

Pedidos y Proveedores

- [Gestión de pedidos](#)
- [Introducir Pedido en Stock](#)
- [Trazabilidad en Pedidos](#)
- [Devoluciones de trazabilidad \(Trazabilidad inversa\)](#)
- [Proveedores](#)
- [Solución de problemas con pedidos y portal de Logista](#)
- [Portal Logista](#)
- [Portal Comet](#)
- [Otros Portales](#)
- [Enviar pedidos por email portales de proveedores](#)

Gestión de pedidos

La sección **Pedidos y Proveedores** de Estancos Élite permite gestionar y generar órdenes de compra a proveedores, ofreciendo un control completo sobre las compras, el inventario y la reposición de productos.

Desde este módulo es posible crear pedidos manuales, automáticos, reutilizar pedidos existentes y gestionar su entrada en stock.

Cómo acceder a la gestión de pedidos

1. Accede a **Control y Gestión**.
2. Selecciona **Pedidos proveedores y almacenes**.

Tipos de pedidos disponibles

El programa ofrece distintos tipos de pedidos, adaptados a las necesidades del negocio.

Pedido en Blanco

Permite crear un pedido desde cero, con una tabla de artículos vacía.

Es ideal para pedidos puntuales o cuando se desea introducir los artículos manualmente.

Pasos

1. Accede a **Pedidos proveedores y almacenes**.
2. En nombre de pedido pulsar intro y selecciona **Pedido Nuevo en Blanco**.
3. Introduce el nombre del pedido al pulsar intro pedirá el proveedor.
4. Añade los artículos manualmente o mediante el buscador.
5. Revisa el pedido.
6. Envía el pedido al proveedor pulsando **F8 Enviar** o exporta el pedido desde **F7 Listados**.

Pedido de Plantilla

Permite crear un pedido nuevo a partir de uno ya existente, reutilizando su estructura.

Pasos

1. Accede a **Pedidos proveedores y almacenes**.
2. En nombre de pedido pulsar intro y selecciona **Pedido Nuevo de Plantilla**.
3. Introduce un nuevo nombre para el pedido.
4. Selecciona el pedido que servirá como plantilla.
5. Indica si deseas conservar o no las cantidades.
6. Ajusta el pedido si es necesario.
7. Envía el pedido al proveedor pulsando **F8 Enviar** o exporta el pedido desde **F7 Listados**.

Pedido Automático

El sistema genera automáticamente el pedido basándose en el historial de ventas del proveedor y teniendo en cuenta los lotes mínimos.

Pasos

1. Accede a **Pedidos proveedores y almacenes**.
2. En nombre de pedido pulsar intro y selecciona **Pedido Nuevo Automático**.
3. Introduce el nombre del pedido.
4. Selecciona la antigüedad de ventas y el proveedor.
5. Revisa y ajusta el pedido.
6. Envía el pedido al proveedor pulsando **F8 Enviar** o exporta el pedido desde **F7 Listados**.

Nota:

Esta opción se utiliza para generar pedidos automáticos basados en ventas realizadas en el programa.

No debe utilizarse para productos recogidos directamente en tienda, ya que estos pedidos deben crearse manualmente como “Pedido nuevo en blanco”.

Pedido de Selección

Pedido automático avanzado que permite seleccionar artículos según ventas, filtros y parámetros personalizados.

Pasos

1. Accede a **Pedidos proveedores y almacenes**.
2. En nombre de pedido pulsar intro y selecciona **Pedido Nuevo de Selección**.
3. Define los filtros:
 - Familia, subfamilia o proveedor
 - Fechas de venta
 - Porcentaje corrector
 - Considerar stock mínimo (S/N)
 - Mostrar todos los artículos (S/N)
 - Terminal
 - Promotor / Fabricante
 - Ver sugerencia de compra S/N
 - Compras desde
4. Confirma si deseas tener en cuenta otros pedidos pendientes.
5. Revisa la tabla generada.
6. Ajusta cantidades si es necesario.
7. Envía o exporta el pedido desde **F7 Listados**.

Envío del pedido a Logista

Al pulsar **F8 - Enviar**, el programa transmite el pedido a Logista y este queda registrado en su sistema (Portal Logista) para su finalización.

No es necesario acceder al módulo del programa Portal Logista para realizar el envío, ya que el proceso se realiza íntegramente desde la gestión de pedidos.

Se pueden elegir las siguientes opciones:

- **Ordinario**
- **Extraordinario**

Selecciona el tipo de pedido correspondiente antes de confirmar el envío.

Esta opción está disponible para cualquier tipo de pedido (en blanco, plantilla, automático o de selección).

Pedido enviado pero no finalizado en Logista

Frases de entrenamiento:

- He enviado un pedido a Logista pero no aparece finalizado
- Mi pedido está enviado pero no se ha tramitado en Logista
- ¿Por qué mi pedido de Logista no está completo?
- El pedido aparece como enviado desde el terminal
- No veo el pedido confirmado en Logista
- ¿Tengo que hacer algo después de enviar el pedido a Logista?

Cuando envías un pedido desde el programa, este se envía correctamente al portal de Logista.

Sin embargo, ese envío es solo el primer paso.

En el portal de Logista, el pedido aparecerá como **enviado desde el terminal**, pero **no queda finalizado automáticamente**.

Para completar el proceso, debes:

- Acceder a la web de Logista
- Localizar el pedido enviado
- Finalizar o confirmar el pedido desde el propio portal

Importante:

Hasta que no completes este paso en la web de Logista, el pedido no quedará totalmente tramitado.

Introducir pedido en stock

(consultar documento propio)

Para conocer cómo introducir un pedido recibido en stock, tanto desde pedidos creados en el programa como desde el portal de Logista, consulta el documento específico **“Introducir pedido en stock”**.

Trazabilidad en pedidos (Sacas)

(consultar documento propio)

La trazabilidad de productos de tabaco debe realizarse al recibir una saca.

Los distintos métodos de trazado (manual, rápido, vinculado o no a pedido) se explican en el documento **“Trazabilidad en pedidos”**.

Imprimir o exportar un pedido

En cualquier momento es posible generar un listado del pedido.

Para hacerlo:

1. Pulsa **F7 - Listados** desde la pantalla del pedido.
2. Selecciona los campos que deseas incluir en el listado.
3. Define el **orden en el que se imprimirán los campos**.
4. Elige el tipo de salida:

- **I** → impresora
- **A** → Excel / TXT
- **P** → PDF

5. Pulsa **F7 - Imprimir** para generar el listado.

Esto permite consultar o imprimir el pedido cuando sea necesario.

Si no es posible enviar el pedido, realiza las siguientes comprobaciones:

Error al enviar el pedido / No puedo enviar el pedido.

- Accede a Control y Gestión.
- Entra en Pedidos y Proveedores.
- Accede a Portal Logista.
- Realiza la descarga pulsando:
 - Alt + F2
 - Alt + F3
- Una vez finalizada la descarga, vuelve a Gestión de pedidos.
- Reenvía de nuevo el pedido.

Modificar un pedido antes de enviarlo

Mientras el pedido no haya sido enviado al proveedor, es posible modificar su contenido.

Para eliminar un artículo añadido por error, o que ya no necesitamos.

1. Accede a **Control y Gestión → Pedidos, Proveedores y Almacenes**.
2. Localiza el pedido.
3. Abre el pedido en pantalla.
4. Sitúate sobre la línea del artículo que deseas eliminar.
5. Utiliza la opción **Eliminar línea** o la tecla **SUPR**.
6. Revisa nuevamente el pedido antes de enviarlo.

Esto permite corregir artículos añadidos por error antes de enviar el pedido al proveedor.

Si el pedido ya ha sido enviado al proveedor, la modificación deberá realizarse directamente con el proveedor.

Preguntas relacionadas

- ¿Cómo eliminar un artículo de un pedido?
- ¿Cómo corregir un pedido antes de enviarlo?
- ¿Qué hacer si añadí un producto por error en un pedido?

Eliminar/Borrar un pedido

Para eliminar un pedido:

1. Accede a **Control y Gestión → Pedidos, Proveedores y Almacenes**.
2. Localiza el pedido.
3. Abre el pedido en pantalla.
4. Pulsa F5 para eliminarlo/borrarlo.

Importante

Una vez eliminado, el pedido **no puede recuperarse**.

Antes de eliminarlo, asegúrate de que no lo necesitas o de haber guardado la información necesaria.

Preguntas relacionadas

- ¿Se puede recuperar un pedido eliminado?
No.
Una vez eliminado un pedido, **no es posible recuperarlo desde el sistema**.
Si es necesario, se deberá **crear un nuevo pedido manualmente** con los mismos datos.
- ¿Qué pasa si elimino un pedido por error?
El pedido se elimina de forma definitiva y no puede recuperarse.
Se recomienda crear un nuevo pedido y revisar los datos antes de enviarlo.
- ¿Cómo recuperar un pedido borrado?
No es posible recuperar un pedido eliminado.
Debe crearse nuevamente
- ¿Es posible volver a generar un pedido eliminado?
No es posible recuperar un pedido eliminado.
Debe crearse nuevamente.

Otras funcionalidades en la pantalla de pedidos

En la pantalla de pedidos existen atajos que permiten organizar y consultar la información de forma más rápida.

Orden de columnas (F11)

Permite modificar la posición de las columnas.

¿Cómo hacerlo?

1. Sitúate en la columna que quieres mover
2. Pulsa **F11**

La columna seleccionada pasará a la **primera posición**

Puedes repetir este proceso con otras columnas hasta dejar el orden deseado.

Ordenar datos (F9)

Permite ordenar la información de la columna seleccionada.

¿Cómo hacerlo?

1. Sitúate en la columna que quieres ordenar
2. Pulsa **F9**

El sistema ordenará los datos:

- Si la columna es de texto → orden alfabético
- Si la columna es numérica → de mayor a menor o a la inversa

Puedes pulsar varias veces para cambiar el tipo de orden.

Guardar configuración de columnas (Alt + R)

Permite guardar el orden actual de las columnas.

Guarda:

- el orden definido con F11
- la disposición actual de la pantalla

Uso recomendado:

Después de organizar las columnas a tu gusto, utiliza esta opción para mantener la configuración en ese equipo.

Fijar columnas (Bloq Despl)

Permite fijar columnas en pantalla para que permanezcan visibles al desplazarte horizontalmente, similar a Excel.

¿Cómo hacerlo?

1. Activa la tecla **Bloq Despl**
2. Sitúate en la columna deseada

Las columnas quedarán fijas para facilitar la visualización de datos

Importante

- Estos cambios afectan solo a la visualización en ese equipo
- Es necesario usar **Alt + R** para guardar la configuración
- No se sincronizan automáticamente con otros ordenadores
- No modifican los datos, solo su forma de mostrarse

Introducir Pedido en Stock

Introducir un pedido recibido en stock es un paso fundamental para que el sistema refleje correctamente la realidad del negocio.

Este proceso actualiza las existencias, costes y movimientos de almacén según la mercancía realmente recibida del proveedor.

Cómo introducir un pedido en stock creado en el programa

Cuándo usar este método

- Cuando el pedido fue creado previamente en Estancos Élite
- Cuando se recibe la mercancía junto con la factura del proveedor

Pasos

1. Accede a **Pedidos y Proveedores**.
2. Pulsa el icono de la **lupa** para acceder a las opciones.
3. Selecciona **Buscar Pedido existente**.
4. Busca y selecciona el pedido correspondiente.
5. Revisa el pedido y compáralo con la factura del proveedor:
 - Ajusta costes si es necesario.
 - Modifica cantidades si hay diferencias.
6. Pulsa **F2 Entrar stock** para introducir el pedido en el almacén.

Introducir pedido en stock desde el Portal de Logista

Cuándo usar este método

- Cuando el pedido se ha realizado directamente desde el portal de Logista
- Cuando deseas importar automáticamente los pedidos entregados

Pasos

1. Accede a **Portales de Proveedores**.
2. Selecciona **Portal de Logista**.
3. Asegúrate de que el portal esté actualizado:
 - Pulsa **F2** para descargar clientes.
 - Pulsa **F3** para descargar artículos.
4. Accede a la **cuarta pestaña: Pedidos**.
5. Pulsa **Ver Pedidos Entregados**.
6. Selecciona el pedido utilizando la fecha como referencia.
7. Verifica que el pedido sea correcto.
8. Pulsa **F2** para entrar el pedido en stock o **F4** para guardarlo y modificar si fuera necesario.

Relación con la trazabilidad

Si el pedido contiene productos de tabaco, será necesario realizar la trazabilidad al recibir la mercancía.

Consulta el documento específico **“Trazabilidad en pedidos”** para conocer los métodos disponibles.

Importante:

Si se intenta introducir en stock un pedido que ya ha sido registrado anteriormente, el sistema mostrará un aviso indicando que ya fue introducido.

Si aun así se procesa de nuevo, el stock quedará duplicado. En ese caso, será necesario realizar un ajuste de stock para corregirlo.

Intención: Introducir pedido en stock

Frases de entrenamiento:

- introducir pedido en stock
- entrar pedido en stock
- meter pedido en stock
- recibir pedido proveedor
- cómo entrar un pedido
- actualizar stock con pedido
- pedido recibido proveedor
- cómo recepcionar pedido
- introducir mercancía proveedor
- cargar pedido en almacén
- entrar mercancía en stock
- pedido logista stock
- descargar pedido logista
- importar pedido logista
- pedido entregado logista
- cómo recibir pedido logista
- f2 entrar stock
- pedido ya introducido
- aviso pedido ya introducido
- stock duplicado pedido
- corregir pedido duplicado
- introducir factura proveedor
- recepcionar mercancía
- cómo pasar pedido a stock
- pedidos y proveedores entrar stock
- guardar pedido y modificar
- pedidos entregados logista

Y añadiría también una mini protección semántica:

Frases relacionadas NO asociadas a esta intención

- boletos
- promotor
- reservas
- entradas evento
- tickets concierto

Así ayudas bastante a que el agente no mezcle “pedidos” de proveedor con “boletos” de clientes/promotores.

Trazabilidad en Pedidos

La trazabilidad es obligatoria para los productos de tabaco destinados a PVR (Puntos de Venta con Recargo).

Permite registrar la recepción de sacas mediante el escaneo de códigos TTT, una vez que los artículos ya están dados de alta en el sistema garantizando el cumplimiento normativo. Se recomienda escanear siempre la **unidad agregada más grande** (cajón o caja de picos), en lugar de cada paquete individual.

Documento específico de Trazabilidad o FNMT

Preguntas habituales

¿Cómo doy de alta un cliente/PVR en la FNMT?

¿Cómo registrar un PVR en la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre?

¿Cómo se da de alta un cliente en la Casa de la Moneda?

¿Dónde se tramita el alta de un PVR?

¿Cómo obtener el código FNMT?

El alta de clientes o PVR en la FNMT no se realiza desde el programa.

El cliente debe ponerse en contacto directamente con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.

Teléfonos:

- 913463875
- 910288447

Web oficial:

<https://www.sede.fnmt.gob.es/tramites/trazabilidad-productos-de-tabaco>

Importante

Este proceso se utiliza únicamente para registrar la trazabilidad de productos de tabaco que ya existen en el sistema.

La trazabilidad no crea ni da de alta artículos.

Si un producto no existe o no se reconoce, debe revisarse o crearse previamente desde **Artículos y Prensa**.

Métodos disponibles para registrar la trazabilidad

Método A: Pedido nuevo en blanco (sin entrar stock)

Cuándo usarlo

- Cuando no se lleva stock
- Cuando se quiere trazar la recepción y entrar el stock en otro momento

Pasos

1. Accede a **Pedidos y Proveedores**.
2. Crea un **Pedido Nuevo en Blanco**.
3. Introduce el nombre del pedido y el proveedor.
4. Escanea los códigos TTT (unidad agregada).
5. Pulsa **Insert / Continuar**.
6. Pulsa **F4 Trazar** y confirma con **Sí**.

Método B: Trazabilidad y entrada de stock simultánea

Cuándo usarlo

- Cuando ya existe un pedido enviado al proveedor
- Cuando se quiere trazar y entrar el stock al mismo tiempo

Pasos

1. Accede a **Pedidos y Proveedores**.
2. **Buscar pedido existente** abre el pedido enviado al proveedor.
3. Escanea los códigos TTT (unidad agregada).
4. Pulsa **Insert / Continuar**.
5. Ajusta el pedido si es necesario (punteo).
6. Pulsa **F2 Entrar Stock** y confirma la trazabilidad.

Método C: Traza rápida vinculada a un pedido existente

Cuándo usarlo

- Cuando desees vincular la trazabilidad a un pedido ya creado

Pasos

1. Accede a **Pedidos y Proveedores**.
2. Pulsa **F4 Trazar rápido**.
3. Selecciona **Sí** para vincular a un pedido existente.
4. Selecciona el pedido correspondiente.
5. Escanea los códigos TTT.
6. Pulsa **Ins Finalizar** y confirma con **Sí**.

Método D: Traza rápida sin vincular a pedido

Cuándo usarlo

- Cuando no existe ningún pedido previo (pero los artículos ya existen en el sistema)
- Para registrar únicamente la trazabilidad

Pasos

1. Accede a **Pedidos y Proveedores**.
2. Pulsa **F4 Trazar rápido**.
3. Selecciona **NO** para no vincular a pedido.
4. Elige la opción **Entrada**.
5. Introduce nombre del pedido y proveedor.
6. Escanea los códigos TTT.
7. Pulsa **Ins Finalizar**.

Control de trazabilidad

Tras completar cualquiera de los métodos, se recomienda revisar el estado de la trazabilidad desde el **Centro de control de trazabilidad**, ubicado en el **Terminal 1**.

Importante:

Si aparece el mensaje "el proveedor especificado no tiene código FID", debe revisar el campo FID en la ficha del proveedor.

Problema: al trazar un código aparece "Código no válido"

Si al introducir o escanear un código de trazabilidad el sistema muestra el mensaje "**Código no válido**":

1. Comprueba que el código se ha leído correctamente y no contiene errores de lectura.
2. Realiza la prueba utilizando el código **TTT**.
3. Si el código **TTT** funciona, revisa nuevamente el código que se está intentando trazar.

4. Si al utilizar el código **TTT** también aparece el mensaje "**Código no válido**", el cliente deberá ponerse en contacto con su proveedor para verificar el código de trazabilidad facilitado.

Clasificación de la incidencia:

- Si el código TTT funciona → Consulta de uso / validación de código.
- Si el código TTT tampoco es válido → Derivar al proveedor para revisión del código suministrado.

Problema: al trazar un artículo en la PDA aparece duplicado

Si al trazar un artículo desde la PDA aparece como **duplicado**, no debe interpretarse como un problema de artículos duplicados en la ficha de artículos.

Este mensaje normalmente indica que ese código de trazabilidad ya ha sido leído, registrado o enviado anteriormente en el proceso de trazabilidad.

Qué revisar

1. Comprueba si el código ya se ha escaneado previamente en la misma operación.
2. Revisa si el artículo o la unidad logística ya aparece en el listado de códigos trazados.
3. Verifica si la trazabilidad ya fue enviada anteriormente al repositorio.
4. Accede al **Centro de control de trazabilidad** para comprobar el estado del registro.

Importante

No se debe eliminar ningún artículo ni modificar la ficha del producto por este mensaje.

El aviso de duplicado en la PDA está relacionado con el **código de trazabilidad escaneado**, no con que existan artículos repetidos en el programa.

Si el código ya fue trazado correctamente, no debe volver a registrarse. Si hay dudas sobre el estado del envío, debe revisarse desde el **Centro de control de trazabilidad**.

Datos para Copilot

Intención: Código duplicado al trazar en PDA

Frases de entrenamiento:

- al trazar en la pda me sale duplicado
- código duplicado en la pda
- artículo duplicado al trazar
- trazabilidad duplicada en pda

- en la pda aparece duplicado
- la pda dice que el código ya existe

Respuesta del bot:

Si al trazar un artículo desde la PDA aparece como **duplicado**, normalmente significa que ese código de trazabilidad ya ha sido leído o registrado anteriormente.

Este aviso no indica que exista un artículo duplicado en la ficha de artículos.

Pasos:

1. Comprueba si el código ya se ha escaneado en la misma operación.
2. Revisa el listado de códigos trazados para confirmar si ya aparece registrado.
3. Comprueba si la trazabilidad ya fue enviada anteriormente.
4. Accede al **Centro de control de trazabilidad** para revisar el estado del registro.

Importante:

No elimines artículos ni modifiques la ficha del producto por este aviso. El mensaje de duplicado está relacionado con el **código de trazabilidad escaneado**, no con artículos duplicados en el programa.

Devoluciones de trazabilidad (Trazabilidad inversa)

“ Una devolución a trazabilidad, también conocida como **trazabilidad inversa**, es el proceso de **devolver productos a un proveedor manteniendo el seguimiento del lote o unidad original**. Este procedimiento es fundamental para asegurar que, al devolver artículos, se registre correctamente su origen y se mantenga un control preciso sobre su historial dentro de la cadena de suministro.

Pasos para realizar una devolución al proveedor utilizando la trazabilidad inversa (destrazar)

1. Accede a **Pedidos y Proveedores**.
2. Pulsa **F3 - Devolución**.
3. El sistema pedirá confirmación para generar la devolución.
4. Introduce un **nombre identificativo** para la devolución.
5. Selecciona el **proveedor** al que se realizará la devolución.
6. Escanea con el lector los **códigos TTT** de los productos a devolver.
Recuerda: siempre debe **escanearse la unidad más grande** recibida.
7. Una vez finalizado el escaneo, pulsa **Ins - Finalizar**.
8. Confirma el envío de la trazabilidad al repositorio seleccionando **Sí**.
9. Indica el **método de transporte** utilizado para la devolución.

Consideraciones importantes

- La devolución se realiza **sin vincularla a un pedido existente**.
- Siempre se debe escanear la **unidad logística más grande recibida** (cajón, caja de picos, etc.).
- El control final del estado de la operación debe realizarse desde el **Centro de control de trazabilidad**.

Responsabilidad y alcance del sistema

Es importante tener en cuenta que:

- **Estancos Élite** es una herramienta de gestión que **facilita el envío de información de trazabilidad** al repositorio europeo.
- El software **no forma parte de la cadena física de trazabilidad** ni actúa como repositorio de la UE.
- En caso de errores, rechazos o incidencias en el envío:

- El sistema ayudará a identificar el problema.
- La resolución y la comunicación con el proveedor o el operador económico anterior **son responsabilidad del estanco.**

Trazabilidad rápida

La opción **Trazabilidad rápida** permite registrar de forma ágil tanto **entradas de pedidos** como **devoluciones**, sin necesidad de seguir el proceso completo de gestión.

Acceso:

Control y Gestión → Pedidos

Pulsa **F4 - Traza rápida**

Devoluciones

Permite registrar devoluciones de artículos al proveedor de forma rápida.

Pasos:

1. **¿Desea asignarlo a una devolución existente?**
 - **Sí:** vincula la devolución a un registro existente.
 - **No:** se crea una nueva devolución.
2. **Tipo de operación**
 - Selecciona **Devolución**.
3. **Nombre del registro**
 - Introduce un nombre o acepta el propuesto por el sistema.
4. **Proveedor**
 - Selecciona el proveedor correspondiente.
5. **Escaneo de artículos**
 - Escanea los códigos de trazabilidad (QR) de los artículos a devolver.
6. **Finalización**
 - Pulsa **Insertar / Finalizar** para completar la devolución.

Comprobaciones / notas importantes

- Esta opción permite trabajar de forma rápida mediante escaneo.
- No es necesario crear previamente pedidos o devoluciones completos.
- Es recomendable para gestiones ágiles en el día a día.

Resumen rápido

La trazabilidad rápida permite registrar entradas y devoluciones directamente escaneando artículos, reduciendo pasos y agilizando la operativa diaria.



Comprobaciones / notas importantes

¿Cómo hacer un pantallazo de una devolución para enviarlo al proveedor?

Para obtener la imagen de una devolución con traza, debes hacerlo desde el sistema de trazabilidad.

Pasos:

1. Accede a **Centro de Trazabilidad**.
2. Entra en **Control de pedidos**.
3. Selecciona la **fecha de la devolución**.
4. Localiza la devolución correspondiente.
5. Comprueba que el estado esté como **aceptada por el repositorio**.

Una vez esté en estado **aceptada**, ya puedes realizar el **pantallazo de la pantalla** y enviarlo al proveedor.

Importante:

Si la devolución no está aceptada todavía, el proveedor puede rechazar la imagen como comprobante.

Devolver producto trazado sin código QR

Frases de entrenamiento:

- devolver producto sin código QR
- devolución sin QR trazabilidad
- traza inversa sin QR
- devolver tabaco sin código de trazabilidad
- no tengo el QR para hacer la devolución
- devolución de producto trazado sin escanear código
- se puede devolver sin código QR
- devolución sin identificador de trazabilidad
- cómo hacer traza inversa sin código
- devolver producto sin código T&T

Respuesta del bot:

Para realizar una devolución con trazabilidad (traza inversa), es necesario disponer del código de trazabilidad del producto.

Si no se dispone del código QR o identificador:

- No es posible realizar la devolución de forma normal mediante el proceso de trazabilidad.
- El sistema requiere escanear el código para poder registrar correctamente la operación.

Recomendaciones:

- Localizar el código de trazabilidad del producto antes de realizar la devolución.
- Revisar si el código está disponible en el propio paquete o en documentación previa.
- En caso de no disponer del código, consultar con soporte o con el proveedor para valorar alternativas.

Importante:

Las operaciones con trazabilidad requieren siempre el identificador del producto para garantizar el control y registro correcto según normativa.

Proveedores

Los **Proveedores** representan las entidades externas que **suministran productos o servicios** al establecimiento.

Este apartado se refiere únicamente a la gestión de proveedores y no a códigos de artículos o asignaciones.

Son un elemento clave para:

- la **gestión del inventario**
- el **control de compras**
- la **trazabilidad**
- el **análisis de costes**

Los proveedores **se asignan a los artículos durante su alta o modificación**, por lo que deben existir previamente en el sistema.

Cómo acceder a la pantalla de Proveedores

1. Accede al menú **“Control y Gestión”**.
2. Selecciona la opción **“Pedidos, Proveedores y Almacenes”**.
3. Accede a la ficha de **Proveedores**.

Crear un nuevo Proveedor (dar de alta proveedor)

Crear un proveedor permite **registrar una entidad suministradora** que posteriormente podrá asignarse a los artículos.

Para dar de alta un nuevo proveedor, sigue estos pasos:

1. Accede a la pantalla de **Proveedores**.
2. Sitúate en la casilla **“Código”**.
3. Cuando aparezca el buscador de proveedores, pulsa la tecla **ESC**.
4. Se abrirá una **ficha nueva en blanco** para el alta del proveedor.
5. Rellena las siguientes casillas:
 - **Código** (obligatorio): Identificador único de 3 caracteres. Se recomienda que tenga relación con el nombre del proveedor para facilitar su identificación.
 - **Identifica**: Código adicional que puede usarse para la búsqueda.
 - **Código Cliente del Proveedor**: Código que el proveedor te asigna como cliente.
 - **Nombre** (obligatorio): Nombre del proveedor
 - **Contacto**: Persona de contacto del proveedor.
 - **Domicilio, Población, Provincia, País, Código Postal**: Datos de la dirección del proveedor.

- **Datos de contacto (telf, e-mail, dirección..)**
- **NIF / DNI:** Número de identificación fiscal del proveedor.

Datos de trazabilidad (tabaco)

- **Código de Operador Económico:**
Obligatorio si el proveedor suministra productos de tabaco.
- **Códigos FID:**
Necesarios para una correcta gestión de la trazabilidad del tabaco.

6. Pulsa **Intro** para avanzar por las casillas o **Insert / Guardar** para guardar el proveedor.

Modificar un Proveedor

Permite **actualizar los datos** de un proveedor existente.

1. Accede a la pantalla de **Proveedores**.
2. Busca el proveedor:
 - Introduciendo directamente su **código**, o
 - Utilizando la **lupa** para buscarlo en el listado.
3. Selecciona el proveedor y pulsa **Intro**.
4. Modifica los campos necesarios.
5. Pulsa **Insert / Guardar** para guardar los cambios.

Importante:

El **código del proveedor no se puede modificar**.

Si necesitas cambiarlo, debes:

1. Dar de baja el proveedor actual.
2. Crear uno nuevo con el **nuevo código**.

Borrar (dar de baja) un Proveedor

Permite eliminar un proveedor que ya no se utiliza.

1. Accede a la pantalla de **Proveedores**.
2. Selecciona el proveedor que deseas eliminar.
3. Pulsa la tecla **F5 Baja**.
4. Confirma la operación cuando el sistema lo solicite.

Condiciones obligatorias:

Para poder dar de baja un proveedor:

- **No debe tener pedidos pendientes.**

- Su **saldo debe ser cero** en la cuenta de proveedor.

Si no se cumplen estas condiciones, el sistema mostrará un **mensaje indicando el motivo**.

Proveedor sin código FID en trazabilidad

Si al realizar una operación de trazabilidad aparece un aviso indicando que el proveedor no tiene código FID, significa que el campo FID no está configurado en la ficha del proveedor.

PASOS:

1. Acceder al módulo Proveedores.
2. Buscar el proveedor correspondiente.
3. Abrir su ficha.
4. Revisar el campo FID.
5. Introducir el código correcto proporcionado por el proveedor.
6. Guardar los cambios.

Resultado:

El proveedor quedará correctamente configurado para operaciones de trazabilidad y PDA.

Intención: proveedor sin FID

Frases de entrenamiento:

- el proveedor no tiene código fid
- proveedor especificado no tiene código fid
- aviso proveedor sin fid
- no puedo trazar pedido por fid
- dónde configurar el fid
- dónde poner el fid del proveedor
- error fid proveedor
- proveedor no aparece en trazabilidad
- problema fid proveedor

Respuesta del bot:

Este aviso indica que el proveedor no tiene configurado el código FID en su ficha.

Debe acceder al módulo Proveedores, abrir la ficha del proveedor e informar correctamente el campo FID antes de volver a realizar la operación de trazabilidad.

Solución de problemas con pedidos y portal de Logista

Este documento recoge algunos problemas habituales relacionados con **pedidos a proveedores y el portal de Logista**, junto con las acciones recomendadas para solucionarlos.

Los casos descritos a continuación pueden ocurrir durante el envío de pedidos, la descarga del portal o la gestión de artículos del proveedor.

El pedido aparece enviado pero no aparece en Logista

Este problema puede ocurrir cuando **el pedido se ha enviado desde el programa pero no se refleja correctamente en el portal de Logista**.

En este caso se recomienda **reenviar el pedido utilizando un nombre diferente** para evitar conflictos con envíos anteriores.

Antes de intentar reenviar el pedido, es recomendable actualizar la información del Portal Logista.

Accede a:

Control y Gestión → Portales Proveedores → Portal Logista

Realiza las siguientes opciones:

- Alt + F2 – Descargar datos
- Alt + F3 – Descargar pedidos

Una vez realizadas ambas descargas:

- Accede desde Control y Gestión → Pedidos, Proveedores y Almacenes.
- Busca el pedido existente y selecciona el que quieres reenviar.
- Pulsa F8 – Enviar a Logista.
- Selecciona la opción Reenviar a Logista.
- En la pantalla de envío, modifica el campo Código Pedido introduciendo un nombre distinto.
- Confirma el envío.

Cambiar el nombre del pedido evita conflictos con envíos anteriores ya enviados al portal.

¿Cómo puedo borrar un pedido duplicado en el portal después de haberlo enviado dos veces?

No es posible eliminar pedidos del portal de Logista desde el programa.

Todo lo relacionado con pedidos ya enviados y gestionados en el portal web de Logista debe realizarse directamente en el propio portal o a través de Logista.

Qué puedes hacer:

- Acceder al portal web de Logista y comprobar si permite la modificación o eliminación del pedido
- Si no es posible, contactar con Logista para que gestionen la incidencia

El código de proveedor de un artículo es incorrecto

Si un artículo tiene asignado un código de proveedor incorrecto, el pedido puede no coincidir con el producto recibido.

Esto puede provocar situaciones como:

- el proveedor envía un artículo diferente al solicitado
- el producto recibido no corresponde con el pedido
- diferencias entre lo pedido y lo entregado (por ejemplo, en Logista o Comet)

Solución: Revisar y corregir el código de proveedor desde la ficha del artículo.

Pasos:

1. Accede a **Control y Gestión → Artículos y Prensa**.
2. Introduce el código del artículo.
3. Localiza el campo **CODPROV**.
4. Pulsa la **lupa** para seleccionar código de artículo del proveedor correcto, o si sabes el código indícalo directamente (ves al paso 6)
5. Pulsa **F2** para buscar el artículo en el maestro del proveedor.
6. Selecciona el producto y pulsa **Intro / Aceptar**.
7. Guarda los cambios con **Insert / Guardar**.

El producto recibido no coincide con el pedido

Si al recibir un pedido el producto no coincide con el solicitado:

Puede deberse a:

- código de proveedor incorrecto en el artículo
- error en la selección del producto
- desactualización del portal

Comprobaciones recomendadas

- Revisar el campo **Cod.Prov** en la ficha del artículo
- Verificar que el código corresponde exactamente al producto del proveedor
- Actualizar el portal (descarga de artículos) si es necesario

Modificar un pedido descargado del portal de Logista

Cuando un pedido se ha realizado o descargado desde el portal de Logista, es necesario **guardarlo como pedido editable** antes de introducirlo en stock.

Pasos:

1. Accede a **Control y Gestión → Portales de Proveedores → Portal de Logista**.
2. Asegúrate de tener el portal actualizado:
 - **F2** Descargar clientes
 - **F3** Descargar artículos
3. Accede a la pestaña **Pedidos**.
4. Selecciona **Ver Pedidos Entregados**.
5. Selecciona el pedido por **fecha**.
6. Pulsa **F4** para guardarlo e introduce un nombre.
7. Una vez guardado, ve a **Pedidos, Proveedores y Almacenes**.
8. Busca el pedido guardado.
9. Revisa **costes y cantidades** según la factura.
Cómo identificar un precio incorrecto en un parcial de la saca
Si detectas diferencias de precio al revisar el pedido, es necesario comparar los parciales de la saca con la factura recibida del proveedor.
La factura es la referencia válida para comprobar los precios.
Comparando ambos, podrás identificar qué parcial o artículo no coincide en precio.
10. Pulsa **F2 - Entrar Stock**.

Para más información consulta el documento **Introducir pedido en stock**.

Imprimir o consultar un pedido si no hay conexión a Internet

Si no hay conexión en el momento de enviar la **saca**, es posible generar un listado del pedido.

Esto permite **consultar o imprimir el pedido aunque no haya conexión con el portal del proveedor**.

Pasos:

1. Accede a **Control y Gestión → Pedidos, Proveedores y Almacenes**.
2. Busca el pedido con la **lupa**.
3. Pulsa **F7 - Imprimir**.
4. Introduce un **título** para el listado.
5. Selecciona los datos a imprimir (descripción, código proveedor, etc.).
6. Elige el tipo de salida:
 - **I** Impresora
 - **A** Excel / TXT
 - **P** PDF
7. Pulsa **F7** para generar el listado.

Problemas con la descarga del portal de Logista

Si el portal no se descarga correctamente o aparecen errores al enviar pedidos, puede ser necesario realizar una **Descarga Completa del portal**.

Este problema puede provocar situaciones como:

- artículos que no se pueden enviar
- errores al enviar pedidos
- artículos que el sistema no reconoce
- mensaje: **“Este artículo NO pertenece a la Sociedad del pedido”**

En estos casos se recomienda realizar una **descarga completa del portal**.

Pasos:

1. Accede a **Control y Gestión** → **Portales de Proveedores** → **Portal de Logista**.
2. Realiza la descarga completa:
 - **Alt + F2** Descargar clientes
 - **Alt + F3** Descargar artículos
3. Verifica nuevamente los pedidos e intenta enviarlos otra vez.

Pedido introducido en stock dos veces

Si un pedido se ha introducido en stock más de una vez, el stock de los artículos quedará duplicado.

Esto puede ocurrir, por ejemplo, si se vuelve a entrar un pedido ya introducido.

Puedes identificar este caso si:

- El stock de los artículos es superior al esperado tras la entrada del pedido
- El mismo pedido se ha introducido en stock más de una vez
- El sistema ha mostrado un aviso indicando que el pedido ya estaba introducido

Cómo corregirlo

Para ajustar el stock correctamente:

- Realizar una salida de stock (**F3**) con las mismas cantidades que se introdujeron de forma incorrecta

De este modo, el stock volverá a su valor correcto.

¿Se puede añadir un artículo a un pedido ya enviado a Logista?

No es posible modificar un pedido desde el programa una vez ha sido enviado a Logista.

Cuando el pedido ya ha sido enviado:

- El pedido queda registrado en el portal de Logista
- El programa no permite añadir ni modificar artículos

¿Qué hacer en este caso?

Existen dos opciones:

1. Acceder al portal web de Logista
 - Localizar el pedido enviado
 - Añadir los productos si el portal lo permite
2. Si no es posible modificarlo desde la web:
 - Contactar con Logista para solicitar la modificación del pedido

¿Cómo crear un pedido de productos recogidos directamente en tienda?

Cuando los productos se han recogido directamente en tienda (por ejemplo, en Logista), **no deben gestionarse mediante descarga desde el portal.**

En estos casos, es necesario crear un pedido manual.

Pasos:

1. Accede a **Control y Gestión.**
2. Entra en **Pedidos proveedores y almacenes.**
3. Pulsa Intro en **Nombre de pedido.**
4. Selecciona **Pedido nuevo en blanco.**
5. Introduce manualmente los artículos correspondientes.
6. Guarda el pedido y continúa con el proceso habitual.

Importante:

- Estos pedidos **no se pueden descargar desde el Portal de Logista**, ya que no han sido generados allí.
- El pedido automático tampoco aplica en este caso.
- Este procedimiento permite registrar correctamente la mercancía recogida físicamente.

Problema: aparecen los datos del antiguo titular al realizar pedidos

Si después de un cambio de titular, al realizar un pedido siguen apareciendo los datos del antiguo titular, normalmente se debe a que la descarga del Portal de Logista no se ha realizado correctamente.

Pasos recomendados:

Acceder a:

Control y Gestión → Portales de Proveedores → Portal Logista

Realizar nuevamente las descargas:

ALT + F2

ALT + F3

Importante:

Es necesario esperar a que ambas descargas finalicen correctamente.

Una vez finalizadas:

Acceder a la pestaña Datos Generales y comprobar que ya aparecen los datos del titular actual.

Si después de realizar las descargas continúan apareciendo los datos del anterior titular:

Será necesario ponerse en contacto con el servicio técnico para revisar la GUID del cliente.

Datos para Copilot

Intención: Cambio titular Logista

Frases de entrenamiento

- sale el antiguo titular
- aparecen datos antiguos en logista
- cambio de titular logista
- pedido sale a nombre anterior
- no aparecen mis datos en logista
- datos antiguos pedido logista
- sigue saliendo el anterior titular
- portal logista datos incorrectos
- cambio titular pedidos
- logista no actualiza titular
- aparecen datos del dueño anterior
- problema cambio titular estanco
- descargar portal logista
- alt f2 alt f3 logista
- revisar guid cliente
- titular incorrecto en pedidos
- pedido con datos antiguos

Respuesta del bot

Si después de un cambio de titular siguen apareciendo los datos del anterior titular al realizar pedidos, normalmente se debe a que la descarga del Portal Logista no se ha realizado correctamente.

Ruta:

Control y Gestión → Portales de Proveedores → Portal Logista

Realizar:

ALT + F2

ALT + F3

Una vez finalizadas las descargas, comprobar en la pestaña Datos Generales que ya aparecen los datos del titular actual.

Si continúan apareciendo los datos del anterior titular:

Será necesario ponerse en contacto con el servicio técnico para revisar la GUID del cliente.

Portal Logista

El Portal Logista en Estancos Élite es una herramienta integrada que permite al estanco comunicarse directamente con la distribuidora Logista desde el propio programa, sin necesidad de realizar gestiones externas.

Acceso al Portal Logista

El acceso a Logista puede realizarse de dos formas:

- **Desde Estancos Élite (portal integrado)**

No se utiliza usuario ni contraseña.

El acceso se realiza mediante los datos de activación facilitados por Logista (código SAP, código de cliente y GUID).

- **Desde la web de Logista**

Se accede con usuario y contraseña facilitados directamente por Logista.

Requisitos previos

Para utilizar el Portal Logista, es necesario que el módulo esté **activado previamente** en:

Parámetros y Configuración → Módulos → Portales de Proveedores

Durante la activación se solicitarán datos facilitados por Logista, como:

- Código SAP
- Código de cliente
- Guid

Los datos para la activación deben solicitarse previamente a Logista con la suficiente antelación. Sin esta información, el sistema no podrá activarse ni utilizar el portal.

Cómo acceder al Portal Logista

1. Accede al menú **Control y Gestión**
2. Selecciona **Portales de Proveedores**
3. Elige **Portal Logista**

Desde esta pantalla también es posible acceder directamente a la web de Logista pulsando **F4 Web Logista**.

Apartados disponibles en el Portal Logista

El Portal Logista se organiza en varios apartados, cada uno con una función específica:

Descargas

Permite **actualizar la información de Logista** en la base de datos del programa. Desde este apartado se descargan datos de cliente, artículos y precios.

Para realizar la descarga de clientes pulsa F2, descarga y/o actualiza los **datos específicos del cliente de Logista**.

Para realizar la descarga de artículos pulsa F3, descarga y/o actualiza los **artículos y precios de Logista**.

Actualización de precios

Permite sincronizar los precios de los artículos de Logista. Es fundamental tener el código de proveedor y el proveedor asignados correctamente en la ficha del artículo

La actualización puede realizarse:

- De forma automática al iniciar el programa
- De forma semiautomática desde el portal
- De forma manual artículo a artículo

*Para conocer los pasos completos y la resolución de incidencias, consulta el documento: “**Cambio de precios de artículos**”*

Consultar artículos con precios modificados

Dentro del proceso de actualización de precios, es posible consultar qué artículos han cambiado su precio.

Pasos:

- Acceder a **Control y Gestión**
- Entrar en **Portal Logista**
- Ir a la pestaña **Actualización de precios**
- Pulsar **F6 - Modificados**

El sistema mostrará un listado con los artículos que han tenido cambios de precio, incluyendo:

- Precio anterior
- Precio nuevo

Importante:

- Este listado es **temporal**
- Se elimina automáticamente al realizar una nueva descarga de precios
- Esto ocurre **aunque no haya cambios en la nueva descarga**

Recomendación:

Si necesitas conservar esta información, es recomendable:

- Imprimir el listado
- O exportarlo antes de realizar una nueva descarga

Artículos

Muestra el **maestro de artículos de Logista**, con información como:

- Código de proveedor
- PVP
- Lote mínimo
- Estado del artículo

Desde este apartado se pueden:

- Consultar artículos (pulsa F2)
- Buscar por descripción
- Imprimir listados (pulsa F3)
- Ordenar por columnas (pulsa F9)

Este apartado es solo **informativo** y no modifica directamente los artículos del sistema.

Pedidos

Permite gestionar la comunicación de pedidos entre Estancos Élite y Logista.

La creación y envío de pedidos a Logista se realiza desde el módulo de Gestión de pedidos, mediante la opción F8 – Enviar.

Este apartado no permite crear ni enviar pedidos, solo consultarlos.

Ver pedidos procesados: Permite consultar pedidos que ya han sido tramitados por Logista, pero aún no entregados. Es solo para consulta y se puede imprimir.

Ver pedidos entregados: Permite consultar y **entrar en stock** los pedidos ya entregados por Logista (sacas).

Calendario de sacas: Muestra las **fechas límite de envío** y las **fechas de entrega** de las sacas de Logista. Se puede añadir avisos automáticos a la agenda del programa.

Datos generales: Permite consultar los datos generales del estanco descargados desde Logista.

Descargar calendario de sacas (Logista)

Este procedimiento permite descargar el calendario de sacas desde Logista y configurar avisos en el sistema.

Cómo descargar el calendario

1. Accede a **Portales de proveedores**
2. Entra en **Portal Logista**
3. Pulsa **F2 - Cliente (Realizar descarga)**
4. Accede a la pestaña **Calendario de sacas**
5. Pulsa **Intro**

El sistema:

- Descargará las sacas disponibles
- Mostrará las fechas correspondientes

Añadir aviso en agenda

Si deseas que el sistema avise de las sacas:

1. Desde el calendario de sacas
2. Pulsa **F8 - Poner en agenda**

Configuración importante

Para que funcionen los avisos en agenda:

- Ruta: **Parámetros y Configuración → Parámetros locales**
- Parámetro: **Nº 18**
- Valor: **S**

Si este parámetro no está activado:

- No se generarán avisos en la agenda

Portal Comet

La sección "**Portal Comet**" es una herramienta diseñada para facilitar la **gestión de tu estanco**. A través de esta utilidad, podrás **actualizar precios y enviar pedidos (sacas)**.

Requisitos previos

Para utilizar el Portal Comet, es necesario que el módulo esté **activado previamente** en:

Parámetros y Configuración → Módulos → Portales de Proveedores

Durante la activación se solicitarán datos como código cliente, expendedoría...

Cómo acceder al Portal Comet

1. Accede al menú **Control y Gestión**
2. Selecciona **Portales de Proveedores**
3. Elige **Portal Comet**

Desde esta pantalla también es posible acceder directamente a la web de Comet pulsando **F4 Web Comet**.

Apartados disponibles en el Portal Comet

El Portal Comet se organiza en varios apartados, cada uno con una función específica:

Descargas

Este apartado te permite mantener la información de Comet **actualizada en tu base de datos**, lo cual es crucial para la correcta gestión de precios y artículos.

Pulsa **F3** para descargar los **Artículos y precios de Comet** desde su portal a la misma base de datos.

Actualización de precios

Permite sincronizar los precios de los artículos de Comet. Es fundamental tener el código de proveedor y el proveedor asignados correctamente en la ficha del artículo

La actualización puede realizarse:

- De forma automática al iniciar el programa
- De forma semiautomática desde el portal
- De forma manual artículo a artículo

*Para conocer los pasos completos y la resolución de incidencias, consulta el documento: “**Cambio de precios de artículos**”*

Artículos

Muestra el **maestro de artículos de Comet**, con información como:

- Código de proveedor
- PVP
- Lote mínimo
- Estado del artículo

Desde este apartado se pueden:

- Consultar artículos (pulsa F2)
- Buscar por descripción
- Imprimir listados (Pulsa F7)
- Ordenar por columnas (Pulsa F9)

Este apartado es solo **informativo** y no modifica directamente los artículos del sistema.

Otros Portales

El programa Estancos permite activar hasta 6 portales de proveedores.

En los apartados anteriores hemos visto la activación del portal de Logista y Portal Comet, para el resto de portales la activación y funcionamiento será igual.

Deberemos acceder al **Menú de Control y Gestión, Módulos, Activación Portales.**

Desde aquí seleccionaremos el portal que queremos activar y pulsando F5, nos permitirá introducir los datos correspondientes a cada proveedor.

Portal Global Premium

Portal Estanclick

Portal Aldista

Portal DTC

Una vez activados los portales con los que se va a trabajar, accederemos al **Menú de Control y Gestión, Portales de Proveedores.**

Desde aquí seleccionaremos el portal del cual queremos hacer una descarga y/o consulta y accederemos a las distintas pestañas.

Enviar pedidos por email portales de proveedores

Enviar pedidos por portales de proveedores

Para enviar un pedido por un portal de proveedor, primero es necesario crear el pedido desde el apartado de Pedidos y Proveedores.

Una vez creado el pedido, se enviará desde el portal correspondiente del proveedor.

Importante:

Para poder realizar este proceso, es necesario cumplir los siguientes requisitos:

Tener dado de alta, configurado y activado el portal del proveedor correspondiente

Tener configurado el gestor de correo en el programa

Disponer de conexión a internet

El funcionamiento es similar para los siguientes portales:

Comet

Logista

Global Premium

Portal Estandclick

Aldista

Pasos generales:

Acceder a Control y Gestión.

Entrar en Portales de Proveedores.

Seleccionar el proveedor al que queremos enviar el pedido.

Entrar en la pestaña Pedidos.

Pulsar Enviar nuevo pedido.

Se abrirá la pantalla Selección de pedidos.

Seleccionar el pedido que queremos enviar.

Pulsar Intro.

El programa preguntará si queremos enviar el pedido.

Responder Sí.

Resultado:

El pedido queda enviado al proveedor seleccionado a través de su portal correspondiente.

Importante:

El pedido debe estar creado previamente desde Pedidos y Proveedores.

No se puede enviar un pedido por portal si el portal del proveedor no está configurado o activado.

Si el gestor de correo no está correctamente configurado, el envío del pedido por email puede fallar.

Sin conexión a internet no será posible realizar el envío.

Cada proveedor debe tener correctamente configurado su propio portal.
