

Referencia

Glosario, cómo reportar un problema y preguntas frecuentes transversales.

- [Glosario](#)
- [Reportar un problema](#)
- [Preguntas frecuentes](#)

Glosario

Términos usados en toda la consola. El vocabulario específico del dispatcher —estados de repartidor, Last-Option, tiempos— está en el [Glosario del dispatcher](#).

Término	Significado
Marca	Una identidad comercial dentro de tu empresa. Casi todas las pantallas trabajan con una marca cada vez, y los datos están separados por marca
Tienda	Una ubicación física. En algunas pantallas aparece como sucursal
Hub	Una agrupación operativa de tiendas. Los empleados pertenecen a un hub, y determina a qué operación cuenta su trabajo
Fuente	De dónde vino un pedido: web, app, quiosco o un agregador. El contenido y algunos informes se separan por fuente
Scope	Qué datos puede ver un empleado: marcas, tiendas, fuentes. Se fija una vez por persona y se aplica en todas partes
Rol	Qué puede hacer un empleado. Una persona puede tener varios; los permisos se combinan
Permiso	Una capacidad concreta, como asignar un repartidor o exportar métricas. Los roles se construyen con ellos
Excepción	Conceder o denegar un permiso a una persona, por encima de sus roles. Un deny siempre gana
Fecha de negocio	La jornada comercial a la que pertenece un pedido. Los pedidos nocturnos pertenecen a la fecha de negocio anterior, no a la natural
Hora prometida	La hora de entrega que se le dio al cliente, y contra la que se mide el retraso
Flota propia	Tus repartidores, en nómina o contratados
Transportista externo	Una empresa de reparto externa a la que entregas pedidos. El mensajero lo elige ella, no tú
Canjeado	Una promoción, voucher o saldo que el cliente ya ha usado. Las operaciones masivas nunca tocan lo canjeado
Cambio masivo	Cambiar muchos registros a la vez, mediante comprobar → aplicar → seguir

Término	Significado
Importación	Cargar registros desde un CSV. Nunca es transaccional: un fallo parcial deja aplicadas las filas anteriores
Copia de seguridad	Instantánea conservada de una exportación, que se puede descargar o restaurar
Alarma	Se levanta automáticamente cuando una tienda cruza un umbral. Vive en el Hub y se archiva una vez atendida
Alerta	Se levanta automáticamente sobre un repartidor, o la devuelve un informe por umbral en Informes
Incidencia	Un registro que escribe <i>una persona</i> sobre un pedido, explicando qué salió mal
Request ID	Identifica una ejecución del dispatcher. Lo más útil que puedes aportar al reportar un problema de dispatcher

Tres que se confunden con facilidad

Alarma, alerta, incidencia. Las dos primeras las levanta el sistema y tú respondes; la tercera la escribes tú y se queda en el pedido. Ver [Alarmas de tienda](#), [Tiendas y alertas de repartidor](#) y [Registrar una incidencia](#).

Repartidor contratado frente a transportista externo. Un repartidor contratado es parte de tu flota y se asigna por nombre. Un transportista es una empresa: le entregas el pedido y elige al mensajero. Ver [Empleados externos](#).

Rol frente a scope. Los roles deciden acciones, el scope decide datos. Ver [Roles y scope: las dos ideas](#).

Reportar un problema

Cómo reportar un problema de la consola para que se resuelva sin tres rondas de preguntas.

Para problemas específicos del dispatcher hay una lista más completa en [Reportar una incidencia del dispatcher](#): el Request ID que pide es lo que los hace rastreables.

Comprueba primero estas tres

Buena parte de los reportes se resuelven aquí, sin que intervenga nadie más:

Síntoma	Causa probable
"No veo la pantalla"	Tus roles — Qué puedes ver, y por qué
"Veo menos filas que mi compañero"	Tu scope — Cómo funciona el scope en la práctica
"Al total le falta una noche"	Fecha de negocio, no natural — Filtros, fechas y favoritos

Ninguna es un fallo, y las tres se responden en un minuto.

Qué incluir

Dato	Por qué
Dónde estabas	El área y la pantalla, no solo "la consola"
Qué hiciste	Los pasos, en orden
Qué esperabas	A menudo la línea más útil, y la que más se olvida
Qué pasó en su lugar	Incluida la redacción exacta de cualquier mensaje
Cuándo	Fecha y hora aproximada
Quién	Tu identificador: determina tus roles y tu scope, así que determina qué deberías haber visto
Marca	Si tu empresa tiene más de una
¿Puntual o recurrente?	Una vez y un patrón apuntan a causas distintas

Identificar un pedido concreto

Un pedido necesita **tienda, número de ticket y origen en conjunto**. El número de ticket por sí solo no es único entre tiendas, así que un reporte con solo un número no se puede rastrear.

Si el dispatcher está implicado, añade el **Request ID** del Planificador: apunta a una ejecución exacta.

Qué evidencia ayuda

- Una captura de **la pantalla concreta con el problema**, con el mensaje visible.
- De un pedido, su **pantalla de detalle** con las marcas de tiempo, no un listado.
- Si hay varias cosas afectadas, **todos** los identificadores en lugar de "unos pedidos esta mañana".

Qué no ayuda

- "Está roto" o "hoy no funciona", sin pantalla, hora y ejemplo.
- Capturas de paneles sin relación.
- Describir el arreglo que quieres en lugar del comportamiento que viste. Di qué pasó; la causa a menudo no está donde se manifiesta.

Antes de reportar un problema de permisos

Di cuál de los dos es: ves la pantalla pero no los datos, o no ves la pantalla. Lo primero es scope, lo segundo un rol. Esa frase suele resolverlo al momento.

Preguntas frecuentes

Preguntas que cruzan áreas. Cada capítulo tiene su detalle; esto es el índice de las que aparecen en todas partes.

Acceso

¿Por qué no veo un área que otros sí ven? Tus roles deciden qué áreas aparecen. Ver [Qué puedes ver, y por qué](#).

¿Por qué veo menos filas que un compañero con el mismo informe? Tu scope es más estrecho, y los dos estáis viendo la respuesta correcta para vosotros. Ver [Cómo funciona el scope en la práctica](#).

Tengo el rol pero sigo sin poder hacer una cosa concreta. Los permisos son granulares, y una excepción de tipo deny prevalece sobre un rol. Revisa [Acceso por sección](#) y luego [Excepciones individuales de permisos](#).

¿Cómo consigo una contraseña? Te la pone alguien con permisos de gestión de empleados. No hay restablecimiento automático — ver [Entrar en la consola](#).

Datos y cifras

Dos informes difieren en el importe de una noche. La fecha de negocio no es la natural; los pedidos nocturnos pertenecen a la jornada anterior. Ver [Filtros, fechas y favoritos](#).

Informes y Métricas no coinciden sobre un pedido. Leen almacenes de datos distintos. Un pedido presente en Informes y ausente en Métricas no generó eventos de log: no se ha perdido. Ver [Informes y Métricas: cuál usar](#).

Un cambio masivo afectó a menos registros de los que decía la comprobación. Se excluyen los canjeados entre la comprobación y la aplicación, y los que ya lo estaban. Ver [Cómo funcionan los cambios masivos](#).

Pedidos

¿Por qué un pedido cambió de repartidor solo? Quedó disponible un repartidor con mejor prioridad. Ver [Cuándo un pedido cambia de repartidor](#).

¿Por qué sigue un pedido sin asignar? Normalmente capacidad, una zona que no permite ningún tipo de repartidor disponible, o datos de dirección incompletos. Ver las [Preguntas frecuentes del dispatcher](#).

Desasigné un pedido y el transportista vino igual. Desasignar no cancela con el transportista. Cancelar sí, de forma atómica. Ver [Asignar y desasignar un repartidor](#).

Un pedido que asigné a mano nunca se reasignó. Las asignaciones manuales quedan bloqueadas de forma permanente frente a la reasignación automática. Es lo previsto. Ver [El tablero de pedidos](#).

Contenido y promociones

Cambié un banner y no cambió nada. Casi siempre es la fuente equivocada: el contenido se guarda por fuente, y por idioma en banners y documentos. Ver [Recursos y fuentes](#).

El código promocional de un cliente no funciona. Revisa fechas y horas válidas, si ese cupón ya está canjeado, y si la oferta está vigente para esa tienda. Ver [Códigos promocionales](#).

Un transportista parece disponible pero aparece lleno. La capacidad de un transportista es una bolsa compartida por tienda y por empresa, no por mensajero. Ver [Transportistas externos](#).

Importaciones y exportaciones

Una importación falló a medias. ¿Puedo relanzarla sin más? No con seguridad. Las importaciones no son transaccionales, así que las filas anteriores ya están aplicadas y relanzar puede aplicarlas dos veces. Averigua antes dónde se detuvo — ver [Importar desde un CSV](#).

¿Puedo deshacer una importación? Solo para registros que nadie haya canjeado, con un borrado masivo. Lo ya usado se queda.

¿Por qué exportar es un permiso aparte? Porque un fichero exportado ya no está filtrado por scope. Ver [Exportar datos](#).

Si sigues atascado

[Reportar un problema](#) lista qué incluir para que se resuelva a la primera.