

Cambiar la hora prometida

“ **Necesitas:** *Hub* — *modificar ETA*. Lo tienen `hub_manager` y `branch_manager` .

La hora prometida es lo que se le dijo al cliente, y lo que el sistema usa para medir el retraso. Cambiarla es lo correcto cuando la promesa original ya no es alcanzable y se ha informado al cliente; no es una forma de hacer que un pedido tarde parezca puntual.

Elegir una nueva hora

Las horas nuevas salen de las **horas prometidas disponibles** de la tienda, el mismo conjunto que ofrece el flujo de pedido. Elige de entre ellas en lugar de inventar una hora: reflejan lo que esa tienda puede comprometer realmente.

Las horas prometidas de la tienda forman parte de su configuración — ver [Ajustes de reparto de la tienda](#).

Puede que se te pida confirmar

Esta es la parte que conviene conocer de antemano.

Cuando el cambio tiene consecuencias que el sistema quiere que reconozcas, el primer intento **no se aplica**. En su lugar se te muestran las advertencias concretas y se te pide confirmación. Confirmar reenvía el mismo cambio, ahora con tu reconocimiento adjunto.

Qué verás	Qué significa
El cambio se aplica de inmediato	No hay efectos secundarios que señalar
Advertencias y una petición de confirmación	Hay consecuencias reales: léelas y confirma si aun así lo quieres
La confirmación ha caducado	Has tardado demasiado. Empieza de nuevo; las advertencias se reevalúan contra el estado actual

La confirmación no es deliberadamente un "¿estás seguro?" genérico. Las advertencias dicen qué va a pasar. Léelas: para eso existe el paso, y el estado puede haber cambiado desde que abriste el pedido.

Pedidos que ya están con un transportista

Cuando el pedido está con un transportista externo, el cambio va **primero** al transportista, y solo después se registra en tu lado.

Ese orden importa: la llamada al transportista es la mitad irreversible y la que puede fallar. Hacerla primero significa que un fallo deja ambos lados sin cambios, en vez de dejar tus registros con una hora nueva mientras el mensajero del transportista sigue trabajando con la anterior.

Si el transportista rechaza el cambio, la hora prometida no se actualiza. No es un fallo: es el sistema negándose a registrar una promesa que el transportista no ha aceptado.

Antes de cambiarla

1. **¿Se ha avisado al cliente?** La hora prometida es un compromiso, y cambiarla en silencio solo traslada dónde aparece la decepción.
2. **¿El problema real es la asignación?** Si el pedido simplemente está sin asignar, asignarlo puede ser la solución — ver [Asignar y desasignar un repartidor](#).
3. **¿Es un patrón?** Un pedido es una incidencia; una tienda incumpliendo sus horas prometidas toda la comida es una cuestión de configuración o de capacidad. Ver [Ajustes de reparto de la tienda](#).

Páginas relacionadas

- [Registrar una incidencia](#) — para dejar constancia de *por qué* cambió la hora
- [El tablero de pedidos](#) — cómo se juzgan Pendiente y Crítico frente a la hora prometida
- [Ajustes de reparto de la tienda](#) — de dónde salen las horas prometidas