



KIT PRÁCTICO PARA PYMES

Que ninguna consulta quede sin responsable ni siguiente paso.

Guía, plantilla editable y prompts para ordenar el recorrido entre consulta, cotización y seguimiento antes de automatizarlo.

EL PROBLEMA

La consulta no se pierde al entrar. Se pierde entre manos, decisiones y fechas.

Este es un caso compuesto: representa un patrón frecuente, no un cliente ni un resultado atribuido.

01 Entra una consulta WhatsApp, correo, Instagram, formulario o llamada	02 Alguien responde Sin registrar siempre la misma información	03 Otra persona cotiza Busca datos y reconstruye contexto	04 El dueño decide Precio, alcance o excepción	05 Seguimiento incierto Nadie queda con dueño y fecha
---	--	---	--	---

“Una semana después aparece la pregunta: ¿qué pasó con ese cliente?”

El problema no es WhatsApp. Es que el recorrido no tiene una definición común.

ESTA GUÍA SIRVE PARA CUALQUIER CANAL DE ENTRADA.

Localice la fuga antes de escoger la herramienta.

Trabajo



Se copian datos, se rehacen cotizaciones o cada persona responde distinto.

Conocimiento



Solo una persona conoce precios, criterios, archivos o excepciones.

Seguimiento



No hay responsable, fecha o estado visible para el equipo.

Decisión



Todo descuento, cambio o promesa vuelve al dueño.

CINCO FILTROS

1

¿Se repite?

Escoja una tarea que ocurra cada semana.

2

¿Qué información necesita?

Defina únicamente los datos mínimos.

3

¿Regla o criterio?

Separe lo estándar de la excepción.

4

¿Quién responde?

Una persona debe ser dueña del resultado.

5

¿Cómo se mide?

Use seguimiento, tiempo y errores observables.

No automatice todavía. Si una plantilla, una regla o un responsable resuelve la fuga, empiece por ahí.

Describa una sola clase de consulta en cuatro líneas.

Complete primero con el flujo real, no con el proceso que debería existir.

1 ¿Qué activa la tarea?

2 ¿Qué información necesita?

3 ¿Quién la hace o revisa?

4 ¿Cómo sabemos que quedó bien?

INFORMACIÓN MÍNIMA

Anote solo lo necesario para avanzar: qué necesita la persona, alcance conocido, fecha o urgencia, información faltante y siguiente paso.

EXCEPCIÓN

Marque qué precio, fecha, alcance o promesa requiere aprobación y quién puede tomar esa decisión.

Si una conversación contiene datos sensibles de clientes, información financiera o accesos, no la copie completa dentro de una herramienta de IA sin política, autorización y controles adecuados.

Cada consulta necesita dueño, siguiente paso y fecha.

El archivo Excel incluido convierte esta regla en un control sencillo que el equipo puede revisar.

A

Entrada

Fecha, canal, contacto y necesidad resumida.

B

Preparación

Información faltante, responsable y cotización enviada.

C

Seguimiento

Próximo paso, fecha, estado y resultado.

D

Aprendizaje

Excepción o decisión que hizo falta durante el recorrido.

EL ARCHIVO CALCULA

- días abiertos;
- seguimientos de hoy;
- seguimientos vencidos;
- filas activas sin responsable, próximo paso o fecha.

EL EQUIPO DEFINE

- estados válidos;
- quién recibe y cotiza;
- quién hace seguimiento;
- qué debe escalarse al dueño.

Archivo incluido: Plantilla-seguimiento-consultas-Luma.xlsx



PROMPTS • CONSULTA Y RESPUESTA

Use IA para preparar. Una persona decide y envía.

1 • Resumir la consulta

Organizá esta consulta en cinco campos: necesidad, información confirmada, información faltante, siguiente paso propuesto y preguntas pendientes. No inventés datos, fechas, precios ni compromisos. Si algo no aparece, marcá "por confirmar".

[Pegue aquí únicamente el contexto permitido]

2 • Preparar un borrador de respuesta

Redactá un borrador humano y breve. Confirmá lo entendido, pedí únicamente la información que falta y cerrá con un siguiente paso claro. No prometás precio, fecha, alcance ni disponibilidad que no estén aprobados. Entregá el texto como borrador para revisión humana; no lo envíes.

3 • Detectar la excepción

Compará esta solicitud con la regla estándar que incluyo abajo. Señalá qué parte se sale de la regla, qué decisión humana hace falta y qué información debería registrarse después de decidir. No recomendés aprobar o rechazar sin contexto.

Regla estándar: []

Solicitud: []

Nunca pegue contraseñas, llaves API, datos de pago ni información confidencial innecesaria dentro de un prompt.

La IA puede ordenar el contexto sin inventar la decisión.

4 • Preparar la cotización

Convertí la información confirmada en una estructura de cotización con: necesidad, alcance incluido, exclusiones, supuestos, información pendiente y siguiente paso. Marcá cualquier dato no confirmado. No calculés precio ni fecha si no se proporcionaron reglas explícitas.

5 • Preparar seguimiento

Redactá un seguimiento breve y respetuoso. Recordá el contexto, mencioná el siguiente paso acordado y dejá una pregunta fácil de responder. No fabriqués urgencia ni asumás interés. Si falta una decisión interna, indicámelos antes de redactar.

6 • Convertir notas en responsables y fechas

Convertí estas notas en una tabla con: decisión, responsable, fecha, siguiente paso y campo faltante. No asignés personas ni fechas que no estén en las notas; marcá "sin definir" cuando corresponda.

REVISIÓN HUMANA

Antes de enviar, revise nombres, precio, alcance, fecha, adjuntos, tono y cualquier compromiso.

REGISTRO

Después de enviar, actualice el responsable, próximo paso, fecha y estado en la plantilla.

Pruebe el flujo pequeño antes de construir algo grande.

- 1 Escoja una clase de consulta.**
No mezcle todos los servicios ni canales en la primera prueba.
- 2 Defina información y responsable.**
Acordar quién recibe, quién prepara y quién hace seguimiento.
- 3 Use la plantilla durante una semana.**
Registre las consultas reales y las excepciones.
- 4 Mida sin inventar una línea base.**
Observe seguimientos completados, días abiertos, información faltante y vueltas al dueño.
- 5 Decida la siguiente intervención.**
Documentar, simplificar, capacitar, automatizar o detenerse.

SEGUIMIENTO

¿Cuántas consultas tienen próximo paso y fecha?

TIEMPO

¿Cuántos días permanecen abiertas?

EXCEPCIÓN

¿Qué decisiones siguen regresando al dueño?

Conectar correo y calendario puede ayudar, pero amplía los permisos.

Revisión de documentación oficial: 28 de julio de 2026. La disponibilidad y las interfaces pueden cambiar según cuenta, plan y región.

ChatGPT

OpenAI documenta apps/conectores para trabajar con servicios externos, incluidos productos de Google. Revise controles de datos y permisos antes de autorizar.

help.openai.com · Apps in ChatGPT
[Google App for ChatGPT](#) · [Data Controls FAQ](#)

Claude

Anthropic documenta conectores de Google Workspace para Gmail, Google Calendar y Google Drive. La organización debe revisar disponibilidad y alcance antes de usarlos con información de negocio.

support.anthropic.com · [Google Workspace connectors](#)

EMPIECE CON MENOR RIESGO

1

Leer y resumir antes de actuar.

Empiece con búsquedas, resúmenes y borradores.

2

Revise cada permiso.

Autorice únicamente lo necesario y sepa cómo revocarlo.

3

Mantenga aprobación humana.

No active envío, cambios de calendario ni acciones irreversibles como primer experimento.

Este material es educativo y no sustituye una evaluación de privacidad, seguridad, cumplimiento o configuración técnica de su organización.

¿Esta es su fuga principal o el problema está en otro proceso?

El Diagnóstico de Operaciones le ayuda a revisar procesos, seguimiento, decisiones, herramientas y crecimiento de forma más amplia.

Haga el Diagnóstico de Operaciones.

Recibirá una lectura inicial y podrá decidir por separado si quiere guardar el resultado, conversar con Esteban o recibir contenido ocasional.

ABRIR DIAGNÓSTICO

Antes de comprar otra herramienta, encuentre dónde se está escapando capacidad.

Luma Solutions · San José, Costa Rica · esteban.jimenez@lumasolutions.tech

La IA puede preparar, organizar y detectar vacíos. Las personas aprueban decisiones sensibles, precios, fechas, alcance y conclusiones frente a clientes.