

Preguntas frecuentes del dispatcher

¿Por qué un pedido cambió de repente de repartidor?

Quedó disponible un repartidor con mejor prioridad: por ejemplo uno libre en la tienda, o uno interno donde antes solo había uno externo. Ver [Cuándo un pedido cambia de repartidor](#) para las reglas exactas.

¿Por qué un pedido sigue sin asignar después de una ejecución?

En condiciones normales todo pedido debería acabar asignado: a tu flota propia, a un transportista, mediante una pasada de respaldo o a través de la red de seguridad Last-Option. Un pedido que sigue sin asignar al final de un ciclo suele apuntar a una de estas causas:

- **Falta real de capacidad** — ningún repartidor disponible, propio o externo, puede llegar al cliente dentro de la ventana de entrega aceptada.
- **Desajuste de zona y tipo de repartidor** — la zona del pedido no permite el tipo de repartidores disponibles en ese momento. Ten en cuenta que dejar vacíos los tipos de repartidor propio permitidos en una zona los bloquea a todos.
- **Datos incompletos del pedido** — por ejemplo coordenadas de entrega ausentes o inválidas.
- **Un problema técnico durante esa ejecución** — conviene reportarlo si se repite en la misma tienda.

Se reintentará automáticamente en el siguiente ciclo, pero si ocurre a menudo merece investigarse en lugar de darlo por normal.

¿Qué es Last-Option? ¿Significa que mi pedido recibe peor servicio?

Last-Option es una red de seguridad final, dentro del mismo ciclo, para pedidos que el proceso normal no ha podido colocar. Relaja la comprobación habitual de tiempo de entrega para evitar dejar un pedido sin asignar, por lo que puede aceptar una estimación de llegada algo más tardía, pero solo cuando no existe mejor alternativa y solo después de que el proceso normal haya tenido su oportunidad completa. Ver [Last-Option: la red de seguridad final](#).

¿Por qué no puedo activar o desactivar un plan simplemente editándolo?

Editar un plan solo actualiza su configuración guardada; no arranca ni detiene el ciclo automático. Usa siempre las acciones dedicadas **Activar** y **Pausar**. Ver [Planes de programación: cómo funciona el ciclo automático](#).

¿Qué cambia realmente al activar los clientes prioritarios (Platinum)?

Añade un paso de evaluación que intenta proteger a los pedidos Platinum de entregarse tarde, pero solo si hacerlo no perjudica a demasiados pedidos normales al mismo tiempo. Si no está activado, los pedidos Platinum se tratan exactamente igual que cualquier otro. Ver [Clientes prioritarios \(Platinum\)](#).

¿Cada cuánto se ejecuta realmente el dispatcher?

Según el intervalo que hayas puesto en el plan: mínimo 60 segundos, máximo 300. Si una ejecución falla, la programación no se rompe; la siguiente se programa con normalidad.

¿Un pedido que ya está con un transportista externo puede volver a mi flota propia?

Sí, pero solo antes de que el repartidor del transportista haya salido de la tienda con él, y solo si se cumplen dos condiciones: el pedido sigue dentro de la ventana de cancelación gratuita del transportista, y hay un repartidor propio con capacidad disponible en ese momento. Aun así, el cambio solo se produce si la cancelación con el transportista tiene éxito primero. Si algo de eso no se cumple, el pedido simplemente se queda con el transportista y no cambia nada. Ver [Revisión de pedidos ya asignados a un transportista](#).

Un transportista parece tener repartidores de sobra, ¿por qué aparece como "lleno" en mi tienda?

La capacidad de un transportista es una única bolsa compartida por tienda y por empresa transportista, no un límite por mensajero. Ver la nota sobre capacidad en [Planes de programación: cómo funciona el ciclo automático](#).

¿Por qué una ejecución parece no haber hecho nada en una de mis tiendas?

Si nada ha cambiado en esa tienda desde la última ejecución, se omite deliberadamente en lugar de reprocesarse. Ver [El ciclo de asignación, paso a paso](#).