

No he recibido el email con la orden de compra

- No se envió una notificación de GoLive y no se pueden realizar transacciones en SAP Business Network hasta entonces.
- El IEPO solo se envía al administrador de su cuenta. Si es necesario alertar a otras personas, solicite a su administrador que actualice los usuarios y las notificaciones. El administrador puede enviar una copia del IEPO. Consulte la [Guía de Capacitación en el portal de formación](#) para obtener detalles sobre cómo hacerlo.
- La dirección de correo electrónico utilizada era incorrecta ya que sus datos de BHP no están actualizados. Comuníquese con el equipo de soporte de BHP para su tipo de cuenta y pregunte acerca de cómo actualizar los detalles de su empresa.

No se puede usar la línea de orden de compra

- **La línea de orden de compra muestra "Cerrado"**. Cuando su cuenta se trasladó a SAP Business Network, cerramos las líneas de orden de compra existentes y se crearon nuevas líneas para el saldo restante. Utilice únicamente líneas nuevas.
- **La línea de orden de compra muestra "Considerar completa"**. A veces, una línea de orden de compra se cierra antes de que el proveedor haya enviado la factura final. Comuníquese con el agente de compras que figura en la orden de compra.
- **La confirmación de la orden de compra para esta línea utilizó "Pedido pendiente"**. "Si se utilizó Pedido pendiente, los sistemas de BHP cerrarán la línea. Póngase en contacto con el agente de compras en la orden de compra para que se rectifique.
- **La cantidad de la línea de orden de compra no permite facturas múltiples ya que la cantidad es 1**. Comuníquese con el agente de compras que figura en la orden de compra para que actualice la cantidad y el costo del artículo.
- **La orden de compra no tiene una línea "secundaria" para seleccionar**. Esta orden de compra permite que el proveedor agregue líneas no planificadas. Consulte la [Guía de Capacitación en el portal de formación](#) para saber cómo crear líneas no planificadas.

PO "obsoleto"

- Esta orden de compra ha sido reemplazada por una versión más reciente: una orden de cambio con el mismo número.
- **Cuenta estándar**: consulte los mosaicos de Pedidos nuevos y pedidos de cambio. Haga clic en los mosaicos para abrir el área de **Workbench** y encontrar la nueva versión del pedido. Vaya a la columna **Acciones** y seleccione **Enviarme una copia**. Utilice el botón **Procesar pedido** por correo electrónico para crear una confirmación para la nueva versión
- **Cuenta de empresa**: compruebe los mosaicos de pedidos nuevos y pedidos de cambio. Haga clic en los mosaicos para abrir el área de **Workbench** y encontrar la nueva versión del pedido. **Seleccione Acciones → Crear confirmación**.

Impuesto de orden de compra incorrecto

Algunos proveedores de BHP proporcionan artículos en la misma orden de compra que están exentos de impuestos y otros artículos con impuestos nacionales normales. A menos que haya sido colocado en un grupo de proveedores donde el impuesto es editable, no hay forma de agregar, eliminar o editar el impuesto enviado en una orden de compra. Debe comunicarse con el agente de compras para actualizar el valor del impuesto y reenviar la orden de compra.

HES: no se puede crear

Hay algunas causas comunes que puede verificar y resolver rápidamente, como:

- La orden de compra no está completamente confirmada. Vaya al IEPO o seleccione la orden de compra y **Cree La Confirmación**. El proceso de confirmación se describe en el [Las Preguntas frecuentes externas de BHP Ariba](#)
- Si su consulta no se resuelve con esta información, proporcione capturas de pantalla del problema al equipo de soporte de BHP para su cuenta de Ariba y lo investigaremos más a fondo.

HES - Fallida / Rechazada

- **SAP Business Network la HES FALLÓ**. El sistema verifica que el documento cumpla con las reglas de BHP y que los detalles coincidan con la orden de compra. Verifique que todos los campos con un asterisco estén completos, se seleccione una línea para la HES y se agregó un archivo adjunto (tarjeta de trabajo firmada o similar) antes de enviar nuevamente.
- **BHP devolvió la HES como RECHAZADA**. Verifique el motivo proporcionado. Deberá editar y volver a enviar la HES después de realizar los cambios necesarios. El documento editado debe utilizar un nuevo número de referencia, p. Ej. 12345 se convierte en 12345a o fallará como duplicado.

Factura externa - Rechazo

- **¿Su orden de compra fue completamente confirmada en Ariba?** Confirme la orden de compra para crear otros documentos en SAP Business Network. Revisa [Las Preguntas frecuentes externas de BHP Ariba](#)
- **Factura de mercancías**. Debe recibir una Notificación de recepción de mercancías de BHP antes de facturar.
- **Factura de servicios** Debe haber creado una hoja de entrada de servicios HES y haber recibido la aprobación antes de crear una factura por separado.

Referirse a la [Guía de Capacitación en el portal de formación](#) para obtener respuestas a muchas otras preguntas de los usuarios.