Manual de canales: PedidosYa y Uber Eats

Cómo se atiende cada canal de delivery desde Neola, paso a paso, y por qué a veces la plataforma no hace lo que el local espera.

Cómo llega un pedido

Recorrido de un pedido · ida y vuelta por el hub

Recorrido de un pedido · ida y vuelta por el hub

El POS no abre puertos ni recibe llamadas: pregunta al hub cada 5 segundos. Por eso, si el POS pierde internet, lo que el cajero pide (listo, cerrar tienda, cancelar) queda en cola y sale cuando vuelve la conexión.

PedidosYa

El pedido aparece en la pantalla Pedidos en línea del POS como una tarjeta con el código, un cronómetro (verde, ámbar, rojo), el total y la forma de pago. Los botones están en la misma tarjeta.

Paso a paso

Llega el pedido. Suena y entra a la pestaña POR ATENDER. Si el canal está en aceptación automática, el hub ya lo aceptó y la comanda sale sola. Si dice ACEPTACIÓN MANUAL, hay que aceptarlo o rechazarlo.

Rechazar (solo antes de aceptar): se elige el motivo de una lista cerrada. El hub lo traduce al código de PedidosYa.

Ajustar tiempo: si la cocina va a demorar más o termina antes, se mueve la hora de retiro del repartidor (ver abajo).

En preparación y luego LISTO cuando el pedido está empacado. El estado viaja por el hub a PedidosYa.

Cancelar pedido: solo un pedido ya aceptado, con permiso de supervisor y motivo obligatorio.

Motivo de rechazo en el POS	Cuándo usarlo
Se acabó un producto	Falta algo del pedido
Cocina saturada	No se puede cumplir el tiempo
El local está cerrado	Llegó un pedido fuera de hora
Dirección incompleta o errónea	No se puede entregar
Error de precio o de la carta	El precio publicado está mal
Es un pedido de prueba	Pruebas de integración
El sistema no está listo / Otro	Problema técnico

Ajustar el tiempo (solo PedidosYa)

El botón AJUSTAR TIEMPO cambia la hora a la que el repartidor pasa a retirar. Tres reglas que confunden al cajero:

Los minutos son respecto de la hora original, no se suman. Pedir +10 y después +4 deja el pedido en original +4, no +14. Por eso la pantalla pide el tiempo FINAL.

Solo valen los valores que acepta PedidosYa: hoy de ?10 a +14 en pasos de 2 minutos. Si PedidosYa cambia la lista, el POS muestra la nueva.

Cuando el repartidor ya aceptó, el tiempo no se puede cambiar. El botón se desactiva y lo explica.

Si el pedido muestra el motivo SIN REPARTIDOR, PedidosYa no consigue moto. No es un problema del local: se espera o se llama a soporte de PedidosYa.

Cancelar un pedido aceptado

PedidosYa permite cancelar desde el POS solo mientras el pedido está aceptado o en preparación. Una vez marcado LISTO ya no se puede: si PedidosYa lo rechaza, el POS muestra su respuesta tal cual. Motivos: se acabó un producto, la cocina ya cerró, el cliente llamó para cancelar, cocina saturada, no se puede cumplir la nota del cliente u otro (con detalle de hasta 200 caracteres).

Pedidos programados

Un pedido para más tarde se graba al llegar pero su comanda se guarda. Sale sola a la hora de retiro menos los minutos de preparación; hasta entonces está en la pestaña PROGRAMADOS (morado) con cuenta regresiva. ENVIAR A COCINA AHORA lo adelanta. Marcarlo LISTO antes de tiempo hace que PedidosYa lo rechace, porque todavía no lo activó; el POS pregunta antes.

Uber Eats

La tarjeta y los botones son los mismos que en PedidosYa. Cambian tres cosas: el plazo para aceptar, el tiempo y hasta cuándo se puede cancelar.

Paso a paso

Llega el pedido. Con aceptación automática el hub lo acepta solo. Con ACEPTACIÓN MANUAL hay que aceptarlo antes de 11,5 minutos: si no, Uber lo marca como no aceptado.

Rechazar antes de aceptar, con la misma lista de motivos que PedidosYa.

En preparación y LISTO cuando está empacado.

Cancelar pedido aceptado, en preparación o incluso listo, con permiso de supervisor y motivo.

El tiempo de preparación

El botón AJUSTAR TIEMPO es solo de PedidosYa. En Uber Eats el tiempo de preparación por defecto se configura en el hub para el canal, y un cambio para un pedido puntual se hace en la app de Uber Eats Orders o en Uber Eats Manager.

Lo que hace que Uber pause la tienda solo

Uber Eats pausa la tienda automáticamente en dos casos:

Dos pedidos sin aceptar. Cuenta cuando el POS no responde en 11,5 minutos o rechaza sin que alguien lo acepte en Order Manager.

Dos cancelaciones seguidas del repartidor en el local, porque el pedido no estaba listo cuando llegó.

En el POS se ve como canal pausado en ámbar. Para volver a recibir pedidos: reabrir desde Uber Eats Orders o Manager, o llamar a soporte de Uber Eats. Prevención: no dejar pedidos en POR ATENDER y marcar LISTO solo cuando de verdad está listo.

Carta y disponibilidad (los dos canales)

En Disponibilidad de la carta (permiso de supervisor) se agota un producto por un tiempo o hasta reponerlo, se repone o se cambia el precio, en todos los canales a la vez. Si el POS dice "ambiente sin elegir", hay que elegir el ambiente de la terminal en Configuración antes de usarla.

Cerrar o pausar la tienda

Desde el POS la tienda se cierra solo por 30, 60 o 90 minutos, en todos los canales a la vez. Es un límite de los canales, no del POS. Para cerrar el resto del día, un feriado o un horario especial, se usa el horario de cada app: el Portal de Socios de PedidosYa y Uber Eats Manager.

Las tres formas de cerrar desde el POS

Botón o evento	Cuánto cierra	Motivo que recibe el canal
CERRAR TIENDA	30, 60 o 90 min (se elige)	Local cerrado
Pausar (cocina saturada)	30, 60 o 90 min (se elige)	Capacidad
Cierre de caja (si "cerrar con caja" está marcado)	90 min por defecto, configurable a 30 o 60	Local cerrado

Al abrir caja, la tienda se reabre sola si "abrir con caja" está marcado. ABRIR TIENDA la reabre en todos los canales en cualquier momento.

Cómo leer la barra de estado

Lo que muestra el POS	Qué significa
TIENDA ABIERTA (verde)	Todos los canales reciben pedidos
PAUSA N min (ámbar)	Cerrada desde el POS; faltan N minutos para reabrir
TIENDA CERRADA (rojo)	Los canales informan que está cerrada
TIENDA — (gris)	El hub todavía no informó el estado
Franja ámbar "CANAL PAUSADO"	Un canal se cerró desde su propia plataforma; solo se reabre desde su app
DESCONECTADO / SIN RESPUESTA	El POS no habla con el hub; lo que se pida queda en cola

Por qué "la cierro y no se cierra"

Lo que ve el cliente	Causa	Qué hacer
Cerré y a la hora volvió a abrir	El cierre dura como máximo 90 min; después manda el horario de la app	Cerrar otra vez, o cargar el cierre del día en el portal de cada canal
Cerré y siguen entrando pedidos	Los pedidos ya hechos o programados antes del cierre se atienden igual; el cierre solo frena los nuevos	Atenderlos, o rechazarlos o cancelarlos con motivo
El POS dice "quedó en cola"	No había conexión con el hub; el cierre sale al volver la conexión	Revisar internet; la barra debe volver a CONECTADO
Un canal cerró y el otro no	El canal respondió un error; el POS muestra el detalle por canal	Cerrar ese canal desde su app y avisar a soporte de Neola con el detalle
ABRIR TIENDA no reabre un canal	Ese canal se pausó desde su plataforma (franja ámbar)	Reabrir desde la app de PedidosYa o Uber Eats
La tienda se cerró sola	Uber pausó por 2 pedidos sin aceptar o 2 cancelaciones de repartidor; o se hizo cierre de caja	Reabrir en Uber Eats; revisar que nadie deje pedidos sin atender

Preguntas frecuentes del cliente

El cliente dice	Causa más probable	Respuesta

"No me llegan pedidos"	La barra dice DESCONECTADO o SIN CONFIGURAR; o el canal está pausado, INACTIVO, en piloto o sin publicar	Revisar internet y el token del hub; reabrir el canal en su app; un canal en piloto o provisionado todavía no está en producción
"Llegó el pedido pero no salió la comanda"	Es un pedido programado (sale a la hora de preparar) o "imprimir comanda" está desmarcado	Ver la pestaña PROGRAMADOS o ENVIAR A COCINA AHORA; revisar Configuración
"Marqué LISTO y PedidosYa lo rechazó"	Pedido programado que PedidosYa aún no activó	Marcar LISTO cerca de la hora de retiro
"No me deja ajustar el tiempo"	El repartidor ya aceptó, o es un pedido de Uber Eats	En PedidosYa ya no se puede; en Uber se ajusta en su app
"Dice SIN REPARTIDOR"	PedidosYa no consigue moto	Esperar o llamar a soporte de PedidosYa
"No me deja cancelar"	En PedidosYa el pedido ya está LISTO, o falta permiso de supervisor	Cancelar antes de LISTO; pedir la clave del supervisor
"Agoté un producto y sigue saliendo"	Se agotó con plazo y el plazo venció, o la terminal tiene el ambiente sin elegir	Agotar "sin plazo" hasta reponer; elegir el ambiente en Configuración
"Suena todo el rato"	Hay pedidos en POR ATENDER	Atenderlos; SILENCIAR 5 min solo calla el aviso, no los atiende
"Uber me pausó la tienda"	2 pedidos sin aceptar o 2 cancelaciones de repartidor	Reabrir en Uber Eats; aceptar a tiempo y marcar LISTO solo cuando está listo

Cuando nada de esto explica el problema, el log del día (ruta en Configuración, junto al nombre de la terminal) guarda cada acción con usuario, máquina, hora y respuesta del canal. Se envía a soporte de Neola.

Fuentes

Contrato "Integración de Maitre con Neola Delivery Hub" y su addendum §13 (24/09/2026), y la versión actual del módulo de pedidos en línea del POS: límites de cierre de 30, 60 y 90 minutos, motivos de rechazo y cancelación, ajuste de tiempo de PedidosYa, programados.

Uber Eats: integración de tiendas y solución de problemas (Ecuador): pausa automática por 2 pedidos sin aceptar, plazo de 11,5 minutos y cancelaciones de repartidor.

Uber Eats API: Set Store Status: estados ONLINE y PAUSED.

PedidosYa: documentación de integración y Delivery Hero POS: disponibilidad del local, tiempos y cancelaciones.

Revisión #1
Creado 13 octubre 2026 15:23:56 por Editor
Actualizado 13 octubre 2026 15:24:29 por Editor