



# APLICACIONES CEGINFOR

Preguntas Frecuentes (FAQ)



Aquí podrá encontrar la solución  
a algunas preguntas frecuentes sobre  
nuestras aplicaciones.

---

## ÍNDICE

---

<b>1. NOTA IMPORTANTE .....</b>	<b>3</b>
<b>2. CECONTA PLUS .....</b>	<b>4</b>
<b>3. CEPLUS .....</b>	<b>11</b>
<b>4. CORREO ELECTRÓNICO .....</b>	<b>13</b>

## 1. NOTA IMPORTANTE

Le ofrecemos en este manual un listado de las preguntas y respuestas más habituales que pueden presentarse sobre nuestras aplicaciones.

Creemos pueden ser muy útiles en el uso diario de nuestros programas. No obstante, debe tener en cuenta que antes de realizar cualquier acción es importante seguir estos **consejos**:

- Realizar una copia de seguridad.
- Renombrar antes que eliminar.
- Leer la información detenidamente.

**Ceginfor S.L., no se hace responsable del mal uso que se pueda realizar y las consecuencias que puedan acarrear. Dicha responsabilidad recaerá sobre el usuario.**

## 2. CECONTA PLUS

### ¿Cómo actualizar el programa?

- Comprobar que la aplicación esté cerrada en todos los puestos.
- Descargar la nueva actualización de la página web [www.ceginfor.es](http://www.ceginfor.es) en “Descargas → Actualizaciones”.
- Una vez descargada, ejecútela y siga las instrucciones, asegurándose de elegir el directorio correcto. Primero se actualizarán los ficheros y luego la estructura de tablas.
- Si en el proceso de actualizar la estructura de tablas se produce un error, cerrar esa ventana, abrir la aplicación y ejecutar “Utilidades → Actualizar → Estructura de Tablas”.

### Registro de la aplicación. ¿Cómo quitar el modo evaluación en servidor de registro?

- Rellenar el formulario en “Utilidades → Formulario de Registro”, pulsar en el botón “Exportar a fichero”, enviar la hoja como fichero adjunto a [soporte@ceginfor.es](mailto:support@ceginfor.es).
- Una vez que reciba la clave, introduzcala en el campo “Clave”, pulsar el botón “Registrar, cerrar la aplicación y volverla a abrir.
- Si apareciera el mensaje “La aplicación ya está registrada por otro puesto”, deberá renombrar el archivo CGMWIN.QRH de la carpeta cgmwin y realizar el proceso anterior.

## ¿Cómo registrar un terminal?

- Ejecutar la aplicación en el terminal.
- A continuación, en el ordenador que hace de servidor de registro, ir a la opción “Utilidades → Registro de terminales”.
- Seleccionar el terminal clicando en el check y pulsar el botón “Registrar”.
- Cerrar el programa en el terminal y volver a abrirlo.

## No se puede entrar en el programa, se muestra el mensaje: Error Entrada/Salida 123.

Este problema puede ser originado por múltiples factores por lo que deberá comprobar que:

- Su ordenador tiene conexión de red.
- Ir a la opción “Equipo” del sistema operativo y comprobar que la unidad de red está conectada (no tiene un aspa roja). Si es así pinchar en ella para conectar de nuevo.
- Que no esté mal configurado el acceso directo al programa. Pinchar con el botón derecho sobre el ícono, seleccionar “Propiedades”, y si el texto de la casilla “Destino” empieza por \\, eliminar ese enlace. Entrar en la unidad de red, buscar el ejecutable de la aplicación llamado CGMWIN, pinchar con el botón derecho sobre él y seleccionar “Enviar a → Escritorio (acceso directo)”.

## No se puede entrar en el programa. Introduciendo usuario y contraseña correctos se le solicita continuamente.

- Cerrar la aplicación en todos los puestos.
- Renombrar los ficheros CGMWIN.CTD y CGMWIN.USR del directorio \cgmwin.
- Al renombrar el fichero el programa se pondrá en modo evaluación por lo que nos tendrá que remitir el formulario de registro para que os enviemos la clave.  
(Revisar punto registro de la aplicación).

## No se puede entrar en el programa, se muestra el mensaje: DAO Error.

- Deberá instalar el DAO (Objeto de Acceso a Datos).
- Para ello vaya a la zona de “Área Cliente → Descargas” de la web [www.ceginfor.es](http://www.ceginfor.es)
- Descargue el fichero desde la opción de menú “Utilidades → Acceso a Datos”.
- Pinche sobre él para instalarlo.
- Si el problema persistente, pulsar con el botón derecho sobre el ícono de la aplicación y a continuación elegir “Ejecutar como administrador”.

**No se puede entrar en el programa, se muestra el mensaje:  
DAO Error. c:\ceginfor\cgmwin\ARCHIVOS\xxx-yyyy.MOD no  
es un índice de esta tabla.**

Possiblemente debido a un cierre incorrecto de la aplicación o un mal apagado del ordenador la base de datos no se ha cerrado correctamente. También puede ocurrir cuando se interrumpe el proceso de reorganización de archivos, el cual, aunque aparezca que se ha quedado bloqueado, **NUNCA** debe ser interrumpido.

Posibles soluciones:

- Realizar una copia de seguridad de la empresa dañada.
- Reparar la base de datos usando la opción “Utilidades → Reparar Bases de Datos Dañadas”.
- Si el problema persiste tendrá que restaurar una copia de seguridad anterior.

**No se puede entrar en el programa, se muestra el mensaje:  
Exceso de número de usuarios.**

- Cerrar la aplicación en todos los puestos.
- Renombrar el fichero CGMWIN.CTD.

**No se puede entrar en el programa, se muestra el mensaje:  
No es un entero válido.**

- Cerrar la aplicación en todos los puestos.
- Renombrar el fichero CGMWIN.QRH.
- Al renombrar el fichero, el programa se pondrá en modo evaluación por lo que nos tendrá que remitir el formulario de registro para que os enviemos la clave.

**Aparece un número muy alto de línea de los asientos.**

- La empresa con el problema no deberá estar seleccionada en ninguno de los puestos.
- Ir a la carpeta \cgmwin. Seguidamente a la carpeta \archivos.
- Desde la carpeta \archivos, renombrar los ficheros con extensión <APC> y <APS> que se correspondan con el nombre de la empresa activa.

**NOTA: NO TOCAR JAMAS EL ARCHIVO CON EXTENSION <MDB>, ya que éste contiene los datos de la empresa.**

- Por último, realizar una reordenación del diario.

## No se visualiza la pantalla completa.

- Modificar la resolución de la pantalla en el sistema operativo:  
Botón derecho sobre el escritorio y seleccionar “Resolución de Pantalla”.
- Modificar la configuración también dentro de la aplicación:  
“Utilidades” → “Configuración del entorno” → “Pantalla” →  
“Especificar una resolución” → “Resoluciones válidas”

Cambiar dentro de las opciones hasta encontrar una donde se visualice correctamente la pantalla.

## El campo .... no es del tipo deseado.

- Cerrar la aplicación en todos los puestos.
- No se ha actualizado correctamente la estructura de tablas en la última actualización, por tanto abra la aplicación y ejecute la opción “Utilidades” → “Actualizar estructura de tablas”.
- Si el problema persiste actualice el programa.

## Aparece el mensaje “Actualmente hay uno o varios usuarios en la opción de asientos contables”, y no es cierto.

- La empresa con el problema no deberá estar seleccionada en ninguno de los puestos.

- Ir a la carpeta \cgmwin. Seguidamente a la carpeta \archivos.
- Desde la carpeta \archivos, renombrar los ficheros con extensión <APC> y <APS> que se correspondan con el nombre de la empresa activa. **NOTA: NO TOCAR JAMÁS EL ARCHIVO CON EXTENSION <MDB>**, ya que éste contiene los datos de la empresa.

## Sobrepasada la lectura del fichero.

- Cerrar la aplicación en todos los puestos.
- Renombrar los ficheros CGMWIN.CTD y CGMWIN.USR.
- Al renombrar el fichero, el programa se pondrá en modo evaluación por lo que nos tendrá que remitir el formulario de registro para que os enviemos la clave.

## 1. CEPLUS

**No se puede acceder a la aplicación, no tiene acceso a la red, error Entrada / Salida 123.**

Este problema puede ser originado por múltiples factores por lo que deberá comprobar que:

- Su ordenador tiene conexión de red.
- Ir a la opción “Equipo” del sistema operativo y comprobar que la unidad de red está conectada (no tiene un aspa roja). Si es así pinchar en ella para conectar de nuevo.
- Que no esté mal configurado el acceso directo al programa. Pinchar con el botón derecho sobre el ícono, seleccionar “Propiedades”, y si el texto de la casilla “Destino” empieza por \\, eliminar ese enlace. Entrar en la unidad de red, buscar el ejecutable de la aplicación llamado CePlus, pinchar con el botón derecho sobre el ícono y elegir “Enviar a” → “Escritorio (acceso directo)”.

## La impresora no imprime

- Comprobar que la impresora trabaje bien a nivel de Windows. Ir a “Dispositivos e Impresoras”, pinchar con el botón derecho sobre la impresora con la que estés trabajando. Seleccionar “Propiedades” y buscar el botón “Imprimir una página de prueba”.

- Si el funcionamiento es correcto, comprobar si el usuario con el que se ha entrado en CePlus tiene la impresora de tickets definida en su configuración. Ir a “Empleados → Gestión de Empleado”, elegir el empleado con el que esté teniendo problemas y pulsar el botón “Modificar Datos”. A continuación, pulsar en el botón que está a la derecha de la casilla “Es Usuario App”. En esa ventana, comprobar que en el desplegable “Impresora Ticket”, esté seleccionada la impresora deseada.

## No se suben a la tienda virtual PrestaShop nuevos productos o no se reflejan las modificaciones.

- Comprobar si el programa demonio está ejecutándose a la derecha de la barra de tareas, donde está el reloj. Despliegue todos los iconos pulsando en la flecha blanca.
- Si hay varios iconos ejecutándose cerrarlos hasta que solo quede uno de ellos.
- Comprobar que la unidad de red no tenga un aspa roja.
- Comprobar que se pueda subir cualquier otra imagen para ese mismo artículo, en caso contrario el problema está en la imagen.

## No se reciben datos de pedidos realizados en la tienda virtual.

- Comprobar si el programa demonio está ejecutándose a la derecha de la barra de tareas, donde está el reloj. Despliegue todos los iconos pulsando en la flecha blanca.

## Registro de la aplicación. ¿Cómo quitar el modo evaluación en servidor de registro?

- Rellenar el formulario en “Utilidades → Formulario de Registro”, pulsar en el botón “Exportar a fichero”, enviar la hoja como fichero adjunto a soporte@ceginfor.es.
- Una vez que reciba la clave, introduzcala en el campo “Clave”, pulsar el botón “Registrar, cerrar la aplicación y volverla a abrir.
- Si apareciera el mensaje “La aplicación ya está registrada por otro puesto”, deberá renombrar el archivo CEFPLUS de la carpeta cgmwin y realizar el proceso anterior.
- Desde el equipo que se use como servidor entra en la aplicación habiendo cerrado previamente el programa en todos los puestos, “Aplicación” → “Registro de Terminales” y seleccionar los nuevos equipos que no estén marcados.

## 2. CORREO ELECTRÓNICO

### ¿Por qué no se reciben correos?

- Comprobar la conexión a Internet.
- Comprobar que no esté el buzón lleno. Para ello, abrir el navegador, escribir la palabra “webmail.” seguido del nombre de su dominio, por ejemplo webmail.ceginfor.es. Aparecerá una pantalla donde tendrá que realizar la autenticación escribiendo su dirección de correo y contraseña.

- Una vez dentro, ir a la opción “Correos” y eliminar los mensajes antiguos, seleccionándolos y pulsando el botón “Eliminar”. Completado el proceso busque la opción “Otros” y elija “Purgar Eliminados” o vacíe la papelera.
- Para evitar de nuevo el problema, comprobar la configuración de la cuenta de email en su cliente de correo. Dentro de ella, pulse el botón “Más configuraciones...” y dentro de la ficha “Avanzada”, bajar a 7 el valor de la casilla “Quitar del servidor después”.