

Propuesta de Mejoras en API de Mensatrans para Devoluciones/Recogidas

Documento técnico · Versión 1.0 · 27 de mayo de 2026

Preparado por: Equipo de desarrollo Enviando

Destinatario: Equipo técnico Mensatrans

Prioridad: ● CRÍTICA

1. Resumen Ejecutivo

La extensión Enviando permite a clientes de e-commerce crear envíos desde plataformas como Shopify, Amazon, TikTok Shop, etc. mediante la API de Mensatrans.

Problema crítico: Al crear un envío de tipo “recogida” (devolución de cliente), la dirección de recogida se establece siempre como la del **departamento/almacén**, en lugar de la dirección del **cliente final**. Esto significa que el transportista acude a recoger el paquete al almacén (donde no hay nada que recoger) en vez de al domicilio del cliente.

Impacto: Todas las devoluciones/recogidas creadas por extensiones integradoras (Enviando, Click&Send, etc.) requieren **intervención manual** para corregir la dirección de recogida en la intranet de Mensatrans. Esto genera:

- Pérdida de tiempo operativo (2-5 minutos por recogida)
- Riesgo de errores humanos
- Recogidas fallidas si no se corrige a tiempo
- Mala experiencia para el cliente final

2. Problema Actual Detallado

2.1 Flujo esperado vs flujo real

Flujo ESPERADO (devolución correcta):

1. Cliente solicita devolución desde tienda **online**
2. Operador activa "**Devolución**" en extensión Enviando
3. Sistema crea recogida en dirección del CLIENTE  punto de recogida
4. Transportista acude a casa del CLIENTE a recoger
5. Paquete se entrega en ALMACÉN

Flujo REAL (bug actual):

1. Cliente solicita devolución desde tienda **online**
2. Operador activa "**Devolución**" en extensión Enviando
3. Sistema crea recogida en dirección del ALMACÉN  ERROR
4. Transportista acude al ALMACÉN (no hay nada que recoger)
5. Operador debe editar manualmente la recogida en la **intranet**
6. Si no se detecta a tiempo  recogida fallida

2.2 Evidencia documentada

Recogida #125293 (ejemplo real):

Campo	Valor actual (INCORRECTO)	Valor esperado (CORRECTO)
Dirección de recogida	ENVIANDO SANTANDER HUB-2, C/ JOAQUIN SALAS 6, 39011 SANTANDER	Maria jose Diaz gonzalez, Cuartas 15 5B, 32002 Ourense
Teléfono recogida	910600488 (almacén)	+34 665 50 64 31 (cliente)

Recogida #125287 (otro ejemplo):

Campo	Valor actual (INCORRECTO)	Valor esperado (CORRECTO)
Dirección de recogida	ENVIANDO SANTANDER HUB-2 - GOLDEN COOPER	MARINA LERA PEREZ, C/ ALONSO HEREDIA 4 5ºG, 28028 MADRID

Patrón: Afecta al 100% de las recogidas creadas desde extensiones integradoras.

3. Análisis Técnico del Bug

3.1 Endpoint afectado

```
POST /api/crear.enviodirecto?token={TOKEN}
Content-Type: application/json

Body: { "envio": { ... } }
```

3.2 Payload actual enviado por la extensión

```
{
  "envio": {
    "origen": {
      "nombre": "Maria jose Diaz gonzalez",
      "direccion": "Cuartas 15 5B A valenza Barbadas",
      "codigo_postal": "32002",
      "localidad": "Ourense",
      "provincia": "Orense",
      "pais": "ES",
      "contacto": {
        "nombre": "persona contacto",
        "telefono": "+34 665 50 64 31",
        "email": "maryjose.diazgonzalez@gmail.com"
      }
    },
    "destino": {
      "nombre": "ENVIANDO SANTANDER HUB-2",
      "direccion": "C/ JOAQUIN SALAS, 6 MERCASANTANDER",
      "codigo_postal": "39011",
      "localidad": "SANTANDER",
      "provincia": "Cantabria",
      "pais": "ES",
      "contacto": {
        "telefono": "910600488",
        "nombre": "LOGISTICA",
        "email": "logistica@enviando.eu"
      }
    },
    "tipo": {
      "tipo": "recogida",
      "modalidad": "ESTANDAR",
      "portes": "pagados"
    },
    "cliente": {
      "_id_cliente": "...",
      "_id_departamento": "..."
    },
    "canalizacion": {
      "ruta": "correos",
      "cid": "00080"
    }
  }
}
```

Nota: La extensión Enviando v2.1.0 ya envía correctamente:

- envio.origen = dirección del **cliente** (donde recoger)
- envio.destino = dirección del **almacén** (donde entregar)
- envio.tipo.tipo = "recogida"

3.3 Comportamiento observado del backend

A pesar de que el payload contiene `envio.origen` con la dirección del cliente, **el backend ignora este campo para recogidas** y usa siempre los datos del departamento/ficha del cliente registrado en Mensatrans.

Según la documentación de la API:

“Con el primer envío del día, esta acción crea automáticamente un aviso de recogida para informar a la agencia de la recolección (los datos de este aviso de recogida son los habituales indicados en la ficha del cliente)”

El problema es que “los datos habituales de la ficha del cliente” corresponden al **departamento/almacén**, no al cliente final del e-commerce.

4. Impacto en el Negocio

4.1 Volumen afectado

- Todas las devoluciones/recogidas creadas desde extensiones integradoras
- Estimación: 10-30% de los envíos de e-commerce son devoluciones
- Cada devolución requiere edición manual: ~3 min/recogida

4.2 Costes operativos

- **Tiempo perdido:** 3 min × N devoluciones/día × coste operario
- **Recogidas fallidas:** Cuando no se edita a tiempo, el transportista va al lugar equivocado
- **Reputación:** El cliente final no recibe la recogida esperada → insatisfacción
- **Escalabilidad:** Imposible automatizar devoluciones con la API actual

4.3 Clientes afectados

- Todos los clientes que usen extensiones integradoras (Enviando, Click&Send, etc.)
- Especialmente grave para tiendas con alto volumen de devoluciones

5. Propuestas de Solución

Opción A: Respetar `envio.origen` en recogidas (RECOMENDADA)

Cambio: Cuando `tipo.tipo === "recogida"`, el backend debe usar `envio.origen` (si se proporciona) como dirección de recogida, en lugar de los datos del departamento.

Payload (sin cambios — la extensión ya lo envía así):

```
{
  "envio": {
    "origen": {
      "nombre": "Maria jose Diaz gonzalez",
      "direccion": "Cuartas 15 5B A valenza Barbadas",
      "codigo_postal": "32002",
      "localidad": "Ourense",
      "contacto": { "telefono": "+34 665 50 64 31" }
    },
    "tipo": { "tipo": "recogida" }
  }
}
```

Lógica backend propuesta:

```
// Pseudocódigo del backend
if (envio.tipo.tipo === "recogida" && envio.origen) {
  // Usar envio.origen como dirección de recogida (dirección del cliente)
  recogida.direccion = envio.origen;
} else {
  // Comportamiento actual: usar dirección del departamento
  recogida.direccion = departamento.direccion;
}
```

Pros	Contras
✓ No requiere cambios en extensiones	⚠ Requiere cambio en backend
✓ Compatible hacia atrás (si no se envía origen, usa departamento)	⚠ Necesita tests de regresión
✓ Resolución inmediata del bug	
✓ La extensión Enviando v2.1.0 ya envía el payload correcto	

Esfuerzo estimado: Bajo (modificar lógica de creación de recogida para leer `envio.origen`)

Opción B: Nuevo campo `recogida_en` en el payload

Cambio: Añadir un campo explícito `recogida_en` que especifique la dirección de recogida, independiente de `origen / destino` .

Payload propuesto:

```
{
  "envio": {
    "tipo": { "tipo": "recogida" },
    "recogida_en": {
      "nombre": "Maria jose Diaz gonzalez",
      "direccion": "Cuartas 15 5B A valenza Barbadas",
      "codigo_postal": "32002",
      "localidad": "Ourense",
      "provincia": "Ourense",
      "pais": "ES",
      "contacto": {
        "telefono": "+34 665 50 64 31",
        "email": "maryjose.diazgonzalez@gmail.com"
      }
    }
  }
}
```

Pros	Contras
✓ Explícito y sin ambigüedad	⚠ Requiere cambio en backend Y extensiones
✓ No altera semántica de origen/destino	⚠ Mayor esfuerzo de implementación
✓ Documentable en API pública	⚠ Extensiones existentes necesitan actualización

Esfuerzo estimado: Medio (nuevo campo en backend + actualización de extensiones)

Opción C: Endpoint dedicado para recogidas

Cambio: Crear un endpoint específico `POST /api/crear.recogida` que acepte explícitamente la dirección de recogida.

Payload propuesto:

```
POST /api/crear.recogida?token={TOKEN}

{
  "recogida": {
    "direccion_recogida": {
      "nombre": "Maria jose Diaz gonzalez",
      "direccion": "Cuartas 15 5B A valenza Barbadas",
      "codigo_postal": "32002",
      "localidad": "Ourense",
      "contacto": { "telefono": "+34 665 50 64 31" }
    },
    "direccion_entrega": {
      "nombre": "ENVIANDO SANTANDER HUB-2",
      "direccion": "C/ JOAQUIN SALAS, 6",
      "codigo_postal": "39011",
      "localidad": "SANTANDER"
    },
    "canalizacion": { "ruta": "correos", "cid": "00080" },
    "envios_asociados": ["id_envio_original"],
    "referencia": "#3530"
  }
}
```

Pros	Contras
✓ Diseño limpio y específico	⚠ Mayor esfuerzo de desarrollo
✓ Separa lógica de envíos y recogidas	⚠ Requiere documentación nueva
✓ Permite funcionalidad avanzada futura	⚠ Todas las extensiones deben adaptarse

Esfuerzo estimado: Alto (nuevo endpoint + documentación + actualización de extensiones)

6. Recomendación

Recomendamos la **Opción A** por las siguientes razones:

1. **Mínimo impacto:** Solo requiere un cambio en el backend
2. **Compatibilidad:** La extensión Enviando v2.1.0 ya envía `envio.origen` correctamente
3. **Sin breaking changes:** Si `envio.origen` no se proporciona, el comportamiento actual se mantiene
4. **Implementación rápida:** Estimación de 2-4 horas de desarrollo + testing

Implementación sugerida para Opción A:

```
// En el handler de crear.enviodirecto, al crear la recogida:
function crearRecogida(envio, departamento) {
  const direccionRecogida = (envio.tipo?.tipo === 'recogida' && envio.origen?.direccion)
    ? envio.origen // ← NUEVO: usar origen del payload si es recogida
    : departamento.direccion; // ← ACTUAL: usar departamento por defecto

  return {
    direccion: direccionRecogida,
    // ... resto de campos de la recogida
  };
}
```

7. Workaround Actual (Temporal)

Mientras se implementa la solución en la API, el equipo de operaciones de Enviando usa el siguiente proceso manual:

1. Crear la devolución desde la extensión Enviando (v2.1.0)
2. La extensión muestra un aviso: “⚠️ ACCIÓN REQUERIDA: editar dirección de recogida en Mensatrans”
3. El operador accede a intranet.enviando.eu (<https://intranet.enviando.eu>)
4. Busca la recogida por albarán
5. Edita la dirección de recogida y la cambia a la del cliente
6. Guarda

Tiempo adicional por devolución: ~3 minutos

Riesgo de error: Alto (dirección incorrecta si el operador no corrige)

8. Información de Contacto

Para discutir la implementación o resolver dudas técnicas:

- **Extensión:** Enviando v2.1.0 (enviando.eu (<https://enviando.eu>))
- **API utilizada:** `POST /api/crear.enviodirecto`
- **Token de prueba:** Disponible bajo solicitud

- **Repositorio de referencia:** La extensión incluye console.log detallados con prefijo `[DEVOLUCION]` que muestran el payload exacto enviado