

Del primer mensaje al regreso.

Un recorrido compartido para cotizar mejor
y acompañar cada viaje, sin perder el hilo.

Ana, revisemos primero cómo debe funcionar.
Después definimos qué desarrollar.



EL RECORRIDO COMPLETO

Dos equipos. Una sola continuidad.

La operación comienza después de la compra y del registro de la venta, no al enviar una cotización.



E1 · PUNTO DE PARTIDA

Una solicitud entendida, no solo reenviada.

OBSERVADO EN REUNIÓN

Viajero

"Quiero viajar"

Comparte destino, fechas y quiénes viajan.

Asesor

Entiende y remite

Envía el pedido a Camilo por WhatsApp.

Camilo · Cotizador

Prepara la búsqueda

Aclara fechas flexibles y necesidades del plan.

Que el chat tenga continuidad

Propuesta: registrar una solicitud vinculada a la conversación, con los mismos datos.

- Destino y tipo de experiencia.
- Fechas base y flexibilidad.
- Viajeros y datos faltantes.
- Asesor responsable y origen.

Si falta información o no hay disponibilidad, se vuelve al asesor antes de cotizar.

La fecha cambia. La búsqueda empieza otra vez.

1 solicitud → 2 a 4 cotizaciones

Camilo repite búsquedas con fechas desplazadas para encontrar una opción viable, no solo la más barata.

Fecha base	Alternativa 1	Alternativa 2	Comparar
------------	---------------	---------------	----------

Ejemplos observados: vuelos directos, llegada no tardía y regreso después del mediodía. Horarios y aerolíneas no son reglas aprobadas.

SUGERENCIA DE ERIC · SIN APROBAR

Asistente que busca.
Persona que decide.

- 1. Barrer un rango de fechas.
- 2. Mostrar precio, horario y aerolínea.
- 3. Camilo revisa y elige.

Sin compras ni reservas automáticas.

Por definir: rango, reglas globales o por asesor y compra directa con aerolínea.

E3 · COMPONER UNA OFERTA COMPARABLE

Tres niveles. Las condiciones, siempre visibles.

Con el vuelo candidato, Camilo busca hoteles en PriceTravel o solicita el plan al proveedor cuando corresponde.

01

Económico

Una alternativa de entrada que responda al viaje solicitado.

Traslados

Verificar si están incluidos. Si no, sumar el costo real.

02

Intermedio

Otra relación entre precio, hotel y servicios incluidos.

Reserva y saldo

Mostrar abono y fecha límite. No fijar valores del ejemplo como política.

03

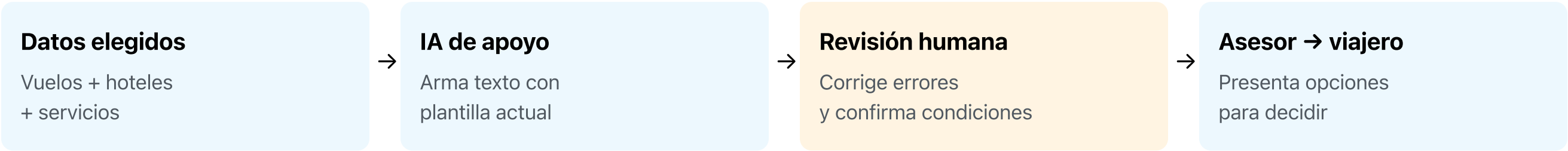
Premium

Una opción superior según disponibilidad y destino.

Comparación hotel

Considerar moneda y diferencia real frente a la web del hotel.

La IA redacta. El equipo responde por la oferta.



Comisión del asesor

Solo sobre el hotel.

No sobre tiquetes ni otros servicios, según lo observado.

Fórmula y tasas pendientes de validación. Comisión de agencia vía descuento PriceTravel es un concepto distinto.

Antes de enviar

- Traslados y asistencia médica.
- Equipaje y sillas con costos claros.
- Reserva, saldo y límite de pago.
- “Tarifas sujetas a disponibilidad”.

Primero la compra. Después, la entrega operativa.

VIAJERO + ASESOR

Acepta y compra

El asesor vende con la cotización y entrega datos completos. →

CAMILO

Registra la venta

Valor del plan · abonos · saldo
Costos netos · ganancia · comisión

Hoy: **archivo manual**

NICOLÁS

Recibe la operación

→ Parte de una venta registrada para preparar documentos.

Los pagos los revisa una persona.

Un comprobante reportado no confirma el dinero. La IA no valida pagos.

Datos incompletos o abonos parciales requieren seguimiento humano. Propuesta: conciliar el registro de venta contra el archivo actual, sin cambiar autorizaciones en esta revisión.

E6 · OPERACIONES CON NICOLÁS

Una venta, tres documentos y un archivo confiable.

Documento 1

Reserva de hotel

Confirmación con los datos del servicio contratado.

Documento 2

Tiquetes

Código o PNR y original de la aerolínea para el aeropuerto.

Documento 3

Liquidación de comisión

Información del asesor, con el formato vigente.

Así se hace hoy

Nicolás usa IA como apoyo, factura y registra recibos de caja en Siigo.
Archiva documentos y pasaportes por cliente y asesor.

Lo solicitado, aún por definir

Un ciclo de numeración con prefijo por asesor y claridad sobre cartera, comisiones y abonos en CRM.
Integración Siigo no verificada.

El viaje no termina al entregar los tiquetes.



PREPARACIÓN

Servicios completos

Hotel, traslados, tiquetes y asistencia. Video o formulario según destino.

La ruta de comunicación

Nicolás → asesor → viajero

Hoy, mensajes manuales. Si falta asistencia o cambia el proveedor de traslados, interviene operaciones.



48 A 72 H ANTES

Reenviar y recordar

Tiquetes, vouchers y traslados. Seguimiento a pagos pendientes.



REGRESO

Cerrar el recorrido

Enviar traslado de retorno, sin depender de que el viajero lo pida.

No todos los destinos son iguales

Europa y otros mayoristas entregan el paquete documental; el equipo reenvía. Asistencia se solicita al proveedor por chat.

LO QUE SABEMOS Y LO QUE FALTA COMPROBAR

No confundir una base existente con un flujo activo.

OBSERVADO · REUNIÓN

El trabajo cotidiano

- Solicitudes y envíos por WhatsApp.
- Búsqueda manual e IA externa de apoyo.
- Registro de venta en archivo.
- Documentos, Siigo y seguimiento humano.

EXISTENTE · CÓDIGO LOCAL

La base de plataforma

- Inbox, contactos y viajes.
- Cotización editable e imprimible.
- Pagos con revisión por roles.
- Documentos privados y facturas.

PENDIENTE · VALIDACIÓN

El encaje real

- Canal oficial y plantillas.
- Formato, costos y comisión.
- Asistente de vuelos y Siigo.
- Numeración y recordatorios.

Disponibilidad en vivo no verificada.

Los documentos históricos reportan canal pendiente y automatizaciones pausadas. Esta presentación no certifica el estado de producción.

Validar primero. Construir por tramos.

- F0

Cerrar revisión de negocio

A1 a A6 + D01 a D10 completos. Puerta de todo el plan.
- F2

Ajustar la cotización real

D03, D04, D07. Validar plantilla y comisión con ejemplos.
- F4

Venta y documentos

D05, D06. Verificar Siigo antes del ciclo de numeración y archivo.

- F1

Registrar la solicitud

Tras F0. Origen, destino, fechas y viajeros; canal oficial verificado.
- F3

Asistir búsqueda de vuelos

Después de F2 + D01, D02. Humano elige; no compra automática.
- F5

Preparar y recordar

Plantillas + canal + D08, D09, D10. Probar antes de activar.

Cuatro reglas para cotizar con el mismo criterio.

Todas pendientes. Estas preguntas definen el comportamiento, no registran una aprobación.

D01	¿Cómo buscar vuelos flexibles? Confirmar si habrá asistente, rango de días y reglas globales o por asesor.	Sin decidir
D02	¿Siempre comprar directo con la aerolínea? Confirmar si la práctica observada se convierte en regla del sistema.	Sin decidir
D03	¿PriceTravel o comparar con el hotel? Definir cuándo comparar y desde qué diferencia de precio.	Sin decidir
D04	¿Cuál es la fórmula exacta de comisión? Validar cálculo solo sobre hotel con casos del archivo actual.	Sin decidir

Definir documentos, responsabilidades y momentos.

D05

Numeración

¿Formato único y prefijo por asesor? Precisar recorrido cotización a factura.

Pendiente

D08

Recordatorios

¿Qué eventos y tiempos exactos para pagos, 48 a 72 h y regreso?

Pendiente

D06

CRM y Siigo

¿Dónde viven cartera, comisiones y abonos? Verificar API antes de integrar.

Pendiente

D09

Asistencia médica

¿Solo archivar lo que entrega el proveedor o se necesita algo más?

Pendiente

D07

Plantillas

¿Se conservan tal cual? Adjuntar ejemplos vigentes de cotización y documentos.

Pendiente

D10

Mayoristas

¿Para Europa y otros mayoristas basta con reenviar los documentos?

Pendiente

¿Este recorrido representa tu operación?

SECCIÓN V0.1

DECISIÓN / OBSERVACIÓN

A1 · Solicitud y vuelos

.....

A2 · Hoteles y cotización

.....

A3 · Venta y documentos

.....

A4 · Previaje y regreso

.....

A5 · Existe y pendiente

.....

A6 · Decisiones D01 a D10

.....

Revisa: _____ Fecha: _____

Son aprobaciones diferentes

- 1. **Proceso:** confirmar o corregir este recorrido.
- 2. **Desarrollo:** acordar alcance y diseño técnico.
- 3. **Presupuesto:** acordar valores y condiciones.
- 4. **Producción:** autorizar activación después de pruebas.

Aprobar el proceso no autoriza las demás.

FUENTES Y ALCANCE DE ESTA VERSIÓN

El mismo recorrido. Una base verificable.

Proceso cotización // DRelax

2 de septiembre de 2026 · 08:30 · América/Bogotá
Reunión de aproximadamente 73 minutos.

<https://tldv.io/app/meetings/6a9824b89f579f0013d511de>

Transcripción recuperada el 7 de septiembre de 2026: 248 segmentos. El enlace de la reunión requiere conexión y acceso autorizado; el resto de la presentación funciona sin Internet.

Referencias de trabajo

Minuta

R01 a R24 · Evidencia y pedidos

Journey

E1 a E8 · Recorrido del viajero

Plan de revisión

F0 a F5 · D01 a D10 · A1 a A6

Documentos originales: docs/USER-JOURNEY-ANA.md · docs/PLAN-DESARROLLO-REVISION-ANA.md · docs/reuniones/2026-09-02-proceso-cotizacion-minuta.md