

Pda e incidencias

title: PDA e incidencias TPV

scope: Instalación y vinculación de la PDA para trazabilidad, incidencias con el datáfono, incidencias al abrir el programa, incidencias generales del TPV y gestión de cajones inteligentes en Estancos Élite

consolidated_from: [PDA_-Instalación_y_vinculación, Incidencia_Datafono, Incidencias_al_abrir_el_programa, Incidencias, Cajones_Inteligentes]

PDA e incidencias TPV

Alcance de este documento

Este documento cubre la instalación y vinculación de la PDA (dispositivo de escaneo utilizado principalmente para trazabilidad); las incidencias frecuentes con el datáfono (cobros con tarjeta); las incidencias al abrir el programa (base de datos, red directa, arranque); las incidencias generales del TPV que no encajan en otros módulos; y la operativa con cajones inteligentes de gestión automática de efectivo (CashKeeper, Cashlogy, Glory, SmartTill).

Este documento no cubre:

- El uso funcional de la trazabilidad y las devoluciones de trazabilidad. Ver la documentación de Trazabilidad. Aquí solo se cubre la instalación y vinculación del dispositivo PDA.
 - La configuración de periféricos habituales (impresora de tickets, cajón portamonedas simple, visor, balanza). Ver la documentación de Configuración del sistema, sección Configuración de periféricos.
 - La activación del módulo Cajón Inteligente. Ver la documentación de Configuración del sistema, sección Módulos.
 - El arqueo con cajón inteligente. Ver la documentación de Caja y arqueo, sección Arqueo con Cajón Inteligente.
-

1. PDA: instalación y vinculación

1.1 Qué es la PDA

La PDA es un dispositivo portátil de escaneo utilizado principalmente para tareas de trazabilidad de tabaco: escaneo de códigos TTT en entradas y devoluciones, y ventas a segundo canal. También se puede utilizar para inventarios, entradas manuales y otras tareas donde se requiera escaneo móvil.

1.2 Requisitos previos

Antes de instalar la PDA se debe cumplir: el sistema de trazabilidad debe estar activo (ver documentación de Trazabilidad, sección Activación); el equipo debe estar conectado a la misma red que el TPV principal; la PDA debe estar cargada y encendida.

1.3 Proceso de instalación de la aplicación en la PDA

Se descarga la aplicación desde el enlace facilitado por el servicio técnico o desde el propio menú de configuración del programa. Se instala la aplicación en la PDA siguiendo los pasos habituales de instalación en dispositivos Android o iOS según corresponda.

Una vez instalada la aplicación, se abre por primera vez. La aplicación solicita los datos necesarios para conectarse con el TPV principal.

1.4 Vinculación de la PDA con el TPV

Desde el TPV. Se accede a Control y Gestión, PDA, Vinculación. El sistema muestra un código o QR de vinculación.

Desde la PDA. Se abre la aplicación. Se selecciona la opción Vincular. Se escanea el QR o se introduce el código mostrado en el TPV. La aplicación conecta con el sistema y muestra confirmación de la vinculación.

Una vez vinculada, la PDA queda registrada como dispositivo asociado al TPV y puede utilizarse para las operaciones de trazabilidad.

1.5 Incidencias frecuentes en la vinculación

La PDA no encuentra el TPV. Verificar que ambos dispositivos están en la misma red WiFi. Comprobar que el firewall del equipo no bloquea la conexión.

El código de vinculación caduca. El código de vinculación tiene una validez limitada. Si expira, se genera uno nuevo desde el TPV.

La PDA aparece duplicada en el sistema. Se accede a la configuración de PDA en el TPV, se identifica el dispositivo duplicado y se elimina el registro obsoleto.

La PDA no lee correctamente los códigos TTT. Se comprueba que el lector está limpio y calibrado. Se verifica que el modo de escaneo está configurado para códigos GS1 o el formato que corresponda.

1.6 Sustituir una PDA

Si se sustituye la PDA (por avería, cambio de dispositivo o pérdida): se elimina el registro de la PDA antigua desde el TPV. Se instala la aplicación en el nuevo dispositivo. Se vincula la nueva PDA siguiendo los pasos de la sección 1.4.

1.7 Uso de la PDA en operaciones

Una vez vinculada, la PDA se utiliza en las siguientes operaciones habituales.

Entradas de trazabilidad. Escaneo de códigos TTT al recibir el pedido. Ver la documentación de Pedidos, sección Trazabilidad en pedidos.

Devoluciones de trazabilidad (trazabilidad inversa). Escaneo de códigos TTT en devoluciones. Ver la documentación de Trazabilidad.

Ventas a segundo canal (PVR). Escaneo de códigos TTT en la venta a bares, gasolineras u hostelería. Ver la documentación de Canales especiales de venta, sección Ventas y abonos con trazabilidad.

2. Incidencias con el datáfono

2.1 Qué es el datáfono enlazado

El datáfono enlazado es el terminal de cobro con tarjeta conectado directamente con Estancos Élite. Cuando se totaliza una venta con forma de pago Visa o Tarjeta, el importe se envía automáticamente al datáfono. No es necesario introducir el importe manualmente en el terminal.

2.2 Incidencias frecuentes

El importe no se envía al datáfono. Se revisan las siguientes causas. La forma de pago seleccionada no es Visa o la asociada al datáfono. El datáfono está apagado o desconectado. El datáfono no está enlazado en la configuración del programa. La red o el cable de conexión con el datáfono está desconectado.

El datáfono no responde. Se reinicia el datáfono y se vuelve a intentar la operación. Si persiste, se contacta con el proveedor del datáfono o con el servicio técnico.

La venta se ha totalizado pero el datáfono no ha cobrado. Si por cualquier motivo el datáfono no completa la operación pero la venta sí se ha totalizado en el programa, hay que revisar cómo ha quedado registrada. Si es necesario corregirla, se realiza un doble abono para cambiar la forma de pago (ver documentación de Ventas operativa, sección Corregir una forma de pago incorrecta).

El cajón portamonedas se abre al cobrar con tarjeta y no se desea. Se desactiva el parámetro local 36. Ver la documentación de Configuración del sistema, sección Configuración de periféricos.

2.3 Comisiones y cuota adicional

En la ficha de la forma de pago se pueden configurar la comisión bancaria y una cuota adicional. Ver la documentación de Ventas operativa, sección Formas de pago.

2.4 Cuándo contactar con soporte

Cuando el datáfono no responde después de reiniciarlo. Cuando la conexión con Estancos Élite falla de forma repetida. Cuando las operaciones enviadas quedan bloqueadas o con estado inconsistente.

3. Incidencias al abrir el programa

3.1 El programa no arranca (Master en Red Directa)

En instalaciones con Red Directa (ver documentación de Configuración del sistema, sección Sistema Comunica y Red directa), si el terminal principal (Master) no arranca, el resto de terminales tampoco pueden trabajar.

Comprobaciones. Que el Master esté encendido y conectado a la red. Que la base de datos del Master esté accesible. Que el resto de terminales tengan conexión con el Master.

Si el Master no arranca por un error de 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.

3.2 Aviso rojo al entrar en Ventas (base de datos con TicketBAI)

Si al acceder a la pantalla de Ventas aparece un aviso en rojo y el sistema no permite entrar en ventas, puede tratarse de una incidencia relacionada con la base de datos en instalaciones con TicketBAI activo. Ver la documentación de Verifactu y TicketBAI, sección Incidencias específicas de TicketBAI.

3.3 Error de red al arrancar en un terminal Slave (Sistema Comunica)

Si un terminal Slave no arranca en Sistema Comunica: se comprueba que la red WiFi o cableada está operativa; se comprueba que el Master está encendido (aunque en Comunica no es imprescindible, sí es recomendable); se verifica la versión del programa (todos los terminales deben tener la misma versión, ver documentación de Configuración del sistema, sección Sistema Comunica).

3.4 Error al conectar con la base de datos

Si al arrancar aparece un error de conexión con la base de datos, se recomienda pulsar F4 Reparar (si la opción aparece) para intentar corregir automáticamente la incidencia. Si después de realizar la reparación el problema continúa, será necesario ponerse en contacto con el servicio técnico.

3.5 Aviso del Control de Cuentas de Usuario de Windows (UAC)

En la primera instalación o después de una actualización, Windows puede mostrar el aviso del Control de Cuentas de Usuario preguntando si permite ejecutar el programa. Se debe responder Sí para permitir la ejecución. Si se responde No, el programa no arranca.

3.6 Ejecutable no encontrado

Si al hacer doble clic en el acceso directo el sistema informa de que no encuentra el ejecutable: se comprueba que el programa está instalado en la ruta habitual (habitualmente C:\Estancos). Se verifica que el acceso directo apunta a la ruta correcta. Si el ejecutable ha sido movido o

eliminado, se contacta con el servicio técnico.

3.7 Cuándo contactar con soporte

Cuando aparecen mensajes de error relacionados con la base de datos. Cuando el programa se cierra al abrir sin motivo aparente. Cuando aparece el aviso rojo al entrar en Ventas (TicketBAI). Cuando los intentos de F4 Reparar no resuelven la incidencia.

4. Incidencias generales del TPV

4.1 Qué se considera una incidencia general

Se consideran incidencias generales aquellas que no encajan en otros módulos y afectan al funcionamiento habitual del TPV: el programa se ralentiza sin motivo aparente; ventanas o pantallas del programa que no se cargan correctamente; comportamientos inesperados de la interfaz; mensajes o avisos que no tienen explicación funcional.

4.2 Comprobaciones básicas antes de contactar con soporte

Se cierra completamente el programa y se vuelve a abrir. Se reinicia el equipo. Se comprueba que hay conexión a internet (si es necesaria para la operación). Se comprueba que no hay actualizaciones pendientes de Windows o del sistema. Se comprueba que el antivirus no está bloqueando el programa (ver documentación específica sobre configuración de antivirus).

4.3 Si el problema continúa

Si después de las comprobaciones básicas el problema persiste, se debe ponerse en contacto con el servicio técnico. Es útil aportar los siguientes datos: versión del programa (visible en la parte superior derecha del menú principal); tipo de instalación (Sistema Comunica o Red Directa); si se trata de un terminal Master o Slave; descripción concreta de la incidencia y pasos para reproducirla; si el problema afecta a un solo terminal o a todos.

4.4 Qué NO hacer ante una incidencia

No modificar la configuración de parámetros o módulos sin conocer el efecto. No modificar directamente la base de datos. No instalar software no autorizado en el equipo del TPV. No cerrar el programa a la fuerza si hay procesos en marcha (envíos a Hacienda, comunicaciones entre terminales, arqueos).

5. Cajones inteligentes

5.1 Qué son y para qué sirven

Los cajones inteligentes son sistemas automatizados de gestión de efectivo que sustituyen o complementan al cajón portamonedas tradicional. Aceptan monedas y billetes, devuelven el cambio automáticamente, y llevan un control en tiempo real del efectivo disponible.

Ventajas principales. Reducen errores en el manejo de efectivo. Reducen tiempos de cobro. Reducen diferencias en el arqueo. Mejoran la seguridad del efectivo.

5.2 Sistemas compatibles

Estancos Élite es compatible con los siguientes cajones inteligentes: CashKeeper, Cashlogy, Glory, SmartTill.

La compatibilidad con otros modelos debe consultarse con el servicio técnico.

5.3 Cómo se integran con el TPV

El cajón inteligente se conecta al TPV mediante un puerto USB o de red, según el modelo. La operativa de venta no cambia para el usuario: al totalizar una venta con forma de pago Efectivo, el cajón inteligente acepta el importe entregado por el cliente y devuelve automáticamente el cambio.

Para activar la integración: se activa el módulo Cajón Inteligente. Ver la documentación de Configuración del sistema, sección Módulos.

5.4 Efecto en el arqueo

Cuando se utiliza cajón inteligente, los arqueos siempre se realizan del terminal completo. No se pueden hacer por turno individual. Las cantidades de la sección Contar Caja se rellenan automáticamente con la información del cajón. Se puede consultar el estado con F6 Ver CashKeeper (o el sistema conectado). Pagos e ingresos pueden gestionarse directamente desde el dispositivo.

Ver la documentación de Caja y arqueo, sección Arqueo con Cajón Inteligente.

5.5 Incidencias frecuentes

El cajón no acepta un billete o moneda. Puede deberse a que el billete está deteriorado o a que el sensor necesita mantenimiento. Se contacta con el proveedor del cajón para revisión.

El cajón no devuelve cambio correcto. Se comprueba que hay suficiente moneda disponible en los depósitos. Si el cambio disponible es insuficiente, el cajón muestra un aviso.

La comunicación con el TPV falla. Se comprueba el cable de conexión. Se reinicia el cajón. Si el problema persiste, se contacta con el servicio técnico.

Diferencias en el arqueo con cajón inteligente. Cuando se utiliza cajón inteligente, las diferencias deberían ser mínimas o inexistentes. Si aparecen diferencias, se comprueba si se han realizado retiradas o pagos manuales sin registrar, si se han añadido monedas o billetes sin pasarlos por el cajón, o si el cajón ha tenido un error de recuento.

5.6 Mantenimiento

Los cajones inteligentes requieren mantenimiento periódico: limpieza de sensores, revisión mecánica, actualización de firmware si aplica. El mantenimiento habitual lo realiza el proveedor del cajón.

6. Regla de desambiguación

Cuando el usuario habla de "hardware", "PDA", "datáfono", "cajón" o "incidencias", conviene identificar el ámbito.

- **PDA para trazabilidad** → sección 1 (Instalación y vinculación).
 - **PDA no lee códigos** → sección 1.5.
 - **Cobro con tarjeta que no se envía al datáfono** → sección 2.
 - **Cambiar forma de pago porque el datáfono no ha cobrado** → sección 2.2 y doble abono en Ventas operativa.
 - **Programa no arranca** → sección 3.
 - **Aviso rojo en Ventas** → sección 3.2, y Verifactu y TicketBAI.
 - **Aviso de Windows al abrir el programa** → sección 3.5.
 - **Incidencia genérica que no encaja en otro módulo** → sección 4.
 - **Cajón inteligente (CashKeeper, Cashlogy, Glory, SmartTill)** → sección 5.
 - **Configurar cajón inteligente como módulo** → sección 5.3 y Configuración del sistema, Módulos.
 - **Arqueo con cajón inteligente** → sección 5.4 y Caja y arqueo.
 - **Cajón portamonedas simple (no inteligente)** → Configuración del sistema, Configuración de periféricos.
-