



[Base de conocimiento](#) > [Gestión de Terminales](#) > [Troubleshooting de Máquinas de Juego](#)

Troubleshooting de Máquinas de Juego

Cristian Gandos - 2026-07-31 - [Comentarios \(0\)](#) - [Gestión de Terminales](#)

Objetivo de este artículo

Cuando una máquina de juego presenta comportamientos anómalos — TITOs inválidos o inconsistentes, pagos manuales, descuadres, saltos de contadores, etc. — **y esto ocurre en una sola máquina o en un número reducido de ellas**, lo más probable es que el origen esté en la propia máquina (hardware, cableado, configuración local) y no en el sistema Wigos.

Este artículo describe los pasos de diagnóstico que el equipo de Win Systems realiza en estos casos, para que el propio operador pueda ejecutarlos y resolver el problema de forma directa, sin necesidad de abrir un ticket. Si tras seguir esta guía el problema persiste o se confirma que no es un caso aislado, se puede escalar el ticket adjuntando los hallazgos de este análisis.

¿Cuándo aplica este artículo?

Utiliza esta guía si detectas alguno de los siguientes síntomas concentrados en una o pocas máquinas (no en todo el piso):

- TITOs inválidos o inconsistentes
- Pagos manuales frecuentes
- Descuadres de caja en la máquina
- Saltos de contadores

Si el mismo problema ocurre simultáneamente en múltiples máquinas o en todo el casino, es probable que se trate de un problema de sistema — en ese caso, abre un ticket directamente sin necesidad de este análisis previo.

Paso 1: Revisar el historial de alarmas

Ruta: Alarmas > Alarmas

En este menú se pueden observar los mensajes de error generados por la máquina. Presta especial atención a:

- Pérdidas de comunicación SAS
- Desconexiones de los servicios WCP y WC2
- Pérdidas de comunicación con la base de datos

WIGOS Win95000

Sistema Máquinas Monitor Alarmas Estadísticas Caja Bóveda Contabilidad Clientes Mercadería Sala de Juegos Mesas Intella Ventana

WGC Alarmas

Todos

Fecha Desde 01/05/2026 00:00:00 Hasta 26/05/2026 00:00:00

Severidad ☒ Error ☐ Aviso ☐ Informativo

Modo ☐ Monitor ☒ Histórico

Código ☒ Kiosco de Redención ☒ Máquina ☒ Mesa de juego ☒ Patrón ☒ Servicio ☒ Sistema

Origen ☒ Cajero ☒ Usuario ☒ Terminal SAS host ☒ Terminal SAS máquina ☒ Terminal sistema ☒ Terminal WCP ☒ Terminal 3GS ☒ Servicio

Máquina ☐ Una ☐ Varias ☐ Todas

Todos los estados

Ubicación de la máquina

Reset

Buscar

Fecha	ID	Severidad	Grupo	Categoría	Código	Origen	Descripción
15/05/2026 02:14:55		Aviso	Kiosco de Reden	Personalizada	500500 - Personalizada		4014 - Note Dispenser Cassette 1
15/05/2026 01:27:04		Aviso	Sistema	Jugadores	200004 - Jugador detectado en lista negra		277-LX40623129E7
15/05/2026 00:00:20		Error	Sistema	Aplicaciones	30008 - Aplicación desconectada de BD		CASHIER desconectado de BD dur
14/05/2026 23:36:38		Aviso	Kiosco de Reden	Personalizada	500500 - Personalizada		4014 - Note Dispenser Cassette 5
14/05/2026 23:03:13		Aviso	Sistema	Jugadores	200004 - Jugador detectado en lista negra		277-LX40623129E7
14/05/2026 22:53:12		Aviso	Sistema	Jugadores	200004 - Jugador detectado en lista negra		277-LX40623129E7
14/05/2026 18:02:28		Aviso	Kiosco de Reden	Personalizada	500500 - Personalizada		4014 - Note Dispenser Cassette 4
14/05/2026 18:27:04		Error	Sistema	Aplicaciones	30008 - Aplicación desconectada de BD		WigosGUI desconectado de BD dur
14/05/2026 15:40:09		Error	Sistema	Aplicaciones	30008 - Aplicación desconectada de BD		WigosGUI desconectado de BD dur
14/05/2026 10:00:00		Aviso	Sistema	Actividad fuera horario	30006 - Actividad fuera de horario en la sala		Actividad fuera de horario - Resun
14/05/2026 08:48:20		Aviso	Máquina	Fallo/Error	60031 - Número de equipo no esperado		Terminal '362 - EGT Curve' - Nume
14/05/2026 08:47:58		Error	Máquina	Comunicaciones	10101 - SAS desconectado		SAS desconectado
14/05/2026 08:47:42		Error	Máquina	Lector de tarjetas	70302 - Lector de tarjetas - Error		Error. Lector de tarjetas. Error
14/05/2026 08:47:27		Error	Máquina	Estado	60050 - Sashost con Dispositivos Virtuales		EGM utiliza Dispositivos Virtuales
14/05/2026 08:46:37		Error	Sistema	WCP	20012 - Desconectado del servicio WCP		Desconectado del servicio WCP se
14/05/2026 08:46:36		Error	Sistema	WCP	20022 - Desconectado del servicio WCP		Desconectado del servicio WCP se
14/05/2026 08:46:31		Error	Máquina	Puerta	10011 - Slot door abierta		SAS desconectado
14/05/2026 08:45:27		Error	Máquina	Comunicaciones	10101 - SAS desconectado		SAS desconectado
14/05/2026 08:45:19		Aviso	Máquina	CPU	60028 - Corrupción de memoria en una de las bases de datos		Corrupción de memoria en una de
14/05/2026 08:45:19		Aviso	Máquina	CPU	60029 - Corrupción de memoria en ambas bases de datos		Corrupción de memoria en ambas
14/05/2026 08:45:19		Aviso	Máquina	CPU	60029 - Corrupción de memoria en ambas bases de datos		Corrupción de memoria en ambas
14/05/2026 08:25:31		Error	Sistema	Aplicaciones	30008 - Aplicación desconectada de BD		CASHIER desconectado de BD dur
14/05/2026 08:23:35		Aviso	Kiosco de Reden	Personalizada	500500 - Personalizada		4014 - Note Dispenser Cassette 5
14/05/2026 08:23:35		Aviso	Kiosco de Reden	Personalizada	500500 - Personalizada		4014 - Note Dispenser Cassette 4
14/05/2026 08:23:35		Aviso	Kiosco de Reden	Personalizada	500500 - Personalizada		4014 - Note Dispenser Cassette 3
14/05/2026 08:23:35		Aviso	Kiosco de Reden	Personalizada	500500 - Personalizada		4014 - Note Dispenser Cassette 2

Ejecutar patrones

Consultar origen

Reconocer

Excel

Imprimir

Salir

WIGOS Win95000

Sistema Máquinas Monitor Alarmas Estadísticas Caja Bóveda Contabilidad Clientes Mercadería Sala de Juegos Mesas Intella Ventana

WGC Alarmas

Todos

Fecha Desde 01/05/2026 00:00:00 Hasta 26/05/2026 00:00:00

Severidad ☒ Error ☐ Aviso ☐ Informativo

Modo ☐ Monitor ☒ Histórico

Código ☒ Kiosco de Redención ☒ Máquina ☒ Mesa de juego ☒ Patrón ☒ Servicio ☒ Sistema

Origen ☒ Cajero ☒ Usuario ☒ Terminal SAS host ☒ Terminal SAS máquina ☒ Terminal sistema ☒ Terminal WCP ☒ Terminal 3GS ☒ Servicio

Máquina ☐ Una ☐ Varias ☐ Todas

Todos los estados

Ubicación de la máquina

Reset

Buscar

Fecha	ID	Severidad	Grupo	Categoría	Código	Origen	Descripción
19/05/2026 02:11:02		Aviso	Kiosco de Reden	Personalizada	500500 - Personalizada		4014 - Note Dispenser Cassette 1
18/05/2026 23:14:19		Error	Sistema	Aplicaciones	30008 - Aplicación desconectada de BD		WigosGUI desconectado de BD dur
18/05/2026 22:01:55		Aviso	Kiosco de Reden	Personalizada	500500 - Personalizada		4014 - Note Dispenser Cassette 4
18/05/2026 10:00:00		Aviso	Sistema	Actividad fuera horario	30006 - Actividad fuera de horario en la sala		Actividad fuera de horario - Resun
18/05/2026 08:21:36		Aviso	Kiosco de Reden	Personalizada	500500 - Personalizada		4014 - Note Dispenser Cassette 5
18/05/2026 08:21:36		Aviso	Kiosco de Reden	Personalizada	500500 - Personalizada		4014 - Note Dispenser Cassette 4
18/05/2026 08:21:36		Aviso	Kiosco de Reden	Personalizada	500500 - Personalizada		4014 - Note Dispenser Cassette 3
18/05/2026 08:21:36		Aviso	Kiosco de Reden	Personalizada	500500 - Personalizada		4014 - Note Dispenser Cassette 2
18/05/2026 08:21:36		Aviso	Kiosco de Reden	Personalizada	500500 - Personalizada		4014 - Note Dispenser Cassette 1
18/05/2026 05:35:06		Error	Máquina	Comunicaciones	10101 - SAS desconectado		SAS desconectado
18/05/2026 05:35:04		Error	Máquina	Lector de tarjetas	70302 - Lector de tarjetas - Error		Error. Lector de tarjetas. Error
18/05/2026 05:35:02		Error	Máquina	Estado	60050 - Sashost con Dispositivos Virtuales		EGM utiliza Dispositivos Virtuales
18/05/2026 05:35:01		Error	Máquina	Estado	60050 - Sashost con Dispositivos Virtuales		EGM utiliza Dispositivos Virtuales
18/05/2026 05:35:00		Aviso	Sistema	Actividad fuera horario	30006 - Actividad fuera de horario en la sala		Actividad fuera de horario - Prime
18/05/2026 05:34:25		Aviso	Sistema	WCP	20012 - Desconectado del servicio WCP		Desconectado del servicio WCP se
18/05/2026 05:34:04		Error	Máquina	Comunicaciones	60044 - WCP Desconectado		WCP Desconectado
18/05/2026 03:15:58		Aviso	Sistema	Operaciones	40007 - Recaudación con descuadre		Recaudación con descuadre: RULE
18/05/2026 03:11:35		Aviso	Sistema	Operaciones	40007 - Recaudación con descuadre		Recaudación con descuadre: BLAC
18/05/2026 03:08:55		Aviso	Sistema	Operaciones	40007 - Recaudación con descuadre		Recaudación con descuadre: BLAC
18/05/2026 03:04:53		Error	Máquina	Comunicaciones	10101 - SAS desconectado		SAS desconectado
18/05/2026 02:32:50		Aviso	Máquina	Operaciones	40007 - Recaudación con descuadre		Recaudación con descuadre: RULE
18/05/2026 02:09:22		Aviso	Sistema	Jugadores	200004 - Jugador detectado en lista negra		277-LX40623129E7
17/05/2026 22:46:12		Aviso	Kiosco de Reden	Personalizada	500500 - Personalizada		4014 - Note Dispenser Cassette 4
17/05/2026 13:50:49		Aviso	Sistema	Operaciones	40002 - Hay una diferencia en la entrega		Hay una diferencia en la entrega d
17/05/2026 10:00:00		Aviso	Sistema	Actividad fuera horario	30006 - Actividad fuera de horario en la sala		Actividad fuera de horario - Resun
17/05/2026 08:21:36		Aviso	Kiosco de Reden	Personalizada	500500 - Personalizada		4014 - Note Dispenser Cassette 1

Ejecutar patrones

Consultar origen

Reconocer

Excel

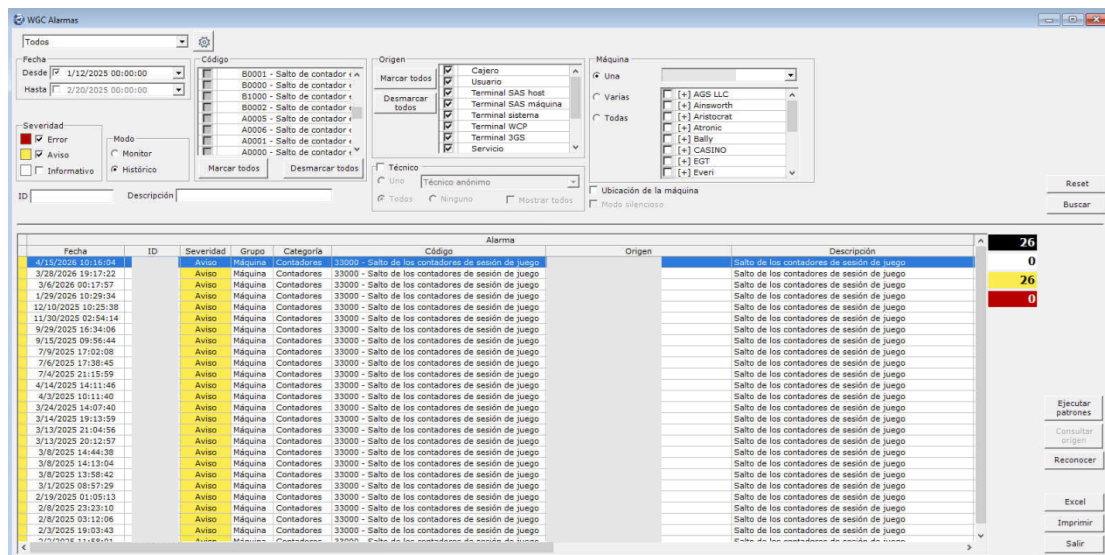
Imprimir

Salir

Desde este mismo reporte también se puede correlacionar el momento del salto de contadores con otros eventos registrados en la máquina. Por ejemplo:

Color	Evento	Hora
Negro	Apertura de la puerta de la máquina	00:59:12 / 01:03:05
Verde	Pérdida de comunicación SAS	01:03:14
Rojo	Salto de contadores	01:05:13

2/19/2025 08:37:41	Aviso	Máquina	Puerta	10011 - Slot door abierta		Slot door abierta
2/19/2025 01:05:13	Aviso	Máquina	Contadores	33009 - Salto de los contadores de sesión de juego		Salto de los contadores de sesión de juego
2/19/2025 01:05:11	Aviso	Máquina	ModoTest	10099 - Acceso a slot door con terminal apagado		Acceso a slot door con terminal apagado
2/19/2025 01:03:14	Aviso	Máquina	Comunicaciones	10101 - SAS desconectado		SAS desconectado
2/19/2025 01:03:05	Aviso	Máquina	Puerta	10011 - Slot door abierta		Slot door abierta
2/19/2025 00:59:12	Aviso	Máquina	Puerta	10011 - Slot door abierta		Slot door abierta
2/18/2025 21:06:16	Aviso	Máquina	Soporte	10071 - Petición de asistencia activada		Petición de asistencia activada



Esta correlación suele ser la clave del diagnóstico: si el salto de contadores coincide con una apertura de puerta o una pérdida de comunicación SAS, el origen del problema está en la máquina.

Paso 2: Revisar el histórico de envíos de la máquina

Ruta: Monitor > Envío > Histórico

Este reporte permite validar los logs de comunicación de la máquina y detectar mensajes de **reinicios inesperados**, que suelen ser un indicador adicional de un problema de hardware o de alimentación eléctrica en la máquina.

```
17/02/2026 05:50:58 DATABASE_API DbInit 00001 *** WARNING: REBOOT Unexpected. Last reset HW Timer: 17/02/2026 02:42:55
```

Paso 3: Interpretar los resultados

- Si los síntomas aparecen solo en una o pocas máquinas y coinciden en el tiempo con alarmas de comunicación, apertura de puerta o reinicios inesperados → el problema es de la máquina.
- Si los síntomas aparecen en múltiples máquinas sin relación entre sí, o sin alarmas asociadas → puede tratarse de un problema de sistema. En ese caso, contacta a Win Systems adjuntando las capturas de este análisis.

Acciones correctivas recomendadas

Si el análisis confirma que el problema está aislado a la máquina, estas son las acciones recomendadas antes de escalar:

Acción	Cuándo aplicarla
Reinicio de eBox / máquina	Primer paso ante reinicios inesperados o pérdida de comunicación intermitente
Validación de cableado (red y alimentación)	Si el problema persiste tras el reinicio
Validación de la configuración de la máquina	Si las alarmas indican error de configuración o SAS
Cambio de eBox	Si el problema persiste tras validar cableado y configuración
Escalar con el proveedor de la máquina	Si el problema persiste tras agotar los pasos anteriores y se confirma que es de hardware

¿Cuándo escalar un ticket a Win Systems?

Abre un ticket con Win Systems si, después de seguir esta guía:

- El problema persiste tras aplicar las acciones correctivas, o
- El mismo patrón de síntomas se repite en varias máquinas sin relación aparente, o
- Las alarmas indican un problema de conectividad con el sistema (no con la máquina específica)

Al abrir el ticket, incluye las capturas de pantalla de Alarmas y del Histórico de envíos correspondientes al periodo analizado — esto agiliza considerablemente el diagnóstico por parte del equipo de Win Systems.