

	INCGET - 20250714-01 - Cargos vivos - Error en reversa		
Autor	Versión	Fecha de elaboración	Fecha de última actualización
Juan Pérez	1.1	22/07/2025	24/07/2025

Control de versiones

Versión	Fecha	Autor	Descripción
1.0	22/07/2025	Juan Pérez	Se analiza el problema y se determinan posibles soluciones.
1.1	24/07/2025	Juan Pérez	Se actualiza la posible solución.

	INCGET - 20250714-01 - Cargos vivos - Error en reversa		
Autor	Versión	Fecha de elaboración	Fecha de última actualización
Juan Pérez	1.1	22/07/2025	24/07/2025

Inciden^{cia}

Información general

Sucursal	1809
Caja	20
Folio de venta	V18092000050715
Monedero	9600451945151
Fecha venta	2025-06-03 11:01:56.360
Versión de software	10.5.60710.2

	INCGET - 20250714-01 - Cargos vivos - Error en reversa		
Autor	Versión	Fecha de elaboración	Fecha de última actualización
Juan Pérez	1.1	22/07/2025	24/07/2025

Descripción

Se detecta una venta con folio **V18092000050715** en la sucursal **1809** en la caja **20** en la fecha **2025-06-03 11:01:56.360**, se intenta afiliar un monedero como parte de la venta, en esta se reciben productos sugeridos para bonificación de parte de **Origis**, estos productos son rechazados, lo que causa que estos productos sean rechazados antes de realizar el commit con **Origis**, esta operación de rechazo falla, causando que la venta sea cancelada, la venta es cancelada después de haber aplicado los cargos a la forma de pago utilizada, en este caso una tarjeta bancaria.

El cajero intenta procesar la misma venta nuevamente, sin embargo, al reintentar procesar la venta, el punto de venta intenta realizar una reversa del último cargo aplicado a la tarjeta, este intento de reversa falla por un error de comunicación con **código de error 888** y **autorización 0**, el cajero no tiene oportunidad de reintentar aplicar la transacción de reversa en la tarjeta.

En esta venta se utiliza la forma de pago de **TARJETA DE CRÉDITO ACI (AC)**, también, se utiliza la función de **FORMA DE PAGO UNIFICADA**, cuando esta funcionalidad se encuentra encendida, se muestra una forma de pago llamada **TARJETA BANCARIA** y ya no se muestran las formas de pago **TARJETA DE CREDITO ACI (AC)**, **TARJETA DE DEBITO (AD)** y **TARJETA DE CREDITO ACI AMEX**, estas son reemplazadas por **TARJETA BANCARIA**, esta forma de pago sirve como fachada para las demás formas de pago.

	INCGET - 20250714-01 - Cargos vivos - Error en reversa		
Autor	Versión	Fecha de elaboración	Fecha de última actualización
Juan Pérez	1.1	22/07/2025	24/07/2025

Reproducción del caso

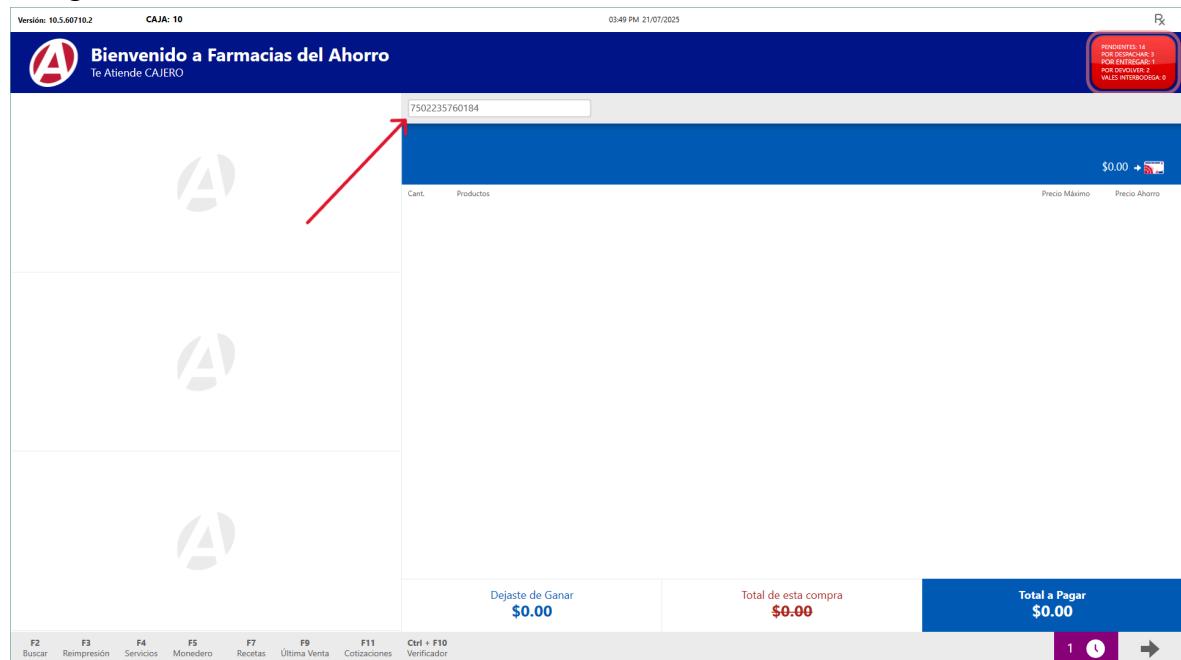
Versión de software utilizada	10.5.60710.2
Ambiente	Desarrollo local (personal)
Precondiciones	<ul style="list-style-type: none"> - Un monedero sin activar para poder realizar la afiliación como parte de la venta. - Un producto con promoción de lealtad que otorgue un bonificado para poder rechazarlo como parte de la prueba. - La funcionalidad de pago unificado debe estar activada.
Pasos para reproducir	<ul style="list-style-type: none"> - Agregar un producto con promoción de lealtad al grid de venta, que otorgue un producto bonificado. - Ingresar el monedero. - Ir a formas de pago. - Rechazar el producto sugerido. - Pagar con tarjeta bancaria. - Intentar finalizar la venta (la venta se cancela). - Ir a formas de pagos. - Rechazar el producto bonificado. - Pagar con tarjeta bancaria. - Apagar autorizador ACI para evitar que se procese la reversa. - Continuar pago con tarjeta. - Intentar finalizar venta (se intentará procesar una reversa).

INCGET - 20250714-01 - Cargos vivos - Error en reversa

Autor	Versión	Fecha de elaboración	Fecha de última actualización
Juan Pérez	1.1	22/07/2025	24/07/2025

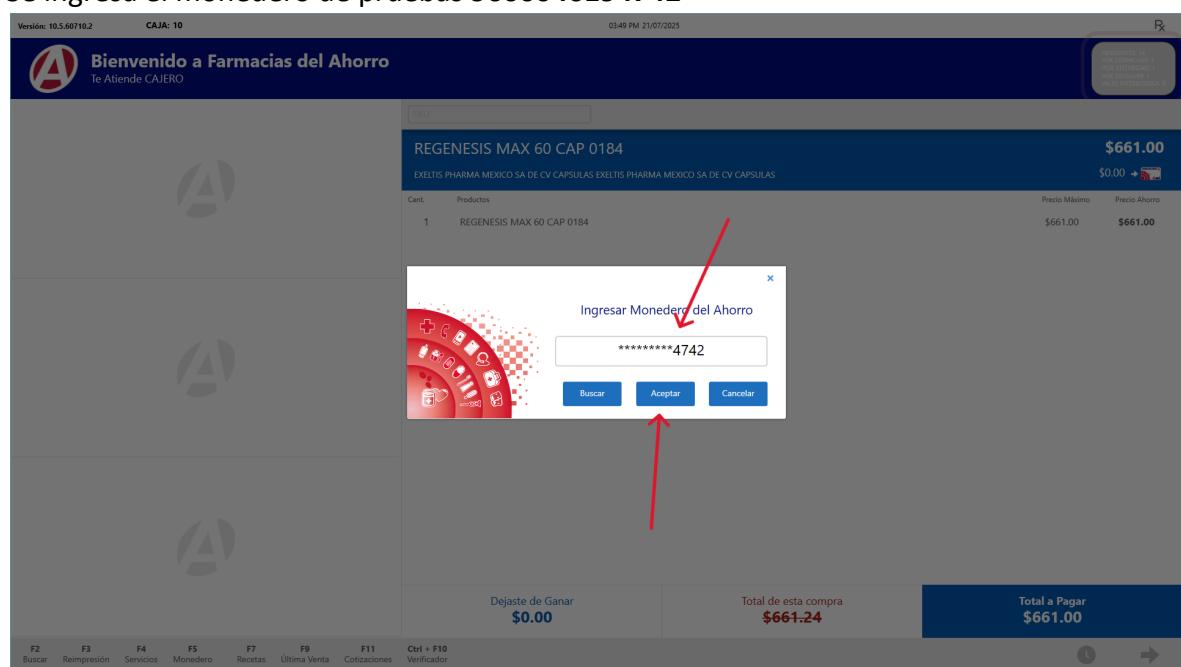
1 Agregar producto con promoción de lealtad al grid de venta

Se ingresa el SKU 7502235760184



2 Ingresar monedero

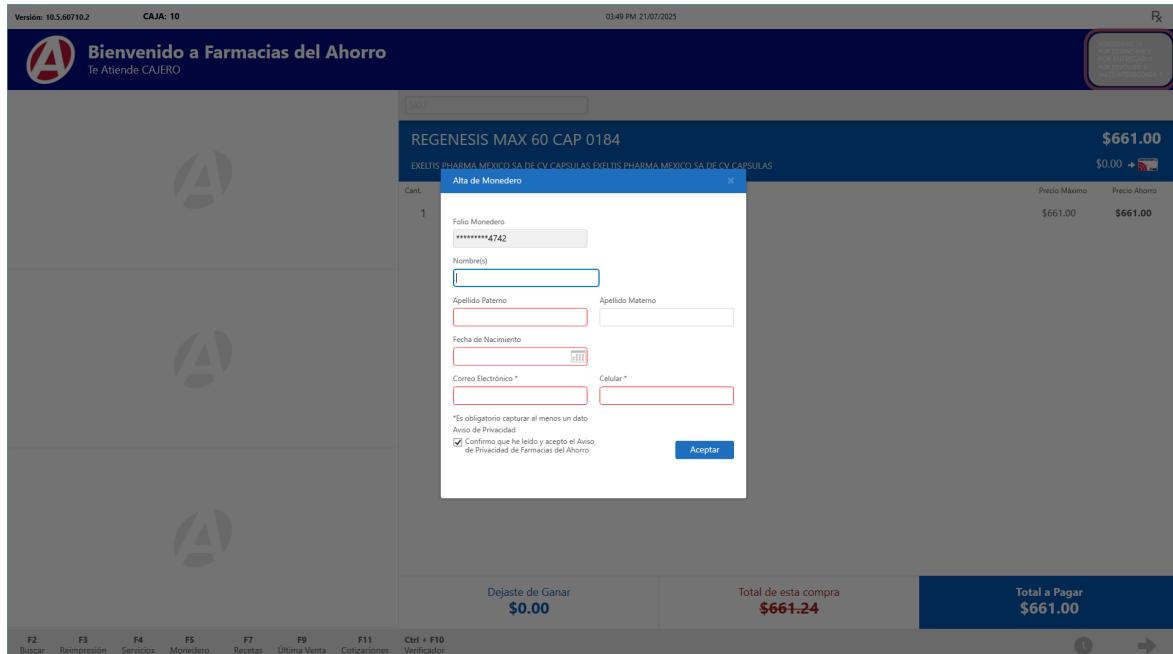
Se ingresa el monedero de pruebas 9600046194742



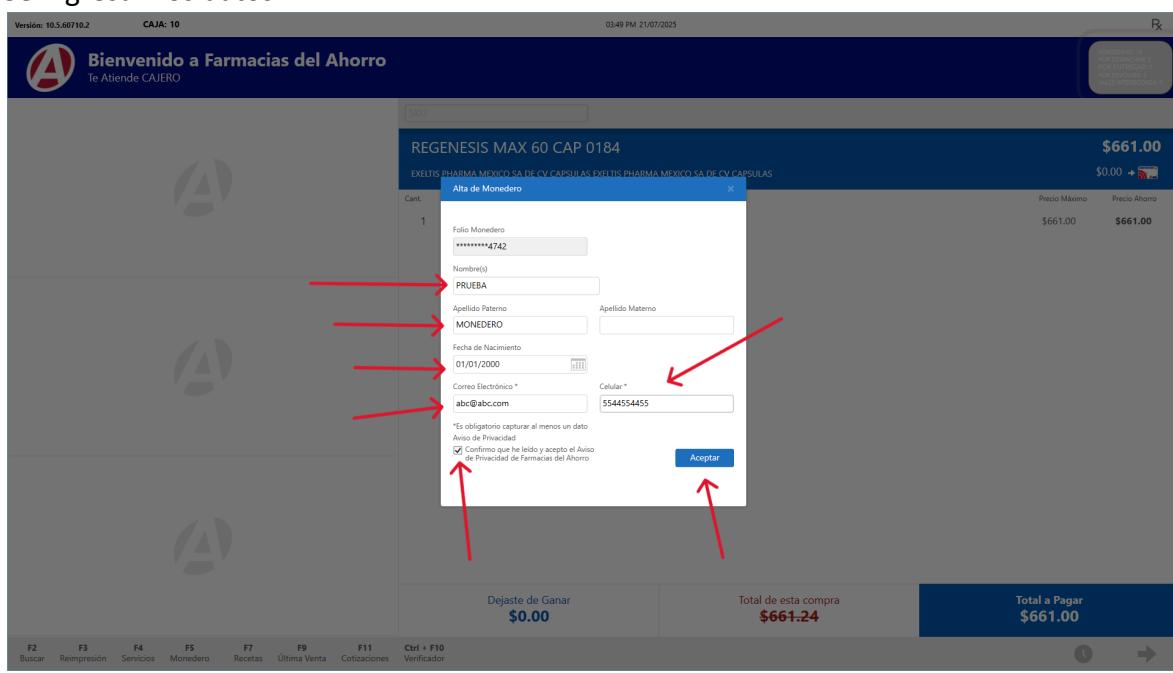
INCGET - 20250714-01 - Cargos vivos - Error en reversa

Autor	Versión	Fecha de elaboración	Fecha de última actualización
Juan Pérez	1.1	22/07/2025	24/07/2025

Al ingresar el monedero sin afiliar, el punto de venta solicita los siguientes datos.



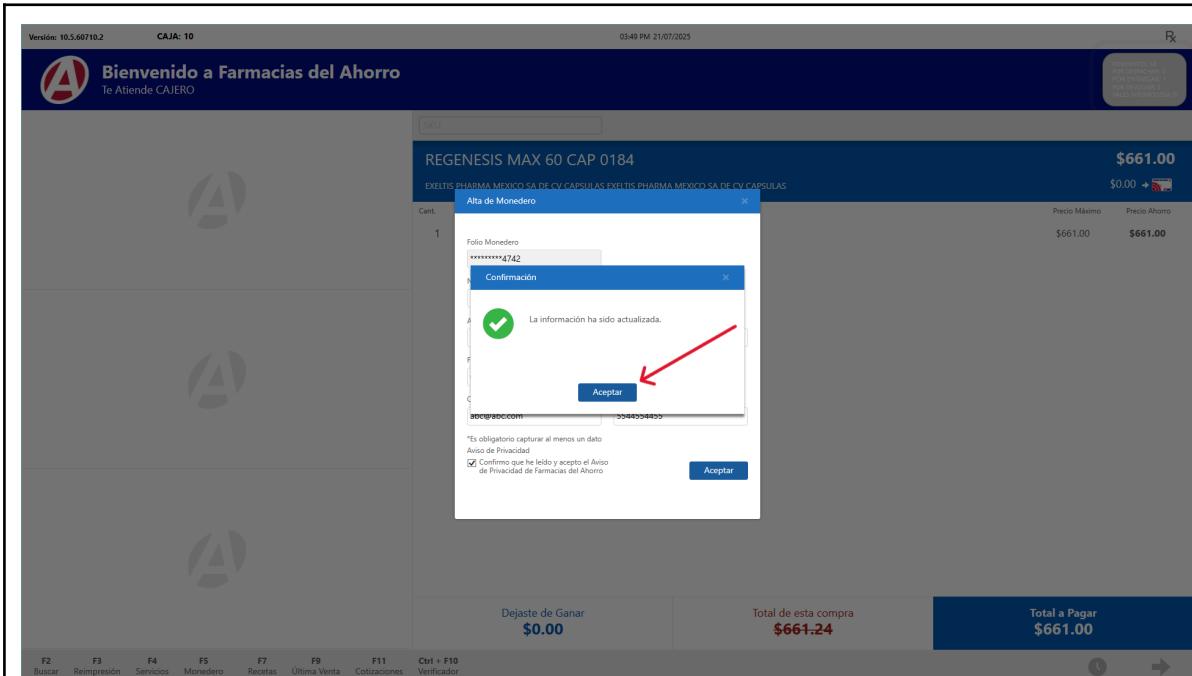
Se ingresan los datos





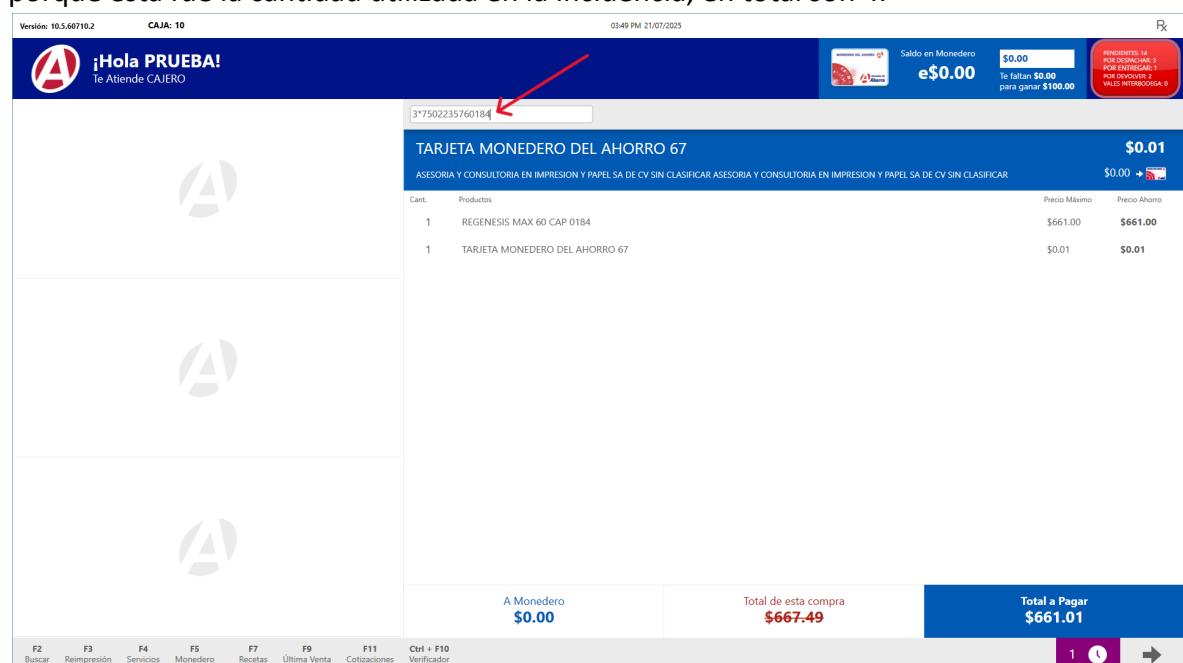
INCGET - 20250714-01 - Cargos vivos - Error en reversa

Autor	Versión	Fecha de elaboración	Fecha de última actualización
Juan Pérez	1.1	22/07/2025	24/07/2025



3 Se ingresan los productos restantes

Esta prueba utiliza la promoción de lealtad con id **109140**, que consiste en un **3 + 1**, acumula 3 productos y lleva uno gratis, se agregan 3 artículos con SKU **7502235760184** porque esta fue la cantidad utilizada en la incidencia, en total son 4.





INCGET - 20250714-01 - Cargos vivos - Error en reversa

Autor	Versión	Fecha de elaboración	Fecha de última actualización
Juan Pérez	1.1	22/07/2025	24/07/2025

4

Ir a formas de pago

Version: 10.5.60710.2 CAJA: 10 03:50 PM 21/07/2025

¡Hola PRUEBA!
Te Atiende CAJERO

REGENESIS MAX 60 CAP 0184 \$661.00
EXELTIS PHARMA MEXICO SA DE CV CAPSULAS EXELTIS PHARMA MEXICO SA DE CV CAPSULAS \$0.00 + Rx

Cant.	Productos	Precio Máximo	Precio Ahorro
4	REGENESIS MAX 60 CAP 0184	\$2,644.00	\$2,644.00
1	TARJETA MONEDERO DEL AHORRO 67	\$0.01	\$0.01

A Monedero \$0.00 Total de esta compra \$2,651.21 Total a Pagar \$2,644.01

F2 Buscar F3 Reimpresión F4 Servicios F5 Monedero F7 Recetas F9 Última Venta F11 Cotizaciones Ctrl + F10 Verificador

1 0 F10 Forma de Pago

Version: 10.5.60710.2 CAJA: 10 03:50 PM 21/07/2025

¡Hola PRUEBA!
Te Atiende CAJERO

REGENESIS MAX 60 CAP 0184 \$661.00
EXELTIS PHARMA MEXICO SA DE CV CAPSULAS EXELTIS PHARMA MEXICO SA DE CV CAPSULAS \$0.00 + Rx

Cant.	Productos	Precio Máximo	Precio Ahorro
4	REGENESIS MAX 60 CAP 0184	\$2,644.00	\$2,644.00
1	TARJETA MONEDERO DEL AHORRO 67	\$0.01	\$0.01

Notificación
¿Desea capturar los datos del médico?
Cancelar Aceptar

A Monedero \$0.00 Total de esta compra \$2,651.21 Total a Pagar \$2,644.01

F2 Buscar F3 Reimpresión F4 Servicios F5 Monedero F7 Recetas F9 Última Venta F11 Cotizaciones Ctrl + F10 Verificador

5

Rechazar producto sugerido



INCGET - 20250714-01 - Cargos vivos - Error en reversa

Autor	Versión	Fecha de elaboración	Fecha de última actualización
Juan Pérez	1.1	22/07/2025	24/07/2025

Versión: 10.5.60710.2 CAJA: 10 03:50 PM 21/07/2025 Rx

¡Hola PRUEBA!
Te Atiende CAJERO

INSTITUCIONES DE BENEFICENCIA

* DONATIVO HOSPITAL DE LAS CALIF. ^
100 PESOS KILO DE AYUDA
1 PESO KILO DE AYUDA

Cantidad:

Formas de Pago

E	Efectivo (CA)	0.00	G	Tarjeta Gift Card	0.00	Q	Vales	0.00
T	Tarjeta Bancaria	0.00	K	Tarjeta T-Envío	0.00	I	Terminal TPV	0.00

Confirmar Productos

DETALLE DE BENEFICIOS EN PROGRAMAS DE LEALTAD

Código	Descripción	Cantidad	Confirmación	Rechazar
7502235760184	REGENESIS MAX 60 CAP 0184	1	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Aceptar

Subtotal: \$2,279.32 I.V.A: \$364.69 Total: \$2,644.01

Tu Donativo \$0.00 Tu Ahorro \$7.20 Por Pagar (\$2,644.01)

Versión: 10.5.60710.2 CAJA: 10 03:50 PM 21/07/2025 Rx

¡Hola PRUEBA!
Te Atiende CAJERO

INSTITUCIONES DE BENEFICENCIA

* DONATIVO HOSPITAL DE LAS CALIF. ^
100 PESOS KILO DE AYUDA
1 PESO KILO DE AYUDA

Cantidad:

Formas de Pago

E	Efectivo (CA)	0.00	G	Tarjeta Gift Card	0.00	Q	Vales	0.00
T	Tarjeta Bancaria	0.00	K	Tarjeta T-Envío	0.00	I	Terminal TPV	0.00

Confirmar Productos

DETALLE DE BENEFICIOS EN PROGRAMAS DE LEALTAD

Código	Descripción	Cantidad	Confirmación	Rechazar
7502235760184	REGENESIS MAX 60 CAP 0184	1	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Aceptar

Subtotal: \$2,279.32 I.V.A: \$364.69 Total: \$2,644.01

Tu Donativo \$0.00 Tu Ahorro \$7.20 Por Pagar (\$2,644.01)



INCGET - 20250714-01 - Cargos vivos - Error en reversa

Autor	Versión	Fecha de elaboración	Fecha de última actualización
Juan Pérez	1.1	22/07/2025	24/07/2025

Versión: 10.5.60710.2 CAJA: 10 03:50 PM 21/07/2025 Rx

¡Hola PRUEBA! Te Atiende CAJERO

INSTITUCIONES DE BENEFICENCIA

* DONATIVO HOSPITAL DE LAS CALIF. ^
100 PESOS KILO DE AYUDA
1 PESO KILO DE AYUDA

Cantidad:

Formas de Pago

E Efectivo (CA)	0.00	G Tarjeta Gift Card	0.00	Q VALES	0.00
T Tarjeta Bancaria	0.00	K Tarjeta T-Envío	0.00	I Terminal TPV	0.00

Confirmar Productos

DETALLE DE BENEFICIOS EN PROCESO Autorización

Código: 7502235760184 Usuario: 00600500

Contraseña:

Subtotal: \$2,279.32 I.V.A: \$364.69 Total: \$2,644.01

Saldo en Monedero: \$0.00 e\$0.00 Te faltan \$0.00 para ganar \$100.00

PENDIENTES: 14 POR DESPACHAR: 1 PDS ENVIADOS: 1 POR DEVOLVER: 2 MONEDEROS: 0

6 Pagar con tarjeta bancaria

Versión: 10.5.60710.2 CAJA: 10 03:50 PM 21/07/2025 Rx

¡Hola PRUEBA! Te Atiende CAJERO

INSTITUCIONES DE BENEFICENCIA

* DONATIVO HOSPITAL DE LAS CALIF. ^
100 PESOS KILO DE AYUDA
1 PESO KILO DE AYUDA

Cantidad:

Formas de Pago

E Efectivo (CA)	0.00	G Tarjeta Gift Card	0.00	Q VALES	0.00
T Tarjeta Bancaria	2,644.01	K Tarjeta T-Envío	0.00	I Terminal TPV	0.00
O Monedero Electrónico	0.00	C Pago CODI	0.00		
N Monedero Virtual	0.00	W Cash Payment (Medio de Pago)	0.00		
P PUNTOS BBVA	0.00	P CLAROPAY	0.00		

Subtotal: \$2,279.32 I.V.A: \$364.69 Total: \$2,644.01

Saldo en Monedero: \$0.00 e\$0.00 Te faltan \$0.00 para ganar \$100.00

PENDIENTES: 14 POR DESPACHAR: 1 PDS ENVIADOS: 1 POR DEVOLVER: 2 MONEDEROS: 0



INCGET - 20250714-01 - Cargos vivos - Error en reversa

Autor	Versión	Fecha de elaboración	Fecha de última actualización
Juan Pérez	1.1	22/07/2025	24/07/2025

Versión: 10.5.60710.2 CAJA: 10 03:50 PM 21/07/2025

¡Hola PRUEBA!
Te Atiende CAJERO

Formas de Pago

E	Efectivo (CA)	0.00	G	TARJETA GIFT CARD	0.00	Q	VALES	0.00
T	TARJETA BANCARIA	2,644.01	K	TARJETA T-ENVIO	0.00	I	TERMINAL TPV	0.00
O	MONEDERO ELECTRONICO	0.00	C	Pago CODI	0.00			
N	MONEDERO VIRTUAL	0.00		Confirmación	0.00			
P								
PU								

Forma de pago a aplicar: TARJETA BANCARIA

Cancelar Aceptar

Subtotal: \$2,279.32 I.V.A: \$364.69 Total: \$2,644.01

Formas de Pago

E	Efectivo (CA)	0.00	G	TARJETA GIFT CARD	0.00	Q	VALES	0.00
T	TARJETA BANCARIA	2,644.01	K	TARJETA T-ENVIO	0.00	I	TERMINAL TPV	0.00
O	MONEDERO ELECTRONICO	0.00	C	Pago CODI	0.00			
N	MONEDERO VIRTUAL	0.00		AVISO	0.00			
P								
PU								

Aviso: Favor de seguir instrucciones por medio de la PINpad.

Subtotal: \$2,279.32 I.V.A: \$364.69 Total: \$2,644.01

Por Pagar \$0.00



INCGET - 20250714-01 - Cargos vivos - Error en reversa

Autor	Versión	Fecha de elaboración	Fecha de última actualización
Juan Pérez	1.1	22/07/2025	24/07/2025

Versión: 10.5.60710.2 CAJA: 10 03:51 PM 21/07/2025

¡Hola PRUEBA! Te Atiende CAJERO

Saldo en Monedero e\$0.00 Te faltan \$0.00 para ganar \$100.00 PENDIENTES 14 POR DESPACHAR: 3 POR ENVIO: 1 POR DEVOLVER: 2 VALES INTERBOLSA: 0 Rx

Instituciones de beneficencia

* DONATIVO HOSPITAL DE LAS CALIF: ^
100 PESOS KILO DE AYUDA
1 PESO KILO DE AYUDA

Cantidad

Formas de Pago

E Efectivo (CA) 0.00 G Tarjeta Gift Card 0.00 Q VALES 0.00
T Tarjeta Bancaria 2,644.01 K Tarjeta T-Envio 0.00 I TERMINAL TPV 0.00
O Monedero Electronico 0.00 C Pago CODI 0.00
N Monedero Virtual 0.00 D Validación de Formas de Pago 0.00
P U Aceptar

Validación de Formas de Pago

TARJETA BANCARIA. Transacción exitosa con autorización 098511

Aceptar

Subtotal: \$2,279.32 I.V.A: \$364.69 Total: \$2,644.01

Tu Donativo \$0.00 Tu Ahorro \$7.20 Por Pagar \$0.00

7 Intentar finalizar venta (Ocurre error y se cancela)

Versión: 10.5.60710.2 CAJA: 10 03:51 PM 21/07/2025

¡Hola PRUEBA! Te Atiende CAJERO

Saldo en Monedero e\$0.00 Te faltan \$0.00 para ganar \$100.00 PENDIENTES 14 POR DESPACHAR: 3 POR ENVIO: 1 POR DEVOLVER: 2 VALES INTERBOLSA: 0 Rx

Instituciones de beneficencia

* DONATIVO HOSPITAL DE LAS CALIF: ^
100 PESOS KILO DE AYUDA
1 PESO KILO DE AYUDA

Cantidad

Formas de Pago

E Efectivo (CA) 0.00 G Tarjeta Gift Card 0.00 Q VALES 0.00
T Tarjeta Bancaria 2,644.01 K Tarjeta T-Envio 0.00 I TERMINAL TPV 0.00
O Monedero Electronico 0.00 C Pago CODI 0.00
N Monedero Virtual 0.00 D Error 0.00
P U Aceptar

Error

La venta no puede ser finalizada, las formas de pago aplicadas serán canceladas.

Aceptar

Subtotal: \$2,279.32 I.V.A: \$364.69 Total: \$2,644.01

Tu Donativo \$0.00 Tu Ahorro \$7.20 Por Pagar \$0.00

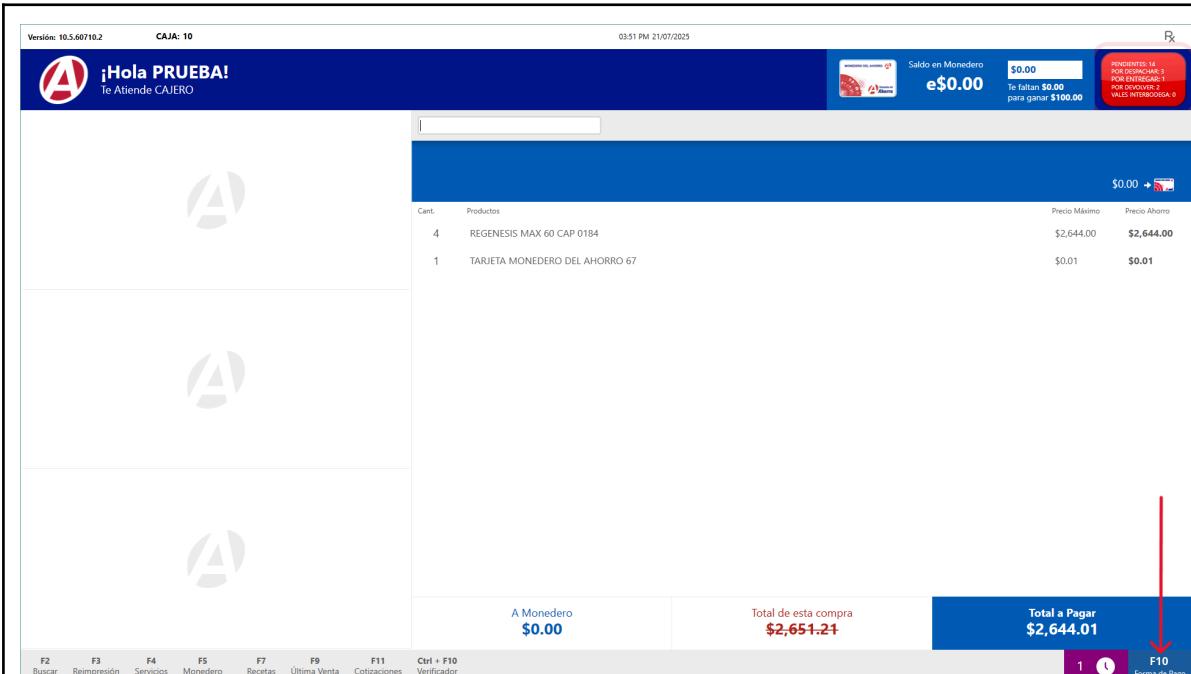
8 Ir a formas de pago (reintentar venta)

El punto de venta nos regresa al grid, donde ya se encuentran los productos, sin embargo, este procesamiento se lleva a cabo con un nuevo folio de venta, es una venta nueva.



INCGET - 20250714-01 - Cargos vivos - Error en reversa

Autor	Versión	Fecha de elaboración	Fecha de última actualización
Juan Pérez	1.1	22/07/2025	24/07/2025



Version: 10.5.60710.2 CAJA: 10 03:51 PM 21/07/2025

¡Hola PRUEBA! Te Atiende CAJERO

Saldo en Monedero: e\$0.00 PENDIENTES: 14

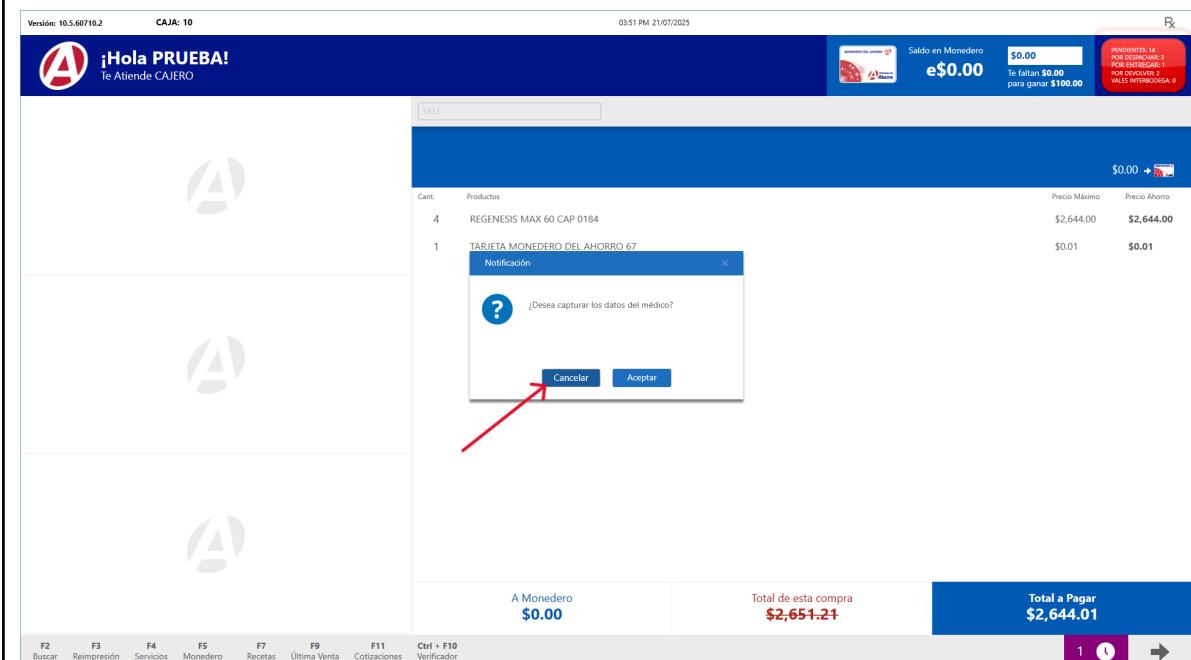
Te faltan \$0.00 para ganar \$100.00

REGENESIS MAX 60 CAP 0184 \$2,644.00

TARJETA MONEDERO DEL AHORRO 67 \$0.01

A Monedero: \$0.00 Total de esta compra: \$2,651.21 Total a Pagar: \$2,644.01

F2 Buscar F3 Reimpresión F4 Servicios F5 Monedero F7 Recetas F9 Última Venta F11 Cotizaciones Ctrl + F10 Verificador



Version: 10.5.60710.2 CAJA: 10 03:51 PM 21/07/2025

¡Hola PRUEBA! Te Atiende CAJERO

Saldo en Monedero: e\$0.00 PENDIENTES: 14

Te faltan \$0.00 para ganar \$100.00

REGENESIS MAX 60 CAP 0184 \$2,644.00

TARJETA MONEDERO DEL AHORRO 67 \$0.01

Notificación: ¿Desea capturar los datos del médico?

A Monedero: \$0.00 Total de esta compra: \$2,651.21 Total a Pagar: \$2,644.01

F2 Buscar F3 Reimpresión F4 Servicios F5 Monedero F7 Recetas F9 Última Venta F11 Cotizaciones Ctrl + F10 Verificador

9 Rechazar el producto bonificado

Se sugiere nuevamente el mismo producto bonificado, este es rechazado nuevamente.



INCGET - 20250714-01 - Cargos vivos - Error en reversa

Autor	Versión	Fecha de elaboración	Fecha de última actualización
Juan Pérez	1.1	22/07/2025	24/07/2025

Versión: 10.5.60710.2 CAJA: 10 03:51 PM 21/07/2025 Rx

¡Hola PRUEBA!
Te Atiende CAJERO

INSTITUCIONES DE BENEFICENCIA

* DONATIVO HOSPITAL DE LAS CALIF. ^
100 PESOS KILO DE AYUDA
1 PESO KILO DE AYUDA

Cantidad:

Formas de Pago

E	Efectivo (CA)	0.00	G	Tarjeta Gift Card	0.00	Q	Vales	0.00
T	Tarjeta Bancaria	0.00	K	Tarjeta T-Envío	0.00	I	Terminal TPV	0.00

Confirmar Productos

DETALLE DE BENEFICIOS EN PROGRAMAS DE LEALTAD

Código	Descripción	Cantidad	Confirmación	Rechazar
7502235760184	REGENESIS MAX 60 CAP 0184	1	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Aceptar

Subtotal: \$2,279.32 I.V.A: \$364.69 Total: \$2,644.01

tu Donativo \$0.00 tu Ahorro \$7.20 Por Pagar (\$2,644.01)

Versión: 10.5.60710.2 CAJA: 10 03:51 PM 21/07/2025 Rx

¡Hola PRUEBA!
Te Atiende CAJERO

INSTITUCIONES DE BENEFICENCIA

* DONATIVO HOSPITAL DE LAS CALIF. ^
100 PESOS KILO DE AYUDA
1 PESO KILO DE AYUDA

Cantidad:

Formas de Pago

E	Efectivo (CA)	0.00	G	Tarjeta Gift Card	0.00	Q	Vales	0.00
T	Tarjeta Bancaria	0.00	K	Tarjeta T-Envío	0.00	I	Terminal TPV	0.00

Confirmar Productos

DETALLE DE BENEFICIOS EN PROGRAMAS DE LEALTAD

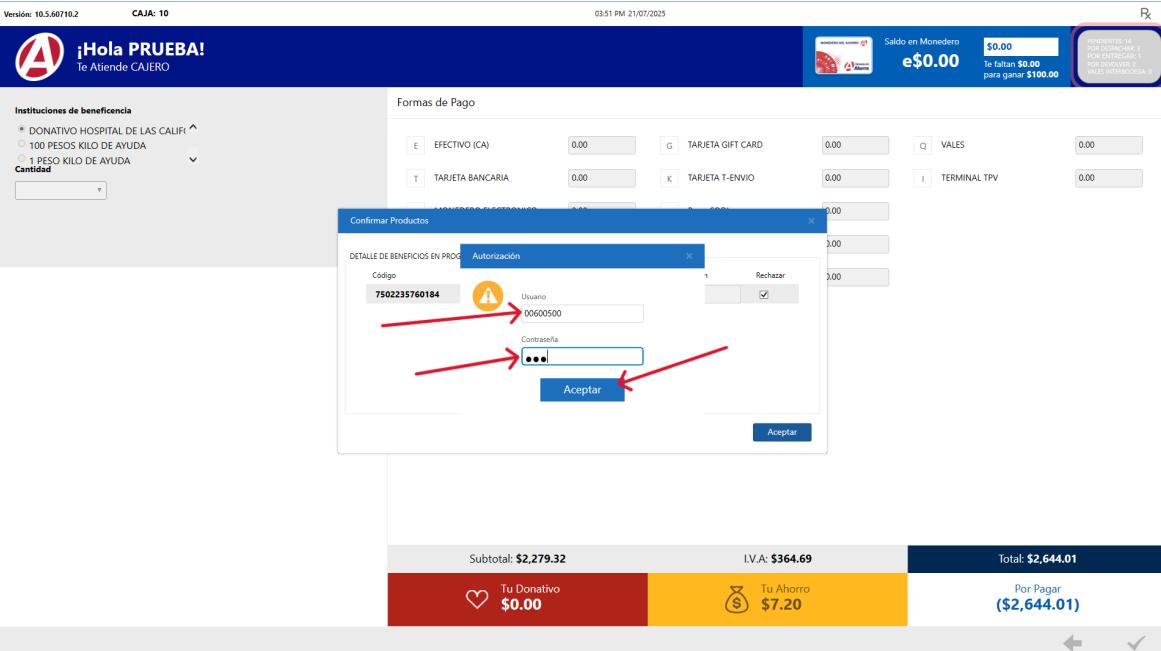
Código	Descripción	Cantidad	Confirmación	Rechazar
7502235760184	REGENESIS MAX 60 CAP 0184	1	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Aceptar

Subtotal: \$2,279.32 I.V.A: \$364.69 Total: \$2,644.01

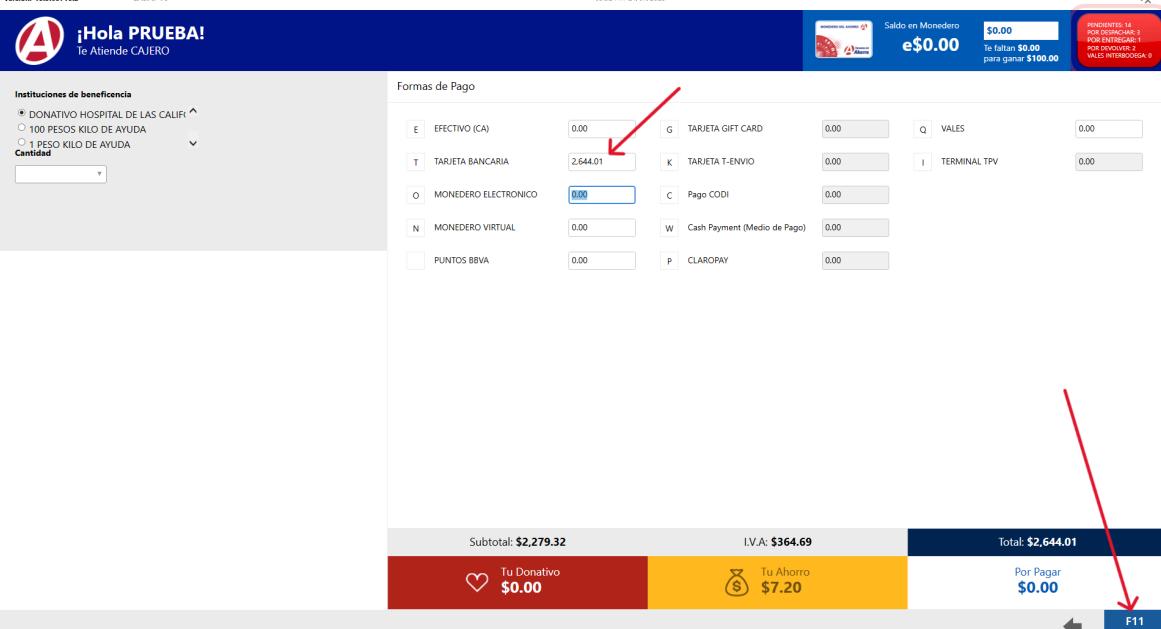
tu Donativo \$0.00 tu Ahorro \$7.20 Por Pagar (\$2,644.01)

 <h2>INCGET - 20250714-01 - Cargos vivos - Error en reversa</h2>			
Autor	Versión	Fecha de elaboración	Fecha de última actualización
Juan Pérez	1.1	22/07/2025	24/07/2025



10

Ingresar montos e iniciar procesamiento de las formas de pago



En la siguiente pantalla no se realiza ninguna acción, sin realizar ninguna acción prosiga al siguiente punto.



INCGET - 20250714-01 - Cargos vivos - Error en reversa

Autor	Versión	Fecha de elaboración	Fecha de última actualización
Juan Pérez	1.1	22/07/2025	24/07/2025

Version: 10.5.60710.2 CAJA: 10 03:53 PM 21/07/2025

¡Hola PRUEBA! Te Atiende CAJERO

INSTITUCIONES DE BENEFICENCIA

* DONATIVO HOSPITAL DE LAS CALIF. ^
100 PESOS KILO DE AYUDA
1 PESO KILO DE AYUDA

Cantidad

Formas de Pago

E	Efectivo (CA)	0.00	G	Tarjeta Gift Card	0.00	Q	Vales	0.00
T	Tarjeta Bancaria	2,644.01	K	Tarjeta T-Envío	0.00	I	Terminal TPV	0.00
O	Monedero Electrónico	0.00	C	Pago CODI	0.00			
N	Monedero Virtual	0.00		Confirmación	0.00			
PU								

Subtotal: \$2,279.32 I.V.A: \$364.69 Total: \$2,644.01

Forma de pago a aplicar: TARJETA BANCARIA

Cancelar Aceptar

Por Pagar \$0.00

11 Apagar o desconectar el autorizador ACI e intentar procesar forma de pago

En este caso se utiliza un autorizador **FAKE**, por lo que es suficiente cerrar la aplicación **fake** para simular la intermitencia ocurrida en la incidencia.

Version: 10.5.60710.2 CAJA: 10 03:54 PM 21/07/2025

G:\Mi unidad\fake\autorizado x + - Cerrar

2025-07-21 15:54:39,709 DEBUG: Waiting for a connection on 127.0.0.1:7000

INSTITUCIONES DE BENEFICENCIA

* DONATIVO
100 PESOS
1 PESO KILO DE AYUDA

Cantidad

Formas de Pago

E	Efectivo (CA)	0.00	G	Tarjeta Gift Card	0.00	Q	Vales	0.00
T	Tarjeta Bancaria	2,644.01	K	Tarjeta T-Envío	0.00	I	Terminal TPV	0.00
O	Monedero Electrónico	0.00	C	Pago CODI	0.00			
N	Monedero Virtual	0.00		Confirmación	0.00			
PU								

Subtotal: \$2,279.32 I.V.A: \$364.69 Total: \$2,644.01

Forma de pago a aplicar: TARJETA BANCARIA

Cancelar Aceptar

Por Pagar \$0.00



INCGET - 20250714-01 - Cargos vivos - Error en reversa

Autor	Versión	Fecha de elaboración	Fecha de última actualización
Juan Pérez	1.1	22/07/2025	24/07/2025

Version: 10.5.60710.2 CAJA: 10 03:54 PM 21/07/2025

¡Hola PRUEBA!
Te Atiende CAJERO

INSTITUCIONES DE BENEFICENCIA

* DONATIVO HOSPITAL DE LAS CALIF: ^
100 PESOS KILO DE AYUDA
1 PESO KILO DE AYUDA

Cantidad

Formas de Pago

E	Efectivo (CA)	0.00	G	Tarjeta Gift Card	0.00	Q	Vales	0.00
T	Tarjeta Bancaria	2,644.01	K	Tarjeta T-Envío	0.00	I	Terminal TPV	0.00
O	Monedero Electrónico	0.00	C	Pago CODI	0.00			
N	Monedero Virtual	0.00		Confirmación	0.00			
PU								

CONFIRMACIÓN

Forma de pago a aplicar: TARJETA BANCARIA

Cancelar Aceptar

Subtotal: \$2,279.32 I.V.A: \$364.69 Total: \$2,644.01

tu Donativo \$0.00 tu Ahorro \$7.20

Version: 10.5.60710.2 CAJA: 10 03:54 PM 21/07/2025

¡Hola PRUEBA!
Te Atiende CAJERO

INSTITUCIONES DE BENEFICENCIA

* DONATIVO HOSPITAL DE LAS CALIF: ^
100 PESOS KILO DE AYUDA
1 PESO KILO DE AYUDA

Cantidad

Formas de Pago

E	Efectivo (CA)	0.00	G	Tarjeta Gift Card	0.00	Q	Vales	0.00
T	Tarjeta Bancaria	2,644.01	K	Tarjeta T-Envío	0.00	I	Terminal TPV	0.00
O	Monedero Electrónico	0.00	C	Pago CODI	0.00			
N	Monedero Virtual	0.00		AVISO	0.00			
PU								

AVISO

Favor de seguir instrucciones por medio de la PINpad.

Subtotal: \$2,279.32 I.V.A: \$364.69 Total: \$2,644.01

tu Donativo \$0.00 tu Ahorro \$7.20

La autorización de la reversa falla por problema de conexión, sin embargo, esto se considera exitoso por parte del punto de venta, por lo que no permite al usuario reintentar la reversa.

INCGET - 20250714-01 - Cargos vivos - Error en reversa

Autor	Versión	Fecha de elaboración	Fecha de última actualización
Juan Pérez	1.1	22/07/2025	24/07/2025

Versión: 10.5.60710.2 CAJA: 10 03:54 PM 21/07/2025

¡Hola PRUEBA!
Te Atiende CAJERO

INSTITUCIONES DE BENEFICENCIA

Efectivo (CA) 0.00 G TARJETA GIFT CARD 0.00 Q VALES 0.00
TARJETA BANCARIA 2.644.01 K TARJETA T-ENVIO 0.00 I TERMINAL TPV 0.00
MONEDERO ELECTRONICO 0.00 C PAGO CODI 0.00
MONEDERO ELECTRONICO 0.00 N VALIDACIÓN DE FORMAS DE PAGO 0.00
PAGO CODI 0.00 P VALIDACIÓN DE FORMAS DE PAGO 0.00

Saldo en Monedero e\$0.00 \$0.00 Te faltan \$0.00 para ganar \$100.00 PENDIENTES 14 POR DESPACHAR 3 POR RECLAMAR 0 POR REVERSA 2 VALES INTERBODA 0

888 - Transacción de reversa Exitosa para la forma de pago con autorización 0

Subtotal: \$2,279.32 I.V.A: \$364.69 Total: \$2,644.01

tu Donativo \$0.00 Tu Ahorro \$7.20 Por Pagar \$0.00

COMERCIALIZADORA FARMACEUTICA DE CHIAPAS SAPI DE CV
TLAXCALA 151 PISO 4 OFNA 407 HIPODROMO
06100 MEXICO CUAUHTEMOC CIUDAD DE MEXICO
RFC: CFC110121742
07/21/2025 15:55:03
888 - Transacción de reversa Exitosa para la forma de pago con autorización 0

12 Cancelar venta



INCGET - 20250714-01 - Cargos vivos - Error en reversa

Autor	Versión	Fecha de elaboración	Fecha de última actualización
Juan Pérez	1.1	22/07/2025	24/07/2025

Versión: 10.5.60710.2 CAJA: 10 03:54 PM 21/07/2025

¡Hola PRUEBA! Te Atiende CAJERO

Saldo en Monedero e\$0.00 Te faltar \$0.00 para ganar \$100.00 PENDIENTES: 14 POR DESPACHAR: 3 POR ENTREGAR: 1 POR REVERSE: 2 VALES INTERCOBRA: 0 Rx

Formas de Pago

E	Efectivo (CA)	0.00	G	Tarjeta Gift Card	0.00	Q	Vales	0.00
T	Tarjeta Bancaria	2,644.01	K	Tarjeta T-Envío	0.00	I	Terminal TPV	0.00
O	Monedero Electrónico	0.00	C	Pago CODI	0.00			
N	Monedero Virtual	0.00	W	Cash Payment (Medio de Pago)	0.00			
P	PUNTOS BBVA	0.00	P	CLAROPAY	0.00			

CONFIRMACIÓN

Alguno/a un error al procesar el pago. TARJETA BANCARIA. ¿Desea Reintentar?

Cancelar Aceptar

Subtotal: \$2,279.32 I.V.A: \$364.69 Total: \$2,644.01

Tu Donativo \$0.00 Tu Ahorro \$7.20 Por Pagar \$0.00

Versión: 10.5.60710.2 CAJA: 10 03:54 PM 21/07/2025

¡Hola PRUEBA! Te Atiende CAJERO

Saldo en Monedero e\$0.00 Te faltar \$0.00 para ganar \$100.00 PENDIENTES: 14 POR DESPACHAR: 3 POR ENTREGAR: 1 POR REVERSE: 2 VALES INTERCOBRA: 0 Rx

Formas de Pago

E	Efectivo (CA)	0.00	G	Tarjeta Gift Card	0.00	Q	Vales	0.00
T	Tarjeta Bancaria	2,644.01	K	Tarjeta T-Envío	0.00	I	Terminal TPV	0.00
O	Monedero Electrónico	0.00	C	Pago CODI	0.00			
N	Monedero Virtual	0.00	W	Cash Payment (Medio de Pago)	0.00			
P	PUNTOS BBVA	0.00	P	CLAROPAY	0.00			

Subtotal: \$2,279.32 I.V.A: \$364.69 Total: \$2,644.01

Tu Donativo \$0.00 Tu Ahorro \$7.20 Por Pagar \$0.00

ESC Regresar



INCGET - 20250714-01 - Cargos vivos - Error en reversa

Autor	Versión	Fecha de elaboración	Fecha de última actualización
Juan Pérez	1.1	22/07/2025	24/07/2025

Version: 10.5.60710.2 CAJA: 10 03:54 PM 21/07/2025

¡Hola PRUEBA! Te Atiende CAJERO

Saldo en Monedero e\$0.00 Te faltan \$0.00 para ganar \$100.00 PENDIENTES: 14 POR DESPACHAR: 3 POR ENTREGAR: 11 POR REVERSE: 2 VALES INTERBANCA: 5 Rx

Instituciones de beneficencia

* DONATIVO HOSPITAL DE LAS CALIF. ^
100 PESOS KILO DE AYUDA
1 PESO KILO DE AYUDA

Cantidad

Formas de Pago

E	Efectivo (CA)	0.00	G	Tarjeta Gift Card	0.00	Q	Vales	0.00
T	Tarjeta Bancaria	2,644.01	K	Tarjeta T-Envío	0.00	I	Terminal TPV	0.00
O	Monedero Electrónico	0.00	C	Pago CODI	0.00			
N	Monedero Virtual	0.00		Payment (Medio de Pago)	0.00			
Confirmación								
Las formas de pago aplicadas serán canceladas. ¿Desea continuar?								
<input type="button" value="Cancelar"/> <input type="button" value="Aceptar"/>								

Subtotal: \$2,279.32 I.V.A: \$364.69 Total: \$2,644.01

Tu Donativo \$0.00 Tu Ahorro \$7.20 Por Pagar \$0.00

Version: 10.5.60710.2 CAJA: 10 03:54 PM 21/07/2025

¡Hola PRUEBA! Te Atiende CAJERO

Saldo en Monedero e\$0.00 Te faltan \$0.00 para ganar \$100.00 PENDIENTES: 14 POR DESPACHAR: 3 POR ENTREGAR: 11 POR REVERSE: 2 VALES INTERBANCA: 5 Rx

Instituciones de beneficencia

* DONATIVO HOSPITAL DE LAS CALIF. ^
100 PESOS KILO DE AYUDA
1 PESO KILO DE AYUDA

Cantidad

Formas de Pago

E	Efectivo (CA)	0.00	G	Tarjeta Gift Card	0.00	Q	Vales	0.00
T	Tarjeta Bancaria	2,644.01	K	Tarjeta T-Envío	0.00	I	Terminal TPV	0.00
O	Monedero Electrónico	0.00	C	Pago CODI	0.00			
N	Monedero Virtual	0.00		Payment (Medio de Pago)	0.00			
Autorización								
Usuario: c31 Contraseña: <input type="password"/> Motivo de CANCELACIÓN: <input type="text" value="El cliente pide otra presentación..."/> <input type="button" value="Aceptar"/>								

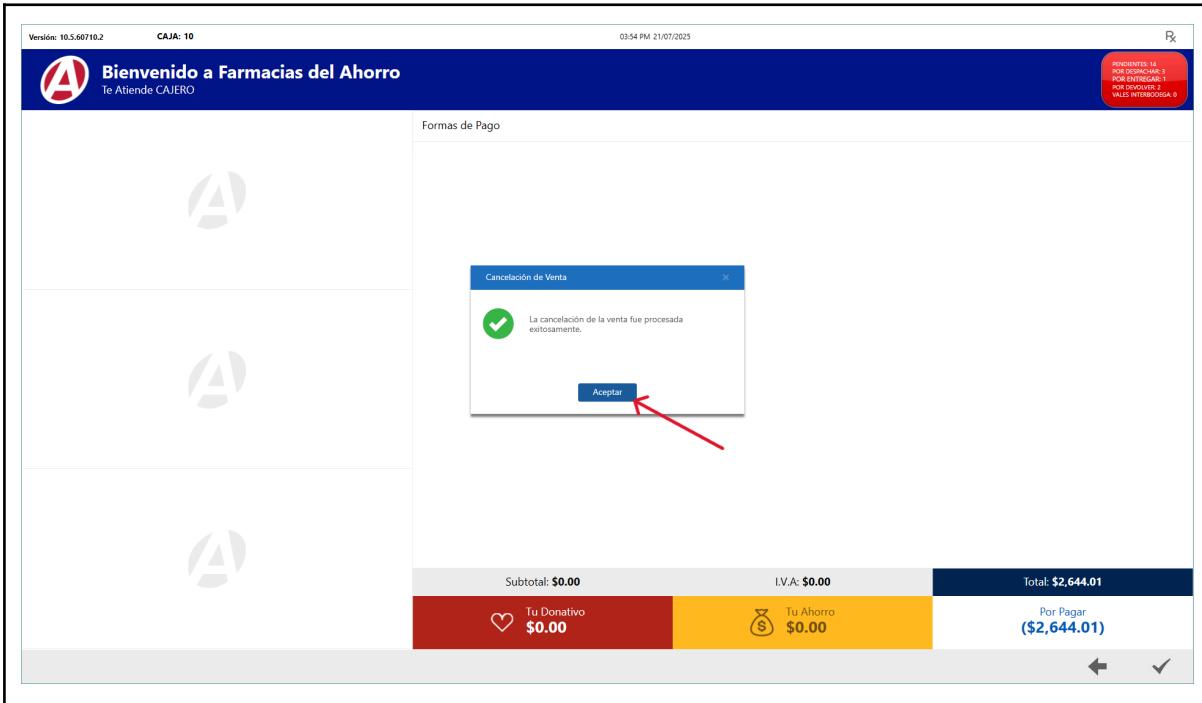
Subtotal: \$2,279.32 I.V.A: \$364.69 Total: \$2,644.01

Tu Donativo \$0.00 Tu Ahorro \$7.20 Por Pagar \$0.00



INCGET - 20250714-01 - Cargos vivos - Error en reversa

Autor	Versión	Fecha de elaboración	Fecha de última actualización
Juan Pérez	1.1	22/07/2025	24/07/2025



	INCGET - 20250714-01 - Cargos vivos - Error en reversa		
Autor	Versión	Fecha de elaboración	Fecha de última actualización
Juan Pérez	1.1	22/07/2025	24/07/2025

Diagnóstico

Versión de software utilizada	10.5.60710.2
Se reproduce el error	Si
Se corrige el error	Si

Flujo de incidencia

Esta incidencia **ocurre de la misma manera que la incidencia reportada en el causa raíz [INCGET - 20250714-01 - Cargos vivos - Error en reversa](#)**, se debe al error en el **rechazo de un producto sugerido** de una promoción de programa de lealtad, sin embargo, en esta incidencia **si se intenta realizar la reversa** debido a que la venta se intenta procesar de nuevo, al reintentar la venta se ocupa la información de la **última tarjeta utilizada** y **se realiza una reversa** si esta tiene **algún cargo aplicado**, el **problema** ocurre cuando se intenta realizar la reversa, **el punto de venta no se logra comunicar con el autorizador de ACI**, debido a esto **se recibe un código de error 888** y un número de **autorización 0**, sin embargo, **no se le permite al usuario reintentar la reversa y el cargo permanece aplicado**, el problema es que **el usuario no tiene como reintentar la transacción de reversa**.

Parte del siguiente análisis es el mismo que el que se encuentra en el documento [INCGET - 20250714-01 - Cargos vivos - Error en reversa](#), sin embargo, **luego de este análisis compartido se muestra el diagrama que corresponde al intento de reversa**, es aquí donde ocurre el problema en esta incidencia.

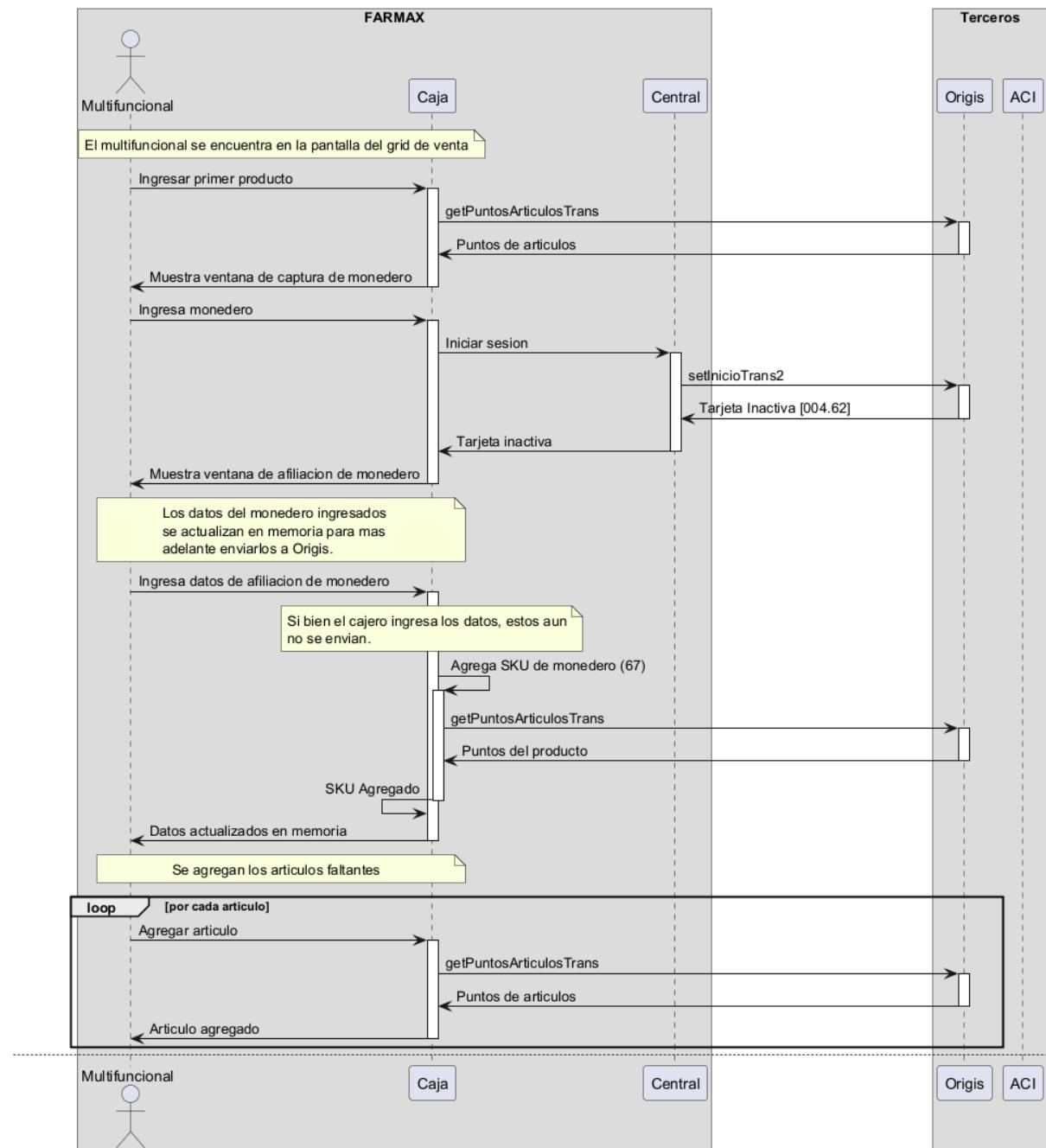
Se realiza un análisis del flujo de la incidencia, la incidencia consiste en una venta **cancelada del lado de FARMAX** pero **sin revertir del lado de ACI**, por lo que **el cargo queda como aplicado**, esta venta cuenta con un monedero, en esta venta el monedero aún no se encuentra activado, por lo que el usuario **realiza la afiliación del monedero**, el monedero **recibe una bonificación** y el usuario **la rechaza**, **ocurre un error en el rechazo** y por ende la venta **debe ser cancelada**, luego, el usuario **reintenta la venta**, donde **ocurre un intento de reversa** que **falla por error de comunicación**, este flujo se presenta a un alto nivel en los siguientes diagramas de secuencia:

 INCGET - 20250714-01 - Cargos vivos - Error en reversa			
Autor	Versión	Fecha de elaboración	Fecha de última actualización
Juan Pérez	1.1	22/07/2025	24/07/2025

Figura 1

Diagrama de secuencia de alto nivel del flujo de incidencia, ingreso de artículos y monedero.

[Ver imagen](#)

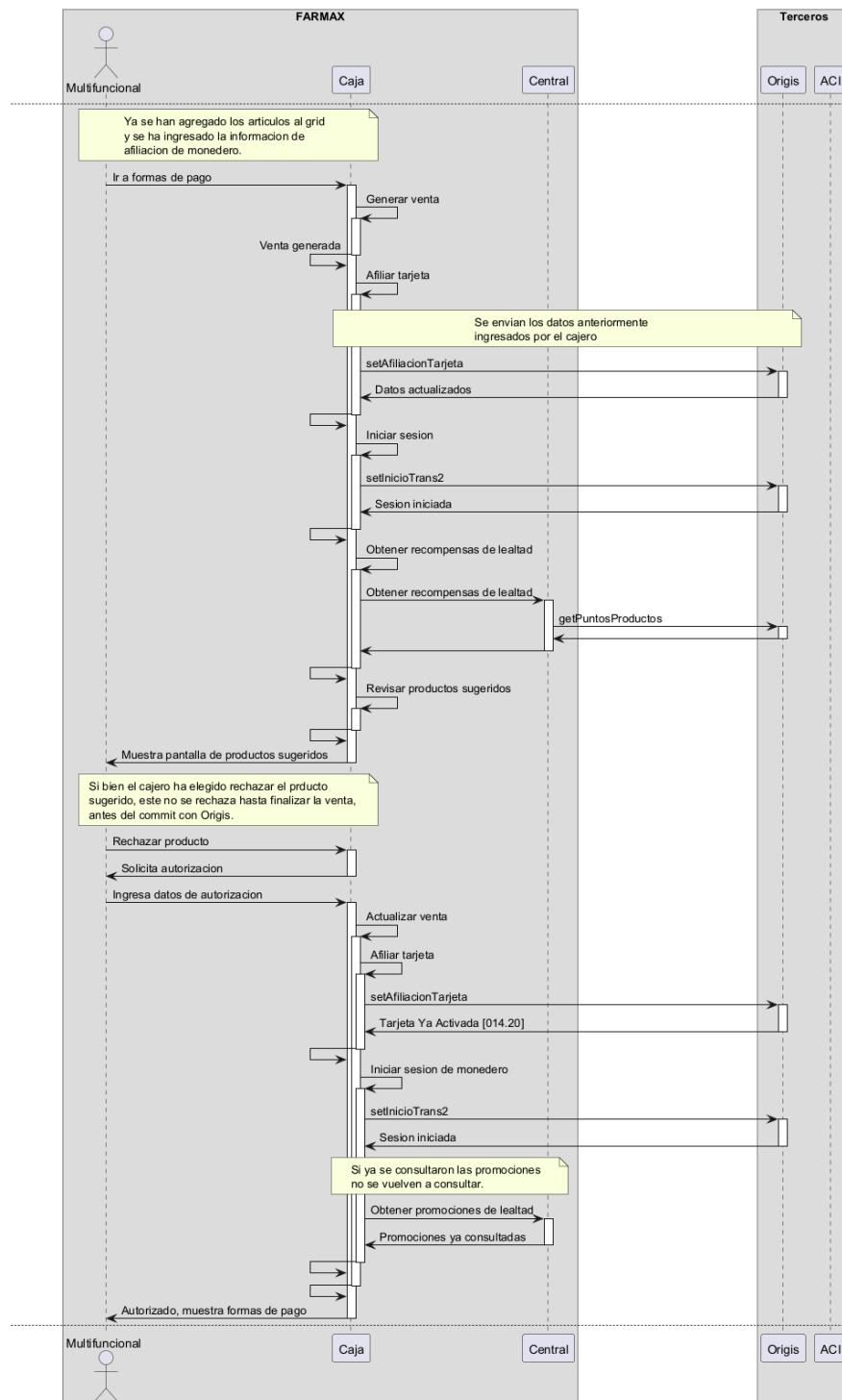


El cajero ingresa los productos y el monedero, también ingresa los datos de afiliación de monedero, en este punto **aún no ocurre ningún error** y la venta **continúa con normalidad**.

Autor	Versión	Fecha de elaboración	Fecha de última actualización
Juan Pérez	1.1	22/07/2025	24/07/2025

Figura 2

El usuario se dirige a las formas de pago, se procesa la afiliación de monedero y el rechazo de productos.

[Ver imagen](#)


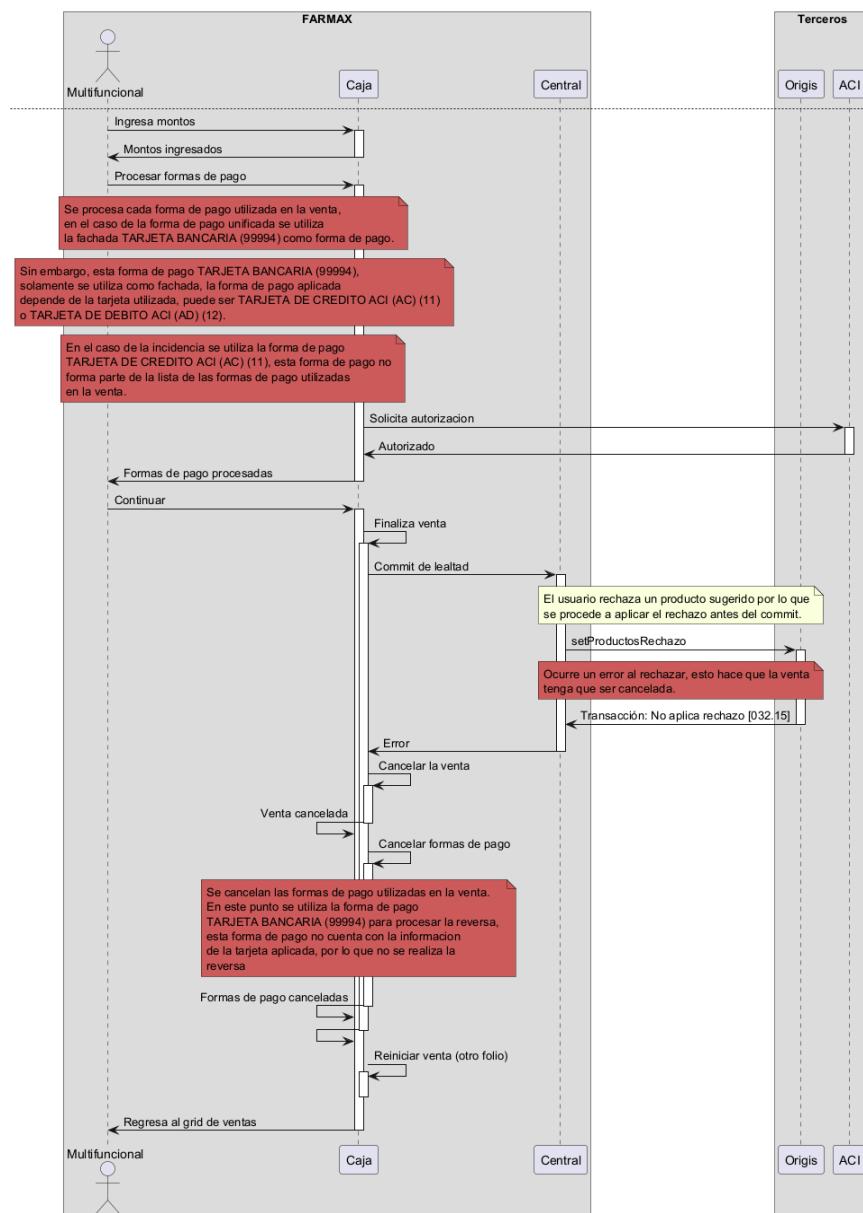
Autor	Versión	Fecha de elaboración	Fecha de última actualización
Juan Pérez	1.1	22/07/2025	24/07/2025

El usuario procede a las formas de pago, como parte de este flujo, se afilia el monedero y se muestran los productos sugeridos por programa de lealtad, el usuario rechaza los productos, como parte del flujo de revisión de productos sugeridos se actualiza la venta, como consecuencia también se inicia una nueva sesión con el monedero.

Figura 3

Procesamiento de las formas de pago y cancelación de la venta.

[Ver imagen](#)



El usuario ingresa los montos y procesa las formas de pago, en caso de que la funcionalidad **forma de pago unificada** se encuentre activa, **se utiliza una fachada** para mostrar en el

	INCGET - 20250714-01 - Cargos vivos - Error en reversa		
Autor	Versión	Fecha de elaboración	Fecha de última actualización
Juan Pérez	1.1	22/07/2025	24/07/2025

punto de venta como **única forma de pago de tarjeta de banco**, esta forma de pago tiene la descripción de **TARJETA BANCARIA**, con el ID **99994**, esta forma de pago **hace de fachada para las verdaderas formas de pago utilizadas**, esta forma de pago utilizada depende del tipo de tarjeta y puede ser una de las siguientes:

- **TARJETA DE CREDITO ACI (AC)** con ID **11**
- **TARJETA DE DEBITO ACI (AD)** con ID **12**
- **TARJETA DE CREDITO ACI AMEX** con ID **16**

En el caso de la incidencia, para procesar el pago se utiliza la forma de pago **TARJETA DE CREDITO ACI (AC)**, con ID **11**, esto se hace solamente por medio de código y no es visible para el usuario.

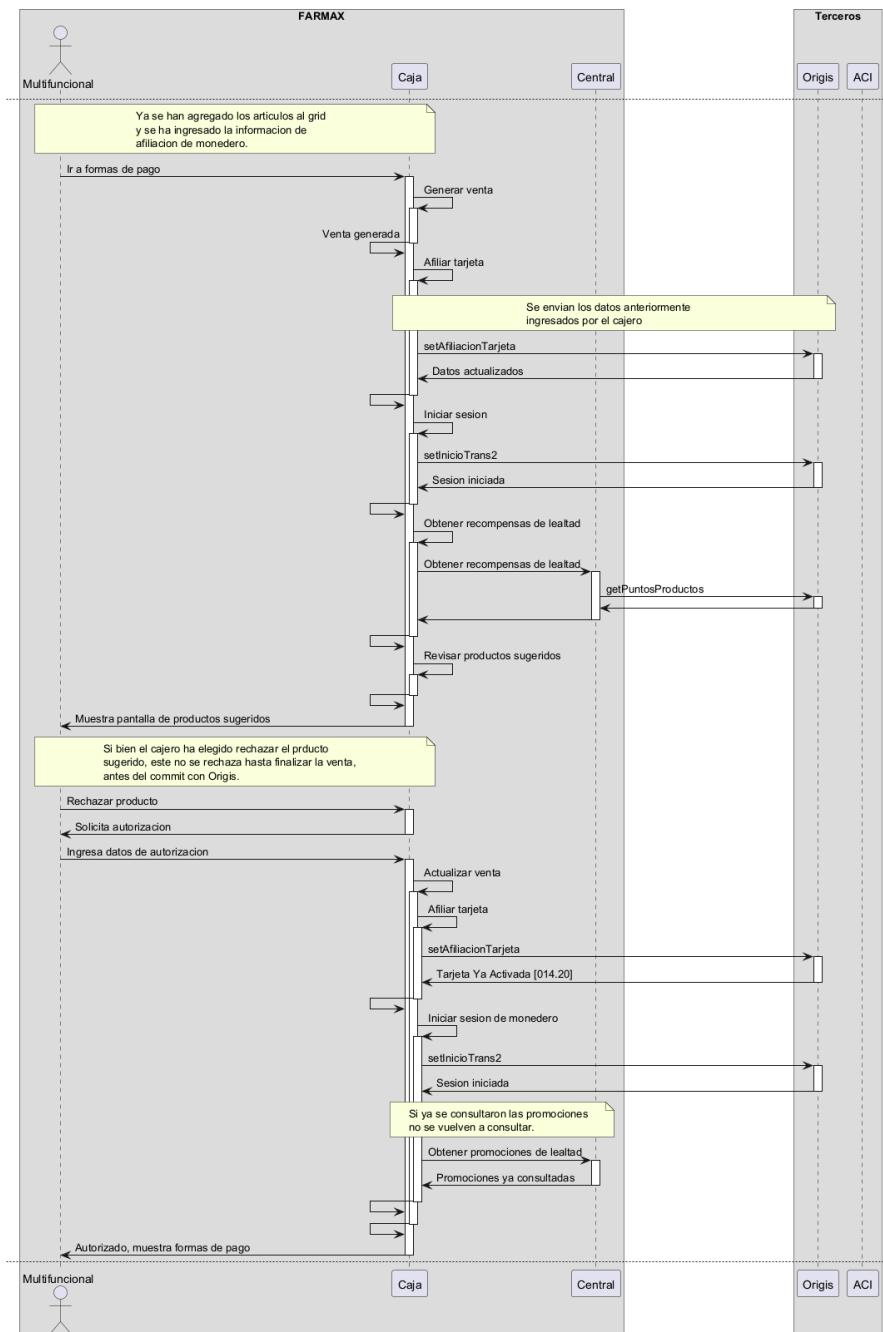
Luego, se procede a realizar el commit con el programa de lealtad, antes de realizar el commit, **se revisa si hubo algún producto sugerido rechazado**, en este caso **hubo un producto rechazado**, por lo que se intenta realizar el rechazo antes de realizar el commit, **este rechazo resulta con el error Transacción: No aplica rechazo [032.15]**, esto obliga al punto de venta a cancelar las formas de pago y a cancelar la venta.

Una vez el cajero está de vuelta en la pantalla de grid de venta, puede reintentar la venta, este reintento crea una nueva venta con un nuevo folio, utilizando los mismos productos y monedero ya ingresados, así como se observa en el siguiente diagrama de secuencia:

Autor	Versión	Fecha de elaboración	Fecha de última actualización
Juan Pérez	1.1	22/07/2025	24/07/2025

Figura 4

Reintentó de procesamiento de venta con folio nuevo.

[Ver imagen](#)


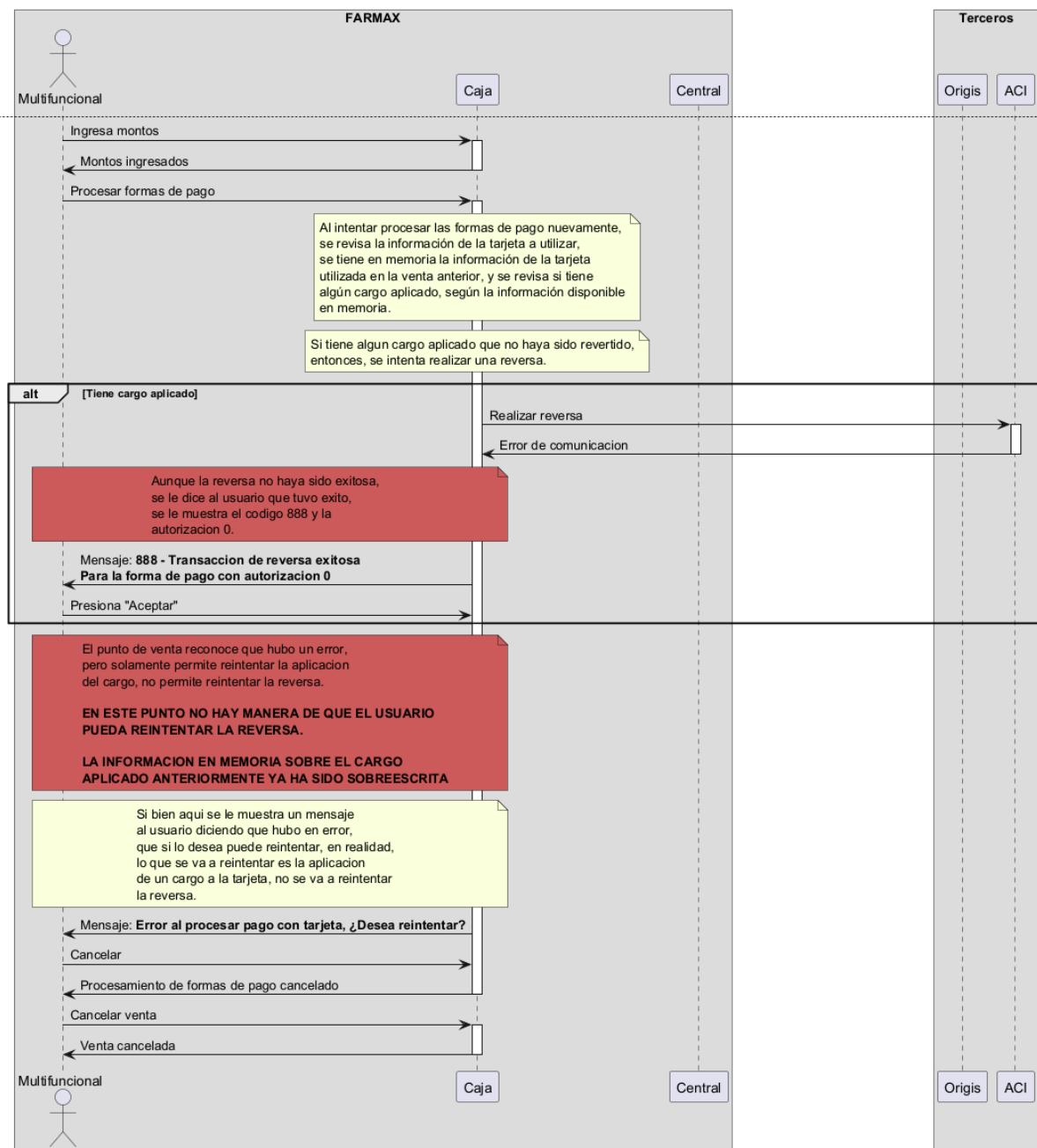
Al navegar de nuevo a las formas de pago para reintentar la venta, se realizan las mismas operaciones que antes, el flujo es el mismo que en la figura **figura 2**, el flujo es diferente solamente al intentar procesar la forma de pago de **TARJETA BANCARIA**, esto se muestra en el siguiente diagrama de secuencia.

 INCGET - 20250714-01 - Cargos vivos - Error en reversa			
Autor	Versión	Fecha de elaboración	Fecha de última actualización
Juan Pérez	1.1	22/07/2025	24/07/2025

Figura 5

Intento de reversa fallido por error de conexión.

[Ver imagen](#)



Cuando el usuario intenta realizar el pago de **TARJETA BANCARIA** para la nueva venta, **se intenta realizar una reversa** que **corresponde al intento de venta anterior**, al intentar realizar la reversa, para esta incidencia **ocurre un problema de comunicación y la caja no logra comunicarse con el autorizador**, por este motivo **la reversa no se realiza con éxito**, sin

	INCGET - 20250714-01 - Cargos vivos - Error en reversa		
Autor	Versión	Fecha de elaboración	Fecha de última actualización
Juan Pérez	1.1	22/07/2025	24/07/2025

embargo, el punto de venta muestra un mensaje diciendo que la transacción de reversa fue exitosa, sin dar oportunidad al usuario de reintentar la reversa.

Análisis técnico

En este análisis técnico solamente se aborda el problema de conexión con el autorizador de ACI al momento de intentar procesar la transacción de reversa, para conocer todo el flujo de la incidencia desde el inicio, por refiérase al documento [INCGET - 20250714-01 - Cargos vivos - Error en reversa](#), en la sección **Análisis técnico**.

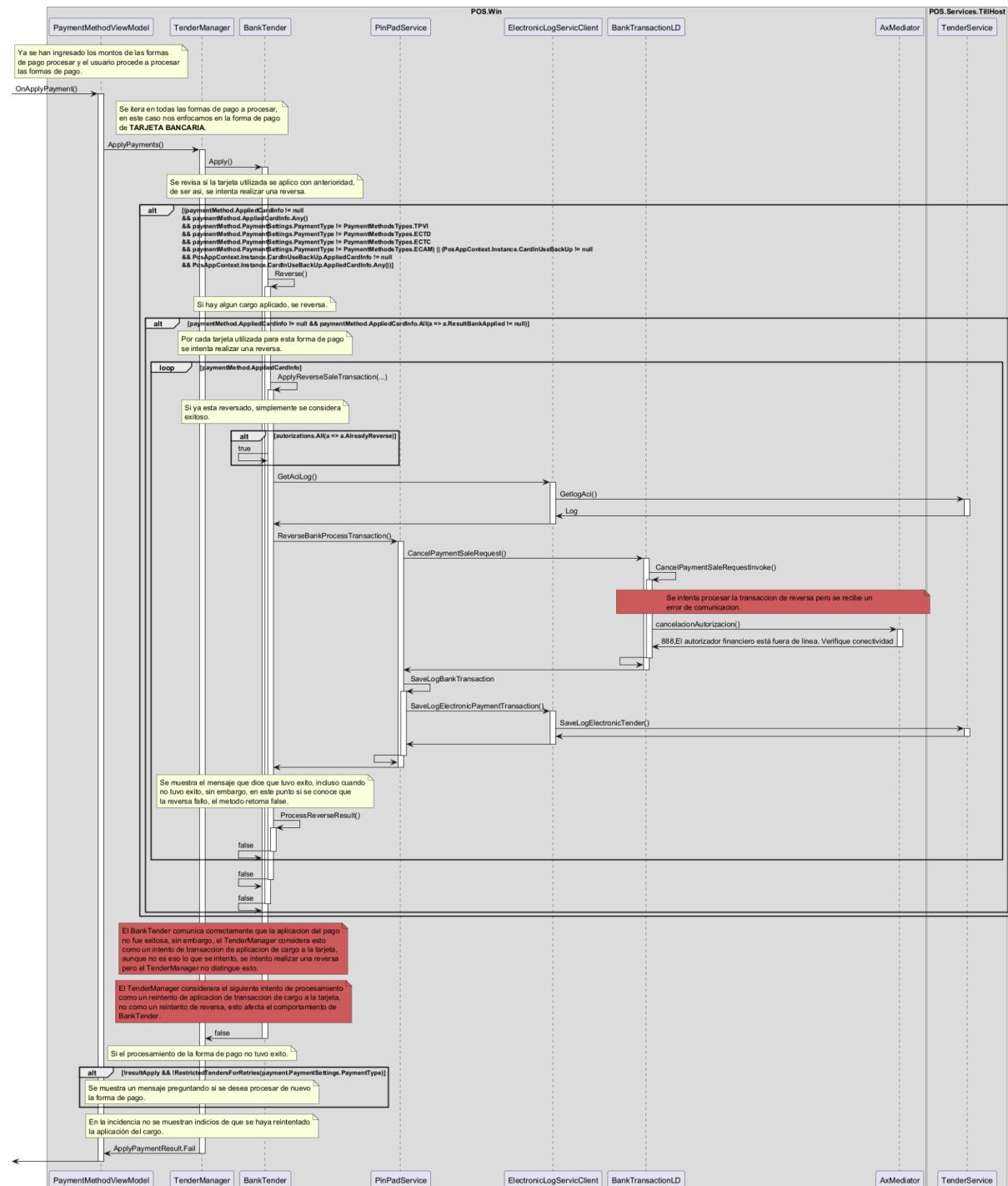
A continuación se muestra el flujo de la incidencia a nivel técnico desde el momento que se intenta procesar el pago de **TARJETA BANCARIA**, a través del siguiente diagrama de secuencia:

 INCGET - 20250714-01 - Cargos vivos - Error en reversa			
Autor	Versión	Fecha de elaboración	Fecha de última actualización
Juan Pérez	1.1	22/07/2025	24/07/2025

Figura 6

Reversa no exitosa al intentar aplicar el cargo de la tarjeta

[Ver imagen](#)



Se observa que **no se le da la oportunidad al cajero para que reintente la reversa** del cargo aplicado en el intento de venta anterior, si ocurre un error de comunicación al aplicar la

	INCGET - 20250714-01 - Cargos vivos - Error en reversa		
Autor	Versión	Fecha de elaboración	Fecha de última actualización
Juan Pérez	1.1	22/07/2025	24/07/2025

reversa, el punto de venta si reconoce que hubo un problema al aplicar el cargo pero ***no diferencia entre la aplicación del cargo y el intento de reversa***, por lo tanto, si el cajero hubiera intentado aplicar el cargo a la tarjeta nuevamente, en ese caso se habría aplicado otro cargo a la tarjeta, puesto que ya no se intenta procesar la reversa, este no fue el caso de la incidencia, ***el cajero optó por no continuar con esa venta, en este punto ya no es posible para el cajero reintentar la reversa.***

	INCGET - 20250714-01 - Cargos vivos - Error en reversa		
Autor	Versión	Fecha de elaboración	Fecha de última actualización
Juan Pérez	1.1	22/07/2025	24/07/2025

Posibles causas

Cuando en una venta se utiliza la forma de pago de **alguna tarjeta bancaria y esta venta es cancelada, al intentar nuevamente** procesar la venta, **se intenta también revertir el cargo aplicado a la tarjeta** en el intento de venta anterior. Al momento de intentar aplicar el pago de tarjeta **se revisa si ya hay un cargo aplicado**, si hay algún cargo, entonces, este cargo se considera como un cargo de un intento anterior y por ende **se intenta revertir el cargo**, esto solo ocurre **si el intento de procesamiento de pago no es un reintento**, lo que es verdadero en el primer intento de pago de cada venta, **si la reversa del cargo falla entonces el punto de venta considera que la aplicación de la forma de pago no fue exitosa**, y por ende **no finaliza la venta**, en este punto el usuario puede intentar aplicar la forma de pago de nuevo o **cancelar la venta pero no puede reintentar aplicar la reversa**.

Si el usuario intenta nuevamente aplicar el pago, entonces, **el punto de venta considera esto un reintento de aplicación de pago, causando que ya no se intente realizar la transacción de reversa, en este punto el cajero ya no tiene cómo realizar la reversa del cargo aplicado a la tarjeta**.

	INCGET - 20250714-01 - Cargos vivos - Error en reversa		
Autor	Versión	Fecha de elaboración	Fecha de última actualización
Juan Pérez	1.1	22/07/2025	24/07/2025

Possible solución

Componentes impactados por el cambio		
Nombre	Ubicación	Tipo
POS.Win	Caja	Frontend

Nombre	Ubicación
Forma de pago unificada.	Caja
Reintento de una venta cancelada a causa de un error.	Caja

Mensaje de error y reintento de reversa

En caso de que la reversa de un cargo aplicado a tarjeta no se pueda procesar por un error de comunicación con **código 888**, se realizarán **3 reintentos de reversa de manera automática**, en caso de que estos 3 reintentos fallen, entonces, se le mostrará al usuario el mensaje de error recibido y se le preguntará si desea reintentar la reversa, permitiendo al usuario reintentar la reversa las veces que considere necesario, esta pregunta se realiza con el propósito de evitar detener la producción de la caja, en caso de que la intermitencia del autorizador sea muy larga, el usuario podrá continuar con otras ventas.

En caso de que el usuario no haya podido realizar la reversa, se permitirá tener en memoria la información de tarjeta, para que la reversa se reintente en caso de que la venta se reintente.