
		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

## Incidencia

### Información general

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

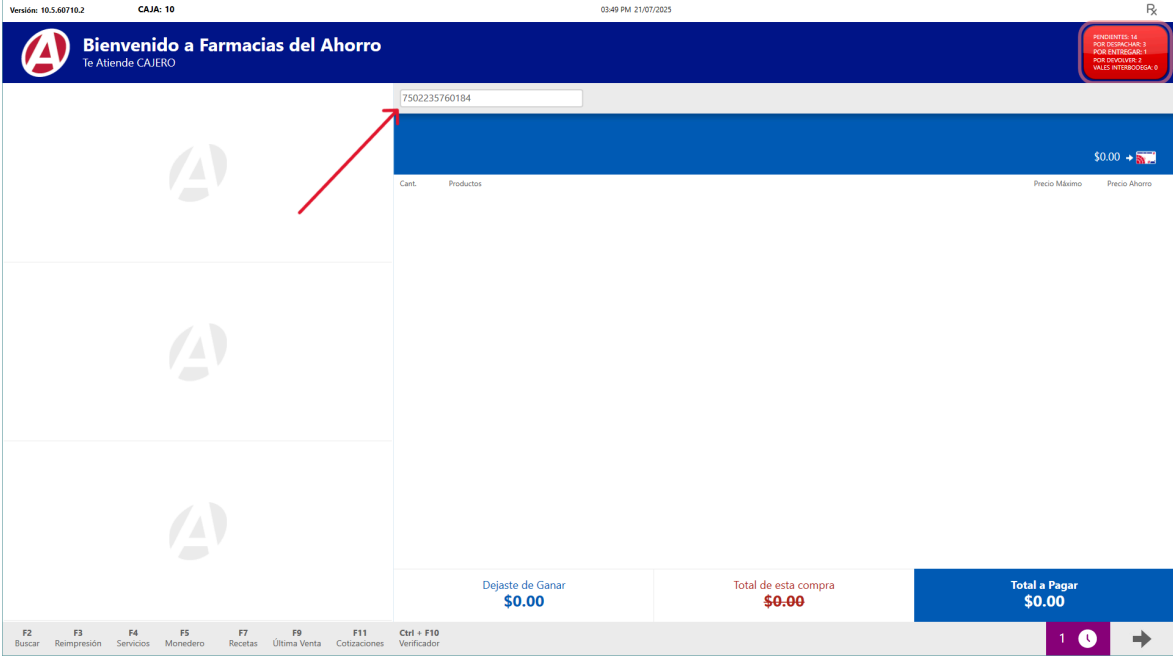
Versión de software utilizada	10.5.60710.2
Ambiente	Desarrollo local (personal)
Precondiciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Un monedero sin activar</b> para poder realizar la afiliación como parte de la venta.</li> <li>- <b>Un producto con promoción de lealtad</b> que otorgue un bonificado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

	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

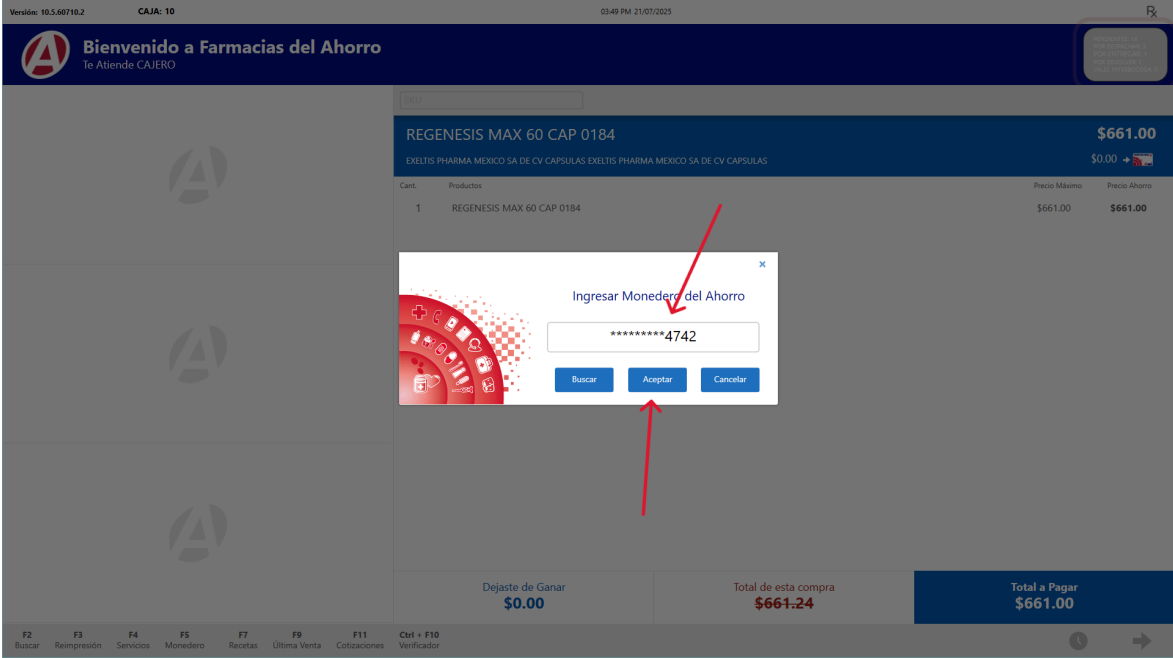
Se ingresa el SKU 7502235760184




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.

Versión: 10.5.60710.2

CAJA: 10

03:49 PM 21/07/2025

Rx




Bienvenido a Farmacias del Ahorro

Te Atiende CAJERO

REGENESIS MAX 60 CAP 0184

EXELTIS PHARMA MEXICO SA DE CV CÁPSULAS EXELTIS PHARMA MEXICO SA DE CV CÁPSULAS

\$661.00

\$0.00 + 

Cant.	1	<div> <div>Folio Monedero</div> <div>*****4742</div> </div>	<div> <div>Nombre(s)</div> <div></div> </div>	<div> <div>Apellido Paterno</div> <div></div> </div>	<div> <div>Apellido Materno</div> <div></div> </div>	<div> <div>Fecha de Nacimiento</div> <div></div> </div>	<div> <div>Correo Electrónico *</div> <div></div> </div>	<div> <div>Celular *</div> <div></div> </div>	<div> <div> <div>Dejaste de Ganar</div> <div>\$0.00</div> </div> </div>	<div> <div> <div>Total de esta compra</div> <div>\$661.24</div> </div> </div>	<div> <div> <div>Total a Pagar</div> <div>\$661.00</div> </div> </div>
-------	---	---	---	--	--	---	--	---	---	---	--

F2

F3

F4

F5

F7

F9

F11

Ctrl + F10

Buscar

Reimpresión

Servicios

Monedero

Recetas

Última Venta

Cotizaciones

Verificador


Se ingresan los datos

Versión: 10.5.60710.2

CAJA: 10

03:49 PM 21/07/2025

Rx




Bienvenido a Farmacias del Ahorro

Te Atiende CAJERO

REGENESIS MAX 60 CAP 0184

EXELTIS PHARMA MEXICO SA DE CV CÁPSULAS EXELTIS PHARMA MEXICO SA DE CV CÁPSULAS

\$661.00

\$0.00 + 

Cant.	1	<div> <div>Folio Monedero</div> <div>*****4742</div> </div>	<div> <div>Nombre(s)</div> <div>PRUEBA</div> </div>	<div> <div>Apellido Paterno</div> <div>MONEDERO</div> </div>	<div> <div>Apellido Materno</div> <div></div> </div>	<div> <div>Fecha de Nacimiento</div> <div>01/01/2000</div> </div>	<div> <div>Correo Electrónico *</div> <div>abc@abc.com</div> </div>	<div> <div>Celular *</div> <div>5544554455</div> </div>	<div> <div> <div>Dejaste de Ganar</div> <div>\$0.00</div> </div> </div>	<div> <div> <div>Total de esta compra</div> <div>\$661.24</div> </div> </div>	<div> <div> <div>Total a Pagar</div> <div>\$661.00</div> </div> </div>
-------	---	---	---	--	--	---	---	---	---	---	--

F2

F3

F4

F5

F7

F9

F11

Ctrl + F10

Buscar

Reimpresión

Servicios

Monedero

Recetas

Última Venta

Cotizaciones

Verificador



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

Versión: 10.5.60710.2

CAJA: 10

03:50 PM 21/07/2025

¡Hola PRUEBA!

Te Atiende CAJERO

Saldo en Monedero

e\$0.00

te faltan \$0.00 para ganar \$100.00

RENTISTAS: 14 POR ENTREGAR: 1 POR ENTREGAR: 1 POR ENTREGAR: 1 POR ENTREGAR: 1

REGENESIS MAX 60 CAP 0184

EXLITIS PHARMA MEXICO SA DE CV CAPSULAS EXLITIS PHARMA MEXICO SA DE CV CAPSULAS

\$661.00

\$0.00 +

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

1

F10

Forma de Pago

F2

F3

F4

F5

F7

F9

F11

Ctrl + F10

Buscar

Reimpresión

Servicios

Monedero

Recetas

Última Venta

Cotizaciones

Verificador

Versión: 10.5.60710.2

CAJA: 10

03:50 PM 21/07/2025

¡Hola PRUEBA!

Te Atiende CAJERO

Saldo en Monedero

e\$0.00

te faltan \$0.00 para ganar \$100.00

RENTISTAS: 14 POR ENTREGAR: 1 POR ENTREGAR: 1 POR ENTREGAR: 1 POR ENTREGAR: 1

REGENESIS MAX 60 CAP 0184

EXLITIS PHARMA MEXICO SA DE CV CAPSULAS EXLITIS PHARMA MEXICO SA DE CV CAPSULAS

\$661.00

\$0.00 +

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

1

F10

Forma de Pago

F2

F3

F4

F5

F7

F9

F11

Ctrl + F10

Buscar

Reimpresión

Servicios

Monedero

Recetas


Última Venta

Cotizaciones


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	

Version: 10.5.60710.2CAJA: 1003:50 PM 21/07/2025

**¡Hola PRUEBA!**  
Te Atiende CAJERO

Saldo en Monedero

**e\$0.00**

Te faltan **\$0.00** para ganar **\$100.00**

¡Ganaste!

¡Ganaste!

¡Ganaste!

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 CARD0.00

Q VALES0.00

T TARJETA BANCARIA0.00

K TARJETA T-ENVIO0.00

I TERMINAL TPV0.00

Confirmar Productos

DETALLE DE BENEFICIOS EN PROGRAMAS DE LEALTAD

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

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)

Version: 10.5.60710.2CAJA: 1003:50 PM 21/07/2025

**¡Hola PRUEBA!**  
Te Atiende CAJERO

Saldo en Monedero

**e\$0.00**

Te faltan **\$0.00** para ganar **\$100.00**

¡Ganaste!

¡Ganaste!

¡Ganaste!

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 CARD0.00

Q VALES0.00

T TARJETA BANCARIA0.00

K TARJETA T-ENVIO0.00

I TERMINAL TPV0.00

Confirmar Productos

DETALLE DE BENEFICIOS EN PROGRAMAS DE LEALTAD

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

Version: 10.5.60710.2CAJA: 1003:50 PM 21/07/2025



¡Hola PRUEBA!

Te Atiende CAJERO

Saldo en Monedero

\$0.00

Te faltan \$0.00 para ganar \$100.00

¡PROMOCIÓN!

¡PROMOCIÓN!

¡PROMOCIÓN!

¡PROMOCIÓN!

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

T TARJETA BANCARIA2.644.01

O MONEDERO ELECTRONICO0.00

N MONEDERO VIRTUAL0.00

PU

G TARJETA GIFT CARD0.00

K TARJETA T-ENVIO0.00

C Pago CODI0.00

Q VALES0.00

I TERMINAL TPV0.00

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


Confirmación

Forma de pago a aplicar: TARJETA BANCARIA

Cancelar

Aceptar

Version: 10.5.60710.2CAJA: 1003:50 PM 21/07/2025



¡Hola PRUEBA!

Te Atiende CAJERO

Saldo en Monedero

\$0.00

Te faltan \$0.00 para ganar \$100.00

¡PROMOCIÓN!

¡PROMOCIÓN!

¡PROMOCIÓN!

¡PROMOCIÓN!

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

T TARJETA BANCARIA2.644.01

O MONEDERO ELECTRONICO0.00

N MONEDERO VIRTUAL0.00

PU

G TARJETA GIFT CARD0.00

K TARJETA T-ENVIO0.00

C Pago CODI0.00

Q VALES0.00

I TERMINAL TPV0.00

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

AVISO

Favor de seguir instrucciones por medio de la PINpad.

	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



Saldo en Monedero

**e\$0.00**

Te faltan \$0.00 para ganar \$100.00

¡PROMOCIÓN!  
¡GANA DINERO!  
¡POR DESTACAR!  
¡POR DESTACAR!  
¡POR DESTACAR!  
¡VALOR INTERESANTE!

**Instituciones de beneficencia**

\* DONATIVO HOSPITAL DE LAS CALLES ^

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 VIRTUO	0.00	L Pago Medio de Pago	0.00		
PU	0.00				

Validación de Formas de Pago

✓ TARJETA BANCARIA: Transacción exitosa con autorización 09861U


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)

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



Saldo en Monedero

**e\$0.00**

Te faltan \$0.00 para ganar \$100.00

¡PROMOCIÓN!  
¡GANA DINERO!  
¡POR DESTACAR!  
¡POR DESTACAR!  
¡POR DESTACAR!  
¡VALOR INTERESANTE!

**Instituciones de beneficencia**

\* DONATIVO HOSPITAL DE LAS CALLES ^

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 VIRTUO	0.00	L Pago Medio de Pago	0.00		
PU	0.00				

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**  
 Te faltan \$0.00 para ganar \$100.00

PRUEBA DE 14 POR DESPACHAR 1 POR ENTREGAR 1 POR DEVOLVER 1 VALS INTERROGAR 1


Cant.	Productos	Precio Máximo	Precio Abono
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 F10 Forma de Pago

Version: 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

PRUEBA DE 14 POR DESPACHAR 1 POR ENTREGAR 1 POR DEVOLVER 1 VALS INTERROGAR 1


Cant.	Productos	Precio Máximo	Precio Abono
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

9	<b>Rechazar el producto bonificado</b>
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	

Version: 10.5.60710.2CAJA: 1003:51 PM 21/07/2025

**¡Hola PRUEBA!**  
Te Atiende CAJERO

Saldo en Monedero

**e\$0.00**

Te faltan **\$0.00** para ganar **\$100.00**

¡Ganaste! 100 PESOS KILO DE AYUDA

¡Ganaste! 100 PESOS KILO DE AYUDA

¡Ganaste! 100 PESOS KILO DE AYUDA

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 CARD0.00

Q VALES0.00

T TARJETA BANCARIA0.00

K TARJETA T-ENVIO0.00

I TERMINAL TPV0.00

Confirmar Productos

DETALLE DE BENEFICIOS EN PROGRAMAS DE LEALTAD

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

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)

Version: 10.5.60710.2CAJA: 1003:51 PM 21/07/2025

**¡Hola PRUEBA!**  
Te Atiende CAJERO

Saldo en Monedero

**e\$0.00**

Te faltan **\$0.00** para ganar **\$100.00**

¡Ganaste! 100 PESOS KILO DE AYUDA

¡Ganaste! 100 PESOS KILO DE AYUDA

¡Ganaste! 100 PESOS KILO DE AYUDA

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 CARD0.00

Q VALES0.00

T TARJETA BANCARIA0.00

K TARJETA T-ENVIO0.00

I TERMINAL TPV0.00

Confirmar Productos

DETALLE DE BENEFICIOS EN PROGRAMAS DE LEALTAD

Código	Descripción	Cantidad	Confirmación	Rechazar
7502235760184	REGENESIS MAX 60 CAP 0184	1		<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

Version: 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

**Instituciones de beneficencia**  
\* DONATIVO HOSPITAL DE LAS CALIF  
100 PESOS KILO DE AYUDA  
1 PESO KILO DE AYUDA  
Cantidad

**Formas de Pago**

E	EFFECTIVO (CA)	0.00	G	TARJETA GIFT CARD	0.00	Q	VALES	0.00
T	TARJETA BANCARIA	0.00	K	TARJETA T-ENVIO	0.00	I	TERMINAL TPV	0.00

**Confirmar Productos**

DETALLE DE BENEFICIOS EN PROG

Código: 7502235760184

Autorización

Usuario: 00600500

Contraseña: ●●●

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)

## 10 Ingresar montos e iniciar procesamiento de las formas de pago

Version: 10.5.60710.2 CAJA: 10 03:52 PM 21/07/2025

**¡Hola PRUEBA!**  
Te Atiende CAJERO

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

**Instituciones de beneficencia**  
\* DONATIVO HOSPITAL DE LAS CALIF  
100 PESOS KILO DE AYUDA  
1 PESO KILO DE AYUDA  
Cantidad

**Formas de Pago**

E	EFFECTIVO (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	W	Cash Payment (Medio de Pago)	0.00			
	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

F11 Procesar Pago

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



Versión: 10.5.60710.2

CAJA: 10

03:53 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	EFFECTIVO (CA)	<input type="text" value="0.00"/>	G	TARJETA GIFT CARD	<input type="text" value="0.00"/>	Q	VALES	<input type="text" value="0.00"/>
T	TARJETA BANCARIA	<input type="text" value="2.644.01"/>	K	TARJETA T-ENVIÓ	<input type="text" value="0.00"/>	I	TERMINAL TPV	<input type="text" value="0.00"/>
O	MONEDERO ELECTRONICO	<input type="text" value="0.00"/>	C	Pago CODI	<input type="text" value="0.00"/>			
N	MONEDERO VIRTUAL	<input type="text" value="0.00"/>	S	Seguro Payment (Medio de Pago)	<input type="text" value="0.00"/>			
<input type="checkbox"/>	PU	<input type="text" value="0.00"/>	A		<input type="text" value="0.00"/>			

Confirmación

?

Forma de pago a aplicar: TARJETA BANCARIA

Cancelar

Aceptar

Subtotal: \$2,279.32

L.V.A: \$364.69

Total: \$2.644.01

Tu Donativo  
\$0.00

Tu Ahorro  
\$7.20

Por Pagar  
\$0.00

REPOSICIÓN DEL MONEDERO

Saldo en Monedero  
**e\$0.00**

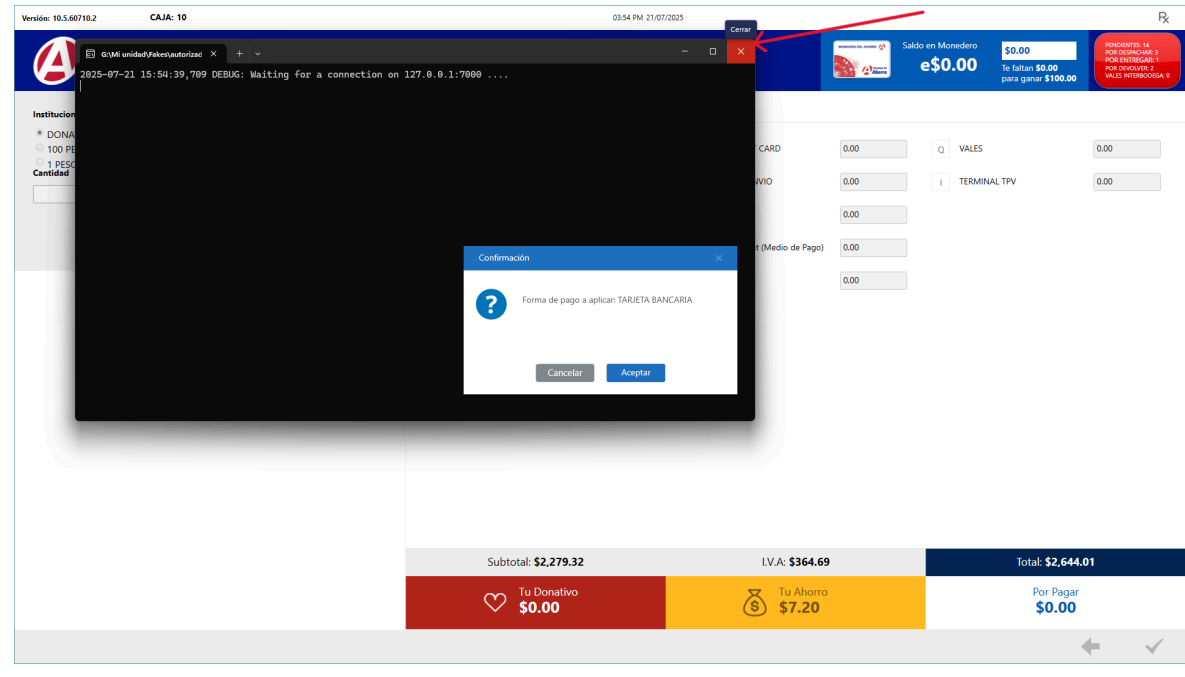
\$0.00

Te faltan: \$0.00 para ganar \$100.00


¡PRUEBA! ¿PUEDES RECIBIR EL MONEDERO? ¡POR DIVULGAR EN VALES INTERCÁMBIO!

**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.





	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

¡PROMOCIÓN!  
¡PROMOCIÓN!  
¡PROMOCIÓN!

**Instituciones de beneficencia**

- \* DONATIVO HOSPITAL DE LAS CALLES
- 100 PESOS KILO DE AYUDA
- 1 PESO KILO DE AYUDA

Cantidad

**Formas de Pago**

E	EFFECTIVO (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		Document (Medio de Pago)	0.00			
PU	PAY	0.00			0.00			

**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 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

¡PROMOCIÓN!  
¡PROMOCIÓN!  
¡PROMOCIÓN!

**Instituciones de beneficencia**

- \* DONATIVO HOSPITAL DE LAS CALLES
- 100 PESOS KILO DE AYUDA
- 1 PESO KILO DE AYUDA

Cantidad

**Formas de Pago**

E	EFFECTIVO (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		Document (Medio de Pago)	0.00			
PU	PAY	0.00			0.00			

**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 Por Pagar \$0.00

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.



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

Versión: 10.5.60710.2CAJA: 1003:54 PM 21/07/2025

iHola PRUEBA!

le Atiende CAJERO

Saldo en Monedero

e\$0.00

Tu faltan \$0.00 para ganar \$100.00

¡GANA DINERO!

¡GANA DINERO!

¡GANA DINERO!

Instituciones de beneficencia

\* DONATIVO HOSPITAL DE LAS CALIFIA  
100 PESOS KILO DE AYUDA  
1 PESO KILO DE AYUDA

Cantidad

Formas de Pago

E EFECTIVO (CA)0.00T TARJETA BANCARIA2,644.01O MONEDERO ELECTRONICO0.00N MONEDERO ELECTRONICO (Medio de Pago)0.00P PUNTO DE VENTA0.00

G TARJETA GIFT CARD0.00K TARJETA T-ENVIO0.00C Pago CODI0.00

Q VALES0.00I TERMINAL TPV0.00

Validación de Formas de Pago

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

Aceptar

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

Tu Donativo\$0.00

Tu Ahorro\$7.20

Por Pagar\$0.00

Vista previa de impresión

Página 1

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

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**

**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 VIRTUO	0.00	Payment (Medio de Pago)	0.00		
PU			0.00		

**Confirmación**

Las formas de pago aplicadas serán canceladas.  
¿Desea continuar?

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**

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**

**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 VIRTUO	0.00	Payment (Medio de Pago)	0.00		
PU			0.00		

**Autorización**

Usuario: c31


Contraseña: ●●●

Motivo de Cancelación: El cliente pide otra presentación \*


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

Versión: 10.5.60710.2CAJA: 1003:54 PM 21/07/2025

 **Bienvenido a Farmacias del Ahorro**  
Te Atiende CAJERO

Formas de Pago

Cancelación de Venta


 La cancelación de la venta fue procesada exitosamente.


Aceptar

Subtotal: \$0.00

L.V.A: \$0.00

Total: \$2,644.01


 Tu Donativo  
\$0.00

 Tu Ahorro  
\$0.00

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

## 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.

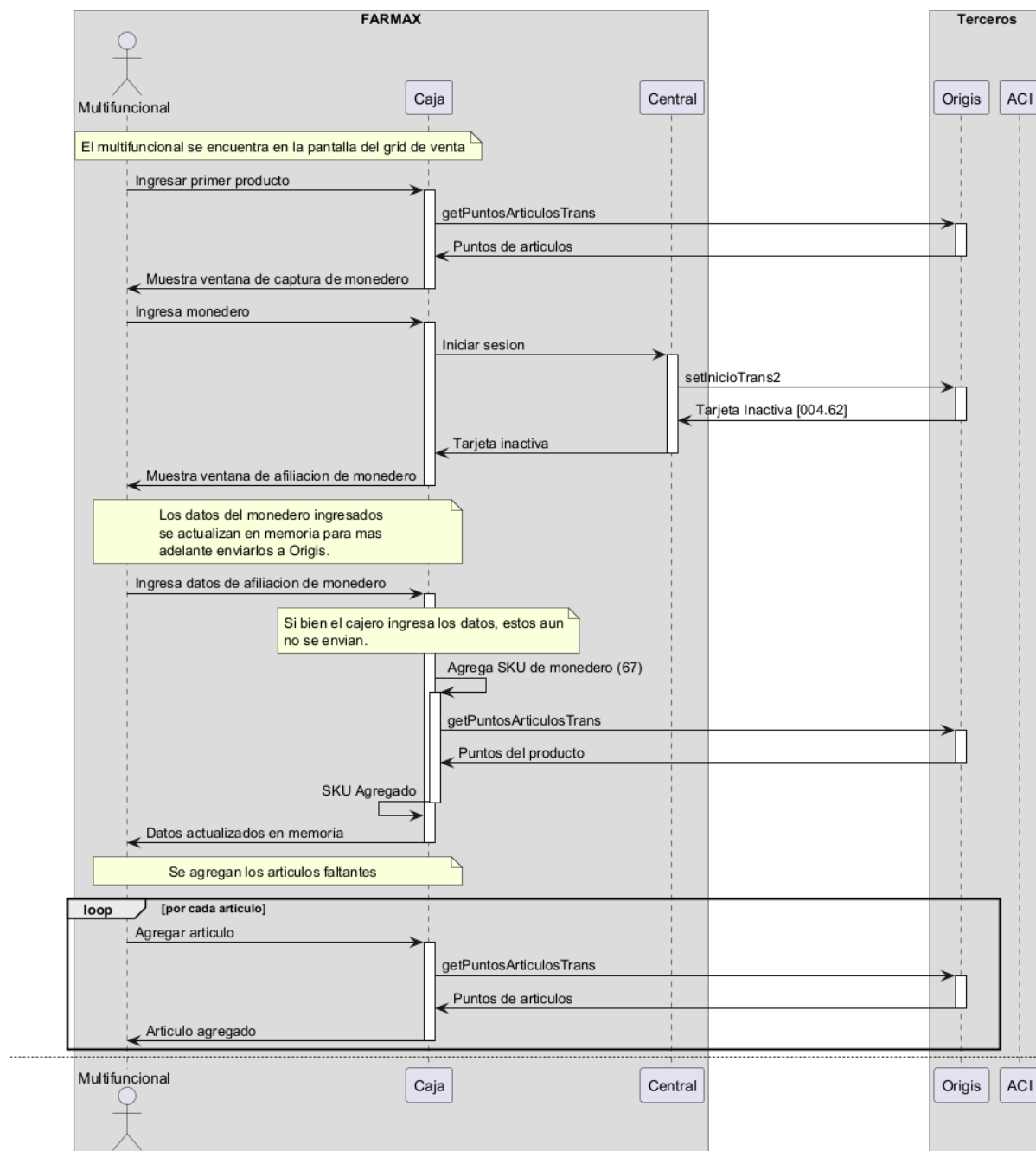
Se realiza un análisis del flujo de la incidencia, la incidencia consiste en una venta **cancelada del lado de FARMAX** pero **sin revertir del lado de ACI**, por lo que **el cargo queda como aplicado**, esta venta cuenta con un monedero, en esta venta el monedero aún no se encuentra activado, por lo 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 siguiente 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](#)



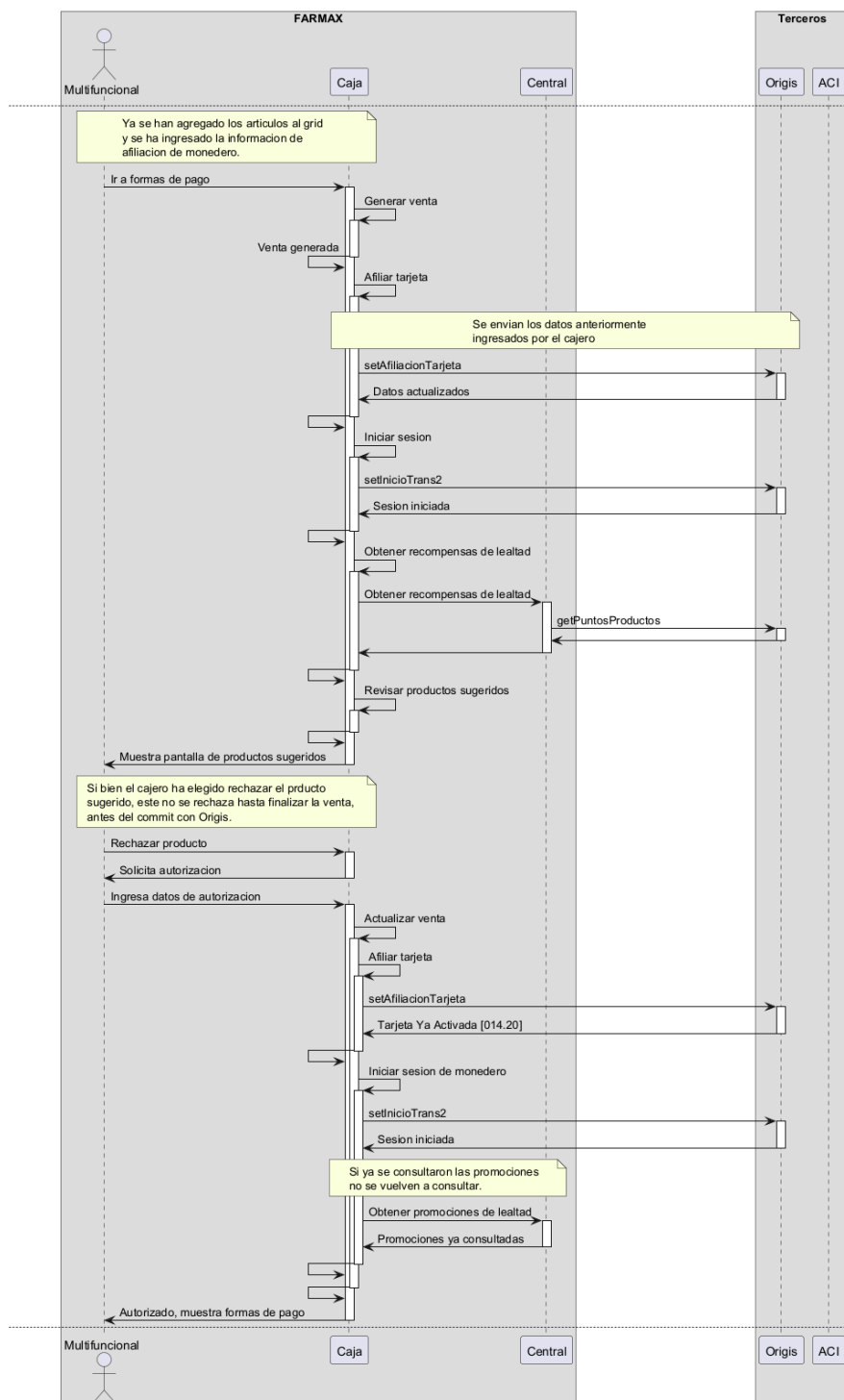
El cajero ingresa los productos y el monedero, también ingresa los datos de afiliación de monedero, en este punto ***aún no ocurre ningún error*** y la venta ***continúa con normalidad***.

 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 2**

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

[Ver imagen](#)





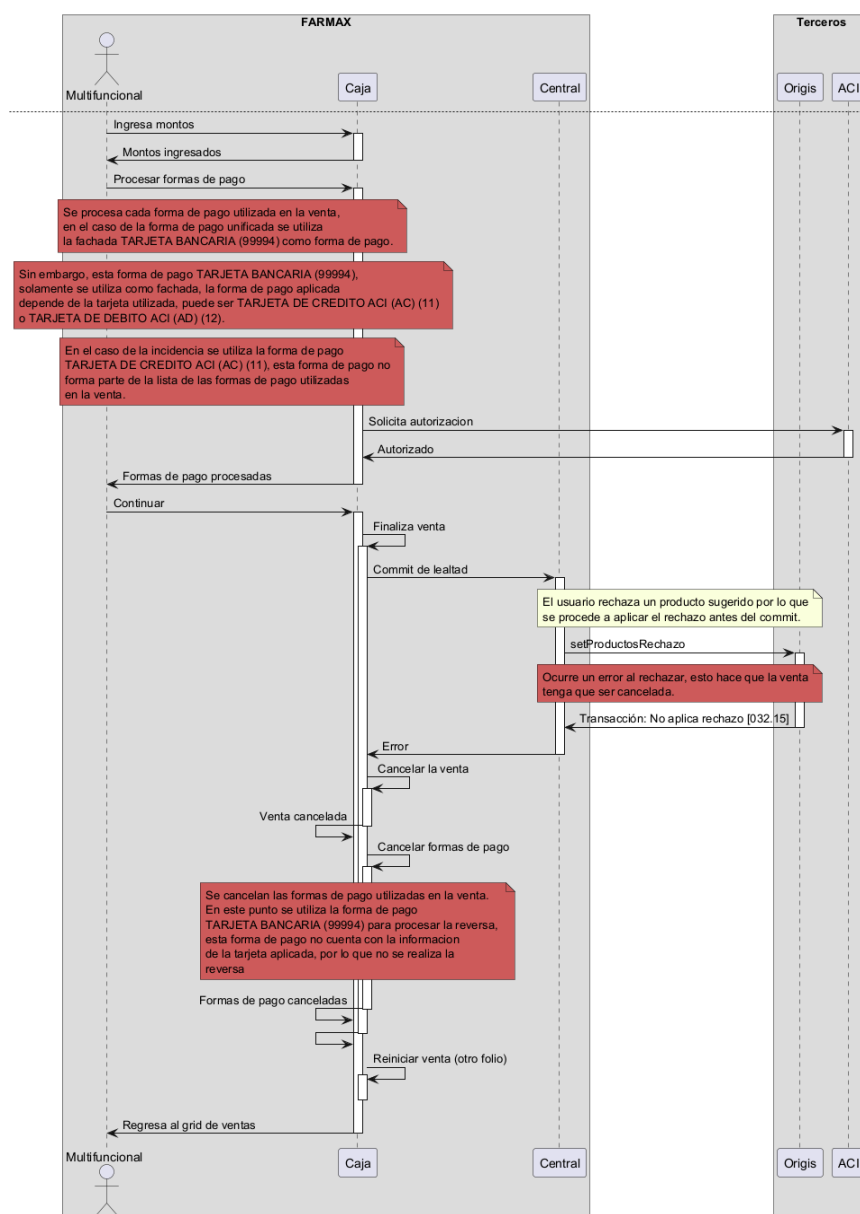
 INCGET - 20250714-01 - Cargos vivos - Error en reversa			
Autor	Versión	Fecha de elaboración	Fecha de última actualización
Juan Pérez	1.1	22/07/2025	24/07/2025

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**.

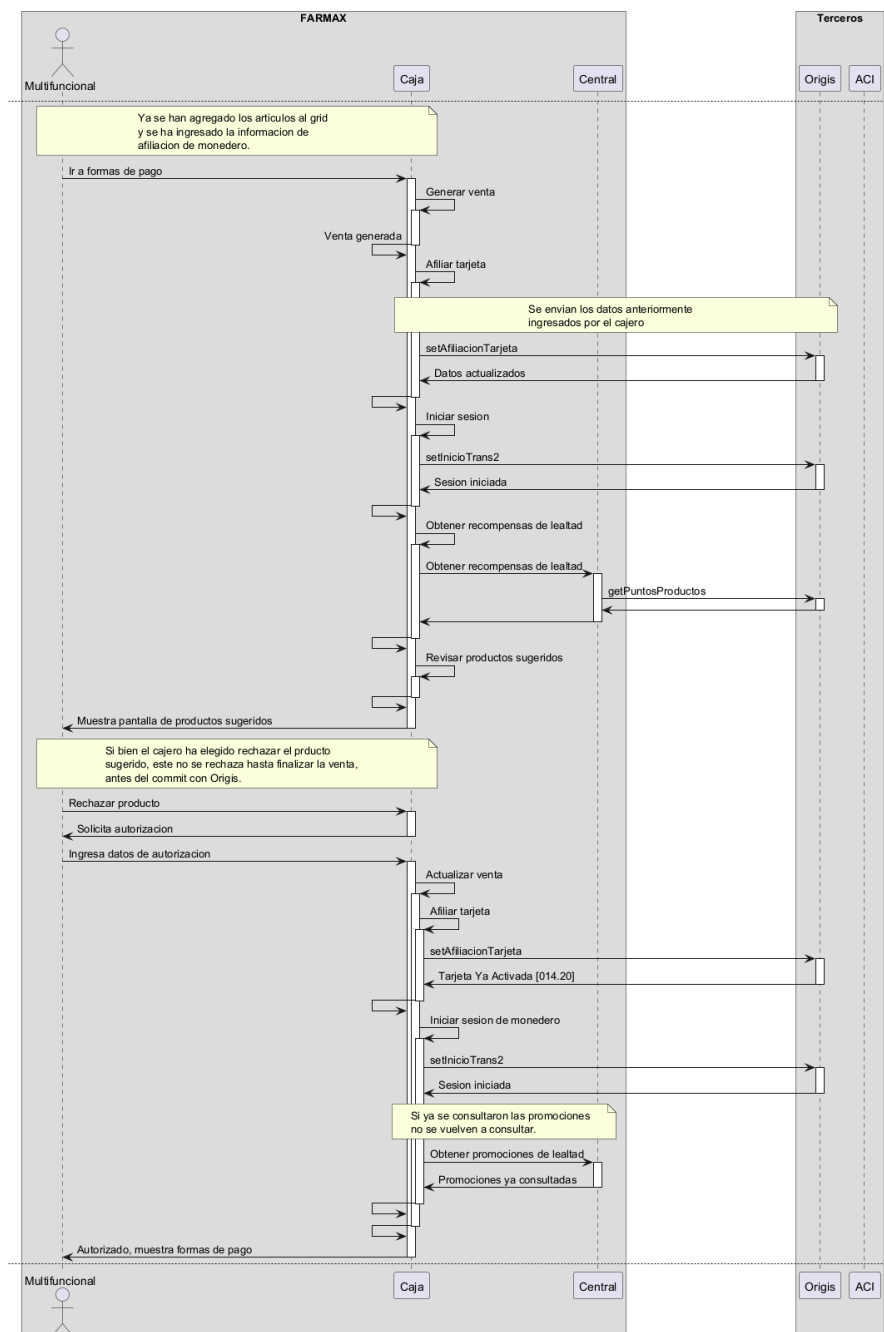
Una vez el cajero está de vuelta en la pantalla de grid de venta, puede reintentar la venta, este reintento crea una nueva venta con un nuevo folio, utilizando los mismos productos y monedero ya ingresados, así como se observa en el siguiente diagrama de secuencia:

 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 4**

Reintento de procesamiento de venta con folio nuevo.

[Ver imagen](#)



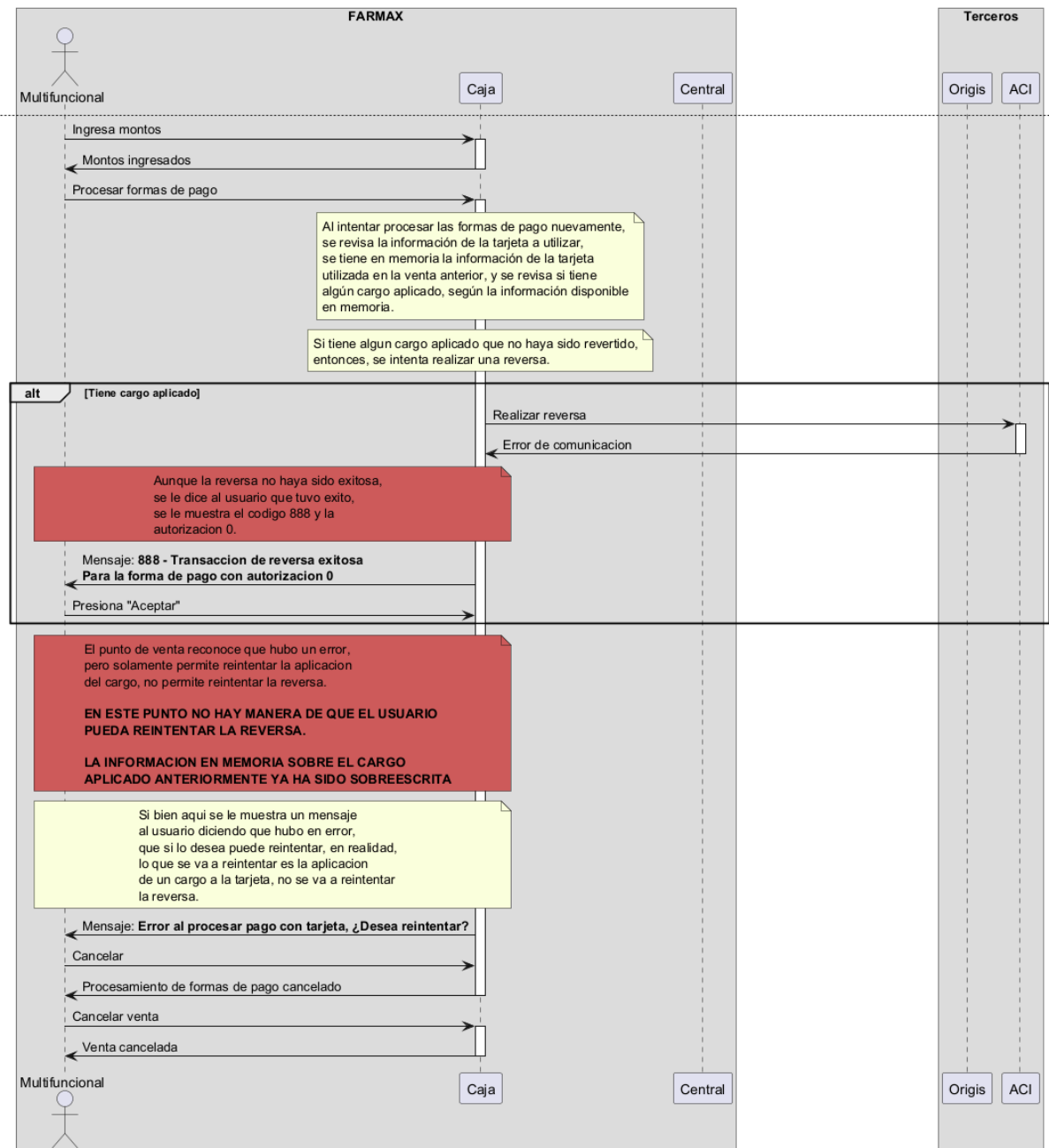
Al navegar de nuevo a las formas de pago para reintentar la venta, se realizan las mismas operaciones que antes, el flujo es el mismo que en la figura **figura 2**, el flujo es diferente solamente al intentar procesar la forma de pago de **TARJETA BANCARIA**, esto se muestra en el siguiente diagrama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

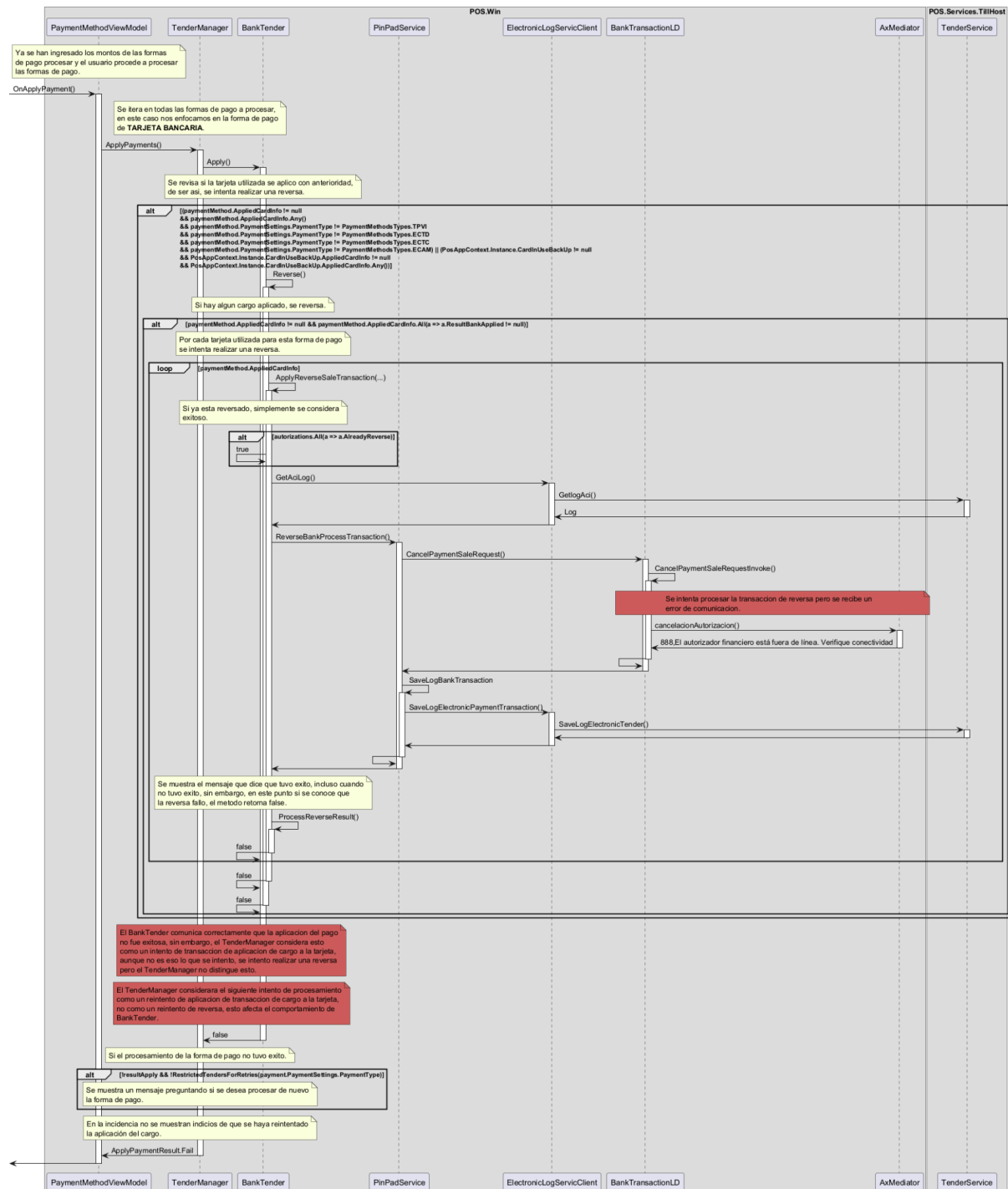
A continuación se muestra el flujo de la incidencia a nivel técnico desde el momento que se intenta procesar el pago de **TARJETA BANCARIA**, a través del siguiente diagrama de secuencia:

	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

## Posible 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.