Vorm - Guía Operativa para Negocios de Turismo

Versión: 2.0
Audiencia: Agencias de tours, operadores de transfers, empresas de turismo
Última actualización: Mayo 2026

¿Qué es Vorm?

Vorm es la plataforma desde la que operas tu negocio de turismo todos los días.

Reservas, servicios, clientes, pagos, salidas operativas, tu página web — todo desde un solo lugar, sin hojas de cálculo, sin WhatsApps perdidos, sin depender de alguien técnico para hacer cambios.

Tu negocio tiene su propio espacio en Vorm. Nadie más ve tu información.

PARTE A — Para el Operador de Negocio (sin perfil técnico)

> Si eres el dueño, gerente o coordinador del negocio, esta sección es para ti.

A.1 Tu Dashboard — El Pulso de tu Negocio

Al entrar a Vorm, lo primero que ves es tu dashboard. De un vistazo sabes cómo va tu negocio hoy:

Indicador	Qué te dice
Ingresos del mes	Cuánto has cobrado este mes. Con comparación al mes anterior.
Reservas hoy	Cuántas reservas tienes activas para el día de hoy.
Capacidad usada	Qué porcentaje de tus asientos/lugares disponibles están ocupados.
Pagos pendientes	Cuánto dinero de reservas confirmadas todavía no has cobrado.

Debajo del dashboard ves tus **reservas más recientes** y tus **servicios más vendidos** — para que tu equipo esté siempre al tanto sin buscar nada.

Attention Queue — Lo que necesita tu atención ahora

En la parte derecha del dashboard hay una sección llamada **Attention Queue**. Aquí aparecen los ítems que necesitan acción de tu parte: pagos pendientes por seguir, reservas por confirmar, salidas sin guía asignado, etc.

> Si la Attention Queue tiene algo, empieza ahí.

A.2 Tus Servicios — Lo que Vendes

En **Services** configuras todo lo que ofreces a tus clientes: tours, transfers, paquetes.

Cada servicio tiene:

- **Nombre y descripción** — Lo que verá tu cliente en tu página web.
- **Precio base** — El precio de referencia del servicio.
- **Niveles de precio** — Puedes tener precios distintos para adultos, niños, grupos, etc.
- **Horarios disponibles** — Cuándo opera el servicio (mañana, tarde, días específicos).
- **Salidas programadas** — Las salidas operativas concretas con fecha, hora y capacidad.
- **Readiness** — Un indicador que te dice si el servicio está listo para venderse públicamente.

¿Qué significa Readiness al 100%?

Un servicio con Readiness al 100% significa que tiene todo lo necesario para aparecer en tu página web y recibir reservas:

✅ Publicado
✅ Precio base configurado
✅ Niveles de precio definidos
✅ Al menos un horario activo
✅ Salidas operativas listas para vender

Si un servicio tiene Readiness menor al 100%, hay algo que falta configurar antes de que tus clientes puedan reservarlo.

A.3 Reservas (Bookings)

En **Bookings** está el registro completo de todas las reservas de tu negocio.

Cada reserva tiene:

- Número único de reserva (ej. BK-2026-00001)
- Cliente vinculado
- Servicio reservado
- Monto y estado de pago
- Estado de la reserva

Estados de una reserva

Estado	Qué significa
Confirmed	Reserva confirmada. El cliente está listo para operar.
Completed	El servicio ya se realizó.
Pending	Reserva recibida, pendiente de confirmación o pago.
Cancelled	Reserva cancelada.

A.4 Clientes (Customers)

En **Customers** tienes la base de todos los clientes que han reservado contigo.

Puedes consultar el historial de reservas de cada cliente, agregar notas internas y tener toda la información en un solo lugar — sin buscar en correos o mensajes.

A.5 Pagos (Payments)

En **Payments** ves todos los pagos registrados en tu negocio.

El dashboard te muestra los pagos pendientes con el monto total outstanding. Desde aquí puedes dar seguimiento a cobros que todavía no se completan.

A.6 Operación Diaria (Daily Operations)

Daily Operations es donde coordinas lo que pasa en el día: qué salidas hay, quién va en cada una, pickups de hotel, manifiestos operativos.

> Este módulo está en desarrollo activo. Las funcionalidades se irán habilitando conforme avance la plataforma.

A.7 Tu Página Web

Vorm incluye una **landing page pública** para tu negocio donde tus clientes pueden ver tus servicios y hacer reservas.

El contenido de tu página se alimenta directamente de tu catálogo en Vorm: los servicios que tienes activos y con Readiness al 100% aparecen automáticamente disponibles para reservar.

> El control completo de tu página web (imágenes, textos, secciones) estará disponible próximamente con el mini CMS integrado.

A.8 Onboarding — Configura tu Negocio

Cuando entras a Vorm por primera vez, hay un proceso de onboarding que te guía para completar la información de tu negocio paso a paso.

Hasta que no completes y envíes tu información para revisión, algunas secciones estarán bloqueadas temporalmente. Esto es para garantizar que tu perfil esté completo antes de empezar a operar.

El progreso de tu onboarding es visible en el dashboard con el porcentaje de pasos completados.

A.9 Situaciones Comunes y Qué Hacer

"Tengo pagos pendientes en el dashboard"

Ir a: Attention Queue → "Follow up pending payments"
Acción: Revisar qué reservas tienen pagos incompletos y contactar a los clientes correspondientes.

"Un servicio no aparece en mi página web"

Ir a: Services → Seleccionar el servicio → Revisar Readiness
Acción: Completar los ítems que faltan (precio, horario, salidas) hasta llegar al 100%.

"Un cliente pregunta por su reserva"

Ir a: Bookings → Buscar por número de reserva o nombre del cliente
Acción: Consultar el estado, historial y detalles desde ahí. No hace falta buscar en correos.

"Quiero saber cuánto he cobrado este mes"

Ir a: Dashboard → Indicador "Ingresos del mes"
O ir a: Payments → Filtrar por período

PARTE B — Para el Operador Técnico del Tenant

> Para el perfil técnico-operativo del negocio: coordinador de sistemas, encargado de configuración, o el perfil técnico interno del cliente.

B.1 Configuración de Servicios — Detalle Técnico

Estructura de un servicio completo

```
Service
├── Información base (nombre, descripción, categorías, duración, capacidad)
├── Pricing tiers (precios por tipo de pasajero)
├── Schedules (horarios recurrentes o específicos)
└── Departures (salidas operativas concretas generadas desde schedules)
    ├── Capacity (asientos disponibles)
    ├── Departure blocks (bloqueos manuales de capacidad)
    └── Operation manifest (manifiesto operativo de la salida)
```

Un servicio sin departures activas no puede recibir reservas, aunque tenga Readiness al 100% en el resto de ítems.

Pricing tiers

Los pricing tiers permiten definir precios diferenciados:

Tipo de tier	Ejemplo
Por tipo de pasajero	Adulto: $95, Niño: $65, Infante: $0
Por tamaño de grupo	1-4 pax: $95, 5-10 pax: $80
Por tipo de reserva	Individual: $95, Privado: $400

B.2 Gestión de Salidas (Departures)

Las departures son las salidas operativas reales con fecha y hora específica. Son el vínculo entre el catálogo (lo que ofreces) y la operación (lo que ejecutas).

Cada departure tiene:

- Fecha y hora de salida
- Capacidad máxima de pasajeros
- Reservas vinculadas
- Operation manifest asociado
- Estado operativo

Operation Manifest

El manifiesto operativo de una salida contiene la información que necesita el equipo en campo: pasajeros confirmados, pickups de hotel, guía asignado, vehículo.

B.3 Locations — Zonas y Puntos

Para el módulo de Transfers, Vorm maneja una estructura geográfica:

- **Location Points:** Hoteles, aeropuertos, terminales, puntos específicos.
- **Location Zones:** Agrupaciones geográficas (Zona Hotelera, Centro, Puerto Morelos, etc.).
- **Transfer Routes:** Rutas configuradas entre puntos/zonas con precio y tiempo estimado.

Esta estructura es la base para que el módulo de Transfers pueda calcular disponibilidad, asignar vehículos y generar manifiestos de traslado.

B.4 Roles y Accesos

El TenantPanel soporta múltiples usuarios con roles diferenciados. Los roles definen qué puede ver y hacer cada usuario dentro del panel.

La configuración de roles y permisos está disponible desde la administración del tenant.

B.5 Checkout Público

El checkout público permite a los clientes finales del tenant reservar directamente desde la landing page. Incluye:

- Selección de servicio y fecha de salida
- Captura de datos de pasajeros
- Aplicación de códigos de descuento
- Procesamiento de pago

> El flujo completo de checkout está en desarrollo activo.

B.6 Exportaciones e Integraciones

- **Tenant exports:** Exportación de datos operativos (reservas, clientes, pagos) en formatos descargables.
- **Integrations:** Módulo de integraciones con sistemas externos (en planificación). Disponible en el sidebar para configuración futura.

B.7 Checklist de Configuración Inicial

```
□ Completar onboarding (datos del negocio, información fiscal, perfil de
empresa).
□ Configurar al menos un servicio con Readiness al 100%.
□ Definir pricing tiers del servicio.
□ Crear schedule recurrente o específico.
□ Generar departures para las próximas fechas.
□ Verificar que el servicio aparece en la landing page pública.
□ Configurar métodos de pago para recibir cobros de clientes.
□ Invitar a los usuarios del equipo con sus roles correspondientes.
□ Revisar la Attention Queue y atender ítems pendientes.
```