

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.

Revision #20

Created 9 January 2026 12:20:47 by Laura

Updated 20 May 2026 10:51:58 by Laura