CAPÍTULO 17

EL CHECKLIST QUE EVITA ERRORES ANTES DEL VIAJE

Cinco bloques para comprobar documentos, operación y entrega antes de la salida



Una revisión final funciona cuando no depende de la memoria: cada punto debe clasificarse en: Verificado, Pendiente, No aplica o Requiere acción.

"¿Ya revisaste que todo esté correcto?". Antes de un viaje, esa pregunta puede parecer demasiado amplia. Un expediente puede verse completo y todavía esconder un nombre mal capturado, un traslado ligado a un vuelo que cambió de horario o un requisito de entrada consultado hace meses.

El documento base coloca dentro del módulo de Operación, Servicio y Documentación tres prioridades: dominar seguros, visas y documentación; convertir el servicio y la resiliencia en ventaja competitiva; e implementar procesos y control documental. A partir de esa base, este capítulo propone un control previo a la salida que el agente pueda repetir sin depender únicamente de la memoria.

UN CHECKLIST NO ES UNA COLECCIÓN DE PALOMITAS

Una lista sirve cuando obliga a verificar. Si solo confirma que "algo está en el expediente", puede dar una falsa sensación de seguridad.

Por eso conviene trabajar con cuatro estados: verificado, pendiente, no aplica y requiere acción.

"Verificado" significa que revisaste el dato contra la fuente correspondiente. "Pendiente" indica que falta información o una respuesta. "No aplica" evita casillas ambiguas. "Requiere acción" señala un punto que debe resolverse antes de cerrar la revisión.

BLOQUE 1
IDENTIDAD Y REQUISITOS DE VIAJE

Empieza por los datos que pueden impedir que el pasajero avance.

Compara el nombre de cada viajero con el documento que utilizará. Revisa que las reservaciones relevantes correspondan a esa identidad y confirma qué documentación requiere el itinerario completo, incluidas las escalas.

No utilices una regla genérica de vigencia de pasaporte para todos los países. Los requisitos dependen del destino, tránsito, nacionalidad y circunstancias del viaje. La Guía de Viaje de la Secretaría de Relaciones Exteriores pide a quienes salen de México consultar información oficial y comprobar que su documentación sea válida y vigente. IATA Travel Centre concentra requisitos actualizados de pasaporte, visa y salud a partir de fuentes oficiales y de la base Timatic utilizada ampliamente por aerolíneas.

Si el expediente contiene una captura antigua, vuelve a verificar cuando el requisito pueda haber cambiado. Guarda la fuente y la fecha de consulta, no solo el resultado.



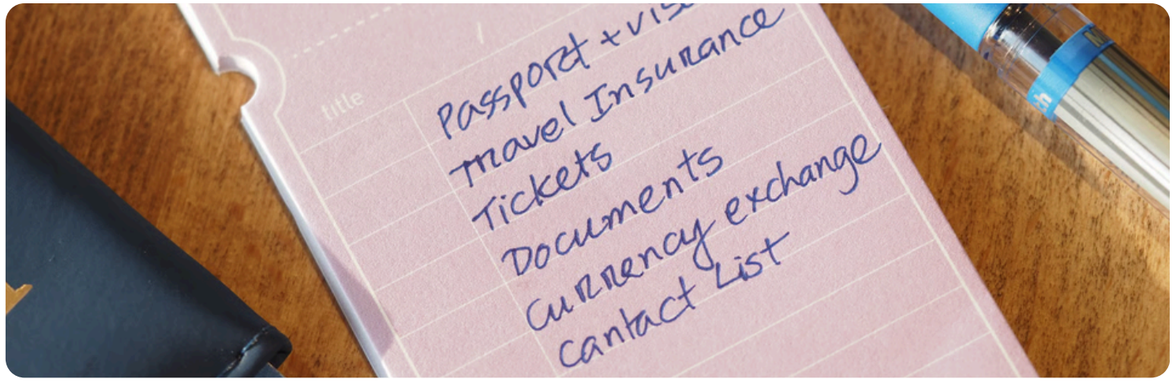
BLOQUE 2
LA OPERACIÓN COMPLETA

Después revisa lo que debe ocurrir en secuencia.

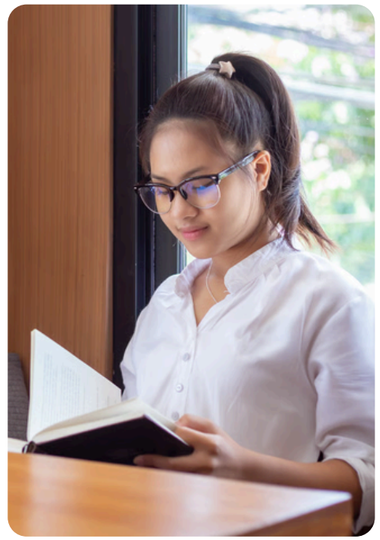
Confirma vuelos y horarios vigentes, aeropuertos, hoteles, fechas, tipo de habitación, traslados, tours, renta de automóvil cuando exista, localizadores y servicios incluidos.

No revises cada elemento como si estuviera aislado. Un cambio en un vuelo puede afectar un traslado, la hora de llegada al hotel o una actividad reservada. Una noche modificada puede mover el resto del itinerario.

La pregunta útil es: si este dato cambió, ¿qué más depende de él?



BLOQUE 3
DINERO, CONDICIONES Y SERVICIOS ESPECIALES



Comprueba qué está pagado, qué falta pagar y qué condiciones deben conocer los viajeros.

Revisa moneda, cargos pendientes, fechas límite vigentes, políticas importantes de cambio o cancelación y aquello que el cliente aceptó durante la venta.

Incluye equipaje cuando corresponda, porque puede variar por aerolínea, tarifa, ruta y pasajero. Evita trasladar automáticamente una franquicia de un boleto a otro.

Si el viajero solicitó asistencia, alimentación especial, movilidad, asiento, cuna u otro servicio, verifica su estado. “Solicitado” no siempre significa “confirmado”.

BLOQUE 4
SEGURO, SALUD Y MEDICAMENTOS

Comprueba que la información entregada sobre seguro corresponda a la póliza real: vigencia, viajeros cubiertos, destino y datos para solicitar asistencia.

La SRE recomienda informarse sobre requisitos sanitarios y considerar seguro de viaje. También recomienda llevar documentación y recetas cuando sean necesarias. Eso no convierte al agente en médico ni en autoridad migratoria: su trabajo es señalar qué debe verificarse y dirigir al viajero hacia fuentes y profesionales adecuados.

Si existen medicamentos, necesidades médicas o condiciones particulares, evita asumir que las reglas de transporte o ingreso son iguales en todos los países. Marca el punto para verificación específica.

BLOQUE 5
LO QUE RECIBE EL VIAJERO



Una operación correcta también puede fallar si el cliente no entiende qué lleva consigo.

Entrega los documentos de forma ordenada y explica qué necesita presentar, qué debe conservar accesible y qué queda pendiente. Incluye contactos relevantes de proveedores, asistencia y agencia.

Para viajeros mexicanos en el extranjero, la SRE mantiene la Guía de Viaje y recomienda el registro en SIRME para facilitar comunicación en situaciones de emergencia. La misma guía aconseja conservar copias físicas y digitales de documentos importantes.

El objetivo no es entregar una carpeta enorme. Es que el viajero encuentre rápidamente lo que necesita.

UN CASO: EL VUELO CAMBIÓ, EL TRASLADO NO

Imagina este caso didáctico. Una familia viaja a Madrid. Los vuelos, hotel y traslado aparecen confirmados. Dos días antes de la entrega final, el agente revisa nuevamente el vuelo y detecta que la aerolínea adelantó la llegada.

El boleto está correcto, pero el traslado conserva el horario anterior.

El checklist obliga a seguir la dependencia: vuelo modificado → traslado → hora estimada de llegada al hotel. El agente actualiza el servicio, confirma el nuevo horario con el proveedor y registra el cambio.

El error estaba en dos servicios correctos por separado que ya no coincidían entre sí.

Vuelo modificado
La aerolínea adelantó la llegada.

Traslado actualizado
Se confirma el nuevo horario con el proveedor.

Llegada al hotel
Se ajusta la hora estimada

TU CHECKLIST DE SALIDA

Antes de cerrar un expediente, revisa cinco bloques:

Identidad y requisitos.	Nombres, documentos, entrada, tránsito y fuentes consultadas.
Operación.	Vuelos, hoteles, traslados, servicios y dependencias entre ellos.
Condiciones.	Pagos, políticas, equipaje y servicios especiales.
Protección.	Seguro, salud, medicamentos y puntos que requieren verificación específica.
Entrega.	Documentos, contactos, pendientes y explicación al viajero.

Junto a cada punto coloca uno de cuatro estados: verificado, pendiente, no aplica o requiere acción.

PONLO A TRABAJAR HOY

Elige una salida próxima. No revises todo de memoria. Abre las fuentes, los localizadores y los documentos que correspondan. Toma un dato de cada bloque y compruébalo.

Si encuentras una diferencia, no solo la corrijas: registra qué cambió y qué otros servicios revisaste a partir de ese cambio.

Un buen checklist no promete que nunca habrá imprevistos. Reduce errores evitables al convertir la experiencia del agente en un proceso que puede comprobarse, repetirse y explicarse.

VER VIDEO

ESCANÉALO PARA VER EL CAPÍTULO COMPLETO