestión, Parámetros y Configuración, Parámetros Locales. Se activa el parámetro 16 "Utiliza para Ventas Sistema de pantalla Táctil" con valor S.

3.3 Acceso a la configuración

En el menú principal se entra en Control y Gestión, Especial Datos. Se abre la pestaña Definir Pantalla Táctil. Se recomienda utilizar un ratón para facilitar la configuración.

3.4 Estructura de la pantalla táctil

La configuración se organiza en dos niveles.

Nivel 1 (Categorías o carpetas). Son los botones principales que agrupan artículos. Ejemplo: Cigarrillos Negros.

Nivel 2 (Artículos). Son los botones de artículos dentro de cada categoría. Ejemplo: Ducados Blando dentro de Cigarrillos Negros.

3.5 Creación manual de botones

Crear un Nivel 1 (categoría). Se pulsa Nuevo Nivel. Se introduce el nombre de la categoría. Opcionalmente se selecciona una imagen para el botón (la imagen debe estar en C:\Estancos\Imagen, formato JPG). Se indica el orden (de 0 a 99). Los botones se ordenan de izquierda a derecha por número; si coinciden en el mismo número, se ordenan alfabéticamente.

Crear un Nivel 2 (artículo). Se selecciona previamente la categoría (Nivel 1). Se pulsa Nuevo Nivel. Se introduce el código del artículo o se busca con la lupa.

Importante. El artículo debe estar previamente dado de alta en el apartado de artículos. Si no existe, no podrá añadirse a la pantalla táctil.

La descripción y la imagen se cargan automáticamente. Se puede cambiar la imagen opcionalmente. Se indica el orden (de 0 a 99). Se pueden añadir tantos artículos como sea necesario dentro de cada categoría.

3.6 Creación automática

Permite generar botones de forma masiva a partir de Familias o Subfamilias.

Pasos. Se pulsa F2 Añadir Selección. Se indican las Familias o Subfamilias (usando * para incluir todas). El sistema crea los Niveles 1 a partir de las Subfamilias y añade automáticamente los Niveles 2 con sus artículos.

Importante. No elimina niveles existentes. No duplica artículos si ya están creados.

3.7 Modificar y eliminar botones

Modificar botones. Se selecciona el botón en la vista previa, se pulsa Modificar y se realizan los cambios necesarios.

Eliminar botones. Para eliminar un artículo (Nivel 2), se selecciona y se pulsa Borra en su sección. Para eliminar una categoría (Nivel 1), se selecciona y se pulsa Borra. Al eliminar una categoría, se eliminan también todos sus artículos.

3.8 Uso en la venta

Con la pantalla táctil activa, la pantalla se adapta al uso táctil. Se pueden introducir artículos con escáner o teclado, y también seleccionarlos directamente en pantalla.

Proceso de venta. Se pulsa una categoría (Nivel 1). Se pulsa el artículo (Nivel 2). Si hay más botones, aparece "Más..." para navegar. Se puede indicar la cantidad desde el teclado numérico en pantalla.

4. Configuración de periféricos

4.1 Qué es

Este apartado permite configurar los dispositivos conectados al sistema: impresora de tickets, cajón portamonedas, visor de cliente y balanza. Permite que los dispositivos funcionen correctamente con el programa: imprimir tickets, abrir el cajón automáticamente, mostrar información al cliente y leer pesos desde la balanza.

4.2 Impresora de tickets

Permite configurar la impresora utilizada para los tickets de venta.

Datos principales. Puerto: para conexión serie se indica COM1, COM2, etc.; para USB normalmente DRV1. Modo: para serie se indica la velocidad (9600, 19200, etc.); para USB se selecciona la impresora. Columnas (Cols): define el ancho del ticket (por ejemplo 32, 42). Líneas por artículo: número de líneas que ocupa cada producto en el ticket. Imprimir logo: S sí, N no.

Configuración avanzada. Parámetros como Inicia, Normal, Expandido, Doble, Resalta y Corte generalmente no es necesario modificarlos.

4.3 Cajón portamonedas

Permite configurar la apertura automática del cajón. Los campos son Puerto y Modo. Normalmente utiliza la misma configuración que la impresora de tickets.

4.4 Visor de cliente

Permite mostrar información al cliente durante la venta.

Datos principales. Puerto: COM1, COM2, etc. Modo: velocidad (9600, 19200, etc.). Columnas: ancho del visor.

Textos configurables. Texto 1 y Texto 2. Ejemplo: "Bienvenido".

Configuración avanzada. Opciones como Inicia, Reset, Ir a línea y Borrar línea. Generalmente ya vienen configuradas.

4.5 Logo de impresora

Si se activa la opción de imprimir logo, se configura desde F3 Logo impresora. El formato es .BMP en blanco y negro. Se debe indicar la ruta del archivo.

4.6 Balanza

Permite configurar la conexión con una balanza. Datos principales: Puerto COM, Modo de comunicación, Comando de lectura de peso, Longitud de datos, Posición decimal, y Unidad (kilos o gramos).

4.7 Problemas comunes de periféricos

Los problemas más habituales vienen de: puerto incorrecto, velocidad incorrecta, o dispositivo no conectado. No todos los clientes utilizan todos los periféricos. Muchos valores ya vienen preconfigurados.

Casos frecuentes. Si la impresora no imprime, revisar puerto incorrecto, impresora no seleccionada o problema en Windows. Si el cajón no se abre, revisar configuración incorrecta, conexión con la impresora, o impresora apagada.

4.8 Cajón que se abre al cobrar con tarjeta

Si se quiere que el cajón portamonedas NO se abra al realizar cobros con tarjeta o VISA, se modifica el parámetro 36 "En ventas abrir el cajón si venta VISA" cambiando su valor a N. Ruta: Control y Gestión, Parámetros y Configuración, Parámetros Locales, parámetro 36.

5. Configuración de contraseñas y claves de acceso

5.1 Qué es y para qué sirve

El programa permite configurar contraseñas para restringir el acceso a diferentes apartados del sistema. Esta funcionalidad es útil para limitar el acceso a determinadas opciones o configuraciones únicamente a usuarios autorizados.

Por ejemplo, se puede proteger el acceso a Artículos, Clientes, Configuraciones, Ventas, Informes u otros apartados del programa.

5.2 Cómo configurar una contraseña

Ruta: Control y Gestión, Parámetros y configuración, Conf. accesos.

Pasos. Se accede a Conf. accesos. Se pulsa Intro para abrir la configuración. El sistema muestra los diferentes apartados y opciones del programa. Se sitúa el cursor sobre la casilla o apartado al que se quiere asignar una contraseña. Se pulsa F6 Clave nueva. Se introduce la contraseña deseada.

5.3 Resultado

A partir de ese momento, cada vez que un usuario intente acceder a ese apartado, el sistema solicitará la contraseña configurada. Solo podrán acceder las personas que conozcan dicha clave.

Por ejemplo, si se configura una contraseña en Artículos, cada vez que se intente entrar en ese módulo el programa pedirá la clave de acceso.

5.4 Recomendaciones

Es recomendable utilizar esta opción para proteger apartados sensibles del programa o evitar modificaciones no autorizadas.

Importante. Si la contraseña configurada se olvida y no se dispone de acceso autorizado, será necesario ponerse en contacto con el servicio técnico.

6. Actualizar versión del programa

6.1 Actualización automática

El programa se actualiza automáticamente al iniciarse. Cada vez que se arranca, el sistema comprueba si existe una nueva versión. Si hay una versión disponible, se actualiza automáticamente.

6.2 Cuándo se actualiza

La actualización se realiza siempre que se cierre y se vuelva a abrir el programa, exista conexión a internet, y haya una versión más reciente disponible.

6.3 Importante

Es necesario tener conexión a internet. Si el programa no se cierra, no se aplicarán nuevas versiones. No existe opción de actualización manual desde el programa. Si al cerrar y volver a abrir

el programa no se actualiza o aparece algún error, se debe contactar con soporte.

6.4 Preguntas habituales

¿El programa se actualiza solo? Sí, al iniciar el programa.

¿Por qué no se ha actualizado? Puede que el programa no se haya cerrado o que no hubiera conexión a internet.

¿Puedo actualizar manualmente? No existe actualización manual desde el programa. Si se necesita actualizar o hay problemas con la versión, hay que ponerse en contacto con soporte.

¿Qué hacer si no se actualiza o da error? Cerrar y volver a abrir el programa. Si el problema continúa, contactar con soporte.

7. Módulos (activación de funcionalidades opcionales)

7.1 Qué son y para qué sirven

El apartado de Módulos permite activar o desactivar funcionalidades adicionales del sistema según las necesidades del negocio. Cada módulo añade una funcionalidad específica. Permite adaptar el programa al tipo de negocio, activar integraciones externas, y conectar dispositivos o servicios adicionales.

7.2 Cómo acceder

Para acceder a la configuración de módulos: se entra en Control y Gestión, se accede a Parámetros y configuración, se abre la pestaña Módulos. Desde esta pantalla se comprueba si un módulo está activado y se accede a su configuración correspondiente.

7.3 Módulos disponibles

Servicios electrónicos. Activa servicios en la nube como Trazabilidad (envíos y respuestas al repositorio) y Recargas electrónicas.

Sistema de tarjetas de crédito. Permite conectar con datáfonos y pasarelas de pago para gestionar pagos con tarjeta desde el sistema.

Sistema de mensajes SMS. Permite enviar SMS desde el programa (promociones, avisos). Requiere compra previa de bonos (Mundo SMS).

Sistema OFF-LINE. Permite trabajar con varios terminales sin conexión constante, sincronizando datos con el equipo principal. Ver sección 8.

Sistema MULTI-TIENDA. Permite conectar varios estancos para centralizar información y consultar y gestionar datos desde un equipo principal.

Cajón inteligente. Permite conectar sistemas de gestión de efectivo: CashKeeper, Cashlogy, Glory, SmartTill.

Módulo de prensa. Activa la gestión avanzada de prensa (ediciones, entradas, devoluciones).

Western Union. Permite operar con la plataforma de envío de dinero.

Actualización por internet. Permite mantener el programa actualizado automáticamente (ver sección 6).

Sistema de telemetría. Permite conectar con plataformas de vending: GM Vending, Jofemar, MiVending, etc.

Sistema DHL. Permite gestionar envíos con DHL desde el sistema.

Visor avanzado. Activa un visor multimedia (imágenes, GIFs).

Entradas.com. Permite vender o gestionar entradas desde el sistema.

Importación Anviz. Permite importar datos de control horario desde dispositivos Anviz.

Dispensadores automáticos. Permite gestionar máquinas expendedoras de tabaco.

Lector OCR DNI/Pasaporte. Permite leer documentos y dar de alta clientes automáticamente.

Sistema de ayuda al gestor (SAG). Permite enviar informes al gestor automáticamente o programando envíos.

Huella dactilar. Permite controlar accesos o fichajes mediante huella.

Etiquetas electrónicas. Permite actualizar precios en etiquetas digitales del establecimiento.

Multi-almacén. Permite gestionar varios almacenes dentro del sistema.

Sistema Tax Free. Permite gestionar documentos Tax Free para clientes. Requiere activación con proveedor externo (Planet).

Tienda online. Permite conectar el sistema con una tienda online.

7.4 Consideraciones

Los módulos se activan según necesidad. Algunos requieren configuración adicional. Otros necesitan contratación externa. No todos los negocios utilizan todos los módulos.

Activar un módulo no implica que esté configurado: muchos requieren configuración posterior. Ejemplos de módulos que dependen de proveedores externos: SMS, Tax Free, Western Union, Telemetría.

8. Sistema Comunica y Red directa (multi-terminal)

8.1 Introducción

En un estanco con varios terminales de venta existen dos formas de funcionamiento: Sistema Comunica (OFF-LINE) y Red Directa (ON-LINE). Es fundamental identificar qué sistema usa el cliente antes de resolver una incidencia, porque el comportamiento es distinto y no deben mezclarse ambos modos.

Regla resumida. Comunica = autonomía (cada terminal independiente). Red directa = tiempo real (todos comparten la misma base de datos).

8.2 Sistema Comunica (OFF-LINE)

Qué es. El Sistema Comunica permite que varios terminales (Slaves) trabajen de forma independiente del ordenador principal (Master). Cada terminal tiene su propia base de datos.

Para qué sirve. Permite que los terminales sigan vendiendo aunque el Master esté apagado, trabajen de forma autónoma, y sincronicen datos posteriormente.

Funcionamiento. Cada terminal (Slave) registra ventas, pagos e ingresos, y clientes. El Master centraliza la información y envía actualizaciones. La comunicación se realiza manualmente.

Características clave. Cada terminal es independiente. Las ventas no se ven en tiempo real. Es necesario comunicar manualmente.

8.3 Comunicación de datos en Sistema Comunica

Todas las opciones se ejecutan desde el Terminal 1 (Master), Control y Gestión, Comunicar terminales.

F2 Comunica. Envía datos de los Slaves al Master y recibe actualizaciones del Master. Recomendado: hacer arqueado antes de comunicar.

F6 Actualiza datos. Solo envía datos del Master a los Slaves. No recoge información de los Slaves. Es la opción segura para actualizar sin traer las ventas.

F4 Ver cajas. Muestra el estado de todas las cajas y permite ver datos consolidados.

F8 Traspasar imágenes. Copia imágenes del Master a los Slaves.

Requisitos. Todos los equipos deben estar en la misma red. El programa en los Slaves debe estar en menú principal o cerrado para poder comunicar.

8.4 Red Directa (ON-LINE)

Qué es. La Red Directa permite que todos los terminales trabajen conectados al mismo tiempo sobre una única base de datos.

Para qué sirve. Permite ver ventas en tiempo real, compartir información al instante, y trabajar de forma centralizada.

Funcionamiento. Todos los terminales usan la misma base de datos, comparten numeración de ventas y ven los cambios al momento.

Características clave. No requiere comunicación manual. Todo es en tiempo real. No hay independencia entre terminales.

Importante. Si el terminal principal (Master) está apagado o no tiene red, el resto de terminales no funcionarán.

8.5 Diferencias clave entre Comunica y Red Directa

Funcionamiento: Comunica OFF-LINE, Red Directa ON-LINE. Base de datos: en Comunica independiente por terminal, en Red Directa única. Ventas en tiempo real: en Comunica no, en Red Directa sí. Necesita comunicación manual: en Comunica sí, en Red Directa no. Funciona sin Master: en Comunica sí, en Red Directa no. Riesgo si falla el Master: en Comunica bajo, en Red Directa alto.

8.6 Errores de comunicación en Sistema Comunica

Si la comunicación entre terminales no se realiza correctamente, se corta la sincronización o aparece algún error durante el proceso, se pueden detectar incidencias en los terminales de venta, por ejemplo: no reconoce algunos artículos, no aparecen todos los clientes dados de alta, faltan datos en los terminales, o algunos cambios realizados en el terminal principal no aparecen en el resto de puestos.

Comprobaciones antes de repetir la comunicación. Que todos los terminales estén situados en la pantalla del menú principal del programa. Que todos los terminales tengan conexión a internet. Que todos los terminales tengan la misma versión del programa (para comprobar la versión, revisar la parte superior derecha de la pantalla del menú principal).

Pasos recomendados. Desde el Terminal 1 (Master) se accede a Control y Gestión, Comunicar terminales. Primero se realiza F6 Actualiza datos (envía solo los datos del terminal principal a los terminales de venta, sin traer las ventas realizadas). Si el problema continúa, se realiza F2 Comunicación completa (todas las ventas realizadas en los puntos de venta se enviarán al terminal principal).

Si después de realizar estas comprobaciones los terminales continúan sin comunicar correctamente, será necesario ponerse en contacto con el soporte técnico.

INSTRUCCIÓN CRUCIAL PARA EL AGENTE (Caso Slave sin conexión): Si el cliente menciona que un terminal Slave puede vender pero no comunica momentáneamente con el Master, el agente debe **advertir proactivamente al cliente que bajo ningún concepto elimine o repita las ventas** registradas en ese Slave. Los pasos a seguir son: revisar la conexión de red, asegurar la misma versión de programa, situar los Slaves en el menú principal y volver a intentar **F2 - Comunica** desde el Master

8.7 Error al conectar con la base de datos

Si al realizar la comunicación aparece un error de conexión con la base de datos, se recomienda pulsar F4 Reparar para intentar corregir automáticamente la incidencia.

Si después de realizar la reparación el problema continúa, será necesario ponerse en contacto con el servicio técnico para que puedan revisar y solucionar la incidencia.

En general, si al intentar acceder al programa aparece algún aviso o error relacionado con la base de datos, es necesario ponerse en contacto con el servicio técnico. No se recomienda continuar realizando pruebas ni reiniciar repetidamente el programa, ya que podría empeorar la incidencia.

Regla importante para el agente: No confundir "F4 Reparar" con "F4 Ver cajas". F4 Reparar solo aparece dentro de las ventanas de error para intentar corregir fallos de base de datos. F4 Ver cajas aparece en el menú de Comunicar terminales para ver el estado del efectivo.

8.8 Error 3159: No es un marcador válido

Si durante la comunicación aparece el mensaje "ERROR 3159: No es un marcador válido", el agente debe indicar los siguientes pasos.

1. Pulsar Aceptar. 2. Salir de Comunicar terminales. 3. Ir a Control y Gestión, Verificar datos. 4. Pulsar Intro y esperar a que finalice. 5. Volver a Comunicar terminales y realizar F2 Comunica.

Importante para el agente: Indicar al cliente que no intente repetir la comunicación continuamente sin haber compactado (verificado) antes los datos. Si tras esto falla, derivar a soporte técnico.

8.9 Preguntas habituales

¿Puedo vender si el servidor está apagado? En Sistema Comunica, sí. En Red Directa, no.

¿Por qué no veo ventas en otro terminal? Es posible que se trabaje en Sistema Comunica: en este caso solo se ven las ventas del propio terminal desde la última comunicación.

¿Cuándo debo usar F2 Comunica? Para sincronizar datos entre terminales y el Master.

¿Qué hace F6 Actualiza datos? Envía datos del Master a los Slaves, pero no recoge información.

¿Por qué no funcionan los terminales? Puede ser porque se está en Red Directa y el Master está apagado, o porque no hay conexión de red.

No me aparece un artículo en otro terminal: Como trabajas con Sistema Comunica, ve al Master, entra en Control y Gestión, luego Comunicar terminales y ejecuta 'F6 Actualiza datos'. Si sigue sin aparecer, haz 'F2 Comunica'.

No veo las ventas del otro terminal: En Sistema Comunica las ventas no se ven en tiempo real. Para enviarlas al Master tienes que hacer 'F2 Comunica'

9. Regla de desambiguación entre configuraciones

Cuando el usuario habla de "configuración" es útil identificar de qué configuración se trata.

- **Envío de facturas por correo** → sección 1 (Configuración del correo electrónico).
- **Proteger datos ante fallos** → sección 2 (Copias de seguridad).
- **Pantalla táctil para ventas** → sección 3 y parámetro local 16.
- **Impresora, cajón, visor o balanza** → sección 4 (Periféricos).
- **Cajón que se abre al cobrar con tarjeta** → sección 4.8, parámetro local 36.
- **Restringir acceso a apartados** → sección 5 (Contraseñas).
- **Nueva versión del programa** → sección 6 (Actualización automática).

- **Activar funcionalidades opcionales (SMS, cajón inteligente, telemetría, etc.)** → sección 7 (Módulos).
 - **Configuración de trabajo con varios terminales** → sección 8 (Comunica vs Red directa).
 - **Configuración de TicketBAI / Verifactu** → ver documentación de Verifactu y TicketBAI, sección Activación y configuración.
 - **Configuración de portales de proveedores** → ver documentación de Pedidos.
 - **Configuración de la trazabilidad** → ver documentación de Trazabilidad.
 - **Configuración de PDA** → ver documentación de PDA.
-

Revision #3

Created 10 July 2026 07:41:34 by Laura

Updated 20 July 2026 10:58:31 by Laura