

LKBITRONIC

TRAZABILIDAD

Preguntas y respuestas frecuentes

DUDAS GENERALES

SEGUNDA Y TERCERA SEMANA DE OCTUBRE

¿CÓMO HAGO EL ABONO DE UNA VENTA HECHA A UN PVR?

Para abonar una venta a un PVR, debes hacerlo desde el apartado de “Ventas Anteriores”, pulsando la tecla “F5 Abonar Venta” y leyendo los códigos de trazabilidad de los productos que quieras abonar.

Puedes consultar una [guía completa de este proceso aquí](#).

¿PUEDO BORRAR PEDIDOS TRAZADOS?

Con tu versión actual del software no, pero podrás hacerlo próximamente en la siguiente versión del programa, que se distribuirá en los próximos días, y de la que te adjuntamos [los detalles de la misma en este enlace](#).

¿TENGO LÍNEAS EN ROJO EN EL “CENTRO DE CONTROL DE TRAZABILIDAD”, DEBO PREOCUPARME?

No debes preocuparte, su estado irá cambiando progresivamente sin que tengas que hacer nada.

¿AL LEER LA ETIQUETA EXTERIOR DE LAS CAJAS DE PICOS EL PROGRAMA NO ME MUESTRA EL INTERIOR, ES CORRECTO?

Sí. El código de trazabilidad sirve exclusivamente para enviar la información al repositorio de los productos que agrupa. Su lectura no debe facilitarte ninguna información de los productos (descripciones, etc) que están “agrupados” en él.

ENTONCES, ¿TENGO QUE LEER LOS CARTONES DE UNA CAJA DE PICOS?

No. Aunque el código de trazabilidad no incorpore, en el propio código, esa información explícita de los productos, el repositorio sí que identifica de qué códigos de producto (cartones) se trata, por lo que no necesitas escanear los cartones del interior de la caja de picos, sólo el código de la etiqueta exterior.

¿CÓMO TRAZO EN EL SOFTWARE UN PEDIDO REALIZADO EN TIENDA?

Trázalo del mismo modo en que lo harías con cualquier otro pedido. Puedes encontrar [una guía en este enlace](#). La opción más sencilla suele ser abrir un nuevo pedido en blanco y escanear los códigos de las unidades más grandes que tengas disponibles (cajones, cartones...).

AL HACER UNA VENTA A UN PVR O TRATAR DE TRAZAR UN PEDIDO, EL PROGRAMA NO ME DEJA Y ME INDICA QUE FALTAN LOS CÓDIGOS DE TRAZABILIDAD (OPERADOR O INSTALACIÓN) DEL CLIENTE O EL PROVEEDOR. ¿QUÉ DEBO HACER?

Debes introducir esos códigos en la ficha del cliente ([consulta guía](#)) o del proveedor ([consulta guía](#)).

DUDAS GENERALES

SEGUNDA Y TERCERA SEMANA DE OCTUBRE

¿CÓMO SE HACE UNA VENTA A UN PVR SI TENGO TELEMETRÍA ENLAZADA CON EL PROGRAMA?

Se hace del mismo modo como lo hacías hasta ahora, pero trazando los productos asociados a cada carga de máquina, ya sean cartones o cajetillas. [Puedes consultar una guía en este enlace.](#)

¿CUÁNDO EMPEZARÁN A CONFIGURARSE LAS PDA?

Tenemos previsto empezar a configurar las PDAs a lo largo de este mes de Octubre, para tratar de minimizar la afectación del proceso de configuración y explicación del uso de este dispositivo (complementario para la trazabilidad) al servicio habitual de postventa hacia nuestros clientes.

En unos días recibirás un nuevo correo en el que te informaremos detalladamente de cómo llevaremos a cabo este proceso, y en el que te incluiremos un enlace a algunas cuestiones que nos serán de utilidad para organizar su puesta en marcha.

DUDAS GENERALES

PRIMERA SEMANA DE OCTUBRE

AL ESCÁNER LE CUESTA LEER LOS CÓDIGOS DE TRAZABILIDAD

No se trata del escáner. Es muy recomendable que consultes [esta pequeña guía](#) sobre cómo deben leerse los códigos de trazabilidad para una lectura óptima. [Pulsa aquí para acceder a ella.](#)

HAY UN CÓDIGO DE TRAZABILIDAD QUE EL ESCÁNER NO LO LEE. ¿QUÉ HAGO?

Nada. Si el código de trazabilidad no lo lee el escáner es porque ese código está mal diseñado, es decir, no es conforme a la normativa.

- Si se trata de una venta, hago la venta de ese producto sin trazarlo (recuerda que hasta el 20 de mayo de 2020 puedes vender productos que no tengan códigos de trazabilidad o que esos códigos no sean conforme a normativa).
- Si se trata de trazar un pedido recibido, descarta la lectura de ese código, y no leas ese cajón.

NO HAY CÓDIGO DE TRAZABILIDAD (O UNO QUE ESTÉ ACOMPAÑADO DE TTT)

La identificación de los códigos de trazabilidad con TTT no es obligatoria, si bien la mayoría de operadores económicos la están empleando para identificar sus códigos. En cajetillas y cartones será sencillo identificar el código de trazabilidad, incluso aunque ese código no venga señalado con TTT, ya que cajetillas y cartones sólo tienen dos códigos (el de barras y el de trazabilidad). En cajones enteros o de picos, puede ser más complejo ya que éstos pueden incluir varios códigos. En caso que no haya ninguno identificado con TTT, trata de leer el código cuadrado tipo "QR". Si se trata de un código de trazabilidad válido, el programa lo aceptará correctamente. En caso contrario, mostrará un aviso en pantalla indicando que se trata de un código erróneo. Si no hay códigos válidos, descarta la lectura de este cajón.

¿DEBO ESCANEAR EL INTERIOR DE LA CAJA DE PICOS?

No. Leer el interior de las cajas de picos no es necesario para cumplir con la trazabilidad. Es suficiente con la lectura de la etiqueta exterior de la caja de picos.

AL ESCANEAR LA ETIQUETA EXTERIOR DE LA CAJA DE PICOS, LOS PAQUETES DEL INTERIOR NO APARECEN EN PANTALLA, ¿ES NORMAL?

Sí, es normal. El código de trazabilidad de la etiqueta exterior de las cajas de picos no contiene la información de los productos y unidades que hay en su interior. No obstante, que no contenga esa información no es relevante de cara al cumplimiento de la trazabilidad. Con la lectura del código exterior de la caja de picos es suficiente para trazar correctamente.

AL TRAZAR NO CUADRA LA COLUMNA "ESCANEADO" CON LA COLUMNA "PEDIDO"

Puede ser perfectamente normal. La columna pedido nos indica las unidades que ya estaban incluidas en un pedido, y hace una comparativa respecto a las unidades escaneadas. Sólo tiene sentido fijarse en ella (así como en los colores blancos o verdes) si escaneamos todos los cartones recibidos (que recuerda que no es necesario para cumplir con la trazabilidad, siendo suficiente con la lectura de los cajones, enteros o de picos).

DUDAS GENERALES

PRIMERA SEMANA DE OCTUBRE

¿CUÁNTO TIEMPO TENGO PARA TRAZAR EL PEDIDO?

Dispones de 24 horas para trazar un pedido que has recibido. Las 24 horas empiezan a contar desde el momento en que te entregan el tabaco en el estanco.

¿PUEDO ABONAR UNA VENTA A UN PVR SI ME HE EQUIVOCADO?

Sí. Puedes consultar [una guía de cómo hacerlo aquí](#).

¿CÓMO ABONO UN ALBARÁN YA FACTURADO?

Como se ha hecho siempre, para poder abonar un albarán ya facturado es imprescindible que primero retrocedas la facturación de ese albarán. Recuerda que eso puedes hacerlo desde el menú “Facturación de albaranes”, mediante la tecla “F6 Retroceder factura”.

¿Y PUEDO HACERLO SI NO TENGO LOS PRODUCTOS QUE HE VENDIDO POR ERROR?

No. Para abonar una venta es necesario leer los códigos de trazabilidad de los productos abonados. Si ya no los tienes, no puedes hacer el abono.

EN EL CENTRO DE CONTROL DE TRAZABILIDAD TENGO OPERACIONES “PENDIENTES DE RESPUESTA UE” O “NO ENVIADO”. ¿QUÉ HAGO?

Nada. El programa reenviará las operaciones pendientes y consultará su estado al repositorio de forma recurrente. No es necesario que entres en el “Centro de control de trazabilidad” a comprobar el estado de las operaciones que ya hayas hecho. Una vez hayas hecho tu la operación (venta, recepción de una saca...), el programa se encarga del resto. No te preocupes por su estado, ya que tu ya habrás realizado la lectura de los códigos.

NO TENGO CÓDIGOS DE LA FNMT

Si los códigos que te faltan son los de tu estanco, es imprescindible que los consigas cuanto antes. Ten presente que sin esos códigos no puedes hacer ninguna comunicación en materia de trazabilidad (ni entradas de producto, ni ventas), y que tus proveedores también necesitan tus códigos para suministrarte tabaco.

Si los códigos que te faltan son de los PVR, [ir a este enlace](#) para obtenerlos.

¿PUEDO VENDER SIN PERMISO DE VENTA CON RECARGO O SIN LOS CÓDIGOS DE TRAZABILIDAD DE UN PVR?

No. Tanto si te falta el Permiso de Venta con Recargo como si te faltan los códigos de trazabilidad de un PVR, no puedes venderle legalmente. Debes obtener sus códigos en el Comisionado o en la FNMT respectivamente.

FÁBRICA DE MONEDA Y TIMBRE

¿CÓMO ME DELEGAN LOS PVR LA SOLICITUD DE SUS CÓDIGOS?

Los PVR pueden solicitar los códigos de operador económico y de instalación por su cuenta, o bien pueden delegarlo en otro operador económico. Si tienes intención de hacer la solicitud en su nombre, necesitas que te autoricen a hacerlo. Para ello, deben firmarme una autorización como la que encontrarás a continuación:

<https://union-estanqueros.com/wp-content/uploads/2019/05/AUTORIZACIÓN-PARA-LA-OBTENCIÓN-DEL-CÓDIGO-DE-OPERADOR-Y-DE-INSTALACIÓN.docx>

NO SÉ DAR DE ALTA A MIS PUNTOS DE VENTA CON RECARGO

Consulta esta guía para conocer, paso a paso, el proceso completo para dar de alta un PVR en la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre:

<https://lkbit.s3-eu-west-1.amazonaws.com/LK+Bitronic/Como-dar-de-alta-a-tus-PVRs-en-cinco-pasos.pdf>

NO PUEDO ENTRAR CON MI USUARIO EN LA PÁGINA WEB DE LA FÁBRICA DE LA MONEDA

Este problema lo están experimentando aquellos estancos que solicitaron sus códigos de forma delegada. Te recomendamos seguir los pasos que encontrarás en esta guía para intentar resolverlo:

<https://lkbit.s3-eu-west-1.amazonaws.com/LK+Bitronic/Procedimiento-de-rescate-de-Operador-Economico-Delegado.pdf>

Y en caso de ser imposible, notificarle esta incidencia al Comisionado (comisionado.cmt@cmtabacos.hacienda.gob.es) y a la Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre (idissuer.spain.support@fnmt.es).

¿PUEDO VENDER A UN PVR A PARTIR DEL 1 DE OCTUBRE SI NO TENGO LOS CÓDIGOS?

Según la normativa, no debe venderse al PVR sin trazar -para lo que es necesario disponer de sus códigos-.

DUDAS GENERALES

¿HAY ALGUNA GUÍA PARA COMPLETAR EL ASISTENTE DE CONFIGURACIÓN?

SI, en este [enlace](#).

¿CUALES SON LOS CÓDIGOS DE OPERADOR ECONÓMICOS DE MIS PROVEEDORES?

Puedes consultar la lista de los códigos [aquí](#). Si los has introducido en el “Asistente” no es necesario que lo hagas en la ficha.

¿COMO INTRODUZCO LOS DATOS DE TRAZABILIDAD DE UN CLIENTE EN SU FICHA

Puedes consultar una guía para hacerlo [aquí](#). Si los has introducido en el “Asistente” no es necesario que lo hagas en la ficha.

¿COMO INTRODUZCO LOS DATOS DE TRAZABILIDAD DE UN PROVEEDOR EN SU FICHA?

Puedes consultar una guía para hacerlo [aquí](#).

¿DEBO TRAZAR EL TABACO QUE TENGO EN EL ALMACÉN DESDE ANTES DEL 1 DE OCTUBRE?

No, solo debe trazarse el tabaco que entre en tu estanco o salga de él a partir del 1 de octubre.

¿HASTA CUANDO SE PUEDE VENDER EL TABACO QUE NO TIENE EL CODIGO DE TRAZABILIDAD?

Se puede vender tabaco que no tenga código de trazabilidad hasta el 20 de mayo del 2020.

¿SE INFORMA AL REPOSITORIO DE TODAS LAS VENTAS QUE HAGO?

No, solo se informa de las ventas que se producen a PVR.

¿PUEDO PRESTARME TABACO CON OTRO ESTANCO?

No, es una práctica contraria a la normativa. Recuerda que al estar todo el tabaco trazado, las autoridades podrían saber el origen de cada tabaco que tengas en tu almacén.

EL TABACO QUE ME DEVUELVE UNA MÁQUINA, ¿LO PUEDO VENDER EN EL MOSTRADOR?

Una vez hecha la devolución correctamente e informado al repositorio, sí.

VENTAS

¿CAMBIA ALGO EN LA VENTA DE MOSTRADOR?

La venta de mostrador, es decir, al público general, sigue siendo igual que ha sido siempre. Sólo debe trazarse la venta a PVR.

EN LA VENTA A PVR, ¿ES IMPRESCINDIBLE ESCÁNEAR LOS CÓDIGOS DE CADA CAJETILLA?

No, siempre puedes leer el identificador ("la matrícula") más grande que puedas. Es decir, si vas a vender 20 ducados y tienes dos cartones, puedes leer los códigos de cada cartón – de cada cartón. Si no tuvieras los cartones, esto es, si solo tienes las cajetillas sueltas, los códigos de cada cajetilla.

¿ES OBLIGATORIO QUE LOS ABONOS DE LAS VENTAS SE HAGAN A TRAVÉS DE "VENTAS ANTERIORES" - "ABONAR VENTA"?

En la venta de mostrador, no. Puedes hacerlo igual que lo hicieras hasta ahora. Las devoluciones de las ventas de los PVR sí es imprescindible hacerlas desde "Ventas anteriores".

¿PUEDO LLEVARME LA PDA PARA HACER DIRECTAMENTE LA CARGA EN LA MAQUINA?

La PDA puede funcionar perfectamente sin estar conectada a internet y fuera del estanco, por lo que puedes desplazarte con ella hasta donde quieras y usar sus funciones sin inconvenientes. La PDA comunicará las operaciones que hayas hecho la próxima vez que tenga conexión a internet.

Ahora bien, recuerda que la normativa prohíbe transportar tabaco a un PVR si no hay una factura o vendí que acredite ese transporte. Por tanto, no sería conforme a la normativa salir con tabaco (sin factura o vendí) del estanco para hacer la venta al llegar a la máquina.

¿LAS FACTURAS A PVR LAS ENVÍA AUTOMATICAMENTE EL PROGRAMA AL REPOSITORIO?

Sí.

UNA VEZ HECHA LA VENTA Y ESTAR TRAZADO, EN EL CONTROL DEL REPOSITORIO ME SALE COMO PENDIENTE DE RECIBIR EN LA UE? DEBO PREOCUPARME?

No, es un proceso que se va enviando de forma automática. Si habéis hecho la venta al bar y trazado correctamente sin que os haya dado ningún error, no os preocupéis, todo estará bien.

ENTRADA DE PEDIDOS

¿CUÁNDO DEBO ENTRAR LA SACA? ¿ES NECESARIO HACERLO NADA MÁS LLEGAR EL PEDIDO?

No, tienes 24h desde que la mercancía llega al estanco para hacer el proceso e informar al repositorio.

CUÁNDO LEO UN CAJÓN DE PICOS, ¿ESTOY LEYENDO TODO LO QUE HAY DENTRO?

No, solo se lee la matrícula del cajón. En los códigos de trazabilidad no está la información relativa a lo que hay dentro de cada cajón, sea entero o de picos, como tampoco está en los cartones la información relativa a las cajetillas que hay dentro.

¿HAY QUE LEER LOS CARTONES DE LAS CAJAS DE LOS PICOS?

No, siempre hay que leer el código de agregado más grande disponible. En el caso de las cajas de picos, el código de trazabilidad que hay etiquetado en la caja de picos. Para la trazabilidad, es suficiente con informar al repositorio del código del cajón.

¿QUÉ SUCEDA SI ME SIRVEN UN PEDIDO, PERO EL PROVEEDOR SE HA EQUIVOCADO AL ELABORARLO (FALTA ALGÚN PRODUCTO, ME HAN SERVIDO UNO POR ERROR, ETC...)?

A efectos de trazabilidad, nada. No es necesario hacer nada más. Ahora bien, tendrás que comentar la incidencia al proveedor para que te hagan el abono pertinente, cambio, etc... según recojan sus condiciones de distribución.

CUANDO HAGO UNA DEVOLUCIÓN, ¿CUÁNDO DEBO INTRODUCIR LA MATRÍCULA DEL TRANSPORTE?

Se pueden leer todos los productos que se quiere devolver y dejarlos guardos en el pedido de devolución días antes de que vengan a recoger el producto y cuando venga el transportista averiguar la matrícula del transporte o el código de seguimiento. Recuerde que tienes hasta 24h desde que la mercancía haya abandonado el estanco para acabar el proceso y darle el botón de F3 para introducir los datos del transporte.

SI UTILIZO EL PORTAL DE LOGISTA PARA ENTRAR A STOCK LAS SACAS A TRAVÉS DEL MENÚ DE “PEDIDOS ENTREGADOS” ¿PUEDO SEGUIR HACIENDOLO DESDE ALLÍ?

Sí, pero lo harás con un proceso un poco diferente. El botón de “F2 Entrar Stock” desaparece, pero seguirás teniendo la opción “F6 Pasar a pedidos” que te permite recuperar ese pedido desde “Pedidos existentes” en “Pedidos y proveedores”.

DISPOSITIVOS

¿LOS ESCÁNERS DE SOBREMESA SIRVEN PARA LEER LOS CÓDIGOS DE TRAZABILIDAD?

Los escáneres de sobremesa, es decir, los cuadrados que son habituales para el uso de ventas de mostrador, no sirven para trazabilidad –salvo en los modelos más nuevos–. Para la venta de mostrador, hay que seguir usando el mismo escáner que hasta ahora. Sólo debe usarse el escáner de mano del pack de trazabilidad para la venta a PVR. El nuevo escáner de mano sí está capacitado para leer los códigos de trazabilidad.

¿PUEDO CONECTAR EL ESCÁNER INALÁMBRICO EN CUALQUIER ORDENADOR?

Sí, recuerda que el escáner enviará información allí donde hayas conectado la base de carga.

¿CUÁL ES EL ALCANCE DE UN ESCÁNER INALÁMBRICO?

Tiene un alcance de 10 metros, pero si hay obstáculos como paredes, objetos voluminosos o puertas de seguridad, la distancia puede ser menor.

¿CUANDO SE INSTALA LA PDA?

Con la finalidad de poder priorizar la configuración del software en todos nuestros clientes, y siendo la PDA un dispositivo complementario para la trazabilidad de los productos, hemos postpuesto la configuración de este dispositivo. Habilitaremos el proceso para configurarla, de forma gradual, a partir del 1 de octubre.