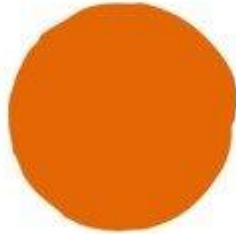


# **CONTROL DE REQUERIMIENTO DE GARANTIA**



**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 días

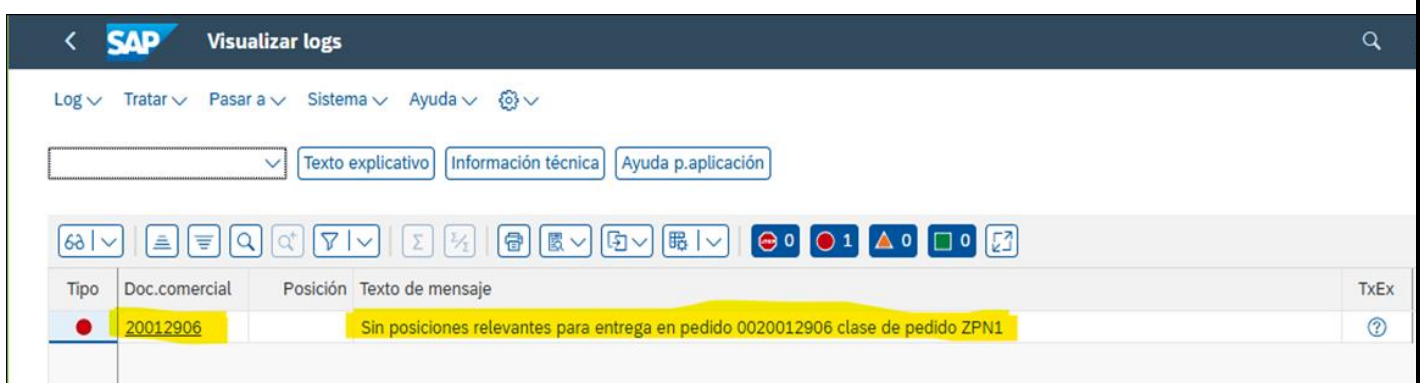
Para comentarte que el pedido 20012906, fue una **compra por 2000 TN**, según el cuadro descargado del sistema y que adjunto, solo se han **atendido 1,969.1 tn**; quedando pendiente un **saldo por despachar de 30.9 TN**.

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



The screenshot shows the SAP VL01N transaction screen. The title bar reads "SAP Crear entrega de salida con referencia a pedido". Below the title bar, there are navigation tabs: "Entrega de salida", "Tratar", "Pasar a", "Sistema", "Ayuda", and a settings icon. A dropdown menu is open, showing "Sin referencia a pedido" and "Resumen". Below this, there is a field for "Puesto de expedición" with the value "1001" and a copy icon. Under the "Datos de pedido" section, there are fields for "Fecha de selección" (27.06.2025) and "Pedido" (20012906).



The screenshot shows the SAP "Visualizar logs" screen. The title bar reads "SAP Visualizar logs". Below the title bar, there are navigation tabs: "Log", "Tratar", "Pasar a", "Sistema", "Ayuda", and a settings icon. A dropdown menu is open, showing "Texto explicativo", "Información técnica", and "Ayuda p.aplicación". Below this, there is a toolbar with various icons for filtering and viewing logs. The main table displays log entries with columns: "Tipo", "Doc.comercial", "Posición", "Texto de mensaje", and "TxEx".

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.