

# **11. CÓMO PUEDO VER EL ESTADO DE MI RECLAMACIÓN/DEVOLUCIÓN**

# Estado de mi reclamación/devolución solicitada

Para ver el estado de la solicitud clicar en **Gestionar Solicitudes**.

The screenshot shows the Oracle procurement portal dashboard. At the top left is the Oracle logo. The main navigation bar contains several icons with labels: 'Solicitudes de compra' (shopping cart icon), 'Acuerdos de compra' (handshake icon), 'Órdenes de compra' (document icon), 'Mis recepciones' (document icon), 'Negociaciones' (scales icon), 'Catálogos' (book icon), 'Proveedores' (group of people icon), and 'Calificación del proveedor' (checklist icon). Below this bar, the 'Solicitudes' section is visible, featuring a 'Más tareas' dropdown menu and a 'Gestionar solicitudes' button, which is circled in blue. The bottom navigation bar includes a 'Comprar por categoría' dropdown, a search bar with the text 'Búsqueda', and a user profile section for 'Solicitante María del Carmen Labiano Elizalde'.

# Estado de mi reclamación/devolución solicitada

Utilizo el buscador para encontrar la solicitud de la que quiero conocer su estado.

The screenshot displays the Oracle 'Gestionar solicitudes' (Manage Requests) interface. At the top left, the Oracle logo and a hamburger menu icon are visible. The top right corner contains navigation icons: a home icon, a star, a flag, a notification bell with '21', and a user profile icon labeled 'ML'. Below the header, the page title 'Gestionar solicitudes' is followed by a 'Listo' button. The main content area is divided into two sections. On the left, under the heading 'Búsqueda avanzada', there are several search filters: 'Unidad de negocio solicitante' (dropdown), '\*\* Introducida por' (dropdown with search icon), '\*\* Solicitud' (dropdown with search icon), 'Descripción' (dropdown with search icon), 'Creación' (dropdown), 'Estado' (dropdown with 'Todos' selected), and 'Solicitante' (dropdown with search icon). On the right, there are tabs for 'Básica', 'Gestionar lista de comprobaciones', 'Búsqueda Guardada', and a dropdown menu set to 'Solicitudes'. Below these are filters for '\*\* Proveedor' (dropdown with search icon), 'Orden' (dropdown with search icon), '\*\* Artículo' (dropdown with search icon), 'Solicitudes que requieren atención' (dropdown), 'Solicitudes con líneas canceladas' (dropdown), and 'Estado de fondos' (dropdown with 'Todos' selected). At the bottom right, there are buttons for 'Buscar', 'Restablecer', 'Guardar...', 'Agregar Campos' (dropdown), and 'Volver a Ordenar'. The bottom left corner shows the text 'Resultados de búsqueda'.

# Estado de mi reclamación/devolución solicitada

Acceder a la Solicitud y en el campo **Orden** aparece un botón azul que pinchándolo te informa que la orden de cambio tiene modificaciones pendientes.

Solicitud: SC-101

Unidad de negocio solicitante: DCA - PNA  
Introducida por: María del Carmen Labiano Elizalde  
Descripción: O.DOCK STATION DELL WD19

Fecha de creación: 7/05/20  
Estado: Aprobada  
Justificación: Dook para portatil solicitado según indicación de Pablo Riveros por cambio en puesto de trabajo

Importe de solicitud: 103,92 EUR  
Importe de aprobación: 124,43 EUR  
Estado de fondos: Liquidados  
Anexos: Ninguno  
Departamento: DSP050500

Líneas de solicitud

Línea	Artículo	Descripción	Nombre de categoría	Cantidad	Unidad de medida	Precio	Importe (EUR)	Estado	Estado de fondos	Orden	Ciclo de vida de línea
1	O00467	O.DOCK STATION DELL WD19	Consumibles/Perifericos	1	UNIT	103,92 EUR	103,92	Aprobada	Liquidado	OC-79	

Filas Seleccionadas 1 Columnas Ocultas 13

Línea 1: Detalles

Solicitante: María del Carmen Labiano Elizalde  
Fecha de entrega solicitada: 14/05/20  
Tipo de ubicación de entrega: Interna  
Ubicación de entrega: IT Services-Edificio Amigos

Tipo de destino: Gasto  
Comprador: Indira Carrancho De Grado  
Proveedor sugerido: DATA BASE STORAGE, S.L.  
Artículo de proveedor: 210-ARJG  
Acuerdo: PS7374DCA (DCA)  
Línea de acuerdo: 10

Moneda (SÓLO PARA PROVEEDORES EXTRANJEROS)  
Importe en moneda extranjera (SÓLO PROVEEDORES EXTRANJEROS)  
Estado Reclamacion Solicitud: No Reclamado  
Número de JIRA: SD-193352

La orden tiene cambios pendientes

# Estado de mi reclamación/devolución solicitada

Pincha sobre la orden de compra y en **Acciones** ir a **Ver Historia Órdenes de Cambio**. El panel nos da la información de qué **Comprador** está gestionando el cambio y que está en estado **“Aprobación Pendiente”**.

The screenshot displays the 'Orden de cambio' (Change Order) interface. At the top, the header shows 'Universidad de Navarra'. The main content area is titled 'Orden de cambio: 1' and includes the following details:

- Orden de cambio: 1
- Descripción: RECLAMACIÓN
- Fecha de creación: 11/05/20
- Estado: Aprobación pendiente
- Cambio en importe: 0,00 EUR
- Estado de fondos: No aplicable

On the right side, there is a dropdown menu labeled 'Acciones' (Actions) which is circled in blue. The menu options are:

- Editar
- Suprimir
- Comunicar
- Retirar
- Cancelar orden de cambio
- Revisar cambios
- Ver historial de órdenes de cambio

Below the main details, there is a 'General' section with the following information:

- Unidad de negocio de compras: DCA
- Unidad de negocio solicitante: DCA - PNA
- Entidad jurídica compradora: Universidad de Navarra
- Unidad de negocio de facturación: DCA
- Orden: OC-79
- Estado: Abierta
- Estado de fondos: Reservada
- Comprador: Indira Carrancho De Grado
- Fecha de creación: 8/05/20

An inset window shows the 'Historial de órdenes de cambio: 1' (Change Order History) for the order OC-79. It lists the following details:

- Comprador: Indira Carrancho De Grado
- Proveedor: DCA BASE STORAGE S.L.
- Unidad de registro de compras: DCA
- Situ de proveedor: PPSI140CA
- Entidad jurídica compradora: Universidad de Navarra
- Orden: OC-79
- Descripción: RECLAMACIÓN
- Estado: Aprobación pendiente

At the bottom, there is a table for 'Acción' (Action) with columns for 'Parte' (Part), 'Número' (Number), 'Fecha de acción' (Action Date), and 'Información adicional' (Additional Information). The table contains one entry:

Acción	Parte	Número	Fecha de acción	Información adicional
Enviar	Solicitante	Maia del Carmen Lab...	11/05/20 10:25	

At the bottom of the page, there are sections for 'Condiciones' (Conditions) and 'Notas y anexos' (Notes and attachments). The 'Condiciones' section includes:

- Acuse de recibo necesario: Ninguna
- Condiciones de pago: Neto a 45 días
- Método de envío: Franco a bordo
- Condiciones de flete: Franco a bordo
- Pago en recepción: \_\_\_
- Confirmación de orden: \_\_\_

# Estado de mi reclamación/devolución solicitada

También puedes desde la misma solicitud clicar en **Acciones-Ver Historial de Documentos**, pinchar sobre **“Enviar Cambio Orden”** y se ve en manos de qué comprador esta la aprobación.

Universidad de Navarra

Solicitud: SC-101

Unidad de negocio solicitante: DCA - PNA  
Introducida por: María del Carmen Labiano Elizalde  
Descripción: O.DOCK STATION DELL WD19

Fecha de creación: 7/05/20  
Estado: Aprobada  
Justificación: Dock para portatil solicitado según indicación de Pablo Riveros por cambio en puesto de trabajo

Importe de solicitud: 103,92 EUR  
Importe de aprobación: 124,43 EUR  
Estado de fondos: Liquidados  
Anexos: Ninguno  
Departamento: DSP050500

Acciones: Ver ciclo de vida, Acciones, Historial

Líneas de solicitud

Línea	Artículo	Descripción
1	O00467	O.DOCK STA...

Línea 1: Detalles

Historial de documentos: SC-101

Introducida por: María del Carmen Labiano Elizalde  
Unidad de negocio solicitante: DCA - PNA  
Solicitud: SC-101  
Descripción: O.DOCK STATION DELL WD19  
Estado: Aprobada

Acción realizada	Realizada por	Fecha de acción	Documento de referencia	Información adicional
<a href="#">Enviar cambio de orde</a>	Labiano Elizalde, María ...	11/05/20 10:25	Orden de compra OC-79...	RECLAMACIÓN
<a href="#">Enviar or...</a>	Labiano Elizalde, María ...	8/05/20 10:00	PO OC-79	
<a href="#">Enviar solicitud</a>	Labiano Elizalde, María ...	8/05/20 10:00	Solicitud SC-101	
Aprobar	fpe@unav.es	8/05/20 13:25		
Aprobar	lbarbuen Rey, Laura	8/05/20 14:55		
Reservar fondos c	UNAV_DEV	8/05/20 14:55		
Retirar solicitud	Labiano Elizalde, María ...	8/05/20 10:04	Solicitud SC-101	
<a href="#">Enviar solicitud</a>	Labiano Elizalde, María ...	7/05/20 15:37	Solicitud SC-101	
Retirar	Labiano Elizalde, María ...	8/05/20 10:04		

Número de JIRA: SD-193352

# Estado de mi reclamación/devolución solicitada

Cuando el aprobador recibe la orden de cambio, si no tiene toda la información que necesita para gestionar la orden solicitará información al solicitante quien recibirá aviso de campanita en Notificaciones.

The screenshot displays the 'Universidad de Navarra' portal interface. At the top left, the university logo and name are visible. The main header shows 'Solicitud: SC-101'. Below this, details for the request are provided, including the business unit (DCA - PNA), the requester (María del Carmen Labiano Elizalde), and the description (O.DOCK STATION DELL WD19). The status is 'Aprobada' (Approved) with a justification: 'Dock para portátil solicitado según indicación de Pablo Riveros por cambio en puesto de trabajo'. The creation date is 7/05/20.

A notification popup is active in the top right corner, titled 'Notificaciones pendientes'. It contains a search bar and a list of pending notifications. The first notification is: 'Información Solicitada: Aprobar Orden de cambio de solicitante OC-79-1' by María del Carmen Labiano Elizalde, received 8 minutes ago. Below the notification, there are tabs for 'Estado de fondos' (Liquidados) and 'Anexos' (Ninguno), and a 'Departamento' field (DSP050500).

The 'Líneas de solicitud' section features a table with columns: Línea, Artículo, Descripción, Nombre de categoría, Cantidad, Unidad de medida, Precio, Importe (EUR), Estado, Estado de fondos, Orden, and Ciclo de vida de línea. The table contains one row for line 1, article 000467, 'O.DOCK STATION DELL WD19', categorized as 'Consumibles/Periféricos' with a quantity of 1 UNIT and a price of 103,92 EUR. The status is 'Aprobada' and the funds are 'Liquidados'. The order number is OC-79.

Below the table, the 'Línea 1: Detalles' section provides further information: Solicitante (María del Carmen Labiano Elizalde), Fecha de entrega solicitada (14/05/20), Tipo de ubicación de entrega (Interna), and Ubicación de entrega (IT Services-Edificio Amigos). It also lists Tipo de destino (Gasto), Comprador (Indira Carrancho De Grado), Proveedor sugerido (DATA BASE STORAGE, S.L.), Artículo de proveedor (210-ARJG), Acuerdo (P57374DCA (DCA)), Línea de acuerdo (10), Moneda (SÓLO PARA PROVEEDORES EXTRANJEROS), Importe en moneda extranjera (SÓLO PROVEEDORES EXTRANJEROS), Estado Reclamación Solicitud (No Reclamado), and Número de JIRA (SD-193352).

# Estado de mi reclamación/devolución solicitada

Al acceder ve los comentarios del aprobador/gestor de compra. Para contestarle da a acciones-enviar información y rellena lo que le quiere comunicar.

Aprobación de orden de cambio  
**€125,74**  
**DATA BASE STORAGE, S.L.**  
Descripción de cambio: RECLAMACIÓN  
Iniciada por: Indira Carrancho De Grado

Comprador: Indira Carrancho De Grado  
Solicitante: María del Carmen Labiano Elizalde  
Solicitud: SC-101  
Orden de cambio: [OC-79-1](#)

**Líneas cambiadas**

O.DOCK STATION DELL WD19	€103,92
--------------------------	---------

1 x €103,92  
Artículo: 000467  
Solicitante: Labiano Elizalde, María del Carmen  
Solicitud: SC-101  
Cuenta de cargos: DCA-6055-DSP050500-0-0-0-0

**Aprobaciones**

Indira Carrancho De Grado

11/05/20 10:49  
Indira Carrancho De Grado solicitó información de María del Carmen Labiano Elizalde (PRUEBA)

11/05/20 10:26  
Enviada por María del Carmen Labiano Elizalde  
[PO\\_300000001580022\\_OC-79\\_1.pdf](#)

Aprobación de orden de cambio  
**€125,74**  
**DATA BASE STORAGE, S.L.**  
Descripción de cambio: RECLAMACIÓN  
Iniciada por: Indira Carrancho De Grado

Enviar información Ejecutar Cancelar

\* Comentario: Es que lo necesito super super urgenteeee

Es que lo necesito super super urgenteeee

Arrastre aquí los archivos o haga clic para agregar un anexo

Indira Carrancho De Grado

11/05/20 10:49  
Indira Carrancho De Grado solicitó información de María del Carmen Labiano Elizalde (PRUEBA)

11/05/20 10:26  
Enviada por María del Carmen Labiano Elizalde  
[PO\\_300000001580022\\_OC-79\\_1.pdf](#)

# Estado de mi reclamación/devolución solicitada

Una vez que el comprador aprueba la solicitud, el solicitante recibe un mail y un **Aviso** en la campanita. Ejemplo de mail que se recibe.

**Documento (Orden de cambio de solicitante) OC-79 (Solicitud SC-101) cambiado**

**Detalles**

Persona Asignada	Indira Carrancho De Grado María del Carmen Labiano Elizalde	Entidad jurídica compradora	Universidad de Navarra
De	María del Carmen Labiano Elizalde	Orden	OC-79
Fecha Asignada	11/05/20 11:15	Unidad de negocio de compras	DCA
Fecha de Caducidad	10/08/20 11:15	Comprador	Indira Carrancho De Grado
Número de Tarea	371122	Justificación	

**Detalles de orden de cambio**

Orden de cambio	1	Importe de orden nueva	103,92 EUR
Descripción	RECLAMACIÓN		
Parte iniciadora	Solicitante		
Fecha de creación	11/05/20 10:17		

**Detalles de orden**

Proveedor	DATA BASE STORAGE, S.L.	Descripción	
Sitio de proveedor	P97374DCA	Nota al proveedor	
Ubicación de envío	IT Services-Edificio Amigos	Unidad de negocio solicitante	DCA - PNA
Orden del proveedor		Solicitud	SC-101
		Solicitante	María del Carmen Labiano Elizalde
		Centro de costos	DSP050600

**Notificaciones pendientes**

Mensaje Informativo: Documento (Orden de cambio de solicitante) OC-79 (Solicitud SC-101) cambiado.

Linea	Artículo	Descripción	Cantidad	Precio	Importe (EUR)	Estado	Estado de fondos	Orden	Ciclo de vida de línea
1	05647	0 DOCK STATION DELL WD19	1 UNID	103,92 EUR	103,92	Aprobada	Liquidada	OC-79	

# Estado de mi reclamación/devolución solicitada

Para ver la nueva fecha de entrega prometida se puede ir a la orden de compra y en la línea ver la nueva **Fecha de Entrega Prometida**.

Orden de compra: OC-79 Universidad de Navarra

Unidad de negocio de facturación: DCA

Contacto de proveedor: \*DATA BASE STORAGE, S.L. Contacto Principal

Método de comunicación: Ninguno

Total de impuestos: 21.82 EUR

Total: 125.74 EUR

Ver PDF Acciones Listo

Orden: OC-79 Ubicación de facturación: DCA Descripción: Solicitud SC-101

Estado: Abierta Ubicación de envío: IT Services-Edificio Amigos Acuerdo de origen: PST374DCA

Estado de fondos: Reservada

Comprador: Indira Carrancho De Grado Orden del proveedor:

Fecha de creación: 8/05/20

Condiciones Notas y anexos

Acuse de recibo necesario: Ninguna Método de envío: — Pago en recepción

Condiciones de pago: Neto a 45 días Condiciones de flete: Franco a bordo — Confirmación de orden

Información adicional

Departamento: Solicitante Peoplesoft Agencia de Transporte y Cuenta UNAV

Moneda (SÓLO PARA PROVEEDORES EXTRANJEROS): Fecha Pedido Peoplesoft Agente de Aduanas

Importe en moneda extranjera (SÓLO PROVEEDORES EXTRANJEROS): Comentarios estándar Petición de datos de contexto

Líneas Programas Distribuciones

Acciones Ver Formato Congelar Separar Ajustar

Línea	Artículo	Descripción	Cantidad	Unidad de medida	Precio	Ordenado	Total de impuestos	Total	Estado	Ubicación	Fecha de entrega solicitada	Fecha de entrega prometida	Método de envío	Fecha de presupuesto	Estado de fondos	Revisión	Nombre de categoría
1	000467	O.DOCK STATION DELL	1	UNIT	103.92	103.92	21.82	125.74	Abierta	IT Service...	14/05/20	29/05/20		7/05/20	Reservada		Consumibles/P...

Columnas Ocultas 1

# Índice

0. AUTORIZACIÓN PARA COMPRAR
1. DÓNDE SE REALIZA LA SOLICITUD
2. CONFIGURAR LAS PREFERENCIAS DE LA SOLICITUD DE COMPRA
3. CÓMO GENERAR UNA SOLICITUD DE COMPRA
4. TRAMITAR LA SOLICITUD DE COMPRA
5. GENERAR LA SOLICITUD DE ARTÍCULO NO INCLUIDO EN EL CATÁLOGO
6. CÓMO ESTÁN MIS SOLICITUDES
7. CÓMO REPETIR UNA SOLICITUD
8. CÓMO REALIZAR UNA MODIFICACIÓN EN UNA SOLICITUD: UNA ORDEN DE CAMBIO
9. RECLAMACIONES
10. DEVOLUCIONES
11. CÓMO PUEDO VER EL ESTADO DE MI RECLAMACIÓN/DEVOLUCIÓN
12. CATEGORÍAS DE COMPRA

Servicio de Compras  
2020