

FORMACIÓN PROFESIONAL · GESTIÓN LOGÍSTICA Y COMERCIAL · UNIDAD 7

Seguimiento documental y coordinación administrativa

Viernes 31 de marzo de 2028. Esperanza registra la factura PVA-0391 de Plantas Vega Alta: 100 bandejas de geranio, 1.402,50 € con IVA. Pero el parte de recepción del martes 28 dice que llegaron 92, y dos con la planta rota. ¿Qué se paga, qué queda pendiente y quién debe saberlo?

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a…

- Secuenciar los controles de la recepción de un pedido, desde que se espera la mercancía hasta que se comunica el resultado.
- Clasificar las incidencias de un aprovisionamiento y decidir la medida, el documento, el responsable y la condición de cierre.
- Definir los datos de los documentos internos de registro y control, y conciliar pedido, recepción y factura por su identificador.
- Describir los flujos de información entre departamentos y agentes, y enlazar la factura con la contabilidad y el pago.
- Llevar un expediente de seguimiento en una aplicación de gestión o en una hoja de cálculo con controles.

SITUACIÓN DE PARTIDA

«Un documento, una pregunta: ¿quién, qué, cuánto, cuándo?»

Viernes 31 de marzo de 2028, oficina de Administración de **La Retama** (caso ficticio). Esperanza registra la factura **PVA-0391** de Plantas Vega Alta, S.L.: 100 bandejas de geranio, **1.402,50 € con IVA**, que Valero tiene en la remesa de pagos del miércoles 5. Pero el parte de recepción del martes 28 cuenta otra historia: llegaron **92 bandejas**, no 100, y dos traían la planta rota; Duván recuerda que «Teodora dijo que mandaba el resto», pero nadie lo dejó por escrito; y el lunes 3 se entregan 500 jardineras al Ayuntamiento y el almacén va justo.

Ascensión repite su regla: «Un documento, una pregunta: ¿quién, qué, cuánto, cuándo?». Fabián encarga a Olaya y Duván el expediente de la compra, del pedido al pago, y un informe de excepción para el viernes 7. ¿Qué se paga, qué queda pendiente y quién debe saberlo?

❓ **Si una tienda en línea te cobra un artículo que no ha llegado, ¿qué documento enseñarías para reclamar?**

❓ **¿Por qué una empresa paga por factura y no por albarán?**

❓ **¿Quién debería enterarse primero de que falta mercancía: Compras, Almacén o Administración?**

❓ **¿Qué datos necesitas para encontrar un documento meses después?**

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

7.1 Recepción y control de la mercancía

7.2 Incidencias y no conformidades

7.3 Registro y conciliación de documentos

7.4 Coordinación entre departamentos

7.5 Aplicaciones de gestión

¿Quién me firma? Primero se cuenta



Noventa y dos bandejas de geranio. ¿Quién me firma?

Se ven bien; de geranio sé un rato. Firmo yo y acabamos.





Firmo yo, y después de contar. Cuenta tú las bandejas.

Noventa y dos, y dos con la planta rota.





Pues eso va escrito en el albarán.

CLAVE

El albarán dice lo que el proveedor cree que ha enviado; el **recuento**, lo que ha llegado. Si no coinciden, manda el recuento, y lo que falla se escribe en el albarán antes de firmar.

De cotejar a controlar

🧭

Procedimiento de recepción

Una secuencia fija de controles, cada uno con su responsable, su registro y una regla para decidir qué se acepta. La dirige Marcelino, el encargado de almacén.

🔢

Control cuantitativo

Cuánto llega: bultos, unidades por bulto y total. Se cuenta **sin copiar el albarán**.

🔍

Control cualitativo

Cómo llega: artículo, variedad, tamaño, estado del embalaje y estado de la planta.

✍️

Firmar con reservas

Si no da tiempo a contarlo todo, se firma **con reservas**, escribiendo qué no se ha comprobado.

CLAVE

Lo que se recibe sin controlar se paga sin saber qué se paga: **la recepción es el primer control del pago**. Compras dice qué se espera; Administración usa el resultado para dar por buena, o no, la factura.

7.1 · TABLA 1

Procedimiento de recepción de La Retama

PASO	QUÉ SE HACE	QUÉ QUEDA REGISTRADO
1. Preparar	Ver qué llega; reservar muelle y hueco	Lista de llegadas
2. Identificar	Proveedor, pedido, albarán, lote y pasaporte	Pedido y albarán
3. Contar	Bultos y unidades, sin copiar el albarán	Cantidad recibida
4. Revisar	Embalaje y mercancía; muestra al azar	Conforme y rechazo
5. Decidir	Aceptar, con reservas, rechazar o apartar	Albarán firmado; RM
6. Ubicar	Lo conforme, a su sitio; lo dudoso, a la zona R	Ubicación y lote
7. Comunicar	A Compras y Administración, el mismo día	RM en el expediente

Procedimiento ficticio de La Retama. RM = parte de recepción; zona R = la zona donde se aparta lo dudoso.

CLAVE

Cada paso tiene **quién lo hace** y **qué deja escrito**: si un paso no deja registro, después no se puede demostrar.

Muestreo con regla y pasaporte fitosanitario



Regla de muestreo (ficticia)

Se cuentan **todos los bultos**; las unidades, en el **10 % de los bultos** al azar, con un mínimo de 2 y redondeando al alza; si aparece un defecto, se revisa el 100 %.



Con números

92 bandejas → muestra de **10 bandejas** (9,2 al alza). 20 carros → **2 carros** (120 macetas).



Pasaporte y lote

Etiqueta oficial en cada unidad comercial con un **código de trazabilidad**. Se comprueba que cada unidad la lleva y se anota el lote: sin él no se podría retirar una partida (unidad 10).



La primera entrega de Haverwinde

Martes 28/03, DAP almacén de La Retama: 20 carros CC, 2 contados (60 cada uno), 20 pasaportes, cepellón húmedo y 14 °C: **1.200 hortensias** aceptadas, a la zona I.

CLAVE

Los carros CC son **envases reutilizables**: se cuenta el número de cada carro al entrar y al salir. Un carro que no vuelve en 30 días se cobra a 175,00 €: con 20 carros, **3.500,00 €** en juego.

7.2 · TABLA 2

Medida, documento y condición de cierre

INCIDENCIA	MEDIDA (RESPONSABLE)	DOCUMENTO	SE CIERRA CUANDO…
Falta	Reclamar; reponer o anular (Compras)	RM	Llega o se anula por escrito
Daño visible	Rechazar y apartar (Almacén)	NC con fotos	Se repone o se abona
Defecto oculto	Bloquear y reclamar (Compras)	NC	Reposición, abono o devolución
Exceso	No aceptar sin Compras (Almacén)	RM	Se amplía el pedido o se devuelve
Retraso	Seguir y replanificar (Compras)	Seguimiento	Llega o se anula
Error documental	Bloquear el pago (Administración)	FR	Rectificativa o aclaración
Sin pasaporte	Cuarentena en zona R (Almacén)	NC	Pasaporte válido del lote o devolución

Una **incidencia** es cualquier desviación entre lo pedido y lo que ocurre. Una **no conformidad** es la incidencia de cantidad o de calidad que se registra en un parte propio, con número (serie NC), para tratarla y cerrarla con una decisión.

CLAVE

Una incidencia bien clasificada se resuelve con la medida justa. Mal clasificada, **se cuenta dos veces o no se cuenta**.

8 + 10 no son 18

Compra PP-2028/0471 a Plantas Vega Alta: cada cantidad se separa y se sabe de dónde sale.

CONCEPTO	OPERACIÓN	BANDEJAS
Pedidas (PP-2028/0471)	—	100
Recibidas (recuento)	—	92
Rechazadas (NC-2028/0031)	Planta rota	2
Conformes	92 − 2	90
Faltan	100 − 92	8
Pendientes de conformidad	100 − 90 = 8 + 2	**10**

CLAVE

Las 10 pendientes **ya incluyen** las 8 que no llegaron y las 2 rechazadas. **Pendiente = pedida − conforme − anulada**. Si Vega Alta anula 5 por escrito, el pendiente baja a 5, y el historial se conserva.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Pedidas 100 bandejas, recibidas 92 y rechazadas 2. Teodora comunica **por escrito** que anula 5 y repone las otras 5. ¿Cuántas quedan pendientes?

A 13

B 5

C 10

✔ Pendiente = pedida − conforme − anulada = 100 − 90 − 5 = 5. Las 8 que faltan y las 2 rechazadas no se suman a las anuladas: ya están dentro de las 10 que no son conformes («Comprueba que lo has entendido», a; actividad 19).

Plazos para reclamar



Código de Comercio, frente al vendedor: art. 336, por faltas o defectos de lo recibido embalado, «dentro de los cuatro días siguientes al de su recibo»; art. 342, por vicios internos, «dentro de los treinta días siguientes a su entrega». Ley 15/2009, art. 60.1: reservas por escrito al porteador «en el momento de la entrega» o, si no son manifiestas, «dentro de los siguientes siete días naturales».

Código de Comercio, arts. 336 y 342 · Ley 15/2009, de 11 de noviembre, art. 60.1 · Consulta la versión vigente

SUJETO OBLIGADO

El comprador que recibe la mercancía: reclama al vendedor por faltas, defectos y vicios internos, y deja sus reservas por escrito al transportista (porteador). El daño visible se anota al recibir.

NO OBLIGA A…

…a esperar al último día: la regla de La Retama es más exigente y se comunica **POR ESCRITO EL MISMO DÍA**, con pedido, albarán, recepción, cantidades y fotos.

CLAVE

El plazo legal es el límite; el procedimiento de la empresa puede ser más estricto. Con la prueba escrita del mismo día, nadie discute después.

7.2 · DOCUMENTO 1

La no conformidad NC-2028/0031

CAMPO	CONTENIDO
Origen	28/03/2028 · RM-2028/0389 · PP-2028/0471 · PVA-A1102
Artículo y cantidad	GER-14 Geranio, maceta 14 cm · 2 bandejas (30 macetas)
Descripción	Tallos partidos y macetas volcadas, visibles al descargar; 4 fotos
Tratamiento	Rechazo; reposición pedida por escrito el 28/03
Responsables	Marcelino abre; Fabián trata y cierra (reposición o rectificativa)

Documento ficticio. La NC cita su recepción (RM), su pedido (PP) y el albarán del proveedor (PVA-A1102): por eso se puede encontrar meses después.

CLAVE

Las fotos de una NC se guardan **con ella**, en el expediente, no en el móvil de quien las hizo.

7.3 · TABLA 3

Documentos internos del aprovisionamiento

DOCUMENTO (SERIE)	PARA QUÉ SIRVE	LO EMITE
Solicitud de compra (SC)	Pedir que se compre algo	Almacén o un departamento
Pedido a proveedor (PP)	Comprometer la compra	Compras
Parte de recepción (RM)	Registrar lo contado y revisado	Almacén
No conformidad (NC) y devolución (DP)	Tratar y documentar un defecto	Almacén y Compras
Registro de factura (FR) y propuesta de pago	Anotar la factura, su estado y el pago	Administración

Los datos que no pueden faltar: **identificador** único (serie, año y número: RM-2028/0389), **referencia** al documento anterior, fecha, artículo, las **cantidades separadas** (pedida, recibida, conforme, rechazada, anulada, pendiente), el **estado** y el **responsable**.

CLAVE

Los **externos** los emiten otros (confirmación, albarán, factura, carta de porte); los **internos** los crea La Retama: ninguno lo exige la ley con ese nombre, pero sin ellos no se demuestra qué se pidió, qué llegó y por qué se paga.

El camino de los documentos



SC → PP

Almacén pide; Compras compromete la compra; el proveedor confirma la fecha.

→



Albarán + recuento

El RM sale de lo contado (Almacén); si algo falla, NC.

→



Factura → FR

Administración la registra y la concilia con PP y RM.

→



¿Coinciden?

Sí: propuesta de pago → pago (Tesorería). No: factura bloqueada → reposición, anulación o rectificativa.

→



Cierre

Expediente cerrado y anotación para evaluar al proveedor (unidad 8).

CLAVE

Un **diagrama de flujo** dibuja quién emite cada documento, a quién va y qué decisión se toma en cada punto. El punto clave es la conciliación: ahí se decide **retener el pago**.

Pedido, recepción y factura, por identificador

CONCEPTO	PP-2028/0471	RM-2028/0389	PVA-0391
Bandejas	100	90 conformes	100
Base (€)	1.275,00	1.147,50	1.275,00
IVA 10 % (€)	127,50	114,75	127,50
Total (€)	1.402,50	**1.262,25**	1.402,50

Precio: 12,75 € la bandeja. La factura coincide con el pedido, pero no con lo recibido: diferencia de **10 × 12,75 × 1,10 = 140,25 €**. La FR-2028/0702 pasa a **bloqueada** y, mientras no cuadre, no se paga nada de ella.

CLAVE

Conciliar es comprobar, línea a línea, que pedido, recepción y factura dicen lo mismo. Regla de La Retama: **se paga lo conforme**, no lo pedido ni lo facturado.

Estados, rectificativa y expediente

🔄

Estados del pedido

Abierto, *recibido en parte*, *cerrado* o *anulado*. Cada cambio de estado lleva fecha y responsable.

🚦

Estados de la factura

Registrada, *bloqueada* o *conforme*, *propuesta para pago* y *pagada*.

✏️

¿Quién corrige la factura?

Solo quien la emitió: Vega Alta expide una **factura rectificativa** que identifica la PVA-0391. La Retama no la tacha ni la registra por otro importe (RD 1619/2012, art. 15).

🗂️

Archivar para encontrar

Una carpeta por pedido, con el identificador en el nombre de cada archivo (PP-2028-0471_RM-0389.pdf) y los documentos en el orden del flujo. Se conserva **seis años** (Código de Comercio, art. 30).

CLAVE

Así, cualquiera que abra el expediente ve **la historia completa sin preguntar a nadie**.

7.4 · TABLA 4

Flujos de información de una compra

EMISOR → RECEPTOR	DATO	MOMENTO	MEDIO
Compras → Almacén	Pedido y fecha confirmada	Al confirmar	Programa
Almacén → Compras	Parte RM y NC	El día de la recepción	Programa y correo
Compras → proveedor	Reclamación	El mismo día	Escrito
Administración → Compras	Factura con diferencia	Al registrarla	Aviso en el programa
Administración → Tesorería	Propuesta de pago	Antes de la remesa	Listado aprobado

Un **mapa de flujos de información** dice, para cada dato, quién lo emite, quién lo recibe, en qué momento y por qué medio. El aprovisionamiento cruza cuatro departamentos y dos agentes de fuera.

CLAVE

Un dato que solo sabe una persona **no existe para la empresa**.

Registrar no es pagar; hablado, pero escrito

📒

Se registra; se bloquea el pago

La factura se registra aunque tenga una diferencia (libro registro y contabilidad); lo que se bloquea es el **pago**, y cambia la previsión de pagos de Tesorería. FR ↔ PP ↔ RM ↔ propuesta ↔ pago.

🔐

Separar funciones

Marcelino recibe; Fabián da la conformidad; Ascensión aprueba la propuesta; Valero paga. Olaya y Duván concilian y preparan borradores, pero no firman ni pagan.

📧

Hablado, pero escrito

Lo acordado por teléfono se confirma el mismo día por correo, con el pedido en el asunto: «PP-2028/0471 · reposición de 10 bandejas».

🕘

La reunión de quince minutos

Martes 4/04, 9:00: la FR-2028/0702 sale de la remesa del día 5 (aprueba Ascensión); la reposición, con un RM propio; Valero actualiza la previsión; Compras avisa a Comercial.

CLAVE

La norma dice. Ley 3/2004, art. 4.1: el proveedor debe hacer llegar la factura «antes de que se cumplan quince días naturales» desde la recepción; art. 4.2: la comprobación de los bienes «no podrá exceder de treinta días naturales». A partir de octubre de 2028, La Retama emitirá y recibirá facturas electrónicas con su estado (RD 238/2026).

El expediente en una hoja de cálculo

Pendiente = pedida − conforme − anulada

Conforme	=D2-E2	**90**
Pendiente	=C2-F2-G2	**10**
Control	=SI(D2=F2+E2;"OK";"REVISAR")	**OK**
Importe conforme (sin IVA)	=F2*H2	**1.147,50**
Estado factura	=SI(J2=I2;"Conforme";"Bloqueada")	**Bloqueada**

Fila de la PP-2028/0471 (actividad 13): C pedida 100, D recibida 92, E rechazada 2, G anulada 0, H precio 12,75, J base facturada 1.275,00. La fila de control es **útil si el conforme se teclea** (si F sale de =D2-E2, siempre da OK). Límites de la hoja: no impone la **integridad referencial** (deja borrar un pedido con recepciones), no bloquea de verdad una factura ni registra los cambios como un programa de gestión.

CLAVE

El Plan Savia 2028 dedica 14.500 € al módulo de almacén y 6.800 € a lectores y etiquetas. **En tu sector**: en hostelería, el pescado se recibe con temperatura y lote; en construcción, cada certificación de obra se compara con lo ejecutado antes de pagar.

El expediente de Vega Alta y el pago del 5 de abril



Olaya y Duván, para Fabián y Ascensión

Compra PP-2028/0471 del viernes 24/03/2028: 100 bandejas GER-14 a 12,75 €, entrega el martes 28/03. Caso ficticio.

1. **Los documentos, en orden.** PP-2028/0471 (vi 24/03) → albarán PVA-A1102 (ma 28/03, 92 enviadas) → RM-2028/0389 (92 recibidas, 90 conformes, 2 rechazadas) → NC-2028/0031 → PVA-0391 registrada como FR-2028/0702 (vi 31/03).

2. **Las cantidades.** Faltan 100 − 92 = 8; rechazadas 2; conformes 90; pendientes 100 − 90 = **10** (no 18). Control: 92 = 90 + 2.

3. **Los importes.** Facturado 1.402,50 €. Conforme 90 × 12,75 = 1.147,50 + IVA 114,75 = **1.262,25 €**. Diferencia **140,25 €**.

4. **La decisión de pago.** Factura **bloqueada**: sale de la remesa del miércoles 05/04. Propone Fabián, aprueba Ascensión y Valero actualiza la previsión; queda en el acta del 04/04.

5. **El cierre.** Teodora confirma por correo (lu 03/04) que repone 10 bandejas el martes 11/04. Se cierra con un RM de 10 conformes y la salida documentada de las 2 rechazadas; si no, rectificativa de −140,25 €.

✔ Expediente enlazado por identificador: **10 bandejas pendientes**, 1.262,25 € conformes de 1.402,50 € facturados, **0 € liberados** y la factura bloqueada hasta la reposición del 11/04 (PS-2028/07).

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Lo conforme de la PVA-0391 suma 1.262,25 €. ¿Por qué no se pagan ya esos 1.262,25 €?

A Porque la factura entera está en discrepancia: no se paga una parte ni se tacha; se paga cuando el expediente esté conforme

B Porque la factura todavía no se ha registrado

C Porque Valero decide no pagar a Vega Alta

✔ Paso 4 del caso: la factura no cuadra con la recepción, se bloquea y sale de la remesa del 05/04. Se paga cuando haya reposición recibida (1.402,50 €) o rectificativa (1.262,25 €). La factura sí está registrada: lo que se bloquea es el pago.

Expediente de seguimiento y coordinación

Para tu empresa comercial simulada, con datos ficticios. Modelo: el expediente PS-2028/07 de La Retama.

1 → 2 → 3 → 4 → 5

1 Recepción

Procedimiento de recepción en siete pasos con responsable y registro.

2 Incidencias

Tabla de incidencias con medida, documento y condición de cierre.

3 Expediente

Un pedido con una incidencia (PP, RM, NC, FR) conciliado por identificador en la hoja de cálculo.

4 Flujos

Mapa de flujos entre departamentos, proveedor y transportista.

5 Informe

Informe de excepción de media página con la decisión de pago.

CLAVE

Comprueba tu paso: **pendiente = pedida − conforme − anulada**; ninguna factura con diferencia propuesta para pago; quien recibe no aprueba el pago.

APRENDE CON LA IA

La respuesta que recibió Olaya

Olaya pregunta qué hacer con una factura que cobra 100 bandejas cuando llegaron 92 y 2 venían rotas. Pulsa cada tarjeta.

«Paga la factura completa en la fecha prevista y reclama después»

BULO

Una factura con diferencia se bloquea: se paga lo conforme cuando el expediente

«Quedan 8 que faltan más 10 no conformes: 18»

BULO

Son 10: las 8 que faltan ya están dentro (8 + 2 rechazadas).

«Corrige tú la factura y regístrala por 90 bandejas»

BULO

Solo la corrige quien la emitió, con una rectificativa (RD 1619/2012, art. 15).

«Tienes 30 días hábiles para reclamar las roturas»

BULO

El daño visible se anota al recibir; 4 días (CCom 336), 30 por vicios internos (342), 7 naturales al porteador.

«Guarda el expediente un año»

BULO

Seis años (Código de Comercio, art. 30).

REPASO

Ideas clave

- La recepción es el primer control del pago: siete pasos (preparar, identificar, contar, revisar, decidir, ubicar, comunicar), cada uno con responsable y registro.
- Se cuenta sin copiar el albarán: si no coinciden, manda el recuento; si no da tiempo, se firma con reservas.
- Muestreo: todos los bultos y las unidades del 10 % (mínimo 2, al alza): 92 bandejas → 10; 20 carros → 2.
- La planta viva se recibe con su pasaporte fitosanitario y su lote; sin pasaporte, cuarentena en la zona R.
- Cada incidencia tiene medida, documento, responsable y condición de cierre; la de cantidad o calidad, con su NC.
- Pendiente = pedida − conforme − anulada: 100 − 90 = 10 (8 que faltan + 2 rechazadas), no 18.
- Conciliar a tres bandas, por identificador: se paga lo conforme. PVA-0391: 1.262,25 € conformes de 1.402,50 €; diferencia 140,25 €.
- La factura con diferencia se registra, pero su pago se bloquea; solo el emisor la corrige, con una rectificativa.
- Quien recibe no aprueba el pago y quien lo aprueba no lo ejecuta; lo hablado se confirma por escrito el mismo día.



¡Ahora te toca a ti!

Repasa, practica y comprueba lo que has aprendido.

📝 **Resumen**

✅ **Test**

👆 **Interactivos**

Libro, presentaciones, resúmenes y tests gratis en **josesande.com**