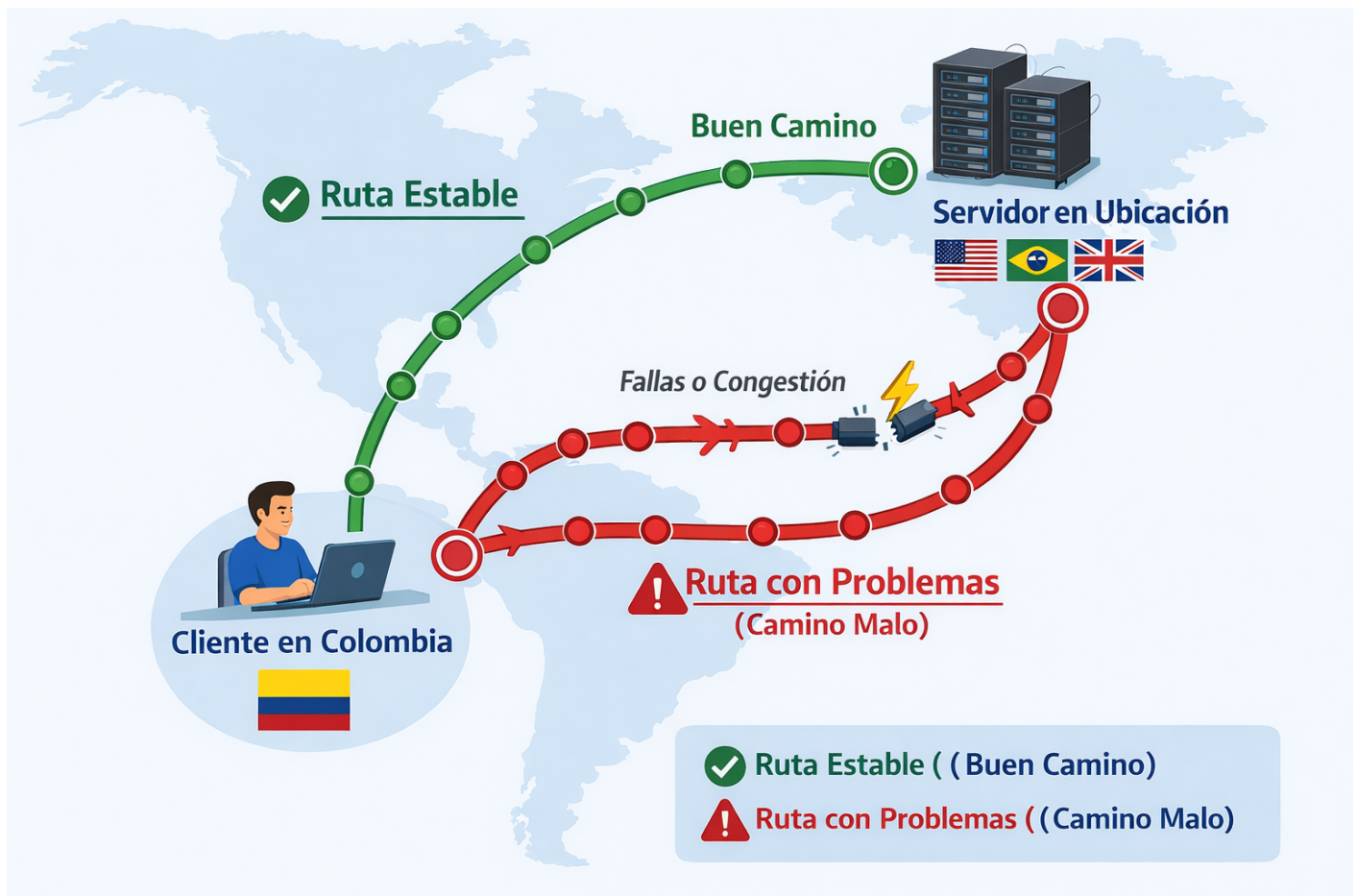


# Preguntas frecuentes generales

En este apartado estarán las respuestas a las preguntas frecuentes generales sobre Airvi

- [¿Por qué no me funciona desde mi internet pero sí desde el celular?](#)
- [Gestión de Saldo a Favor por Cancelación Parcial de Reserva](#)
- [Recomendaciones para la Carga Correcta de Imágenes](#)
- [¿Dónde se registran los gastos administrativos?](#)
- [¿Por qué un cliente no aparece en el listado de pasajeros al agregarlo a una reserva?](#)
- [¿Por qué en la confirmación solo aparece un punto de encuentro?](#)
- [¿Por qué no puedo continuar o por qué me aparece que mi viaje ha sido omitido al crearlo en el Programador de Viajes?](#)
- [¿Qué informe puedo usar para ver la utilidad de la agencia?](#)
- [Diferencia entre Reporte de Pagos por Reserva y Reporte de Historial de Pagos](#)

# ¿Por qué no me funciona desde mi internet pero sí desde el celular?



En este caso, el sistema sí está funcionando correctamente.

El problema ocurre porque tu proveedor de internet (el que te da el servicio en tu casa u oficina) puede estar presentando una falla temporal en la conexión hacia la plataforma.

Para explicarlo fácil:

Cuando entras a una página web, tu internet sigue una “ruta” para llegar al sistema. A veces esa ruta puede estar lenta, congestionada o con alguna falla. Por eso desde tu red no carga, pero desde los datos del celular (que usan otro proveedor y otra ruta) sí funciona sin problema.

Esto no significa que el sistema esté caído, sino que la conexión desde esa red específica está teniendo un inconveniente temporal.

## ¿Qué puedes hacer?

- Reiniciar el módem o router.
- Esperar unas horas e intentar nuevamente.
- Probar conectarte desde otra red.

**Normalmente, este tipo de situaciones se corrige solo cuando el proveedor estabiliza la conexión.**

# Gestión de Saldo a Favor por Cancelación Parcial de Reserva

Cuando una reserva recibe un pago superior al valor final aplicable (por ejemplo, debido al retiro de un pasajero), se genera un saldo a favor del cliente. Este procedimiento define cómo debe registrarse y administrarse dicho saldo para mantener la consistencia contable y la trazabilidad del sistema.

## 1. Escenario ejemplo

- Pago recibido: \$150.000
- Reserva #1235
- Cancelación de un pasajero: genera saldo a favor de \$50.000
- Valor final real de la reserva: \$100.000

## 2. Ajuste de la reserva

- Modificar el pago aplicado a la reserva para que refleje únicamente el valor real correspondiente (\$100.000).
- La reserva debe quedar con el valor correcto, sin excedentes aplicados.

### 2.1 Registro del saldo a Favor

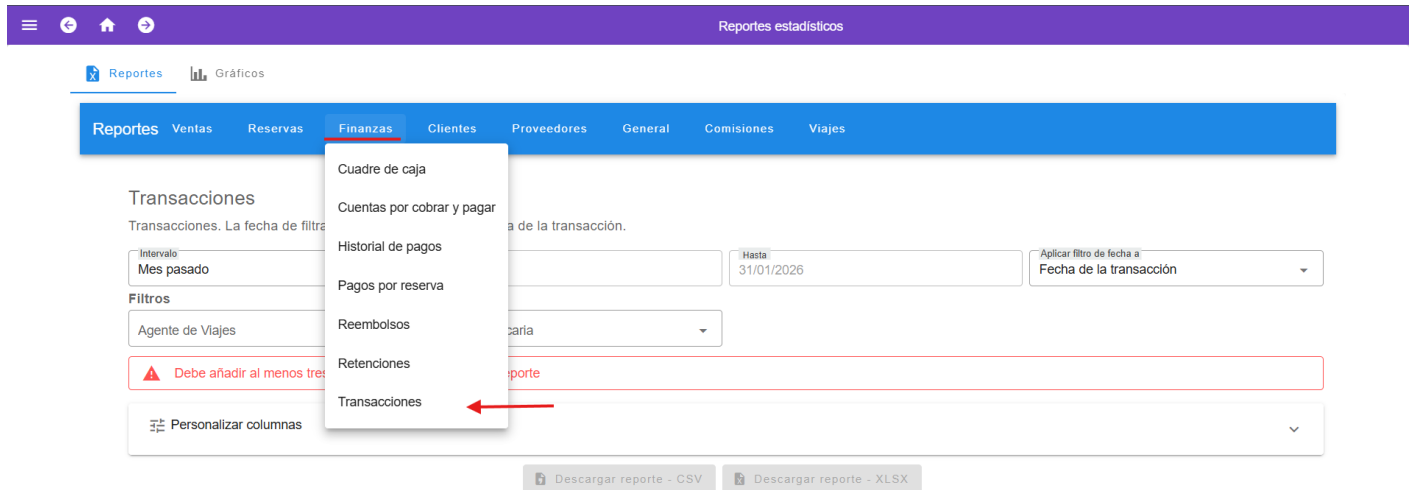
- Registrar una nueva transacción en el módulo de transacciones con las siguientes características:

The screenshot shows a form titled "Editar transacción" with the following fields and values:

- Fecha: 19/02/2026
- Concepto: Saldo a favor originado en la reserva # 1235 por cancelación del cliente.
- Moneda: COP
- Valor a pagar: \$ 50000
- Forma de pago: Saldo a favor
- Cuenta bancaria: NEQUI
- Categoría: Ventas de reservas
- Tipo de transacción: Ingresos
- Cliente: Anderson Cortes Montoya

- **Tipo de transacción: Ingreso**
- **Forma de pago: Saldo a favor**
- **Valor: \$50.000**
- **Concepto: Saldo a favor originado en la reserva #1235 por cancelación de pasajero.**

## 2.2 Consulta del saldo a Favor



- **Descargar el informe de transacciones.**
- **Filtrar por forma de pago = “Saldo a favor”.**

## 3. Aplicación del saldo a favor en nueva reserva

Cuando el cliente decide utilizar el saldo a favor:

1. **Crear un nuevo pago en la reserva correspondiente por el valor del saldo (\$50.000).**
2. **Utilizar la misma fecha de pago original y la forma de pago “Saldo a favor”.**
3. **Eliminar el registro de la transacción de saldo a favor, ya que el valor ha sido aplicado.**
4. **Registrar anotaciones en las notas privadas tanto en la reserva origen como en la reserva destino para garantizar trazabilidad.**

## 4. Resultado esperado

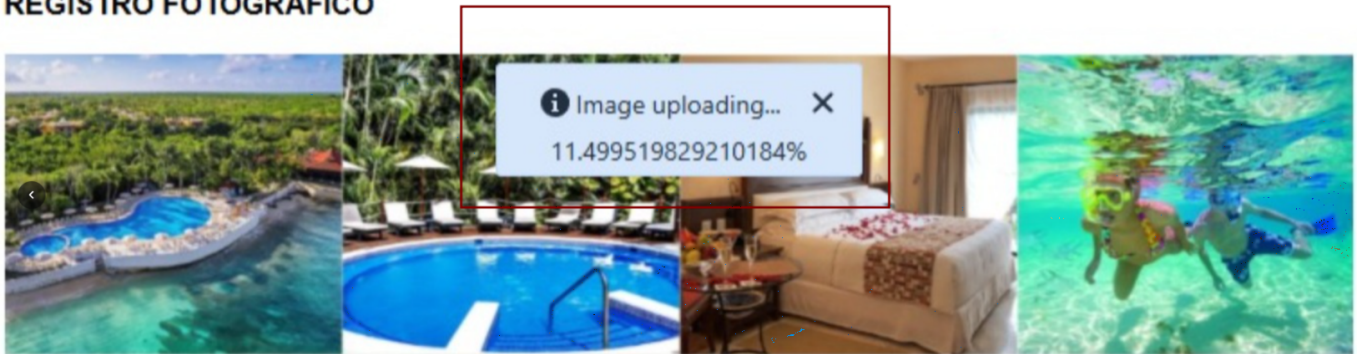
- **La reserva refleja únicamente el valor real aplicable.**
- **El saldo a favor queda correctamente identificado.**
- **Se mantiene trazabilidad contable y operativa.**
- **Se evita duplicidad o descontrol en los movimientos financieros.**

# Recomendaciones para la Carga Correcta de Imágenes

Al crear o editar una cotización que incluye imágenes, es importante asegurarse de que todas las imágenes se carguen completamente antes de visualizar o compartir la cotización.

El sistema muestra una notificación indicando que la imagen se encuentra en proceso de carga.

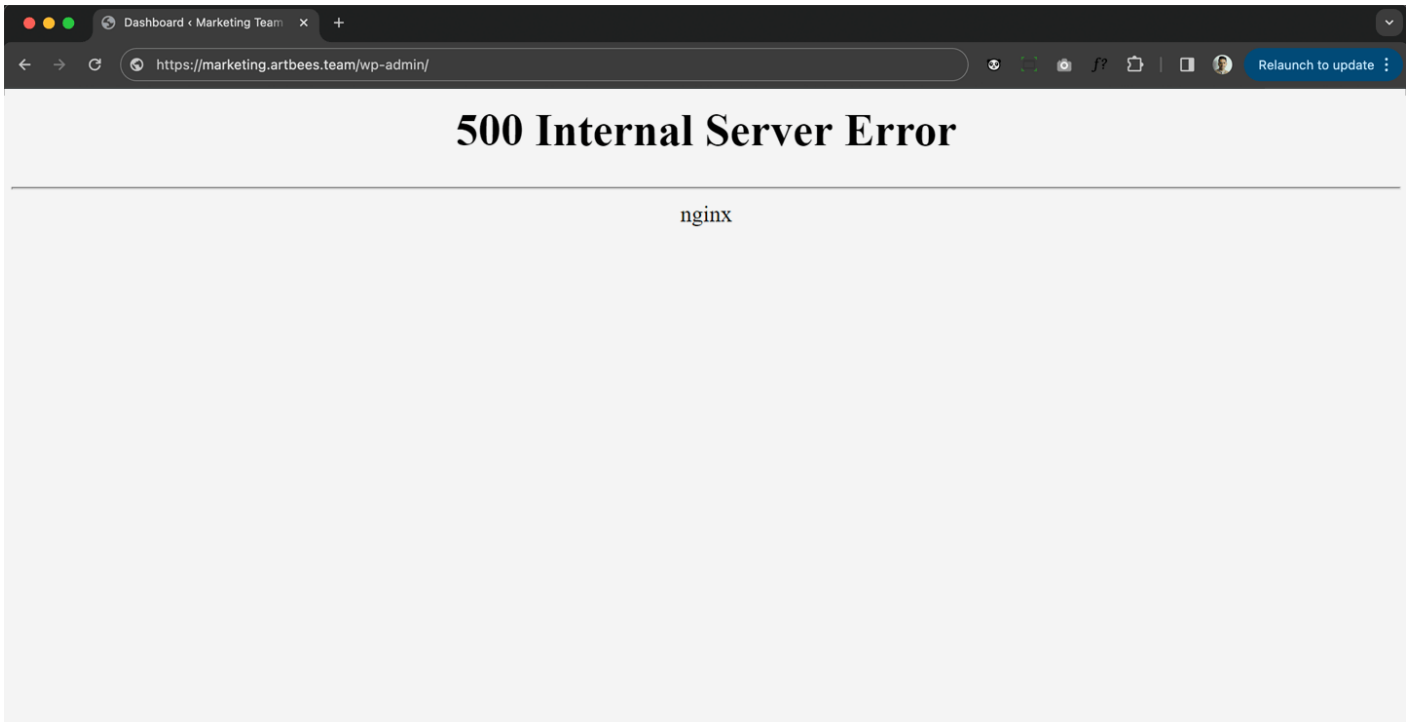
## REGISTRO FOTOGRAFICO



### 1. Inconveniente si no finaliza la carga

Si se intenta visualizar o continuar el proceso antes de que las imágenes terminen de cargarse, puede generarse un mensaje de error en el sistema (Error 500), impidiendo la correcta visualización del contenido.

Este comportamiento se presenta cuando la carga de archivos no ha finalizado completamente.



## 2. Recomendaciones durante la carga

**Para garantizar que las imágenes se visualicen correctamente, se recomienda:**

- **Esperar a que el proceso de carga finalice completamente.**
- **Verificar que las imágenes aparezcan correctamente antes de continuar.**
- **No cerrar ni actualizar la página mientras las imágenes estén cargando.**
- **Confirmar que ya no se visualice el mensaje de “cargando imagen”.**

## 3. Validación Final

**Una vez finalizada la carga, se sugiere revisar el contenido para asegurarse de que todas las imágenes se visualicen correctamente y sin interrupciones.**

### Resultado Esperado

**Siguiendo estas recomendaciones, se evita la aparición del Error 500 relacionado con cargas incompletas y se garantiza una visualización adecuada en el sistema.**

# ¿Dónde se registran los gastos administrativos?

Los gastos administrativos deben registrarse dentro del Módulo de Transacciones mediante la creación de una nueva transacción de tipo Gastos.

Los gastos administrativos corresponden a todos aquellos egresos necesarios para el funcionamiento operativo de la empresa, como servicios públicos, suministros de oficina, tecnología, publicidad, entre otros.

## 1. Procedimiento de registro

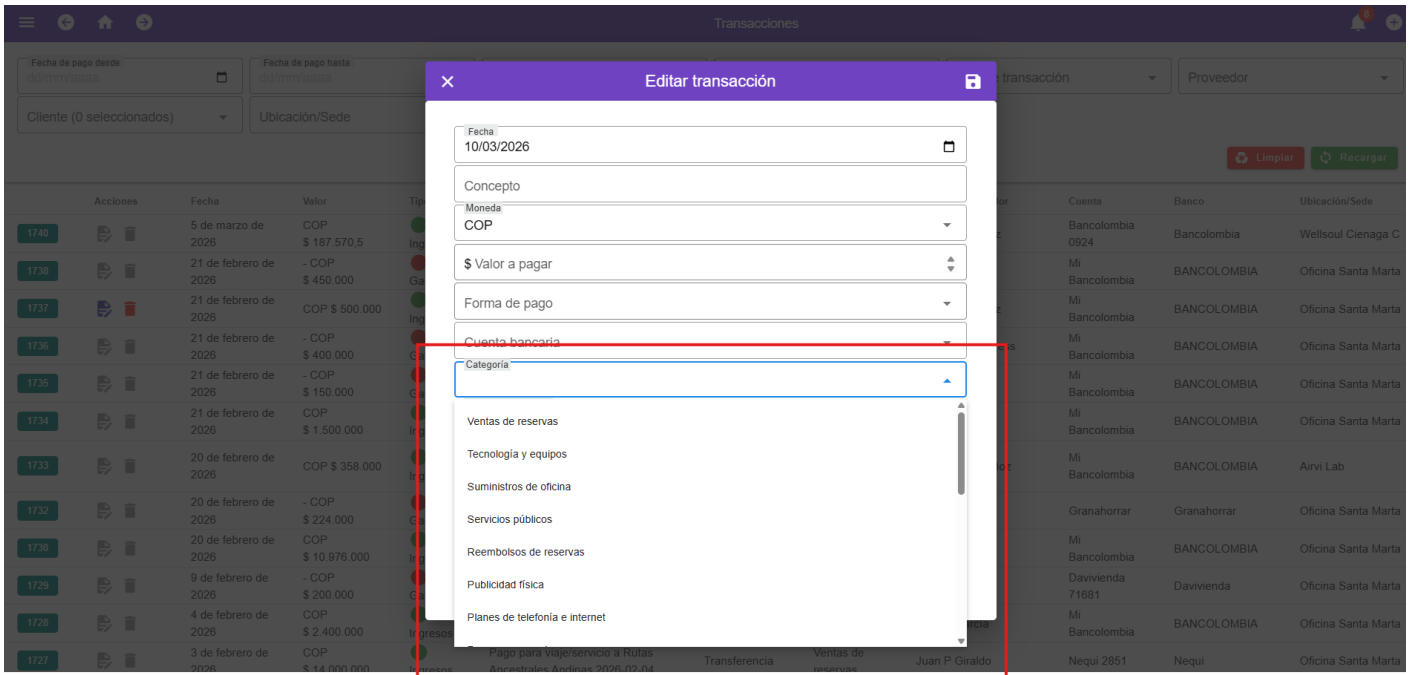
Para registrar un gasto administrativo, se debe crear una nueva transacción desde el módulo de transacciones.

1. Ingresar al Módulo de Transacciones.
2. Hacer clic en Crear nueva transacción (+).
3. Completar los campos de la transacción según corresponda.

The screenshot shows the 'Editar transacción' form in the 'Transacciones' module. The form is overlaid on a table of transactions. The form fields include:

- Fecha: 10/03/2026
- Concepto: (empty)
- Moneda: COP
- \$ Valor a pagar: (empty)
- Forma de pago: (empty)
- Cuenta bancaria: (empty)
- Categoría: (empty)
- Tipo de transacción: Gastos
- Cliente: (empty)
- Proveedor: (empty)
- Ubicación/Sede: (empty)
- Observaciones: (empty)

A red arrow points to the 'Tipo de transacción' dropdown menu, which is currently set to 'Gastos'. Another red arrow points to the '+' icon in the top right corner of the 'Transacciones' module header.



## 2. Ejemplo de registro

Ejemplo de gasto administrativo registrado en el sistema.

- **Concepto:** Pago servicio de internet oficina
- **Categoría:** Planes de telefonía e internet
- **Tipo de transacción:** Gastos
- **Forma de pago:** Transferencia
- **Valor:** \$120.000

Este registro quedará almacenado dentro del módulo de transacciones.

## 3. Resultado esperado

Los gastos administrativos quedan correctamente registrados dentro del sistema mediante egresos clasificados por categoría.

Esto permite:

- **Control financiero de los gastos operativos.**
- **Trazabilidad de los pagos realizados.**
- **Generación de reportes financieros confiables.**
- **Organización contable dentro del sistema.**

# ¿Por qué un cliente no aparece en el listado de pasajeros al agregarlo a una reserva?

En el módulo de Viajes, el sistema permite crear múltiples reservas dentro de un mismo viaje. Cada reserva corresponde a un grupo de pasajeros que participarán en ese viaje.

Sin embargo, el sistema aplica una regla de validación que impide que un mismo cliente sea registrado como pasajero en más de una reserva dentro del mismo viaje.

Por esta razón, cuando un cliente ya se encuentra asociado a una reserva dentro de ese viaje, no aparecerá en el listado de clientes disponibles al intentar agregarlo a otra reserva del mismo viaje.

## 1. Ejemplo del comportamiento

The screenshot displays a travel management system interface. At the top, a purple header bar shows the current reservation: "Viaje # 143 | San Andres (Copia), 16 de mar de 2026 | 6% - 6 / 100 | Propio". Below the header, a navigation bar contains icons for home, back, forward, and search. The main content area is divided into several sections:

- Reserva Overview:** A table with columns for Reserva, Opciones, Información, Pasajeros, Detalles, Subtotal, Total, Valor pagado, and Saldo. It shows two reservations: one for 102 (Hotel Buenavista) and one for 104 (Av. Servicio Técnico).
- Passenger List:** A table with columns for #, Cliente, Titular, Documento, Edad, Teléfono, Tarifa, Valor, Silla, Cama, Lugar, Acomod., Notas, and Estado. It lists six passengers, all associated with the reservation R102.
- Form Section:** Includes buttons for "Confirmar todo" and "Cancelar reserva", a "Tarifa" dropdown, and a "Punto de encuentro" dropdown. A "Selección el titular de la reserva" dropdown is set to "Nicolás Herrera 3261938072 1808456747".
- Footer:** A section titled "Añadir clientes a la reserva" with a "Cliente" input field and buttons for "Guardar", "Cancelar", "Añadir desde archivo", and "Registrar cliente". A blue circular button with a plus sign is also present.

At the bottom, a status message reads: "Aquí finaliza el formulario de la reserva R102".

The screenshot shows a web interface for managing reservations. At the top left, there is an orange button labeled 'Cancelar reserva'. To its right are two dropdown menus: 'Tarifa' and 'Punto de encuentro', each with an 'Aplicar a todos' button. Below these is a search input field with the placeholder text 'Seleccione el titular de la reserva' and a green 'Aplicar' button. A horizontal scrollbar is visible below the search field. Underneath, there is a section titled 'Añadir clientes a la reserva'. It contains a search input field with the label 'Cliente' and the value '1439503448'. Below the search field, a message reads 'No hay resultados, intenta buscar nuevamente'. At the bottom left of this section, there is an information icon and the text 'Aquí finaliza el formulario de la reserva R104'.

**Ejemplo de intento de registro de un pasajero en múltiples reservas del mismo viaje.**

**Cliente: Documento 1439503448**

**Reserva existente: #102**

**Reserva donde se intenta agregar: #104**

**En este caso, el cliente ya se encuentra registrado como pasajero en la Reserva #102 del mismo viaje.**

**Al intentar agregarlo a la Reserva #104, el sistema no lo mostrará en el listado de clientes disponibles, ya que la validación impide duplicar pasajeros dentro del mismo viaje.**

## 2. Resultado esperado

**El sistema evita que un mismo cliente sea registrado como pasajero en más de una reserva dentro del mismo viaje.**

**Esto permite:**

- **Evitar duplicidad de pasajeros en un viaje.**
- **Mantener consistencia en la información de reservas.**
- **Garantizar un control claro de los pasajeros asociados a cada viaje.**

# ¿Por qué en la confirmación solo aparece un punto de encuentro?

Cuando un viaje tiene múltiples puntos de encuentro (por ejemplo, salidas desde diferentes ciudades), es necesario configurar y asignar correctamente esta información dentro del sistema para que se refleje adecuadamente en la confirmación.

El sistema permite manejar varios puntos de encuentro, pero estos deben ser definidos previamente en el producto y asignados individualmente a cada cliente dentro de la reserva.

## 1. Configuración de puntos de encuentro en el producto

Antes de crear la reserva, se deben registrar todos los puntos de encuentro necesarios dentro del producto o servicio.

Esto permite que, al momento de generar la reserva, el sistema tenga disponibles todas las opciones para asignarlas a los clientes.

Ejemplo de puntos de encuentro:

Puntos de encuentro

Seleccione punto de encuentro +

- 1 Aeropuerto José María Córdova - 12:00 ✖
- 2 Playa rodadero - 12:00 ✖

## 2. Asignación del punto de encuentro en la reserva

Una vez creada la reserva, se debe ingresar a la sección de clientes y asignar el punto de encuentro correspondiente en la columna "Lugar" para cada pasajero.

Cada cliente puede tener un punto de encuentro diferente según corresponda.

#	Cliente	Titular	Documento	Edad	Teléfono	Tarifa	Valor	Silla	Cama	Lugar	Acomod.	Notas	Estado
1	Juan Pablo Rodríguez...		1192775634	19a3m	+57 3022145698	Adul	COP\$ 0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Playa rodad	3 - Múltiple		<input checked="" type="checkbox"/>
2	Esteban Vargas		1693452354	66a3m	+57 3192432606	Adul	COP\$ 0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Playa rodadero 12:00	Reserva - Asignado actualmente		<input checked="" type="checkbox"/>
3	Laura Rodríguez		1844173050	25a4m	+57 3310665059	Adul	COP\$ 0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Aeropuerto José María Córdova 12:00	Producto		<input checked="" type="checkbox"/>
4	David Moreno		1224439831	55a5m	+57 3183357915	Adul	COP\$ 0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Playa rodadero 12:00	Producto		<input checked="" type="checkbox"/>
										Aeropuerto .	3 - Múltiple		<input checked="" type="checkbox"/>

**Es importante validar que:**

- **Todos los clientes tengan un punto de encuentro asignado**
- **La selección se haya guardado correctamente**

### **3. Resultado esperado**

**Si los puntos de encuentro están correctamente configurados y asignados:**

- **El sistema podrá diferenciar los lugares de salida por viaje**
- **Se mantendrá la coherencia operativa del viaje**
- **Se evitarán errores en la información mostrada en la confirmación**

**En caso de que no se asignen correctamente, la confirmación puede mostrar únicamente un punto de encuentro, generalmente el primero registrado.**

# ¿Por qué no puedo continuar o por qué me aparece que mi viaje ha sido omitido al crearlo en el Programador de Viajes?

Cuando intento programar un viaje en el Programador de Viajes, no puedo continuar o me aparece omitido el viaje. ¿Por qué sucede y cómo lo soluciono?

Programador de viajes: Tiquete Aéreo Nacional Un Trayecto

Tiquete Aéreo Nacional Un Trayecto

Resultados

Viajes creados

- Ninguno

Viajes omitidos porque ya existían

- Omitido: Tiquete Aéreo Nacional 20 de noviembre de 2025

Viajes creados y que ya existían

- Ninguno

Restablecer

## Solución

**Airvi no permite crear viajes duplicados en una misma fecha. Si ya existe un viaje programado para la fecha seleccionada, el sistema omite esa fecha y no muestra la opción para continuar. Para permitir la creación de múltiples viajes en la misma fecha, simplemente activa la casilla:**



Tiquete Aéreo Nacional Un Trayecto

Por favor elija el modo en que desea ejecutar el programador

Una fecha específica

Todos los días en rango de fechas

Días específicos en rango de fechas

2025

jue, 20 nov

< noviembre de 2025 >

D	L	M	X	J	V	S
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

Resumen

⚠ Se programará un viaje el día 20 de noviembre de 2025

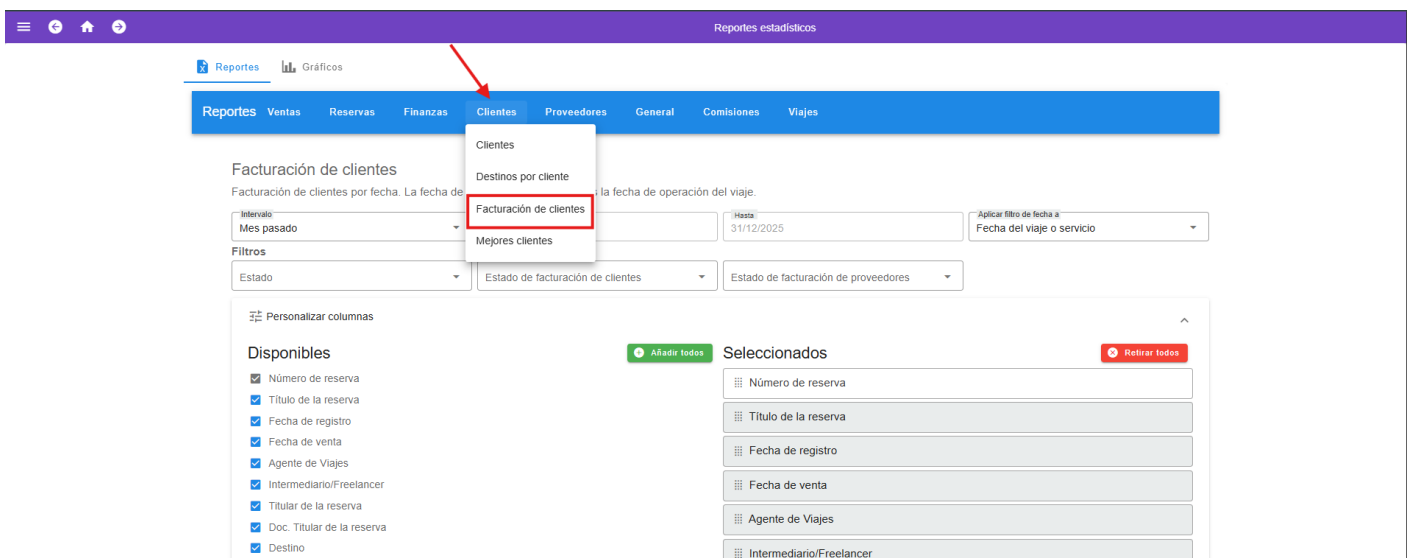
Permitir duplicados

**Al seleccionar esta opción, el sistema no aplicará la validación de fechas repetidas y podrás crear todas las salidas necesarias sin restricciones.**

# ¿Qué informe puedo usar para ver la utilidad de la agencia?

Definir qué informes del sistema permiten identificar la utilidad de la agencia, explicando su alcance, nivel de detalle y casos de uso.

## 1. Informe de facturación de clientes



The screenshot displays the 'Facturación de clientes' report interface. The navigation menu includes 'Reportes', 'Ventas', 'Reservas', 'Finanzas', 'Clientes', 'Proveedores', 'General', 'Comisiones', and 'Viajes'. The 'Clientes' menu is open, showing options like 'Destinos por cliente', 'Facturación de clientes' (highlighted with a red box), and 'Mejores clientes'. The main content area includes filters for 'Intervalo' (set to 'Mes pasado'), 'Hasta' (31/12/2025), and 'Aplicar filtro de fecha a' (Fecha del viaje o servicio). There are also filters for 'Estado' and 'Estado de facturación de clientes'. A 'Personalizar columnas' section shows a list of 'Disponibles' columns (Número de reserva, Título de la reserva, Fecha de registro, Fecha de venta, Agente de Viajes, Intermediario/Freelancer, Titular de la reserva, Doc. Titular de la reserva, Destino) and a 'Seleccionados' list with 'Añadir todos' and 'Retirar todos' buttons.

El informe de **Facturación de Clientes** presenta la información financiera por reserva, permitiendo analizar de forma detallada los ingresos, costos y la utilidad generada para la agencia en cada operación.

### 1.1 Nivel de análisis

**Nivel:** Reserva / Cliente

**Enfoque:** Detalle financiero

**Uso principal:** Control de rentabilidad individual

### 1.2 Información de ingresos

Este informe incluye, entre otros, los siguientes campos relacionados con ingresos:

- Total (antes de descuentos)
- Valor pagado por el cliente
- Ingresos propios
- Base IVA de ingresos propios
- IVA de ingresos propios
- Descuentos comerciales
- Descuentos por comisión

### 1.3 Información de gastos

Permite identificar claramente los costos asociados a la reserva:

- Ingresos para terceros
- Valor no comisionable de facturas de proveedores
- Cuota de costo global del proveedor
- Comisión del agente
- Comisión del intermediario
- Comisión final del agente

### 1.4 Resultado financiero

Campos clave para evaluar la utilidad:

- Utilidad total
- Porcentaje de comisión de la agencia sobre la utilidad total
- Saldo del cliente
- Reembolsos (si aplican)

### 1.5 Uso recomendado

Este informe es el principal para responder preguntas como:

- ¿Cuánta utilidad deja una reserva?
- ¿Qué cliente o venta fue más rentable?
- ¿Cómo se distribuyen ingresos, costos y comisiones?

## 2. Informe de Viajes

Reportes estadísticos

Reportes Ventas Reservas Finanzas Clientes Proveedores General Comisiones **Viajes**

Viajes por fecha

Intervalo: Último 1 año Desde: 17/01/2025 Hasta: 17/01/2026 Aplicar filtro de fecha a: Fecha del viaje o servicio

Personalizar columnas

Disponibles

- Número de Viaje
- Fecha del viaje
- Estado
- Nombre del Viaje
- Agencia Operadora
- Es operación propia
- Cupos confirmados
- Cuota Mínima
- Cuota Máxima

Añadir todos

Seleccionados

- Número de Viaje
- Fecha del viaje
- Estado
- Nombre del Viaje
- Agencia Operadora
- Es operación propia

Retirar todos

El informe de Viajes consolida información financiera a nivel de viaje o producto turístico, mostrando resultados globales y no el detalle por reserva individual.

#### 2.1 Nivel de análisis

Nivel: Viaje

Enfoque: Consolidado

Uso principal: Evaluación de rentabilidad del producto

## 2.2 Información de ingresos

Incluye campos como:

- Valor total COP
- Valor pagado
- Ingreso propio
- Base IVA ingreso propio
- IVA ingreso propio

## 2.3 Información de gastos

Permite visualizar los costos globales del viaje:

- Total proveedor
- Pagado a proveedores
- Saldo pendiente a proveedores
- Comisiones de agentes
- Comisiones de intermediarios

## 2.4 Resultado financiero

Utilidad total del viaje

Saldo general

## 2.5 Consideraciones importantes

No discrimina información por reserva

No muestra el detalle cliente a cliente

Ideal para análisis comparativo entre viajes

# 3. Diferencias clave

Característica	Facturación de Clientes	Viajes
Nivel de detalle	Por reserva	Por viaje
Utilidad	Detallada	Consolidada
Análisis de comisiones	Sí	Sí (global)
Análisis por cliente	Sí	No

## 3.1 Uso complementario

Ambos informes se complementan:

- Facturación de clientes → Control financiero detallado
- Viajes → Evaluación estratégica del producto

# 4. Recomendación final

**Para conocer la utilidad real de la agencia, se recomienda utilizar principalmente el informe de Facturación de Clientes.**

**El informe de Viajes debe usarse como apoyo para analizar la rentabilidad general de cada viaje o salida programada.**

# Diferencia entre Reporte de Pagos por Reserva y Reporte de Historial de Pagos

## 1. Reporte de Pagos por Reserva

### Pagos por reserva

Pagos de por reserva. La fecha de filtrado predeterminada es la fecha de cierre de venta.

Intervalo Mes pasado	Desde 01/04/2025	Hasta 30/04/2025	Aplicar filtro de fecha a Fecha de cierre de venta
Filtros			
Agente de Viajes			
Personalizar columnas			
Descargar reporte - CSV		Descargar reporte - XLSX	

El Reporte de Pagos por Reserva presenta los pagos agrupados por cada reserva, permitiendo visualizar cómo se distribuyen los abonos dentro de una reserva específica, sin importar la fecha en que se haya realizado cada pago.

### 1.2 Criterio de organización

- Los pagos se agrupan por reserva.
- El orden del reporte se basa en la fecha de viaje, según los filtros aplicados.
- La fecha del pago no es el criterio principal para la visualización.

### 1.3 Información presentada

Este reporte puede incluir:

- Número de reserva
- Listado de pagos asociados a la reserva
- Fecha de cada pago
- Valor del pago
- Total abonado a la reserva

Ejemplo:

- Reserva 1518
  - Pago #15 - 10 de febrero - \$45.000
  - Pago #45 - 5 de junio - \$55.000
  - Pago #98 - 10 de agosto - \$145.000

## 1.4 Uso recomendado

Este reporte es ideal para responder preguntas como:

- ¿Qué pagos tiene una reserva específica?
- ¿Cuánto se ha abonado a una reserva en total?
- ¿Cuál es el estado de pago de una reserva frente a su viaje?

# 2. Reporte de Historial de Pagos

## Historial de pagos

Historial de pagos por fecha. La fecha de filtrado predeterminada es la fecha de creación del pago.

Intervalo Mes pasado	Desde 01/04/2025	Hasta 30/04/2025	Aplicar filtro de fecha a Fecha de creación
Filtros			
Agente de Viajes			
Personalizar columnas			
Descargar reporte - CSV		Descargar reporte - XLSX	

**El Reporte de Historial de Pagos muestra el listado completo de pagos registrados en el sistema , funcionando como un registro detallado de todas las transacciones realizadas.**

## 2.2 Criterio de organización

- **Los pagos se listan según su fecha de registro o creación.**
- **No agrupa la información por reserva.**
- **Permite múltiples filtros para análisis financiero.**

## 2.3 Información presentada

**Incluye, entre otros, los siguientes campos:**

- **Número de pago**
- **Pagador**
- **Fecha de registro y fecha de pago**
- **Reserva asociada**
- **Valor y moneda**
- **TRM y valor aproximado en COP**
- **Forma de pago**
- **Cuenta bancaria**
- **Estado de verificación**
- **Notas adicionales**

## 2.4 Filtros disponibles

- **Fecha**
- **Banco**

- **Forma de pago**
- **Agente de viajes**
- **Estado de verificación**

## 2.5 Uso recomendado

Este reporte es el más adecuado para responder preguntas como:

- **¿Cuántos pagos se realizaron en un mes específico?**
- **¿Cuál es la suma total de abonos de un periodo?**
- **¿Qué pagos están pendientes de verificación?**
- **¿Cómo conciliar pagos con movimientos bancarios?**

## 3. Diferencias clave

Característica	Pagos por Reserva	Historial de Pagos
Nivel de análisis	Reserva	Pago
Agrupación	Por reserva	No
Fecha principal	Fecha de viaje	Fecha de registro del pago
Uso contable	Parcial	Principal
Conciliación bancaria	No recomendado	Recomendado

## 4. Recomendación final

- **Para analizar pagos asociados a reservas específicas, se recomienda usar Pagos por Reserva.**
- **Para obtener totales mensuales, sumas de abonos y conciliaciones contables, se debe usar Historial de Pagos.**