

# Pedidos y estados

La sección de **Pedidos y estados** permite gestionar todas las compras que llegan a la tienda. Acá vas a poder:

- Modificar pedidos si hace falta corregir información.
- Confirmar pagos realizados vía **Bancard** usando WooCommerce Actions.
- Cambiar estados de los pedidos para que se procesen correctamente.
- Asegurarte de que los correos automáticos se envíen a los clientes.

Es fundamental mantener los **estados de los pedidos actualizados**, ya que WooCommerce usa estos estados para disparar notificaciones por correo: por ejemplo, cuando un pedido pasa a “Procesando” o “Completado”, el cliente recibe un mail automático de confirmación.

- [Cómo modificar un pedido](#)
- [Cómo confirmar una transacción de Bancard](#)
- [Cómo cambiar el estado de un pedido](#)
- [Cómo reembolsar un pedido](#)

# Cómo modificar un pedido

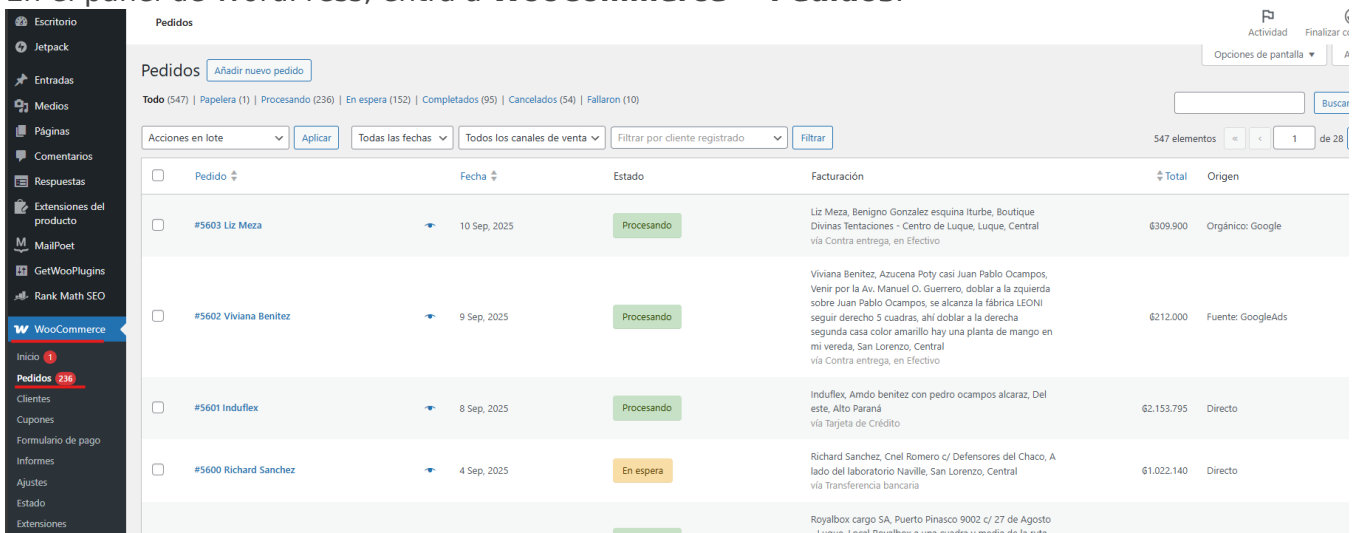
Podés editar cualquier pedido para cambiar información del cliente, productos, cantidades o notas internas.

## Objetivo

Actualizar un pedido sin alterar la información crítica de pago, y asegurarte de que los estados y correos automáticos funcionen correctamente.


## Pasos

1. En el panel de WordPress, entrá a **WooCommerce → Pedidos**.



Pedido	Fecha	Estado	Facturación	Total	Origen
#5603 Liz Meza	10 Sep, 2025	Procesando	Liz Meza, Benigno Gonzalez esquina Iturbide, Boutique Divinas Tentaciones - Centro de Luque, Luque, Central vía Contra entrega, en Efectivo	6309.900	Orgánico: Google
#5602 Viviana Benitez	9 Sep, 2025	Procesando	Viviana Benitez, Azucena Poty casi Juan Pablo Ocampos, Venir por la Av. Manuel O. Guerrero, doblar a la izquierda sobre Juan Pablo Ocampos, se alcanza la fábrica LEONI seguir derecho 5 cuadras, ahí doblar a la derecha segunda casa color amarillo hay una planta de mango en mi vereda, San Lorenzo, Central vía Contra entrega, en Efectivo	6212.000	Fuente: GoogleAds
#5601 Induflex	8 Sep, 2025	Procesando	Induflex, Amdo benitez con pedro ocampos alcazar, Del este, Alto Paraná vía Tarjeta de Crédito	62.153.795	Directo
#5600 Richard Sanchez	4 Sep, 2025	En espera	Richard Sanchez, Cnel Romero c/ Defensores del Chaco, A lado del laboratorio Naville, San Lorenzo, Central vía Transferencia bancaria	61.022.140	Directo
			Royalbox cargo SA, Puerto Pinasco 9002 c/ 27 de Agosto - Iusue - Local Rivalbox a una cuadra y media de la ruta		

2. Hacé clic en el pedido que querés modificar.
3. Podés cambiar:
  - Información del cliente (nombre, dirección, correo).
  - Productos incluidos y cantidades.
  - Notas internas para registrar incidencias o comentarios.

Artículo	Precio	Cantidad	Total
 Impresora de Etiquetas Termica Directa FTX TDE010U SKU: 11002005	€1.034.320	x 1	€1.034.320
Envío gratuito Artículos: Impresora de Etiquetas Termica Directa FTX TDE010U x 1			60
Subtotal de artículos:			<b>€1.034.320</b>
Envío:			<b>60</b>
Total del pedido:			<b>€1.034.320</b>

Reembolso

Este pedido ya no se puede editar.

Nombre	Valor
billing_country	PY
billing_phone	0982183222
billing_email	80106686-7

Valor medio del pedido  
€1.034.320

Notas del Pedido

Pedido cancelado por el cliente. El estado del pedido cambió de Pendiente a Cancelado.  
03/09/2025 a las 10:40 [Borrar nota](#)

Payment failed via Bancard. Code: 59, Description: Transacción denegada - PARAMETROS INCORRECTOS PLUS - REAL TIME  
03/09/2025 a las 10:37 [Borrar nota](#)

Transacción denegada - PARAMETROS INCORRECTOS PLUS - REAL TIME del pedido cambió de Pendiente a Fallido.  
03/09/2025 a las 10:37 [Borrar nota](#)

Añadir nota

Nota privada

4. Revisá que el **estado del pedido** sea correcto según la situación. Para saber más sobre los estados de pedidos podés visitar la [página oficial de WooCommerce](#)
5. Guardá los cambios haciendo clic en **Actualizar**.

## Consejos y buenas prácticas

- Siempre documentá cambios en las **notas privadas**, así otros miembros del equipo saben qué se hizo.
- No modifiques el método de pago a menos que sea estrictamente necesario.

# Cómo confirmar una transacción de Bancard

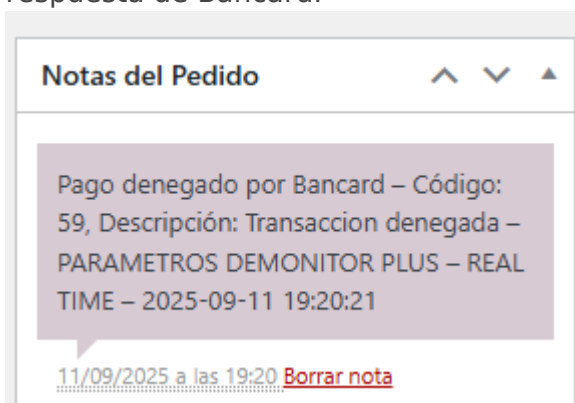
Cuando un cliente paga con Bancard, la transacción puede verificarse manualmente usando WooCommerce Actions antes de completar el pedido. Esto generará una nueva nota privada donde se podrá constatar el estado del pago.

## Objetivo

Asegurar que los pagos se procesen correctamente y que los pedidos cambien al estado correcto para que los clientes reciban sus notificaciones automáticas.

## Pasos

1. Entrá a **WooCommerce** → **Pedidos** y seleccioná el pedido que corresponde al pago de Bancard.
2. En la sección **Acciones del pedido**, buscá la acción para **confirmar transacción con Bancard**.
3. Ejecutá la acción. Esto actualizará el estado del pedido a **Procesando** o **Completado** o **Fallido**, según corresponda. También se puede encontrar en Notas del Pedido la respuesta de Bancard.



## Buenas prácticas

- En caso de dudas, podés usar esta acción tranquilamente para chequear si el pago fue registrado exitosamente o no. **Esta acción no implica que se haya depositado el pago en la cuenta bancaria de AGP**, sino que sólo registra si el pago se debitó correctamente de la tarjeta del cliente.



# Cómo cambiar el estado de un pedido

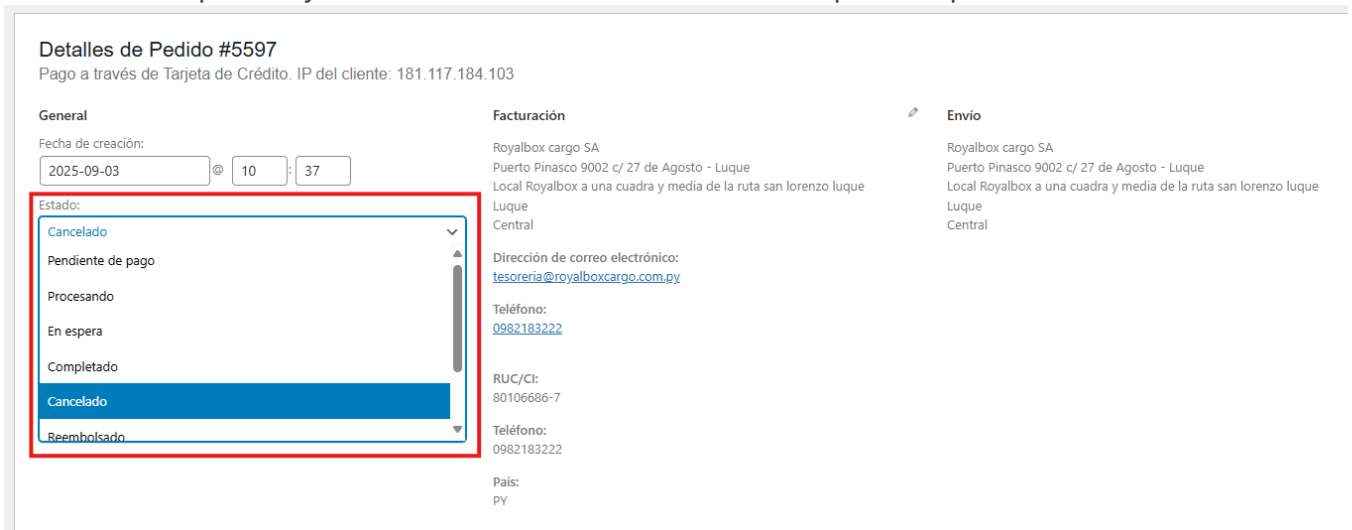
Los estados principales en WooCommerce son:

- Pendiente de pago
- Procesando
- Completado
- Cancelado
- Fallido
- Reembolsado

Cambiar correctamente el estado es clave para que los correos automáticos lleguen al cliente y para la gestión interna del stock.

## Pasos

1. Entrá a **WooCommerce → Pedidos**.
2. Seleccioná el pedido y buscá el **selector de estado** en la parte superior.



**Detalles de Pedido #5597**  
Pago a través de Tarjeta de Crédito. IP del cliente: 181.117.184.103

**General**  
Fecha de creación: 2025-09-03 @ 10 : 37

**Facturación**  
Royalbox cargo SA  
Puerto Pinasco 9002 c/ 27 de Agosto - Luque  
Local Royalbox a una cuadra y media de la ruta san lorenzo luque  
Luque  
Central  
Dirección de correo electrónico: [tesoreria@royalboxcargo.com.py](mailto:tesoreria@royalboxcargo.com.py)  
Teléfono: [0982183222](tel:0982183222)  
RUC/CI: 80106686-7  
Teléfono: 0982183222  
País: PY

**Envío**  
Royalbox cargo SA  
Puerto Pinasco 9002 c/ 27 de Agosto - Luque  
Local Royalbox a una cuadra y media de la ruta san lorenzo luque  
Luque  
Central

3. Elegí el estado correcto según la situación:
  - **Pendiente de pago:** esperando confirmación de pago.
  - **Procesando:** pago confirmado y stock reservado.
  - **Completado:** pedido enviado o entregado.
  - **Cancelado/Fallido:** pago no realizado o pedido cancelado.
4. Hacé clic en **Actualizar**.

## Consejos y buenas prácticas

- No pases un pedido a Completado antes de enviar el producto. El estado "Completado" significa que todo el flujo de pago y envío fueron realizados exitosamente, al marcar este estado se ejecuta un mail de agradecimiento final al cliente.
- Mantener los estados actualizados ayuda al equipo y evita confusiones con clientes.

# Cómo reembolsar un pedido

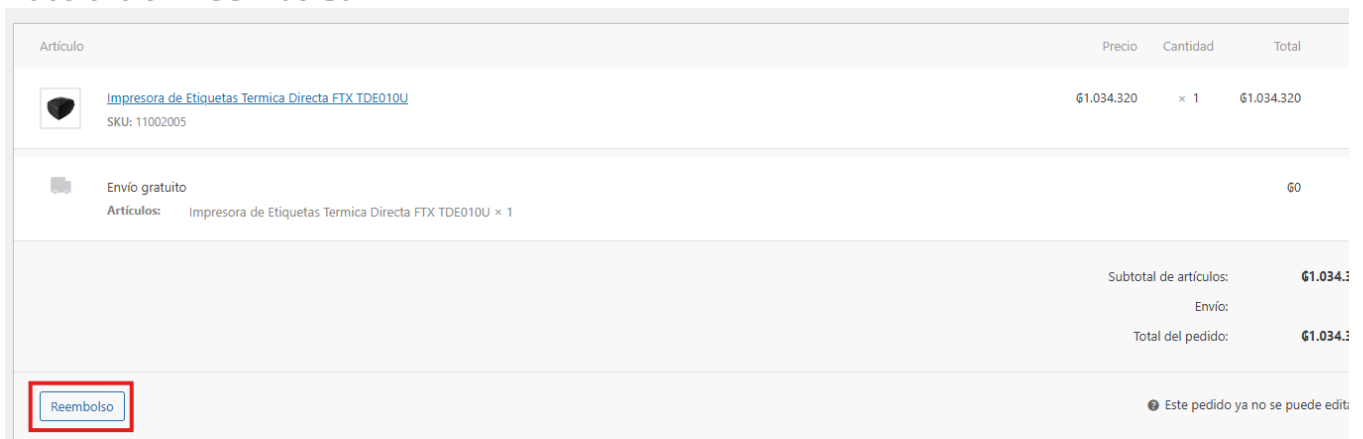
Si un cliente solicita un reembolso o hubo un error en el pago, podés reembolsar el pedido desde WooCommerce. Con el método de pago **Bancard**, esto se puede hacer el mismo día de la compra utilizando el plugin instalado.

## Objetivo

Devolver el dinero correctamente al cliente, manteniendo coherencia con el pago recibido y actualizando el estado del pedido.

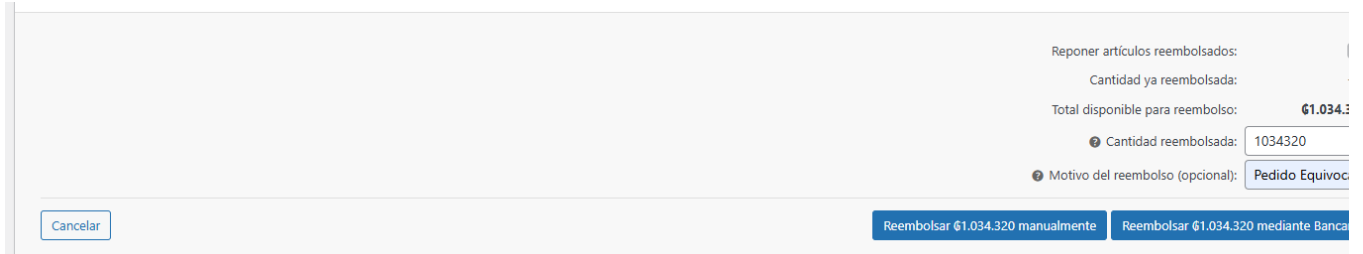
## Pasos

1. Entrá a **WooCommerce** → **Pedidos** y seleccioná el pedido a reembolsar.
2. Hacé clic en **Reembolsar**.



The screenshot shows the 'Artículo' section of a WooCommerce order. It lists one item: 'Impresora de Etiquetas Termica Directa FTX TDE010U' with a price of €1,034.320 and a quantity of 1. Below the item list, there is a summary section showing 'Subtotal de artículos: €1.034.320', 'Envío: €0', and 'Total del pedido: €1.034.320'. At the bottom left, the 'Reembolsar' button is highlighted with a red box. A note at the bottom right states: 'Este pedido ya no se puede editar'.

3. En caso de reembolsar a través de Bancard, ingresá el **monto exacto que pagó el cliente**. Con Bancard, el plugin solo dará un reembolso correcto si se introduce el monto completo y en el mismo día de la compra.



The screenshot shows the 'Reembolsar' modal form. It includes fields for 'Reponer artículos reembolsados:', 'Cantidad ya reembolsada:', and 'Total disponible para reembolso: €1.034.320'. There is a 'Cantidad reembolsada:' field with the value '1034320' and a 'Motivo del reembolso (opcional):' dropdown menu with 'Pedido Equivocado' selected. At the bottom, there are three buttons: 'Cancelar', 'Reembolsar €1.034.320 manualmente', and 'Reembolsar €1.034.320 mediante Banca'.

4. Seleccioná si querés que el reembolso se haga **automáticamente vía plugin** o **manualmente** (si hubiese algún inconveniente).
5. Guardá los cambios; el pedido se actualizará a estado **Reembolsado** y el cliente recibirá la notificación automática.

## Buenas prácticas

- Confirmá que el reembolso se haga el **mismo día** de la compra para evitar problemas con Bancard.
- Documentá el motivo del reembolso en las notas internas del pedido.
- Nunca modifiques el monto: debe coincidir exactamente con lo que el cliente pagó si es que el pago se hizo vía Bancard, es posible reembolsar montos parciales a través del reembolso manual.