

FORMACIÓN PROFESIONAL · LOGÍSTICA DE APROVISIONAMIENTO · UNIDAD 9

Pedidos e incidencias

El albarán dice 96 baterías; Iker cuenta 76 y una caja aplastada. ¿Firma sin más?

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a…

- Seguir un pedido de compra de principio a fin, con el documento y el responsable de cada paso.
- Recibir y verificar una entrega, y firmar con reservas cuando algo no cuadra.
- Cotejar pedido, albarán y factura y comprobar el IVA y la factura rectificativa.
- Elegir la medida, el documento y el plazo ante cada anomalía.
- Cumplimentar los documentos internos y reconocer los que se intercambian en digital con el proveedor.

SITUACIÓN DE PARTIDA

«Si firmas sin reservas, luego costará reclamar»

Miércoles **25 de noviembre de 2026**, muelle 3 del almacén de PLAZA. Llegan las baterías **BAT-36** del pedido urgente a **Acumuladors del Túria**. El albarán dice **96 unidades en dos palés**.

Iker cuenta: el primer palé trae 48; el segundo, **28**. Una caja tiene la esquina aplastada. El conductor: *«Firma, que ya lo arreglaréis»*. Marta le para: *«Si firmas sin reservas, luego costará reclamar lo que falta»*.

❓ ¿Has recibido un paquete incompleto? ¿Qué hiciste?

❓ ¿Quién corrige una factura equivocada: quien vende o quien compra?

❓ ¿Cuánto tiempo crees que hay para reclamar una falta?

❓ ¿Un PDF enviado por correo es una factura electrónica?

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

9.1 Del pedido al cierre

9.2 Recibir y verificar

9.3 Albarán y factura

9.4 Cuando algo falla

9.5 Los papeles de casa

9.6 Hablar con el proveedor en digital

Diez pasos: del 1 al 5

Un pedido no termina al enviarlo: termina con la mercancía en el almacén, la factura pagada y el proveedor valorado.

1

Solicitud interna

Alguien pide material: en la fábrica, el MRP; en las tiendas, la reposición.

→

2

Pedido

Compras lo emite con cantidad, precio, fecha y lugar de entrega.

→

3

Confirmación

El proveedor acepta o propone otra fecha, cantidad o precio.

→

4

Seguimiento

Compras vigila que el pedido avanza según lo confirmado.

→

5

Recepción

El almacén descarga, identifica la mercancía y la cuenta.

CLAVE

Cada paso deja un **documento** y tiene un **responsable**.

Diez pasos: del 6 al 10

1

Verificación

Se comprueban la cantidad y la calidad.

2

Registro de entrada

Lo conforme entra en el stock disponible.

3

Cotejo con la factura

Se compara lo pedido, lo recibido y lo facturado.

4

Pago

Se paga lo aprobado en la fecha pactada.

5

Cierre y valoración

Se cierra el expediente y se anota cómo lo hizo el proveedor.

CLAVE

Seguimiento activo (expediting): confirmar con el proveedor, **antes de la fecha**, que el pedido saldrá a tiempo. Si hay retraso, hay margen para reaccionar.

Pedido cerrado o pedido abierto



Pedido cerrado

Cantidad, precio y fecha fijos, con una o varias entregas definidas desde el principio.

VS



Pedido abierto

Fija precio y condiciones para un periodo; las cantidades se piden con órdenes de entrega.

CLAVE

Entrega parcial: llega solo una parte de lo pedido; el resto queda pendiente o se anula.

Lo que se firma sin mirar es difícil de reclamar



Antes del camión

Cita de muelle (muelle y hora) y aviso de expedición del proveedor: qué sale, en cuántos bultos y cuándo.



Identificar

Etiqueta del palé, albarán y número de pedido. El SSCC de la etiqueta GS1 identifica cada palé.



Verificar la cantidad

Se cuentan bultos y unidades, nunca se copian del albarán. El film intacto no prueba que esté completo.



Verificar la calidad

Se abren los embalajes dañados. Lo dañado o dudoso va a cuarentena, nunca al stock disponible.

CLAVE

Contar, fotografiar y anotar **antes de firmar**. Lo que falta se escribe en el albarán, no se recuerda.

Muelle 3, 25/11/2026


Iker

Este palé trae 28, no 48. Y esta caja viene aplastada.

Firma, que ya lo arreglaréis.


Conductor


Marta

Si firmas sin reservas, luego costará reclamar lo que falta.

Escribo: «Recibidas 76 de 96; palé 2 con 28 y film intacto; 1 caja dañada». Y hago fotos con fecha y hora.


Iker

CLAVE

La **reserva** deja constancia en el albarán; la **reclamación formal** va después, por escrito.

Los plazos que marca el libro

SITUACIÓN	PLAZO	NORMA
Faltas o defectos en mercancía embalada	4 días siguientes al de la recepción	Código de Comercio, art. 336
Vicios internos que no se ven al recibir	30 días desde la entrega	Código de Comercio, art. 342
Daño o pérdida que no se ve (transportista)	7 días naturales	Ley 15/2009, art. 60
Envío de la factura del proveedor	Antes de 15 días naturales desde la recepción	Ley 3/2004, art. 4
Pago sin plazo en el contrato	30 días naturales desde la recepción (pactado, máx. 60)	Ley 3/2004, art. 4

Ejemplo del caso: recepción el 25/11/2026 → faltas hasta el domingo 29/11; pago a 60 días → domingo 24/01/2027.

CLAVE

Regla práctica: **documentar y comunicar la incidencia en el momento**, sin apurar los plazos.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Recibes bultos embalados el miércoles 14/10/2026 y luego ves que faltan unidades. ¿Hasta qué día puedes reclamar la falta?

A Hasta el domingo 18/10/2026

B Hasta el martes 13/11/2026

C Solo el mismo día: después ya no

✔ Código de Comercio, art. 336: dentro de los 4 días siguientes al de la recepción (15, 16, 17 y 18/10). Los 30 días son para vicios internos (art. 342).

Tres fuentes antes de pagar

El albarán acredita la entrega; la factura, lo que hay que pagar. Pedalia paga por factura, nunca por albarán.

FUENTE	QUÉ DICE	QUÉ SE COMPRUEBA
Pedido	Lo que se pidió	Artículo, cantidad y precio pactados
Albarán y hoja de recepción	Lo que llegó de verdad	Unidades contadas y conformes
Factura	Lo que se cobra	Cantidad, precio, descuentos, base, IVA y total

CLAVE

Si las tres coinciden, se aprueba. Si no, la factura **se bloquea** hasta aclarar la diferencia.

Base, cuota y total: el pedido PC-2026-0412

Total = base × (1 + 21 %)

Base de la factura AT-2026/0871	96 × 205,00 €	**19.680,00 €**
Cuota de IVA	19.680,00 × 21 %	**4.132,80 €**
Total facturado	19.680,00 + 4.132,80	**23.812,80 €**
Rectificativa R-2026/0019	−21 × 205,00 = −4.305,00; IVA −904,05	**−5.209,05 €**

Base = unidades × precio − descuentos. RD 1619/2012: contenido, art. 6; serie propia, art. 6.1.a; la expide quien emitió la original, art. 15.

CLAVE

La rectificativa la emite **el proveedor**. El cliente no «descuenta por su cuenta».

Ruedas Levante: ¿qué líneas se aprueban?

Actividad 6. Recepción: 48, 60 y 90 unidades, todas conformes.

LÍNEA	PEDIDO	RECIBIDO	FACTURA	DECISIÓN
RUE-28	48 × 22 €	48	48 × 22 € = 1.056,00 €	Aprobar
CUB-28	60 × 15 €	60	60 × 16 € = 960,00 €	Bloquear: precio (+60,00 €)
CAM-28	100 × 4 €	90	100 × 4 € = 400,00 €	Bloquear: cantidad (+40,00 €)

Aprobado: 1.056,00 + 900,00 + 360,00 = 2.316,00 € de base. Facturado: 2.416,00 €. La rectificativa abona 100,00 € de base y 21,00 € de IVA (121,00 €).

CLAVE

Se compara **línea a línea**: precio contra el pedido y cantidad contra lo recibido.

Anomalía, medida, documento y plazo

ANOMALÍA	MEDIDA	DOCUMENTO	PLAZO
Faltas en bultos embalados	Reserva; reclamar; reponer o anular	Albarán con reservas, NC, reclamación	Reserva al recibir; reclamar en 4 días
Daño visible	Cuarentena; devolver; abono o reposición	Albarán con reservas, fotos, NC	En la entrega
Referencia equivocada	No dar entrada; devolver y pedir la correcta	NC y reclamación	En la entrega
Retraso	Seguimiento; replanificar; penalización si se pactó	Ficha de seguimiento, reclamación	Antes de la fecha; reclamar al constatarlo
Defecto interno	Bloquear el lote; reclamar	NC, informe de prueba, reclamación	30 días desde la entrega
Factura errónea	Bloquear el pago; pedir la rectificativa	Hoja de cotejo	Al cotejar

Responsables: almacén (daño visible), compras (retraso, factura), almacén y compras (faltas, referencia), calidad y compras (defecto interno).

Una reclamación que funciona

🤔

Antes, una pregunta

¿Necesito de verdad lo que falta? Si otro envío llega a tiempo, anular puede ser mejor que una reposición tardía.

✉️

Por escrito

Con justificante de recepción. Cita pedido, albarán y recepción; cuántas unidades y qué les pasa, con fotos.

🎯

Algo concreto

Pide reponer, abonar o retirar, y respuesta en un plazo. La penalización, solo si el contrato la prevé.

CLAVE

Las **faltas** y los **daños** se registran por separado: se resuelven de forma distinta y miden cosas distintas del proveedor.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

La factura cobra las cubiertas CUB-28 a 16 € y el pedido decía 15 €. ¿Qué hace compras?

A Paga descontando por su cuenta 1 € por cubierta

B Bloquea el pago y pide la factura rectificativa

C Paga y reclama la diferencia el mes siguiente

✔ Factura errónea: bloquear el pago y pedir la rectificativa, que expide quien emitió la factura (RD 1619/2012, art. 15).

Documentos internos de Pedalia

DOCUMENTO	PARA QUÉ SIRVE	EJEMPLO EN PEDALIA
Solicitud de compra	Pedir material a compras	Necesidad de BAT-36 del MRP
Ficha de seguimiento	Anotar confirmación, contactos y fechas	Llamadas a Túria antes del 25/11
Hoja de recepción	Recoger lo contado y revisado en el muelle	REC-2026-0388
Registro de entradas	Dar de alta en el stock lo conforme	Entrada de 75 BAT-36 en PLZ
Informe de no conformidad	Describir un defecto, su causa y su tratamiento	NC-2026-031
Registro de incidencias	Listar todas las incidencias y su estado	Faltas y daños de noviembre
Ficha de valoración	Puntuar cada entrega y ver la media	PRV-005

Un expediente por pedido, con los mismos códigos: si un código cambia, el expediente se rompe.

La nota de Túria sobre 100

Nota = 40 + 30 × servidas ÷ pedidas + 30 × conformes ÷ servidas

Puntualidad (en fecha: 25/11)	40	**40,00**
Servidas sobre pedidas	30 × 76 ÷ 96	**23,75**
Conformes sobre servidas	30 × 75 ÷ 76	**29,61**
Nota de la entrega	40 + 23,75 + 29,61	**93,4**

Los 40 puntos, solo si llega en la fecha confirmada. La media de Túria baja de 98,0 a 97,2 en 6 entregas, con una alerta de faltas.

CLAVE

Es una **política interna** de Pedalia, no una obligación legal.

Los programas hablan entre sí

EDI (intercambio electrónico de datos): mensajes en formatos estándar, como EDIFACT de las Naciones Unidas, sin volver a teclear.

MENSAJE EDI	QUÉ ES	DOCUMENTO EN PAPEL	PASO DEL 9.1
ORDERS	Pedido	Pedido de compra	2 · Pedido
ORDRSP	Respuesta al pedido	Confirmación	3 · Confirmación
DESADV	Aviso de expedición (ASN)	Aviso de expedición y albarán	5 · Recepción
INVOIC	Factura	Factura	8 · Cotejo

Sin EDI: portal de proveedores (web del cliente para pedidos y facturas) o, en los más pequeños, correo y PDF.

CLAVE

Un **formato estructurado** lo lee un programa campo a campo, sin que nadie lo teclee.

Factura electrónica entre empresas

⚖️

Exige un formato estructurado e interoperable, como el mensaje EDI de factura o Facturae (art. 7): un PDF ordinario no la cumple. Quien recibe la factura informará de su aceptación o rechazo y del pago efectivo en 4 días naturales, sin contar sábados, domingos ni festivos nacionales (arts. 10 y 12).

Real Decreto 238/2026 y Orden HAC/1028/2026 (consultado en el BOE el 20/10/2026)

SUJETO OBLIGADO

Hacia el 06/10/2027, quien superó 8 millones de euros de volumen de operaciones el año anterior; hacia el 06/10/2028, el resto.

NO OBLIGA A…

Es otra cuestión el programa de facturación: RD 1007/2023 (Verifactu o no), antes del 01/01/2027 en sociedades y del 01/07/2027 en el resto.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

El palé de las 20 baterías



Iker y Marta · Pedalia, PLAZA

PC-2026-0412 (16/11/2026): 96 BAT-36 a 205,00 €, entregadas en PLAZA; pago a 60 días desde la recepción. Albarán ALB-AT-1533 y factura AT-2026/0871, por 96.

1. **Recepción REC-2026-0388.** Palé 1: 48; palé 2: 28. Cuenta 76: 75 conformes y 1 deformada a cuarentena. Firma con reserva y fotos.
2. **Cotejo.** Pedido 96 · albarán 96 · recibidas 76, conformes 75 · factura 96. Factura bloqueada.
3. **Medidas.** 25/11: NC-2026-031 y reclamación, sin apurar los 4 días (29/11). Ogniwa Odra llega antes: Marta anula las 20.
4. **Rectificativa R-2026/0019.** −21 × 205,00 = −4.305,00 €; IVA −904,05 €; total **−5.209,05 €**.
5. **Cierre.** Pago 18.603,75 € (vence el domingo 24/01/2027; remesa el viernes 22/01). Nota 93,4; media de 98,0 a 97,2.

✔ 75 baterías en stock, 20 anuladas y 1 abonada: se pagan 18.603,75 € = 75 × 205 € × 1,21.

REPASO

Ideas clave

- Diez pasos, de la solicitud interna al cierre y la valoración: cada uno con su documento y su responsable.
- Seguimiento activo: confirmar antes de la fecha que el pedido saldrá a tiempo.
- Se cuenta, nunca se copia el albarán. Lo dañado, a cuarentena; lo que no cuadra, reserva en el albarán.
- Faltas en bultos embalados: 4 días; vicios internos: 30 días desde la entrega (C. de Comercio, arts. 336 y 342).
- Cotejo a tres bandas: pedido, albarán y factura. Si no coinciden, la factura se bloquea.
- La rectificativa la expide quien emitió la factura, con base y cuota corregidas: el cliente no descuenta por su cuenta.
- Cada anomalía pide su medida, su documento y su plazo; faltas y daños se registran por separado.
- EDI evita teclear dos veces; la factura electrónica exige formato estructurado: un PDF no vale.



¡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**