ruta.

MANUAL DE USUARIO

Tu operación.
Paso a paso.

Aprende. Consulta. Resuelve.
Una guía para cada parte de tu día.

Tu empresa

Tu operación

Tus entregas

rutamensajeria.com ↗

hola@rutamensajeria.com

31 GUÍAS
10 de noviembre de 2026

SIEMPRE A MANO

Encuentra lo que necesitas.

Pulsa un tema para ir a su guía dentro de este PDF. Las mismas instrucciones están disponibles en el manual en línea.

Las opciones visibles dependen de tus permisos en cada empresa. El manual describe el uso, no incluye la contratación de licencias ni sustituye los requisitos de cada proveedor.

01 Tu primera operación en Ruta
Empieza aquí · Operador

02 Acceso, invitaciones y recuperación
Empieza aquí · Todos

03 Instalar Ruta y usarla en tus dispositivos
Empieza aquí · Todos

04 Trabajar sin conexión y sincronizar cambios
Empieza aquí · Operador y mensajero

05 Crear y gestionar tus empresas
Tu empresa · Propietario y operador

06 Equipo, funciones y accesos
Tu empresa · Propietario y operador

07 Administrar y hacer entregas con la misma cuenta
Operación · Operador y mensajero

08 Crear y administrar órdenes
Operación · Operador

09 Indicaciones y ubicaciones de referencia
Operación · Operador y mensajero

10 Perfiles y direcciones de clientes
Operación · Operador

11 Compras, gastos y total a cobrar
Operación · Operador y mensajero

12 Archivos y comprobantes de compra
Operación · Operador y mensajero

13 Compartir el comprobante de la orden
Operación · Operador

14 Comparte el seguimiento con tu cliente
Operación · Operador

15 Recibe calificaciones del servicio
Operación · Propietario, operador y mensajero

16 Reportes y exportación CSV
Operación · Operador

17 Tu panel de mensajero
Mensajeros · Mensajero

18 Compartir y detener tu ubicación
Mensajeros · Mensajero y operador

19 Catálogo y activación de integraciones
Integraciones · Propietario

20 Configurar mapas
Integraciones · Propietario

21 Configurar Amazon S3
Integraciones · Propietario

22 Configurar Cloudflare R2
Integraciones · Propietario

23 Configurar Backblaze B2
Integraciones · Propietario

24 Configurar Resend
Integraciones · Propietario

25 Crear un borrador desde un mensaje con IA
Integraciones · Propietario

26 Avisos importantes y mensajes al equipo
Tu empresa · Propietario y mensajero

27 Tu cuenta y sesiones
Cuenta y ayuda · Todos

28 Preferencias y notificaciones push
Cuenta y ayuda · Operador y mensajero

29 Actividad y bandeja de notificaciones
Cuenta y ayuda · Operador y mensajero

30 Resolver problemas frecuentes
Cuenta y ayuda · Todos

31 Usar una base de datos MongoDB propia
Tu empresa · Propietario

GUÍA 01 · EMPIEZA AQUÍ

Tu primera operación en Ruta

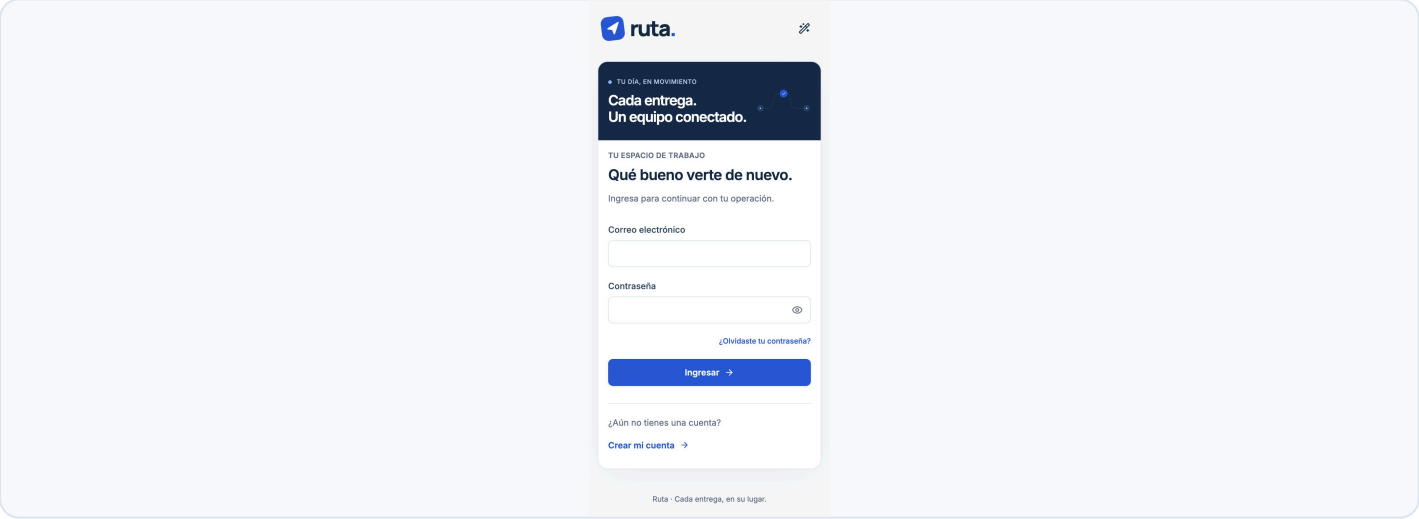
Prepara tu empresa, vincula al equipo y completa tu primera orden.

Para: Operador · 5 min de lectura

1.1 · Antes de comenzar

Crea tu cuenta personal y confirma tu correo. Puedes crear una empresa de prueba desde Mis empresas o pedir a otra empresa que vincule tu correo con las funciones que correspondan. Registrarte no concede permisos sobre empresas ajenas.

Al iniciar sesión, si eres propietario o perteneces a varias empresas, se abre Mis empresas para elegir dónde trabajar. Si no eres propietario y tienes una sola empresa, entras a Operador cuando tienes esa función vigente, o a Mis órdenes con esa empresa seleccionada cuando solo haces entregas. Si combinas ambas funciones se prioriza Operador. Cada espacio tiene sus propias órdenes, clientes, mensajeros y configuración.



Acceso a Ruta en teléfono con formulario e ilustración compacta · Captura de Ruta con datos ficticios

1.2 · Muévete entre tus herramientas

En computadora usa el sidebar; en tablet se vuelve compacto y muestra tu avatar para abrir las opciones de cuenta. En teléfono, el menú hamburguesa reúne los accesos y la barra inferior ofrece los más usados. Mis empresas, Cuenta y Actividad comparten el mismo encabezado y menú personal en todos los dispositivos, separado de las herramientas de operador o mensajero. Apariencia y Cerrar sesión están dentro del menú.

Los contadores aparecen también en el menú hamburguesa. En Operación, Órdenes cuenta las activas; Clientes cuenta los registros de la empresa y Equipo cuenta personas sin duplicarlas por sus funciones. En Mensajería, Mis órdenes cuenta las órdenes activas asignadas del ámbito enlazado y Actividad muestra notificaciones sin leer.

El selector de espacio de trabajo del encabezado abre los paneles disponibles: Operador, Mensajero y Propietario. Solo aparece cuando tienes más de una opción y no se repite dentro del menú hamburguesa. Tus permisos por empresa determinan qué puedes abrir; los contadores no conceden acceso adicional.

1.3 · Prepara tu espacio de trabajo

1. Como propietario, abre Mis empresas → Editar → Datos de la empresa. Revisa nombre único, logo, ubicación, persona de contacto, teléfonos, correos, redes sociales y notas.

2. En Equipo, busca su correo. Vincula una cuenta existente o envía una invitación para que se registre por su cuenta. Revisa su estado y turno antes de asignarle órdenes.

3. En Clientes, agrega los contactos frecuentes y sus direcciones; también podrás guardarlos mientras creas órdenes.

4. En Mis empresas → Editar → Integraciones, revisa las herramientas disponibles. Las de pago requieren asignación del equipo de Ruta.

1.4 · De la orden a la entrega

1. Abre Órdenes → Nueva orden y selecciona un cliente existente o registra sus datos.

2. Usa Detallado para escribir indicaciones numeradas o pega el mensaje de WhatsApp en Mensaje libre. Adjunta las ubicaciones de referencia en su bloque independiente.

3 Revisa la tarifa y elige mensajero y estado antes de guardar. Si dejas la orden pendiente, asígnala después desde Editar orden → Mensajero y estado o desde Asignar en Tu equipo.

4 Consulta los avances; el mensajero puede iniciar el recorrido, completar indicaciones y registrar gastos reales.

5 Al completar la orden, revisa el total y genera un comprobante para compartir.

Ten en cuenta

Los ejemplos y capturas del sitio usan datos ficticios. Antes de trabajar con clientes reales, practica un recorrido con tu equipo.

Volver al índice · Consultar esta guía en línea ↗

También puedes consultar: Crear y administrar órdenes · Equipo, funciones y accesos · Perfiles y direcciones de clientes

GUÍA 02 · EMPIEZA AQUÍ

Acceso, invitaciones y recuperación

Qué cuenta necesita cada persona y cómo recuperar el acceso.

Para: Todos · 3 min de lectura

2.1 · Tu cuenta y tus permisos

- Crea una cuenta personal y confirma tu correo. Después puedes crear tus empresas o integrarte a equipos existentes.

- Propietario, operador y mensajero son funciones por empresa, no cuentas separadas. Puedes tener funciones diferentes en varios equipos.

Ten en cuenta

No necesitas otra cuenta para combinar funciones: la persona puede habilitar entregas desde sus funciones en la empresa y un mensajero puede recibir un permiso temporal de operador por empresa. Cambia entre paneles con la misma sesión; cada uno conserva sus propias herramientas.

2.2 · Activa tu cuenta

1. Si el equipo de Ruta creó tu cuenta, abre el enlace de activación recibido por correo. Si una empresa te invita a registrarte, tú creas tu cuenta y eliges tu contraseña; las funciones se asignan después, por empresa.

2. Elige una contraseña de al menos 12 caracteres y confirma tu correo con el enlace que recibirás al registrarte.

3. Ingresa a Mis empresas. Puedes crear una empresa de prueba o esperar a que un equipo vincule tu correo. Si un enlace venció, solicita el reenvío de confirmación o recuperación desde tu cuenta.

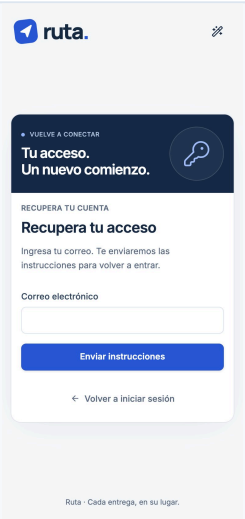
2.3 · ¿Olvidaste la contraseña?

La pantalla de solicitud no confirma si el correo existe. Los enlaces vencen y solo se pueden usar una vez. Al restablecer la contraseña se invalidan las otras sesiones.

1. En Iniciar sesión, pulsa ¿Olvidaste tu contraseña? para abrir Recupera tu acceso.

2. Ingresa tu correo y revisa tu bandeja, incluido spam.

3. Abre el enlace de recuperación y establece una contraseña nueva.



Recuperación de contraseña de Ruta adaptada al teléfono, con formulario de correo y cabecera azul compartida con login y registro · Captura de Ruta con datos ficticios

Volver al índice · Consultar esta guía en línea ↗

También puedes consultar: Tu cuenta y sesiones · Tu panel de mensajero · Resolver problemas frecuentes

GUÍA 03 · EMPIEZA AQUÍ

Instalar Ruta y usarla en tus dispositivos

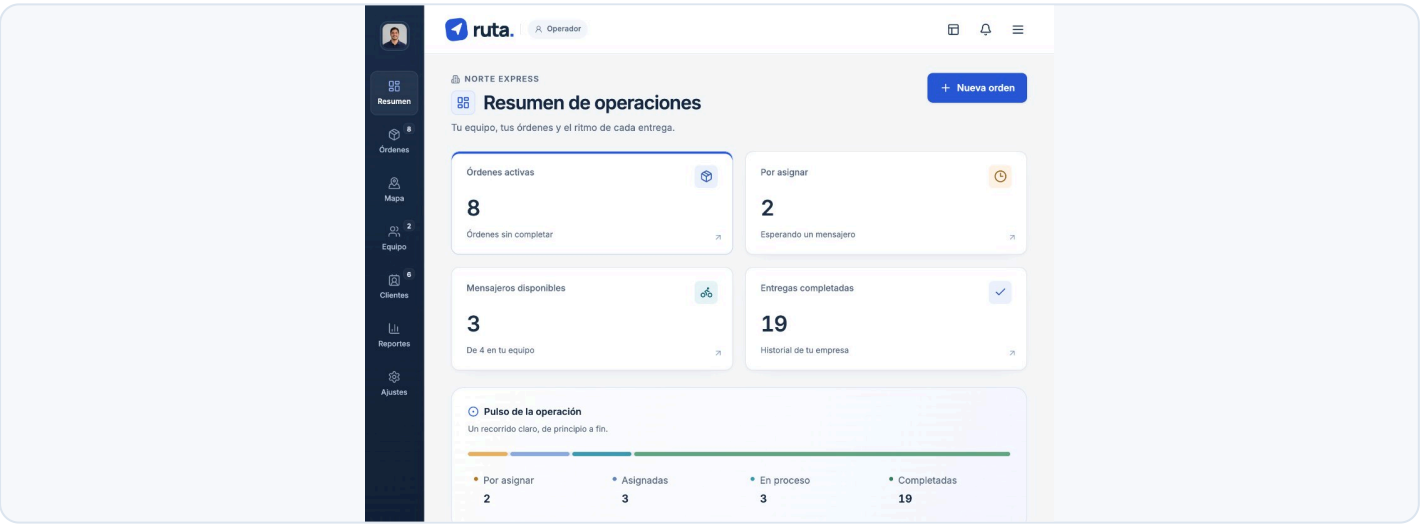
Accede desde el navegador, instala la PWA o solicita la APK para Android.

Para: Todos · 3 min de lectura

3.1 · Trabaja desde una tablet

Abre Ruta desde un navegador compatible e inicia sesión con tu cuenta habitual. La navegación lateral compacta permite pasar de órdenes a mapa, equipo y clientes. No es necesario crear otra cuenta ni mover los datos.

La vista se adapta al ancho disponible. Utiliza Tabla o Tarjetas y gira la tablet si prefieres más espacio horizontal. Las funciones dependen de tus permisos en la empresa y los servicios externos requieren conexión.



Resumen del operador en tablet con navegación compacta y estado de la operación · Captura de Ruta con datos ficticios

3.2 · Abre la app

Ruta funciona desde una conexión segura en un navegador compatible. Puedes trabajar desde computadora, tablet o teléfono con la misma cuenta autorizada.

En tablet, el panel conserva una barra lateral compacta. Puedes consultar órdenes en tabla o tarjetas, abrir el mapa y gestionar el equipo desde tu misma cuenta. La tablet no requiere una cuenta ni una licencia personal adicional: los permisos y cupos corresponden a cada empresa.

Los operadores y mensajeros pueden consultar datos descargados previamente y guardar cambios de órdenes sin internet. Abre Ruta y los datos con conexión antes de salir; la copia local de acceso vence a las 24 horas sin verificar la sesión online.

3.3 · Trabaja sin conexión y sincroniza después

La copia local está ligada a tu cuenta y al perfil del navegador. Usa un dispositivo protegido y personal; al cerrar sesión se borra y se pide confirmación si hay cambios pendientes. La cola admite hasta 200 cambios.

Correos, envío de archivos adjuntos, mapas externos, IA, altas de cuentas y configuración de integraciones requieren conexión. Puedes preparar adjuntos sin internet para enviarlos después con Ruta abierta. No se garantiza envío con la app cerrada ni se guardan posiciones para enviarlas después. La primera instalación también necesita internet.

1. Inicia sesión con internet y abre el espacio de trabajo o las órdenes asignadas para descargarlos en este dispositivo.

2. Sin conexión, el operador puede trabajar en las órdenes y clientes descargados; el mensajero puede guardar indicaciones realizadas, compras y gastos, e iniciar o completar sus órdenes. Pulsa Actualizar para conservar el avance del mensajero.

3. El estado de sincronización indica los cambios guardados en el dispositivo que aún no ve la empresa. Puedes recargar la app sin perder esos cambios; no borres los datos del navegador.

4. Recupera internet y mantén Ruta abierta o vuelve a abrirla. La cola se envía en orden, comprobando de nuevo tus permisos y evitando duplicados.

5. Si otro usuario modificó los datos, revisa el aviso de conflicto. Descarga una copia de tus cambios pendientes antes de descartarlos y aplica los ajustes sobre los datos actuales. Ruta no sobrescribe automáticamente los cambios de otra persona.

3.4 · Instálala como PWA

1. Abre la dirección de Ruta en tu navegador habitual.

2 Busca la opción de instalar o agregar a la pantalla de inicio. Su nombre y ubicación dependen del navegador y sistema.

3 En iPhone o iPad, usa Compartir → Agregar a la pantalla de inicio cuando esté disponible.

4 Abre Ruta desde su icono e inicia sesión. Concede permisos de ubicación o notificación solo si deseas usarlos.

3.5 · Instalar la APK para Android

Ruta cuenta con una versión APK para instalación directa en Android. No necesitas Google Play ni una cuenta de desarrollador para instalarla en tu teléfono. Solicita el archivo al equipo de Ruta para coordinar la instalación; la APK se facilita por solicitud.

Necesitas Android 8 o posterior, Android System WebView actualizado y servicios de Google Play para la ubicación nativa. La primera apertura y la preparación de los datos necesitan internet. La APK tiene su propia sesión; inicia sesión también en Chrome si deseas activar Web Push.

1 Solicita la APK al equipo de Ruta y confirma que corresponda al dominio de tu empresa.

2 Abre el archivo APK en Android. Si el sistema lo pide, permite instalar aplicaciones desde la fuente que estás usando. Al finalizar puedes volver a desactivar ese permiso.

3 Abre Ruta e inicia sesión con tu cuenta habitual. Conservas los permisos de tu rol y las empresas a las que estás vinculado; instalar la APK no crea una cuenta ni concede acceso por sí solo.

4 Con ayuda del equipo de Ruta, comprueba acceso, notificaciones y ubicación en tu dispositivo. Cuando compartas ubicación nativa verás una notificación permanente para detenerla; no se garantiza captura ininterrumpida.

Ten en cuenta

La ubicación nativa se activa desde la APK con permisos de Android y una notificación permanente. Web Push se configura desde Preferencias de notificaciones con la opción Configurar Web Push en Chrome; los avisos llegan desde Chrome y sus enlaces se abren en el navegador. Las sesiones y permisos de Chrome y la APK son independientes. También puedes seguir trabajando desde la web o PWA.

3.6 · Cámara, compartir y desbloqueo seguro

En la APK, Tomar foto usa la cámara de Android y los botones PDF e Imagen de Compartir comprobante abren el selector nativo para WhatsApp, correo u otras apps instaladas. Las fotos pueden quedar pendientes sin conexión hasta que vuelvas a abrir Ruta con internet.

Desde Tu cuenta puedes activar la protección del dispositivo: solicitará huella, biometría segura o el PIN de Android al abrir la app y al regresar después de 30 segundos. No sustituye el inicio de sesión ni modifica tus permisos; mientras está activa, Android impide capturas de pantalla de Ruta.

Los enlaces compatibles del dominio de Ruta pueden abrir sus órdenes directamente en la APK, según la configuración de enlaces de Android. Si no hay sesión, primero debes ingresar con una cuenta autorizada.

3.7 · Apariencia, texto y actualizaciones

Abre Apariencia desde el menú de tu cuenta al pie del sidebar, desde tu avatar en tablet o desde el menú hamburguesa. Puedes elegir tamaño de letra y tema Claro, Oscuro o Sistema. Sistema sigue la apariencia del dispositivo y la selección se conserva en este navegador. En las pantallas de acceso y seguimiento público también hay un control de Apariencia.

El sitio web también ofrece Claro, Oscuro y Sistema desde su botón de apariencia. La app y el sitio conservan sus preferencias en el navegador donde los usas. Los comprobantes y los PDF de manuales y brochures mantienen su presentación clara para imprimir y compartir.

Después de una actualización, cierra y vuelve a abrir la app si sigues viendo una versión anterior. Para problemas persistentes, consulta al responsable antes de borrar los datos del navegador.

Volver al índice · Consultar esta guía en línea ↗

También puedes consultar: Preferencias y notificaciones push · Compartir y detener tu ubicación · Resolver problemas frecuentes

GUÍA 04 · EMPIEZA AQUÍ

Trabajar sin conexión y sincronizar cambios

Prepara tus datos, guarda avances sin internet y revisa los cambios pendientes al reconectar.

Para: Operador y mensajero · 6 min de lectura

4.1 · Antes de desconectarte

1. Abre Ruta con internet e inicia sesión con tu cuenta. La primera instalación y el primer acceso necesitan conexión.

2. Como operador, abre el espacio de la empresa. Como mensajero, abre las órdenes asignadas de cada empresa con la que trabajarás. Solo estarán disponibles los datos que hayas descargado en ese dispositivo.

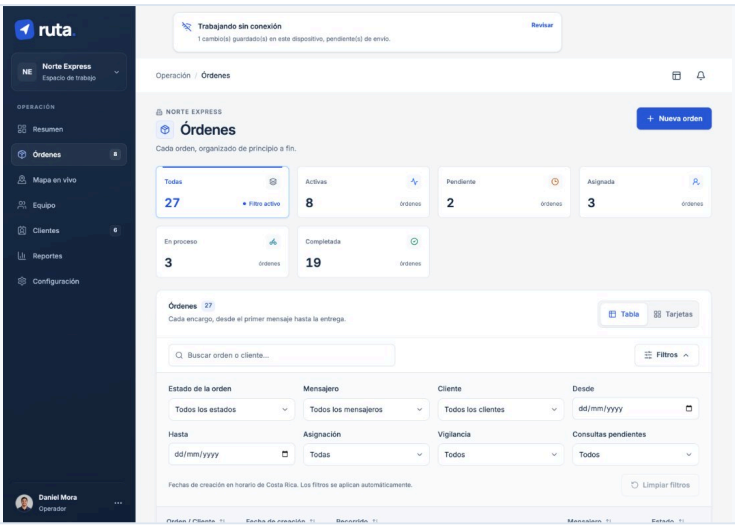
3. Espera a que cargue la información antes de desconectarte. El acceso a la copia local y los datos descargados tienen una vigencia de 24 horas; vuelve a conectar periódicamente.

Ten en cuenta

El modo sin conexión funciona en navegadores compatibles con IndexedDB y Web Locks, en HTTPS o localhost. No depende de instalar la PWA. Las capturas muestran una empresa ficticia.

4.2 · Qué puede hacer el operador

- Consultar órdenes, clientes, mensajeros y reportes del espacio descargado.
- Crear o editar órdenes y trabajar con los perfiles de clientes. Los cambios se guardan en el dispositivo hasta sincronizar.
- Consultar el estado de sincronización. Guardado en este dispositivo no significa que el mensajero u otro operador ya vean el cambio.



Panel del operador con cambios locales pendientes de sincronización · Captura de Ruta con datos ficticios

4.3 · Qué puede hacer el mensajero

1. Abre una orden ya descargado y consulta sus indicaciones y ubicaciones de referencia.

2. Marca las indicaciones realizadas y registra las compras y gastos pagados por ti. Pulsa Actualizar para conservar los cambios.

3. Puedes iniciar el recorrido o completar la entrega cumpliendo las mismas condiciones de la orden. El operador verá el nuevo estado cuando se sincronice.

4. Si recargas o reabres Ruta, los cambios guardados seguirán pendientes. Los cambios que todavía no has guardado en el formulario no equivalen a una entrada en la cola.



Avance del mensajero guardado sin conexión en el teléfono · Captura de Ruta con datos ficticios

4.4 · Cuando vuelve internet

Mantén Ruta abierta o vuelve a abrirla. La app reintenta los cambios en orden, comprueba la cuenta, los permisos, la licencia y la revisión de los datos. Un identificador por cambio evita duplicarlo si se perdió la respuesta anterior.

Abre Revisar en el estado de sincronización para ver los pendientes o solicitar la sincronización. La cola admite hasta 200 cambios, está ligada a tu cuenta y conserva la empresa de origen de cada cambio. No se garantiza el envío con la app cerrada.

4.5 · Si un cambio necesita revisión

1. Lee el aviso: puede haber datos modificados por otra persona, una orden cerrada o un permiso que ya no está vigente. La app no sobrescribe automáticamente esos cambios.

2. Selecciona Descargar copia para conservar un JSON de los cambios pendientes. Contiene información de tus órdenes; compártelo solo con personas autorizadas.

3. Si decides descartarlos, usa Descartar pendientes y confirma con el checkbox y el botón. Esto elimina la copia pendiente del dispositivo, sin borrar los datos del servidor.

4 Con internet, revisa los datos actuales y aplica manualmente los ajustes que correspondan. La descarga JSON es una copia para consulta: no existe una importación automática que fuerce la sincronización.

4.6 · Cuida la copia local

- Usa un dispositivo personal protegido. Los datos descargados quedan en el perfil del navegador; no se pueden retirar remotamente mientras está desconectado.
- Cerrar sesión borra la copia local y pide confirmación si hay cambios pendientes. Sincroniza o descarga una copia antes de salir. Borrar los datos del navegador también elimina los pendientes.
- El envío de adjuntos, correos, mapas externos, IA, creación de cuentas y configuración de servicios requieren internet. Las fotos y documentos pueden guardarse como pendientes en el dispositivo; se enviarán con Ruta abierta al recuperar conexión. No se guardan posiciones GPS para enviarlas después.
- No se guardan contraseñas, cookies de autenticación ni credenciales privadas de integraciones en la base offline. Al reconectar se vuelven a comprobar los permisos reales del servidor.

Volver al índice · Consultar esta guía en línea ↗

También puedes consultar: Instalar Ruta y usarla en tus dispositivos · Crear y administrar órdenes · Tu panel de mensajero · Resolver problemas frecuentes

GUÍA 05 · TU EMPRESA

Crear y gestionar tus empresas

Una cuenta personal para ser propietario o trabajar con varios equipos.

Para: Propietario y operador · 5 min de lectura

5.1 · Crea una empresa y comienza tu prueba

1. Abre Mis empresas y pulsa Crear empresa.
2. Completa los pasos Empresa, Contacto, Funciones e Integraciones. El nombre debe ser único en toda la plataforma, sin importar mayúsculas, minúsculas ni acentos.
3. Agrega logo, ubicación, teléfonos, correos y redes en campos individuales. Elige si gestionarás órdenes, harás entregas o serás únicamente propietario.
4. Selecciona las integraciones gratuitas que quieras instalar. Las conexiones externas se configuran después.
5. Pulsa Comenzar prueba gratuita. La duración inicial es de 14 días, salvo que Ruta configure otra duración para las nuevas empresas.

Ten en cuenta

Tu cuenta personal es gratuita y no tiene vencimiento: la prueba y la licencia pertenecen a cada empresa. Las nuevas empresas reciben automáticamente la licencia de prueba seleccionada por plataforma. Sus cupos y límite mensual aparecen al crearla; no eliges un plan desde el registro. La licencia y la vigencia corresponden a la empresa, y el equipo de Ruta puede ajustarlas. Al vencer la prueba se conserva la información, pero la empresa no puede operar hasta habilitar una licencia.

5.2 · Mis empresas

Las tarjetas separan las empresas propias de los equipos donde trabajas. Muestran el estado, tus funciones y los accesos disponibles. Empresa abre la administración; Operador abre órdenes y mapa, y Mensajero abre tu trabajo de entregas. Cada acceso depende de tus funciones vigentes.

En Editar empresa, Vista general reúne el estado, equipo y accesos. Equipo administra las personas; Datos de la empresa, Integraciones y Avisos están reservados al propietario. Cambia de empresa desde el sidebar o el menú móvil.

5.3 · Datos, marca y contactos

Solo el propietario y plataforma pueden modificar los datos e integraciones. El propietario puede cambiar el nombre respetando su unicidad. Los operadores gestionan órdenes y equipo, sin acceso a estas configuraciones.

Agrega tantos teléfonos, correos y enlaces sociales como necesites. El logo y los contactos se utilizan en comprobantes y seguimiento del cliente. Las notas internas no se publican.

5.4 · Tu licencia y los límites de la empresa

Antes de crear la empresa, revisa el nombre de la prueba incluida, su duración y los cupos de mensajeros, operadores y órdenes mensuales. Los planes disponibles y sus precios de referencia se consultan en la página Licencias del sitio de Ruta.

Si necesitas ampliar capacidad, solicita a plataforma un cambio de licencia o un paquete personalizado. La nueva licencia y su vencimiento se asignan por empresa; el propietario no cambia el plan por su cuenta. Los precios pueden ser gratuitos, mensuales en colones o por cotización, según las condiciones acordadas. No hay cobros automáticos dentro de la app.

Editar un plan del catálogo no modifica las condiciones que ya tiene una empresa: el equipo de Ruta debe volver a asignarlo para aplicar las nuevas. Las órdenes consumidas durante el mes no se reinician al cambiar de licencia, cancelar o eliminar órdenes. El mes calendario se calcula en Costa Rica.

5.5 · Pausar o eliminar una empresa

El propietario puede pausar y reactivar su empresa desde el encabezado. La pausa no elimina su información ni renueva una licencia vencida.

Eliminar requiere confirmar la acción y marcar la casilla. La empresa sale de uso; Ruta puede recuperarla o eliminarla definitivamente desde plataforma. Una eliminación definitiva retira sus asociaciones, pero conserva las cuentas personales.

Volver al índice · Consultar esta guía en línea ↗

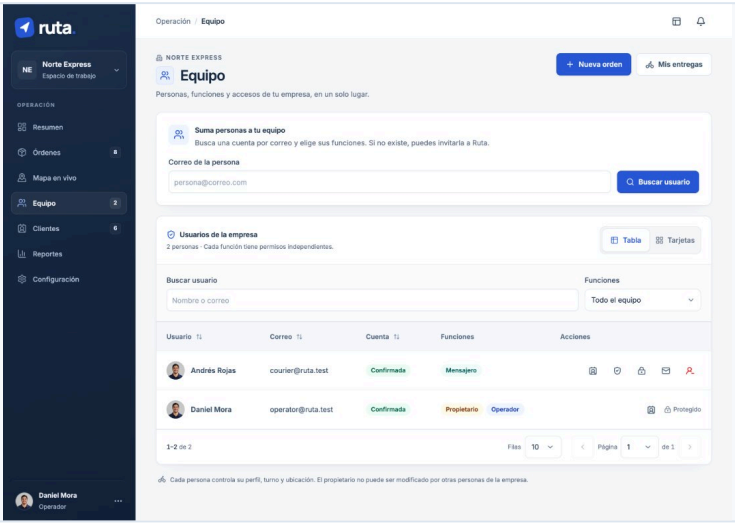
También puedes consultar: Equipo, funciones y accesos · Catálogo y activación de integraciones · Administrar y hacer entregas con la misma cuenta

GUÍA 06 · TU EMPRESA

Equipo, funciones y accesos

Agrega personas con una sola cuenta y define lo que pueden hacer en tu empresa.

Para: Propietario y operador · 5 min de lectura



Equipo, funciones y accesos · Captura de Ruta con datos ficticios

6.1 · Agrega una persona al equipo

1. Abre Equipo y busca el correo exacto de la persona.

2. Si ya existe, revisa su foto o iniciales, nombre y correo. Abre Permisos para vincularla y asignar funciones.

3. Si no existe, envíale una invitación. La persona se registra, elige su contraseña y confirma el correo; después puedes buscarla para agregarla. La invitación no crea una cuenta ni consume un cupo.

6.2 · Dos funciones independientes

> • No gestiona órdenes: no tiene permisos de operador; puede recibir encargos si habilitas la función de mensajero.

- Operador: gestiona órdenes, asignaciones, clientes y equipo de la empresa. No modifica sus datos ni integraciones.

- Operador temporal: gestiona la operación durante el período autorizado. Requiere entregas habilitadas y un cupo de operador.

- Puede trabajar como mensajero: recibe órdenes y controla su turno y ubicación, con o sin funciones de operador.

Ten en cuenta

El resumen del formulario indica cómo quedarán las funciones antes de guardar. El permiso de eliminar órdenes se asigna por separado por el propietario; no viene incluido por defecto.

6.3 · Tabla o tarjetas

Ambas vistas comparten búsqueda, filtros y paginación. Tu preferencia se conserva por cuenta en este navegador. Las acciones usan iconos con su descripción. Solo la persona modifica su perfil, foto, teléfono, vehículo y turno.

6.4 · Bloquear, desvincular y recuperar acceso

El propietario puede bloquear o desbloquear a una persona solo en su empresa. Su cuenta y acceso a otros equipos se conservan. Para restablecer funciones debe haber cupos disponibles.

Desvincular retira las funciones de la empresa y conserva la cuenta y el historial. Primero deben finalizarse o reasignarse las órdenes activas.

Enviar recuperación registra una solicitud para que la persona reciba un enlace a su correo y elija una nueva contraseña. El propietario no conoce ni establece su contraseña.

La cuenta del propietario está protegida: otras personas de la empresa no pueden quitarle el acceso ni cambiar sus funciones. Solo el propio propietario o plataforma puede modificarlas.

Volver al índice · Consultar esta guía en línea ↗

También puedes consultar: Crear y gestionar tus empresas · Tu panel de mensajero · Administrar y hacer entregas con la misma cuenta

GUÍA 07 · OPERACIÓN

Administrar y hacer entregas con la misma cuenta

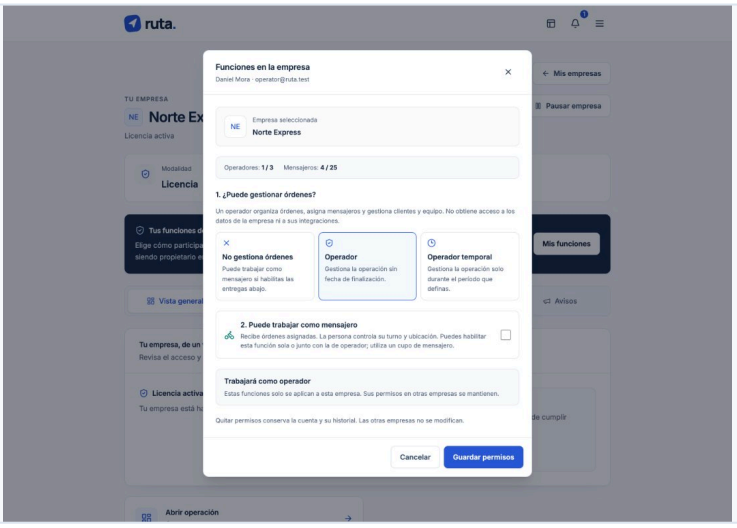
Operador y mensajero con una misma cuenta, paneles separados y encargados temporales por empresa.

Para: Operador y mensajero · 5 min de lectura

7.1 · Una cuenta, dos funciones

Si administras una empresa y también haces entregas, abre Mis empresas → Editar → Mis funciones y habilita la función de mensajero. Se utiliza el mismo correo y contraseña. La activación agrega tu perfil al equipo de esa empresa y requiere un cupo de mensajero. Al desactivarlo, se libera el cupo, tu perfil se oculta del directorio y el historial se conserva. Puedes activar esta función desde tu panel; para desactivarla, finaliza o reasigna tus órdenes activas.

Cada panel conserva sus propias opciones y resumen. El resumen del operador mantiene Mi trabajo como mensajero como acceso rápido a tus órdenes; la disponibilidad y ubicación se administran desde el panel de mensajero. Usa el cambio al panel de mensajero para abrir tus órdenes, disponibilidad y ubicación; usa el cambio al panel de operador para gestionar la operación. El icono de cambio de panel aparece en el encabezado cuando tienes ambas funciones. Cambiar de panel mantiene tu sesión y la ubicación compartida.



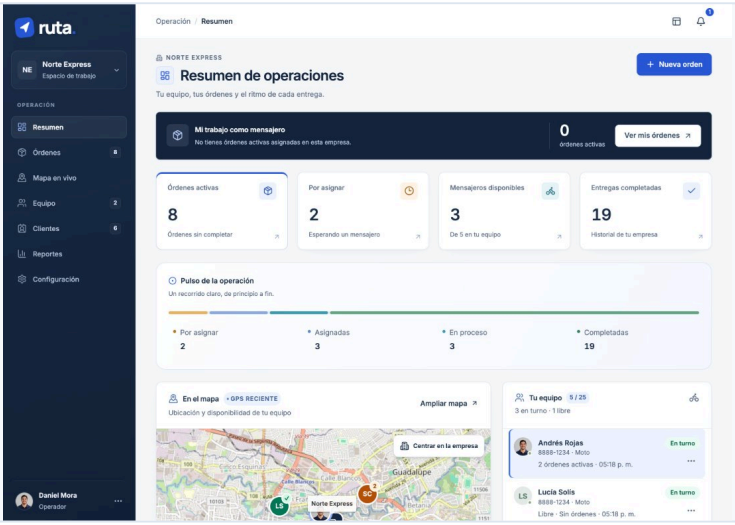
Activación de entregas del operador con su perfil, empresa y uso del cupo · Captura de Ruta con datos ficticios

7.2 · Asígnate una orden

1 Abre Nueva orden o Editar orden y entra en Mensajero y estado.

2 En Mensajero, pulsa Asignarme esta orden. Debes tener una vinculación activa como mensajero en esa empresa.

3 Guarda los cambios antes de salir y abre Mis órdenes para iniciar el recorrido, completar indicaciones y registrar gastos.



Resumen del operador con acceso rápido a su trabajo como mensajero y cambio de panel · Captura de Ruta con datos ficticios

Ten en cuenta

Estar en turno y compartir ubicación siguen bajo tu control. Navegar a la operación no detiene la ubicación. La edición permite cambiar estado y asignación de órdenes completadas; las consultas pendientes deben resolverse antes de completarlas.

7.3 · Cambia de panel, sin cerrar sesión

En el encabezado, el botón de flechas permite ir al panel de operador o al de mensajero según la pantalla abierta. Cada panel conserva su menú y sus funciones; en tablet solo se muestran las opciones del panel actual.

En el panel de operador puedes cambiar entre las empresas que administras desde Cambiar espacio de trabajo. En móvil, utiliza Cambiar empresa. Un permiso temporal solo permite abrir las empresas autorizadas y desaparece al vencer o revocarse.



Encabezado móvil del mensajero con cambio al panel de operador autorizado · Captura de Ruta con datos ficticios

7.4 · Deja un mensajero a cargo

El encargado conserva sus órdenes personales y puede cambiar al panel de operador solo en esa empresa y durante el período autorizado. No puede cambiar configuración o integraciones ni autorizar a otros encargados.

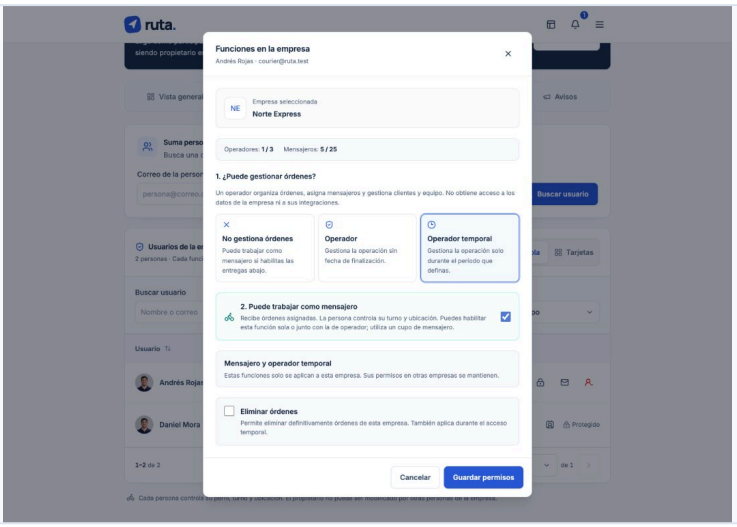
Cuando vence o se revoca el permiso, pierde el acceso de operador y conserva su trabajo como mensajero. Los permisos se comprueban en el servidor; no basta con mantener abierta la pantalla.

1. Como operador titular, abre Equipo, pulsa el icono de permisos de la persona y elige Operador temporal.

2. El modal muestra a la persona seleccionada y su estado. Indica desde cuándo y hasta cuándo tendrá acceso; necesita una cuenta confirmada y un cupo de operador disponible.

3. Revisa las funciones y pulsa Guardar permisos. Para retirarlo, selecciona No gestiona órdenes o el acceso permanente que corresponda.

4. Para terminar antes, pulsa Desactivar acceso y confirma. Las condiciones del permiso se consultan en Condiciones del acceso.



Permiso temporal individual con foto, estado, fechas y acciones para guardar o desactivar el acceso · Captura de Ruta con datos ficticios

Ten en cuenta

El acceso operativo del encargado requiere conexión. Sus funciones personales de mensajero conservan el soporte sin conexión habitual. Los horarios del formulario corresponden al dispositivo.

Volver al índice · Consultar esta guía en línea ↗

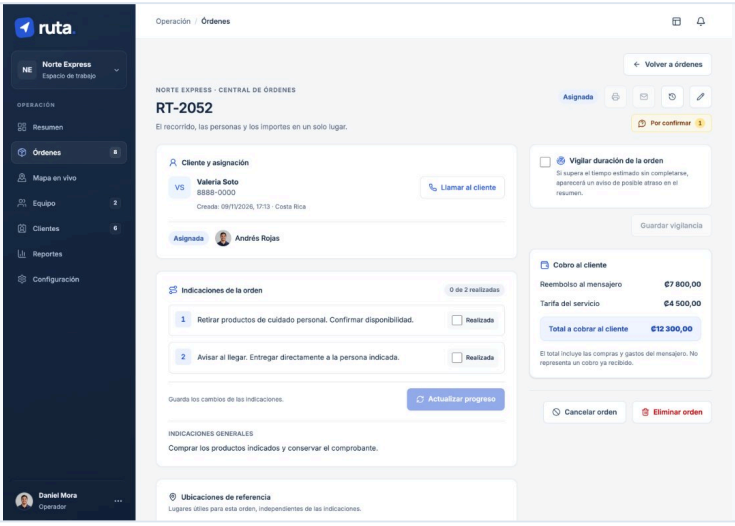
También puedes consultar: Equipo, funciones y accesos · Tu panel de mensajero · Compartir y detener tu ubicación

GUÍA 08 · OPERACIÓN

Crear y administrar órdenes

Registra el contexto completo de cada express y conserva su historial.

Para: Operador · 6 min de lectura



Crear y administrar órdenes · Captura de Ruta con datos ficticios

8.1 · Crea una orden

1 Abre Nueva orden. El formulario se organiza en nueve etapas: Cliente, Indicaciones, Adjuntos, Comunicación interna, Gastos, Cobro, Mensajero y estado, Opciones y Revisar. Usa Siguiente y Anterior o las flechas junto a Cambiar etapa. Puedes saltar libremente desde Cambiar etapa; cada cambio vuelve al inicio de la página y conserva lo ingresado. Los datos requeridos se validan al guardar.

2 En Cliente, busca una cuenta existente por nombre, teléfono o correo, abre el catálogo o usa un acceso frecuente. Elige Cliente nuevo para ingresar uno. La asignación y el estado se definen más adelante, en Mensajero y estado.

3 En Indicaciones, elige Detallado para ordenar las tareas o Mensaje libre para pegar las instrucciones completas. Adjunta las ubicaciones por separado, con nombre y un enlace de mapa, señas o ambos. No tienen orden ni asociación a una indicación. En Adjuntos puedes seleccionar ubicaciones y subir archivos. En Comunicación interna encontrarás dos bloques separados: Nota y Necesito confirmar. Ambas etapas son opcionales.

4 Registra desembolsos reales en la etapa opcional Gastos y define la tarifa del servicio en Cobro. Después selecciona Mensajero y estado. En Opciones puedes configurar la vigilancia y gestionar el seguimiento habilitado por tu empresa. Cuando el estado sea Completada, puedes imprimir o descargar el comprobante desde el icono de impresión en el encabezado del detalle. No se imprime desde crear o editar orden.

5 En Revisar, comprueba el cliente, la asignación, las indicaciones y los importes. Puedes volver a editar cada sección. Pulsa Guardar para confirmar desde cualquier etapa; avanzar entre etapas no guarda la orden.

Ten en cuenta

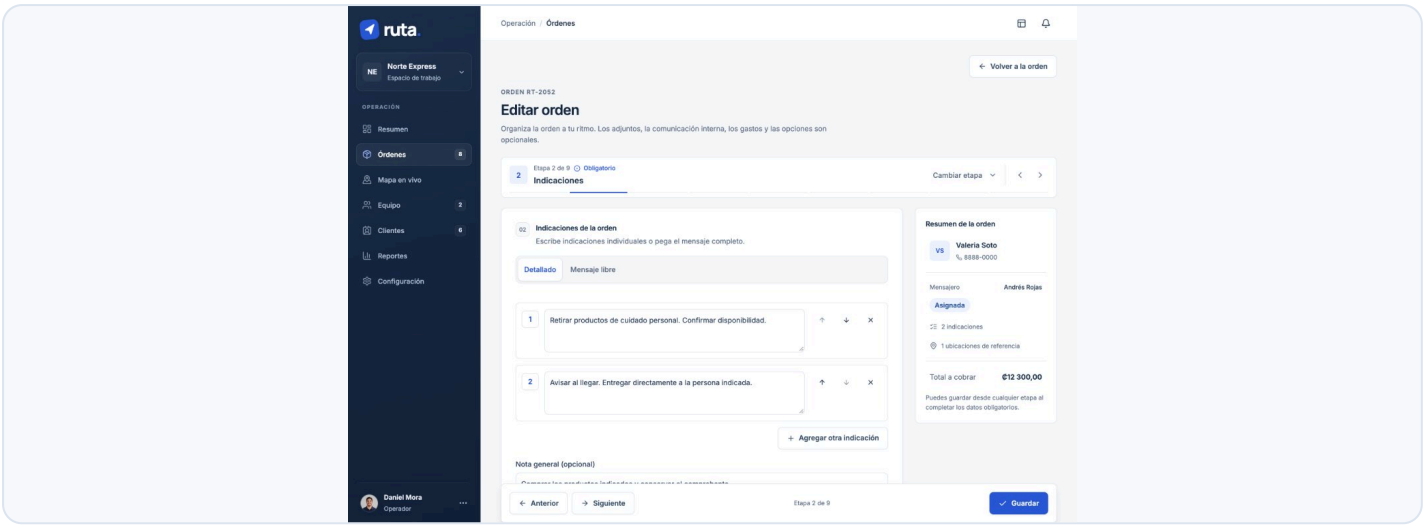
Si tienes el asistente IA asignado y activo, Importar con IA prepara un borrador a partir de texto pegado. Debes revisar y guardar la orden manualmente.

8.2 · Cambia de etapa sin perder el contexto

La barra compacta muestra tu etapa actual y distingue Obligatorio de Opcional. Abre Cambiar etapa para ver las nueve secciones. Las flechas de arriba y los botones inferiores permiten avanzar o volver sin guardar todavía.

Cada etapa tiene un enlace directo: por ejemplo, /companies/ID/orders/new#instructions abre Indicaciones y /companies/ID/orders/ORDEN/edit#expenses abre Gastos. Copia la URL para volver a esa etapa; Atrás y Adelante del navegador también recorren las etapas sin borrar lo escrito. El enlace identifica la sección, pero no contiene ni comparte cambios sin guardar. Para abrirlo necesitas acceso a la empresa y a la orden.

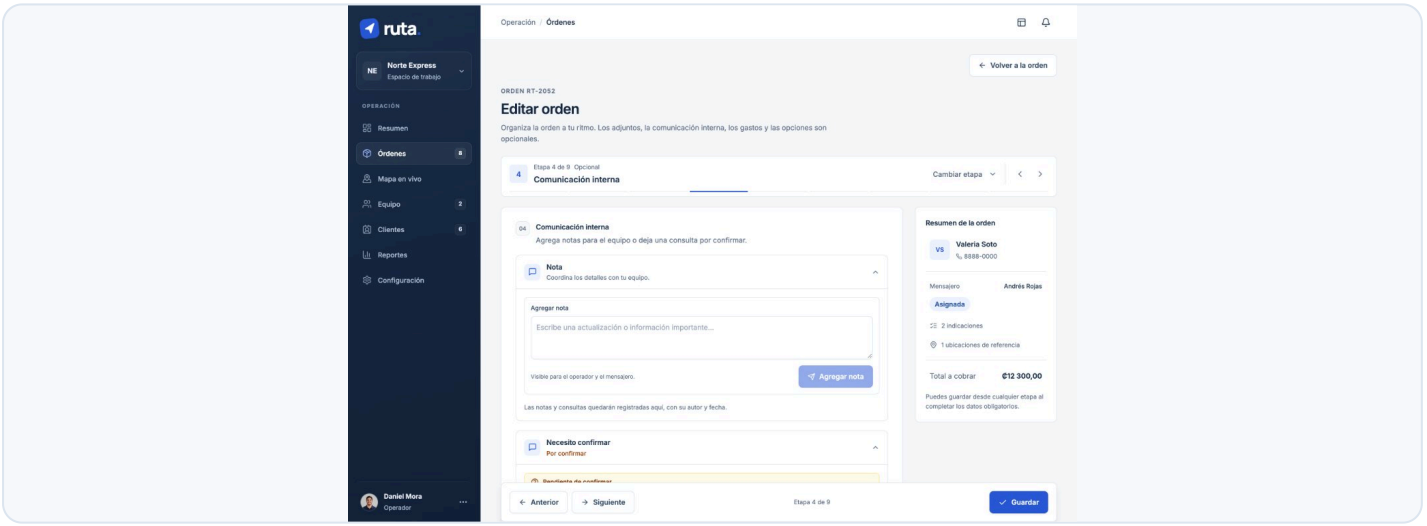
Adjuntos, Comunicación interna, Gastos y Opciones son opcionales. Guardar está disponible en todas las etapas. La barra indica qué secciones obligatorias están incompletas. Si falta un dato requerido o hay un gasto sin agregar, Ruta te avisa mediante una notificación y abre la sección correspondiente para que lo resuelvas.



Formulario actual de orden con navegación compacta y edición de indicaciones · Captura de Ruta con datos ficticios

8.3 · Notas y confirmaciones en espacios separados

En Comunicación interna, agrega una Nota para dejar contexto al equipo o usa Necesito confirmar para registrar una consulta breve. La consulta pendiente impide completar la orden hasta resolverla. Las notas agregadas se guardan al confirmar el formulario.

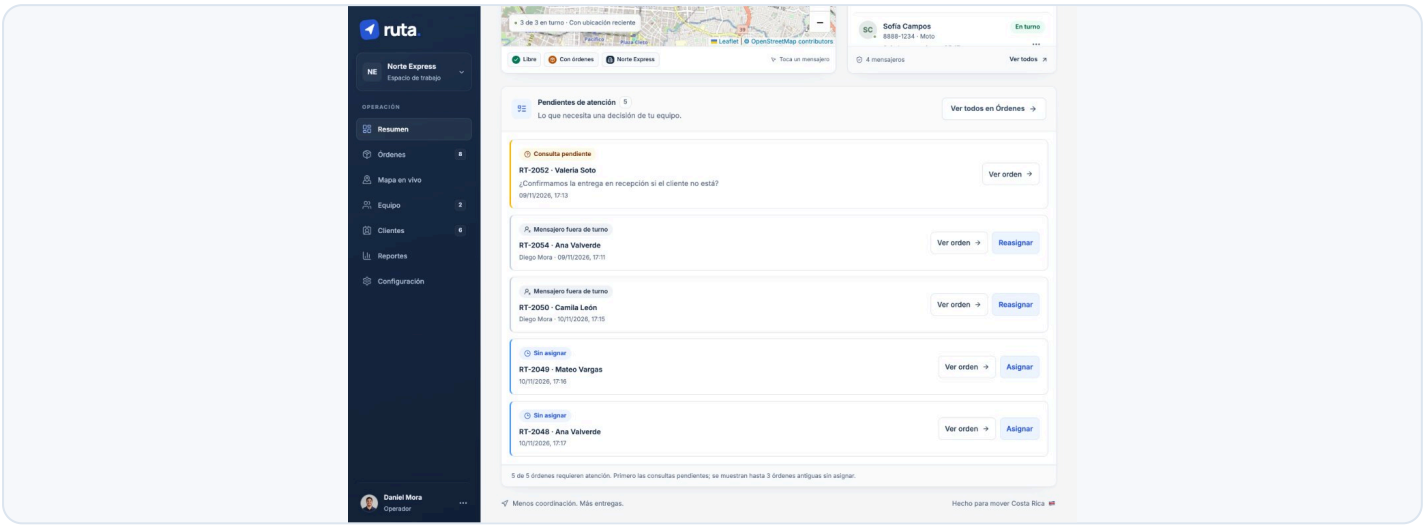


Nota y Necesito confirmar como bloques separados del formulario · Captura de Ruta con datos ficticios

8.4 · Decide qué atender desde el resumen

El resumen del operador muestra Pendientes de atención en lugar de repetir el listado completo de Órdenes. Presenta hasta cinco órdenes activas con consultas sin resolver, sin mensajero o asignadas a un mensajero fuera de turno o no disponible. Las consultas tienen prioridad y se incluyen las tres órdenes más antiguas sin asignar; una orden aparece una sola vez aunque tenga varios motivos de atención.

Ver orden abre su detalle. Asignar y Reasignar abren la etapa Mensajero y estado de la edición. Si no hay pendientes, aparece Todo bajo control. Los posibles atrasos siguen en su aviso independiente; para buscar, filtrar o consultar todas las órdenes, abre Órdenes.



Resumen del operador con una cola breve de órdenes que necesitan atención y accesos para asignar o reasignar · Captura de Ruta con datos ficticios

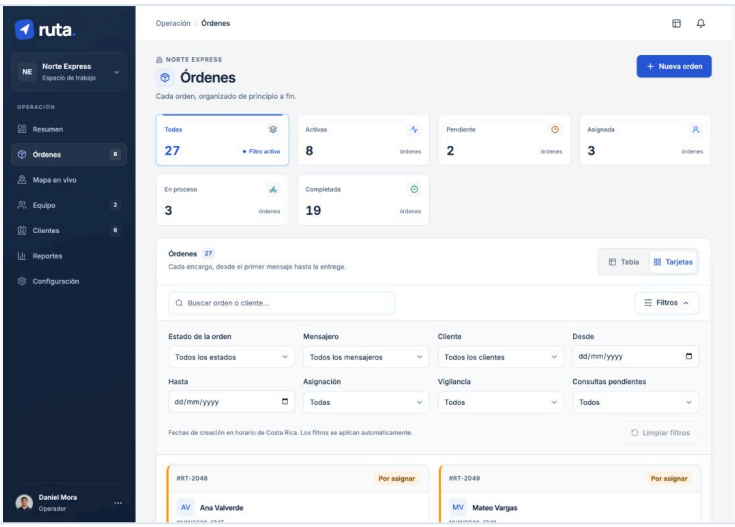
8.5 · Elige tabla o tarjetas

En Órdenes, usa Tabla o Tarjetas para elegir cómo consultar tus órdenes. Ambas vistas comparten búsqueda, filtros y paginación; cambiar de vista conserva la página actual.

La selección se conserva para tu cuenta en este navegador al recargar o cambiar de empresa. En Tabla puedes ordenar desde los encabezados de columna; las tarjetas muestran el estado, el mensajero, la siguiente indicación y el total a cobrar.

Usa las tarjetas de estado Todas, Activas, Pendiente, Asignada, En proceso o Completada, con sus contadores. En móvil puedes desplazarte horizontalmente por los filtros. Activas reúne las órdenes pendientes, asignadas y en proceso.

Combina el estado con la búsqueda. Si no aparecen resultados, revisa ambos filtros. Usa Filas por página y los controles de página para recorrer la lista; en la tabla, el borde lateral y la etiqueta ayudan a reconocer el estado.



Órdenes del operador como tarjetas con estados y mensajeros · Captura de Ruta con datos ficticios

8.6 · Asigna y da seguimiento

Cada orden abre una página propia con cliente, asignación, recorrido, archivos, historial y resumen de cobro. La fecha de creación se conserva y se muestra en horario de Costa Rica.

Al crear o editar una orden, el bloque Asignación y estado permite elegir Pendiente, Asignada, En proceso o Completada y seleccionar al mensajero. Para pasar del estado Pendiente a Asignada, En proceso o Completada necesitas un mensajero asignado; puedes navegar entre etapas sin asignarlo todavía. El detalle muestra el estado y la persona asignada; utiliza Editar orden para cambiarlos. Verifica la carga de trabajo y disponibilidad antes de asignar: Ruta no hace una optimización automática de rutas ni del reparto de órdenes.

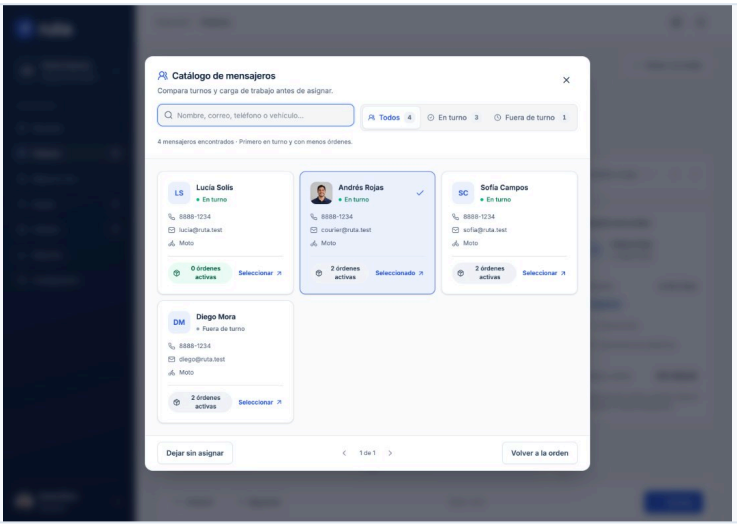
8.7 · Elige al mensajero con contexto

1. En Mensajero, busca por nombre, correo, teléfono o vehículo, o abre Ver mensajeros. También puedes asignar desde las tarjetas En turno: muestran hasta cuatro mensajeros, ordenados por menor carga. Si hay más, Ver todos abre el catálogo filtrado.

2. Compara turno y cantidad de órdenes activas. El catálogo muestra primero a quienes están en turno y luego a quienes tienen menor carga; puedes buscar y usar los filtros Todos, En turno y Fuera de turno, con sus contadores. Al abrir el catálogo se muestra la página del mensajero seleccionado.

3 Selecciona una tarjeta. Si está fuera de turno, confirma su disponibilidad; esta acción no cambia su turno.

4 Para retirar la asignación, elige Dejar sin asignar: la orden vuelve a Pendiente.



Catálogo de mensajeros con turnos y carga de trabajo · Captura de Ruta con datos ficticios

Ten en cuenta

Solo puedes asignar perfiles activos de tu empresa. Puedes cambiar la asignación y el estado al editar una orden completada. Las órdenes canceladas conservan sus restricciones de edición. El orden del catálogo ayuda a decidir; no asigna automáticamente.

8.8 · Si el cliente cambia el encargo

Si editas un perfil de cliente, las órdenes anteriores mantienen su copia de los datos. Para cambiar una orden debes editar la orden mismo.

1 Abre la orden y selecciona Editar orden.

2 Actualiza recorrido, instrucciones o importes y guarda.

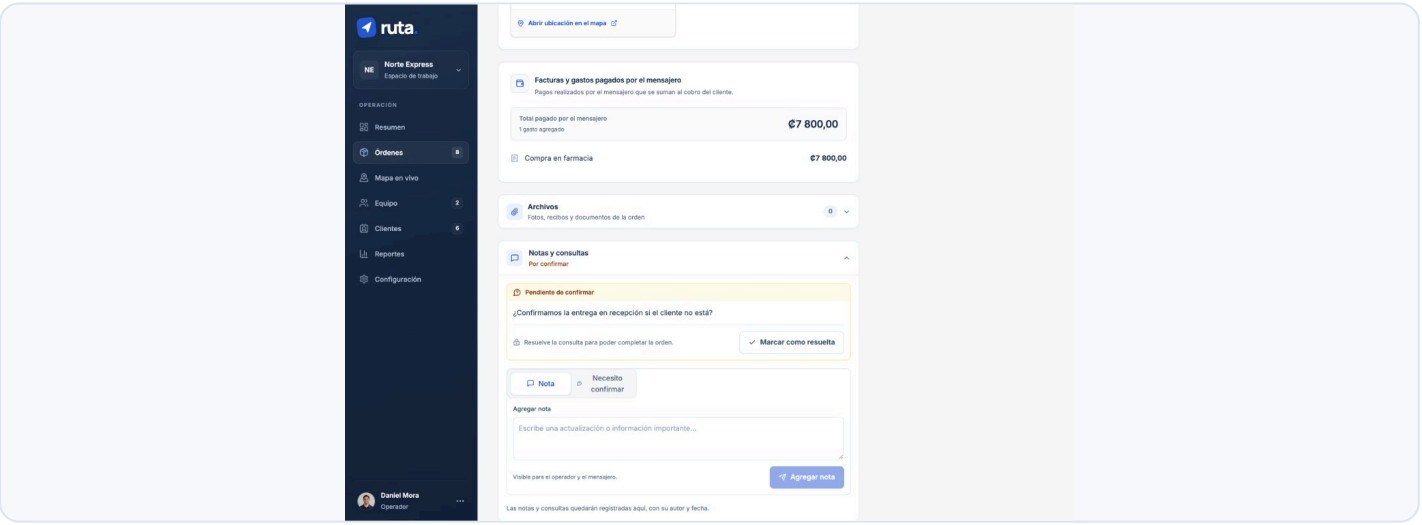
3 Si el cambio afecta el trabajo en curso, comunícalo al mensajero; las notificaciones dependen de sus preferencias y permisos.

8.9 · Notas, consultas y progreso

Notas y consultas aparece cerrado por defecto. Operador y mensajero pueden agregar notas. Necesito confirmar deja una consulta pendiente; debe resolverse antes de completar la orden. El indicador del encabezado abre este bloque cuando hay una consulta pendiente.

El operador marca o desmarca indicaciones y pulsa Actualizar progreso para guardar ese avance. Cambiar una casilla no guarda por sí solo. El mensajero utiliza Actualizar en su bloque de acciones.

En Nueva orden y Editar orden puedes registrar facturas y gastos pagados por el mensajero, adjuntos y notas. En Comunicación interna del formulario, Nota y Necesito confirmar son bloques independientes. En el detalle del operador, gastos y adjuntos son de consulta: entra a Editar orden para modificarlos. El botón Historial de la orden, junto a Imprimir en el encabezado, abre un modal con autores, fotos o iniciales y fechas. Filtra con los botones por persona o Todas las personas. La lista usa el paginador estándar; cambiar de persona vuelve a la primera página. Cierra desde el footer o con Escape. Puedes compartir la URL con ?history=1 para abrirlo directamente, tanto en el panel de operador como en el de mensajero; se requieren los permisos habituales de la orden.



Notas y una consulta pendiente en la orden · Captura de Ruta con datos ficticios

8.10 · Navega entre etapas y vuelve al mismo punto

Cambiar etapa y las flechas superiores e inferiores permiten moverte libremente. Los datos se conservan mientras sigues en el formulario y la página vuelve arriba al cambiar de etapa. Guardar requiere completar lo obligatorio.

Cliente, mensajero y estado, indicaciones, ubicaciones y total del resumen abren su etapa correspondiente. La URL identifica la etapa con #client, #instructions, #attachments, #internal-communication, #expenses, #charges, #assignment, #options o #review.

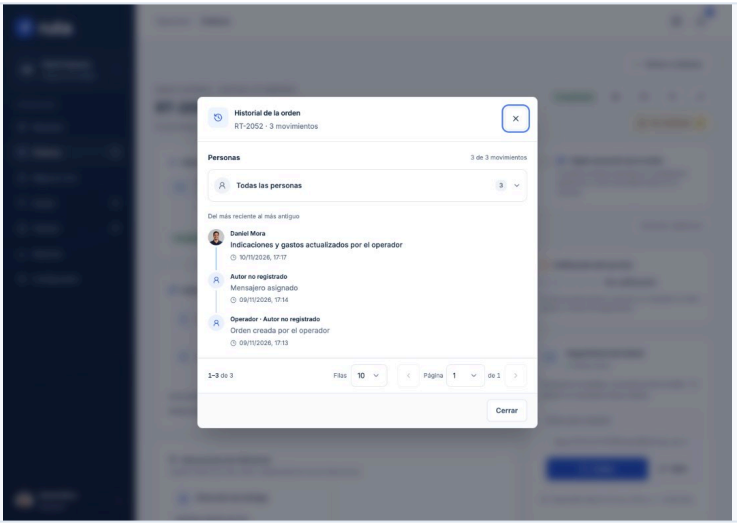
Los enlaces de etapa también funcionan al crear y editar, con Atrás/Adelante del navegador. La URL solo identifica la etapa: no contiene ni comparte los datos de una orden sin guardar.

8.11 · Revisa el historial sin salir de la orden

Pulsa Historial de la orden junto a Imprimir. El modal muestra los cambios del más reciente al más antiguo, con foto o iniciales del autor y fecha cuando está registrada.

Selecciona una persona o Todas las personas. Usa Filas y Página para recorrer el resultado; cambiar de persona vuelve a la primera página. Cierra con Cerrar, la X o Escape.

El enlace del detalle con ?history=1 abre el modal directamente al entrar o recargar. Compartir esa URL no concede acceso: la otra persona debe tener una sesión y permisos para ver la orden.



Historial de la orden en modal, con filtro por persona y paginación · Captura de Ruta con datos ficticios

8.12 · Cancelar o eliminar una orden

Los estados de trabajo son Pendiente, Asignada, En proceso y Completada. Para cancelar una orden activa, abre su detalle y pulsa Cancelar orden junto a Eliminar orden. La cancelación conserva sus indicaciones, gastos, archivos e historial y la retira de las órdenes activas.

Solo el propietario o un operador con permiso explícito puede eliminar. Eliminar retira la orden. La confirmación exige marcar la casilla de conformidad y pulsar el botón de eliminación. Revisa antes si necesitas conservar comprobantes o archivos.

Ten en cuenta

Las órdenes completadas no confirman que el dinero haya sido recibido. Los importes describen el cobro registrado, no un pago procesado.

8.13 · Detecta órdenes que podrían estar atrasados

Al crear o editar una orden, un usuario con función de operador puede activar la vigilancia e indicar una duración estimada en minutos u horas. El resumen de operaciones destaca las órdenes vigiladas que superaron ese tiempo y siguen activas. También aparece una advertencia de atraso en el detalle del operador y del mensajero; se actualiza mientras la página permanece abierta.

Desactivar la vigilancia deja de considerar la orden para ese aviso. La duración es una referencia operativa; no es una ETA calculada por carretera.

Volver al índice · Consultar esta guía en línea ↗

También puedes consultar: Indicaciones y ubicaciones de referencia · Compras, gastos y total a cobrar · Compartir el comprobante de la orden · Crear un borrador desde un mensaje con IA

GUÍA 09 · OPERACIÓN

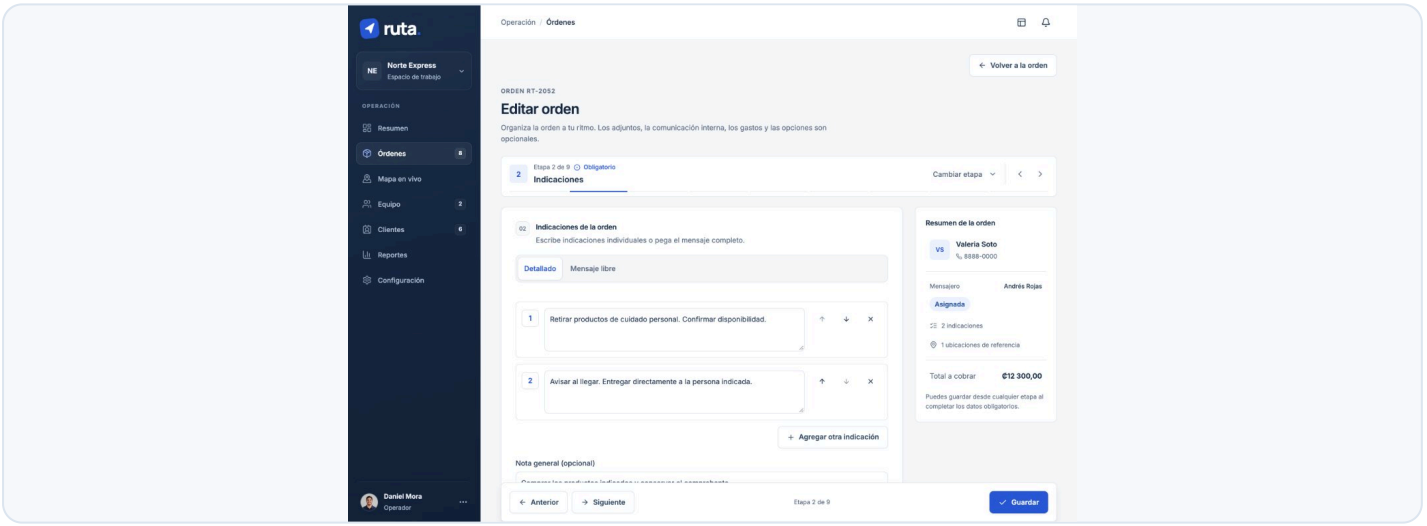
Indicaciones y ubicaciones de referencia

Modela compras, recogidas, trámites y entregas en el misma orden.

Para: Operador y mensajero · 4 min de lectura

9.1 · Describe el encargo con tus palabras

- Escribe qué debe recoger, comprar, tramitar o entregar el mensajero, sin escoger un tipo de acción.
- Detallado separa el trabajo en indicaciones numeradas. Mensaje libre permite pegar el mensaje completo de WhatsApp.
- Los gastos se registran aparte cuando se pagan: no se asocian a una indicación.
- Las ubicaciones son referencias independientes. Una ubicación puede servir para varias indicaciones.



Editor de orden con indicaciones y ubicaciones independientes · Captura de Ruta con datos ficticios

9.2 · Haz las instrucciones claras

En Detallado, escribe una indicación por tarjeta. Agrega, quita y reordena indicaciones con las flechas. No tienes que escoger Recoger, Comprar o Entregar: describe directamente qué debe hacerse. Mensaje libre permite pegar el texto de WhatsApp sin dividirlo. Al cambiar a mensaje libre se combinan las indicaciones para revisarlas antes de guardar. Las ubicaciones adjuntas se conservan.

Ubicaciones de referencia es un bloque independiente: abre Seleccionar ubicaciones para elegir lugares de la empresa o direcciones del cliente, con búsqueda y vistas Tabla o Tarjetas. También puedes crear una ubicación. Requiere un nombre y al menos un enlace de mapa o señas; admite hasta cinco fotos. No tienen orden ni están vinculadas a las indicaciones. Solo puedes agregarlas o modificarlas desde Nueva orden o Editar orden; en el detalle se consultan sus señas, mapa y fotos. Quitar una ubicación de la orden no elimina su registro del catálogo. Las órdenes anteriores conservan sus datos; al editarlas, sus direcciones se convierten en referencias independientes.

Agrega señas útiles: acceso, edificio, piso, local o persona que recibe. Un enlace de ubicación no reemplaza las instrucciones necesarias para completar el encargo.

9.3 · Ordena el recorrido

1. En Detallado, agrega una indicación por tarea que deba marcarse como realizada.
2. Usa las acciones de mover arriba o abajo para establecer el orden.
3. Selecciona las ubicaciones útiles en el bloque independiente de referencias.
4. El mensajero marca las indicaciones y pulsa Actualizar. El operador también puede marcarlas desde el detalle y debe pulsar Actualizar progreso para guardarlas.

Ten en cuenta

El orden lo define el operador. El mapa no calcula automáticamente la mejor ruta, tiempos de llegada ni distancias facturables.

Volver al índice · Consultar esta guía en línea ↗

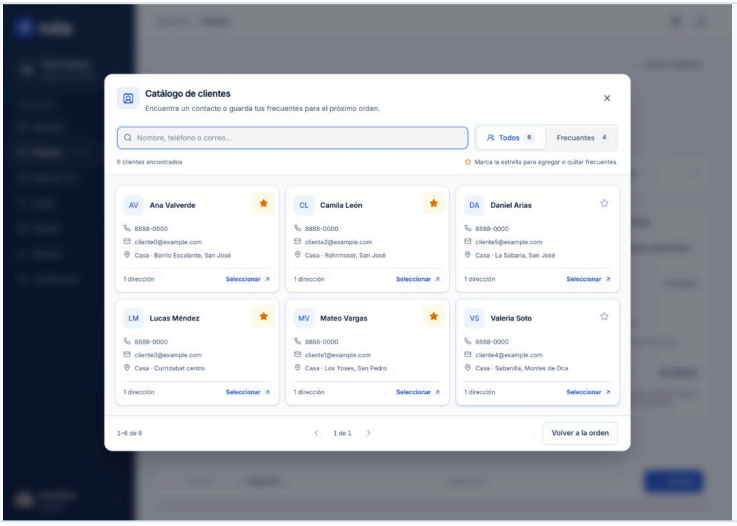
También puedes consultar: Crear y administrar órdenes · Perfiles y direcciones de clientes · Tu panel de mensajero

GUÍA 10 · OPERACIÓN

Perfiles y direcciones de clientes

Reutiliza contactos sin volver a escribirlos en cada orden.

Para: Operador · 4 min de lectura



Perfiles y direcciones de clientes · Captura de Ruta con datos ficticios

10.1 · Crea o edita un perfil

Por ahora los perfiles los administra el operador. Los clientes finales no tienen acceso propio para editarlos.

1. Abre Clientes → Nuevo cliente, o selecciona un perfil existente.
2. Agrega el nombre y los teléfonos y correos que necesites, en campos individuales.
3. Opcionalmente, agrega una foto del cliente (JPG, PNG o WebP, hasta 5 MB). Ruta la optimiza y la muestra en el directorio, el catálogo, los clientes frecuentes y las órdenes vinculados; sin foto se muestran sus iniciales. Puedes cambiarla o quitarla desde el perfil. No se publica en el enlace de seguimiento.
4. Agrega direcciones con un nombre como Casa u Oficina y un enlace de mapas. Puedes verlas y editarlas desde el perfil del cliente.

5 Desde Ubicaciones de referencia de una orden, entra a Direcciones del cliente → Gestionar direcciones del cliente para agregar o corregir sus direcciones sin salir. El lápiz de cada ubicación permite editar solo la copia de la orden; marca Actualizar también la dirección del cliente si deseas cambiar el perfil para futuros órdenes. Los otras órdenes conservan sus copias.

6 Puedes agregar hasta cinco fotos de referencia por dirección o ubicación: JPG, PNG o WebP de hasta 5 MB cada una. Pulsa una miniatura para ampliarla. Al adjuntar una dirección guardada a la orden se conservan sus fotos; el mensajero asignado puede consultarlas. La carga de fotos requiere conexión y debe terminar antes de guardar. Las fotos no se incluyen automáticamente en comprobantes o enlaces públicos de seguimiento.

7 Los lugares de la empresa se administran desde Lugares guardados en Clientes o desde el selector de ubicaciones al crear o editar una orden. Son compartidos por todos los clientes de esa empresa: supermercados, farmacias u oficinas. Puedes agregar, buscar, editar y eliminar lugares sin modificar órdenes anteriores.

8 Guarda y vuelve al directorio para buscar, ordenar o consultar perfiles.

10.2 · Úsalos al crear una orden

En Nueva orden o Editar orden, Buscar cliente existente muestra coincidencias por nombre, teléfono o correo. La búsqueda admite nombres sin tildes y teléfonos con o sin guiones. Puedes recorrer las sugerencias con las flechas y seleccionar con Enter.

Ver catálogo de clientes abre tarjetas con contactos, direcciones, estrellas de frecuentes, búsqueda y paginación. El catálogo abre en la página del cliente seleccionado y resalta su tarjeta. Selecciona una tarjeta para completar la orden; sus datos aparecen en un resumen. Cliente nuevo abre el formulario de ingreso manual.

En las entregas elige una dirección guardada o escribe una nueva; decide si deseas guardarla en su perfil.

La orden conserva una copia de sus datos: editar un cliente no modifica los encargos anteriores.

10.3 · Ten tus clientes frecuentes a mano

La lista se guarda por empresa y está disponible para sus operadores. Los frecuentes se eligen manualmente; no dependen del número de órdenes.

Si trabajas sin conexión con los datos descargados, los cambios quedan pendientes y se sincronizan al recuperar internet.

1. Marca la estrella de un cliente desde el catálogo o el directorio de Clientes para agregarlo a frecuentes.

2. Usa la pestaña Frecuentes para consultar solo esos contactos. Al crear una orden también aparecen accesos rápidos y el botón Ver frecuentes.

3. Pulsa nuevamente la estrella para quitarlo de frecuentes. Su perfil y sus direcciones se conservan.

10.4 · Importa desde órdenes anteriores

La opción Importar desde órdenes anteriores ayuda a construir el directorio a partir de los contactos que ya están registrados. No modifica los datos históricos de esas órdenes.

Antes de crear otro perfil, busca por nombre, teléfono o correo para evitar duplicados. Cada empresa tiene su propio directorio.

Volver al índice · Consultar esta guía en línea ↗

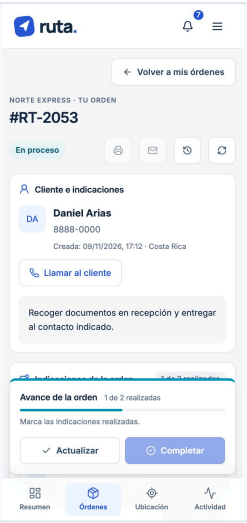
También puedes consultar: Crear y administrar órdenes · Indicaciones y ubicaciones de referencia · Crear y gestionar tus empresas

GUÍA 11 · OPERACIÓN

Compras, gastos y total a cobrar

Separa lo que pagó el mensajero de la tarifa del servicio.

Para: Operador y mensajero · 4 min de lectura



Compras, gastos y total a cobrar · Captura de Ruta con datos ficticios

11.1 · Registra gastos reales

1. En el detalle del mensajero, abre Facturas y gastos pagados por ti. Los gastos pertenecen a la orden y no se vinculan a una indicación.

2. Completa Concepto y Monto real pagado por ti; pulsa Agregar gasto para incorporarlo al avance.

3. Adjunta una foto o PDF del comprobante cuando corresponda.

4. Pulsa Actualizar para persistir los gastos y cambios del recorrido. Revisa el resumen de cobro; escribir un gasto sin agregarlo no lo guarda.

> **Ten en cuenta**
>
> Un presupuesto de compra no es un gasto ya pagado. Registra el importe real cuando el desembolso haya ocurrido.

11.2 · Cómo leer el resumen

Ejemplo ficticio: ₡7 800 en farmacia + ₡3 500 de servicio = ₡11 300 a cobrar. El total no implica que el cliente ya haya pagado.

- Reembolso al mensajero: suma de los gastos adelantados registrados.
- Tarifa del servicio: precio del express. El operador lo define al crear o editar; el mensajero asignado puede ajustarlo desde el cobro del detalle y pulsar Actualizar mientras la orden siga abierta.
- Total a cobrar al cliente: reembolsos más tarifa del servicio.

11.3 · Qué no representa este registro

Ruta no procesa pagos ni confirma transferencias. Tampoco calcula liquidaciones al mensajero, anticipos del cliente, utilidad o contabilidad fiscal. Para esos procesos debes conservar tus controles administrativos adicionales.

El mensajero registra gastos en órdenes activas. Después de completar, los ajustes corresponden al operador.

Volver al índice · Consultar esta guía en línea ↗

También puedes consultar: Compartir el comprobante de la orden · Reportes y exportación CSV · Archivos y comprobantes de compra

GUÍA 12 · OPERACIÓN

Archivos y comprobantes de compra

Conserva imágenes y documentos en la orden correcto.

Para: Operador y mensajero · 3 min de lectura



Archivos y comprobantes de compra · Captura de Ruta con datos ficticios

12.1 · Sube un archivo

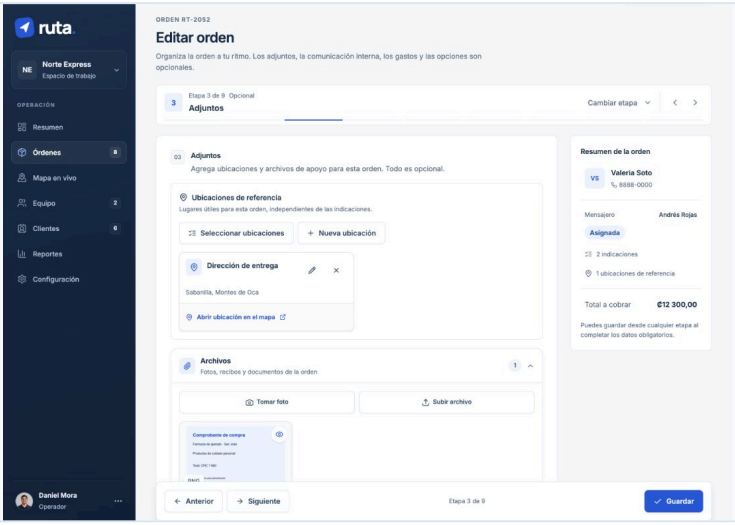
1. Como operador, abre Nueva orden o Editar orden, entra en Adjuntos y utiliza el bloque Archivos. El detalle del operador permite consultar y descargar archivos, pero no subirlos ni eliminarlos. Como mensajero, puedes adjuntar desde el detalle de tus órdenes activas.

2. Selecciona una imagen JPG, PNG, WebP o un PDF. Tomar foto abre la cámara nativa en la APK de Android y el selector compatible en web/PWA.

3. Espera a que termine la subida y comprueba que aparece su tarjeta en la galería. Las imágenes muestran miniatura y los PDF tienen una tarjeta identificable.

4. Haz clic en la tarjeta para abrir la vista previa. Puedes pasar entre archivos, ampliar imágenes, abrir el archivo en otra pestaña o descargarlo.

5 Los PDF se muestran cuando el navegador lo permite; si no cargan, usa Abrir o Descargar. Los archivos siguen siendo privados y no tienen enlaces públicos de acceso libre.



Galería de archivos de la orden con miniatura del comprobante · Captura de Ruta con datos ficticios

12.2 · Fotos y documentos sin conexión

Puedes agregar archivos sin internet. Se conservan por usuario en ese dispositivo y aparecen como pendientes. Ruta los envía al recuperar conexión con la app abierta, después de sincronizar los cambios de la orden y comprobar la sesión y los permisos.

La cola local admite hasta 30 archivos y 50 MB en total. El servidor mantiene el límite de 10 archivos por orden. Si un archivo no puede enviarse, revisa su mensaje, reintenta o quita la copia pendiente.

Sincroniza los archivos antes de completar la entrega: un mensajero no puede subir archivos a órdenes cerradas. Cerrar sesión, desinstalar o borrar datos elimina los pendientes. La copia local no sustituye un respaldo.

12.3 · Límites y permisos

Los mensajeros solo pueden retirar archivos que ellos subieron y mientras la orden esté activa. El operador administra los adjuntos de su empresa. Eliminar requiere confirmar y marcar la casilla de conformidad.

Los archivos se gestionan por separado de Actualizar. Sin conexión, quedan pendientes en ese dispositivo; no están disponibles para la empresa hasta terminar la subida.

- Hasta 5 MB por archivo. Los PNG se recomprimen antes del envío cuando el navegador lo permite. El servidor intenta optimización sin pérdida y puede convertir a WebP si pesa menos, verificando píxeles, resolución, transparencia, orientación y perfil de color. Si no consigue ahorrar espacio sin cambios, conserva el original.
- Hasta 10 archivos por orden.
- Hasta 200 MB de adjuntos por empresa, incluidos los almacenados en S3.
- El acceso depende del rol, la empresa y la asignación de la orden.

12.4 · Elige dónde guardar tus adjuntos

Sin proveedor externo activo se utiliza el almacenamiento interno. Puedes usar Amazon S3, Cloudflare R2 o Backblaze B2 para nuevos adjuntos. Los anteriores conservan su ubicación y no se migran automáticamente.

Si una subida falla, revisa la conexión o pide al operador que revise los permisos y el espacio. No asumas que se guardó hasta verlo confirmado en la lista.

Volver al índice · Consultar esta guía en línea ↗

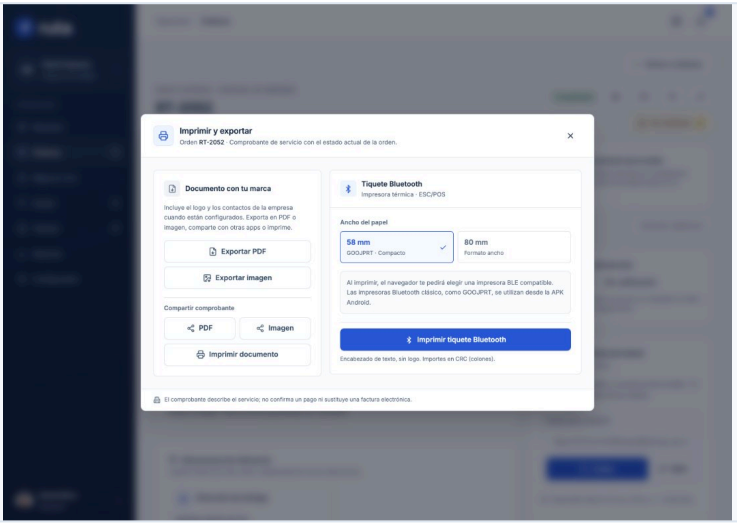
También puedes consultar: Configurar Amazon S3 · Compras, gastos y total a cobrar · Compartir el comprobante de la orden

GUÍA 13 · OPERACIÓN

Compartir el comprobante de la orden

Cierra el servicio con un detalle que el cliente pueda consultar.

Para: Operador · 3 min de lectura



Compartir el comprobante de la orden · Captura de Ruta con datos ficticios

13.1 · Primero revisa la orden

El comprobante imprimible o PDF se habilita en el detalle cuando el estado de la orden es Completada. La exportación PDF/PNG, compartir e impresión se concentran en el mismo modal. Revisa siempre los datos del cliente, la tarifa y los gastos antes de compartirlo.

El comprobante resume la orden y sus importes. No equivale a una factura electrónica ni confirma un pago recibido.

13.2 · Imprime o exporta un PDF

Desde el detalle, pulsa el botón con icono de impresora junto al estado. Solo se habilita cuando el estado de la orden es Completada y no aparece al crear o editar. El mensajero debe tener asignada la orden. El comprobante usa la última información guardada y necesita conexión.

Exportar PDF genera un documento con la marca y contactos de la empresa. Imprimir documento abre el diálogo de impresión sin crear una pestaña adicional en web, o el servicio de impresión de Android en la APK. Se imprime únicamente el comprobante de servicio, con el estado actual y sus importes; no las indicaciones internas de la orden.

Para una GOOJPRT de 58 mm, empareja primero la impresora en los ajustes Bluetooth de Android. En la APK actualizada, busca las impresoras emparejadas, selecciona la tuya y pulsa Imprimir tiquete Bluetooth. El ancho predeterminado es 58 mm; también está disponible 80 mm para otras impresoras ESC/POS compatibles. Bluetooth genera un tiquete rápido en texto, sin logo, con el nombre de empresa destacado y montos en CRC (colones). El PDF y la impresión normal conservan el logo.

Web/PWA requiere Web Bluetooth y una impresora BLE compatible. Las impresoras Bluetooth Classic utilizan la APK. Si la conexión falla después de empezar, revisa el papel antes de repetir para evitar duplicados.

13.3 · Genera una imagen

1. Como propietario, configura tu marca en Mis empresas → Editar → Datos de la empresa: carga un logo JPG, PNG o WebP de hasta 5 MB y añade tus contactos y enlace de mapas. Ruta optimiza el logo conservando sus proporciones. El propietario y las notas internas no aparecen en los comprobantes.

2. Abre el detalle de la orden completada.

3. Pulsa el icono de impresora del encabezado para abrir Imprimir y exportar. Ya no hay un bloque de comprobante separado dentro del detalle.

4. Desde Imprimir y exportar puedes usar Exportar imagen (PNG). En el bloque Compartir comprobante, elige PDF o Imagen para abrir el diálogo del sistema para elegir WhatsApp, correo u otra app disponible. Si el navegador no permite compartir archivos, Ruta muestra un aviso: usa Exportar PDF o Exportar imagen para adjuntarlos manualmente. Descarga el comprobante como imagen PNG: incluye nombre y logo de la empresa, cliente, recorrido, compras y gastos, tarifa y total a cobrar. También muestra los teléfonos, correos, redes sociales y enlace de ubicación configurados. Los detalles extensos se dividen en páginas numeradas, hasta doce imágenes.

5. Revisa el resultado y compártelo manualmente por WhatsApp u otra plataforma.

> **Ten en cuenta**
>
> Ruta no envía automáticamente la imagen por WhatsApp. La compartes desde la plataforma que prefieras.

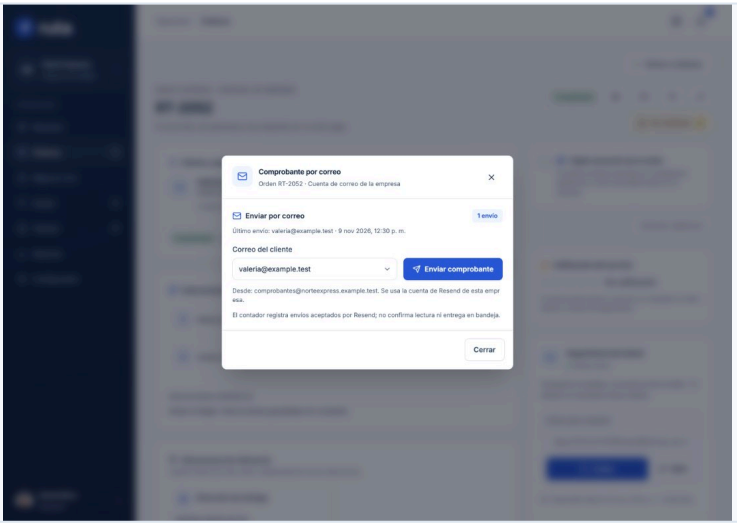
13.4 · Envía por correo desde la cuenta de la empresa

1. Como propietario, instala y configura Resend en Integraciones. Usa el remitente de un dominio verificado y la API key de tu empresa; después activa el envío.

2. Desde el detalle de una orden completada, pulsa el icono de correo junto a la impresora. Operador y mensajero asignado pueden usarlo según sus permisos. Si falta la integración activa, el modal explica qué debes configurar.

3. Selecciona uno de los correos guardados del cliente o escribe otro. Revisa el destinatario y pulsa Enviar comprobante.

4. Consulta el contador de envíos y el último destinatario antes de repetir. Un reenvío requiere confirmación. Si el resultado no puede confirmarse, revisa primero si el cliente lo recibió para evitar duplicados.



Envío del comprobante desde la cuenta de empresa con selección de correo del cliente, contador y último envío · Captura de Ruta con datos ficticios

Ten en cuenta

El correo utiliza el remitente y la API key Resend de la empresa, nunca los de la plataforma. Cuenta envíos aceptados por el proveedor; no confirma entrega, lectura ni pago. No adjunta automáticamente archivos privados de la orden.

13.5 · Comparte por correo u otra aplicación

1. Abre Imprimir y exportar en el detalle de una orden completada.
2. En Compartir comprobante, elige PDF o Imagen. Los archivos se preparan antes de habilitar los botones; espera si aparece Preparando archivos para compartir.
3. Selecciona una aplicación de correo, WhatsApp u otra opción disponible en el diálogo del sistema. Revisa el destinatario y confirma el envío en esa aplicación.
4. Si el navegador no admite compartir archivos, usa Exportar PDF o Exportar imagen y adjunta el archivo manualmente. Cancelar el diálogo no envía el comprobante.

Ten en cuenta

Las opciones dependen del navegador, sistema y apps instaladas. Compartir mediante el sistema es independiente del envío directo por Resend; no utiliza el remitente configurado en Ruta.

Volver al índice · Consultar esta guía en línea ↗

También puedes consultar: Configurar Resend · Compras, gastos y total a cobrar · Crear y administrar órdenes

GUÍA 14 · OPERACIÓN

Comparte el seguimiento con tu cliente

Un enlace privado para consultar estado y indicaciones sin una cuenta de Ruta.

Para: Operador · 3 min de lectura

14.1 · Activa el complemento

Seguimiento para clientes es un complemento de pago por empresa. Solicítalo en Mis empresas → Editar → Integraciones → Explorar tienda. Una vez aprobado, actívalo en Mis apps.

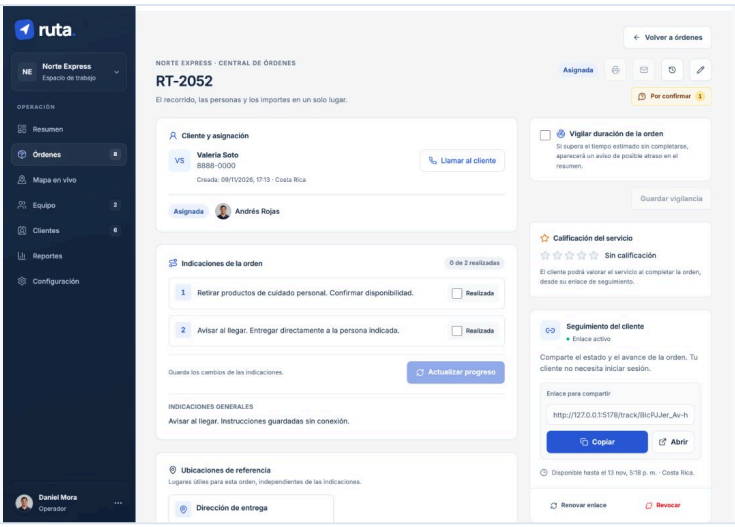
14.2 · Genera y comparte un enlace

1. Abre el detalle de la orden. El operador puede gestionar el seguimiento; el mensajero también puede hacerlo en las órdenes que tenga asignadas, mientras conserve acceso activo a la empresa.

2. En Seguimiento del cliente, elige Generar enlace.

3. Pulsa Copiar y compártelo por tu canal habitual. Abrir permite revisar la página que verá el cliente. El enlace tiene una vigencia de 72 horas.

4. Puedes recargar o volver a la orden más tarde: el mismo enlace se recupera y conserva las opciones Copiar y Abrir. Consulta su fecha y hora de vencimiento debajo del enlace.



Bloque de seguimiento del cliente con enlace recuperable, acciones de compartir y vencimiento · Captura de Ruta con datos ficticios

Ten en cuenta

El cliente ve empresa, estado y indicaciones realizadas. No necesita iniciar sesión. La página se actualiza cada 30 segundos con conexión; no muestra la ubicación GPS del mensajero ni datos internos.

14.3 · Lo que verá tu cliente

La página muestra el logo de Ruta y la identidad de tu empresa. Si configuraste un logo en Datos de la empresa, se muestra allí; si no, aparece un icono de empresa. El diseño se adapta a teléfono, tablet y computadora.

El cliente consulta el estado y las indicaciones de la orden. Si la orden fue completada sin marcar todas sus indicaciones, se aclara que esas indicaciones no tienen confirmación individual; no se presentan como órdenes todavía pendientes.

El bloque de ayuda utiliza los teléfonos, correos y redes sociales guardados en Datos de la empresa. Permite llamar, abrir WhatsApp y acceder a los enlaces disponibles. Revisa que esos contactos sean los que quieres compartir con tus clientes.

La nota de vigencia indica la fecha y hora reales de vencimiento del enlace en horario de Costa Rica. Si el enlace venció o fue revocado, la página explica cómo solicitar otro; esto no significa que se haya cancelado la orden.

Ten en cuenta

El seguimiento requiere conexión. No muestra instrucciones internas, teléfonos del cliente, gastos, adjuntos ni ubicación GPS del mensajero. Solo comparte el enlace con quien corresponda.

14.4 · Calificaciones del servicio

Con el complemento de pago Calificaciones del servicio también activo, el cliente puede elegir de 1 a 5 estrellas cuando la orden esté completada. Debe confirmar antes de enviar y su valoración no se puede modificar. Sin valoración, aparece Sin calificación. Consulta la guía Calificaciones del servicio para activarlo.

14.5 · Controla el acceso

Si no se puede consultar el seguimiento por un fallo temporal, el bloque muestra Reintentar. Volver a consultar no renueva ni revoca el enlace existente.

Renovar enlace invalida el anterior y comienza una nueva vigencia. Revocar impide nuevas consultas. No necesitas renovarlo para volver a copiarlo: el enlace activo se recupera al abrir la orden.

Los enlaces creados antes de la recuperación automática requieren renovarse una sola vez para poder recuperarlos desde el panel. Al renovarlos, comparte la nueva URL con el cliente.

Desactivar o quitar la integración, retirar su aprobación o deshabilitar la licencia impide consultar los enlaces. Trátalos como información privada y compártelos únicamente con quien corresponda.

Volver al índice · Consultar esta guía en línea ↗

También puedes consultar: Crear y administrar órdenes · Catálogo y activación de integraciones

GUÍA 15 · OPERACIÓN

Recibe calificaciones del servicio

Activa el complemento de pago para recibir de 1 a 5 estrellas en órdenes completadas desde el enlace del cliente.

Para: Propietario, operador y mensajero · 3 min de lectura

15.1 · Activa las dos integraciones

1. Como propietario, abre Integraciones en la gestión de tu empresa y solicita Calificaciones del servicio. El administrador de plataforma debe aprobar este complemento de pago.

2. Instala y activa Calificaciones del servicio en Mis apps. Mantén también Seguimiento para clientes aprobado, instalado y activo: las estrellas se envían desde ese mismo enlace.

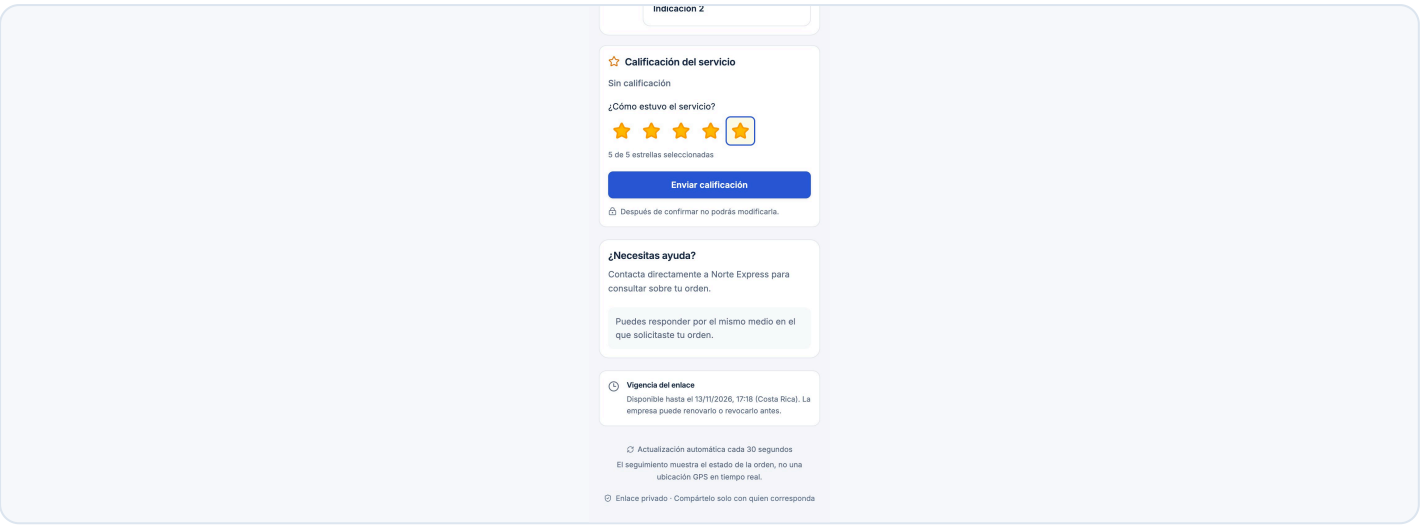
15.2 · Así califica tu cliente

1. Comparte el enlace de seguimiento de la orden con tu cliente. No necesita una cuenta de Ruta.

2. Mientras la orden no esté completada, la página indica Sin calificación y explica cuándo podrá valorar el servicio.

3. Al completarla, el cliente elige de 1 a 5 estrellas, pulsa Enviar calificación y confirma que desea enviarla. Puede cancelar la confirmación antes del envío.

4. Una vez guardada, se muestran las estrellas seleccionadas. La calificación es definitiva: no puede cambiarse ni repetirse, aunque se renueve el enlace.



Cliente seleccionando cinco estrellas para calificar el servicio de una orden completada desde su teléfono · Captura de Ruta con datos ficticios

15.3 · Consulta el resultado en la orden

El detalle de la orden muestra Calificación del servicio con las estrellas recibidas o Sin calificación. Operador y mensajero asignado pueden consultarla según sus permisos.

Desactivar la integración no borra las valoraciones recibidas. El enlace público deja de ofrecer el bloque de calificación mientras la integración esté desactivada.

15.4 · Comparte el enlace con cuidado

El enlace es una credencial de acceso: cualquier persona que lo tenga puede consultar el seguimiento y enviar la única calificación permitida. No verifica la identidad del cliente ni es una reseña pública verificada.

Un enlace vencido o revocado no permite consultar ni enviar calificaciones. Si necesitas continuar, genera o renueva el enlace y compártelo solo con quien corresponda.

> **Ten en cuenta**
>
> No compartas estos enlaces en redes o sitios públicos. El seguimiento no expone el GPS del mensajero ni los datos internos de la orden.

Volver al índice · Consultar esta guía en línea ↗

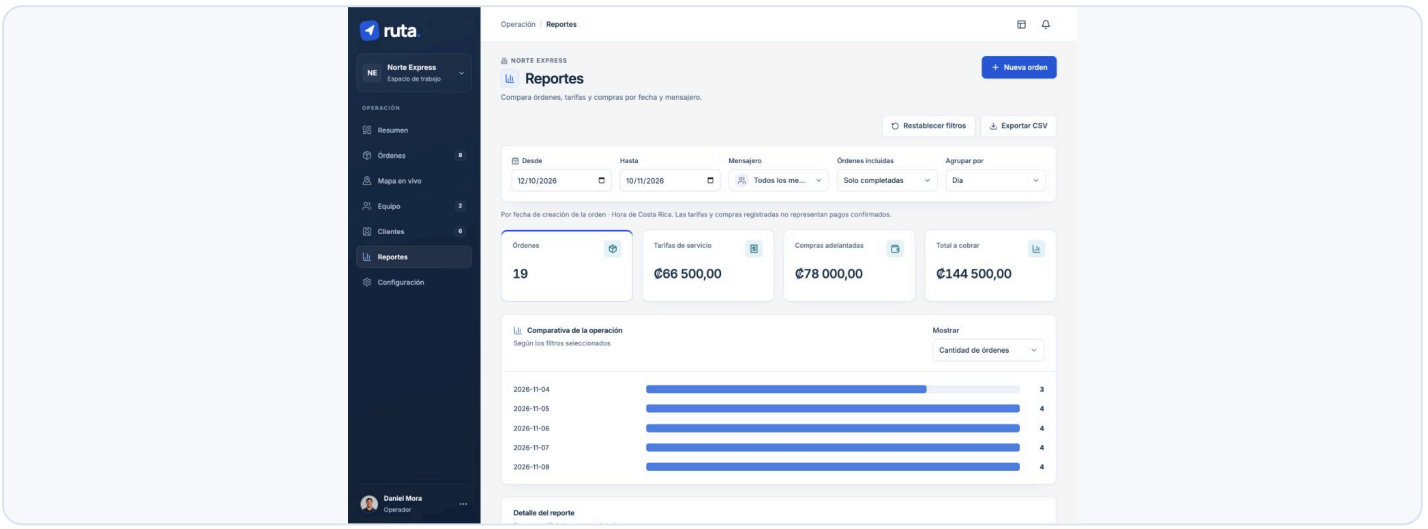
También puedes consultar: Comparte el seguimiento con tu cliente · Crear y administrar órdenes

GUÍA 16 · OPERACIÓN

Reportes y exportación CSV

Consulta la operación por día, mensajero o ambos.

Para: Operador · 4 min de lectura



Reportes y exportación CSV · Captura de Ruta con datos ficticios

16.1 · Selecciona lo que quieres analizar

1. Abre Reportes y define las fechas inicial y final.
2. Filtra por mensajero y estado; puedes incluir mensajeros retirados con historial.
3. Elige agrupar por día, mensajero o día y mensajero.
4. Compara cantidad de órdenes o tarifas en el gráfico y consulta el detalle de la tabla.

16.2 · Fechas y montos

El período usa la fecha de creación de la orden en horario de Costa Rica, con ambos extremos incluidos. Por defecto se muestran órdenes completadas de los últimos 30 días. Los registros antiguos sin fecha quedan excluidos y se indica su cantidad.

Las tarifas, compras y total a cobrar son datos registrados de órdenes. No representan pagos confirmados, liquidaciones ni utilidad.

16.3 · Exporta el detalle

Exportar CSV descarga todos los grupos que corresponden a tus filtros, no solo la página visible. Puedes abrir el archivo en una hoja de cálculo.

Ordenar columnas o cambiar la paginación no altera los totales ni el gráfico. Restablecer filtros vuelve al período y agrupación iniciales.

Volver al índice · Consultar esta guía en línea ↗

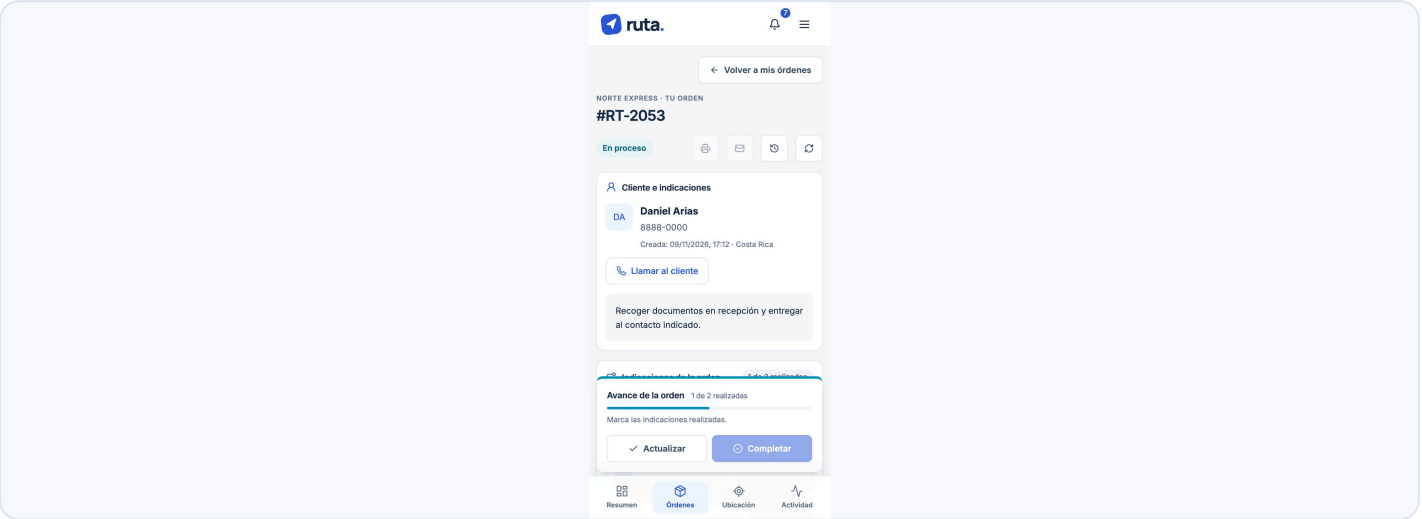
También puedes consultar: Compras, gastos y total a cobrar · Crear y administrar órdenes

GUÍA 17 · MENSAJEROS

Tu panel de mensajero

Consulta tus asignaciones, registra avances y trabaja con varias empresas.

Para: Mensajero · 5 min de lectura



Tu panel de mensajero · Captura de Ruta con datos ficticios

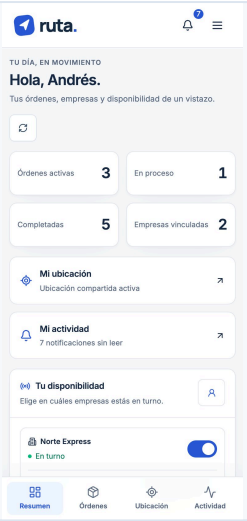
17.1 · Tu panorama al ingresar

Resumen reúne las órdenes activas y completadas de tus empresas, los próximos encargos y accesos a ubicación y actividad. Las completadas corresponden al historial cargado, no solo al día actual.

Desde Tu disponibilidad puedes entrar o salir de turno en cada empresa y apagar o activar su ubicación. Entrar en turno inicia la captura; salir la apaga para esa empresa. El selector de Mis órdenes permite consultar una empresa o reunirlas todas, tanto en asignadas como en historial. En Mis órdenes encontrarás encargos y filtros; los turnos se administran únicamente desde Resumen.

Mis órdenes es el único acceso del menú para los encargos: dentro están las pestañas Asignadas e Historial. No necesitas una página separada de empresas; cámbiala desde el selector. En Historial se conservan las tarjetas de órdenes completadas, canceladas y compras pagadas por ti.

En desktop tienes un menú lateral completo; en tablet aparece compacto con iconos y etiquetas. En móvil, la hamburguesa despliega la navegación debajo del encabezado. Se cierra al elegir una opción, tocar fuera o pulsar Escape. En tablet también está disponible junto al sidebar compacto.



Resumen del mensajero con sus órdenes y disponibilidad por empresa · Captura de Ruta con datos ficticios

17.2 · Regístrate y vincula tu correo

1. Crea tu cuenta personal con tu nombre, correo y contraseña.
2. Verifica tu correo desde el enlace recibido.
3. Pide al operador que vincule ese mismo correo a un perfil de su empresa.
4. Ingresa a tu panel y consulta la empresa. Si todavía no tienes vinculaciones, el panel estará vacío.
5. Si recibes una invitación de una empresa, abre el enlace de registro, crea tu cuenta con ese correo y confirma tu dirección. Después avisa al operador para que te agregue a su equipo. Invitar no crea una cuenta ni te vincula automáticamente.

17.3 · Trabaja una orden

1. Selecciona la empresa y abre uno de tus órdenes asignadas: el detalle tiene su propia página, que puedes abrir también desde un enlace directo.

2 Revisa las indicaciones y las ubicaciones de referencia antes de iniciar; puedes abrir mapas y ampliar las fotos.

3 En el bloque Avance de la orden, pulsa Iniciar para pasar a En proceso. Marca las indicaciones realizadas; el contador y la barra muestran cuántas están listas.

4 En Facturas y gastos pagados por ti, agrega los desembolsos reales. Adjunta comprobantes y consulta las vistas previas sin salir de la orden.

5 Pulsa Actualizar para enviar las indicaciones y gastos a la empresa. El mensaje de cambios pendientes indica que todavía no se han guardado. Si escribiste un gasto, agrégalo al detalle o limpia esos campos antes de guardar.

6 Completar requiere todas las indicaciones realizadas y guardadas previamente con Actualizar, sin cambios pendientes ni consultas por resolver. Revisa también las compras y gastos, pulsa el botón y confirma. Al completar, la orden pasa al historial y queda de consulta para el mensajero.

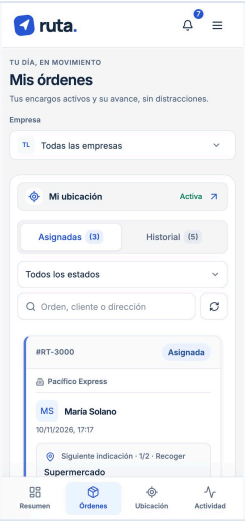
Ten en cuenta

El bloque de acciones permanece visible al desplazarte. En móvil, las acciones se distribuyen según los botones disponibles; en escritorio se muestran junto al avance. El mensajero asignado puede ajustar la tarifa del servicio y guardarla con Actualizar; el cliente y la asignación los modifica el operador. Si el cliente pide un cambio importante, coordínalo con él antes de continuar.

17.4 · Una empresa o todas

En Mis órdenes, abre Empresa y busca por nombre o elige Todas las empresas. La vista conjunta identifica la empresa en cada tarjeta y fila del historial. Al elegir una sola, se oculta ese dato para dejar más espacio a la información de la orden.

Abrir un encargo y volver conserva la vista conjunta. Si una empresa no se puede consultar, el mensaje indica que los resultados y totales son parciales.



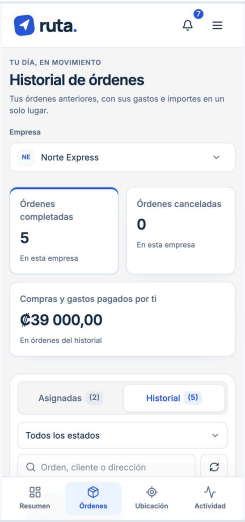
Órdenes de varias empresas reunidos en el panel del mensajero · Captura de Ruta con datos ficticios

17.5 · Asignadas e historial

Asignadas e Historial separan los encargos activos de los anteriores. Puedes buscar por orden, cliente o dirección y filtrar por estado. El historial usa una tabla en escritorio y tarjetas en móvil; desde ambos abres el detalle de la orden.

La actividad de la orden se muestra de más reciente a más antigua. Las órdenes cerradas son de consulta para el mensajero; los ajustes posteriores los gestiona el operador. Volver a mis órdenes regresa a la lista.

Si perteneces a varias empresas, usa el selector Empresa del encabezado: puedes buscar por nombre, ver su logo o iniciales y reconocer la empresa actual por su marca. Elige Todas las empresas para reunir tus asignaciones o el historial en una sola vista. En esa vista, cada tarjeta y fila muestra su empresa de origen; al seleccionar una sola empresa se oculta ese dato. Cambiar de empresa conserva la vista de órdenes o historial. Solo ves las órdenes asignadas a tu perfil de esa empresa, no toda su operación.



Historial de órdenes del mensajero desde el teléfono · Captura de Ruta con datos ficticios

17.6 · Decide cómo recibir avisos y compartir ubicación

La campana abre Actividad, con las novedades de tus órdenes. En Preferencias de notificaciones elige los eventos y activa push en el dispositivo si lo deseas. Para compartir ubicación, abre Mi ubicación, elige las empresas y da permiso al navegador. Ningún operador puede activar el permiso por ti.

Volver al índice · Consultar esta guía en línea ↗

También puedes consultar: Compartir y detener tu ubicación · Preferencias y notificaciones push · Avisos importantes y mensajes al equipo · Compras, gastos y total a cobrar · Instalar Ruta y usarla en tus dispositivos

GUÍA 18 · MENSAJEROS

Compartir y detener tu ubicación

Controla qué empresas pueden ver la posición de tu dispositivo.

Para: Mensajero y operador · 4 min de lectura

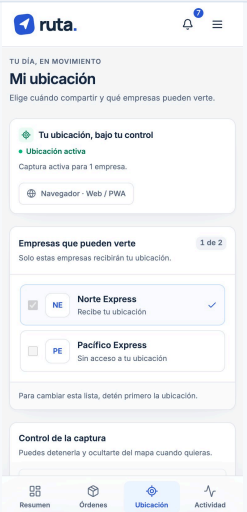
18.1 · Empieza a compartir

1 En cualquier dispositivo, abre Administrar mi ubicación desde las órdenes, o Mi ubicación desde el menú. La configuración tiene su propia página; la lista de órdenes conserva solo un acceso compacto con el estado de la captura.

2 Selecciona las empresas con las que quieres compartir.

3 Puedes iniciar desde Tu disponibilidad al entrar en turno o con Activar ubicación. También puedes usar Iniciar ubicación compartida en Mi ubicación. Acepta el permiso del navegador o de Android; si está bloqueado, el panel indicará el problema y podrás reintentar.

4 Comprueba el estado de captura. Requiere HTTPS y conexión para comunicar las posiciones.



Mi ubicación: estado de captura, empresas y controles del mensajero · Captura de Ruta con datos ficticios

18.2 · Turno y ubicación en la misma tarjeta

1. En Resumen → Tu disponibilidad, ponte En turno en la empresa con la que vas a trabajar. Se inicia la ubicación para esa empresa; acepta el permiso del navegador o Android si se solicita.

2. Apagar ubicación pausa el envío a esa empresa sin salir de turno. Activar ubicación lo reanuda. No cambia la selección de otras empresas que continúen compartiendo.

3. El aviso En turno sin ubicación, con borde ámbar, indica que esa empresa no puede verte en el mapa. Si el permiso está bloqueado o falla el servicio, revisa el mensaje antes de reintentar.

4. Al pasar a Fuera de turno se deja de compartir con esa empresa. Las órdenes asignadas no se cancelan y no necesitas terminar los de otras empresas para cambiar este turno.

> **Ten en cuenta**
>
> Estar en turno y compartir ubicación son estados distintos. Una captura activa no garantiza que ya haya llegado una posición reciente al servidor. Si no hay señal o conexión, revisa el último envío.

18.3 · Detén y oculta la posición

Pulsa Detener y ocultar ubicación para retirar el consentimiento y ocultar la posición. Para cambiar los destinatarios, detén primero la captura.

Si habías iniciado la captura en ese dispositivo, puede reanudarse al recargar mientras sigan autorizadas las empresas y el navegador conserve el permiso. Detener, denegar permiso o cerrar sesión desactiva esa reanudación.

18.4 · Qué puede y qué no puede hacer

El operador ve posiciones recientes compartidas voluntariamente. Las posiciones de más de cinco minutos se ocultan; el mapa se actualiza periódicamente.

La PWA depende de que el navegador siga ejecutándose. El bloqueo de pantalla o la suspensión del sistema pueden detener la captura. No garantiza rastreo continuo en segundo plano ni muestra una ETA calculada.

Volver al índice · Consultar esta guía en línea ↗

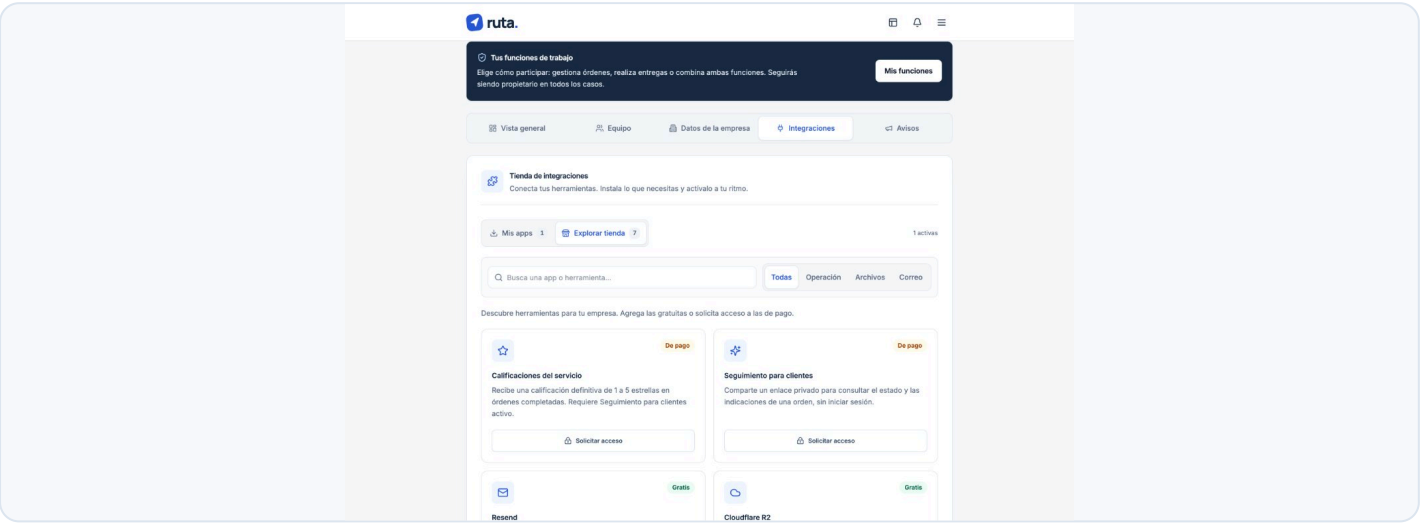
También puedes consultar: Tu panel de mensajero · Configurar mapas · Resolver problemas frecuentes

GUÍA 19 · INTEGRACIONES

Catálogo y activación de integraciones

Descubre herramientas gratuitas y complementos de pago por empresa.

Para: Propietario · 3 min de lectura



Catálogo y activación de integraciones · Captura de Ruta con datos ficticios

19.1 · Mis apps y Explorar tienda

Como propietario, abre Mis empresas → Editar → Integraciones. Allí, Mis apps muestra tus instalaciones, activas o inactivas. Explorar tienda muestra las que todavía no has agregado. Busca por nombre o filtra por Operación, Archivos y Correo. Una app no se repite en ambas listas.

Mapas, Amazon S3, Cloudflare R2, Backblaze B2 y Resend son gratuitas dentro de Ruta. El asistente OpenAI son complementos de pago que requieren asignación del equipo de Ruta.

19.2 · Configura cada conexión

1. Solo el propietario puede administrar integraciones. En Explorar tienda, pulsa Agregar app para instalar una integración gratuita. Se agrega inactiva y se abre su configuración.

2. Para una integración de pago, pulsa Solicitar acceso. Cuando el equipo de Ruta la aprueba, aparece en Mis apps, inactiva y lista para configurar.

3 En Mis apps, pulsa Configurar y completa los datos o conecta tu cuenta del proveedor.

4 Guarda la configuración y activa la app cuando esté preparada. Puedes pausarla con su control de activación sin quitarla de Mis apps.

Ten en cuenta

Los servicios externos pueden generar cargos en tu cuenta, aunque la integración sea gratuita en Ruta. Asignar un complemento no contrata ni paga al proveedor externo.

19.3 · Pausar o quitar una app

Desactivar mantiene la app instalada y conserva su configuración. Quitar app la desactiva y la devuelve a la tienda, desde donde puedes agregarla de nuevo.

Quitar una app no borra adjuntos ni historial. Se conservan las configuraciones y autorizaciones necesarias para consultar los archivos anteriores. Puedes desconectar una cuenta desde su configuración cuando no tenga archivos vinculados.

Solo se muestran las apps disponibles en la plataforma. Si el equipo de Ruta pausa una globalmente, queda oculta para los operadores y se bloquea su uso para operaciones nuevas. La instalación se conserva y reaparece al restablecer su disponibilidad.

Los archivos anteriores conservan acceso aunque su app esté pausada. El mapa estándar sigue disponible si la integración de mapas personalizados está desactivada.

19.4 · Claves y cambios

Los campos secretos guardados se muestran vacíos: dejar el campo vacío conserva su valor. Utiliza la casilla de eliminar para retirarlo. Las credenciales privadas se guardan cifradas en el servidor; las claves de mapas son claves públicas de navegador y requieren restricciones por dominio.

Si necesitas ayuda con una conexión, contacta al equipo de Ruta. No compartas claves por chats o capturas de pantalla.

Volver al índice · Consultar esta guía en línea ↗

También puedes consultar: Configurar mapas · Configurar Amazon S3 · Configurar Cloudflare R2 · Configurar Backblaze B2 · Configurar Resend · Configurar Resend · Crear un borrador desde un mensaje con IA

GUÍA 20 · INTEGRACIONES

Configurar mapas

Elige mapa estándar, Google Maps o MapTiler para tu empresa.

Para: Propietario · 3 min de lectura

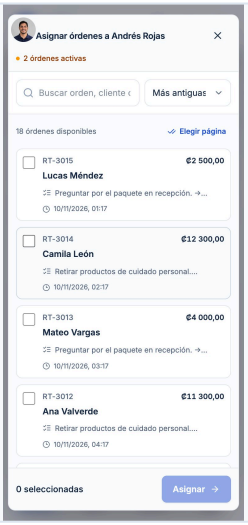
20.1 · Asigna órdenes sin salir del contexto

En Resumen → Tu equipo, abre el botón de tres puntos situado debajo del turno de cada mensajero. Asignar abre las órdenes pendientes sin mensajero; Ver contacto muestra su foto o iniciales, teléfono y correo. En el mapa en vivo también encuentras estas acciones.

El modal permite ordenar Más antiguas o Más nuevas y buscar por orden, cliente o indicaciones. Filas por página y el paginador recorren los resultados; la selección se conserva al cambiar de página, buscar u ordenar. Elegir página selecciona solo las órdenes de la página actual, sin quitar lo seleccionado en otras.

Revisa el total seleccionado y pulsa Asignar. El mensajero debe estar activo y en turno; la asignación vuelve a comprobar que las órdenes sigan pendientes y sin mensajero. En teléfono, el paginador está al final de la lista desplazable para dejar espacio a las órdenes; puedes cerrar con la X.

La ficha de contacto permite copiar teléfono, correo o todos los datos; llamar o abrir WhatsApp cuando hay un número compatible. Compartir abre el diálogo del sistema cuando el dispositivo lo admite. Las acciones no disponibles no se muestran y un teléfono ausente se indica expresamente.



Asignación en teléfono con búsqueda, orden por fecha, selección conservada y paginador · Captura de Ruta con datos ficticios

20.2 · Elige el proveedor

- Mapa estándar: sin API key; sujeto a las condiciones de su proveedor de mapas.

- Google Maps: utiliza Maps JavaScript API y una clave de navegador de tu empresa.
- MapTiler: utiliza una API key de tu cuenta para cargar los mapas.

20.3 · Guarda la conexión

Al cambiar de proveedor puede ser necesario ingresar una nueva clave. Revisa la facturación y políticas de uso de tu proveedor.

1. Abre la tarjeta Mapas y activa la integración.
2. Selecciona el proveedor. Para Google Maps o MapTiler ingresa una clave compatible.
3. Restringe la clave a los dominios de tu aplicación y a las APIs necesarias en la consola del proveedor.
4. Guarda y abre Mapa en vivo para comprobar la carga.
5. Como propietario, en Mis empresas → Editar → Datos de la empresa puedes guardar la ubicación de tu sede. Si el enlace incluye coordenadas identificables, el mapa del equipo y el resumen muestran un pin distinto con el nombre y logo de la empresa. Si no hay logo, verás un icono de empresa. Funciona con el mapa estándar, MapTiler y Google Maps. Los enlaces cortos o con solo un nombre de lugar no permiten colocar el pin: usa un enlace con el punto exacto, por ejemplo https://www.google.com/maps?q=9.936,-84.067.

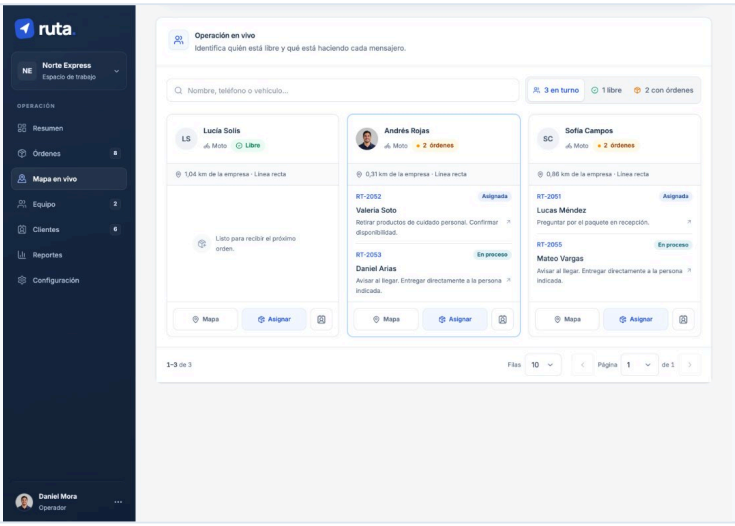
20.4 · Tu equipo, orden por orden

Mapa en vivo incluye Operación en vivo: todos los mensajeros activos y en turno, sus órdenes activas, clientes y siguiente indicación. Los libres se muestran primero. Puedes buscar por nombre, teléfono o vehículo, filtrar entre todos, libres y con órdenes, y abrir el detalle de cada orden. El listado tiene paginación y permite elegir cuántos mensajeros mostrar por página; cambiar la búsqueda o el filtro vuelve a la primera página.

Los pines verdes con una marca indican mensajeros libres; los ámbar muestran la cantidad de órdenes activas. Pasa el cursor para ver su nombre o pulsa el pin para abrir su ficha, con foto o iniciales, contactos, vehículo y carga de trabajo. Cada mensajero agrega o quita su foto desde Mi cuenta.

Pulsa Asignar órdenes en la ficha del mapa o en una tarjeta de Operación en vivo. Busca los pendientes sin mensajero, marca uno o varios y confirma la asignación. Solo se ofrecen órdenes pendientes que todavía no tienen mensajero.

Un mensajero en turno sin posición reciente permanece en Operación en vivo con la indicación Sin ubicación. Para mostrar un pin necesita compartir su ubicación con esta empresa.



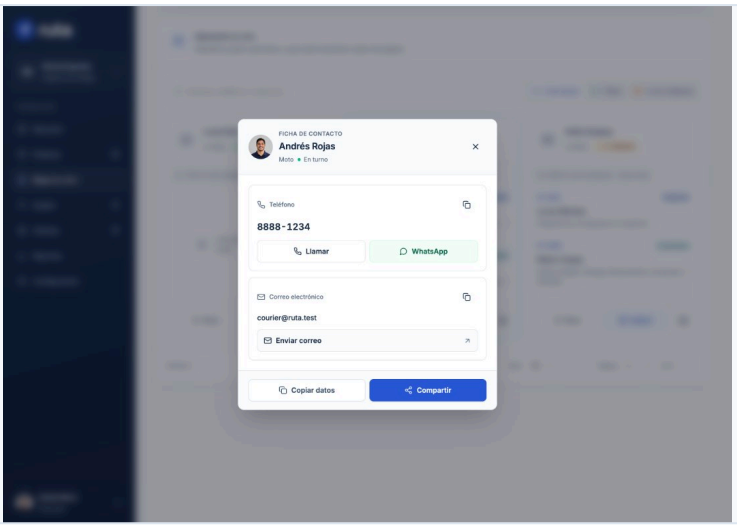
Operación en vivo con mensajeros en turno, órdenes activas y acciones de mapa, asignación y contacto · Captura de Ruta con datos ficticios

20.5 · Contacta al mensajero sin salir de la operación

1. Pulsa el botón con icono de contacto junto a Mapa y Asignar en la tarjeta del mensajero. También aparece junto a Asignar órdenes en el popup de su pin.

2. Consulta su teléfono y correo. Si hay un número compatible, usa Llamar o WhatsApp; si tiene correo, puedes abrir tu aplicación de correo.

3. Copia el teléfono, el correo o los datos completos para compartirlos. Cuando el dispositivo permite compartir, también aparece Compartir. Si no se permite copiar automáticamente, la ficha ofrece el texto para copiar manualmente.



Ficha de contacto del mensajero con teléfono, correo y acciones para llamar, abrir WhatsApp y copiar datos · Captura de Ruta con datos ficticios

Ten en cuenta

Los teléfonos de Costa Rica se presentan como NNNN-NNNN, también si se registraron con +506. El formato visual no modifica los datos guardados. Los botones abren la aplicación correspondiente; no envían mensajes automáticamente.

20.6 · Tu empresa como punto de referencia

Pulsa el botón con icono de empresa en el mapa para volver a su ubicación configurada. Desde una tarjeta, Mapa centra y amplía la posición del mensajero si tiene ubicación reciente.

La distancia a la empresa se calcula en línea recta a partir de su ubicación configurada y la última posición disponible del mensajero. No es una distancia por carretera ni un tiempo estimado de llegada. Si falta alguna ubicación, la distancia no está disponible.

En Resumen, Tu equipo permite desplazarse por la lista sin alargar el mapa. Abre el menú de tres puntos de cada persona para Asignar, Ver contacto o Ver órdenes activas. Esta última opción abre Órdenes con el mensajero y el estado activo ya filtrados.

20.7 · Si no ves mensajeros

El mapa solo muestra posiciones recientes autorizadas. Pide al mensajero que verifique permiso, empresas seleccionadas y captura activa. Una clave de mapas válida no activa por sí sola la ubicación de nadie.

Volver al índice · Consultar esta guía en línea ↗

También puedes consultar: Compartir y detener tu ubicación · Catálogo y activación de integraciones · Resolver problemas frecuentes

GUÍA 21 · INTEGRACIONES

Configurar Amazon S3

Almacena nuevos adjuntos en un bucket privado de AWS.

Para: Propietario · 6 min de lectura

21.1 · Prepara tu bucket e identidad

1. Crea un bucket privado de propósito general en una región comercial de AWS.
2. Conserva bloqueado el acceso público y usa propiedad de objetos Bucket owner enforced.
3. Crea una identidad dedicada, sin privilegios administrativos ni claves de root.
4. Concede s3:PutObject, s3:GetObject y s3:DeleteObject únicamente sobre el prefijo de la empresa que muestra el modal de Ruta.

Ten en cuenta

Amazon S3 es gratis como integración de Ruta. AWS puede cobrar almacenamiento, solicitudes, transferencia y KMS. El bucket no debe ser público y no se necesita CORS del navegador: los archivos pasan por el servidor.

21.2 · Completa los campos

- Región y nombre exacto del bucket.
- Prefijo de objetos, por defecto ruta, sin barras inicial o final.
- Access key ID y Secret access key de la identidad dedicada.
- ID de cuenta propietaria, opcional, para comprobar el propietario esperado.
- Session token solo si utilizas credenciales temporales; deberás renovarlas antes de que expiren.

> • SSE-S3/AES256 como cifrado inicial; para SSE-KMS ingresa el ARN de la clave y concede kms:GenerateDataKey y kms:Decrypt en IAM y su política de clave.

21.3 · Guarda y prueba

La guía del modal muestra el recurso ARN del prefijo correcto. Si falla la limpieza de la prueba, revisa los objetos temporales de connection-test y pide apoyo técnico antes de reintentar reiteradamente.

1. Guarda la configuración y luego pulsa Probar conexión guardada.
2. La prueba escribe, lee y elimina un archivo temporal; revisa su resultado.
3. Activa la integración y verifica una subida, descarga y eliminación desde una orden de prueba.

21.4 · Conserva el acceso a los archivos

Los archivos anteriores no se migran automáticamente. Sin otro proveedor activo, desactivar S3 devuelve las nuevas subidas al almacenamiento interno; conserva las credenciales para abrir los adjuntos anteriores.

Mientras existan adjuntos S3 no puedes cambiar bucket, región o prefijo ni borrar sus credenciales. Puedes rotar credenciales con acceso al mismo destino. Tras una subida reciente, espera un minuto antes de editar la configuración.

Se conservan los límites de 5 MB por archivo, 10 archivos por orden y 200 MB por empresa. No configures reglas de expiración que borren archivos vigentes. Para errores de limpieza o cambios de almacenamiento, solicita mantenimiento técnico.

Volver al índice · Consultar esta guía en línea ↗

También puedes consultar: Archivos y comprobantes de compra · Catálogo y activación de integraciones

GUÍA 22 · INTEGRACIONES

Configurar Cloudflare R2

Guarda nuevos adjuntos en un bucket privado de Cloudflare R2.

Para: Propietario · 5 min de lectura

22.1 · Prepara el almacenamiento privado

1. Crea un bucket privado en Cloudflare R2. No habilites acceso público ni reglas que eliminen adjuntos vigentes.

2. Crea credenciales dedicadas con permisos para escribir, leer y eliminar objetos, limitadas al bucket y al prefijo de la empresa cuando el proveedor lo permita.

3. En tu empresa abre Integraciones, busca el proveedor y agrégalo. Solo el propietario o plataforma gestiona esta configuración.

> **Ten en cuenta**
>
> La integración es gratis en Ruta. El proveedor puede cobrar almacenamiento, solicitudes y transferencia. No necesitas publicar el bucket ni configurar CORS del navegador: los archivos pasan por el servidor.

22.2 · Configura y prueba

1. Account ID de 32 caracteres de Cloudflare, bucket, Access key ID y Secret access key del token S3 de R2. Ruta utiliza región auto y el endpoint oficial de tu cuenta.

2. Indica el prefijo de objetos (por defecto ruta). Guarda la configuración y pulsa Probar conexión guardada: se escribe, lee y elimina un objeto temporal.

3 Activa Guardar nuevos adjuntos y guarda. Se desactiva el otro proveedor para nuevas subidas; sus credenciales se conservan.

4 Verifica una subida y descarga desde una orden de prueba. Si la prueba falla al limpiar, revisa el prefijo connection-test con tu administrador.

22.3 · Conserva el acceso

Cambiar de proveedor no mueve archivos anteriores. Conserva sus credenciales para abrirlos. Mientras existan adjuntos no puedes cambiar el destino ni borrar sus claves; puedes rotar claves con acceso al mismo bucket.

Desactivar todos los proveedores externos devuelve las nuevas subidas al almacenamiento de Ruta. Los permisos y límites de adjuntos siguen vigentes. La base MongoDB es independiente.

Volver al índice · Consultar esta guía en línea ↗

También puedes consultar: Archivos y comprobantes de compra · Configurar Amazon S3 · Catálogo y activación de integraciones

GUÍA 23 · INTEGRACIONES

Configurar Backblaze B2

Guarda nuevos adjuntos en un bucket privado de Backblaze B2.

Para: Propietario · 5 min de lectura

23.1 · Prepara el almacenamiento privado

1. Crea un bucket privado en Backblaze B2. No habilites acceso público ni reglas que eliminen adjuntos vigentes.

2. Crea credenciales dedicadas con permisos para escribir, leer y eliminar objetos, limitadas al bucket y al prefijo de la empresa cuando el proveedor lo permita.

3. En tu empresa abre Integraciones, busca el proveedor y agrégalo. Solo el propietario o plataforma gestiona esta configuración.

Ten en cuenta

La integración es gratis en Ruta. El proveedor puede cobrar almacenamiento, solicitudes y transferencia. No necesitas publicar el bucket ni configurar CORS del navegador: los archivos pasan por el servidor.

23.2 · Configura y prueba

1. Nombre del bucket, región mostrada en su endpoint S3 (por ejemplo us-west-004), Application key ID y Application key. Usa una clave dedicada compatible con S3, no la clave maestra.

2. Indica el prefijo de objetos (por defecto ruta). Guarda la configuración y pulsa Probar conexión guardada: se escribe, lee y elimina un objeto temporal.

3 Activa Guardar nuevos adjuntos y guarda. Se desactiva el otro proveedor para nuevas subidas; sus credenciales se conservan.

4 Verifica una subida y descarga desde una orden de prueba. Si la prueba falla al limpiar, revisa el prefijo connection-test con tu administrador.

23.3 · Conserva el acceso

Cambiar de proveedor no mueve archivos anteriores. Conserva sus credenciales para abrirlos. Mientras existan adjuntos no puedes cambiar el destino ni borrar sus claves; puedes rotar claves con acceso al mismo bucket.

Desactivar todos los proveedores externos devuelve las nuevas subidas al almacenamiento de Ruta. Los permisos y límites de adjuntos siguen vigentes. La base MongoDB es independiente.

Volver al índice · Consultar esta guía en línea ↗

También puedes consultar: Archivos y comprobantes de compra · Configurar Amazon S3 · Catálogo y activación de integraciones

GUÍA 24 · INTEGRACIONES

Configurar Resend

Envía comprobantes desde tu cuenta de empresa sin contraseñas SMTP.

Para: Propietario · 4 min de lectura

24.1 · Conecta tu cuenta

1 En Mis empresas → Editar → Integraciones → Explorar tienda, agrega Resend. Es gratuita en Ruta y no requiere aprobación de pago. Abre Configurar desde Mis apps.

2 En Resend, verifica tu dominio y crea una API key con permiso de envío para ese dominio. En Ruta indica el correo del remitente y la clave, y pulsa Guardar y usar Resend. La clave se cifra; dejarla vacía al editar conserva la anterior.

3 Solo un proveedor queda activo para enviar comprobantes. Guardar Resend no realiza un envío de prueba ni valida el dominio; comprueba la autorización y los estados en el panel de Resend.

Ten en cuenta

La integración es gratuita en Ruta; cada proveedor puede aplicar límites y cargos. La clave de Resend de la empresa es independiente de la utilizada por la plataforma para activaciones y recuperación.

24.2 · Comparte desde la orden actual

Los comprobantes se envían como contenido del correo. No se adjuntan automáticamente las fotos o documentos de la orden.

La aceptación del proveedor no garantiza la entrega ni la llegada a la bandeja principal. Ruta no lee tu correo ni confirma lecturas o rebotes.

1. Abre una orden completada y pulsa el icono de correo del encabezado, separado de la impresora. Operador y mensajero asignado pueden enviar si conservan acceso a la orden.

2. Elige uno de los correos guardados del cliente o escribe otro destinatario. Revisa el remitente: se utiliza la cuenta Resend configurada por la empresa, no la de Ruta.

3. Pulsa Enviar comprobante. El modal muestra el número de envíos aceptados y el último destinatario y fecha; si ya se envió o un intento no pudo confirmarse, revisa el correo antes de confirmar un reenvío.

24.3 · Cambia o desconecta la cuenta

Solo un proveedor envía comprobantes: Resend es el único proveedor empresarial de correo disponible. No se cambia de proveedor automáticamente si falla el envío.

Desactivar envío conserva la autorización. Desconectar retira las credenciales de Ruta y conserva el historial. También puedes revocar la clave desde Resend en su panel.

No cambia el correo de acceso ni el servicio que envía activaciones y recuperación de usuarios. Los proveedores aplican sus propios límites y condiciones.

Volver al índice · Consultar esta guía en línea ↗

También puedes consultar: Compartir el comprobante de la orden · Catálogo y activación de integraciones · Archivos y comprobantes de compra

GUÍA 25 · INTEGRACIONES

Crear un borrador desde un mensaje con IA

Convierte texto copiado de un chat en datos que puedas revisar.

Para: Propietario · 4 min de lectura

25.1 · Activa el asistente

El equipo de Ruta debe habilitar Asistente IA · OpenAI a la empresa. Después puedes guardar tu API key, modelo y límite diario en la tarjeta correspondiente y activar el complemento.

Necesitas una cuenta de API de OpenAI con facturación. El consumo de API es independiente de las suscripciones de ChatGPT y de la licencia de Ruta. El modelo configurado debe admitir Responses API y salidas estructuradas.

25.2 · Del texto al formulario

1. En Nueva orden, selecciona Importar con IA.
2. Pega el texto del mensaje: entre 10 y 12 000 caracteres. Retira datos sensibles innecesarios.
3. Autoriza el envío a OpenAI y pulsa Generar borrador.
4. Revisa el cliente, teléfono, indicaciones, instrucciones, tarifa y advertencias detectadas.
5. Pulsa Usar borrador y revisar. Si el formulario ya tiene datos, confirma si quieres reemplazarlos.
6. Corrige lo que falte y guarda la orden solo cuando estés conforme.

Ten en cuenta

La IA puede equivocarse. No crea órdenes, clientes ni asignaciones automáticamente. No interpreta imágenes, audios o archivos en esta versión. Si no identifica una tarifa explícita, revisa la que queda en el formulario.

25.3 · Uso y límites

Solo se envía el texto pegado junto con instrucciones de extracción, no todo el directorio o historial. Se solicita no almacenar la respuesta en Responses API; eso no equivale a retención cero por el proveedor.

Cada intento cuenta en el límite diario de la empresa, aunque falle. El límite se reinicia según el día de Costa Rica; no representa un presupuesto monetario. Configura también controles de consumo en tu cuenta de OpenAI.

Volver al índice · Consultar esta guía en línea ↗

También puedes consultar: Crear y administrar órdenes · Catálogo y activación de integraciones · Indicaciones y ubicaciones de referencia

GUÍA 26 · TU EMPRESA

Avisos importantes y mensajes al equipo

Publica banners para tus mensajeros y programa cuándo aparecen.

Para: Propietario y mensajero · 3 min de lectura

26.1 · Crea un aviso para tus mensajeros

1. Como propietario, abre Mis empresas → Editar → Avisos y crea un aviso.
2. Escribe un título y un mensaje claro. Usa la vista previa para revisar cómo se mostrará.
3. Elige mantenerlo permanente hasta desactivarlo o programa las fechas en horario de Costa Rica.
4. Define qué ocurre al cerrarlo: ocultarlo durante esta sesión o volver a mostrarlo después del intervalo indicado en minutos.
5. Guarda y activa el aviso. Puedes editarlo, desactivarlo o eliminarlo más adelante.

Ten en cuenta

Los avisos de la empresa solo se muestran a mensajeros activos vinculados a su empresa; no se publican en las demás empresas a las que pertenezcan.

26.2 · Cómo los ve tu equipo

Los banners aparecen dentro del panel. Cerrar un aviso puede ocultarlo por la sesión actual o permitir que reaparezca tras el tiempo configurado. Recargar no elimina el cierre de esa sesión.

Operadores y mensajeros también pueden recibir avisos del equipo de Ruta. El propietario administra los mensajes de su empresa, no los mensajes de la plataforma.

Un banner no es una notificación push: no sustituye los permisos ni las preferencias de avisos del dispositivo. Para una coordinación urgente, confirma que la persona recibió el mensaje.

Volver al índice · Consultar esta guía en línea ↗

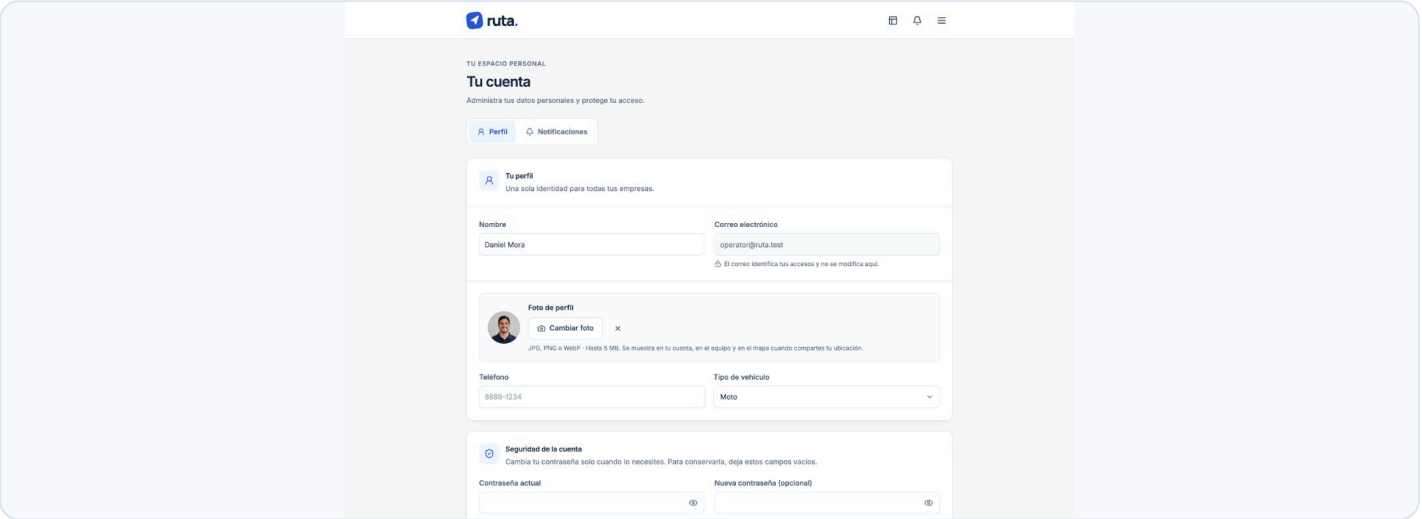
También puedes consultar: Preferencias y notificaciones push · Equipo, funciones y accesos · Tu panel de mensajero

GUÍA 27 · CUENTA Y AYUDA

Tu cuenta y sesiones

Actualiza tu nombre, protege el acceso y cierra sesión correctamente.

Para: Todos · 2 min de lectura



Tu cuenta y sesiones · Captura de Ruta con datos ficticios

27.1 · Edita tu cuenta personal

En escritorio, abre el menú de tu cuenta al pie del sidebar. En tablet, pulsa tu foto o tus iniciales en la parte superior del sidebar compacto. En móvil, abre el menú del encabezado y selecciona Mi cuenta. En Perfil, el bloque Datos personales permite cambiar el nombre. El operador también puede agregar, cambiar o quitar su foto desde Tu imagen de perfil; debe pulsar Guardar mi cuenta para conservarla. La foto aparece en los menús de su cuenta y, si no tiene una, se muestran sus iniciales. El correo de acceso se muestra como solo lectura y no se cambia desde ese formulario. No confundas el perfil personal con la ficha del mensajero que administra cada empresa.

Si eres operador y activaste tus entregas, Mi cuenta también permite actualizar tu teléfono y vehículo como mensajero, conservando tus permisos de operador.

El mensajero administra su nombre, foto, teléfono y vehículo desde Mi cuenta; se reflejan en sus empresas. El operador puede vincular o retirar la pertenencia, pero no editar la cuenta personal ni cambiar su turno. Para corregir un correo de acceso, solicita ayuda al equipo de Ruta.

27.2 · Cambia tu contraseña

En Perfil → Seguridad de la cuenta, completa Contraseña actual y Nueva contraseña (opcional). Usa al menos 12 caracteres y pulsa Guardar mi cuenta. Si solo vas a cambiar tu nombre, deja ambos campos de contraseña vacíos. Si no recuerdas la actual, utiliza la recuperación de acceso.

Cambiar la contraseña revoca las otras sesiones. No compartas la cuenta con otras personas de la operación.

27.3 · Al terminar en un dispositivo compartido

Guarda lo pendiente y cierra sesión desde el menú de tu cuenta. El cierre retira las suscripciones y ubicaciones asociadas a esa sesión.

Ruta puede impedir salir si hay cambios pendientes de guardado, o pedir confirmar si quieres descartar un borrador. Revisa el estado antes de cerrar la pestaña.

Volver al índice · Consultar esta guía en línea ↗

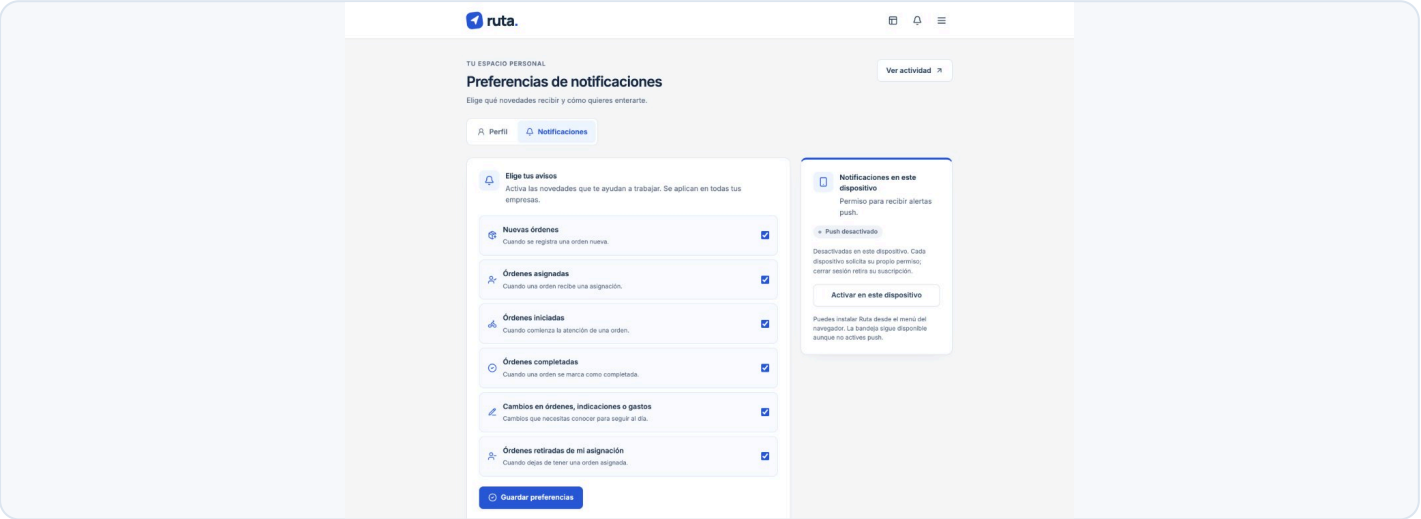
También puedes consultar: Acceso, invitaciones y recuperación · Preferencias y notificaciones push · Resolver problemas frecuentes

GUÍA 28 · CUENTA Y AYUDA

Preferencias y notificaciones push

Elige los eventos que quieres recibir en tu dispositivo.

Para: Operador y mensajero · 3 min de lectura



Preferencias y notificaciones push · Captura de Ruta con datos ficticios

28.1 · Configura tus preferencias

1. Desde el menú de cuenta, abre Preferencias de notificaciones. También puedes llegar desde el botón del mismo nombre en Actividad. La campana abre la bandeja de actividad, no el formulario de preferencias.

2. Elige los eventos que deseas recibir según tu rol y pulsa Guardar preferencias. La selección se aplica a tu cuenta en todas tus empresas: el operador puede recibir novedades de creación, inicio, finalización y cambios; el mensajero, asignaciones, cambios y órdenes retiradas de su asignación.

3. La tarjeta Notificaciones en este dispositivo muestra si push está activo o desactivado. Para recibir avisos fuera de la página abierta, pulsa Activar en este dispositivo y acepta el permiso. Guardar preferencias no activa por sí solo el permiso del navegador.

4 Si tu cuenta de operador también tiene entregas activadas, verás además los eventos de mensajero, incluidas las órdenes retiradas de tu asignación. Puedes guardar una preferencia para cada tipo de evento. Un mensajero con permiso temporal de operador también tiene acceso a los eventos operativos correspondientes.

5 Puedes retirar la suscripción del dispositivo o modificar tus preferencias después.

28.2 · Permisos y dispositivos

La autorización de push pertenece al navegador y dispositivo donde la activaste. Iniciar sesión en otro equipo no concede ese permiso automáticamente.

En iPhone o iPad utiliza la PWA instalada en la pantalla de inicio en un sistema compatible. Si denegaste el permiso, deberás revisarlo en la configuración del navegador o sistema.

28.3 · Si un aviso no llega

Revisa preferencias, permisos, conexión y modos de concentración o ahorro de batería. La entrega depende del navegador, servicio push y sistema operativo.

El guardado de una orden no se revierte si falla una notificación. Consulta el panel para confirmar el estado actual del encargo.

Volver al índice · Consultar esta guía en línea ↗

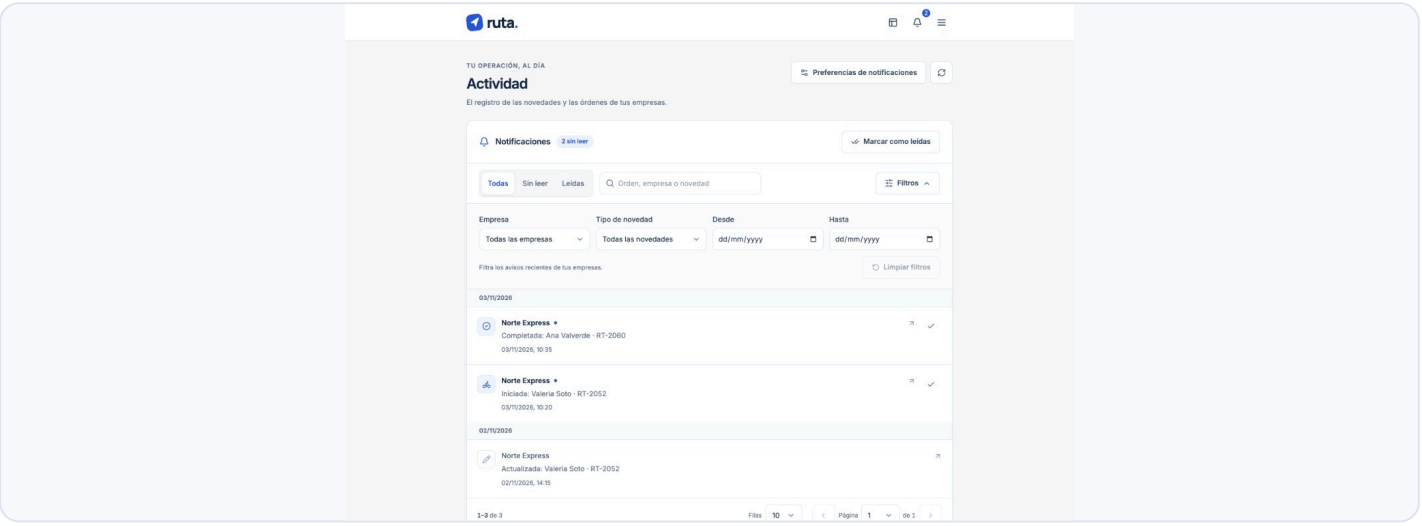
También puedes consultar: Actividad y bandeja de notificaciones · Avisos importantes y mensajes al equipo · Instalar Ruta y usarla en tus dispositivos · Tu cuenta y sesiones · Resolver problemas frecuentes

GUÍA 29 · CUENTA Y AYUDA

Actividad y bandeja de notificaciones

Consulta novedades de tus órdenes sin mezclar el registro con tus preferencias de avisos.

Para: Operador y mensajero · 3 min de lectura

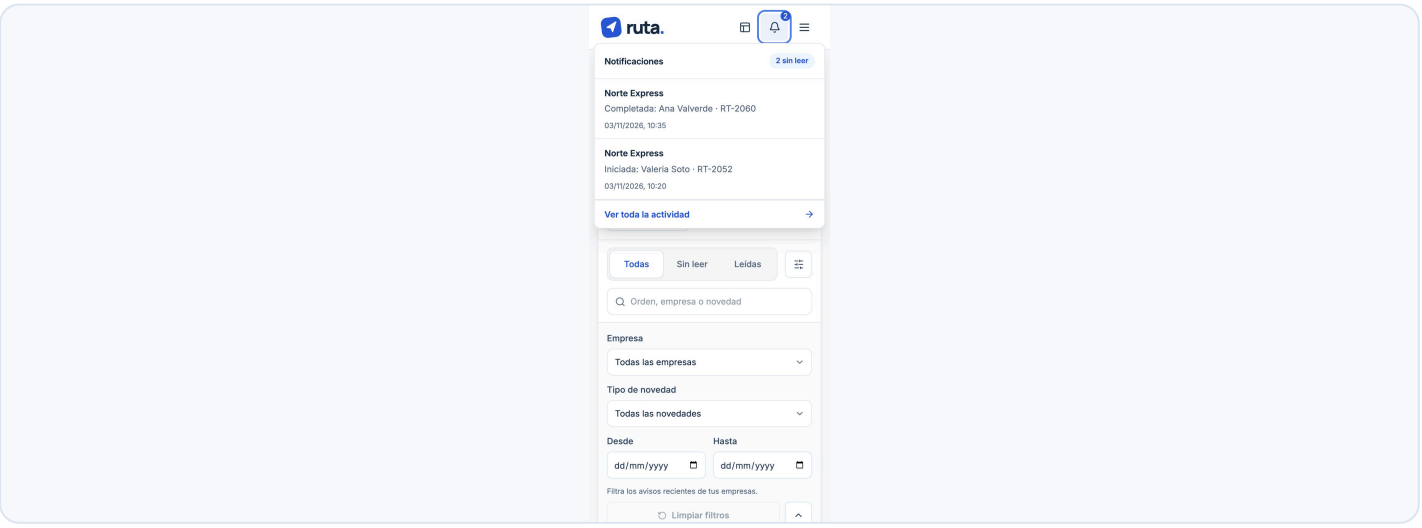


Actividad y bandeja de notificaciones · Captura de Ruta con datos ficticios

29.1 · Últimas notificaciones desde el encabezado

La campana del encabezado muestra el total sin leer. Al pulsarla abre un menú con las diez notificaciones sin leer más recientes, con desplazamiento cuando hace falta; no cambia de página.

Pulsa una notificación para abrir su orden y marcarla como leída. Ver toda la actividad abre la bandeja con búsqueda, filtros y paginación. El menú se cierra con Escape o al pulsar fuera.



Menú de la campana con notificaciones sin leer y enlace a toda la actividad en móvil · Captura de Ruta con datos ficticios

29.2 · Consulta las novedades

La bandeja reúne las notificaciones de tus empresas autorizadas, agrupadas por fecha y de la más reciente a la más antigua. Los iconos distinguen asignaciones, cambios, recorridos y entregas. La lista de hasta 50 avisos recientes incluye paginación, búsqueda, Todas / Sin leer / Leídas y filtros por empresa, tipo de novedad y fechas. Puedes ocultar los filtros y su visibilidad se conserva por cuenta en este navegador; no sustituye el historial completo de cada orden.

Usa Todas o Sin leer para filtrar la lista. Buscar actividad permite encontrar coincidencias por orden, empresa o texto del aviso; la búsqueda se combina con el filtro. Si no hay coincidencias, borra la búsqueda o vuelve a Todas.

1. Pulsa la campana del encabezado para abrir Actividad. En el menú móvil también encontrarás Actividad.

2. Consulta el título, la empresa o orden relacionada y la fecha de cada aviso. Los no leídos destacan con un punto y texto más marcado; el contador de la campana y el de Actividad en el menú de mensajero indican cuántos quedan sin leer.

3. Selecciona un aviso para abrir su destino y marcarlo como leído. Si tu acceso a la orden cambió, puede que ya no puedas abrirlo.

4. Pulsa Actualizar para consultar las novedades sin salir de la página.

29.3 · Gestiona los avisos leídos

Marcar como leídas actualiza los avisos mostrados en la bandeja. Si existen avisos más antiguos fuera de esos 50, el contador puede seguir indicando pendientes.

El botón con una marca de verificación junto a cada aviso pendiente permite marcarlo como leído sin abrir la orden. Marcar un aviso como leído no modifica la orden ni elimina su historial. Volver a mi panel te devuelve a tu espacio de trabajo.

29.4 · Actividad, push y banners

> - Actividad: registro personal de notificaciones que puedes consultar dentro de Ruta.

> • Preferencias de notificaciones: eventos que deseas recibir en tu cuenta y autorización push del dispositivo. Se configuran por separado de la bandeja.

> • Avisos importantes: banners de la plataforma o del propietario de la empresa. Su cierre y reaparición dependen de la configuración del aviso, no de marcar notificaciones como leídas.

> • Historial de la orden: cambios de ese encargo; consúltalo en su detalle para revisar su contexto.

Volver al índice · Consultar esta guía en línea ↗

También puedes consultar: Preferencias y notificaciones push · Avisos importantes y mensajes al equipo · Crear y administrar órdenes · Tu panel de mensajero

GUÍA 30 · CUENTA Y AYUDA

Resolver problemas frecuentes

Revisa acceso, permisos, guardado y conexiones antes de pedir ayuda.

Para: Todos · 5 min de lectura

30.1 · Qué aparece mientras carga Ruta

Al abrir la aplicación aparece una pantalla de carga con el color del panel. Una vez dentro, al cambiar de página las cargas lentas muestran una barra discreta en la parte superior, sin volver a cubrir toda la pantalla. Las cargas rápidas pueden no mostrar ningún indicador.

La barra indica que se está cargando información; no confirma que tus cambios se hayan guardado. Revisa los avisos de guardado antes de salir o cerrar sesión.

30.2 · No veo mi empresa o mis órdenes

- Verifica que ingresaste con el correo correcto y que tienes las funciones necesarias en esa empresa.
- Como mensajero, confirma que el operador vinculó exactamente ese correo y que tu perfil está activo.
- Selecciona la empresa correcta y revisa filtros, búsqueda, Asignadas e Historial.
- Pide al equipo de Ruta revisar el estado y la vigencia de la licencia.

30.3 · No se guardan los cambios

Revisa conexión y el aviso de guardado. Si se ofrece Reintentar guardado, conserva la página abierta mientras lo intentas.

Un conflicto de revisión significa que los datos cambiaron desde otra sesión. No sobrescribas a ciegas: anota lo que necesitas conservar y revisa la versión actual. Los avisos de borrador te ayudan a no salir sin querer.

30.4 · No se puede abrir una orden o una empresa

1. Lee el mensaje de la tarjeta. Si el servidor no responde o la respuesta llegó incompleta, comprueba tu conexión y pulsa Reintentar.

2. En el detalle del mensajero, Volver a órdenes permite regresar a la lista. Si se indica falta de acceso, revisa tu cuenta, empresa y asignación con el operador.

3. Si acababas de guardar cuando falló la conexión, actualiza y verifica el resultado antes de repetir la acción. Una respuesta incompleta no permite saber si el cambio se aplicó.

4. Si continúa el problema, anota empresa, orden y hora para pedir ayuda. Evita borrar los datos del navegador mientras tengas cambios pendientes.

30.5 · El mapa no muestra ubicación

- Confirma que el proveedor y la clave de mapas cargan correctamente.

- El mensajero debe estar compartiendo con tu empresa. Puede iniciarlo al entrar en turno o desde Mi ubicación. El aviso En turno sin ubicación indica que no está compartiendo.

- Revisa permiso del dispositivo, HTTPS, conexión y restricciones del sistema.

- Las posiciones antiguas se ocultan. La web/PWA puede pausarse al bloquear el teléfono; la APK usa captura nativa, sujeta a permisos, batería y restricciones de Android.

30.6 · Fallan archivos o correos

Para adjuntos, revisa formato, tamaño, cupo y permisos de la orden. Si la empresa usa S3, verifica conexión y permisos de la integración.

Para compartir comprobantes, espera a que los botones estén habilitados en Imprimir y exportar. Si el navegador no admite archivos compartidos, usa Exportar PDF o Exportar imagen y adjunta el resultado. Revisa destinatario y envío en la aplicación que elegiste.

30.7 · Qué incluir al pedir ayuda

- Empresa y rol con que ingresaste.
- Número de la orden, pantalla y hora aproximada del problema.
- Pasos para reproducirlo y texto del error.
- Captura sin contraseñas, claves API ni datos sensibles de clientes.

Ten en cuenta

Nunca envíes contraseñas, tokens o claves privadas por WhatsApp para solicitar soporte.

Volver al índice · Consultar esta guía en línea ↗

También puedes consultar: Acceso, invitaciones y recuperación · Compartir y detener tu ubicación · Catálogo y activación de integraciones

GUÍA 31 · TU EMPRESA

Usar una base de datos MongoDB propia

Solicita a plataforma una base MongoDB externa para tu empresa. Conoce qué datos se trasladan, qué permanece en Ruta y cómo se diferencia del almacenamiento de archivos.

Para: Propietario · 5 min de lectura

31.1 · Solicita la configuración al equipo de Ruta

1. Contacta al equipo de Ruta e indica la empresa para la que necesitas una base de datos propia y el proveedor o servidor que deseas utilizar.

2. Plataforma revisa compatibilidad, capacidad, conectividad y condiciones del servicio. La conexión externa necesita un servidor MongoDB accesible para la API de Ruta y TLS válido; no todos los servicios que emulan MongoDB son compatibles.

3. Acuerda un canal seguro para configurar las credenciales de acceso. No publiques ni envíes contraseñas, cadenas de conexión completas o claves por chats de soporte.

4. El administrador de plataforma autoriza los servidores necesarios y realiza la configuración desde Base de datos en la empresa. El propietario, los operadores y los mensajeros no cambian esta conexión por su cuenta.

31.2 · Qué va a tu base y qué permanece en Ruta

- MongoDB externo guarda las órdenes completas, clientes y ubicaciones de referencia de esa empresa.

- Cuentas, autenticación, permisos, equipo, licencias, configuración y un índice de órdenes permanecen en Ruta. Los enlaces de seguimiento y las calificaciones también se administran centralmente.

- Las fotografías y documentos mantienen sus servicios de archivos. Guardar una referencia a una foto en MongoDB no traslada su archivo a esa base.

- Tu cuenta sigue siendo la misma y puede trabajar con otras empresas, aunque cada una tenga un almacenamiento diferente.

Ten en cuenta

Esta opción cambia el destino de los datos operativos. No instala toda la aplicación ni la API de Ruta en tu servidor.

31.3 · Transferencia, cambios y disponibilidad

La transferencia guarda los datos en el destino y comprueba su lectura antes de confirmar el cambio. Si la empresa cambió durante el proceso, plataforma debe recargar y revisar la transferencia; no se sobrescriben esos cambios.

Volver al almacenamiento administrado por Ruta requiere leer la fuente externa. Si está caída, primero hay que recuperarla o restaurar un respaldo válido. No se reemplazan los datos inaccesibles por una empresa vacía.

La disponibilidad de tu servidor afecta a las consultas nuevas y a la sincronización de esa empresa. Conserva sus accesos, administra su capacidad y realiza respaldos. Los datos ya descargados siguen sujetos al funcionamiento sin conexión de Ruta.

Al dejar un servidor externo, sus copias anteriores no se eliminan automáticamente. Define con tu proveedor cuándo retirarlas después de verificar el cambio.

31.4 · Elige por separado dónde guardar los archivos

Como propietario puedes conectar Amazon S3, Cloudflare R2 o Backblaze B2 desde las integraciones de tu empresa, según su disponibilidad en plataforma.

Un proveedor activo recibe los nuevos adjuntos de órdenes. Los anteriores mantienen su conexión original y no se migran automáticamente. Sin proveedor externo activo se usa el almacenamiento interno.

La configuración de MongoDB no activa estas integraciones ni cambia el destino de los archivos. Los planes del proveedor, almacenamiento, solicitudes y transferencias pueden generar cargos propios.

Volver al índice · Consultar esta guía en línea ↗

También puedes consultar: Crear y gestionar tus empresas · Configurar Cloudflare R2 · Configurar Backblaze B2 · Trabajar sin conexión y sincronizar cambios