

Primeros pasos

Entrar, tu perfil, orientarte y por qué ves lo que ves.

- [Entrar en la consola](#)
- [Tu perfil y tu contraseña](#)
- [Moverte por la consola](#)
- [Qué puedes ver, y por qué](#)

Entrar en la consola

“ **Dirigido a:** cualquiera que use la consola por primera vez.

Entrar

Entras con tu **identificador de empleado** —el mismo que usa tu empresa para ti, no un correo electrónico— y tu contraseña.

Si todavía no tienes contraseña, no puedes crearla tú. Te la establece alguien con permisos de gestión de empleados; indícale [Empleados - Contraseña](#).

Dos cosas que la consola puede decirte al entrar

Tu cuenta tiene fecha de caducidad. Las cuentas de empleado caducan y, según se acerca la fecha, se te indica cuántos días quedan. Es un aviso, no un error: puedes seguir trabajando. Pide que la amplíen antes de que se agote, porque una vez caducada ya no puedes entrar ni para pedirlo.

Tu contraseña puede aparecer marcada como débil. Si no cumple las reglas de robustez se te avisa, y conviene cambiarla — ver [Tu perfil y tu contraseña](#).

Ninguno de los dos mensajes te bloquea. Los dos conviene atenderlos el día que aparecen y no el día que se convierten en un problema.

Si no puedes entrar

Repasa esto en orden:

Comprobación	Qué hacer
--------------	-----------

¿El identificador es el correcto?	Es tu identificador de empleado, no un correo
¿Tienes contraseña?	Un empleado nuevo no tiene ninguna hasta que alguien se la pone
¿Ha caducado tu cuenta?	Pide que la amplíen: esto no puedes hacerlo tú
¿Cliente o entorno correcto?	La consola es por cliente; confirma que estás en la dirección adecuada

Si los cuatro están bien y sigue fallando, pide a quien gestione empleados que confirme que tu ficha existe y está activa — ver [Localizar a un empleado](#).

Cuando ya has entrado

- **Pon una contraseña que vayas a conservar** si te la asignaron — [Tu perfil y tu contraseña](#).
- **Oriéntate** — [Moverte por la consola](#).
- **Entiende por qué ves lo que ves** — [Qué puedes ver, y por qué](#).

Tu perfil y tu contraseña

“ **Necesitas:** nada más allá de haber entrado. Tu perfil es tu propia ficha.

Qué muestra tu perfil

Tus datos tal como constan en tu ficha de empleado: tu identificador, tu nombre y los datos de contacto —correo, teléfono, ciudad, dirección y fecha de nacimiento— que estén rellenos.

Es una vista de **tu** ficha: la misma que ve un gestor de empleados en el área de Empleados, desde tu lado.

“ Si algo aquí está mal, normalmente no puedes corregirlo tú. Pídeselo a quien gestione empleados — ver [Editar un empleado](#).

Cambiar tu contraseña

Puedes cambiar tu contraseña cuando quieras, y deberías hacerlo si te la asignó otra persona.

Las reglas son más estrechas que en la mayoría de sistemas, así que léelas antes de elegir:

Regla	Valor
Longitud mínima	8 caracteres
Longitud máxima	10 caracteres
Debe contener	Al menos una letra mayúscula

El máximo es lo que pilla a todo el mundo. Una frase larga será rechazada: necesitas algo de entre 8 y 10 caracteres con al menos una mayúscula.

Dentro de eso, prioriza algo impredecible sobre algo memorable pero adivinable, y no reutilices una contraseña de otro sitio.

Si te dicen que tu contraseña es débil

La consola marca al entrar una contraseña que no cumple las reglas. Ese aviso no te bloquea, así que es fácil ignorarlo durante meses.

Cámbiala cuando lo veas. Es un minuto y ya tienes la pantalla abierta.

Si la has olvidado

No hay restablecimiento automático. Alguien con permisos de gestión de empleados te pone una nueva — ver [Empleados - Contraseña](#). No puede decirte la anterior; solo puede sustituirla.

Páginas relacionadas

- [Entrar en la consola](#) — primer acceso y qué significan los avisos
- [Qué puedes ver, y por qué](#) — tus roles y tu scope
- [Empleados - Contraseña](#) — para quien la va a establecer

Moverte por la consola

“ **Dirigido a:** quien se orienta en la consola por primera vez.

Las áreas

La consola se organiza por lo que haces, no por qué equipo lo gestiona.

Área	Qué haces ahí	Capítulo
Hub	Operar pedidos en vivo: asignar, cancelar, registrar incidencias	El Hub: qué es y quién puede hacer qué
Reparto	Configurar cómo se asignan los pedidos: zonas, transportistas, tiendas, dispatcher	Qué hace el dispatcher
Marketing	Emitir promociones, vouchers, suscripciones, saldo de monedero	Marketing: las cinco áreas
CMS	Mantener el contenido que ve el cliente y el árbol de reclamaciones	CMS: qué cubre
Informes	Leer datos de rendimiento	Informes y Métricas: cuál usar
Métricas	Investigar un pedido concreto	Logs y líneas temporales de pedidos
Empleados	Mantener fichas de personal y repartidores	Empleados: qué cubre esta área
Roles	Decidir quién puede hacer y ver qué	Roles y scope: las dos ideas

No verás todas. El menú refleja lo que permiten tus roles — ver [Qué puedes ver, y por qué](#).

Marcas

Si tu empresa opera más de una marca, casi todas las pantallas trabajan **con una marca cada vez** y ofrecen un selector. Con una sola marca, el selector normalmente no aparece.

Esto importa más de lo que parece:

- Los datos son por marca. Un informe, un listado de empleados, una promoción: todo delimitado a la marca en la que estás.
- **Cambiar de marca cambia lo que estás editando.** Crear una promoción en la marca equivocada es fácil y no siempre evidente después.

Comprueba el selector antes de crear o cambiar nada.

En vivo frente a histórico

Una distinción que se repite en toda la consola, y elegir mal es lo que más tiempo hace perder:

Quieres...	Ve a
Actuar sobre algo que está pasando	Hub
Entender algo que ya pasó	Métricas
Ver cómo fue un periodo	Informes
Cambiar cómo se comportará	Reparto, Marketing, CMS

Idioma

La consola está disponible en más de un idioma, y la documentación existe en paralelo: cada página tiene su gemela en el otro idioma.

Ten en cuenta que el idioma del **contenido** es distinto del idioma de la **interfaz**. Los banners y documentos se guardan por idioma y hay que rellenar cada uno — ver [Recursos y fuentes](#).

Dos páginas que conviene guardar

- [Glosario](#) — qué significan aquí marca, fuente, scope, hub y fecha de negocio.
- [Preguntas frecuentes](#) — las dudas que aparecen en todas las áreas.

Cuando una pantalla no está

Un área que falta en tu menú es casi siempre un permiso, no un fallo. [Qué puedes ver, y por qué](#) explica cómo distinguirlo y quién puede cambiarlo.

Qué puedes ver, y por qué

“ **Dirigido a:** quien se pregunta por qué su consola se ve distinta a la de un compañero.

Dos cosas distintas deciden lo que obtienes. Casi todas las preguntas del tipo "¿por qué no puedo...?" son una de las dos.

	Decide	Lo fija
Tus roles	Qué puedes hacer	Quien gestione empleados
Tu scope	Qué datos puedes ver	La misma persona, por separado

Son independientes. Puedes tener permisos completos sobre una porción estrecha de datos, o solo lectura sobre todo.

Por qué falta una opción del menú

Porque tus roles no incluyen esa área. La consola muestra aquello sobre lo que puedes actuar; no lista cosas para luego negarlas.

Si necesitas un área, pide el rol que la cubre — el catálogo está en [Catálogo de roles](#), y la mayoría de puestos reales son dos roles combinados y no uno perfecto.

Por qué ves menos filas que un compañero

Porque tu scope es más estrecho. El scope filtra cada pantalla a las marcas, tiendas y fuentes que tienes permitidas.

Es el comportamiento esperado, y los dos estáis viendo la respuesta correcta para vosotros. El informe de un responsable de tienda *debe* diferir del de un responsable regional.

Es el "el informe está mal" más reportado, y normalmente no lo está. Ver [Cómo funciona el scope en la práctica](#).

Por qué puedes hacer algo en un sitio y no en otro

Porque los permisos son granulares. Poder ver pedidos en el Hub no implica poder cancelar uno; son permisos distintos, a propósito, para que las acciones críticas se concedan a menos gente.

[Acceso por sección](#) es la rejilla completa de quién llega a qué.

Conseguir un cambio

Si necesitas	Pide
Un área completa que no tienes	Un rol — Catálogo de roles
Una capacidad concreta	Una excepción individual — Excepciones individuales de permisos
Ver más datos	Un scope más amplio — Configurar el scope de un empleado

Quien gestione empleados puede hacer las tres. Una definición de rol totalmente nueva es más rara y pasa por una solicitud — ver [Solicitar un rol nuevo o modificado](#).

Antes de preguntar

Comprueba si es scope o permiso: ¿ves la pantalla pero no los datos, o no ves la pantalla? Lo primero es scope, lo segundo es un rol. Decir cuál de los dos ahorra una ida y vuelta.