



MANUAL OFICIAL DEL USUARIO

Guía Completa del Sistema de Gestión

Versión 1.0 | Mayo 2026
Uso Interno y Clientes Oficiales
Confidencial — PideBot SRL.

TABLA DE CONTENIDOS

1. Introducción	4
1.1 ¿Qué es PideBot?	4
1.2 Objetivos del Sistema	4
1.3 Tipos de Usuarios	4
1.4 Acceso al Sistema	4
1.5 Requisitos del Sistema	5
2. Módulo: Inicio (Dashboard)	7
2.1 Descripción General	7
2.2 Componentes del Dashboard	7
2.2.1 Encabezado de Bienvenida	7
2.2.2 Tarjetas de KPIs (Indicadores Clave)	7
2.2.3 Acceso Rápido	8
2.2.4 Estado del Comercio	8
2.2.5 Consejos	9
3. Módulo: Menú	10
3.1 Descripción General	10
3.2 Lista de Menús	10
3.2.1 Tarjeta de Menú	11
3.3 Vista Previa del Menú	11
3.4 Editor de Menú	12
3.4.1 Datos y Categorías del Menú	12
3.4.2 Categorías y Subcategorías	13
3.4.3 Modal: Salir sin guardar	13
4. Módulo: Productos	15
4.1 Descripción General	15
4.2 Lista de Productos	15
4.2.1 Tarjeta de Producto	16
4.3 Editor de Producto	16
4.3.1 Información Básica	17
4.3.2 Imagen del Producto	17
4.3.3 Descripción y Ubicación en el Menú	17
4.3.4 Opciones del Producto	17
4.4 Opciones de Productos	18
5. Módulo: Comercio	20
5.1 Descripción General	20
5.2 Panel de Sucursales	20
5.3 Pestaña: Información	21

5.4 Pestaña: Delivery	22
5.5 Pestaña: Horarios	23
5.6 Pestaña: Pasarela	24
5.7 Pestaña: Cupones	24
5.8 Pestaña: Soporte	25
6. Módulo: Pedidos	27
6.1 Descripción General	27
6.2 Panel Izquierdo — Categorías de Pedidos	27
6.3 Panel Derecho — Detalle de Órdenes	28
6.3.1 Encabezado de la Orden	28
6.3.2 Sección de Productos	28
6.3.3 Datos de Entrega (Delivery)	28
6.3.4 Acciones sobre la Orden	29
6.4 Estados de una Orden	30
6.5 Flujo Operativo de Pedidos	30
7. Navegación General del Sistema	35
7.1 Menú de Navegación Principal	35
7.2 Header Superior	35
7.3 Elementos de Interfaz Comunes	35
8. Preguntas Frecuentes (FAQ)	37
¿Por qué no puedo activar un segundo menú?	37
¿Cómo deshabilito un producto temporalmente sin eliminarlo?	37
¿Puedo tener diferentes precios de delivery por sucursal?	37
¿Cómo sé si el comercio está recibiendo pedidos?	37
¿Cómo contacto al soporte técnico de PideBot?	37
¿Puedo crear cupones con descuento porcentual?	37
9. Glosario de Términos	38

1. Introducción

1.1 ¿Qué es PideBot?

PideBot es una plataforma de gestión de pedidos y comercios diseñada para restaurantes y negocios de comida. Su lema es "Más Directo. Más Fácil.", y permite a los comercios configurar sus sucursales, gestionar su menú digital, recibir y procesar pedidos en tiempo real, administrar cupones de descuento, y conectarse con plataformas de delivery como WhatsApp, PedidosYa, Kosmo y Picker.

El sistema está construido como un backoffice web accesible desde cualquier navegador moderno. Está diseñado para usuarios administradores y operadores de comercios en República Dominicana y el Caribe hispano.

1.2 Objetivos del Sistema

- Centralizar la gestión del menú digital de cada comercio.
- Recibir, aceptar o rechazar pedidos en tiempo real.
- Administrar múltiples sucursales desde un solo panel.
- Configurar precios de delivery y horarios de atención.
- Crear y gestionar cupones de descuento para clientes.
- Conectar con proveedores de delivery externos.
- Gestionar usuarios y roles del sistema.

1.3 Tipos de Usuarios

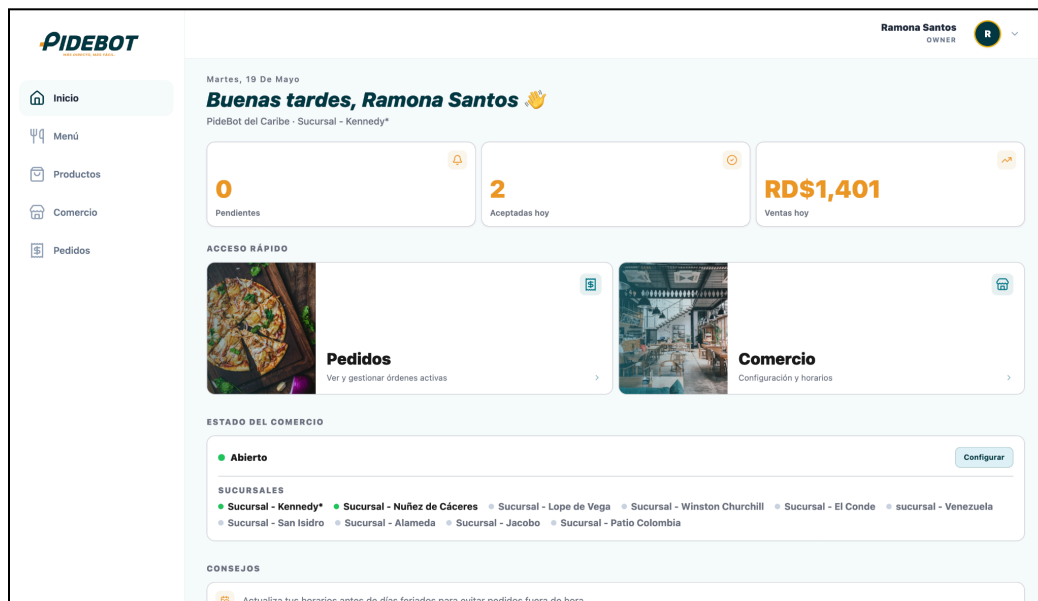
Campo / Elemento	Descripción
Admin	Acceso completo al sistema. Puede gestionar comercios, usuarios, menús, productos y configuraciones.
Owner	Propietario del comercio. Tiene acceso a la gestión operativa de su comercio asignado.
Mesero / Operador	Acceso limitado a la gestión de pedidos y operación diaria.

1.4 Acceso al Sistema

El sistema PideBot está disponible en línea a través del navegador web. Para acceder, se necesita un correo electrónico y contraseña registrados por el administrador del comercio.

Campo / Elemento	Descripción
URL de Acceso	https://app.pidebot.com/
Correo Electrónico	Correo registrado en el sistema (Ej: usuario@comercio.com)

Campo / Elemento	Descripción
Contraseña	Contraseña asignada al momento del registro del usuario.
Recordar mis datos	Casilla opcional para mantener la sesión activa en el dispositivo.
Iniciar Sesión	Botón de acceso que valida las credenciales y redirige al Dashboard.



Si olvidó su contraseña, contacte al administrador del sistema para restablecer el acceso. Para soporte técnico: WhatsApp +1-809-848-7699 o correo info@pidebot.com.

1.5 Requisitos del Sistema

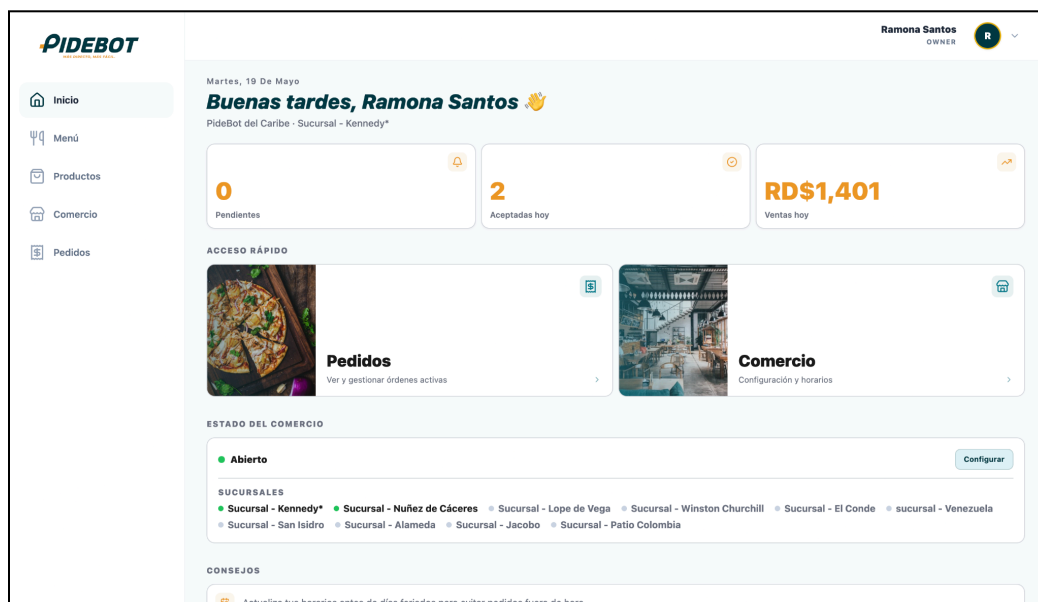
Campo / Elemento	Descripción
Navegador recomendado	Google Chrome (versión reciente), Mozilla Firefox, Safari o Microsoft Edge.

Campo / Elemento	Descripción
Conexión a internet	Requerida en todo momento para la gestión de pedidos en tiempo real.
Dispositivos	Compatible con computadoras de escritorio, laptops y tablets.
Resolución mínima	1280 x 720 píxeles.

2. Módulo: Inicio (Dashboard)

2.1 Descripción General

El Dashboard es la pantalla principal del sistema PideBot. Se muestra al iniciar sesión y ofrece un resumen ejecutivo del estado del comercio en tiempo real, incluyendo pedidos pendientes, pedidos aceptados del día y el total de ventas.



2.2 Componentes del Dashboard

2.2.1 Encabezado de Bienvenida

Campo / Elemento	Descripción
Saludo personalizado	Muestra el nombre del usuario autenticado y el día actual (Ej: "Buenos días, Albert Grullon").
Nombre del comercio y sucursal	Indica el comercio y la sucursal actualmente activa (Ej: "PideBot del Caribe · Sucursal - Kennedy*").

2.2.2 Tarjetas de KPIs (Indicadores Clave)

El Dashboard muestra tres tarjetas de métricas actualizadas en tiempo real:

Campo / Elemento	Descripción
Pendientes	Número de pedidos recibidos que aún no han sido aceptados ni rechazados.
Aceptadas hoy	Total de pedidos aceptados durante el día actual.
Ventas hoy	Monto total en pesos dominicanos (RD\$) generado por pedidos aceptados en el día.

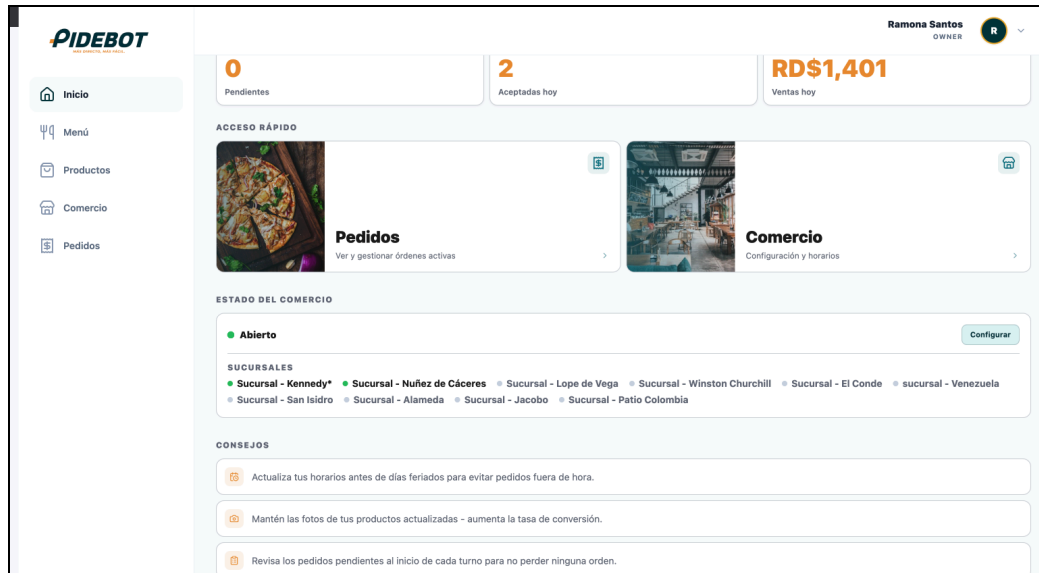
2.2.3 Acceso Rápido

Sección con accesos directos a los módulos más utilizados:

Campo / Elemento	Descripción
Pedidos	Acceso directo al módulo de gestión de órdenes activas. Permite ver y gestionar pedidos en tiempo real.
Comercio	Acceso directo a la configuración del comercio y sus sucursales.

2.2.4 Estado del Comercio

Campo / Elemento	Descripción
Estado (Abierto/Cerrado)	Indicador con punto de color verde (Abierto) o rojo (Cerrado) mostrando el estado operativo actual del comercio.
Sucursales	Lista de todas las sucursales activas asociadas al comercio, con sus nombres.
Botón Configurar	Acceso directo a la configuración de horarios y estado del comercio.



2.2.5 Consejos

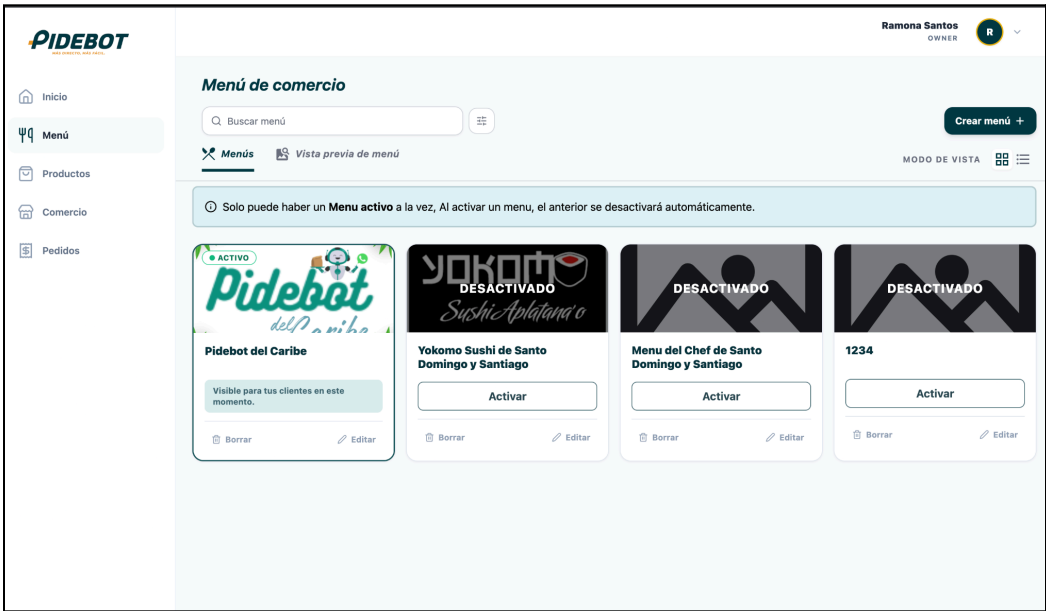
Sección con recomendaciones operativas del sistema para maximizar el rendimiento del comercio. Ejemplos de consejos que aparecen:

- Actualiza tus horarios antes de días feriados para evitar pedidos fuera de hora.
- Mantén las fotos de tus productos actualizadas para aumentar la tasa de conversión.
- Revisa los pedidos pendientes al inicio de cada turno para no perder ninguna orden.

3. Módulo: Menú

3.1 Descripción General

El módulo de Menú permite gestionar los menús digitales del comercio. Cada comercio puede tener múltiples menús configurados, pero solo uno puede estar activo a la vez. El menú activo es el que ven los clientes cuando realizan pedidos.



Solo puede haber un Menú activo a la vez. Al activar un menú, el anterior se desactivará automáticamente.

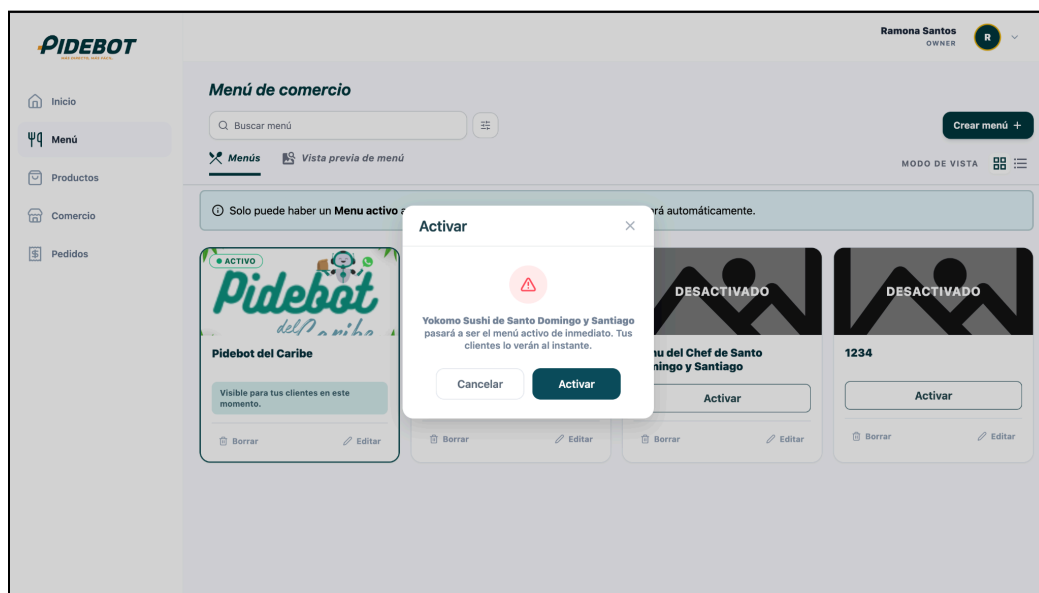
3.2 Lista de Menús

La pantalla principal del módulo muestra todos los menús creados en dos modos de visualización:

Campo / Elemento	Descripción
Vista Grilla (Grid)	Muestra los menús como tarjetas con imagen, nombre y estado. Por defecto.
Vista Lista	Muestra los menús en formato de tabla con imagen miniatura, nombre, estado y acciones.
Buscar menú	Campo de búsqueda para filtrar menús por nombre.
Filtro (ícono de ajustes)	Permite aplicar filtros adicionales a la lista de menús.
Crear menú +	Botón principal para crear un nuevo menú desde cero.

3.2.1 Tarjeta de Menú

Campo / Elemento	Descripción
Imagen del menú	Imagen visual que representa el menú (banner o imagen de portada).
Badge ACTIVO	Indicador verde que aparece solo en el menú activo visible para los clientes.
Badge DESACTIVADO	Indicador gris con overlay oscuro en los menús no activos.
Visible para tus clientes en este momento.	Mensaje que aparece únicamente en el menú activo.
Activar	Botón naranja/outline que activa el menú seleccionado (solo en menús desactivados).
Editar	Enlace para editar el contenido, imágenes y categorías del menú.
Borrar	Enlace para eliminar permanentemente el menú. Requiere confirmación.

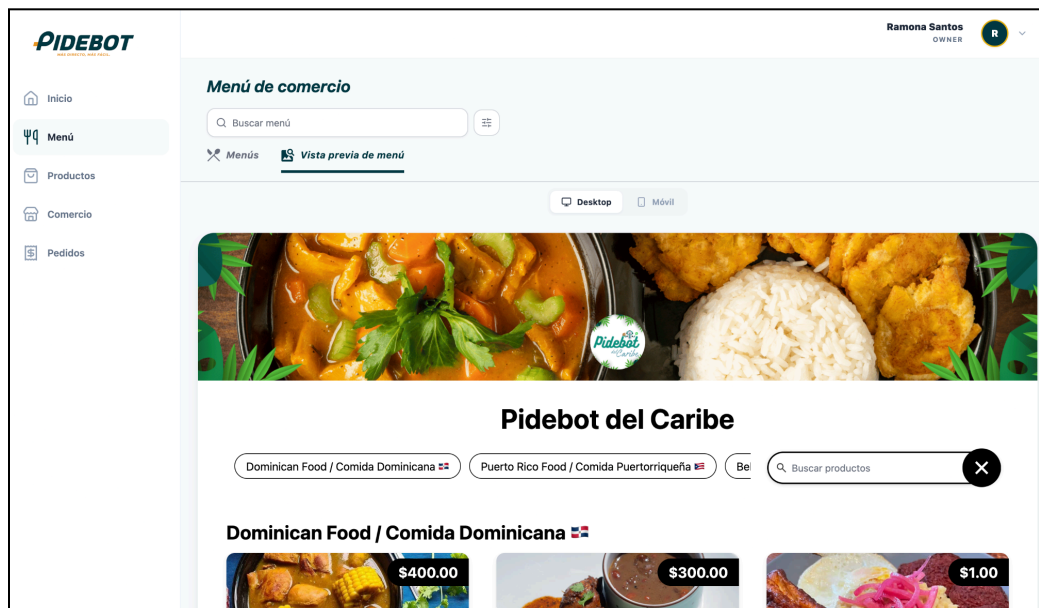


3.3 Vista Previa del Menú

La pestaña 'Vista previa de menú' permite visualizar cómo verán los clientes el menú activo, con dos modos de previsualización:

Campo / Elemento	Descripción
Desktop	Muestra la vista del menú tal como se verá en un navegador de escritorio.

Campo / Elemento	Descripción
Móvil	Muestra la vista del menú en un simulador de teléfono móvil, con el logo del comercio, categorías y buscador de productos.



3.4 Editor de Menú

Al hacer clic en 'Editar' en cualquier menú, se accede al editor con las siguientes secciones:

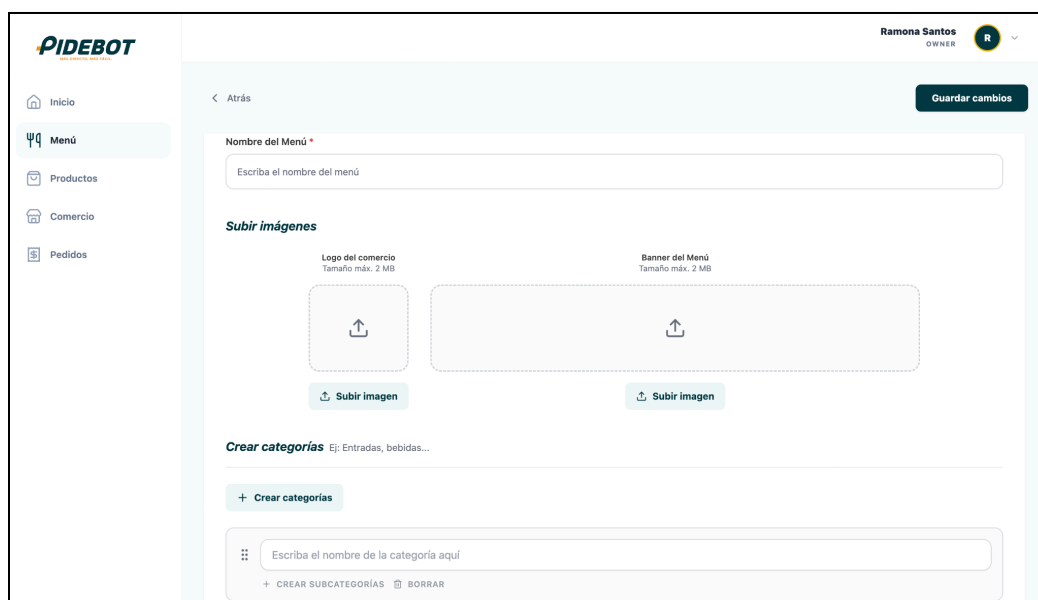
3.4.1 Datos y Categorías del Menú

Campo / Elemento	Descripción
Nombre del Menú *	Campo de texto requerido. Define el nombre comercial del menú (Ej: Pidebot del Caribe).
Logo del comercio	Imagen del logo del comercio. Tamaño máximo: 2 MB. Formato JPG o PNG.
Banner del Menú	Imagen de banner principal del menú. Tamaño máximo: 2 MB. Formato JPG o PNG.
Botón Subir imagen	Permite cargar o reemplazar las imágenes del menú desde el dispositivo.

3.4.2 Categorías y Subcategorías

Campo / Elemento	Descripción
+ Crear categorías	Botón para agregar una nueva categoría al menú (Ej: Entradas, Bebidas, Postres).

Campo / Elemento	Descripción
Nombre de categoría	Campo de texto editable con el nombre de la categoría.
Ícono de arrastre (#)	Permite reordenar las categorías mediante arrastre (drag & drop).
+ Crear subcategorías	Enlace para agregar subcategorías dentro de una categoría.
Borrar	Enlace para eliminar la categoría o subcategoría.
Guardar cambios	Botón verde en la esquina superior derecha. Guarda todos los cambios realizados.
Atrás	Enlace para volver a la lista de menús. Si hay cambios sin guardar, muestra un modal de confirmación.



3.4.3 Modal: Salir sin guardar

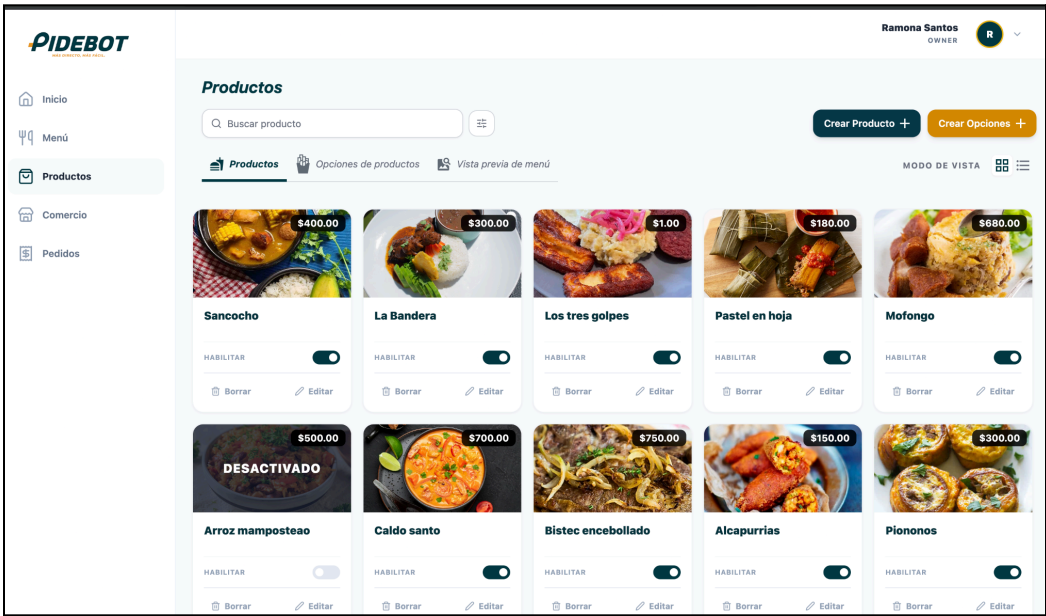
Al intentar salir del editor sin guardar los cambios, aparece un modal de confirmación:

Campo / Elemento	Descripción
Título	"Salir sin guardar"
Mensaje	"¿Desea salir sin guardar los cambios?"
Cancelar	Cierra el modal y regresa al editor sin salir.
Aceptar	Descarta los cambios y sale del editor.

4. Módulo: Productos

4.1 Descripción General

El módulo de Productos permite gestionar todos los artículos disponibles para la venta en el menú del comercio. Desde aquí se crean, editan, habilitan, deshabilitan y eliminan productos. También permite gestionar las opciones de personalización de productos (acompañantes, extras, variantes).



4.2 Lista de Productos

La pantalla principal muestra todos los productos del comercio activo con las siguientes funciones:

Campo / Elemento	Descripción
Buscar producto	Campo de búsqueda para filtrar productos por nombre.
Filtro (ícono)	Permite filtrar productos por categoría, estado u otros criterios.
Crear Producto +	Botón principal oscuro para crear un nuevo producto.
Crear Opciones +	Botón naranja para crear nuevas opciones/personalizaciones de productos.
Modo de Vista	Toggle entre vista grilla (tarjetas) y vista lista.
Paginación	Navegación entre páginas de productos (muestra 10 por página por defecto).

4.2.1 Tarjeta de Producto

Campo / Elemento	Descripción
Imagen del producto	Foto del plato o artículo. Se muestra con el precio superpuesto en la esquina superior.
Precio	Precio del producto en pesos dominicanos (RD\$), visible sobre la imagen.
Nombre del producto	Nombre comercial del producto (Ej: Sancocho, La Bandera, Mofongo).
DESACTIVADO overlay	Banner oscuro sobre la imagen que indica productos fuera de servicio.
HABILITAR / Toggle	Interruptor que activa o desactiva la disponibilidad del producto en el menú.
Editar	Enlace para editar todos los datos del producto.
Borrar	Enlace para eliminar el producto permanentemente.

4.3 Editor de Producto

Al crear o editar un producto, se accede al formulario completo con los siguientes campos:

4.3.1 Información Básica

Campo / Elemento	Descripción
Nombre del producto *	Campo de texto requerido. Nombre comercial del artículo (Ej: Sancocho, Mofongo).
Precio del producto *	Campo numérico requerido. Precio en pesos dominicanos. Se acepta hasta dos decimales.

4.3.2 Imagen del Producto

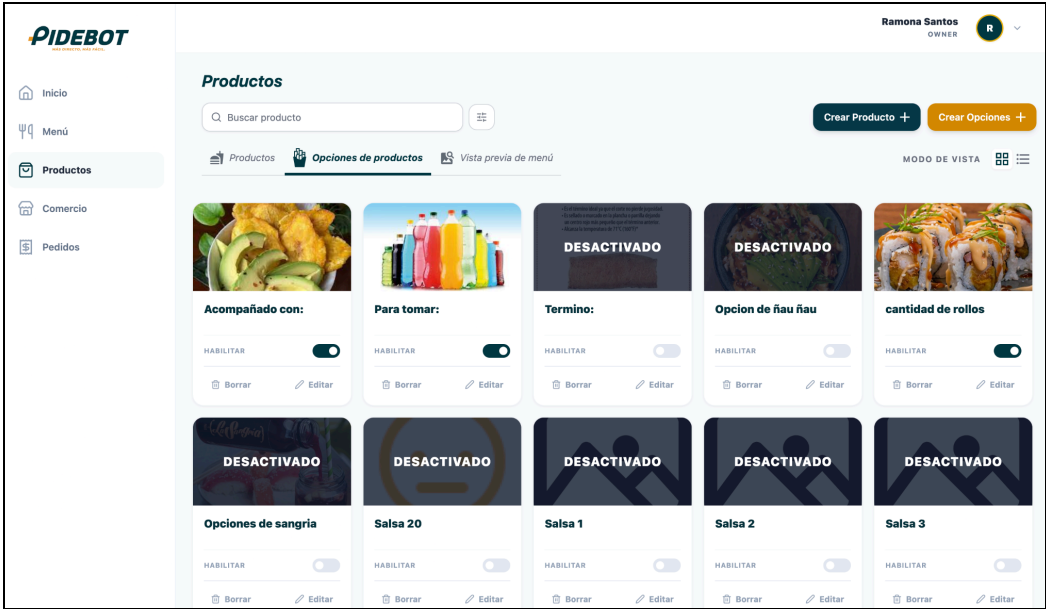
Campo / Elemento	Descripción
Imagen de la opción de producto	Foto del producto. Tamaño máximo: 2 MB. Formatos: JPG, PNG.
Subir imagen	Botón para cargar o reemplazar la imagen desde el dispositivo local.

4.3.3 Descripción y Ubicación en el Menú

Campo / Elemento	Descripción
Descripción del producto *	Campo de texto requerido. Máximo 250 caracteres. Describe el plato (Ej: composición, ingredientes principales).
Fecha de disponibilidad del producto	Fecha opcional desde la cual el producto estará disponible en el menú.
Fecha de expiración del producto	Fecha opcional hasta la cual el producto estará disponible.
¿Activo en horarios específicos?	Toggle SÍ/NO. Si se activa, permite configurar horarios específicos para el producto.
Nombre de categorías o sub-categorías	Selector de chips. Permite asignar el producto a una o más categorías del menú activo.

4.3.4 Opciones del Producto

Campo / Elemento	Descripción
Opciones del producto	Área de chips donde se asignan opciones de personalización al producto.
Obligatorios (rojo)	Opciones que el cliente debe seleccionar obligatoriamente al pedir el producto.
Opcionales (verde)	Opciones que el cliente puede elegir opcionalmente (extras, acompañantes).
Guardar cambios	Botón para guardar todos los datos del producto.



4.4 Opciones de Productos

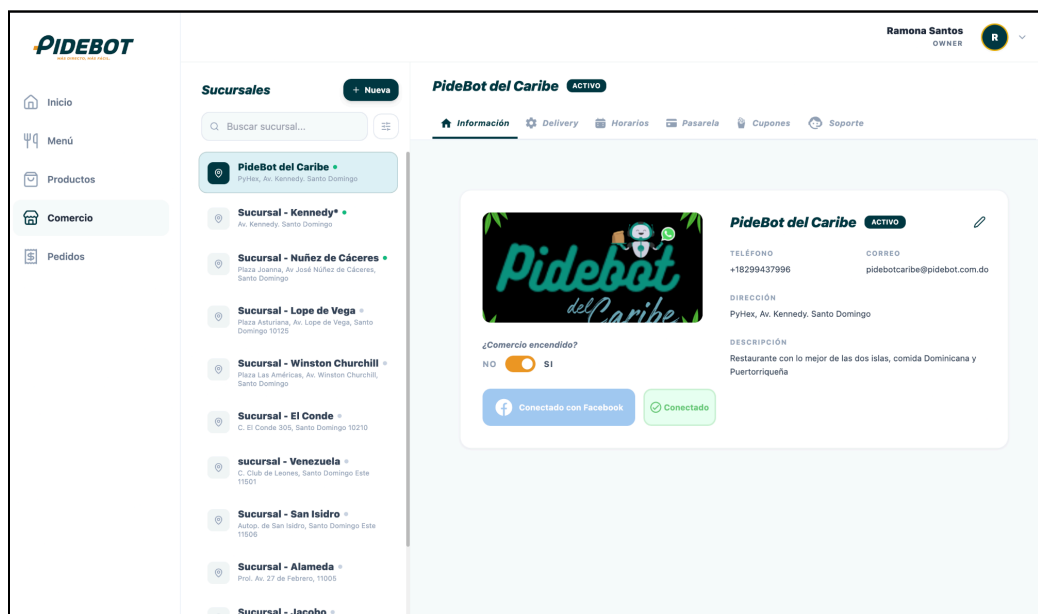
La pestaña 'Opciones de productos' permite gestionar las personalizaciones disponibles para los productos (acompañantes, tamaños, salsas, bebidas, etc.):

Campo / Elemento	Descripción
Nombre de la opción	Nombre del grupo de opciones (Ej: Acompañado con:, Para tomar:, Termino:).
HABILITAR / Toggle	Activa o desactiva la opción para que aparezca disponible en los productos.
Editar	Permite editar las opciones disponibles dentro del grupo.
Borrar	Elimina el grupo de opciones permanentemente.

5. Módulo: Comercio

5.1 Descripción General

El módulo de Comercio es el centro de configuración de cada sucursal del negocio. Permite gestionar la información del comercio, configurar el delivery, definir los horarios de atención, conectar pasarelas de pago y proveedores de delivery, administrar cupones de descuento y acceder al soporte técnico.



5.2 Panel de Sucursales

El panel izquierdo muestra todas las sucursales del comercio. Para gestionar una sucursal, simplemente se hace clic sobre su nombre:

Campo / Elemento	Descripción
Sucursales (título)	Encabezado del panel lateral izquierdo.
+ Nueva	Botón para crear una nueva sucursal del comercio.
Buscar sucursal...	Campo de búsqueda para filtrar sucursales por nombre.
Filtro (ícono)	Opciones de filtrado para la lista de sucursales.
Nombre de sucursal	Nombre comercial de cada sucursal (Ej: PideBot del Caribe, Sucursal - Kennedy*, etc.)
Dirección de sucursal	Dirección física de cada sucursal mostrada debajo del nombre.
Indicador de estado (•)	Punto de color: verde = activa, gris = inactiva.

5.3 Pestaña: Información

Al seleccionar una sucursal, la pestaña Información muestra los datos generales del comercio:

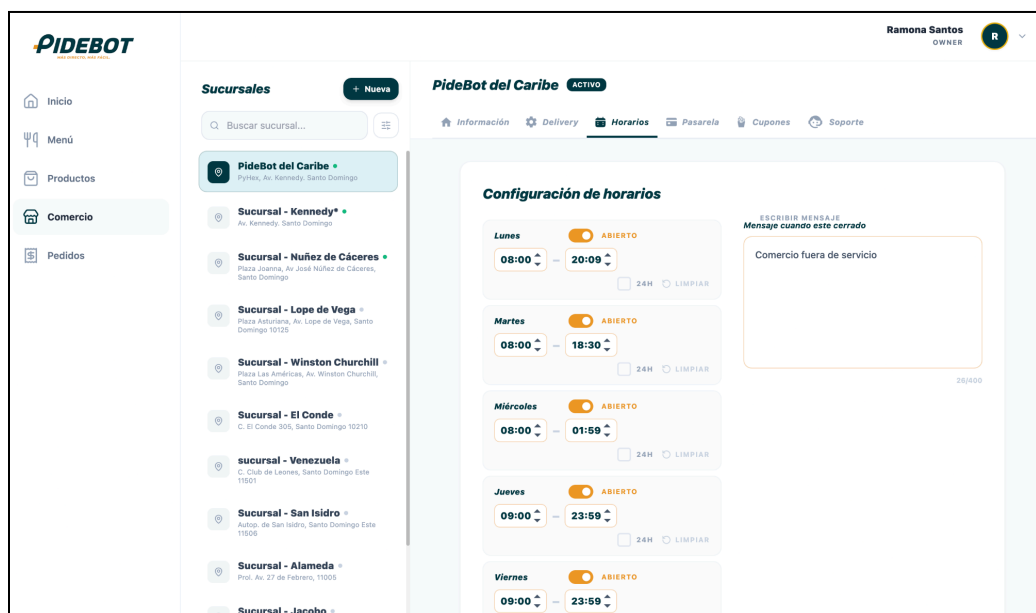
Campo / Elemento	Descripción
Nombre del comercio	Nombre oficial del comercio (Ej: PideBot del Caribe).
Badge ACTIVO	Indicador que confirma que esta es la sucursal activa principal.
Logo del comercio	Imagen/logo del comercio que se muestra en el menú y en los pedidos.
¿Comercio encendido?	Toggle NO/SÍ que controla si el comercio está recibiendo pedidos en este momento.
Conectado con Facebook	Botón que muestra el estado de la integración con Facebook.
Conectado (badge verde)	Indica que la integración está activa y funcionando.
TELÉFONO	Número de contacto principal del comercio.
CORREO	Dirección de correo electrónico del comercio.
DIRECCIÓN	Dirección física de la sucursal.
DESCRIPCIÓN	Descripción corta del negocio que se muestra a los clientes.
Ícono editar (lápiz)	Botón en la esquina superior derecha para editar todos los datos de la sucursal.

The screenshot displays the PideBot web application interface. On the left is a sidebar menu with options: Inicio, Menú, Productos, Comercio, and Pedidos. The main content area is divided into two panels. The left panel, titled 'Sucursales', lists several branches with their addresses, including 'PideBot del Caribe' (highlighted), 'Sucursal - Kennedy', 'Sucursal - Nuñez de Cáceres', 'Sucursal - Lope de Vega', 'Sucursal - Winston Churchill', 'Sucursal - El Conde', 'Sucursal - Venezuela', 'Sucursal - San Isidro', 'Sucursal - Alameda', and 'Sucursal - Jacobo'. The right panel, titled 'PideBot del Caribe' and marked 'ACTIVO', shows the 'Información' tab selected. It contains a 'Delivery' configuration section with fields for 'COSTO BASE DE DELIVERY' (100.00 RD\$), 'RANGO MÁXIMO DE COBERTURA' (5 KM), 'COSTO EXTRA POR KILOMETRO' (5.00 RD\$), and 'A PARTIR DEL KM' (2 KM). There is a checkbox for '¿Quieres aplicar esta configuración a todas las sucursales?' and an 'Aplicar a todas' button. The top right corner shows the user profile 'Ramona Santos' with the role 'OWNER'.

5.4 Pestaña: Delivery

Permite configurar los costos y el alcance del servicio de delivery para cada sucursal:

Campo / Elemento	Descripción
COSTO BASE DE DELIVERY *	Monto fijo en RD\$ que se cobra al cliente por el servicio de entrega base.
RANGO MÁXIMO DE COBERTURA	Distancia máxima en kilómetros hasta la cual se ofrece delivery desde la sucursal.
COSTO EXTRA POR KILÓMETRO *	Costo adicional en RD\$ que se cobra por cada kilómetro adicional al rango base.
A PARTIR DEL KM *	Kilómetro a partir del cual se empieza a cobrar el costo extra por kilómetro.
¿Quieres aplicar esta configuración a todas las sucursales?	Pregunta con botón para replicar la configuración de delivery en todas las sucursales del comercio.
Aplicar a todas	Botón que aplica los valores de delivery configurados a todas las sucursales.

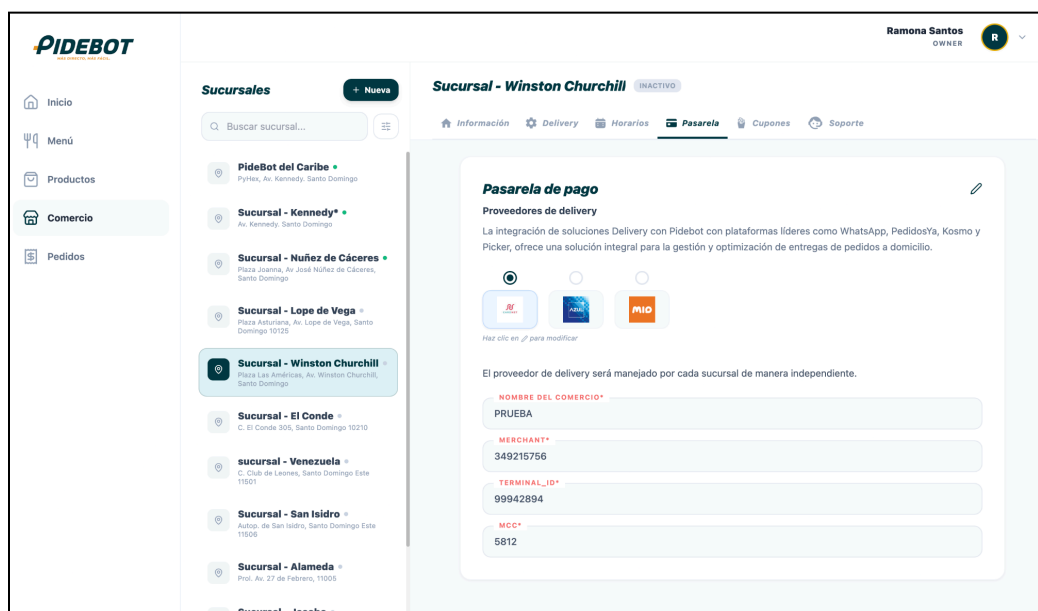


5.5 Pestaña: Horarios

Permite configurar los días y horas de atención del comercio para cada sucursal:

Campo / Elemento	Descripción
Días de la semana	Lunes a Domingo, cada uno con su propia configuración independiente.

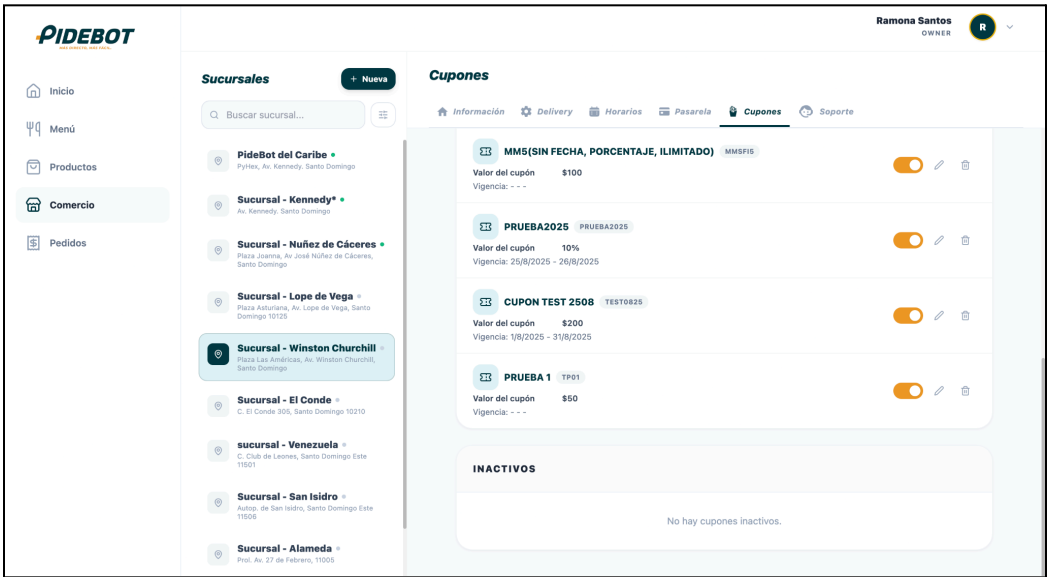
Campo / Elemento	Descripción
Toggle habilitado/deshabilitado	Activa o desactiva la atención del comercio en ese día específico.
Badge ABIERTO	Indicador naranja que confirma que el comercio atiende ese día.
Horario (HH:MM - HH:MM)	Rango de horas de inicio y fin de atención para el día seleccionado.
24H	Botón para configurar el comercio como abierto las 24 horas ese día.
Mensaje cuando esté cerrado	Campo de texto (máx. 400 caracteres) con el mensaje que verán los clientes cuando el comercio esté cerrado.
Editar	Botón para modificar la configuración de horarios.



5.6 Pestaña: Pasarela

Muestra los proveedores de delivery disponibles para integrarse con el comercio:

Campo / Elemento	Descripción
Proveedores de delivery	Sección que muestra los logos de los proveedores disponibles: PedidosYa, Abzu, Mio.
Descripción	El texto explica que la integración funciona con WhatsApp, PedidosYa, Kosmo y Picker para gestión y optimización de entregas.
Nota informativa	"El proveedor de delivery será manejado por cada sucursal de manera independiente."



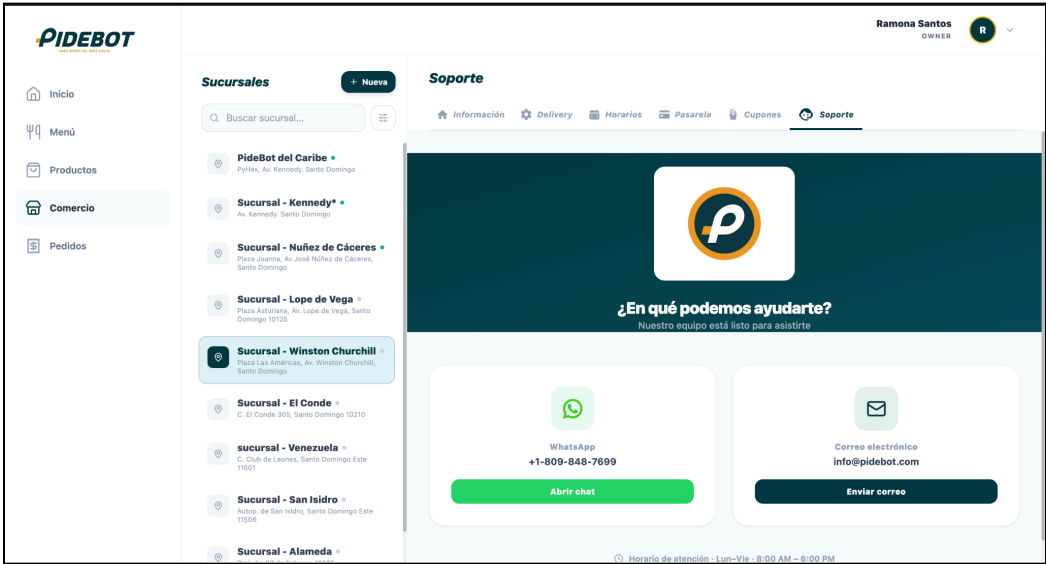
Tipos de cupones disponibles: fijo (monto fijo RD\$), porcentaje (%), con fecha de inicio y/o fin, y sin límite de usos (ilimitados).

5.7 Pestaña: Cupones

Permite crear y gestionar cupones de descuento para los clientes del comercio:

Campo / Elemento	Descripción
Buscar cupones	Campo de búsqueda para filtrar cupones por nombre o código.
Filtro (ícono)	Opciones de filtrado para la lista de cupones.
Crear cupón +	Botón para crear un nuevo cupón de descuento.
ACTIVOS (sección)	Agrupar todos los cupones que están actualmente habilitados.
Nombre del cupón	Nombre descriptivo del cupón (Ej: MM (SIN FECHA DE INICIO Y FIJO)).
Código del cupón	Código alfanumérico que el cliente ingresa para aplicar el descuento (Ej: MM40).
Valor del cupón	Puede ser un monto fijo en RD\$ o un porcentaje (%). Ej: \$200, \$1500, 10%.
Vigencia	Fechas de inicio y fin de validez del cupón. Puede ser indefinida ("- - -").
Toggle activo/inactivo	Activa o desactiva el cupón sin eliminarlo.

Campo / Elemento	Descripción
Editar (lápiz)	Permite modificar los datos del cupón.
Borrar (papelera)	Elimina el cupón permanentemente.



5.8 Pestaña: Soporte

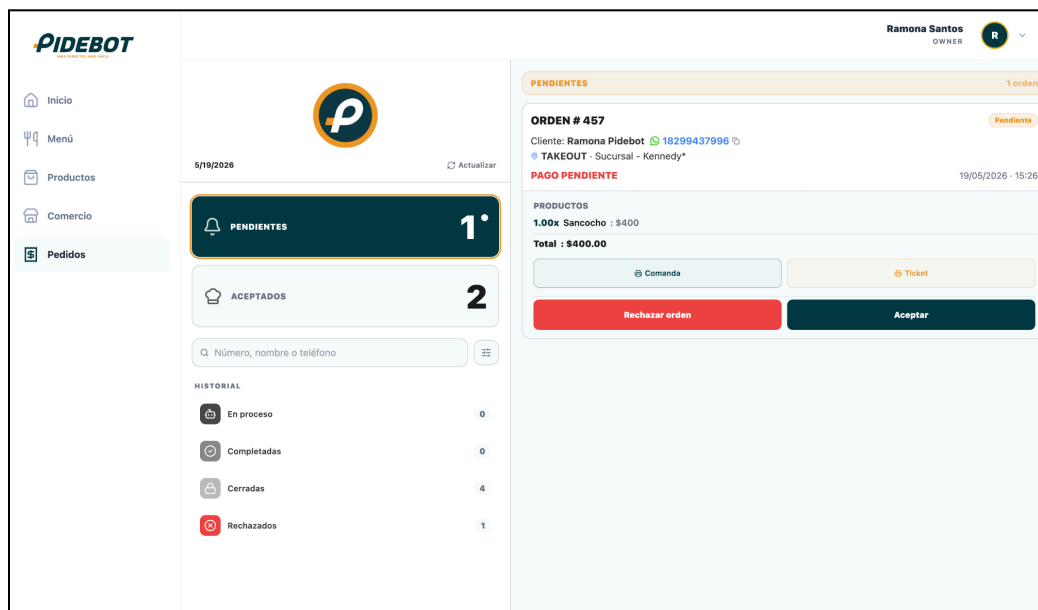
La pestaña Soporte ofrece los canales de contacto directo con el equipo de PideBot para recibir asistencia técnica u operativa:

Campo / Elemento	Descripción
WhatsApp	Canal de soporte vía WhatsApp. Número: +1-809-848-7699. Botón "Abrir chat" que redirige al chat directo.
Correo Electrónico	Canal de soporte por email: info@pidebot.com. Botón "Enviar correo".
Horario de atención	Lun-Vie · 8:00 AM – 6:00 PM.

6. Módulo: Pedidos

6.1 Descripción General

El módulo de Pedidos es el centro de operaciones en tiempo real del sistema PideBot. Permite recibir, revisar, aceptar o rechazar todas las órdenes que llegan al comercio. Es la pantalla principal de trabajo para el personal operativo durante el servicio.



6.2 Panel Izquierdo — Categorías de Pedidos

Campo / Elemento	Descripción
Logo PideBot + Fecha	Muestra el logo del sistema y la fecha actual en la parte superior del panel.
Botón Actualizar	Recarga la lista de pedidos manualmente para ver nuevas órdenes sin esperar.
PENDIENTES (con número)	Contador de pedidos recibidos que aún no han sido procesados. Indicador de alerta (punto rojo) cuando hay nuevas órdenes.
ACEPTADOS (con número)	Contador de pedidos que ya fueron aceptados y están siendo preparados.
Número, nombre o teléfono	Campo de búsqueda para filtrar pedidos por número de orden, nombre del cliente o número de teléfono.
Filtro (ícono)	Opciones de filtrado avanzado para la lista de pedidos.
HISTORIAL	Sección que agrupa los pedidos pasados por estado.
En proceso	Pedidos actualmente en preparación.

Campo / Elemento	Descripción
Completadas	Pedidos entregados y finalizados exitosamente.
Cerradas	Pedidos cerrados (finalizados o cancelados después de ser aceptados).
Rechazados	Pedidos que fueron rechazados por el comercio.

6.3 Panel Derecho — Detalle de Órdenes

Al seleccionar una categoría (Pendientes, Aceptados, etc.), el panel derecho muestra las órdenes correspondientes con el siguiente detalle:

6.3.1 Encabezado de la Orden

Campo / Elemento	Descripción
ORDEN # (número)	Identificador único de la orden en el sistema.
Badge de Estado	Badge de color que indica el estado actual: Pendiente (rojo), Aceptado (verde), Cerrada (gris).
Contador de tiempo	Muestra cuánto tiempo lleva la orden en ese estado (Ej: 1 min, 4 min, < 1 min).
Cliente	Nombre del cliente o número de WhatsApp que realizó el pedido.
DELIVERY / TAKEOUT	Indica el tipo de orden: DELIVERY (con envío) o TAKEOUT (para recoger).
Sucursal	Nombre de la sucursal que debe atender el pedido.
PAGO PENDIENTE	Indicador rojo que muestra que el pago aún no ha sido confirmado.
Fecha y hora	Timestamp de cuándo se realizó el pedido.

6.3.2 Sección de Productos

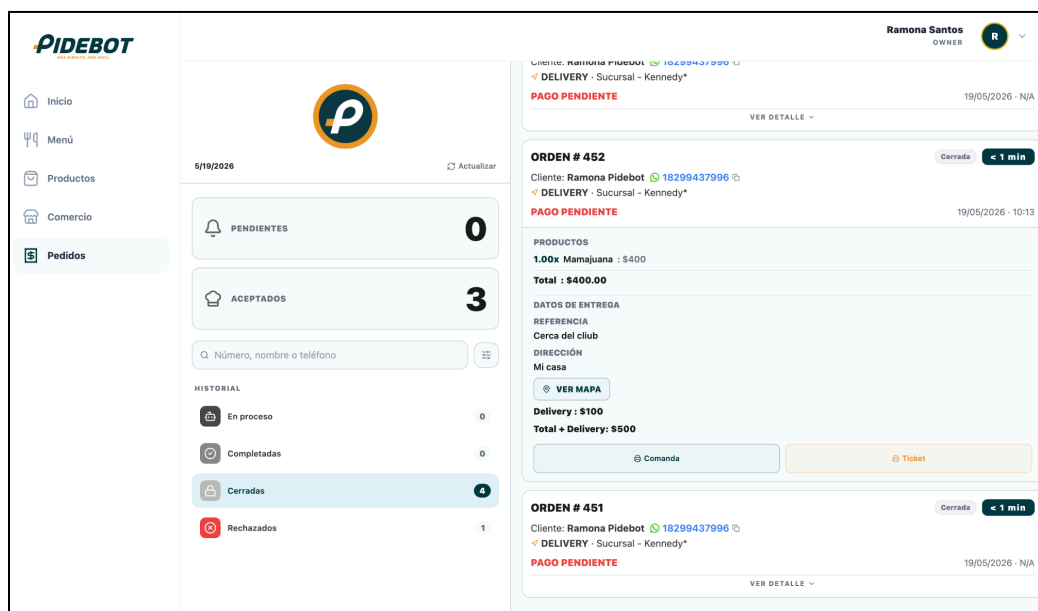
Campo / Elemento	Descripción
PRODUCTOS	Lista de artículos incluidos en el pedido con cantidad, nombre y precio unitario.
Total	Suma total de los productos antes del costo de delivery.

6.3.3 Datos de Entrega (Delivery)

Campo / Elemento	Descripción
REFERENCIA	Punto de referencia indicado por el cliente para encontrar el lugar de entrega.
DIRECCIÓN	Dirección completa de entrega proporcionada por el cliente.
VER MAPA	Botón que abre el mapa con la ubicación de entrega del cliente.
Delivery	Costo del servicio de delivery aplicado al pedido.
Total + Delivery	Monto total final incluyendo productos y costo de envío.

6.3.4 Acciones sobre la Orden

Campo / Elemento	Descripción
Comanda	Botón que genera e imprime la comanda de cocina con el detalle del pedido.
Ticket	Botón que genera e imprime el ticket de cobro del cliente.
Rechazar orden	Botón rojo. Rechaza el pedido y notifica al cliente. Requiere confirmación.
Aceptar	Botón verde oscuro. Acepta el pedido y lo mueve a la cola de preparación.
Orden Lista	Botón que aparece en los pedidos Aceptados para marcar la orden como lista para entrega o retiro.
VER DETALLE	Enlace toggle para expandir o colapsar los detalles de una orden.



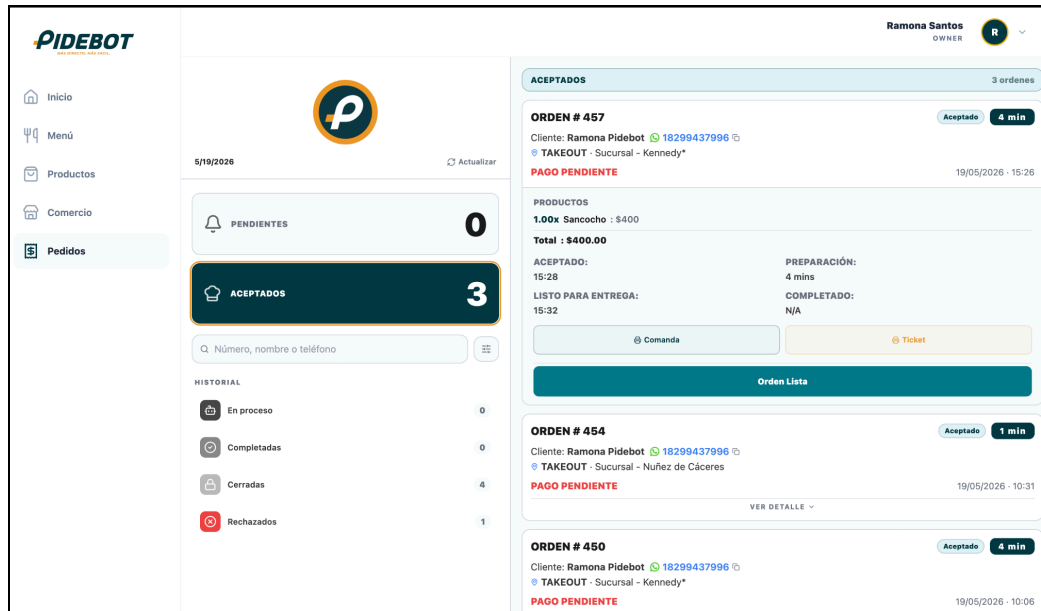
6.4 Estados de una Orden

Campo / Elemento	Descripción
Pendiente	La orden fue recibida pero aún no ha sido procesada por el comercio.
Aceptado	El comercio aceptó la orden y está en proceso de preparación.
En proceso	La orden está siendo preparada activamente en cocina.
Completada	La orden fue entregada o retirada exitosamente por el cliente.
Cerrada	La orden fue cerrada (completada o cancelada después de ser aceptada).
Rechazado	La orden fue rechazada por el comercio (sin stock, fuera de horario, etc.).

6.5 Flujo Operativo de Pedidos

El flujo estándar de una orden en PideBot es el siguiente:

- 1. Cliente realiza un pedido desde WhatsApp o plataforma conectada.
- 2. La orden aparece en PENDIENTES con notificación de alerta.
- 3. El operador revisa el detalle: productos, dirección y monto.
- 4. El operador hace clic en Aceptar o Rechazar la orden.
- 5. Si acepta, la orden pasa a ACEPTADOS e imprime la Comanda a cocina.
- 6. Una vez preparada, el operador hace clic en Orden Lista.
- 7. La orden pasa a Completada y queda registrada en el historial.



7. Navegación General del Sistema

7.1 Menú de Navegación Principal

El menú lateral izquierdo está siempre visible y permite navegar entre los módulos principales del sistema:

Campo / Elemento	Descripción
Inicio	Dashboard con KPIs, accesos rápidos y estado del comercio.
Menú	Gestión de menús digitales del comercio.
Productos	Gestión del catálogo de productos y opciones.
Comercio	Configuración de sucursales, delivery, horarios y cupones.
Pedidos	Gestión operativa de órdenes en tiempo real.
Configuración	Administración de comercios y usuarios del sistema.

7.2 Header Superior

Campo / Elemento	Descripción
Logo PideBot	Logotipo del sistema en la esquina superior izquierda.
Nombre del usuario	Muestra el nombre del usuario autenticado en la esquina superior derecha.
Rol del usuario	Muestra el rol del usuario autenticado (Ej: ADMIN).
Avatar (inicial)	Ícono circular con la inicial del nombre del usuario.
Flecha de perfil	Abre el menú de opciones de cuenta (cerrar sesión, perfil).

7.3 Elementos de Interfaz Comunes

Campo / Elemento	Descripción
Toggle (interruptor)	Elemento de activación/desactivación. Verde = activo, gris = inactivo.
Badge	Etiqueta de estado: ACTIVO (verde), DESACTIVADO (gris), Pendiente (naranja), etc.
Botón primario	Botón oscuro (verde PideBot) para acciones principales (Aceptar, Guardar, Crear).
Botón secundario	Botón con borde o en blanco para acciones secundarias (Cancelar, Atrás).

Campo / Elemento	Descripción
Botón de acción naranja	Botón naranja para acciones destacadas (Crear Opciones +, Activar).
Ícono de editar ()	Abre el formulario de edición del elemento seleccionado.
Ícono de eliminar ()	Elimina el elemento. Siempre solicita confirmación previa.
Búsqueda	Campo con lupa para filtrar elementos de una lista.
Paginación	Navegación entre páginas con < > y número de página actual.
Modo de Vista	Toggle entre vista grilla () y vista lista ()

8. Preguntas Frecuentes (FAQ)

¿Por qué no puedo activar un segundo menú?

El sistema solo permite un menú activo a la vez. Al activar un nuevo menú, el anterior se desactiva automáticamente. Esto garantiza que los clientes siempre vean un menú coherente y actualizado.

¿Cómo deshabilito un producto temporalmente sin eliminarlo?

En el módulo de Productos, usa el toggle HABILITAR de la tarjeta del producto. Al desactivarlo, el producto deja de aparecer en el menú del cliente pero se mantiene en el sistema para su futura habilitación.

¿Puedo tener diferentes precios de delivery por sucursal?

Sí. La configuración de delivery en el módulo Comercio se hace por sucursal. Sin embargo, tienes la opción de aplicar la misma configuración a todas las sucursales con el botón "Aplicar a todas".

¿Cómo sé si el comercio está recibiendo pedidos?

En el módulo de Comercio, pestaña Información, verifica el toggle "¿Comercio encendido?". Si está en SÍ (verde), el comercio está activo. También puedes verlo desde el Dashboard en la sección "Estado del Comercio".

¿Cómo contacto al soporte técnico de PideBot?

Desde el módulo Comercio, selecciona cualquier sucursal y ve a la pestaña Soporte. Encontrarás dos canales: WhatsApp (+1-809-848-7699) y correo electrónico (info@pidebot.com). El horario de atención es Lun–Vie, 8:00 AM – 6:00 PM.

¿Puedo crear cupones con descuento porcentual?

Sí. Al crear un cupón en la pestaña Cupones del módulo Comercio, puedes definir el valor como un monto fijo en RD\$ o como un porcentaje (%). Los cupones también pueden tener fechas de inicio y fin, o ser de uso ilimitado.

9. Glosario de Términos

Campo / Elemento	Descripción
Admin	Rol de administrador con acceso completo al sistema.
Badge	Etiqueta visual de estado (Ej: ACTIVO, DESACTIVADO, Pendiente).
Comercio	Negocio de comida o restaurante registrado en PideBot.
Comanda	Documento interno de cocina con el detalle del pedido.
Cupón	Código de descuento que el cliente aplica al momento de pedir.
Delivery	Servicio de entrega a domicilio del pedido.
Dashboard	Panel de control principal con métricas e indicadores.
KPI	Indicador Clave de Rendimiento. En PideBot: pendientes, aceptadas, ventas.
Menú digital	Catálogo de productos del comercio disponible para los clientes en línea.
Opción de producto	Personalización disponible para un producto (acompañante, tamaño, salsa).
Owner	Rol de propietario del comercio con acceso operativo completo.
Paginación	Sistema de navegación entre páginas de resultados.
Pasarela	Proveedor de delivery o pago integrado (PedidosYa, Kosmo, Picker).
RD\$	Peso Dominicano. Moneda utilizada en el sistema.
Subcategoría	División dentro de una categoría del menú (Ej: Bebidas > Hoy se bebe).
Sucursal	Ubicación física de un comercio. Un comercio puede tener múltiples sucursales.
Takeout	Tipo de pedido para retiro en el local sin entrega a domicilio.
Toggle	Interruptor visual (SÍ/NO) para activar o desactivar una función.
Ticket	Documento de cobro generado para el cliente.



© 2026 PideBot SRL. Todos los derechos reservados.
Este documento es confidencial y de uso exclusivo de clientes y personal autorizado.
Soporte: info@pidebot.com | WhatsApp: +1-809-848-7699