

En esta vida todo tiene solución  
menos la muerte... Aquí podrá  
encontrar la solución a algunas  
preguntas frecuentes sobre  
nuestras aplicaciones

# Aplicaciones Ceginfor

Preguntas Frecuentes (FAQ)



Cefactu



Ceconta



Ceginfor

---

## Contenido

1	NOTA IMPORTANTE .....	3
2	CECONTA PLUS.....	4
3	CEFACTU 8.....	7
4	CEFACTU PLUS .....	9
5	CORREO ELECTRÓNICO .....	10

## 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

CECONTA PLUS	
PREGUNTA	RESPUESTA
<b>¿Cómo actualizar el programa?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobar que la aplicación esté cerrada en todos los puestos.</li> <li>• Descargar la nueva actualización de la página web <a href="http://www.ceginfor.es">www.ceginfor.es</a> en “Descargas→Actualizaciones”.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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”.</li> </ul>
<b>Registro de la aplicación. ¿Cómo quitar el modo evaluación en servidor de registro?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rellenar el formulario en “Utilidades→Formulario de Registro”, pulsar en el botón “Exportar a fichero”, enviar la hoja como fichero adjunto a <a href="mailto:registros@ceginfor.es">registros@ceginfor.es</a>.</li> <li>• Una vez que reciba la clave, introdúzcala en el campo “Clave”, pulsar el botón “Registrar, cerrar la aplicación y volverla a abrir.</li> <li>• 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.</li> </ul>
<b>¿Cómo registrar un terminal?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecutar la aplicación en el terminal.</li> <li>• A continuación en el ordenador que hace de servidor de registro, ir a la opción “Utilidades→Registro de terminales”.</li> <li>• Seleccionar el terminal clicando en el check y pulsar el botón “Registrar”.</li> <li>• Cerrar el programa en el terminal y volver a abrirlo.</li> </ul>
<b>No se puede entrar en el programa, se muestra el mensaje: Error Entrada/Salida 123.</b>	<p>Este problema puede ser originado por múltiples factores por lo que deberá comprobar que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Su ordenador tiene conexión de red.</li> <li>• 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.</li> <li>• Que no esté mal configurado el acceso directo al programa. Pinchar con el botón derecho sobre él, elegir “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 elegir “Enviar a →Escritorio (acceso directo)”.</li> </ul>
<b>No se puede entrar en el programa. Introduciendo usuario y contraseña correctos se le solicita continuamente.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cerrar la aplicación en todos los puestos.</li> <li>• Renombrar los ficheros cgmwin.ctd y cgmwin.usr del directorio \cgmwin.</li> <li>• Al renombrar el fichero el programa se pondrá en modo evaluación por lo que nos tendrá que remitir el formulario de</li> </ul>

	registro para que os enviemos la clave.
<b>No se puede entrar en el programa, se muestra el mensaje: DAO Error.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deberá instalar el DAO (Objeto de Acceso a Datos).</li> <li>• Para ello vaya a la zona de descargas de la web <a href="http://www.ceginfor.es">www.ceginfor.es</a></li> <li>• Descargue el fichero desde la opción de menú "Utilidades→Acceso a Datos".</li> <li>• Pinche sobre él para instalarlo.</li> <li>• Si el problema persistente, pulsar con el botón derecho sobre el icono de la aplicación y a continuación elegir "Ejecutar como administrador".</li> </ul>
<b>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.</b>	<p>Posiblemente debido a un cierre incorrecto de la aplicación o un mal apagado del ordenador la base de datos se ha quedado mal. También puede ocurrir si corta el proceso de reorganización de archivos, el cual, aunque aparezca que se ha quedado bloqueado, <b>NUNCA</b> debe ser cortado. Para solucionarlo intente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar un copia de seguridad de la empresa dañada.</li> <li>• Reparar la base de datos usando la opción "Utilidades→Reparar Bases de Datos Dañadas".</li> <li>• Si el problema persiste tendrá que restaurar una copia de seguridad anterior.</li> </ul>
<b>No se puede entrar en el programa, se muestra el mensaje: Exceso de número de usuarios.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cerrar la aplicación en todos los puestos.</li> <li>• Renombrar el fichero cgmwin.ctd.</li> </ul>
<b>No se puede entrar en el programa, se muestra el mensaje: No es un entero válido.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cerrar la aplicación en todos los puestos.</li> <li>• Renombrar el fichero cgmwin.qrh.</li> <li>• 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.</li> </ul>
<b>Aparece un número muy alto de línea de los asientos.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La empresa con el problema no deberá estar seleccionada en ninguno de los puestos.</li> <li>• Ir a la carpeta \cgmwin. Seguidamente a la carpeta \archivos.</li> <li>• Desde la carpeta \archivos, renombrar los ficheros con extensión &lt;APC&gt; y &lt;APS&gt; que se correspondan con el nombre de la empresa activa. <b>NOTA: NO TOCAR JAMAS EL ARCHIVO CON EXTENSION &lt;MDB&gt;</b>, ya que éste contiene los datos de la empresa.</li> <li>• Por último, realizar una reordenación del diario.</li> </ul>
<b>No se visualiza la pantalla completa.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modificar la resolución de la pantalla tanto en el sistema operativo (botón derecho sobre el escritorio y luego elegir "Resolución de Pantalla"), como en la aplicación ("Utilidades→Configuración del entorno→Pantalla→Especificar una resolución→Resoluciones válidas"), hasta encontrar la más óptima.</li> </ul>
<b>El campo .... no es del tipo deseado.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cerrar la aplicación en todos los puestos.</li> <li>• 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".</li> </ul>

<b>Aparece el mensaje “Actualmente hay uno o varios usuarios en la opción de asientos contables”, y no es cierto.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Si el problema persiste actualice el programa.</li><li>• La empresa con el problema no deberá estar seleccionada en ninguno de los puestos.</li><li>• Ir a la carpeta \cgmwin. Seguidamente a la carpeta \archivos.</li><li>• Desde la carpeta \archivos, renombrar los ficheros con extensión &lt;APC&gt; y &lt;APS&gt; que se correspondan con el nombre de la empresa activa. <b>NOTA:</b> NO TOCAR JAMÁS EL ARCHIVO CON EXTENSION &lt;MDB&gt;, ya que éste contiene los datos de la empresa.</li></ul>
<b>Sobrepasada la lectura del fichero.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cerrar la aplicación en todos los puestos.</li><li>• Renombrar los ficheros CGMWIN.CTD y CGMWIN.USR.</li><li>• 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.</li></ul>

### 3 CEFACU 8

<b>CEFACTU 8</b>	
<b>PREGUNTA</b>	<b>RESPUESTA</b>
¿Cómo actualizar el programa?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobar que la aplicación esté cerrada en todos los puestos.</li> <li>• Descargar la nueva actualización de la página web <a href="http://www.ceginfor.es">www.ceginfor.es</a> en “Descargas→Actualizaciones”.</li> <li>• Una vez descargada, ejecútela y siga las instrucciones, asegurándose de elegir el directorio correcto.</li> </ul>
Registro de la aplicación. ¿Cómo quitar el modo evaluación en servidor de registro?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rellenar el formulario en “Utilidades→Formulario de Registro”, pulsar en el botón “Exportar a fichero”, enviar la hoja como fichero adjunto a <a href="mailto:registros@ceginfor.es">registros@ceginfor.es</a>.</li> <li>• Una vez que reciba la clave, introdúzcala en el campo “Clave”, pulsar el botón “Registrar, cerrar la aplicación y volverla a abrir.</li> <li>• Si apareciera el mensaje “La aplicación ya está registrada por otro puesto”, debe eliminar el archivo config.cfg de la carpeta cefactu8 y realizar el proceso anterior.</li> </ul>
¿Cómo registrar un terminal?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecutar la aplicación en el terminal.</li> <li>• A continuación en el ordenador que hace de servidor de registro, ir a la opción “Utilidades→Registro de terminales”.</li> <li>• Seleccionar el terminal clicando en el check y pulsar el botón “Registrar”.</li> <li>• Cerrar el programa en el terminal y volver a abrirlo.</li> </ul>
No se puede entrar en el programa, se muestra el mensaje: Error Entrada/Salida 123.	<p>Este problema puede ser originado por múltiples factores por lo que deberá comprobar que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Su ordenador tiene conexión de red.</li> <li>• 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.</li> <li>• Que no esté mal configurado el acceso directo al programa. Pinchar con el botón derecho sobre él, elegir “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 cefactu8, pinchar con el botón derecho sobre él y elegir “Enviar a →Escritorio (acceso directo)”.</li> </ul>
No se puede entrar en el programa al introducir el número de usuario, indicando que ya está en uso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estando en el nº de usuario, pulsar la tecla F5 y el botón Aceptar.</li> <li>• Aparecerá luego otra ventana informativa, en la cual deberá pulsar también pulsar el botón Aceptar.</li> </ul>
No se puede entrar en el programa al introducir el número de usuario, indicando que ha	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Antes de introducir el número de usuario, pulsar F5 para ver la lista de usuarios que están actualmente en uso. Comprobar los que realmente están en uso en otros terminales consultando al resto de compañer@s. Aquel que no esté</li> </ul>

<b>superado el número máximo de licencias...</b>	siendo usado pero sí esté marcado, posiblemente se haya quedado bloqueado debido a un mal cierre. Situarse encima con los cursores pulsar la tecla INTRO para seleccionarlo, a continuación pulsar F5 para aceptar dicho número.
<b>No se puede cerrar caja, aparece el mensaje "Existen ventas por liquidar en pantalla nº X".</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ir a la pantalla de ventas cajas, pulsar las teclas AvPag o Repag, hasta situarse en TPV indicado.</li> <li>• Eliminar o liquidar las líneas.</li> </ul>
<b>Al facturar un cliente, error, cliente bloqueado.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pulsar Control y F10 para desbloquear.</li> </ul>
<b>Al imprimir, sale todo muy pequeño.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalar las fuentes de impresión, ejecutándolo los siguientes archivos: profontwindows.ttf y linedraw.ttf</li> </ul>
<b>No se puede imprimir presupuestos, albaranes, facturas, etc.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Probar a imprimir una página de prueba desde Windows, para ello vaya a "Dispositivos e Impresoras".</li> <li>• Pulsar con el botón sobre ella y seleccionar "Propiedades de Impresora". Si no funciona, posiblemente la impresora esté mal conectada.</li> <li>• Comprobar la configuración de la impresora en el programa en "Utilidades→Configuración Impresoras".</li> </ul>
<b>No se puede imprimir tickets.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Además de comprobar los puntos anteriores, ir a la opción "Configuración→Configuración Ventas Cajas", y comprobar que la impresora de ticket esté indicada en la opción "Tipo Impresora Tickets".</li> </ul>
<b>Al imprimir el tickets sale mucho papel después de imprimir.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambiar la configuración de la impresora en el sistema operativo Windows, deberá seleccionar el driver "Generic Text Only".</li> </ul>
<b>Error base 1012.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reorganizar archivos</li> </ul>
<b>No aparecen los mismos datos en dos ordenadores diferentes conectados en red.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Están trabajando en diferentes directorios de trabajo.</li> <li>• Comprobarlo mirando la barra de título de la pantalla (parte superior de la pantalla).</li> <li>• Para cambiar al directorio de trabajo correcto, ir a "Configuración→Directorio de Trabajo".</li> </ul>
<b>Error al abrir el informe SQL.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deberá instalar el DAO (Objeto de Acceso a Datos).</li> <li>• Para ello vaya a la zona de descargas de la web <a href="http://www.ceginfor.es">www.ceginfor.es</a></li> <li>• Descargue el fichero desde la opción de menú "Utilidades→Acceso a Datos".</li> <li>• Pinche sobre él para instalarlo.</li> </ul>

## 4 CEFACU PLUS

<b>CEFACTU PLUS</b>	
<b>PREGUNTA</b>	<b>RESPUESTA</b>
<b>No se puede acceder a la aplicación, no tiene acceso a la red, error entrada/salida 123.</b>	<p>Este problema puede ser originado por múltiples factores por lo que deberá comprobar que:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Su ordenador tiene conexión de red.</li> <li>2. 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.</li> <li>3. Que no esté mal configurado el acceso directo al programa. Pinchar con el botón derecho sobre él, elegir “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 Cefactu Plus, pinchar con el botón derecho sobre él y elegir “Enviar a → Escritorio (acceso directo)”.</li> </ol>
<b>La impresora no imprime.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobar que la impresora trabaje bien a nivel de Windows. Ir a Dispositivos e Impresoras, pinchar con el botón derecho sobre ella. Elegir “Propiedades” y buscar el botón para imprimir una página de prueba.</li> <li>• Si el funcionamiento es correcto, comprobar si el usuario con el que se ha entrado en Cefactu Plus tiene la impresora de ticks definida en su configuración, es decir, ir a “Empleados→Gestión de Empleado”, elegir el que sea y luego pulsar el botón “Modificar Datos” y 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.</li> </ul>
<b>No se suben a la tienda virtual Prestashop nuevos productos o no se reflejan las modificaciones.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobar si el demonio está ejecutándose a la derecha de la barra de tareas, donde está el reloj. Despliegue todos los iconos pulsando en la fecha blanca.</li> </ul>
<b>No se reciben datos de pedidos realizados en la tienda virtual.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobar si el demonio está ejecutándose a la derecha de la barra de tareas, donde está el reloj. Despliegue todos los iconos pulsando en la fecha blanca.</li> </ul>

## 5 CORREO ELECTRÓNICO

CORREO ELECTRÓNICO	
PREGUNTA	RESPUESTA
<b>¿Por qué no se reciben correos?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comprobar la conexión a Internet.</li><li>• 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.eginfor.es. Aparecerá una pantalla donde tendrá 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”. Una vez realizado el proceso, busque la opción “Otros” y elija “Purgar Eliminados” o vacíe la papelera.</li><li>• 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”.</li></ul>