

Flujo canónico del MVP

NexoProp — Plataforma de gestión inmobiliaria

1. Propósito

Este documento fija el recorrido completo de una operación de venta de unidades en un proyecto inmobiliario, desde la creación del inventario hasta la postventa.

La unidad de seguimiento no es el cliente. La unidad de seguimiento es la oportunidad: un expediente que agrupa a una persona interesada, un proyecto, una o más unidades, documentos, decisiones, pagos y cierres.

Un mismo cliente puede tener varias oportunidades. Cada oportunidad recorre el flujo de manera independiente y deja registro de todo lo ocurrido, incluidas las versiones descartadas y los cierres anticipados.

2. Principios del flujo

2.1. Inventario único

Los proyectos y las unidades se publican una sola vez. Venta interna y canales de brokers cotizan y reservan sobre el mismo stock. No existen inventarios paralelos por canal.

2.2. La cotización no bloquea. La reserva sí.

Una cotización vigente informa precio, unidad y plan de pago. No retira la unidad del stock. El bloqueo comercial ocurre cuando existe una reserva válida.

2.3. Toda decisión queda en el expediente

Aprobaciones, rechazos, nuevas versiones, evaluaciones, cargas documentales, firmas, pagos, alertas y cierres se registran en la oportunidad. Nada relevante vive solo en correo o en una planilla externa.

2.4. El proceso puede terminar en cualquier etapa

No solo el rechazo definitivo de una cotización cierra el caso. En cualquier momento se puede dar por concluida la oportunidad, siempre con motivo obligatorio y con la posibilidad de adjuntar archivos.

2.5. La evaluación económica es un resultado externo

El sistema no calcula por sí mismo la capacidad de pago ni la preaprobación bancaria. Recibe, respalda y comunica el resultado de una herramienta o institución externa.

2.6. El dinero se gestiona como parte del flujo, no como un anexo

Reserva, pie, cuotas, intentos de cobro, mora, cartas y alertas forman parte del proceso canónico.

3. Estados de la unidad

Cada unidad del proyecto tiene un estado de inventario. Ese estado se actualiza por eventos del flujo, no por edición libre.

- Disponible: puede cotizarse y reservarse.
- Cotizada: existe al menos una cotización vigente. El bloqueo no es duro.
- Reservada: existe una reserva válida. La unidad no puede venderse a otra oportunidad.
- Prometida: existe una promesa firmada.
- Escriturada: la compraventa quedó formalizada en escritura.
- Entregada: la unidad fue recibida por el cliente.
- Bloqueada: la unidad está fuera de venta por decisión interna, restricción legal u otra causa operativa.

4. Estados de la oportunidad

- Nueva: lead ingresado con datos mínimos.
- En contacto: la inmobiliaria ya inició la gestión comercial.
- En cotización: existe al menos una cotización emitida.
- Reservada: la unidad quedó tomada mediante reserva.
- En evaluación: se solicitó o se espera el resultado financiero externo.
- En documentación: se están reuniendo antecedentes para la promesa.
- En promesa: el documento legal está en preparación, envío o firma.
- Prometida: la promesa está firmada y el plan de pago está vigente.
- En escrituración: se gestiona el crédito definitivo y la firma de escritura.
- Escriturada: la operación quedó formalizada.
- Entregada: la unidad fue entregada.
- En postventa: la relación continúa por incidencias o garantía.
- Perdida: el cliente no avanzó y no hay obligación vigente.
- Desistida: el cliente se retiró después de reserva o promesa.
- Traspasada: cambió el titular o la unidad comprometida.
- Anulada: cierre interno de la operación.

5. Flujo canónico, etapa por etapa

Etapas 0. Creación del proyecto y del inventario

La inmobiliaria crea el proyecto. En esta primera versión el proyecto corresponde a un edificio con N unidades.

Cada unidad se registra con su identificación, tipología, piso, recintos asociados cuando corresponda, precio de lista y estado inicial Disponible.

Las unidades que se habilitan para la venta quedan visibles para el canal interno y para los niveles de brokers autorizados a comercializar ese proyecto.

Sin esta etapa no existe stock que cotizar, reservar ni prometer.

Resultado de la etapa:

- Proyecto activo.
- Catálogo de unidades.
- Inventario compartido disponible para la venta.

Etapas 1. Captura del cliente como lead

El interesado contacta a la inmobiliaria por redes sociales, correo, teléfono, formulario, broker u otro medio.

Se ingresa al sistema con datos mínimos: nombre, un dato de contacto, canal de origen y, si se conoce, el proyecto de interés.

En este punto todavía no se exige la ficha completa de persona. Se crea la oportunidad en estado Nueva y queda asociada a ese lead.

Resultado de la etapa:

- Persona identificada de forma preliminar.
- Oportunidad abierta.
- Origen y fecha de ingreso registrados.

Etapas 2. Contacto y calificación

La inmobiliaria contacta al interesado, confirma el interés, aclara el proyecto o la tipología buscada y deja constancia de la gestión: fecha, responsable, medio y comentario.

Si el caso no debe continuar, se cierra en esta etapa con motivo y, si existen, archivos de respaldo. Ejemplos de cierre: solo consulta, sin capacidad de pago evidente, proyecto no corresponde, no responde.

Si el caso continúa, la oportunidad pasa a En contacto y queda habilitada para cotizar.

Resultado de la etapa:

- Interés calificado o caso cerrado con causa.
- Responsable comercial asignado.
- Bitácora de primer contacto.

Etapas 3. Cotización

Para emitir una cotización se completan datos personales y de contacto básicos del cliente, y se selecciona la unidad o las unidades de interés.

El sistema genera la cotización de forma automática a partir de:

- los datos del cliente;
- los datos del proyecto y de la unidad;
- el precio vigente;
- el descuento o la condición comercial aplicable;
- el plan de pago propuesto;
- la fecha de vigencia;
- el layout de la unidad, cuando exista.

La cotización se envía desde la plataforma. El cliente puede aprobarla, rechazarla o solicitar una nueva versión con otro valor, otra unidad u otros datos.

La oportunidad queda En cotización mientras exista una versión vigente sin reserva.

Reglas de esta etapa:

- Cada emisión es una versión. La versión anterior no se elimina ni se sobrescribe.
- El rechazo de una versión no cierra por sí solo la oportunidad.
- El rechazo definitivo sí cierra la oportunidad, con motivo y respaldo.
- La aprobación no reserva la unidad. Solo habilita el paso siguiente.

Resultado de la etapa:

- Cotización versionada, enviada y registrada.
 - Decisión del cliente sobre esa versión.
 - Base comercial para reservar.
-

Etapas 4. Reserva y bloqueo de la unidad

Con la cotización aprobada se crea la reserva. Se define la unidad, el monto de reserva, el medio de pago y el plazo para enterarlo.

Cuando la reserva queda válida:

- la unidad pasa a Reservada;
- la oportunidad pasa a Reservada;
- nace el expediente de la operación;
- se registra el cobro o el comprobante correspondiente.

La unidad reservada deja de estar disponible para otras oportunidades.

Si la reserva no se paga en el plazo, o el cliente desiste en este punto, la unidad vuelve a Disponible y la oportunidad se cierra como Perdida o Desistida, con motivo obligatorio y archivos opcionales.

Resultado de la etapa:

- Unidad bloqueada.
- Reserva registrada y cobrada o declarada fallida.
- Expediente de operación abierto.

Etapas 5. Evaluación económica

Se solicita una evaluación económica o preaprobación mediante una herramienta o entidad externa.

El resultado se carga en el sistema y se informa al cliente. El registro incluye fecha, evaluador o institución, resultado, observaciones y el archivo del informe.

Un resultado negativo puede terminar el proceso. También puede dejar la oportunidad viva si operaciones autoriza una excepción, un cambio de unidad o una estructura de pago distinta.

La oportunidad pasa a En evaluación hasta que existe un resultado utilizable para continuar.

Resultados previstos:

- En evaluación.
- Preaprobado.
- Aprobado.
- Excepción futura.
- Rechazado.
- No aplica, cuando el cliente paga de contado o no requiere crédito.

Resultado de la etapa:

- Dictamen financiero externo respaldado en el expediente.
- Decisión de continuar, exceptuar o cerrar.

Etapas 6. Documentación del expediente

Si la evaluación permite seguir, se piden los antecedentes necesarios para la promesa y el financiamiento. En el caso habitual se solicitan liquidaciones, cotizaciones previsionales, cédula de identidad y la preaprobación o carta del banco.

Cada documento se carga en el expediente de la oportunidad, con tipo, fecha, emisor y responsable de la carga.

El proceso no avanza a promesa mientras el checklist mínimo del proyecto no esté completo, salvo autorización expresa registrada en la bitácora.

La oportunidad queda En documentación.

Resultado de la etapa:

- Checklist documental controlado.
- Antecedentes respaldados.
- Condición habilitante para redactar la promesa.

Etapas 7. Promesa

Se genera el documento legal de promesa. En él se fija:

- la unidad o las unidades comprometidas;
- el precio;
- el valor del pie;
- la forma de pago del pie;
- las fechas y la periodicidad de las cuotas, cuando el pie se paga en cuotas;
- las cláusulas base y los anexos que correspondan.

La promesa puede cubrir más de un producto de la misma operación, por ejemplo departamento, estacionamiento y bodega.

Estados mínimos del documento:

- Borrador.
- Enviada.
- Firmada por el cliente.
- Firmada por la inmobiliaria.
- Vigente.

Al quedar vigente:

- la unidad pasa a Prometida;
- la oportunidad pasa a Prometida;
- se materializa el plan de pago;
- se generan las cuotas;
- tesorería queda habilitada para recaudar.

Resultado de la etapa:

- Promesa vigente.
- Precio y pie jurídicamente definidos.
- Plan de pago publicado en el expediente y, cuando exista, en el portal del cliente.

Etapas 8. Recaudación del pie, cuotas, alertas y cobranza

A partir de la promesa el sistema administra las obligaciones de dinero asociadas a la operación.

Cada cargo del plan se representa como una cuota o un compromiso con fecha de vencimiento, monto, medio de pago y estado. El plan puede incluir:

- el saldo de reserva, si quedó pendiente;
- el pie, total o en cuotas;
- cuotas periódicas del pie;
- gastos operacionales, cuando se registren en la operación.

Todo aviso, carta, llamado o compromiso de pago queda registrado en la oportunidad. Si el incumplimiento provoca el término de la operación, el cierre se documenta con tipo de desistimiento, motivo y archivos.

Esta etapa convive con las etapas siguientes. No se “cierra” al pasar a escrituración: la cartera de cuotas sigue viva mientras existan saldos pendientes.

Estados de cada compromiso:

- Programado.
- Por vencer.
- Pagado.
- Intento fallido.
- Vencido.
- Condicionado o condonado, cuando exista una decisión expresa.

La gestión de alertas forma parte de esta etapa. El flujo mínimo es el siguiente:

- recordatorio preventivo antes del vencimiento;
- registro del intento de cobro y de su resultado;
- aviso al cliente y al responsable interno si el cobro falla;
- carta de mora cuando el atraso supera el primer umbral;
- tarea de gestión humana cuando el atraso se agrava;
- escalamiento legal cuando el incumplimiento persiste.

Resultado de la etapa:

- Plan de pago ejecutándose.
 - Pagos e intentos trazables.
 - Mora visible y accionable.
 - Evidencia para tesorería, operaciones y, si corresponde, cobranza legal.
-

Etapa 9. Crédito definitivo y escrituración

Cuando el avance de la obra y el banco lo permiten, se gestiona la aprobación hipotecaria definitiva y la firma de la escritura.

En el expediente se registran:

- el resultado del crédito definitivo;
- las observaciones del banco o de la notaría;
- la fecha de firma;
- el documento de escritura o su respaldo.

La oportunidad pasa a En escrituración y, al completar la firma, a Escriturada. La unidad pasa a Escriturada.

Si el crédito definitivo se rechaza, la oportunidad no se cierra de manera automática. Operaciones registra la causa y decide entre nueva evaluación, cambio de condiciones, desistimiento o anulación.

Resultado de la etapa:

- Compraventa formalizada o excepción documentada.
- Unidad fuera del ciclo de promesa.

Etapa 10. Entrega de la unidad

Se agenda la entrega, se verifica el estado de la unidad y se firma el acta de recepción.

El acta puede ser conforme o con observaciones. Las observaciones relevantes abren incidencias de postventa sin necesidad de un ingreso separado e informal.

Al completar la entrega:

- la unidad pasa a Entregada;
- la oportunidad pasa a Entregada;
- el cliente queda habilitado para levantar postulaciones de postventa sobre esa unidad.

Resultado de la etapa:

- Acta de entrega respaldada.
- Fecha efectiva de recepción.
- Puente formal hacia postventa.

Etapa 11. Postventa

Una vez recibida la propiedad, y también en preentrega cuando el proyecto lo permita, se gestionan las incidencias.

Cada incidencia se ingresa como un ticket con:

- cliente y unidad;
- recinto o ubicación;
- tipo de falla o consulta;
- prioridad;
- descripción;
- archivos o fotografías;
- estado y fecha de compromiso.

El ticket puede originar una visita, una orden de trabajo y un cierre con evidencia. El cliente debe poder consultar el estado de su caso dentro del sistema.

La oportunidad puede permanecer En postventa mientras existan tickets abiertos, aunque la venta propiamente tal ya esté cerrada.

Resultado de la etapa:

- Incidencias trazables.
- Atención posterior a la entrega con historial único.
- Cierre de cada caso con evidencia.

6. Cierre anticipado

El flujo puede terminar antes de la escritura o de la entrega. El cierre no es un comentario: es un evento formal de la oportunidad.

Tipos de cierre:

- Perdida, cuando no hubo reserva ni obligación vigente.
- Desistida, cuando el cliente se retira después de reservar o prometer.
- Traspasada, cuando cambia el titular o la unidad.
- Anulada, cuando la inmobiliaria deja sin efecto la operación.

Todo cierre exige:

- motivo;
- etapa en la que ocurre;
- responsable;
- fecha;
- archivos de respaldo, si existen;

- efecto sobre la unidad, de modo que el stock vuelva a Disponible o quede Bloqueada, según corresponda;
- efecto sobre el dinero ya recaudado, aunque en esta versión solo se registre la decisión y no se ejecute aún un workflow jurídico completo.

7. Relación entre etapas y módulos

El flujo anterior se implementa con estos módulos, visibles para el rol de alto nivel:

- Maestros: empresas, proyectos, unidades y precios.
- Comercial: leads, oportunidades y cotizaciones.
- Reserva: toma de unidad y registro del cobro inicial.
- Evaluación: carga y comunicación del resultado externo.
- Expediente: documentos de la operación.
- Promesa: documento legal, firmas y plan de pago.
- Recaudación y cobranza: cuotas, pagos, alertas y mora.
- Escrituración y entrega: hitos finales de la compraventa.
- Postventa: tickets e incidencias.
- Portal del cliente: consulta de estado, documentos, próximos vencimientos e ingreso de solicitudes.

8. Lo que este flujo deja establecido

Queda definido que el MVP debe ser capaz de:

- crear un edificio y sus unidades;
- publicar esas unidades a la venta;
- ingresar un interesado con datos mínimos;
- cotizar de forma automática y versionada;
- enviar la cotización y registrar la respuesta del cliente;
- reservar y bloquear stock;
- cargar una evaluación externa y actuar según su resultado;
- reunir y resguardar la documentación;
- formalizar la promesa con precio, pie y forma de pago;
- administrar las cuotas del pie y las obligaciones posteriores;
- alertar y gestionar cobranza;
- registrar escrituración y entrega;
- atender incidencias de postventa;
- cerrar el caso en cualquier momento con causa y respaldo.