

Trazabilidad

title: Trazabilidad

scope: Trazabilidad de productos de tabaco en Estancos Élite (recepción, ventas PVR, devoluciones, PDA eTrace Élite, repositorio europeo)

consolidated_from: [Consultar_respuestas_repositorio, Devoluciones_de_trazabilidad_Trazabilidad_inversa, Trazabilidad_en_Pedidos, PDA_Instalación_y_vinculación, Ventas_y_Abonos_con_trazabilidad, Activación_de_trazabilidad, Funcionamiento_básico_trazabilidad, Licencia_Trazabilidad, Documento_específico_de_Trazabilidad_o_FNMT]

Trazabilidad

Alcance de este documento

Este documento cubre todo lo relacionado con la trazabilidad de productos de tabaco en Estancos Élite: los conceptos y responsabilidades del sistema; la licencia necesaria; el registro de trazabilidad en la recepción de pedidos (los cuatro métodos disponibles); las ventas y abonos a segundo canal (PVR) con trazabilidad; las devoluciones al proveedor con trazabilidad inversa; la instalación, vinculación y uso de la PDA eTrace Élite; el Centro de control de trazabilidad para consulta de estado y motivos de rechazo; los códigos de error devueltos por el repositorio europeo y su solución; y los problemas frecuentes de desambiguación (terminal offline, código no válido, códigos duplicados en PDA).

Este documento no cubre:

- La gestión de artículos ni la corrección de la ficha de artículos, códigos de proveedor o códigos de barras del maestro (ver documentación de Artículos). Un mensaje de "duplicado" durante la trazabilidad no debe llevar a modificar el maestro de artículos.
- La creación o alta de artículos de tabaco en el sistema. La trazabilidad no crea artículos: si un producto no existe, debe crearse previamente en Artículos y Prensa.
- La configuración general del cliente en el maestro (ver documentación de Clientes). Aquí solo se cubre lo específico para que un cliente pueda operar con trazabilidad (PVR, EOID).
- La gestión ordinaria de pedidos y su proceso general (ver documentación de Pedidos). Aquí solo se cubre lo relativo al escaneo de códigos TTT durante la recepción.

- El alta de un PVR ante la FNMT (Fábrica Nacional de Moneda y Timbre): esto es un trámite externo al programa y se indica solo el contacto oficial de la FNMT como referencia.
- La operativa de venta general al cliente (ver documentación de Ventas). Aquí solo se cubre la venta específica a segundo canal (PVR) que requiere trazabilidad.

Los procedimientos se acceden habitualmente desde el menú Control y Gestión y desde ahí, según el caso, a Pedidos y Proveedores, Centro de Control de Trazabilidad, o directamente a la pantalla de Ventas. La PDA eTrace Élite es un dispositivo complementario que se vincula al programa y permite operativa en movilidad.

1. Conceptos y responsabilidades

1.1 Qué es la trazabilidad y para qué sirve

La trazabilidad es obligatoria para los productos de tabaco destinados a PVR (Puntos de Venta con Recargo). Permite registrar la recepción de sacas, las ventas al segundo canal y las devoluciones al proveedor mediante el escaneo de códigos TTT, garantizando el cumplimiento normativo europeo y manteniendo actualizado el stock del estanco.

El sistema de trazabilidad se apoya en el envío de operaciones al repositorio europeo, que valida cada movimiento (recepción, venta, devolución) contra los datos declarados por operadores económicos y unidades identificadas. Cuando el repositorio detecta una incidencia, devuelve un código de error que debe consultarse desde el Centro de Control de Trazabilidad (ver sección 6).

1.2 Papel de Estancos Élite (herramienta, no repositorio)

Es importante entender el alcance real del programa:

- Estancos Élite es una herramienta de gestión que facilita el envío de información de trazabilidad al repositorio europeo.
- El software no forma parte de la cadena física de trazabilidad ni actúa como repositorio de la Unión Europea.
- En caso de errores, rechazos o incidencias en el envío, el sistema ayudará a identificar el problema, pero la resolución y la comunicación con el proveedor o el operador económico anterior son responsabilidad del estanco.

1.3 Terminología clave

- **PVR (Punto de Venta con Recargo):** cliente de segundo canal autorizado para vender tabaco (bares, gasolineras, máquinas expendedoras, etc.). Los PVR requieren estar dados de alta ante la FNMT y configurados en el sistema con su EOID.
- **EOID (Economic Operator Identifier):** código identificador del Operador Económico. Debe estar informado en la ficha del cliente para que pueda operar con trazabilidad y aparecer en la PDA para ventas PVR.
- **FID (Facility Identifier):** código identificador de la Instalación. Es el código del proveedor u operador. Si falta en la ficha del proveedor, el sistema mostrará el aviso "el proveedor especificado no tiene código FID" al intentar trazar.
- **TTT:** el código de trazabilidad del producto que se escanea al recibir o vender. Suele estar en formato QR o similar. Se debe escanear siempre la unidad agregada más grande recibida (cajón o caja de picos), no cada paquete individual.
- **UI (Unit Identifier):** identificador único de unidad de tabaco reconocido por el repositorio. Es lo que el sistema envía al repositorio para cada operación.
- **Segundo canal:** cadena de venta al PVR (bares, gasolineras, máquinas, etc.), distinta de la venta directa al consumidor final desde el estanco.
- **Trazabilidad inversa:** proceso de devolución de productos trazados al proveedor manteniendo el seguimiento del lote o unidad original (ver sección 4).
- **eTrace Élite:** la aplicación instalada en la PDA que permite operativa de trazabilidad en movilidad, principalmente ventas PVR (ver sección 5).
- **Centro de Control de Trazabilidad:** módulo del programa desde el que se consulta el estado de todos los envíos al repositorio y sus posibles rechazos (ver sección 6).

1.4 Licencia necesaria y activación

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. La conexión con el repositorio y el uso de trazabilidad requieren disponer de la licencia correspondiente.

Para clientes de bares, segundo canal o PVR la licencia de trazabilidad es imprescindible.

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

1.5 Alta de un PVR ante la FNMT

El alta de clientes o PVR en la FNMT (Fábrica Nacional de Moneda y Timbre) no se realiza desde el programa. Es un trámite externo que el cliente debe gestionar directamente con el organismo.

Contacto de la FNMT para trazabilidad de productos de tabaco:

- Teléfonos: 913 463 875 y 910 288 447.

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

Una vez el PVR esté dado de alta en la FNMT y disponga de su EOID, este código debe informarse en la ficha del cliente dentro del programa. Solo entonces el cliente aparecerá disponible en la PDA para ventas PVR y podrá operarse con trazabilidad sobre él.

2. Trazabilidad en la recepción de pedidos

Este apartado describe cómo registrar la trazabilidad de los productos recibidos del proveedor. El sistema ofrece cuatro métodos que se eligen según el escenario: si se lleva o no stock, si el pedido ya estaba enviado al proveedor, y si se quiere entrar stock al mismo tiempo o solo trazar.

2.1 Cuándo y qué escanear

La trazabilidad en pedidos se registra siempre después de haber recibido físicamente la mercancía. Consideraciones fundamentales:

- **Los artículos deben existir previamente en el sistema.** La trazabilidad no crea artículos. Si un producto no se reconoce, debe revisarse o crearse previamente desde Artículos y Prensa (ver documentación de Artículos).
- **Se escanea siempre la unidad agregada más grande** recibida (cajón o caja de picos), no cada paquete individual. Esto es la buena práctica recomendada, más rápida y menos propensa a errores.
- **Los códigos escaneados son códigos TTT** (el código de trazabilidad, generalmente en formato QR).
- **Se recomienda revisar el estado tras cualquier trazabilidad** desde el Centro de Control de Trazabilidad (ver sección 6), para confirmar que el envío ha sido aceptado por el repositorio.
- **Si aparece el mensaje "el proveedor especificado no tiene código FID"**, debe revisarse el campo FID en la ficha del proveedor antes de continuar.

2.2 Método A: Pedido nuevo en blanco (sin entrar stock)

Cuándo usarlo

- Cuando no se lleva stock.
- Cuando se quiere trazar la recepción y entrar el stock en otro momento distinto.

Pasos

1. Accede a Pedidos y Proveedores.
2. Crea un Pedido Nuevo en Blanco.
3. Introduce el nombre del pedido y el proveedor.
4. Escanea los códigos TTT (unidad agregada más grande).
5. Pulsa Insert / Continuar.
6. Pulsa F4 Trazar y confirma con Sí.

2.3 Método B: Trazabilidad y entrada de stock simultánea

Cuándo usarlo

- Cuando ya existe un pedido enviado al proveedor.
- Cuando se quiere trazar y entrar el stock al mismo tiempo.

Pasos

1. Accede a Pedidos y Proveedores.
2. Buscar pedido existente y abre el pedido enviado al proveedor.
3. Escanea los códigos TTT (unidad agregada).
4. Pulsa Insert / Continuar.
5. Ajusta el pedido si es necesario (punteo).
6. Pulsa F2 Entrar Stock y confirma la trazabilidad.

2.4 Método C: Traza rápida vinculada a un pedido existente

Cuándo usarlo

- Cuando deseas vincular la trazabilidad a un pedido ya creado sin pasar por el proceso completo.

Pasos

1. Accede a Pedidos y Proveedores.
2. Pulsa F4 Trazar rápido.
3. Selecciona Sí para vincular a un pedido existente.
4. Selecciona el pedido correspondiente.
5. Escanea los códigos TTT.
6. Pulsa Ins Finalizar y confirma con Sí.

2.5 Método D: Traza rápida sin vincular a pedido

Cuándo usarlo

- Cuando no existe ningún pedido previo (pero los artículos ya existen en el sistema).
- Para registrar únicamente la trazabilidad sin entrada de stock.

Pasos

1. Accede a Pedidos y Proveedores.
 2. Pulsa F4 Trazar rápido.
 3. Selecciona NO para no vincular a pedido.
 4. Elige la opción Entrada.
 5. Introduce nombre del pedido y proveedor.
 6. Escanea los códigos TTT.
 7. Pulsa Ins Finalizar.
-

3. Ventas y abonos a segundo canal (PVR) con trazabilidad

Las ventas a segundo canal son las ventas de tabaco a puntos de venta con recargo (bares, gasolineras, máquinas, etc.). Cada venta queda automáticamente trazada, cumpliendo la normativa y manteniendo actualizado el stock del estanco.

3.1 Requisitos previos del cliente

Para poder operar con trazabilidad sobre un cliente, este debe cumplir los siguientes requisitos:

- El cliente debe estar configurado como cliente de segundo canal.
- Debe tener asignado PVR.
- Debe tener activados los códigos de trazabilidad.
- Debe tener informado su EOID en la ficha del cliente. Solo los clientes con EOID informado aparecen en la PDA para ventas PVR.

Si alguno de estos requisitos falta, el cliente no podrá operarse con trazabilidad hasta que se configure correctamente.

3.2 Realizar una venta a segundo canal con trazabilidad

Pasos

1. Accede a la pantalla de Ventas.
2. Pulsa F6 Cliente y selecciona el cliente PVR.
3. Escanea los códigos de trazabilidad (TTT) con el escáner.
4. Verifica que todas las líneas estén en verde.
5. Pulsa Totalizar.
6. Selecciona la forma de pago.
7. Confirma la operación.

Notas importantes

- Todos los códigos deben escanearse. Si falta alguno, el sistema no permitirá finalizar la venta.
- Si se leen directamente los códigos de trazabilidad, se agiliza el proceso.

3.3 Casos especiales

Clientes en gestión delegada

Si el cliente está configurado como gestión delegada, el sistema pedirá indicar el método de transporte. Debes introducir la matrícula del vehículo o dejarlo en blanco si es a pie.

Clientes con varias máquinas

Si el cliente tiene varias máquinas, el sistema pedirá seleccionar la máquina correspondiente antes de finalizar la venta.

3.4 Qué ocurre al finalizar la venta

Al confirmar la operación con trazabilidad:

- Se descuenta el stock del estanco automáticamente.
- La venta queda registrada.
- Se comunica automáticamente al repositorio europeo.

3.5 Abonar una venta a segundo canal (trazabilidad)

Para abonar una venta con trazabilidad ya realizada:

1. Accede a Ventas y luego a Ventas Anteriores.
2. Localiza la venta.
3. Pulsa F5 Abonar.

El sistema preguntará si el abono es completo o parcial.

Abono completo

Selecciona SI si deseas abonar todos los productos de la venta.

1. Los artículos aparecerán en negativo.
2. Pulsa Totalizar.
3. Selecciona forma de pago.

Abono parcial

Selecciona NO si deseas abonar solo parte de la venta.

1. Escanea el código de trazabilidad (TTT) del producto que quieres abonar.
2. Verifica que estén correctamente leídos.
3. Pulsa Insert / Continuar.
4. Pulsa Totalizar.
5. Selecciona forma de pago.

Qué ocurre al finalizar el abono

- El stock se regulariza.
- El abono queda registrado.
- Se comunica al repositorio.

3.6 Qué NO se puede hacer

- No se puede vender segundo canal sin escanear trazabilidad.
 - No se puede finalizar una venta si faltan códigos por escanear.
 - No se puede modificar una venta ya cerrada: para corregirla hay que realizar un abono.
-

4. Devoluciones al proveedor (trazabilidad inversa)

Una devolución con trazabilidad, también conocida como trazabilidad inversa o "destrazar", es el proceso de devolver productos a un proveedor manteniendo el seguimiento del lote o unidad original. Este procedimiento es fundamental para asegurar que, al devolver artículos, se registre correctamente su origen y se mantenga un control preciso sobre su historial dentro de la cadena de suministro.

4.1 Proceso completo desde Pedidos y Proveedores

Pasos para realizar una devolución al proveedor utilizando la trazabilidad inversa

1. Accede a Pedidos y Proveedores.
2. Pulsa F3 – Devolución.
3. El sistema pedirá confirmación para generar la devolución.
4. Introduce un nombre identificativo para la devolución.
5. Selecciona el proveedor al que se realizará la devolución.
6. Escanea con el lector los códigos TTT de los productos a devolver. Recuerda: siempre debe escanearse la unidad más grande recibida.
7. Una vez finalizado el escaneo, pulsa Ins – Finalizar.
8. Confirma el envío de la trazabilidad al repositorio seleccionando Sí.
9. Indica el método de transporte utilizado para la devolución.

Consideraciones importantes

- La devolución se realiza sin vincularla a un pedido existente.
- Siempre se debe escanear la unidad logística más grande recibida (cajón, caja de picos, etc.).
- El control final del estado de la operación debe realizarse desde el Centro de Control de Trazabilidad (ver sección 6).

4.2 Trazabilidad rápida para devoluciones

La opción Trazabilidad rápida permite registrar de forma ágil tanto entradas de pedidos como devoluciones, sin necesidad de seguir el proceso completo de gestión.

Acceso: Control y Gestión, Pedidos, pulsa F4 – Traza rápida.

Pasos para una devolución rápida

1. **¿Desea asignarlo a una devolución existente?** Con Sí vincula la devolución a un registro existente. Con No se crea una nueva devolución.
2. **Tipo de operación:** selecciona Devolución.
3. **Nombre del registro:** introduce un nombre o acepta el propuesto por el sistema.
4. **Proveedor:** selecciona el proveedor correspondiente.

5. **Escaneo de artículos:** escanea los códigos de trazabilidad (QR) de los artículos a devolver.
6. **Finalización:** pulsa Insertar / Finalizar para completar la devolución.

Notas

- Esta opción permite trabajar de forma rápida mediante escaneo, sin necesidad de crear previamente pedidos o devoluciones completos.
- Es recomendable para gestiones ágiles en el día a día.

4.3 Devolver un producto trazado sin código QR

Para realizar una devolución con trazabilidad es imprescindible disponer del código de trazabilidad del producto.

Si no se dispone del código QR o identificador:

- No es posible realizar la devolución mediante el proceso normal de trazabilidad.
- El sistema requiere escanear el código para poder registrar correctamente la operación.

Recomendaciones

- Localizar el código de trazabilidad del producto antes de realizar la devolución.
- Revisar si el código está disponible en el propio paquete o en documentación previa.
- En caso de no disponer del código, consultar con soporte o con el proveedor para valorar alternativas.

Las operaciones con trazabilidad requieren siempre el identificador del producto para garantizar el control y registro correcto según normativa.

4.4 Pantallazo de una devolución para el proveedor

Para obtener la imagen de una devolución con traza y enviarla al proveedor como comprobante:

1. Accede al Centro de Trazabilidad.
2. Entra en Control de pedidos.
3. Selecciona la fecha de la devolución.
4. Localiza la devolución correspondiente.
5. Comprueba que el estado esté como aceptada por el repositorio.

Una vez esté en estado aceptada, ya puedes realizar el pantallazo y enviarlo al proveedor.

Si la devolución no está aceptada todavía, el proveedor puede rechazar la imagen como comprobante. Espera a que el repositorio confirme la aceptación antes de enviarla.

5. PDA (eTrace Élite)

La PDA es un dispositivo complementario que se vincula al programa Estancos Élite y permite operativa de trazabilidad en movilidad, principalmente ventas PVR a segundo canal desde la ubicación del cliente. La aplicación instalada en la PDA se llama eTrace Élite.

Para 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.

5.1 Conectar la PDA al Wi-Fi del establecimiento

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

Pasos

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.

5.2 Configuración inicial y vinculación con el programa

Pasos desde el programa

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.

Pasos desde la PDA (a partir de este punto es necesario tener la PDA en la mano)

1. 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 en el programa para imprimirlo. En la impresión aparecerán los códigos QR necesarios.
2. La PDA se reiniciará automáticamente.
3. Escanea el siguiente código, con el que se instalará la aplicación en la PDA.
4. En la PDA, abre la aplicación eTrace Élite.
5. Cuando el dispositivo solicite permisos, pulsa Permitir.
6. Escanea el último código QR que aparece en el ordenador para finalizar la vinculación.

Al terminar, la PDA queda vinculada al programa y lista para su uso.

5.3 Realizar ventas trazadas 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.

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 y luego 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.

5.4 Devoluciones desde la 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 (ver sección 4). Esto no es una avería ni un error de la PDA: es el funcionamiento esperado del sistema.

6. Centro de Control de Trazabilidad

6.1 Qué es y para qué sirve

El Centro de Control de Trazabilidad es el módulo del programa desde el que se consulta el estado de todos los envíos al repositorio europeo. Desde aquí se puede consultar el estado de los pedidos, ventas, recepciones y devoluciones enviados al repositorio, y aplicar la solución correspondiente cuando un envío ha sido rechazado.

Es el punto central de control para trazabilidad: cualquier duda sobre si una operación se ha comunicado correctamente al repositorio, o el motivo por el que ha sido rechazada, se resuelve desde aquí.

6.2 Consultar el estado de envíos

El Centro de Control de Trazabilidad muestra cada envío al repositorio con su estado. Los estados posibles reflejan si la operación ha sido:

- Aceptada por el repositorio (la comunicación se completó correctamente).
- Rechazada (el repositorio ha devuelto un código de error que debe resolverse).
- Pendiente de respuesta (aún no se ha recibido confirmación del repositorio).

Para comprobar si una devolución u operación específica ha sido aceptada, se accede al Centro de Trazabilidad, se entra en Control de pedidos, se selecciona la fecha y se localiza la operación.

6.3 Consultar el motivo de un rechazo

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

Pasos

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. 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 en la sección 7 de este documento.
-

7. Errores devueltos por el repositorio europeo

Este apartado documenta los códigos de error más habituales que puede devolver el repositorio europeo, junto con su significado y solución.

Reglas generales antes de actuar

- 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.
- Si el error devuelto no corresponde a ninguno de los habituales, se trata de una incidencia poco frecuente. Contacta con el operador económico anterior en la cadena para obtener más información.

Este apartado solo se aplica a errores de trazabilidad devueltos por el repositorio europeo. No se aplica a errores del programa relacionados con pedidos, precios, unidades mínimas o gestión de artículos.

7.1 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.

7.2 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.

7.3 UI_NOT_EXIST

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

Solución si se dispone del producto

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

Solución si no se dispone del producto

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

7.4 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; y 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.

7.5 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.

Solución si no se puede sustituir el producto

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

7.6 MULTIPLE_UID

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

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

Este error se refiere a un duplicado dentro de un mismo envío al repositorio. Para el caso "en la PDA aparece duplicado", que es una situación distinta, ver sección 8.3.

7.7 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.

7.8 Otros errores no habituales

Si el error devuelto por el repositorio no corresponde a ninguno de los anteriores, contactar con el operador económico anterior en la cadena para obtener más información.

8. Problemas frecuentes (desambiguación crítica)

Esta sección recoge los problemas más frecuentes en trazabilidad. Es especialmente importante distinguir con precisión entre incidencias que suenan parecidas (por ejemplo, mensajes que usan la palabra "no válido" o "duplicado") pero que en realidad son problemas totalmente distintos y requieren soluciones opuestas. Confundir una incidencia con otra puede llevar a modificar por error datos del maestro que no deberían tocarse.

8.1 Terminal offline o "Sistema de trazabilidad no válido"

Este es probablemente el problema más frecuente. Si la trazabilidad no funciona correctamente, si el terminal aparece Offline, o si aparece el mensaje "sistema de trazabilidad no válido", en la mayoría de casos se trata de un problema de conexión del terminal.

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.

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 u 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, y comprobar nuevamente si el estado cambia a Online.
3. Si después de reiniciar continúa Offline: comprobar que el terminal tenga conexión a internet y 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.
- No revises 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.

8.2 Código de trazabilidad "no válido"

Este mensaje es distinto al de la sección 8.1. Aquí el sistema indica que el código concreto que se está intentando trazar no es válido, no que el sistema entero esté desconectado.

Qué hacer si al introducir o escanear un código de trazabilidad el sistema muestra "Código no válido"

1. Comprobar que el código se ha leído correctamente y no contiene errores de lectura.
2. Realizar la prueba utilizando el código TTT.
3. Si el código TTT funciona, revisar nuevamente el código que se está intentando trazar.
4. Si al utilizar el código TTT también aparece el mensaje "Código no válido", el cliente deberá ponerse en contacto con su proveedor para verificar el código de trazabilidad facilitado.

Clasificación de la incidencia

- Si el código TTT funciona: consulta de uso o validación de código. Se resuelve con el propio cliente.

- Si el código TTT tampoco es válido: derivar al proveedor para revisión del código suministrado.

8.3 En la PDA aparece "duplicado"

Este es otro caso de desambiguación crítica. Si al trazar un artículo desde la PDA aparece como duplicado, no debe interpretarse como un problema de artículos duplicados en la ficha de artículos ni como un problema de códigos de proveedor duplicados.

Este mensaje normalmente indica que ese código de trazabilidad ya ha sido leído, registrado o enviado anteriormente en el proceso de trazabilidad.

Qué revisar

1. Comprueba si el código ya se ha escaneado previamente en la misma operación.
2. Revisa si el artículo o la unidad logística ya aparece en el listado de códigos trazados.
3. Verifica si la trazabilidad ya fue enviada anteriormente al repositorio.
4. Accede al Centro de Control de Trazabilidad para comprobar el estado del registro.

Importante — qué NO hacer

- No se debe eliminar ningún artículo del maestro por este mensaje.
- No se debe modificar la ficha del producto.
- No se debe usar ALT+B (Liberar código) por este mensaje.
- No se deben revisar códigos de proveedor ni códigos de barras duplicados en el maestro.

El aviso de duplicado en la PDA está relacionado con el código de trazabilidad escaneado, no con que existan artículos repetidos en el programa. Si el código ya fue trazado correctamente, no debe volver a registrarse. Si hay dudas sobre el estado del envío, debe revisarse desde el Centro de Control de Trazabilidad.

Cuándo sí revisar el maestro

Solo si la consulta hace referencia explícita a la ficha del artículo o a artículos duplicados en el maestro, se aplica la documentación de Artículos (ALT+B Liberar código, revisión de códigos de proveedor, etc.). En cualquier otro caso relacionado con trazabilidad, se sigue esta sección.

8.4 PDA con Wi-Fi pero sin sincronizar

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 (no a otra red distinta).

- Que la aplicación eTrace Élite esté abierta y funcionando.
- Que la PDA no esté en modo avión.
- Que el firewall o antivirus del ordenador no esté bloqueando la comunicación con la PDA o con eTrace Élite.

8.5 Cambio de ordenador, CPU o dirección IP

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.

Qué comprobar

- Que el ordenador y la PDA estén conectados a la misma red Wi-Fi.
- 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 (ver sección 5.2).

8.6 "El proveedor especificado no tiene código FID"

Si al intentar trazar aparece este mensaje, debe revisarse el campo FID en la ficha del proveedor. Sin FID informado, el sistema no puede enviar la operación de trazabilidad al repositorio para ese proveedor.

Una vez actualizado el FID en la ficha del proveedor, la operación puede reintentarse.

8.7 Hard reset o reinstalación de la PDA

En casos donde la PDA presenta problemas persistentes que no se resuelven con las comprobaciones habituales de conexión y sincronización, puede ser necesario realizar un hard reset del dispositivo. Este es un procedimiento excepcional que restaura la PDA a su configuración de fábrica.

Tras un hard reset será necesario:

- Volver a conectar la PDA al Wi-Fi del estanco (sección 5.1).
- Volver a instalar la aplicación eTrace Élite y vincular la PDA con el programa (sección 5.2).

Para el procedimiento concreto de hard reset del modelo específico de PDA, contactar con soporte técnico.