



PP 05 02 - Fallas Conocidas y Herramientas para su Resolución - Rev. 01

PROCEDIMIENTO PARTICULAR	PP 05 02
FALLAS CONOCIDAS	Rev. 01
Fecha Emisión: 09/08/2021	Fecha Revisión: 04/01/2026
Elabora: Responsable de Soporte	Revisa y Aprueba: Dirección

1. OBJETIVO

Identificar, listar y describir las fallas conocidas y las acciones propuestas para solucionarlas, asegurando que el proceso de servicio técnico se realice en conformidad con los requisitos de la empresa y el SGC.

2. ALCANCE

Servicio de post venta (soporte).

3. RESPONSABILIDADES

El área de **Post venta** es responsable de la aplicación de este procedimiento.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **BUG:** Se considera bug a cualquier error de software/app.



5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

5.1 No se conecta al Bluetooth

1. Si no estaba vinculada: Realizar emparejamiento (ver PP 05 01).
2. Si estaba vinculada: Desemparejar y volver a emparejar. Se recomienda cerrar la app i455 durante este proceso.
3. Si no figura en dispositivos disponibles: Verificar energía de la caja hook. Si persiste, probar con otro dispositivo móvil; si no es visible, derivar a técnico de HOOK.

5.2 Faltan sincronizar datos (Productor/Establecimiento/Lote/Cultivo)

Realizar una **Notificación a tolva** desde el administrador web para forzar la sincronización.

- **Control:** Verificar que aparezcan en las solapas correspondientes en la tablet.

5.3 Error de sincronización (Duplicación de campos)

Realizar el procedimiento de **Borrado de datos de productor** (ver PP 05 01).

5.4 No se muestran los KG trabajados en el panel inferior derecho

Este panel requiere señal de datos para mostrar las descargas del servidor.

- **Acción:** Solicitar al usuario que vuelva a seleccionar el lote para actualizar la información.

5.5 Hay datos pero no se envían las descargas

- **Opción 1:** Error de sincronización visual (un tilde). Si la descarga está en el servidor, no se requiere acción.
- **Opción 2:** Descarga no recibida.
 - Consultar con Desarrollo si está en buffer y reiniciar servicio.
 - Modificar la descarga en la app para asegurar que el lote/establecimiento coincidan con el usuario.
 - Verificar vinculación de BTH en el administrador web.

5.6 No se inician descargas automáticamente (Modo Automático)



1. Verificar que al abrir el tubo aparezca "AUTOMÁTICA" en pantalla.
 2. Verificar sensor acercando metal (luz testigo).
- **Si activa:** Corregir distancia del sensor (0.5 cm) o sincronizar cultivos.
 - **Si no activa:** Cambio de sensor (derivar a HOOK) o pasar a **Modo Manual** como alternativa.

5.7 No se pueden eliminar destinos

Realizar **Borrado de datos de productor**.

5.8 No aparece el cultivo

Notificar Tablet (Configuración -> Info i455) y reiniciar la app.

5.9 Apertura de tubo agrega más de 40 KG en el neto

Ajustar el **tiempo de retardo** del sensor (estándar: 1 a 6 segundos) en Configuración -> Configurar Sensor.

5.10 KG inestables (Humedad, chicote, celdas)

Indicar problema en la balanza física de la tolva. Recomendar ver video de mantenimiento preventivo y contactar al servicio técnico de la balanza.

5.11 KG no reaccionan ("Foto")

1. Reiniciar equipo.
2. Verificar cables de celdas e instalación.
3. Verificar/Enviar calibración avanzada.
4. Si persiste, derivar a HOOK (problema de BIOS/Hardware).

5.12 Muchas descargas de 0-20 KG registradas

Verificar si son aperturas reales del tolvero o si el sensor está mal colocado/sensible.

5.13 No se ve la imagen de la cámara

- **Opción 1 (Conectada al Hotspot):** Usar botones de reconexión.



- **Opción 2 (No conectada):** Verificar energía y fusible. Si recibe corriente pero no encienden luces de noche, cambio de cámara.
- **Configuración:** Verificar que el código en "Configurar Cámara" coincida con el BTH.

5.14 Problemas de carga de la tablet

- **Opción 1 (Calor):** Si $>43^{\circ}\text{C}$, enfriar a la sombra antes de cargar.
- **Opción 2 (Cargador):** Probar en otro dispositivo. Se requiere cargador de **3.1 Amperios**.
- **Opción 3 (Ficha tractor):** Revisar circuito eléctrico del vehículo.

5.15 Duplicación de descargas / Duplicación con último destino

Reiniciar app/tablet. Como preventivo: encender el equipo con el tubo abierto (sensor en OFF).

5.16 Balanza no pone en cero pero responde a variaciones

- Parámetros de sensibilidad fuera de rango (reenviar calibración).
- Problema de BIOS en caja Hook (requiere reparación).

5.17 No cambia de estado Normal a Descarga (y viceversa)

- Sensor roto: Verificar luz testigo con metal.
- Mala colocación: Debe estar fijo a 0.5 cm de la chapa testigo.
- Solución temporal: Pasar a modo manual.

6. REGISTROS ASOCIADOS

(No definidos)

7. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Revisión	Descripción	Responsable
09/08/2021	00	Documento inicial	RSGC
22/11/2022	01	Actualización del objetivo y cambio de nombre.	RSGC