
DESCARGA GRATIS · PARA PEGAR ATRÁS DE LA CAJA

Protocolo de emergencia del **punto de venta**

Qué revisar, en qué orden y en cuántos minutos, cuando la impresora no imprime, el cajón no abre, el lector no lee o se cortó internet. Con la fila esperando.

bcnsoft.com.ar · 2026

CONTENIDO

- 1 Cómo usar este protocolo (y qué NO hacer)
- 2 La impresora de tickets no imprime: los 4 pasos
- 3 Imprime, pero sale mal
- 4 El cajón de dinero no abre
- 5 El lector de código de barras no lee
- 6 Se cortó internet o se cayó ARCA
- 7 La comandera de la cocina no imprime
- 8 Cuándo escribir a soporte y qué decir
- + La hoja para pegar atrás de la caja

Resumen. Cuando algo falla en el mostrador, casi nunca es una rotura: es un cable en otro puerto USB, un rollo al revés, una tapa mal cerrada o la conexión que se cayó. Este protocolo ordena los chequeos de la causa más frecuente a la menos frecuente, en pasos de uno a cinco minutos, para que el cajero o la cajera destrabe la caja sin esperar a nadie. La última hoja se completa una vez, se pega atrás de la caja y queda para siempre.

1 Cómo usar este protocolo (y qué NO hacer)

Leé cada sección de arriba hacia abajo: está ordenada por **probabilidad**, no por importancia técnica. El primer paso es siempre el que más veces resuelve el problema y el que menos tiempo lleva. Si un paso lo destraba, dejá de leer y volvé a vender; el diagnóstico fino puede esperar al cierre.

Un dato que baja la ansiedad: **la venta y el comprobante no viven en el papel**. Si ya cerraste la venta, la factura electrónica existe aunque el ticket no haya salido. Lo urgente es destrabar la caja, no recuperar un papel.

- ✗ No enchufes la impresora en «cualquier USB libre» probando de a uno: cada puerto nuevo crea una impresora fantasma en la lista del sistema.
- ✗ No instales el primer driver que aparezca en un buscador: usá el del fabricante para el modelo exacto.
- ✗ No toques el cabezal térmico con la uña ni con un destornillador: una raya queda para siempre en todos los tickets.
- ✗ No sigas vendiendo «con comanda o remito hasta que se arregle»: no son comprobantes fiscales.
- ✓ Si vas a reiniciar algo, reiniciá la computadora entera, no el enchufe.

2 La impresora de tickets no imprime: los 4 pasos

Seis causas explican casi todos los llamados de soporte por «no imprime». Están agrupadas en cuatro pasos, y el primero resuelve más casos que todos los demás juntos.

- 1 El puerto USB (1 minuto).** ¿Alguien movió la máquina, limpió, cambió la zapatilla o enchufó un pendrive? El cable de la impresora tiene que estar en el **mismo puerto USB donde se configuró**. Si está en otro, volvelo a su puerto de siempre (el que marcaste con cinta) y probá.
- 2 Luces, energía y papel (2 minutos).** Sin ninguna luz: revisá fuente, ficha y zapatilla. Luz roja o titilante: falta papel o la tapa no cerró hasta el clic. Sale papel en blanco: el rollo está al revés, dalo vuelta (la cara térmica se marca gris al rasparla con la uña y va mirando al cabezal).
- 3 El autotest (1 minuto).** Con la impresora apagada, mantené apretado el botón de avance de papel mientras la encendés. Si sale una tira con la configuración, la impresora está sana y el problema está del lado de la computadora: puerto, driver o cola.
- 4 Reiniciar la computadora (5 minutos).** Destraba la cola de impresión atascada (todo parece bien y no sale nada). Al volver, verificá que la impresora del mostrador sea la **predeterminada** y que no haya copias «fantasma» en la lista. Y el ticket que no salió no se perdió: entrá a **Menú > Reimprimir Comprobantes > Buscar**, en pantalla aparecen los últimos comprobantes emitidos, tocás el que necesitás y sale de nuevo en un segundo. El cliente ni se enter.

Síntoma	Causa más probable	Qué hacer	Tiempo
Andaba y dejó de imprimir de golpe	Cable movido a otro puerto USB	Volver al puerto original	1 min
No enciende ninguna luz	Alimentación o ficha floja	Fuente, ficha, zapatilla	2 min
Luz roja o titilante	Sin papel o tapa mal cerrada	Cargar rollo, cerrar hasta el clic	1 min
Sale papel en blanco	Rollo del lado equivocado	Dar vuelta el rollo	1 min
Imprime caracteres raros	Driver incorrecto o desactualizado	Reinstalar el driver del modelo	10 min
Todo parece bien y no sale nada	Cola de impresión trabada	Reiniciar la computadora	5 min

3 Imprime, pero sale mal

Cada síntoma tiene su firma. Leela antes de dar por muerta la impresora:

El ticket se corta a la mitad

Casi siempre es configuración, no rotura: el largo de papel quedó en 297 mm (una hoja A4). En las preferencias de impresión crea un tamaño personalizado de 80 mm de ancho por 3.297 mm de alto, para papel continuo. Es la consulta número uno del soporte.

Salen símbolos o letras raras

El driver no es el del modelo, o el ancho quedó en 58 mm en vez de 80. Reinstalá el driver del fabricante y revisá el ancho.

El ticket sale muy clarito

Papel de mala calidad (probá otra marca) o cabezal sucio: algodón con alcohol isopropílico, con el equipo apagado y frío.

Rayas blancas verticales en todos los tickets

Ahí sí es el cabezal gastado. Anotalo y escribinos: te decimos qué conviene.

Márgenes gigantes de un lado y texto mordido del otro

El ancho declarado en el driver no coincide con el rollo. Corregí el ancho (80 mm) y listo.

4 El cajón de dinero no abre

En la mayoría de los mostradores el cajón está **colgado de la impresora**, no de la computadora: se conecta con un cable parecido al de un teléfono viejo y se abre con el pulso que manda la impresora al terminar el ticket. Por eso «no imprime y además no abre el cajón» **no son dos fallas, es una sola**: arreglá la impresión (sección 2) y el cajón vuelve a abrir solo.

- 1 Revisá que el cable del cajón esté firme en la impresora (hace clic al entrar).
- 2 Imprimí un ticket de prueba: si sale y el cajón no abre, escribinos; si no sale, el problema es la impresora.
- 3 Mientras tanto, abrílo a mano: todos los cajones traen una **llave o una palanquita de emergencia abajo**. Anotá dónde está en la hoja final, antes de necesitarla con doce personas mirando.

5 El lector de código de barras no lee

Un lector USB funciona como un teclado: «tipea» el código en el campo activo y manda Enter. Con eso en mente, el diagnóstico es corto.

- 1 **¿Enciende y hace el bip?** Si no, es el cable o el puerto USB: probá el mismo puerto de siempre, bien enchufado.
- 2 **La prueba del bloc de notas (1 minuto).** Abrí un bloc de notas y escaneá un producto. Si el código aparece seguido de un salto de línea, el lector está sano y el problema es dónde estaba el cursor en el sistema: hacé clic en el campo de venta y volvé a escanear.
- 3 **Aparece el código pero sin Enter.** El lector perdió el sufijo Enter: se reprograma escaneando el código de configuración del manual del equipo (o desde el software del fabricante). Hasta entonces, el cajero confirma con Enter a mano.
- 4 **Lee todo menos ESE producto.** El código de barras está dañado, arrugado o brillante. Cargalo a mano por código o por nombre y seguí; revisá la etiqueta después.
- 5 **Lector inalámbrico:** antes que nada, batería y que la base esté conectada.

6 Se cortó internet o se cayó ARCA

Son dos cosas distintas que se confunden con la cola creciendo. Separarlas lleva diez segundos.

Qué pasa	Cómo lo reconocés	Qué hacer
Se cortó internet	El sistema no responde y el celular tampoco navega por el wifi del local.	bcnsoft necesita internet permanente. Compartí los datos del celular a la computadora (el respaldo que anotaste en la hoja final) y seguí vendiendo. Ninguna impresora se arregla reiniciando el módem: no mezcles los problemas.
Se cayó ARCA	Hay internet, el sistema anda, pero la factura no obtiene autorización.	Seguí cobrando: la venta se guarda en el Centro de Facturación. Cuando ARCA vuelve, sos vos quien convierte esas ventas en comprobantes fiscales desde el sistema; no lo hace solo, pero te deja todo listo.

Ojo: mientras dura cualquiera de los dos, la comanda, el ticket interno o el remito NO reemplazan a la factura. Son papeles para operar el local, no comprobantes fiscales.

7 La comandera de la cocina no imprime

En un gastronómico, la comandera es la impresora que menos se mira y más se sufre: calor, grasa, humedad y un cable más largo de lo recomendable. El mozo manda el pedido y en la cocina no aparece nada.

- 1 **Puerto USB, primero.** El cable largo es justo el que más se engancha, se desenchufa y vuelve a otro puerto. Igual que en el mostrador.
- 2 **¿Salió por otra comandera?** Entonces no es falla de impresión sino de asignación de sector (barra, parrilla, cocina). Se corrige en la configuración, no en el aparato.
- 3 **Imprime cada vez más clarito.** Cabezal engrasado: alcohol isopropílico, algodón, equipo apagado y frío. Una limpieza por semana la mantiene.
- 4 **Impresora de red.** Después de un corte de luz la dirección de red puede cambiar sola y la computadora la busca donde ya no está. Fijar esa dirección en el router lo evita para siempre (pedíselo a tu técnico de red).

Recordá que la comanda es una orden interna de producción: no es un comprobante fiscal ni reemplaza la factura.

8 Cuándo escribir a soporte y qué decir

Si hiciste los pasos y sigue sin andar, escribinos por WhatsApp. Del otro lado hay una persona, no un bot ni un número de ticket: nos conectamos a tu computadora y lo resolvemos. Si la caja quedó frenada fuera del horario de atención, el mismo WhatsApp funciona como canal de emergencias. Para que la consulta dure cinco minutos y no cuarenta, mandá esto en el primer mensaje:

EL MENSAJE QUE RESUELVE RÁPIDO

- ☐ **Qué falla y desde cuándo:** «la impresora del mostrador no imprime desde las 10».
- ☐ **Qué probaste:** «volví el cable al puerto, tiene papel, hice el autotest y salió la tira, reinicié».
- ☐ **Si es una caja o todas:** una sola = problema local; todas a la vez = red, energía o servidor.
- ☐ **Qué cambió en el local:** se movió la máquina, hubo corte de luz, se actualizó Windows, alguien enchufó algo.
- ☐ **Una foto** de las luces de la impresora o de la pantalla con el error.

Se destrabó

Un paso lo resolvió. Anotá cuál en la hoja final para la próxima.

Anda, pero mal

Imprime cortado, clarito o con símbolos: es configuración.
Escribinos tranquilo.

Nada funciona

Ni el autotest ni el reinicio.
Escribinos ya por WhatsApp, con el mensaje de arriba: nos conectamos y lo resolvemos.

LO QUE VEMOS EN SOPORTE

Los locales que tienen este papel pegado atrás de la caja nos escriben la mitad de veces, y cuando escriben ya nos dicen qué probaron. Eso convierte una consulta de cuarenta minutos en una de cinco. Y el primer puesto, por lejos, sigue siendo el cable que terminó en otro puerto USB.

+ La hoja para pegar atrás de la caja

Completala una sola vez, con calma, y pegala donde el cajero la vea. No es para vos, que ya sabés: es para quien abre el local un domingo y se queda solo con el problema.

DATOS DE ESTE MOSTRADOR

- ☐ **Puerto USB de la impresora** (marcado con cinta de color): _____
- ☐ **Modelo de impresora** y dónde está guardado el instalador del driver:

- ☐ **Llave / palanquita del cajón** (dónde está): _____
- ☐ **Puerto USB del lector**: _____
- ☐ **Internet de respaldo** (celular y clave del punto de acceso): _____
- ☐ **Técnico de red / electricista** (teléfono): _____
- ☐ **Soporte bcnsoft**: WhatsApp +54 9 11 2865-4468 · Atención al Cliente lun a vie 10 a 18 y sáb 10 a 13 · Fuera de ese horario, si la caja quedó frenada: Emergencias lun a sáb 8 a 00 y dom 10 a 00. En los dos casos, por WhatsApp: nos conectamos y lo resolvemos.

LOS 4 PASOS SI LA IMPRESORA NO IMPRIME

- ☐ 1 · Cable en su puerto USB de siempre.
- ☐ 2 · Luces, ficha, zapatilla, papel (rollo derecho, tapa cerrada hasta el clic).
- ☐ 3 · Autotest: botón de avance apretado al encender.
- ☐ 4 · Reiniciar la computadora y reimprimir: Menú > Reimprimir Comprobantes > Buscar.
- ☐ Cajón cerrado = arreglar la impresión. Lector mudo = prueba del bloc de notas. Sin internet = datos del celular. ARCA caída = seguir cobrando, convertir después.

Si después de los cuatro pasos sigue sin andar, escribinos

bcnsoft configura tu hardware en forma remota y te acompaña con soporte humano. Sin bots. Sin tickets.

bcnsoft.com.ar · **Escribinos por WhatsApp: +54 9 11 2865-4468**

Este recurso es parte del Centro de Recursos bcnsoft — bcnsoft.com.ar/blog · bcnsoft no vende equipos: recomienda y configura.