

Reportar una incidencia del dispatcher

Si algo parece incorrecto —un pedido asignado al repartidor "equivocado", retrasado o atascado sin asignar—, la forma más rápida de resolverlo es reportarlo con la información adecuada a la primera.

Las capturas por sí solas, sobre todo de pantallas que no vienen al caso, rara vez ayudan. Los datos concretos y coherentes entre sí, sí.

Qué incluir

Dato	Por qué importa
Request ID	Identifica la ejecución exacta del dispatcher implicada. Aparece en el resumen de ejecución de la vista de detalle del plan, en el Planificador, y tiene el aspecto <code>req_1785152470621_6v3uobxk86e</code> . Es lo más útil que puedes aportar, más incluso que la tienda, porque apunta a una única ejecución concreta
ID de pedido / número de ticket	Sin él no se puede rastrear el pedido afectado
Tienda	De qué tienda es la ejecución afectada
Fecha y hora aproximada	Acota qué ciclo hay que revisar
Qué esperabas	Por ejemplo: "debería haber ido a un repartidor libre en la tienda", "debería haberse quedado con el repartidor original"
Qué ocurrió realmente	Por ejemplo: "estuvo 12 minutos sin asignar", "se reasignó a otro repartidor", "fue a un transportista en lugar de a nuestra flota"
¿Puntual o recurrente?	Un pedido aislado y un patrón en muchos pedidos apuntan a causas muy distintas
¿Era un pedido de cliente prioritario (Platinum)?	Ayuda a descartar o confirmar la capa Platinum opcional
Cambios de configuración recientes	Una zona, tienda o transportista modificado poco antes ayuda a separar causa de coincidencia

Qué evidencia ayuda de verdad

- Una captura de la **pantalla de detalle del pedido concreto**, con las marcas de tiempo y la asignación actual, no de un panel o listado sin relación.
- Si hay varios pedidos afectados, lista **todos** sus identificadores en lugar de describirlos en general ("varios pedidos a la hora de comer").
- Si sospechas que se saltó a un repartidor o transportista concreto, nómbralo, en lugar de decir "no eligió al correcto".

Qué evitar

- Reportar sin el Request ID o sin el ID de pedido. Son los dos datos que nada más puede sustituir.
- Afirmaciones generales como "el algoritmo está roto" o "hoy no funciona", sin pedido, tienda y hora concretos.
- Adjuntar muchas capturas sin relación en lugar de la única pantalla relevante para el pedido.

Antes de reportar

Hay dos comportamientos que se confunden con frecuencia con fallos. Comprobarlos primero puede ahorrar una ida y vuelta:

- Una tienda en la que nada ha cambiado se **omite**, no se procesa — ver [El ciclo de asignación, paso a paso](#).
- Editar el campo Activo de un plan **no** arranca ni detiene el ciclo. Usa las acciones **Activar** y **Pausar** — ver [Planes de programación: cómo funciona el ciclo automático](#).

“ Cuanto más claro y concreto sea el reporte, antes podrá cruzarse con la ejecución real que produjo el comportamiento que describes.