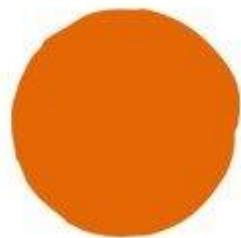


# **CONTROL DE REQUERIMIENTO DE GARANTIA**



**Sol de Laredo**

**Agroindustrial Laredo S.A.A.**

## Especifique el nivel de severidad de la incidencia (A ser completado por solicitante)

Severidad	Abreviatura	Requisitos a cumplir para establecer el nivel de severidad	Marcar (X)
• Nivel 1	N1	Riesgo de parada de las actividades principales. Más del 50% de los usuarios afectados. Error grave en el sistema, sin solución alternativa. Problemas con procesos críticos para la empresa.	
• Nivel 2	N2	Error que impide la ejecución de alguna actividad importante de la empresa. Más del 50% de los usuarios de un área de negocios afectados.	
• Nivel 3	N3	Error que no representa riesgo para las actividades críticas. Impacto para un pequeño número de usuarios	X
• Nivel 4	N4	Problemas relacionados con perfiles o autorizaciones que no imposibiliten la ejecución de procesos de severidad 1 o 2. El usuario puede continuar normalmente con sus actividades o tiene una solución alternativa.	

## Actualización del contenido del documento (A ser completado por solicitante)

Fecha	Usuario TI	Correo	Descripción de la actualización
30.06.2025	Angel Vasquez	Angel.vasquez@agroindustrialaredo.com	No se puede generar OE a pedido de Ventas

## Tipo de incidencia (A ser completado por el consultor)

Tipo de Observación	Abreviatura	Descripción	Marcar (X)
• Error	ER	Error presentado durante la ejecución del sistema, configuración o desarrollo (Requiere transporte). <b>Aplica garantía.</b>	X
• Datos maestros o procedimiento	DM	Cierta funcionalidad no da los resultados esperados por falta de actualización de datos maestros o por un error en el procedimiento realizado.	
• Autorizaciones	AU	Falta de autorización a algún objeto.	
• Idioma	ID	Error en la traducción de algún texto del sistema.	
• Documentación	DO	Requerimiento de algún documento relacionado a explicar la funcionalidad del sistema.	
• Mejora	ME	Solicitud de cambio o nueva funcionalidad no contemplada en la definición realizada.	

## Actualización de horas consumidas (A ser completado por el consultor Xternal)

Fecha atención	Fecha entrega	Horas	Comentario

## Detalle de la incidencia

### Datos del ticket

- Nro. de ticket: 2025-0014

### Coloque el detalle de la incidencia (A ser completado por el solicitante)

- Usuarios Involucrados: BARTEAGA
- Módulo: SD
- Proceso:
- Transacción / Aplicación:
- Descripción del Caso:

Buenos dias

Para comentarte que el pedido 20012906, fue una **compra por 2000 TN**, según el cuadro descargado del sistema y que adjunto, solo se han **atendido 1,969.1 tn**; quedando pendiente un **saldo por despachar de 30.9 TN**.

Sin embargo, al momento de tomar el pedido 20012906, para generar la orden por el saldo, no me permite y sale el mensaje como si ya no existiera saldo, te hago llegar la captura:

### VL01N – Crear entrega de salida

Puesto de expedición: \* 1001

Tipo	Doc.comercial	Posición	Texto de mensaje	TxEx
●	20012906		Sin posiciones relevantes para entrega en pedido 0020012906 clase de pedido ZPN1	?

Por favor tu apoyo urgente en validar este caso, ya que el cliente está solicitando retirar con urgencia su saldo a favor.

#### **Diagnóstico y solución (A ser completado por el consultor Xternal)**

Se brindó soporte funcional SAP PM, con el análisis del caso presentado en productivo. Se llega a la siguiente conclusión:

Se reportó un inconveniente en el cual un pedido no permitía la generación de entregas.

- ✓ El usuario indicaba que no existían entregas pendientes, según lo visualizado en el reporte *Zetas de Despachos Pendientes*.
- ✓ Como parte del análisis, se realizó la revisión del pedido afectado y se lo comparó con otro pedido similar que sí permitía generar entregas. A continuación, se solicitó acceso a la transacción **MMBE** para verificar la disponibilidad de stock del material, y posteriormente se revisó la transacción **MD04** con el objetivo de consultar las necesidades y compromisos asociados al material.
- ✓ En **MD04** se detectó que ya existía una entrega generada para dicho pedido, la cual aún no había sido contabilizada. Esta entrega ya cubría el 100% de la cantidad solicitada en el pedido, razón por la cual el sistema no permitía crear una nueva entrega.
- ✓ Con esta información, se informó al usuario que el impedimento se debía a la existencia de una entrega previa pendiente de contabilización. Tras verificar esta situación, el usuario confirmó la atención del incidente y dio su conformidad con la resolución.