Manual de usuario

GerencIA

Gestión de reservas de apartamentos vacacionales

Guía paso a paso para utilizar los menús,
completar formularios y consultar resultados.

IA LO TENEMOS ®

Manual de usuario

Versión 2.0

Noviembre de 2026

Índice

Seleccione un título para ir al capítulo. También puede consultar el número de página.

1 Antes de empezar 3
Qué hace GerencIA · Cuenta de acceso · Cómo usar este manual

2 Iniciar sesión 4
Primer ingreso · Cambiar la clave inicial · Recuperar la contraseña

3 Página de inicio 5
Elegir apartamento · Botones principales · Meses ON y OFF · Cerrar sesión

4 Verificar las integraciones 8
Aviso de accesos pendientes · Ir a Configuración · Guardar credenciales

5 Crear una reserva 10
Campos del formulario · Tipo de reserva · Seguro · Guardar · Enlace del huésped

6 Procesar reservas en TRA 13
Equipo preparado · Fecha límite · Confirmar · CAPTCHA · Resultado

7 Consultar y gestionar reservas 15
Vigentes · Columnas · Copiar el enlace · Cancelar · Histórico

8 Seguimiento de Edificio y Seguro 17
Antes y después · Carga al edificio · Estados de Seguro · Abrir el PDF

9 Correos de confirmación 21
Confirmación de Edificio · Soportes · Resultado del seguro · Certificado

10 Consultar y descargar reportes 23
Filtros · Reservas cumplidas · Resúmenes · Previsualizar · Descargar CSV

11 Configuración 25
Cuenta y contraseña · Programación · Credenciales de Edificio, Seguro y TRA

12 Ayuda y problemas frecuentes 31
Acceso · Reservas · Integraciones · Pólizas · Contactar a IA LO TENEMOS

13 Glosario de términos 33
Palabras del aplicativo y términos incorporados en esta versión

1 Antes de empezar

Objetivo. Entender qué hace GerencIA y saber cómo seguir este manual.

GerencIA reúne las tareas de reservas y huéspedes de sus apartamentos. Desde sus menús puede crear reservas, consultar su información, ver reportes y administrar la configuración de la operación.

Qué necesita para comenzar

1. Abra la dirección de GerencIA facilitada por IA LO TENEMOS y tenga a mano su correo de usuario y su clave.

2. Identifique el apartamento con el que va a trabajar. Las acciones de reserva y TRA se realizan sobre el apartamento seleccionado.

3. Para procesar TRA, utilice un computador preparado para esa función. Si no sabe si está listo, solicite ayuda a IA LO TENEMOS antes de comenzar.

Cómo leer las páginas

Elemento	Qué hace o qué debe escribir
Objetivo	Explica para qué sirve la pantalla.
Menú y acceso	Indica dónde encontrarla y cómo abrirla.
Funciones disponibles	Resume lo que puede hacer allí.
Imagen y elementos	Relaciona cada botón, campo o columna con su función.
Pasos y resultado	Explica qué pulsar y qué debe revisar después.

Tres indicaciones para evitar confusiones

Campos con asterisco (*). La pantalla los señala como obligatorios. Complételos antes de guardar.

Datos cubiertos. Las franjas grises de las capturas ocultan datos personales. Los botones y sus nombres se conservan.

Alcance de esta guía. Explica las funciones de la cuenta del propietario. Las integraciones habilitadas para la operación las administra el superadministrador.

2 Iniciar sesión

Objetivo. Entrar a su cuenta de GerencIA.

Menú y acceso. Abra GerencIA en el navegador. Esta es la pantalla de acceso.

Funciones disponibles. Escribir sus datos, entrar o iniciar la recuperación de su clave.

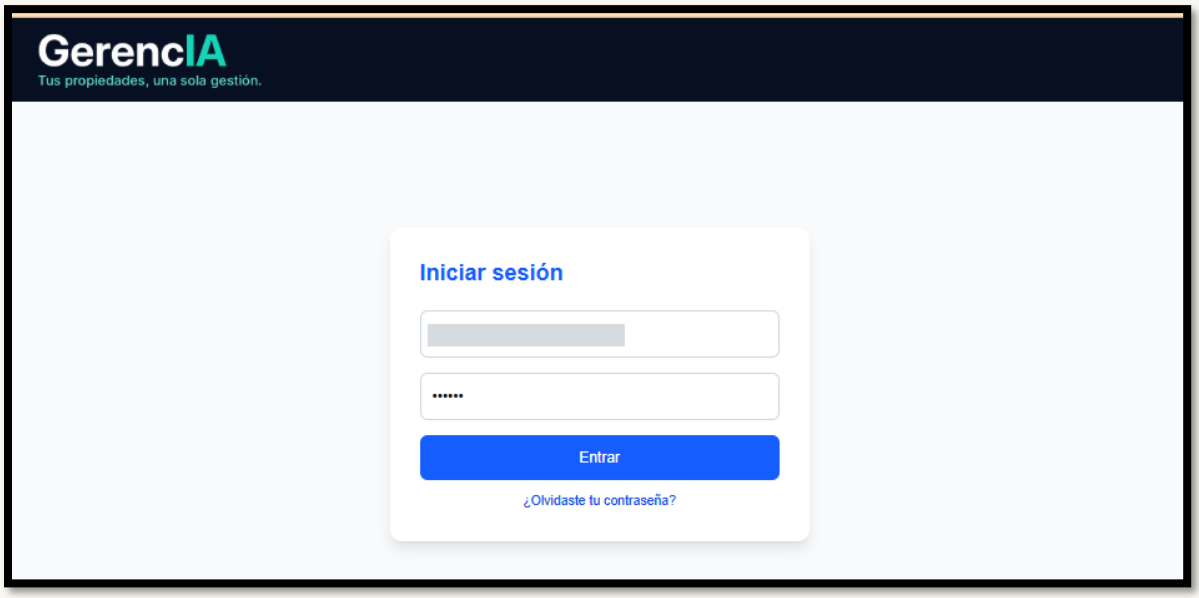


Imagen 1 Pantalla de inicio de sesión

Elemento	Qué hace o qué debe escribir
Correo	Primer campo. Escriba el correo con el que se creó su cuenta.
Contraseña	Segundo campo. Escriba su clave; los caracteres se muestran ocultos.
Entrar	Revisa los datos de acceso y, si son correctos, abre la página de inicio.
¿Olvidaste tu contraseña?	Inicia la recuperación. En el correo registrado recibirá acceso al formulario para cambiar la clave.

Primer ingreso

1. Escriba su correo y la clave inicial que recibió al crear la cuenta. Pulse «Entrar».

2. Entre a «Configuración» y cambie esa clave por una propia. La pantalla de cambio de clave se explica en el capítulo 11.

Si olvidó la clave

Pulse «¿Olvidaste tu contraseña?», siga las indicaciones y revise el correo registrado. Utilice el formulario recibido para crear la nueva clave y vuelva a iniciar sesión.

3 Página de inicio

Objetivo. Elegir el apartamento y acceder a las tareas generales.

Menú y acceso. Se abre después de iniciar sesión.

Funciones disponibles. Seleccionar apartamento, abrir reportes, entrar a configuración o salir de su cuenta.



Imagen 2 Bienvenida y selección del apartamento

Elemento	Qué hace o qué debe escribir
Usuario conectado	Muestra el correo de la cuenta que está abierta. En el manual está cubierto.
Apartamento 304	Tarjeta para seleccionar ese apartamento. En su detalle aparece el número 304A: se trata de la misma propiedad.
Apartamento 114	Tarjeta para seleccionar el apartamento 114 y consultar sus funciones.
Apartamento 999	Tarjeta para seleccionar el apartamento 999 y consultar sus funciones.
Ver reportes	Abre la página de reportes, donde puede filtrar, previsualizar y descargar información.
Configuración	Abre la página de contraseña, programación operativa y credenciales.
Cerrar sesión	Finaliza el acceso a su cuenta. Para volver a trabajar tendrá que iniciar sesión.

Cómo continuar

1. Pulse la tarjeta del apartamento con el que va a trabajar.

2. Compruebe su nombre en «Apartamento seleccionado». Después elija la función que necesite.

Resultado esperado. La tarjeta elegida queda resaltada y debajo aparecen los botones de trabajo de ese apartamento.

3.1 Apartamento seleccionado

Objetivo. Reconocer el apartamento activo y las opciones que aparecen al seleccionarlo.

Menú y acceso. Página de inicio: pulse una tarjeta de apartamento.

Funciones disponibles. Consultar reservas, crear una reserva, actualizar la lista o abrir TRA.

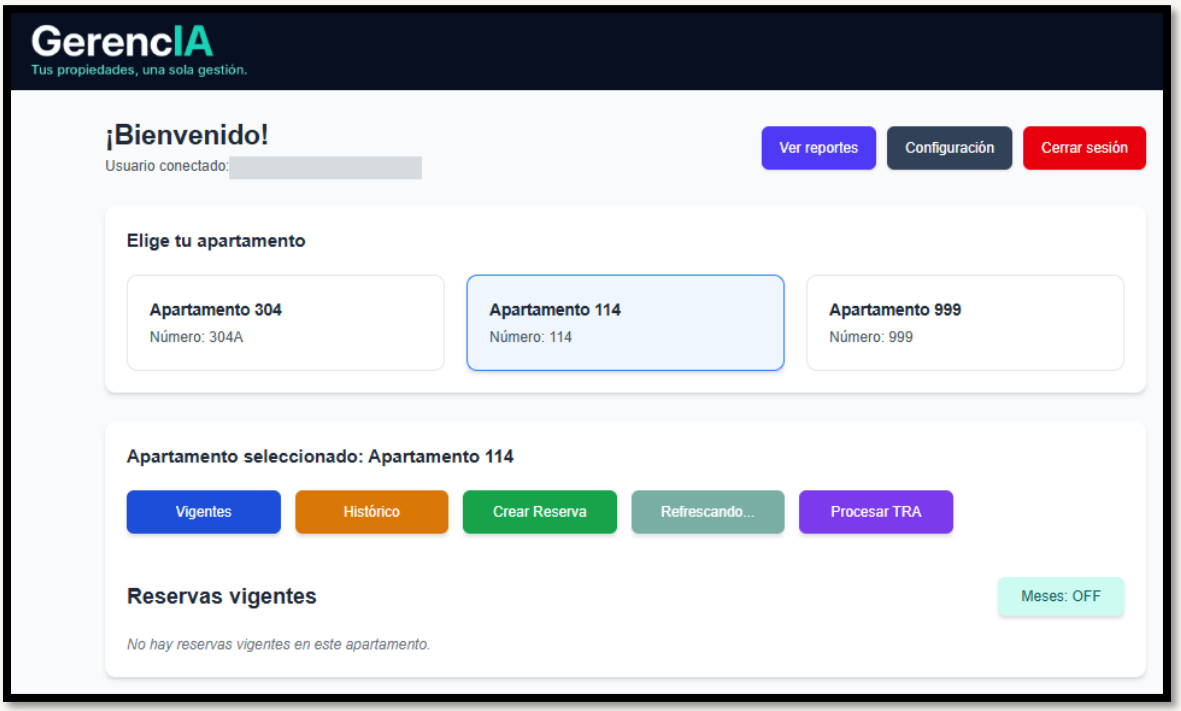


Imagen 3 Apartamento 114 seleccionado

Elemento	Qué hace o qué debe escribir
Tarjeta resaltada y título	Identifican el apartamento activo. En esta imagen es el 114.
Ver reportes · Configuración · Cerrar sesión	Conservan las funciones generales de la página de inicio.
Vigentes	Muestra la vista de reservas vigentes del apartamento seleccionado.
Histórico	Muestra las reservas cuya estadía realmente se cumplió.
Crear Reserva	Abre el formulario «Nueva Reserva» debajo de los botones.
Refrescar apartamentos	Actualiza la lista de apartamentos. No es un botón para enviar reservas.
Procesar TRA	Abre una ventana para revisar el apartamento y elegir la fecha límite de procesamiento.
Meses: OFF	Muestra los registros sin separarlos por meses. Al activar ON, agrupa esos mismos registros por mes.
Refrescando...	Mensaje temporal del botón mientras se actualiza la lista de apartamentos.
No hay reservas vigentes...	La vista no muestra reservas vigentes para el apartamento seleccionado.

3.2 Botones del apartamento

Objetivo. Elegir la tarea que desea realizar.

Menú y acceso. Página de inicio, debajo del apartamento seleccionado.

Funciones disponibles. Abrir Vigentes, Histórico, el formulario de reserva o la ventana TRA; también actualizar apartamentos.

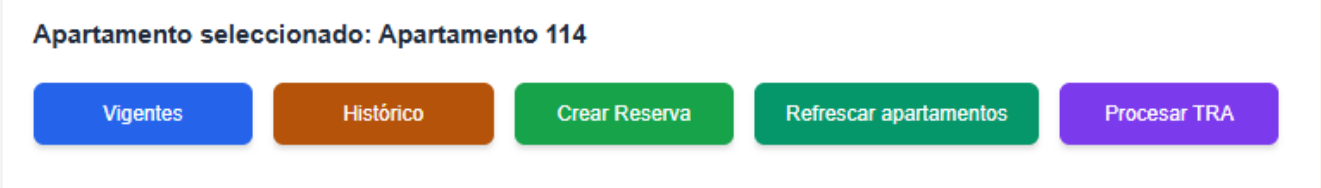


Imagen 4 Menú de trabajo del apartamento

Botón	Qué activa
Vigentes	Muestra la vista de reservas vigentes del apartamento seleccionado.
Histórico	Muestra las reservas cuya estadía realmente se cumplió.
Crear Reserva	Abre el formulario «Nueva Reserva» debajo de los botones.
Refrescar apartamentos	Actualiza la lista de apartamentos. No es un botón para enviar reservas.
Procesar TRA	Abre una ventana para revisar el apartamento y elegir la fecha límite de procesamiento.

Cómo elegir la opción correcta

1. Para revisar una próxima estadía, pulse «Vigentes». Para una estadía cumplida, pulse «Histórico».

2. Para registrar una nueva reserva, pulse «Crear Reserva». Aparecerá el formulario que se explica en el capítulo 5.

3. Para cargar datos al portal TRA, pulse «Procesar TRA». Primero se abrirá la ventana de fecha límite; todavía debe confirmar el proceso.

Importante. «Refrescar apartamentos» actualiza los apartamentos. No sustituye guardar un formulario ni confirma que un trámite de Edificio, Seguro o TRA haya terminado.

Volver de una función a otra

Utilice el botón de la vista que desea consultar. Si está llenando una reserva, termine de guardarla o cancele el formulario antes de cambiar de tarea, para evitar dejar datos sin guardar.

4 Verificar las integraciones

Objetivo. Completar los accesos necesarios antes de crear una reserva.

Menú y acceso. Seleccione el apartamento y pulse «Crear Reserva».

Funciones disponibles. Consultar qué integraciones faltan y abrir su configuración.

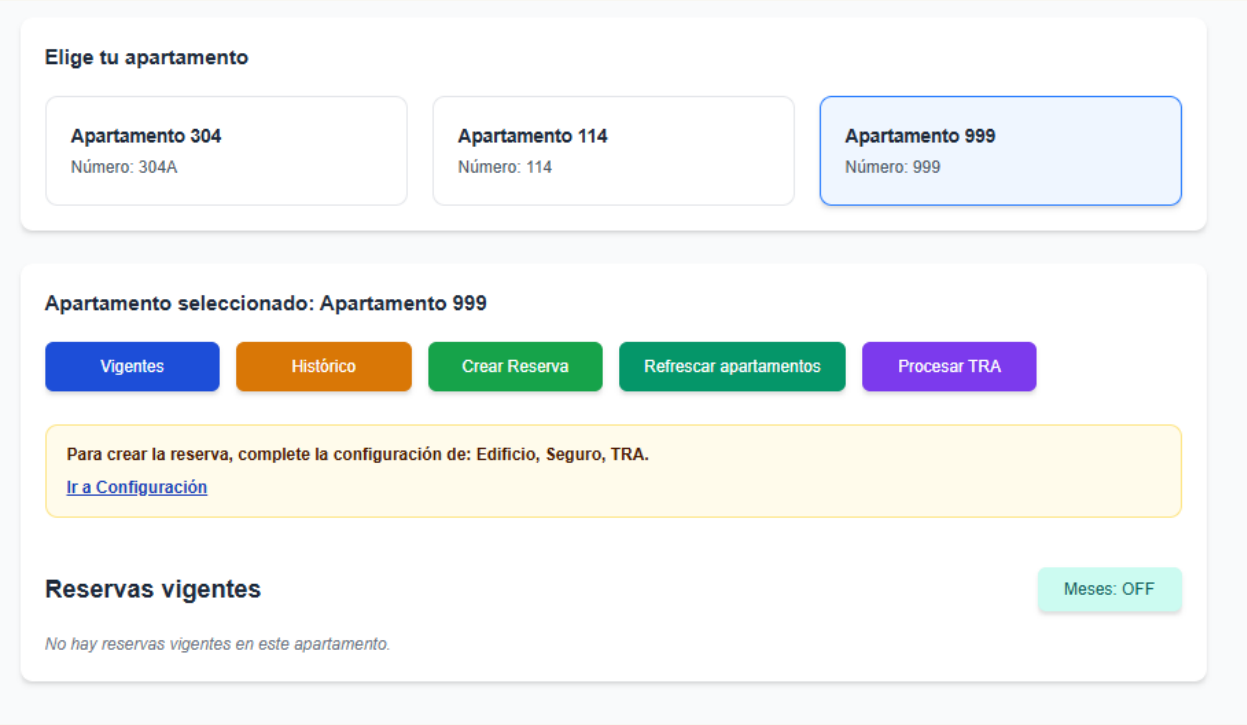


Imagen 5 Aviso de integraciones pendientes en el apartamento 999

Elemento	Qué significa o qué activa
Mensaje amarillo	Enumera las integraciones habilitadas que aún requieren configuración. En el ejemplo faltan Edificio, Seguro y TRA.
Ir a Configuración	Abre la página donde puede registrar el usuario y la contraseña de cada integración.
Crear Reserva	Permite abrir el formulario cuando las integraciones requeridas para ese apartamento están configuradas.

Recuerde. Solo se revisan las integraciones habilitadas por el superadministrador. La comprobación pertenece al apartamento seleccionado.

4.1 Completar los accesos pendientes

Objetivo. Registrar las credenciales que solicita el aviso y volver a crear la reserva.

Menú y acceso. Pulse «Ir a Configuración» y ubique «Credenciales de integraciones».

Funciones disponibles. Escribir los accesos, guardarlos y comprobar su estado.

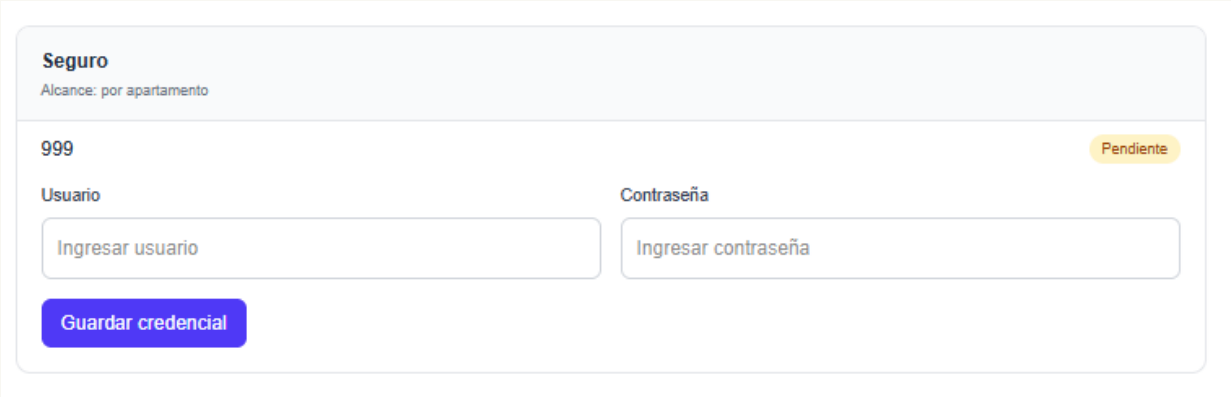


Imagen 6 Seguro pendiente de configurar para el apartamento 999

Elemento	Qué hace o qué debe escribir
999	Identifica el apartamento de este bloque. Revíselo antes de escribir los accesos.
Pendiente	Señala que este acceso todavía requiere configuración.
Usuario y Contraseña	Escriba los accesos de ese apartamento en el portal de Seguro.
Guardar credencial	Guarda los datos del bloque. En otras secciones puede llamarse «Guardar / actualizar credenciales».

Cómo completar la configuración

1. Registre y guarde los accesos de cada integración que enumera el aviso. Use el bloque del apartamento correcto.

2. Revise la respuesta del aplicativo y el indicador «Configurado». Para actualizar una clave existente, siga el capítulo 11.

3. Vuelva a reservas, seleccione de nuevo el apartamento y pulse «Crear Reserva». Si sigue el aviso, revise las integraciones que aún enumera.

Resultado esperado. El formulario «Nueva Reserva» se abre al completar los accesos requeridos. «Configurado» confirma datos guardados; el resultado de cada trámite se consulta después en sus estados.

5 Crear una reserva

Objetivo. Registrar los datos iniciales de una nueva reserva.

Menú y acceso. Seleccione el apartamento y pulse «Crear Reserva». GerencIA comprueba primero las credenciales habilitadas, como se explica en el capítulo 4.

Funciones disponibles. Completar los campos y guardar la reserva o cerrar el formulario.

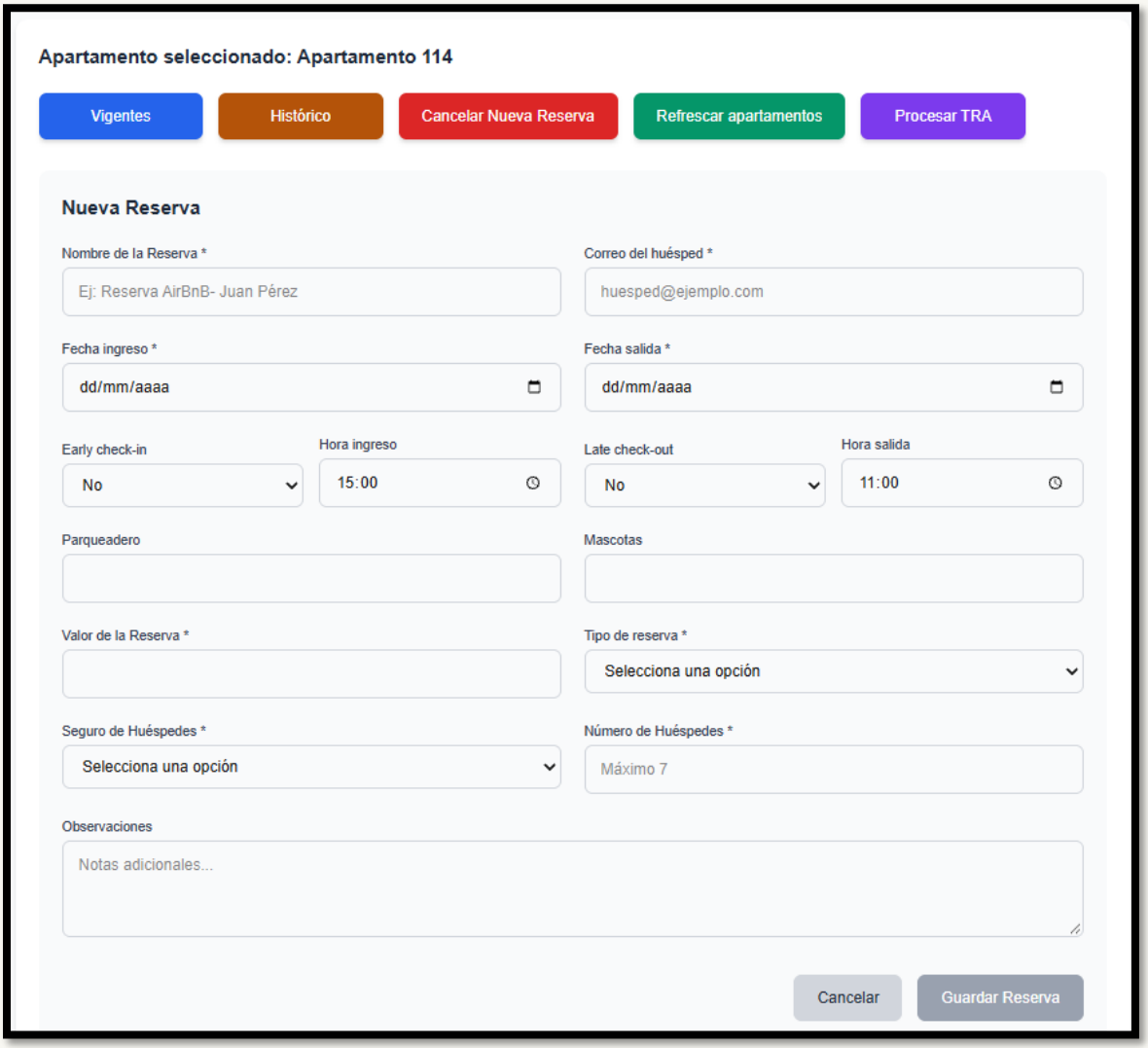


Imagen 7 Formulario Nueva Reserva

Botón del formulario	Qué activa
Cancelar Nueva Reserva	Botón superior: sale del formulario sin crear la reserva.
Cancelar	Botón inferior: permite abandonar el formulario sin guardarlo.
Guardar Reserva	Guarda la reserva. El huésped principal recibe por correo el enlace para completar el resto de la información.

Otros botones. Vigentes, Histórico, Refrescar apartamentos y Procesar TRA mantienen las funciones explicadas en el capítulo 3.

5.1 Campos de la nueva reserva

Use esta página junto con la imagen 7. Los nombres se conservan como aparecen en el formulario. Un asterisco (*) señala un campo obligatorio.

Elemento	Qué hace o qué debe escribir
Nombre de la Reserva *	Escriba un nombre libre que le permita reconocerla. Puede incluir su procedencia; por ejemplo, «Reserva AIRBNB octubre».
Correo del huésped *	Escriba el correo del huésped principal. Allí se enviará el enlace para completar la información.
Fecha ingreso *	Escriba el día de llegada o pulse el calendario para abrir el selector de fecha.
Fecha salida *	Escriba el día de salida o pulse el calendario para abrir el selector de fecha.
Early check-in	Indique si hay llegada anticipada. Es información para el dueño; no constituye un cobro automático.
Hora ingreso	Escriba la hora de llegada o use el reloj para seleccionarla. En la imagen aparece 15:00.
Late check-out	Indique si hay salida tardía. Es información para el dueño.
Hora salida	Escriba la hora de salida o use el reloj para seleccionarla. En la imagen aparece 11:00.
Parqueadero	Nota opcional para el dueño. Ejemplo: «Requiere un parqueadero».
Mascotas	Nota opcional para el dueño. Ejemplo: «Viaja con una mascota».
Valor de la Reserva *	Escriba el valor acordado para la reserva. Un posible sobrecosto por horarios lo decide el dueño.
Tipo de reserva *	Abra la lista y elija Comercial o Personal. La imagen 8 amplía esas opciones.
Seguro de Huéspedes *	Abra la lista y elija Sí o No, según la decisión del dueño. Véase la imagen 9.
Número de Huéspedes *	Indique cuántas personas se alojarán. Respete el máximo permitido por el edificio; la imagen muestra «Máximo 7».
Observaciones	Escriba notas adicionales. La esquina inferior derecha permite ampliar el campo al arrastrarla.

Antes y después de guardar

1. Revise apartamento, correo, fechas, cantidad de huéspedes y valor. Complete todas las selecciones obligatorias.

2. Pulse «Guardar Reserva». Luego revise la reserva en «Vigentes». El huésped debe completar los datos mediante el enlace que recibe por correo.

5.2 Tipo de reserva y seguro

Objetivo. Elegir cómo se clasifica la reserva.

Menú y acceso. Nueva Reserva: abra «Tipo de reserva».

Funciones disponibles. Seleccionar Comercial o Personal.

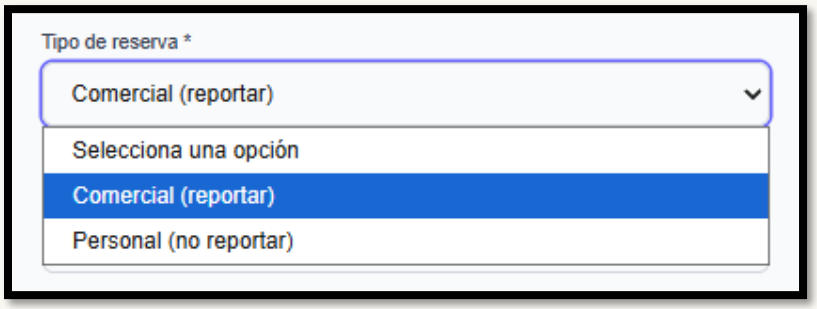


Imagen 8 Opciones de Tipo de reserva

Elemento	Qué hace o qué debe escribir
Selecciona una opción	Estado sin selección: debe elegir el tipo antes de guardar.
Comercial (reportar)	Clasifica la reserva como comercial. Es el tipo de reserva que puede procesarse en TRA.
Personal (no reportar)	Clasifica la reserva como personal. No se incluye en el reporte de reservas comerciales a TRA.

5.3 Seguro de huéspedes

Objetivo. Indicar si se solicita seguro para la reserva.

Menú y acceso. Nueva Reserva: abra «Seguro de Huéspedes».

Funciones disponibles. Seleccionar Sí o No, a criterio del dueño.

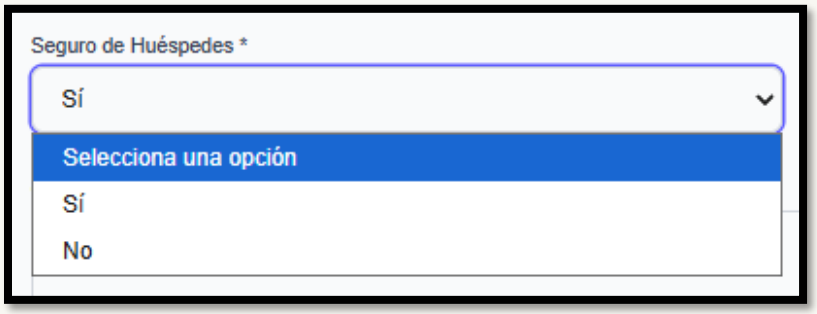


Imagen 9 Opciones de Seguro de Huéspedes

Elemento	Qué hace o qué debe escribir
Selecciona una opción	Todavía no ha indicado su decisión.
Sí	Indica que se solicita seguro para esta reserva; no significa que ya esté expedido.
No	Indica que no se solicita seguro para esta reserva.

6 Procesar reservas en TRA

Objetivo. Enviar al portal de registro de huéspedes (TRA) los datos de reservas comerciales cuya estadía ya terminó, según la fecha límite elegida.

Menú y acceso. Página de inicio: seleccione el apartamento y pulse «Procesar TRA». Se abre esta ventana.

Funciones disponibles. Revisar el apartamento, elegir una fecha límite e iniciar o cancelar el proceso.



Imagen 10 Ventana para procesar reservas en TRA

Elemento	Qué hace o qué debe escribir
APARTAMENTO ACTUAL	Muestra el apartamento que se va a procesar. En la imagen es el 114. Compruébelo antes de continuar.
Fecha límite y calendario	Escriba la fecha o pulse el icono del calendario para elegirla. Se toman reservas con salida anterior a ese día.
Enlace al portal TRA	Abre la página de inicio de sesión del portal TRA. Ese enlace, por sí solo, no inicia el envío de reservas.
Cancelar	Cierra esta ventana sin iniciar el procesamiento.
Confirmar y procesar	Inicia la preparación de las reservas comerciales. Con el equipo preparado para TRA, el recorrido continúa en el navegador.

Cómo continuar paso a paso

1. Compruebe el apartamento y elija la fecha límite. Con 01/01/2027, una salida del 31/12/2026 queda dentro; una del 01/01/2027 queda fuera.

2. Pulse «Confirmar y procesar». El programa completa el usuario y la contraseña en el navegador. Complete la prueba que confirma que usted es una persona (CAPTCHA).

3. Después de esa prueba, el programa retoma el control y carga las reservas que corresponde procesar. Revise el resultado al terminar.

6.1 Cómo acompañar el proceso TRA

Antes de pulsar Confirmar y procesar

El computador debe estar preparado para TRA y contar con los accesos del apartamento autorizado. Tener datos guardados en la web no demuestra que ese computador esté listo.

La descarga para Windows que aparece en Configuración está identificada como instalador de prueba. Si el equipo no está preparado, solicite asistencia. Este manual explica el uso de las pantallas y no sustituye la preparación del computador.

Qué hace la persona y qué hace el programa

Quién actúa	Qué debe hacer
La persona	Selecciona el apartamento y la fecha límite, confirma el proceso y completa el CAPTCHA.
El programa	Abre el recorrido de TRA, completa los accesos y retoma la carga de registros después de la comprobación humana.
La persona al terminar	Revisa el resultado. Si encuentra un error o el resultado no es claro, solicita ayuda antes de repetir la operación.

Cómo entender la fecha límite

La fecha elegida se compara con la fecha de salida de la reserva. La estadía debe haberse cumplido y su salida debe ser anterior al día elegido. Las reservas personales quedan fuera del procesamiento de reservas comerciales.

Ejemplo con límite 01/01/2027	Cómo interpretarlo
Salida 30/12/2026	Anterior al 01/01/2027: cumple la condición de fecha.
Salida 01/01/2027	El mismo día del límite: no cumple la condición de salida anterior.
Salida 02/01/2027	Posterior al límite: queda fuera por fecha.

Si el proceso se detiene. Anote el mensaje visible y el apartamento seleccionado. Contacte a IA LO TENEMOS. No dé por hecho que un trámite terminó solo porque se abrió el navegador, ni repita una carga sin conocer el resultado anterior.

7 Consultar y gestionar reservas

Objetivo. Revisar las reservas vigentes y reconocer la información de cada fila.

Menú y acceso. Seleccione el apartamento y pulse «Vigentes».

Funciones disponibles. Consultar datos y estados, copiar el enlace del huésped, cancelar una reserva y cambiar la agrupación por meses.

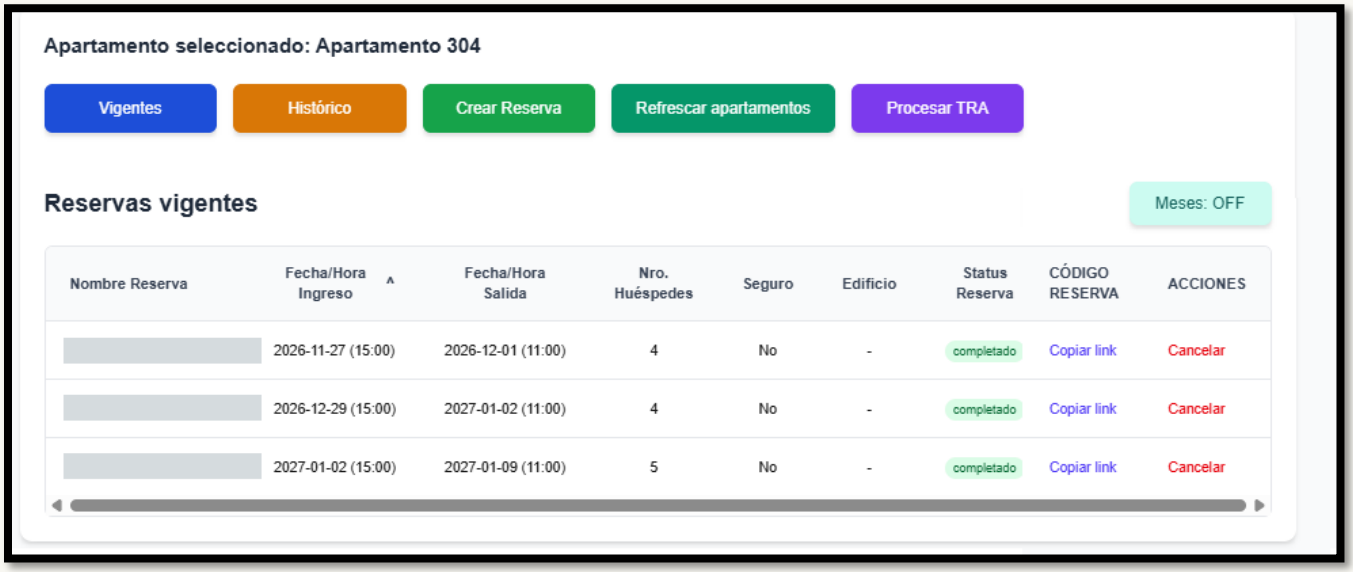


Imagen 11 Tabla de reservas vigentes

Columna	Qué significa
Nombre Reserva	Nombre elegido por el dueño. Los nombres de la imagen están cubiertos.
Fecha/Hora Ingreso	Día y hora de llegada. El pequeño indicador junto al título señala el orden visible de la columna.
Fecha/Hora Salida	Día y hora en que termina la estadía.
Nro. Huéspedes	Cantidad de personas indicada para la reserva.
Seguro	Muestra si se solicitó seguro y su resultado. «SI, Póliza Generada» abre el PDF. Véase el capítulo 8.
Edificio	Muestra el avance de la carga. «Cargada correctamente» confirma el resultado registrado. Véase el capítulo 8.
Status Reserva	Estado de los datos. «completado» significa que el huésped diligenció toda la información.
CÓDIGO RESERVA	En esta columna aparece «Copiar link», para obtener el enlace de la reserva.
ACCIONES	Contiene «Cancelar», para cancelar la reserva de esa fila.

Otros controles. Los cinco botones superiores conservan las funciones de la imagen 4. «Meses: OFF» muestra todo sin separar por meses; ON agrupa los mismos registros. La barra inferior permite desplazar la tabla hacia los lados.

7.1 Enlace cancelación e Histórico

Copiar y volver a compartir el enlace

Qué activa. «Copiar link» copia el acceso de la reserva. Compártalo con el huésped principal mientras su información esté pendiente.

1. Localice la fila correcta y compruebe nombre y fechas.

2. Pulse «Copiar link». Pegue el enlace en el mensaje que vaya a enviar al huésped.

3. El huésped abre el enlace para completar la información pendiente. Cuando ya la envió, el enlace informa que fue diligenciada y deja de permitir cambios.

Resultado que debe revisar. Cuando el huésped diligencia toda la información, el estado «completado» indica que esos datos están listos para el trámite de Edificio y, si aplica, Seguro, cuando corresponda.

Cancelar una reserva ya creada

Qué activa. «Cancelar» en la fila cancela esa reserva y libera los días que ocupaba.

1. Compruebe que está en el apartamento correcto.

2. Revise con cuidado la fila que va a cancelar. Pulse «Cancelar» en esa fila y atienda cualquier confirmación que muestre la pantalla.

3. Revise la lista después de la acción. Si no es claro que se canceló, solicite ayuda antes de crear otra reserva para esas fechas.

Cancelar la reserva no debe interpretarse como confirmación de que se anuló un trámite ya enviado a un portal externo. Si ya hubo un reporte o un seguro expedido, consulte el caso con IA LO TENEMOS.

Consultar Histórico

Qué activa. El botón «Histórico» muestra las reservas cuya estadía realmente se cumplió. «Completado» en una reserva vigente no la convierte en una estadía finalizada.

1. Seleccione el apartamento y pulse «Histórico».

2. Localice la estadía que desea consultar. Para volver a las reservas vigentes, pulse «Vigentes».

8 Seguimiento de Edificio y Seguro

Objetivo. Distinguir los datos completos de una reserva y el resultado de los trámites externos.

Menú y acceso. Seleccione el apartamento y consulte «Vigentes».

Funciones disponibles. Revisar Edificio, Seguro y Status Reserva en la misma fila.

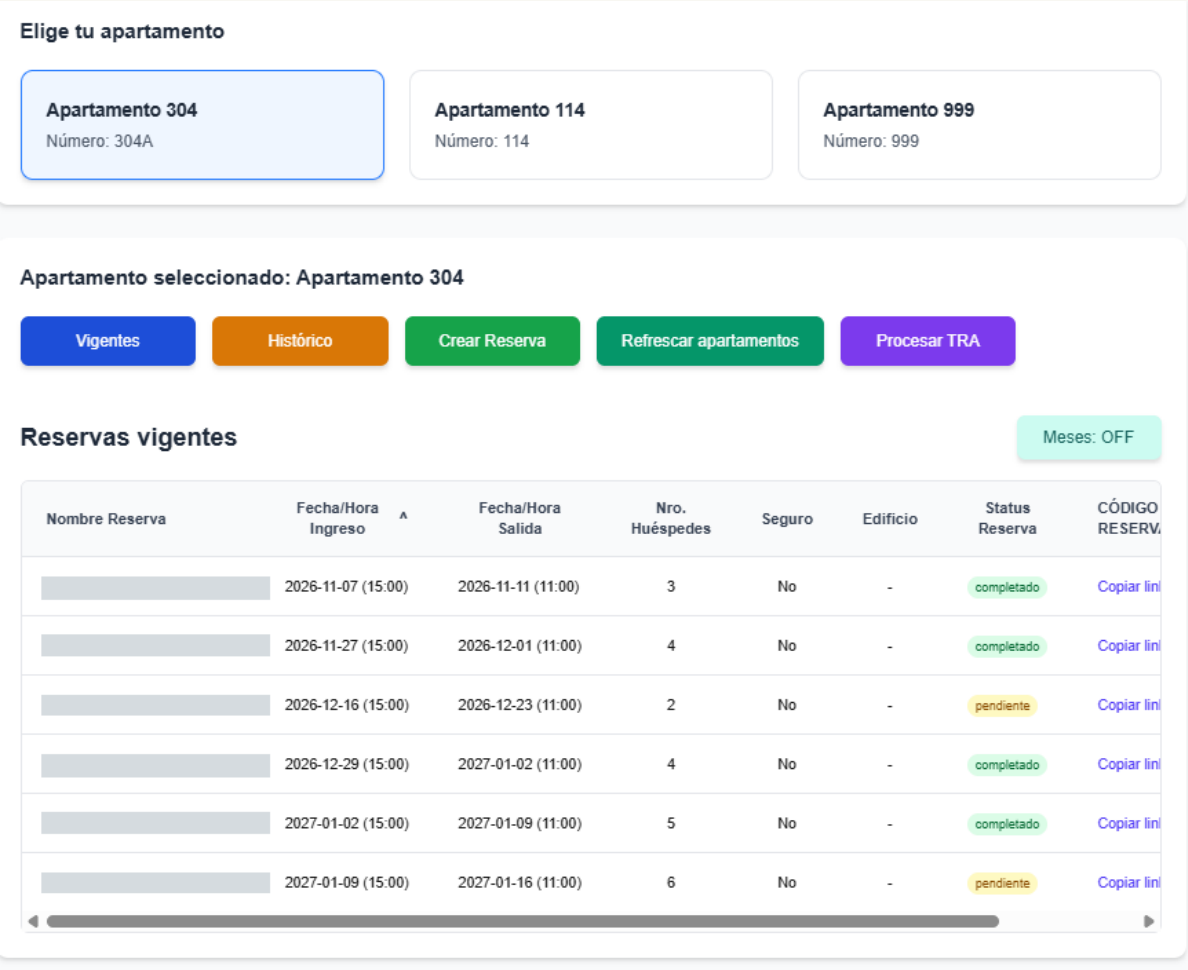


Imagen 12 Apartamento 304A antes de la carga automática al edificio

Dato del ejemplo	Cómo interpretarlo
Status Reserva completado	El huésped ya diligenció los datos. Compruebe además las columnas de cada trámite.
Seguro No	El dueño no solicitó seguro para esa reserva.
Edificio sin confirmación	Un guion o «Pendiente» indica que aún debe revisar el resultado de la carga.

Recuerde. La carga se realiza cuando corresponda según la programación operativa y las integraciones habilitadas. «Completado» no sustituye la confirmación de Edificio ni la generación de la póliza.

8.1 Confirmar la carga al edificio

Objetivo. Reconocer el resultado de Edificio para una reserva concreta.

Menú y acceso. Apartamento seleccionado, vista «Vigentes», columna «Edificio».

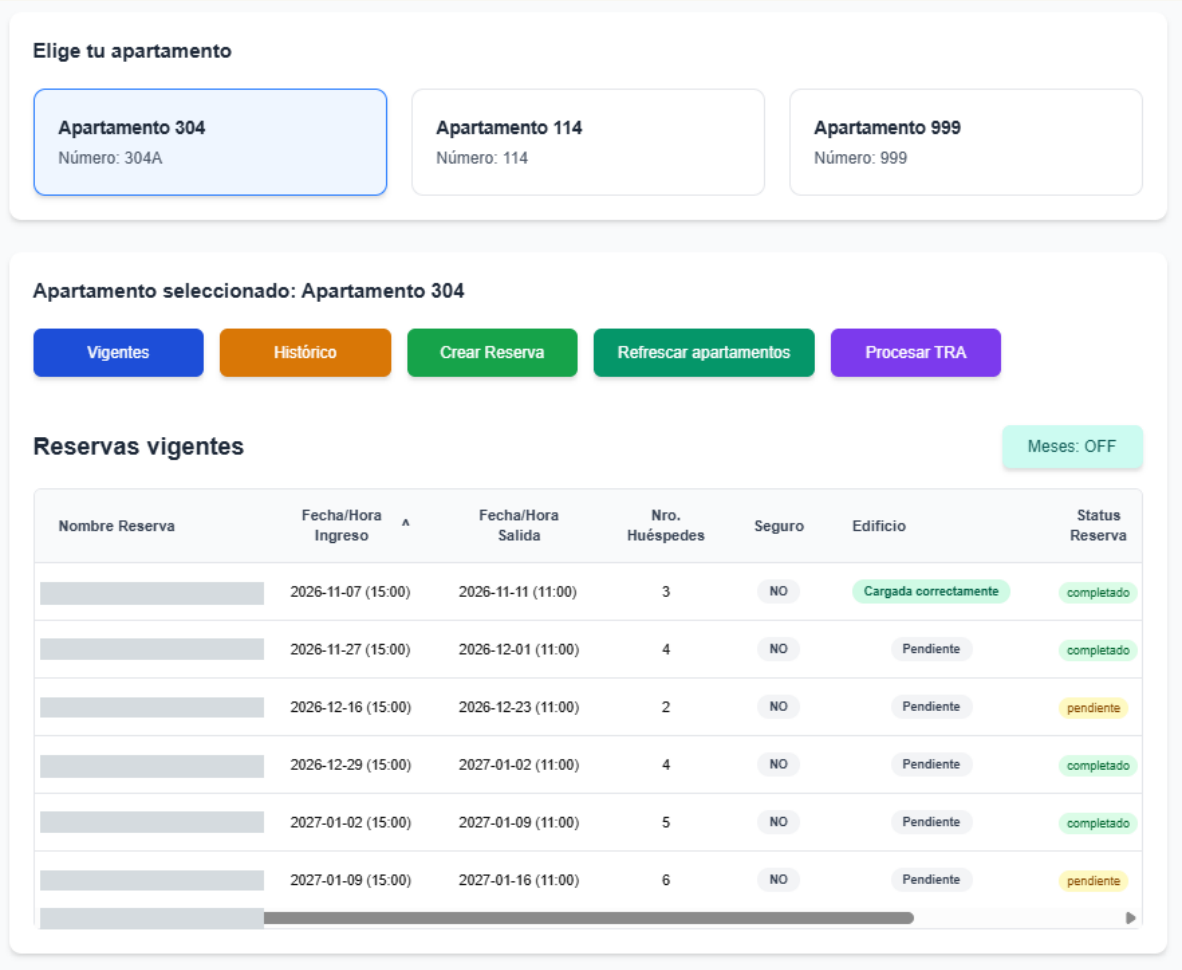


Imagen 13 Apartamento 304A después de la carga al edificio

Estado de Edificio	Qué significa
Cargada correctamente	GerencIA registró un resultado exitoso de la carga al edificio. Se muestra en verde.
Pendiente	La carga todavía no figura confirmada para esa fila.
Diligenciada manualmente	La reserva se marcó como gestionada por fuera del proceso automático. Se muestra en azul.

Qué debe revisar. Compare apartamento y fechas. En la primera fila del ejemplo, Edificio cambia a «Cargada correctamente»; Seguro continúa en «NO» porque no se solicitó.

8.2 Revisar el seguro solicitado

Objetivo. Reconocer cuándo una reserva solicita seguro y cuándo tiene un resultado disponible.

Menú y acceso. Seleccione el apartamento 114 y consulte «Vigentes».

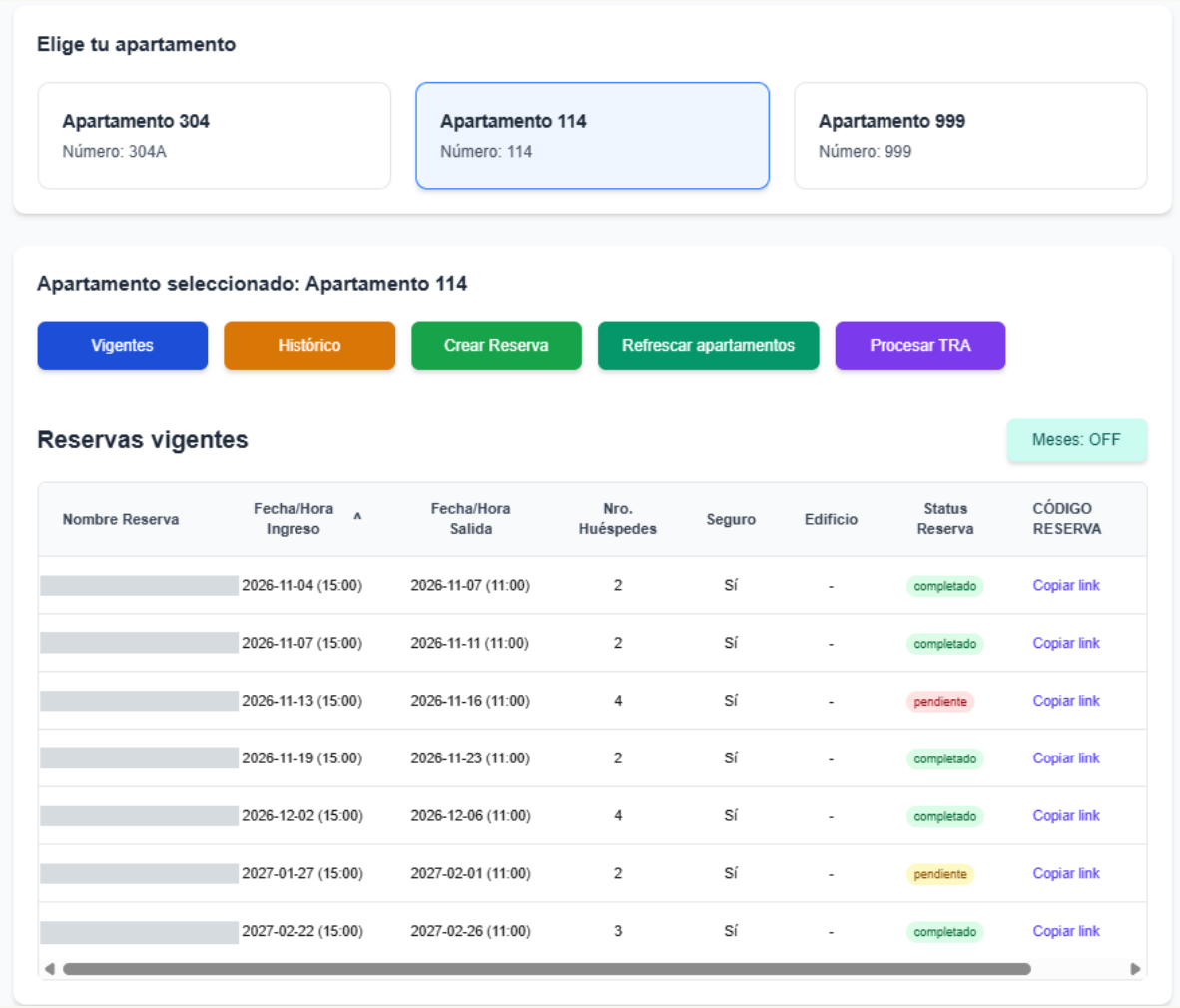


Imagen 14 Apartamento 114 antes de la emisión y actualización de estados

Cómo interpretar esta vista

La columna Seguro muestra «Sí» en las reservas del ejemplo. Esto expresa la solicitud del dueño; la póliza se confirma con el estado posterior «SI, Póliza Generada».

La columna Status Reserva informa si el huésped terminó de diligenciar los datos. Revise esa condición y luego el resultado independiente de Seguro y Edificio.

Resultado esperado. Cada reserva permite reconocer qué se solicitó y qué trámite ya terminó. La siguiente página muestra los estados actualizados del mismo apartamento.

8.3 Abrir la póliza y leer los estados

Objetivo. Consultar el certificado disponible y reconocer los demás resultados de Seguro.

Menú y acceso. Vista «Vigentes», columna «Seguro» de la reserva elegida.

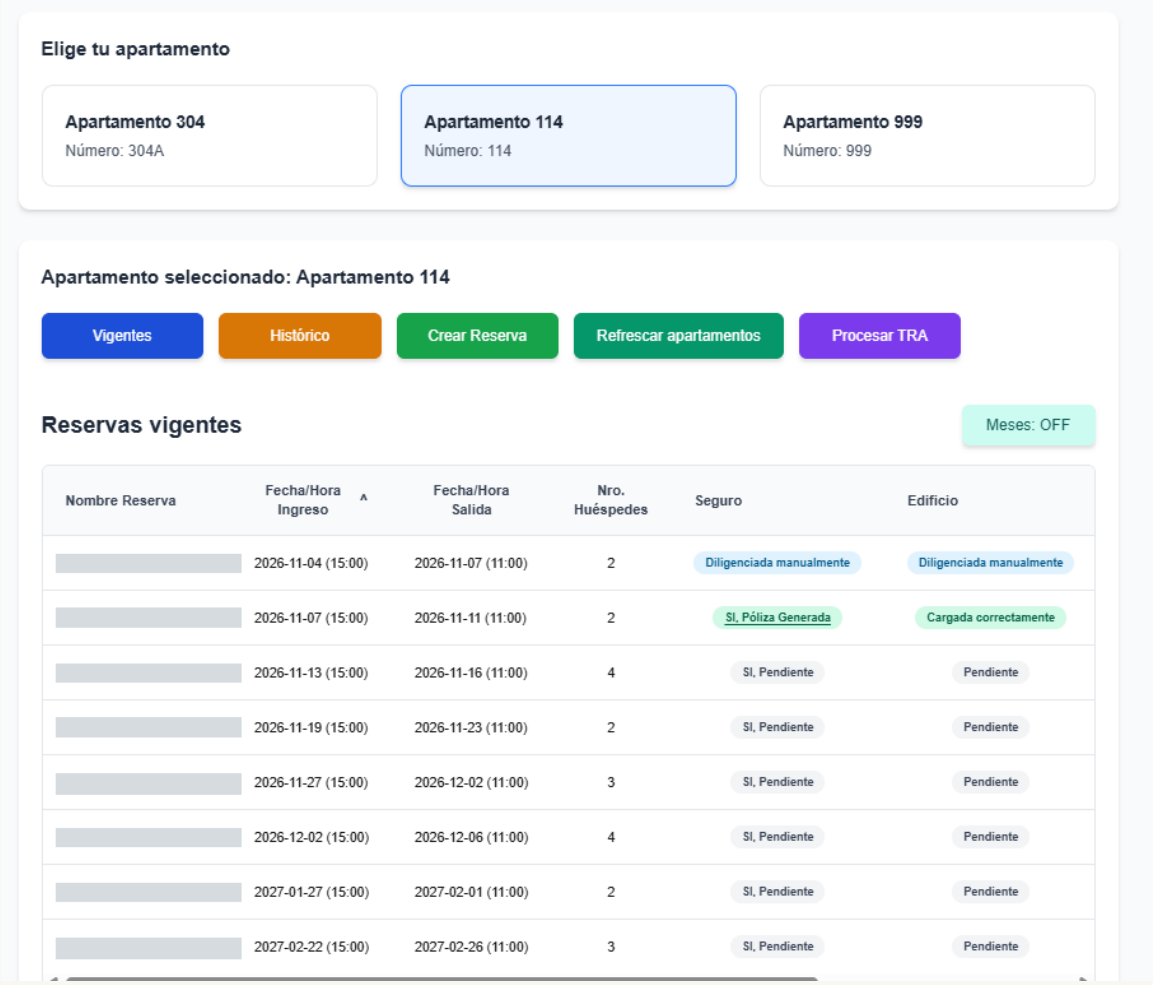


Imagen 15 Apartamento 114 con póliza generada y gestiones manuales

Estado de Seguro	Qué significa o qué debe hacer
SI, Póliza Generada	Etiqueta verde y enlace al PDF. Pulse el propio texto para abrir el certificado.
SI, Pendiente	El seguro fue solicitado y aún no figura una póliza generada.
Diligenciada manualmente	Gestión registrada como manual; se muestra en azul.
SI, SIN Saldo	El seguro solicitado requiere recarga. Revise el aviso con el saldo disponible y los días necesarios.

Para abrir el certificado. Compruebe la fila y pulse «SI, Póliza Generada». Revise apartamento, fechas y huéspedes en el PDF; use el visor para descargarlo. Si no abre, conserve el mensaje y solicite asistencia.

9 Correos de confirmación

Objetivo. Identificar la confirmación del registro al edificio y revisar sus soportes.

Menú y acceso. Abra el correo registrado en la cuenta del propietario de GerencIA.

Funciones disponibles. Consultar el asunto, identificar el apartamento y abrir los adjuntos.



Imagen 16 Correos de confirmación de Edificio para 114 y 304A



Detalle de la imagen 16 Asuntos y archivos adjuntos

Elemento del correo	Cómo utilizarlo
Confirmación registro Edificio	Reconoce el mensaje de resultado del registro.
Apartamento 114 o 304	Identifica la propiedad; en GerencIA la tarjeta 304 corresponde al número 304A.
Vista previa del mensaje	Indica que se completó el registro. Abra el correo para revisar el contenido completo.
Adjuntos y +3	Permiten consultar soportes. «+3» indica que hay más archivos de los visibles en la lista.

Cómo revisar una confirmación

1. Abra el correo que corresponde al apartamento y a la reserva que está revisando.

2. Compruebe la información del mensaje y abra los soportes adjuntos.

3. Compare con «Cargada correctamente» en la columna Edificio de esa misma reserva. Si hay una diferencia, solicite revisión antes de repetir una carga.

Recuerde. El enlace enviado al huésped sirve para capturar sus datos. Este correo de confirmación informa al propietario del resultado de la gestión.

9.1 Correo del seguro y certificado

Objetivo. Consultar el resultado de Seguro y conservar el certificado de la reserva.

Menú y acceso. Revise el correo registrado en la cuenta del propietario.

Funciones disponibles. Abrir el resultado, revisar el PDF y compartirlo con los huéspedes si lo considera necesario.

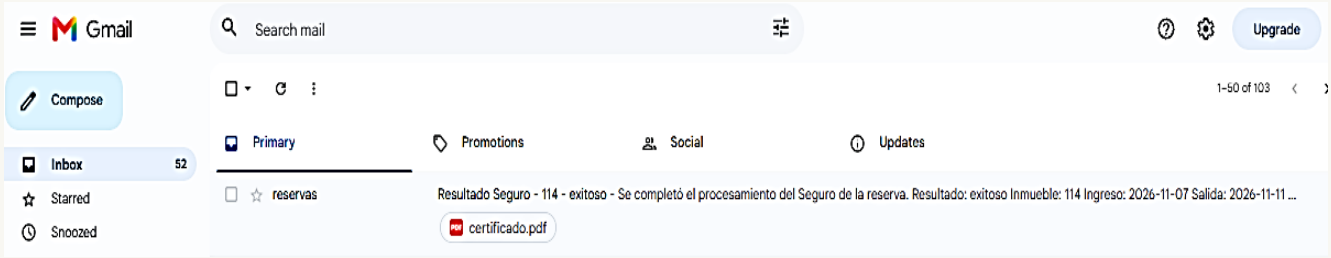


Imagen 17 Resultado exitoso del seguro del apartamento 114



Detalle de la imagen 17 Asunto del resultado y certificado.pdf

Elemento del correo	Qué significa o qué permite hacer
Resultado Seguro - 114 - exitoso	Identifica el apartamento y el resultado informado por la aplicación.
Ingreso y Salida	Permiten comprobar que el mensaje corresponde a las fechas de la reserva.
certificado.pdf	Archivo del seguro. Pulse el adjunto para abrirlo y descargarlo.
Copia a los huéspedes	El certificado se entrega al propietario. El mensaje aclara que no se ha enviado copia a los huéspedes; usted decide si lo reenvía.

Qué revisar antes de compartir el PDF

1. Abra el mensaje y compruebe apartamento, fechas y número de emisión.

2. Abra «certificado.pdf» y revise los huéspedes y la cobertura de fechas que muestra el documento.

3. Guarde el archivo. Si desea compartirlo con los huéspedes, reenvíelo desde su correo. También puede abrirlo en GerencIA con «SI, Póliza Generada».

Si encuentra un aviso de saldo. Revise los días disponibles y los requeridos para la reserva, calculados a partir de su duración y cantidad de huéspedes. Gestione la recarga para continuar la emisión. Solicitar el seguro no acredita, por sí solo, que ya exista una póliza.

10 Consultar y descargar reportes

Objetivo. Consultar la información de las reservas y descargarla para Excel.

Menú y acceso. Página de inicio: pulse «Ver reportes».

Funciones disponibles. Elegir filtros y usar tres reportes: Reservas Cumplidas, Resumen mensual y Resumen trimestral.

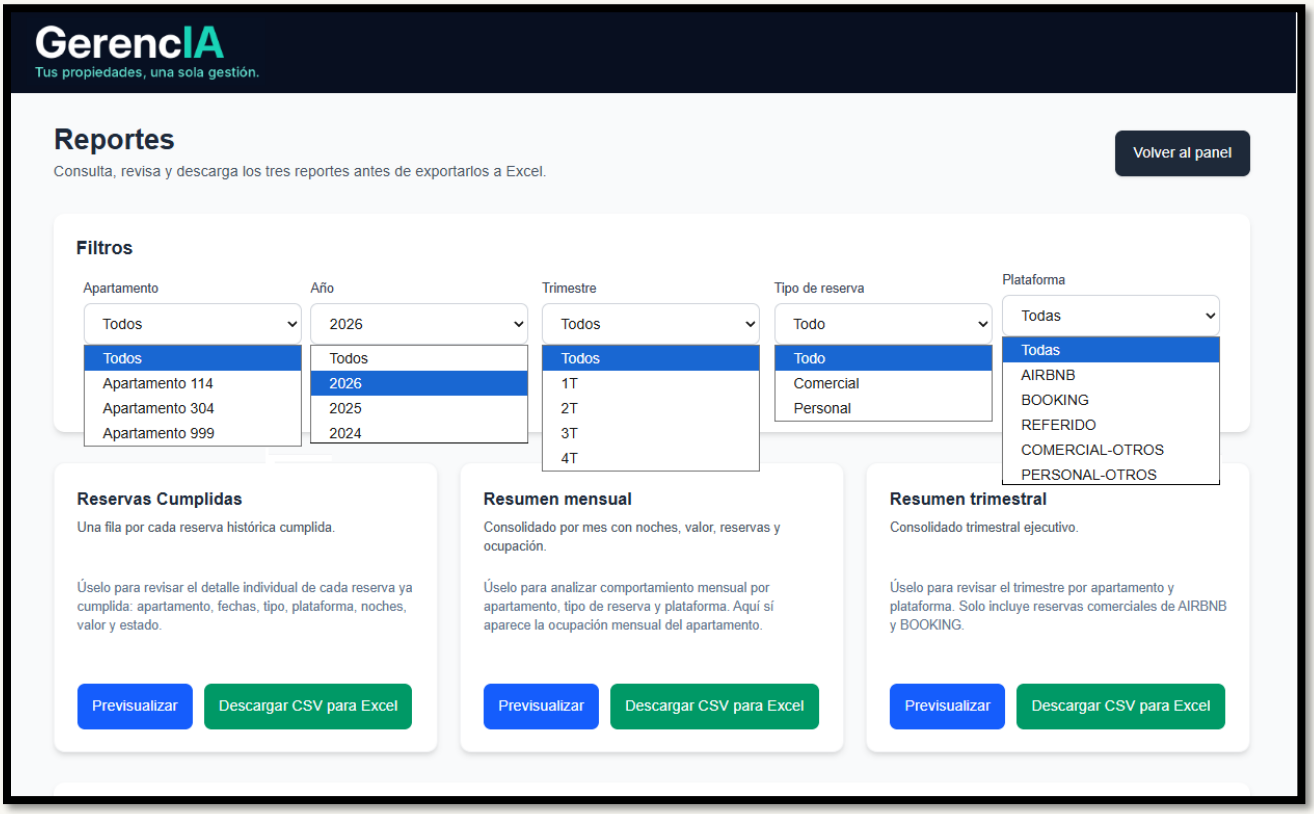


Imagen 18 Filtros y tarjetas de reportes

Filtro	Cómo se utiliza
Apartamento	Permite consultar uno de los apartamentos o «Todos».
Año	Permite elegir el año o «Todos».
Trimestre	Permite elegir 1T, 2T, 3T o 4T. «Todos» no limita por trimestre.
Tipo de reserva	Permite elegir Comercial, Personal o Todo.
Plataforma	Permite elegir Todas o una procedencia, como AIRBNB, BOOKING, REFERIDO, COMERCIAL-OTROS o PERSONAL-OTROS.

Abrir una lista. Pulse la flecha del filtro y seleccione una opción. En la imagen se muestran varias listas desplegadas para que pueda ver sus alternativas.

10.1 Elegir previsualizar y descargar

Qué contiene cada reporte

Reporte	Para qué sirve
Reservas Cumplidas	Detalle individual de cada reserva histórica cumplida: apartamento, fechas, tipo, plataforma, noches, valor y estado.
Resumen mensual	Información agrupada por mes, con noches, valor, reservas y ocupación, según apartamento, tipo de reserva y plataforma.
Resumen trimestral	Resumen del trimestre por apartamento y plataforma. La pantalla indica que solo incluye reservas comerciales de AIRBNB y BOOKING.

Qué activa cada botón

Botón	Qué ocurre al pulsarlo
Previsualizar	Cada tarjeta tiene su propio botón. Muestra debajo una tabla con los registros de la consulta de ese reporte.
Descargar CSV para Excel	Cada tarjeta tiene su propio botón. Descarga el archivo de datos del reporte correspondiente para abrirlo en Excel.
Volver al panel	Sale de Reportes y regresa al panel de reservas.

Consulta paso a paso

1. Seleccione el apartamento y el periodo que necesita. Después elija los otros filtros que correspondan.

2. Elija cuál de los tres reportes desea revisar. Pulse «Previsualizar» en su tarjeta.

3. Desplácese hacia abajo para ver la tabla. Compruebe que los registros corresponden a su consulta.

4. Pulse «Descargar CSV para Excel» en la misma tarjeta. Abra el archivo descargado con Excel. La ubicación del archivo depende de la configuración de su navegador.

Cómo leer los trimestres

Opción	Meses que comprende
1T	Enero a marzo
2T	Abril a junio
3T	Julio a septiembre
4T	Octubre a diciembre

Si no aparecen registros. Revise los filtros y el alcance del reporte. Por ejemplo, el resumen trimestral no incluye reservas personales ni otras plataformas distintas de las indicadas en su tarjeta.

11 Configuración

Objetivo. Administrar la clave de su cuenta y acceder a la configuración operativa.

Menú y acceso. Página de inicio: pulse «Configuración».

Funciones disponibles. Cambiar contraseña, abrir el acceso de TRA para Windows y continuar hacia programación y credenciales.

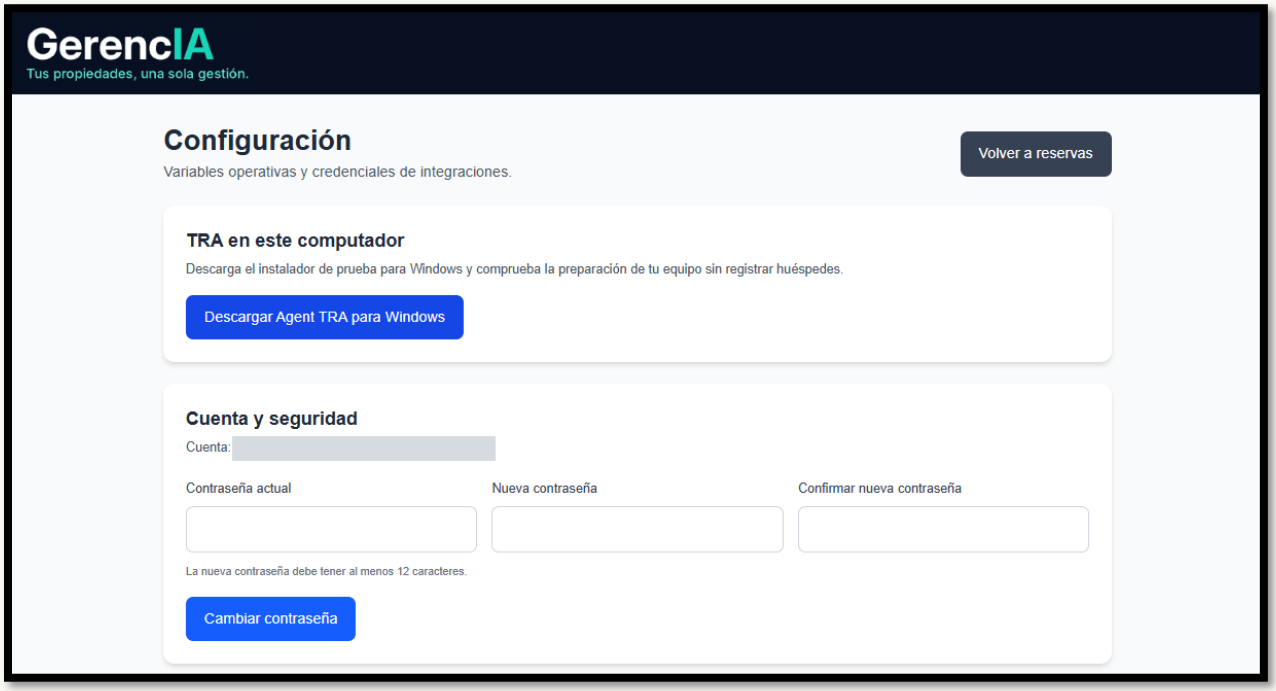


Imagen 19 Configuración de cuenta y acceso a TRA Windows

Elemento	Qué hace o qué debe escribir
Volver a reservas	Regresa a la pantalla de reservas.
Descargar Agent TRA para Windows	Abre la página con la descarga y la comprobación del equipo para TRA. La descarga, por sí sola, no registra huéspedes.
Cuenta	Muestra el correo de la cuenta abierta. Está cubierto en la imagen.
Contraseña actual	Escriba la clave con la que está ingresando actualmente.
Nueva contraseña	Escriba la nueva clave. La pantalla pide al menos 12 caracteres.
Confirmar nueva contraseña	Repita exactamente la nueva clave.
Cambiar contraseña	Envía el cambio de clave con los datos escritos en esos tres campos.

Para cambiar la clave. Complete los tres campos y pulse «Cambiar contraseña». Revise la respuesta del aplicativo. En su próximo ingreso utilice la nueva clave cuando el cambio haya sido aceptado.

11.1 Programación operativa

Objetivo. Definir con cuánta anticipación se realizan las tareas de la operación.

Menú y acceso. Dentro de Configuración, ubique «Programación operativa».

Funciones disponibles. Ajustar los días de Edificio, Seguro y recordatorios. Las confirmaciones al propietario llegan al correo registrado en su cuenta de GerencIA.

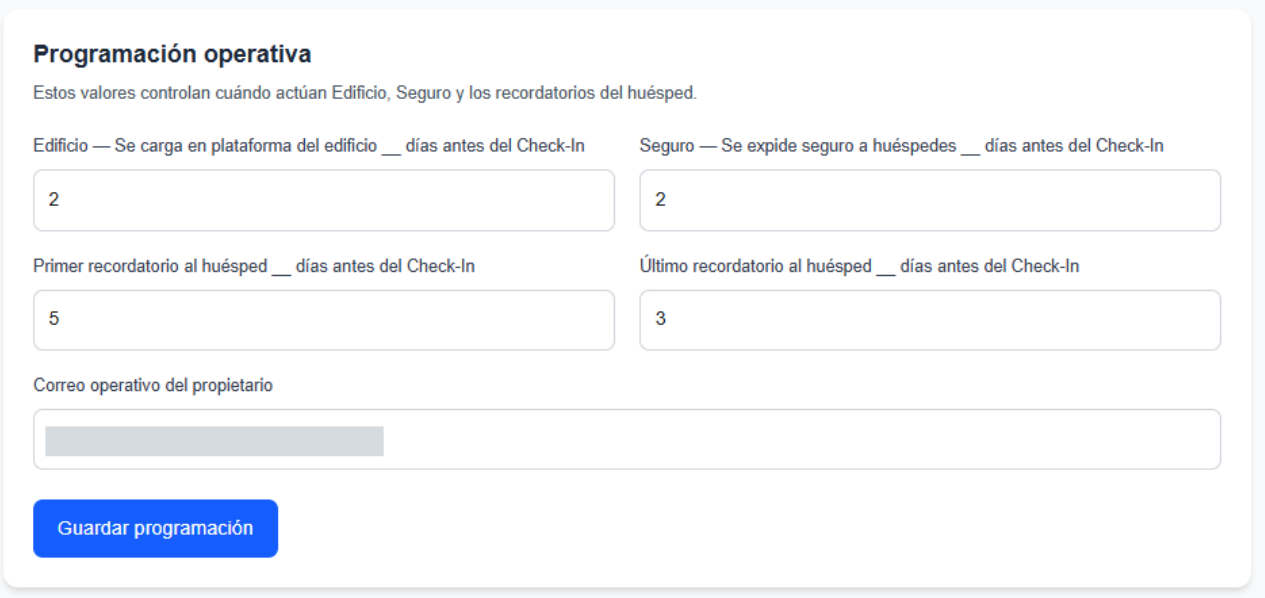


Imagen 20 Días de anticipación y correo operativo

Elemento	Qué hace o qué debe escribir
Edificio	Días antes del ingreso en que se programa la carga en la plataforma del edificio. La imagen muestra 2.
Seguro	Días antes del ingreso en que se programa el seguro, si aplica a la reserva. La imagen muestra 2.
Primer recordatorio al huésped	Días antes del ingreso para el primer aviso. La imagen muestra 5.
Último recordatorio al huésped	Días antes del ingreso para el último aviso. La imagen muestra 3.
Correo operativo del propietario	Referencia operativa de esta pantalla. Para recibir las confirmaciones, compruebe el correo registrado en su cuenta de GerencIA.
Guardar programación	Guarda los ajustes de esta sección. Los días de anticipación se aplican a todos los apartamentos de la sesión.

Cómo guardar los cambios

1. Revise los días de anticipación. Si la pantalla muestra un correo operativo, compruébelo. Las confirmaciones al dueño se dirigen al correo registrado de su cuenta.

2. Pulse «Guardar programación» y revise la respuesta en pantalla.

11.2 Credenciales de Edificio

Objetivo. Identificar dónde se guardan los accesos del portal del edificio por apartamento.

Menú y acceso. En Configuración, avance hasta «Credenciales de integraciones» y ubique «Edificio».

Funciones disponibles. Consultar el estado, escribir usuario y contraseña, y guardar los datos del apartamento correspondiente.

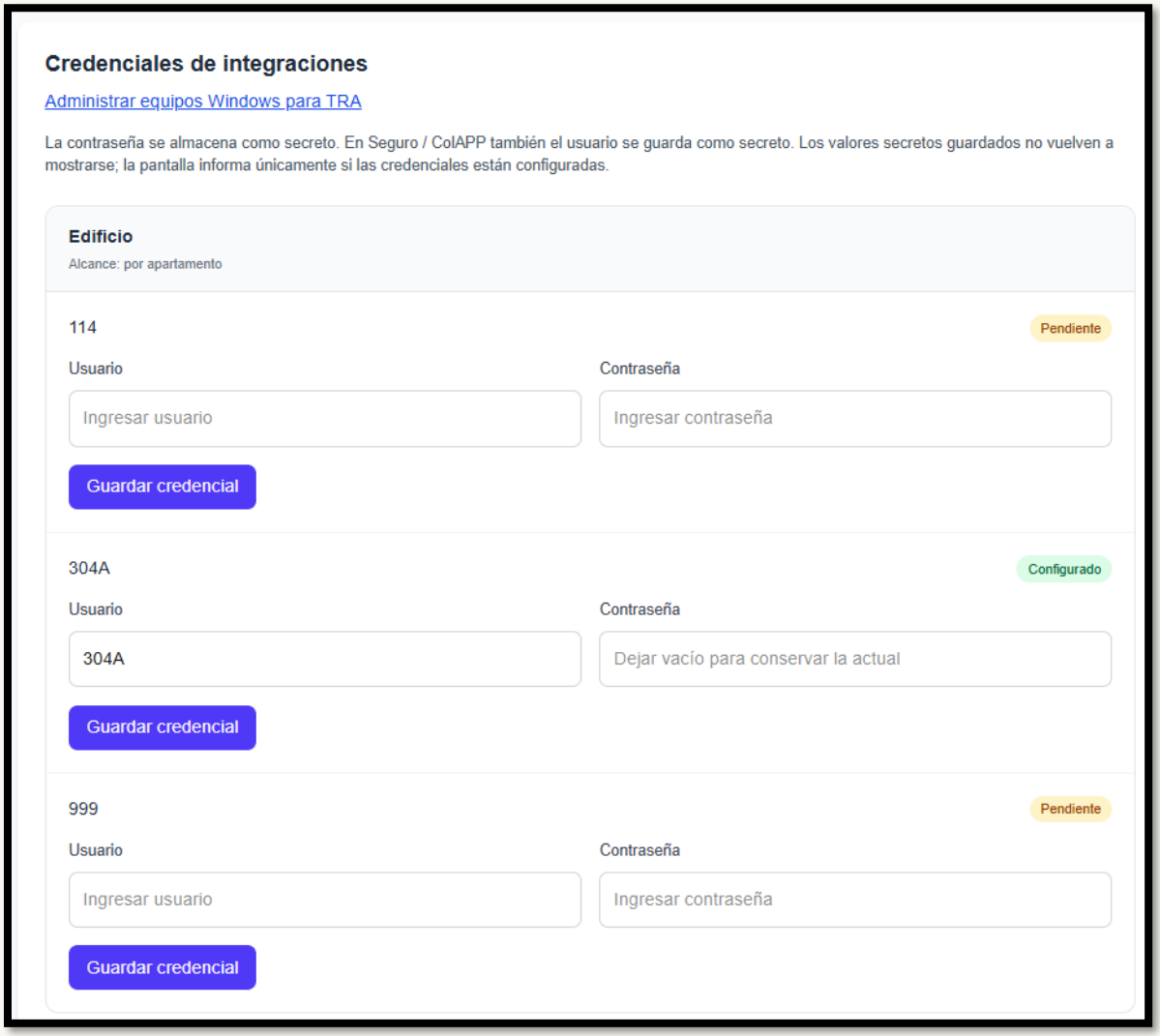


Imagen 21 Credenciales de integraciones y sección Edificio

Qué muestra. Los bloques 114, 304A y 999 pertenecen a apartamentos distintos. Cada uno tiene sus propios campos y su botón «Guardar credencial». La explicación de los controles continúa en la página siguiente.

Acceso adicional. «Administrar equipos Windows para TRA» abre el área de administración de equipos. Ese enlace corresponde a TRA y no guarda las credenciales de Edificio.

NOTA: Para comenzar a crea reservas en un apartamento dado, deben estar configuradas las 3 plataformas de la aplicación: Edificio, Seguro y TRA. Configurada es que se hayan ingresado los datos de usuario y contraseña de cada plataforma.

11.3 Guardar y actualizar accesos

Esta explicación corresponde a la imagen 21. Los mismos conceptos de usuario, contraseña y estado también aparecen en las secciones de Seguro y TRA.

Elemento de la imagen 21	Qué significa o qué activa
Número del apartamento	Identifica a qué propiedad pertenecen los datos de ese bloque.
Pendiente	Indica que la sección todavía requiere configuración de acceso para ese apartamento.
Configurado	Indica que los datos de acceso están registrados. No demuestra, por sí solo, un ingreso exitoso al portal.
Usuario	Escriba el usuario del portal correspondiente al apartamento. No lo confunda con su correo de ingreso a GerencIA.
Contraseña	Escriba la clave del portal que está configurando. Los valores secretos guardados no se muestran de nuevo.
Dejar vacío para conservar la actual	Cuando aparece esta indicación, dejar vacía la contraseña conserva la que ya está guardada.
Guardar credencial	Guarda los datos del bloque de Edificio donde se encuentra el botón.

Registrar un acceso por primera vez

1. Localice el apartamento correcto dentro de «Edificio».

2. Escriba el usuario y la contraseña de ese portal para ese apartamento.

3. Pulse «Guardar credencial» en el mismo bloque y revise la respuesta del aplicativo.

Actualizar datos ya guardados

1. Ubique el apartamento y escriba el usuario que desea conservar o utilizar.

2. Si cambia la contraseña, escriba la nueva. Si la pantalla permite conservar la actual dejándola vacía, use esa opción cuando no quiera cambiarla.

3. Pulse «Guardar credencial» y revise el resultado. Para otro apartamento, repita la operación en su propio bloque.

Recuerde. Guardar datos permite que el aplicativo los utilice cuando corresponda hacer la tarea. Si el portal rechaza el acceso, será necesario revisar esas credenciales; «Configurado» no sustituye esa comprobación.

11.4 Credenciales de Seguro

Objetivo. Guardar el acceso del servicio de seguros para cada apartamento.

Menú y acceso. Configuración: ubique la sección «Seguro».

Funciones disponibles. Consultar el estado, escribir o actualizar los accesos y guardar cada bloque.

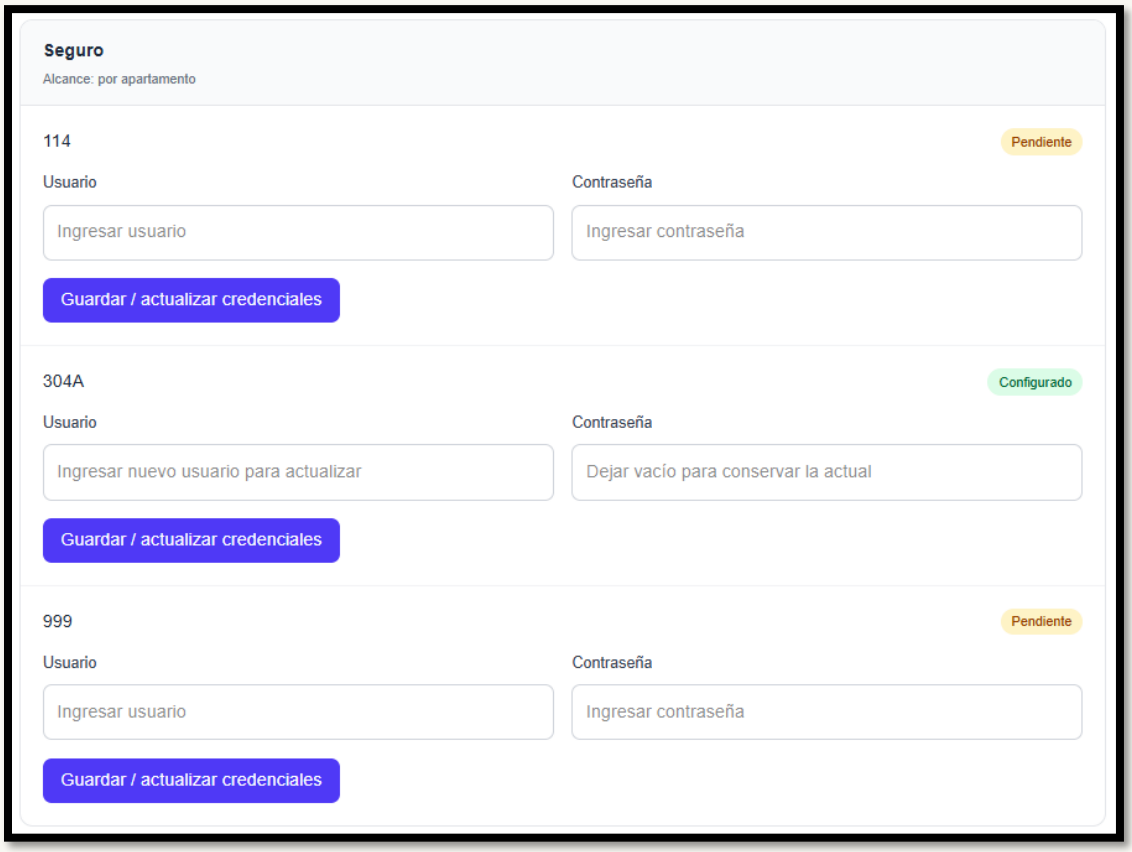


Imagen 22 Accesos de Seguro por apartamento

Elemento	Qué hace o qué debe escribir
114 · 304A · 999	Identifican los tres bloques de apartamento que muestra la captura.
Usuario	Escriba el usuario del servicio de seguros del apartamento correspondiente.
Contraseña	Escriba su clave. Si aparece «Dejar vacío para conservar la actual», puede conservar la ya guardada.
Pendiente · Configurado	Muestran si hay una configuración registrada. No certifican que un seguro ya se haya expedido.
Guardar / actualizar credenciales	Guarda o actualiza los datos únicamente del bloque donde pulsa el botón.

Paso a paso. Ubique el apartamento, complete sus accesos y pulse su botón de guardar. Revise la respuesta. La decisión de solicitar seguro para una reserva se toma en «Nueva Reserva», no en esta pantalla.

11.5 Credenciales de TRA

Objetivo. Reconocer los campos de acceso TRA que muestra la configuración web.

Menú y acceso. Configuración: ubique «TRA — Registro de huéspedes».

Funciones disponibles. Consultar el estado y registrar o actualizar los datos del bloque de apartamento.

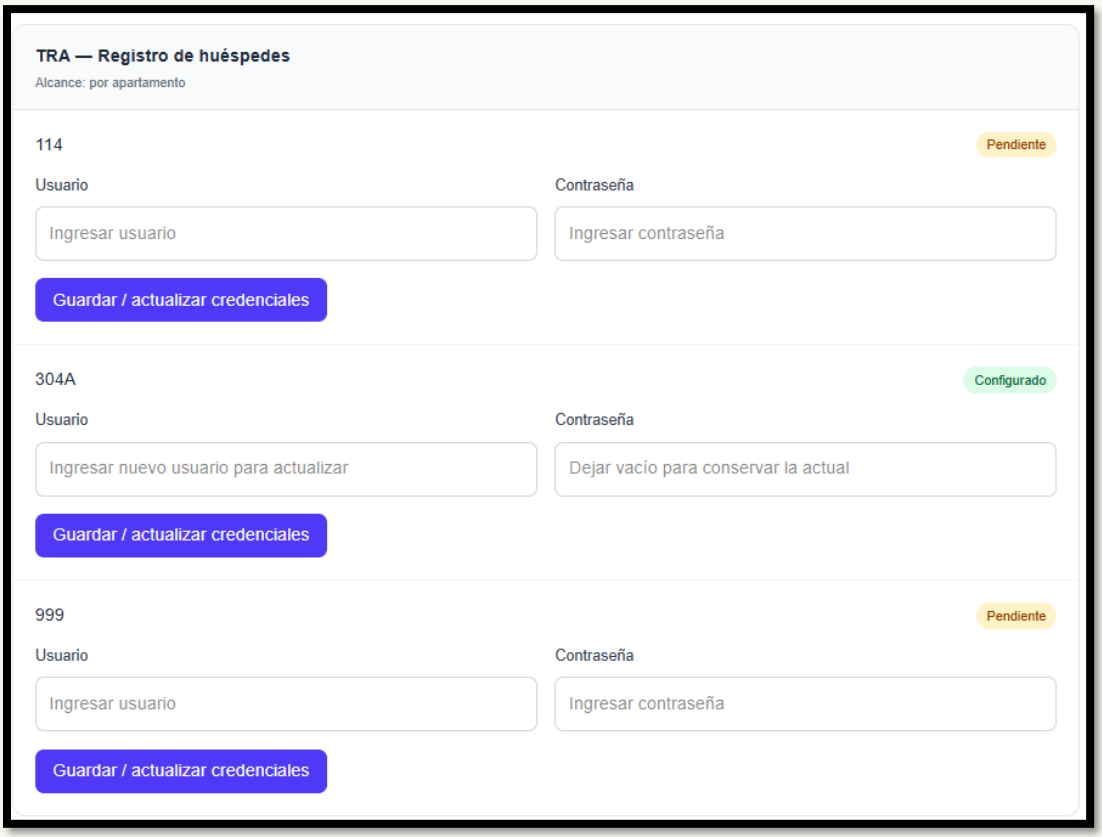


Imagen 23 Sección web de accesos TRA

Elemento	Qué hace o qué debe escribir
114 · 304A · 999	Identifican los apartamentos a los que se refieren los accesos.
Usuario y Contraseña	Campos para los datos de acceso TRA del apartamento. No son los campos de inicio de sesión de GerencIA.
Pendiente · Configurado	Indican si hay datos registrados para ese bloque. «Configurado» no demuestra que el computador esté listo para TRA.
Guardar / actualizar credenciales	Guarda o actualiza la información del bloque donde se encuentra el botón.

Cómo utilizarla. Revise el apartamento, escriba sus accesos y pulse el botón del mismo bloque. Cuando la contraseña indique que puede dejarse vacía para conservar la actual, no la reescriba si no desea cambiarla.

Para procesar reservas. El computador también debe estar preparado para TRA. La configuración web de esta imagen no sustituye esa preparación. Con el equipo listo, use «Procesar TRA» como se explica en el capítulo 6.

12 Ayuda y problemas frecuentes

Objetivo. Resolver comprobaciones sencillas y saber cuándo solicitar asistencia.

Situación	Qué hacer
No puedo entrar	Revise el correo escrito y la clave. Si la olvidó, use «¿Olvidaste tu contraseña?». No envíe su contraseña al pedir ayuda.
No aparece el apartamento esperado	Compruebe la cuenta abierta y pulse «Refrescar apartamentos». Si sigue sin aparecer, contacte a IA LO TENEMOS.
Guardar Reserva no permite continuar	Revise los campos con asterisco y las selecciones de Tipo de reserva y Seguro. Lea el mensaje que muestre el formulario.
No sé si la reserva se guardó	Consulte «Vigentes» antes de volver a crearla. Si no es claro el resultado, solicite ayuda.
El huésped no recibió el correo	Compruebe el correo de la reserva. Puede copiar su enlace con «Copiar link» y compartirlo nuevamente con el huésped.
Veo completado pero la estadía no terminó	Es correcto: «completado» se refiere a la información diligenciada por el huésped, no al final de la estadía.
El reporte aparece vacío	Revise los filtros. Recuerde el alcance especial del resumen trimestral: comercial, AIRBNB y BOOKING.
No se abre o se detiene TRA	Verifique con soporte que el computador esté preparado. Conserve el mensaje visible y no repita una carga sin aclarar el resultado anterior.
Figura Configurado pero el portal no ingresa	Los datos están guardados, pero pueden requerir revisión. Compruebe el apartamento y solicite asistencia con el mensaje de error.

12.1 Consultas sobre integraciones y pólizas

Situación	Qué hacer
Crear Reserva muestra integraciones faltantes	Pulse «Ir a Configuración», complete los accesos del apartamento y vuelva a intentar. Consulte el capítulo 4.
Completado pero Edificio sigue Pendiente	Revise la programación y el estado de esa fila. «Completado» se refiere a los datos del huésped. Consulte el capítulo 8.
Seguro dice SI, Pendiente	La solicitud aún no muestra una póliza generada. Revise su resultado antes de buscar el PDF.
Seguro dice SI, SIN Saldo	Revise el saldo disponible y el requerido en el aviso; gestione la recarga con el servicio de Seguro.
El enlace de la póliza no abre	Compruebe la reserva y revise el certificado adjunto del correo exitoso. Si continúa la dificultad, solicite asistencia.
No encuentro el correo de confirmación	Revise el correo registrado de su cuenta, las carpetas de spam y la búsqueda por asunto y apartamento. Compare el estado en GerencIA antes de repetir el trámite.
Veo Diligenciada manualmente	La fila registra una gestión manual. Revise sus soportes; ese estado no significa que GerencIA haya ejecutado automáticamente el trámite.

Contacto de IA LO TENEMOS

- www.ialotenemos.co
- gerencia.comercial@ialotenemos.co

Estos datos también se encuentran al pie de todas las páginas del manual.

Al pedir ayuda, indique la pantalla, el apartamento, la acción que intentó realizar y el mensaje que apareció. Puede adjuntar una captura con los datos personales y secretos cubiertos.

13 Glosario de términos

Palabras del aplicativo explicadas de forma sencilla

Término	Qué significa
Agent TRA para Windows	Programa del computador que permite continuar el proceso de TRA desde GerencIA. Requiere que el equipo esté preparado.
Apartamento	Propiedad seleccionada para crear, consultar o procesar sus reservas. Compruebe su nombre y número antes de actuar.
Cancelar una reserva	Anular una reserva creada y liberar los días que ocupaba. Es diferente de cerrar un formulario sin guardarlo.
CAPTCHA	Prueba que pide confirmar que usted es una persona. En TRA debe completarla el usuario para que el programa continúe.
Check-in	Ingreso del huésped al apartamento. Corresponde a la fecha y hora de llegada.
Check-out	Salida del huésped del apartamento. Corresponde a la fecha y hora de finalización de la estadía.
Comercial o reportar	Tipo de reserva que el dueño identifica como comercial. Estas reservas pueden formar parte del procesamiento TRA.
Completado	Estado que indica que el huésped diligenció toda la información solicitada. No significa que haya terminado la estadía.
Configuración	Página donde se administran la contraseña, los tiempos de operación y los datos de acceso a otras plataformas.
Configurado	Indicador de que los datos de acceso están guardados. Por sí solo no confirma que se haya ingresado correctamente al portal.
Contraseña	Clave utilizada junto con el usuario para ingresar a GerencIA o a otra plataforma. Debe mantenerse privada.
Correo del huésped	Dirección de correo del huésped principal. Allí se envía el enlace para completar los datos de la reserva.
Correo operativo	Dirección donde el usuario recibe mensajes administrativos y soportes relacionados con la operación.
Credenciales	Nombre conjunto del usuario y la contraseña que se utilizan para entrar a un aplicativo.

Glosario de términos

Continuación del glosario

Término	Qué significa
CSV para Excel	Archivo de datos que se descarga desde un reporte y puede abrirse en Excel para consultar la información.
Early check-in	Llegada anticipada. Anotación que informa al dueño de una llegada antes del horario habitual.
Edificio	Plataforma externa a la que se reporta la información de huéspedes para la operación del edificio.
Fecha de ingreso	Día en que comienza la estadía del huésped en el apartamento.
Fecha de salida	Día en que termina la estadía del huésped en el apartamento.
Fecha límite de TRA	Fecha de corte para procesar reservas comerciales con salida anterior al día elegido. No incluye salidas del mismo día.
Filtros	Opciones que permiten limitar una consulta, por ejemplo, a un apartamento, un año, un trimestre o un tipo de reserva.
Histórico	Vista de las reservas cuya estadía realmente se cumplió. Permite consultar las reservas ya finalizadas.
Huésped principal	Persona de contacto de la reserva. Recibe el correo con el enlace para completar la información solicitada.
Late check-out	Salida tardía. Anotación que informa al dueño de una salida después del horario habitual.
Link o enlace	Acceso que abre otra página. El enlace de la reserva permite al huésped completar su información.
Meses OFF	Muestra los registros sin separarlos por meses.
Meses ON	Muestra los mismos registros agrupados por meses para facilitar su lectura.

Glosario de términos

Continuación del glosario

Término	Qué significa
Observaciones	Espacio para escribir notas adicionales sobre la reserva. Ayuda al dueño a recordar información relevante.
Ocupación	Medida utilizada en reportes para mostrar cuánto se utilizó el apartamento durante un periodo.
Pendiente	Indicador de que falta una tarea o una configuración. Su significado concreto depende de la sección donde aparece.
Personal o no reportar	Tipo de reserva que el dueño identifica como personal. No forma parte del reporte de reservas comerciales a TRA.
Plataforma	Sitio relacionado con la reserva o su operación, como AIRBNB, BOOKING, Edificio, Seguro o TRA, según la pantalla.
Previsualizar	Mostrar el reporte en una tabla debajo de las opciones de consulta, antes de descargarlo.
Programación operativa	Días de anticipación definidos para Edificio, Seguro y recordatorios. Se aplican a todos los apartamentos de la sesión.
Refrescar apartamentos	Actualizar la lista de apartamentos que muestra GerencIA.
Reserva vigente	Reserva que aparece en la vista Vigentes para su consulta y seguimiento, por ejemplo, una próxima estadía.
Seguro de huéspedes	Opción con la que el dueño indica si solicita seguro para esa reserva. Su selección queda a criterio del dueño.
Status Reserva	Nombre de la columna que muestra el estado de la reserva. Por ejemplo, «completado» indica que sus datos están diligenciados.
TRA	Portal de registro de huéspedes al que se envían los datos de las reservas comerciales que corresponde procesar.
Usuario	Identificación utilizada para ingresar a una cuenta. En el inicio de GerencIA se utiliza el correo registrado.

Glosario de términos

Términos de seguimiento y confirmaciones de esta versión

Término	Qué significa
Cargada correctamente	Estado que informa un resultado exitoso de la carga de la reserva al edificio.
Certificado de seguro	PDF de la póliza disponible. Permite revisar la emisión, las personas aseguradas y sus fechas.
Confirmación de Edificio	Correo al propietario con el resultado informado del registro y sus soportes adjuntos.
Diligenciada manualmente	Estado azul que identifica una gestión marcada como realizada manualmente.
Integración habilitada	Conexión con Edificio, Seguro o TRA activada por el superadministrador para la operación.
Póliza generada	Estado que indica que el certificado de seguro está disponible. El texto de la etiqueta abre el PDF.
Saldo del seguro	Cantidad de días disponibles para emitir seguros. La reserva requiere días según su duración y número de huéspedes.
SI, Pendiente	Seguro solicitado para una reserva que todavía no muestra una póliza generada.
SI, SIN Saldo	Resultado que indica que se requiere recargar el saldo para continuar la emisión solicitada.
Soportes o evidencias	Archivos que acompañan una confirmación y permiten revisar el resultado registrado.