SuperLeads

SISTEMA DE INSCRIPCIONES · MANUAL DE USO

Manual del Asesor

Atender, mover y cerrar a cada prospecto

ISAN
ESCUELA DE NEGOCIOS

ISAN Escuela de Negocios · Torreón · Madero · Matamoros · Ramos Arizpe

Escrito por **Ing. Ricardo López Reyero**, Founder Comercial de SuperLeads

Torreón, Coahuila, México · 18 de noviembre de 2026 · versión 12

Documento de trabajo para el equipo de ISAN. Hecho para imprimirse, engargolarse y rayarse.

Antes de empezar

Este manual es para cada asesor de admisiones de ISAN. **No es para leerse una vez y guardarse. Es para rayarse.** Ponle números, palomea, escribe en los márgenes. Si en tres meses está limpio, no lo usaste.

Gracias por confiar en SuperLeads. Nuestra forma de agradecer esa confianza es ponerles los cimientos: una base firme para que ISAN siga construyendo, iterando y escalando. Queremos que definan sus procesos tan claro que crecer sea fácil.

Todo lo que lees aquí es **exactamente el mismo proceso** del cuadro grande de Miro, **«ISAN · Así inscribimos a un alumno»**: mismas etapas, mismos nombres, mismo orden. Un solo proceso, en todos lados.

Cómo leer este manual

SI VES…	QUIERE DECIR
📸 La foto	Así se ve la pantalla. Los recuadros rojos con número te dicen dónde mirar.
🔍 Zoom	Un acercamiento a lo importante, para que no se te escape nada.
💡 Piénsalo así	Una comparación para que se te quede para siempre.
✍️ Tu turno	Agarra la pluma. Escribe, palomea, pon números. Este manual se raya.

1. Para qué estamos aquí

> **EL OBJETIVO DE ADMISIONES**
>
> **1. Llenar el colegio.**
>
> **2. Monetizar.**
>
> Nada más. Todo lo que no ayude a una de esas dos cosas es **ruido**, y el ruido se elimina.

Comercializar es un verbo. Y los verbos son acciones: contestar, preguntar, agendar, recordar, dar seguimiento, inscribir. Las acciones se tienen que hacer, **pero nadie dijo que se tengan que hacer a mano.** Ahí entra SuperLeads: nosotros ponemos la arquitectura para que lo repetitivo lo haga el sistema y ustedes vayan a la máxima velocidad.

Inscribir a un alumno es **una cadena de acciones, en un orden.** Si una se salta, la siguiente no pasa:

Contestar → platicar → calificar → agendar y confirmar → recibir → apartar → inscribir y entregar.

Cada flecha tiene dueño: la IA, el sistema o una persona. Por eso admisiones **no es un equipo de atención: es un equipo de inscripción.** No espera a que lo busquen; va por cada prospecto.

La matrícula completa

> **LA FÓRMULA**
> **Matrícula = Reinscripciones + Nuevo ingreso − Deserciones.**
> La meta no son prospectos ni seguidores: es **cuántos alumnos inscritos** tendrá ISAN el siguiente ciclo.

La matrícula se mueve como una **rueda de cinco pasos.** Este manual trabaja el segundo, el de admisiones: del prospecto a la inscripción.

PASO DE LA RUEDA	QUÉ ES	DÓNDE SE TRABAJA
1 · Atraer	Que las familias correctas encuentren a ISAN: contenido, páginas, anuncios, ferias y convenios.	Marketing. Aquí empieza el 📣 0 del proceso.
2 · Convertir	Que el interesado se inscriba.	**Admisiones: todo este manual.**
3 · Entregar	Cumplir la promesa que se le hizo en la visita.	Académico y Control Escolar.
4 · Retener	Que se reinscriba ciclo tras ciclo.	Dirección y Control Escolar.
5 · Recomendar	Que traiga a otros. Es el resultado de cumplir la promesa.	Toda la escuela.

> 💡 **PIÉNSALO ASÍ**
>
> Un lugar vacío en el salón es como un asiento vacío en un avión que ya despegó: ese lugar ya no se vende. Cada acción que se queda sin hacer hoy es un asiento que puede despegar vacío.

✍️ **TU TURNO**

Escribe tres cosas que hoy hace el equipo de admisiones y que **no** ayudan ni a inscribir ni a cobrar (eso es ruido):

_____

_____

_____

2. El proceso: así inscribimos a un alumno

Todo prospecto recorre el mismo camino, **de izquierda a derecha**. Entran muchos; etapa por etapa se quedan los que de verdad se inscriben. En el CRM se llama embudo **«Inscripciones»**.



ETAPA	QUÉ PASA (EN UNA FRASE)	HACIA DÓNDE SE MUEVE
📣 0 · Llega el interés	Llena un formulario o escribe por WhatsApp, Instagram, Facebook o SMS.	→ Nuevo lead
📥 1 · Nuevo lead	Se filtra al prospecto y se le asigna un asesor.	Nuevo ingreso → Contactado · No es admisión → Descarte

ETAPA	QUÉ PASA (EN UNA FRASE)	HACIA DÓNDE SE MUEVE
💬 2 · Contactado	Se platica con él y se resuelven sus dudas.	Dio plantel y programa → Calificado · No es su momento → Más adelante
🎯 3 · Calificado	Se califica: avanza, se descalifica o se pausa.	Acepta cita → Cita agendada · No califica → Descarte · Lo quiere después → Más adelante
📅 4 · Cita agendada	Se genera la cita: visita al plantel o llamada de 10 minutos.	Asistió → Asistencia · No llegó → se reagenda y vuelve a Cita agendada
🏫 5 · Asistencia	Conoce el plantel y decide.	Decide → Preinscripción · Lo va a pensar → Más adelante · No le interesa → Descarte
📝 6 · Preinscripción	Aparta su lugar con datos y comprobante de pago.	Pago confirmado → Inscrito
🎓 7 · Inscrito	Se inscribe y pasa a Control Escolar.	Alumno ISAN
♻️ 8 · Más adelante	No es su momento, pero no se pierde: lista Reactivar.	Regresa a la etapa que le toca
🚫 Descarte / Perdido	No es nuevo ingreso, no califica o sí hubo plática y no avanzó. Se marca Perdido **con su razón** y, si no es admisión, se le da el contacto correcto.	Sale del seguimiento
⏸️ Abandonado	Nunca contestó, con el protocolo completo: 5 días de mensajes y 3 llamadas. **No es pérdida.**	Si vuelve a escribir, regresa a su etapa

> 💡 **PIÉNSALO ASÍ**
>
> **Es un tren con 8 estaciones.** El pasajero está en **una sola estación a la vez**. Y el tren es una carrera de relevos: la IA Osan corre los primeros metros (contesta, filtra, agenda) y le pasa la estafeta al asesor, que corre la parte que solo una persona puede correr: la visita y el cierre.

Quién hace qué

CARRIL	QUÉ HACE
👤 El prospecto	Pregunta, recibe mensajes, agenda, visita y aparta su lugar.
🤖 IA Osan	Contesta al instante, 24/7. Filtra, resuelve dudas con información oficial, guarda 5 datos y un resumen, y agenda. Nunca promete costos, becas ni lugares.
⚙️ Automatización	Crea el contacto, asigna asesor, pone la etiqueta de la etapa, recuerda y da seguimiento. Se calla en cuanto el prospecto responde.
🧑‍💼 Asesor	Llama a quien no contesta, prepara y atiende la visita, resuelve objeciones, revisa el pago y entrega al alumno.
➡️ Resultado	🟢 avanza · 🟡 se pausa · 🔴 sale.

PLANTEL	ASESOR
Torreón	Gabriel Flores
Madero	Eder Villa Coronado
Matamoros	Giseli Ramírez
Ramos Arizpe (o lada 844)	Emilio Ramírez
Sin plantel todavía	Rotación pareja: Gabriel, Eder y Giseli

⭐ Reglas de oro

- **Ningún contacto sin asesor.** «🙋 Sin asesor» siempre en cero.
- **Una etapa a la vez.** Al avanzar, sale de los mensajes de la etapa anterior.
- **Si el prospecto responde, el robot se calla y entra la persona.**

- **La IA no promete costos, becas ni lugares.**

✍️ TU TURNO

¿En qué etapa va cada uno? Escribe el número y el nombre de la etapa. (Respuestas al final.)

_____

a) Una mamá llenó anoche el formulario de Preparatoria y nadie le ha hablado.

_____

b) Ya dijo que quiere Derecho en Torreón y pidió horarios.

_____

c) Vino a la visita, le gustó, pero lo va a platicar en su casa.

_____

d) Escribe para pedir una constancia; ya es alumno.

_____

e) Subió su comprobante y Admisiones confirmó el pago.

_____

🟢 QUÉ ESTÁ ENCENDIDO HOY

Hoy, 17 de noviembre de 2026, ya trabajan solas la IA Osan y la asignación de asesores. Los mensajes de seguimiento por etapa están listos y se encienden con el visto bueno de dirección.

Tu día, en este orden

No eres atención: **eres inscripción.** No esperas a que te escriban; vas por cada prospecto. Es la misma rutina que ves en tu tablero «Mi día». Palomea cada día:

LO PALOMEAS CADA DÍA	L	M	MI	J	V
1. **Nuevos sin atender a cero.** Primero los que acaban de llegar: 5 minutos hacen la diferencia.	☐	☐	☐	☐	☐
2. **Mensajes sin leer a cero.** Contesta y cambia la etapa en ese momento.	☐	☐	☐	☐	☐
3. **Confirma las citas de mañana** y reagenda a quien no llegó hoy.	☐	☐	☐	☐	☐
4. **Llama a los más fríos de tu lista.** Los de arriba llevan más días sin movimiento.	☐	☐	☐	☐	☐
5. **Antes de irte:** cada prospecto con su etapa y su siguiente tarea.	☐	☐	☐	☐	☐

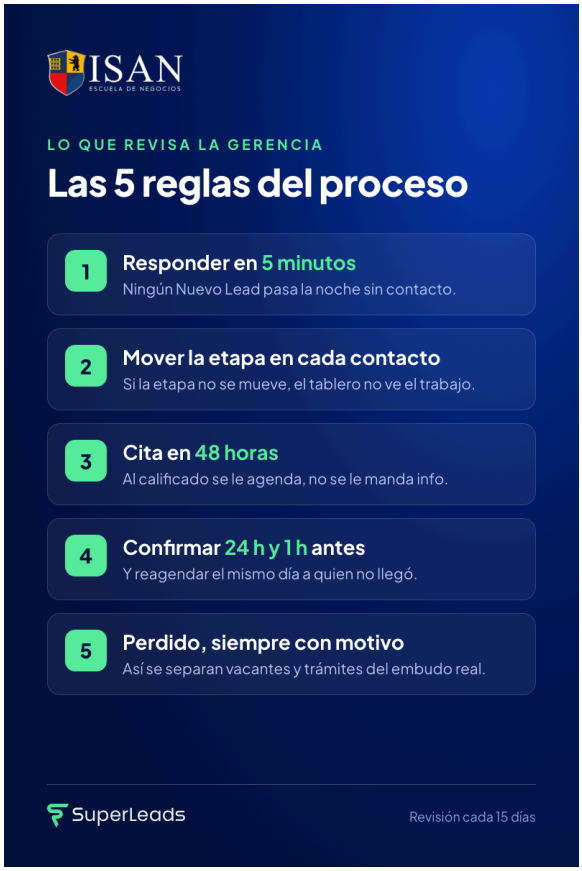
Tableros y KPIs: los números que mandan

Un KPI es **un número que te dice si vas bien o mal**, sin opiniones. Hay tres tableros, uno por rol, y todos miden el mismo proceso. Se cambia de tablero en el menú de arriba a la izquierda del **Tablero**.

TABLERO	PARA QUIÉN	LA PREGUNTA QUE CONTESTA
📊 ISAN · Dirección	Dueño, rectoría, contraloría	¿Vamos a llegar a la meta y dónde se pierde cada prospecto?
📊 ISAN · Admisiones	Director o gerente de admisiones	¿Qué asesor necesita ayuda y qué prospectos se están enfriando?
📊 ISAN · Asesores («Mi día»)	Cada asesor (ve solo lo suyo)	¿Qué tengo que hacer hoy?

El embudo contra el que nos medimos





A la izquierda, el **embudo de referencia SuperLeads**: de cada 100 prospectos, 80 contactados, 60 % de ellos con cita, 60 % de esos asisten y la mitad de los que asisten se inscribe. **Eso da 14.4 % de los prospectos inscritos.** A la derecha, las **5 reglas del proceso** que revisa la gerencia.

> **TU TASA DE INSCRIPCIÓN**
>
> **Inscritos ÷ prospectos.** Es el número que resume todo el proceso.
> Menos de 10 %: **deficiencia**, hay que trabajarla · De 10 % a 14 %: **sana** · Más de 14 %: **excelente.** La referencia de ISAN es 14.4 %.

Los KPIs y su meta

KPI	META	DÓNDE LO VES	CADA CUÁNDO
🙋 Prospectos sin asesor	**0**	Admisiones · lista 🙋 Sin asesor	Diario
⏱️ Tiempo de primera respuesta	**Menos de 5 minutos**	Admisiones · Tiempo medio de respuesta	Diario
💬 Conversaciones sin leer	**0 al cerrar el día**	Admisiones y Mi día	Diario
📥→💬 Nuevo lead → Contactado	**80 %**	Embudo de cualquier tablero	Semanal
💬→📅 Contactado → Cita agendada	**60 %**	Embudo	Semanal
🎯→📅 Calificado → cita	**En menos de 48 horas**	Admisiones · atorados por etapa	Diario
📅→🏫 Cita → Asistencia	**60 %**	Embudo · confirmar 24 h y 1 h antes	Semanal
🏫→🎓 Asistencia → Inscrito	**50 %**	Embudo	Semanal
🎓 Global: Nuevo lead → Inscrito	**14.4 %**	Dirección · embudo	Mensual
🚫 Perdidos sin motivo	**0**	Admisiones	Semanal
📥 Prospectos nuevos	La pone ISAN: ------	Dirección	Semanal



🔍 **ZOOM**

Así arrancaba el tablero de Dirección el 18 de noviembre de 2026 (últimos 30 días): **431 prospectos nuevos, 1 llegó a cita, 0 asistieron, 1 inscrito y 25 perdidos**, con MX$6,040 de inversión en Meta. Contra la referencia, el hueco está entre Contactado y la cita: **ahí está el dinero.**

💡 **PIÉNSALO ASÍ**

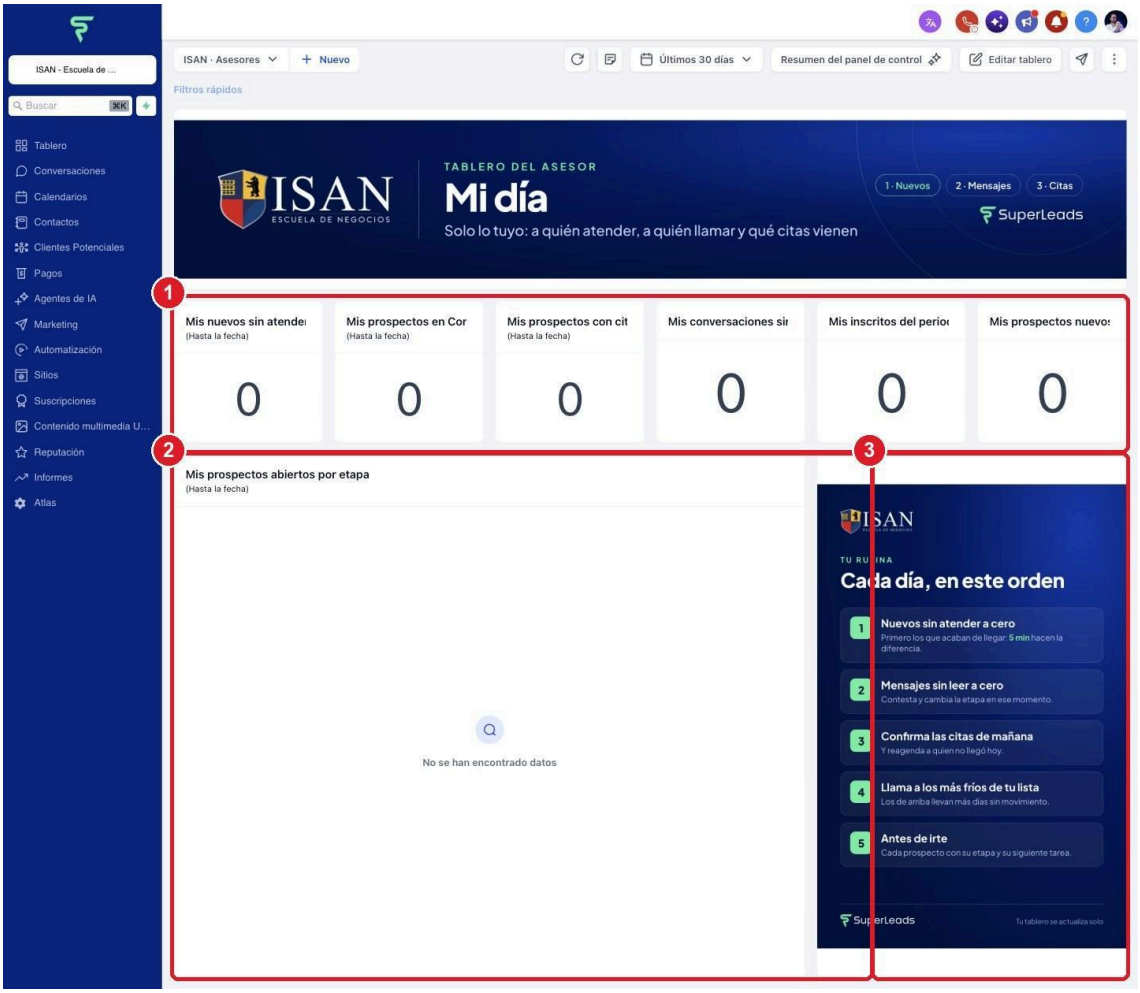
Los KPIs son los signos vitales de admisiones: presión, pulso y temperatura. Un doctor no espera a que el paciente se desmaye; mide todos los días. Si un número se sale de su meta, se actúa **esa misma semana.**

✍️ **TU TURNO**

Pon tus números de hoy contra la meta:

KPI	META	HOY	¿QUÉ VOY A HACER?
Sin asesor	0		
Primera respuesta	< 5 min		
Nuevo lead → Contactado	80 %		
Contactado → Cita	60 %		
Cita → Asistencia	60 %		
Asistencia → Inscrito	50 %		

Tu tablero: «Mi día»



📸 Tablero ISAN · Asesores, «Mi día» (parte de arriba)

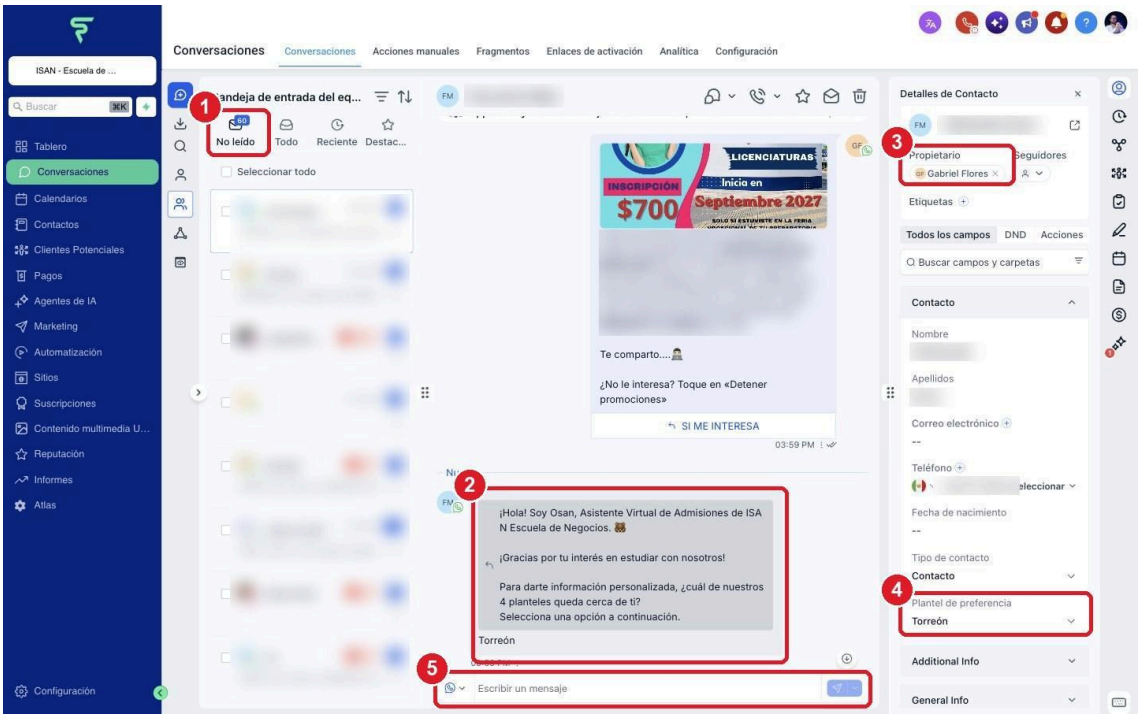
MARCA	QUÉ ES Y PARA QUÉ TE SIRVE
🔴 1	**Mis cifras:** mis nuevos sin atender, en Contactado, con cita, conversaciones sin leer, inscritos y nuevos del periodo.
🔴 2	**Mis prospectos abiertos por etapa.**
🔴 3	**La rutina del día,** en orden.

Este tablero **se filtra solo con tu usuario**: cada asesor ve únicamente lo suyo. En la foto sale en ceros porque está abierto con un usuario que no es asesor. Más abajo: **mi lista de prospectos (los más antiguos arriba)**, mis perdidos por motivo y mis tareas pendientes.

✍️ **TU TURNO**

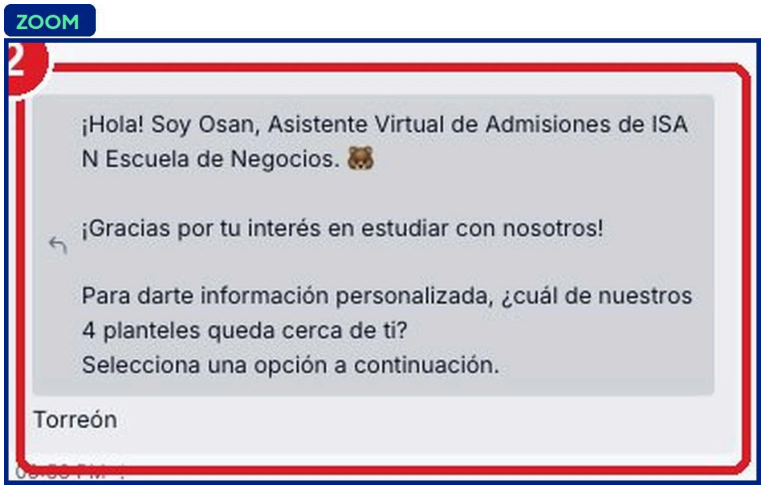
¿Cuántos nuevos sin atender tienes hoy? _____ ¿Cuántos mensajes sin leer? _____
¿Cuántas citas mañana? _____

Conversaciones: donde atiendes



📸 Conversaciones (datos difuminados)

MARCA	QUÉ ES Y PARA QUÉ TE SIRVE
🔴 1	**No leído.** Empieza aquí.
🔴 2	**Lo que ya platicó Osan.**
🔴 3	**Propietario:** si eres tú, es tuyo hasta que se inscriba o salga.
🔴 4	**Plantel de preferencia:** si cambia, se reasigna solo.
🔴 5	**Escribe** y elige el canal.



🔍 **ZOOM**

Este mensaje lo mandó **Osan** sola, en segundos. El prospecto contestó **«Torreón»**. **Tú no empiezas de cero: empiezas desde aquí.**

💡 **PIÉNSALO ASÍ**

Es una carrera de relevos. Osan corrió los primeros metros y te pasa la estafeta. Si la sueltas, la carrera se pierde aunque Osan haya corrido perfecto.

ANTES DE LLAMAR, LEE EL RESUMEN

En la ficha, abre **Additional Info**: ahí están los 5 datos que guardó Osan. El **Resumen de la conversación con la IA** lo encuentras escribiendo «Resumen» en **Buscar campos y carpetas**.

Tu primera llamada en cuatro pasos

1. **Saluda por su nombre** y di de qué plantel le hablas.
2. **Menciona lo que ya te contó.**
3. **Ofrece visita o llamada de 10 minutos** con dos horarios.
4. **Confirma** y mueve la tarjeta a 📅 Cita agendada.

Si no contesta: el protocolo

Los mensajes los mandan Osan y los flujos. **Las llamadas son tuyas: al menos 3 llamadas, con 3 intentos cada una, en los primeros 3 días.** Nadie se da por perdido sin el protocolo cumplido.

Si no avanza: ⏸️ Abandonado o 🚫 Perdido

ESTADO	CUÁNDO	QUÉ HACES
⏸️ Abandonado	**Nunca contestó**, con el protocolo completo: 5 días de mensajes (Osan y los flujos) y 3 llamadas con 3 intentos cada una en los primeros 3 días.	En la oportunidad: **Estado → Abandonar.** No es pérdida. Si vuelve a escribir, regresa a su etapa.
🚫 Perdido	**Sí hubo plática** y no avanzó, o no es admisión.	**Estado → Perdido** y elige la **Razón de abandono.** Nunca un perdido sin razón.

Las 14 razones de pérdida. Todo Perdido lleva una. Son exactamente las que salen en el CRM, en **Estado → Perdido → Razón de abandono**:

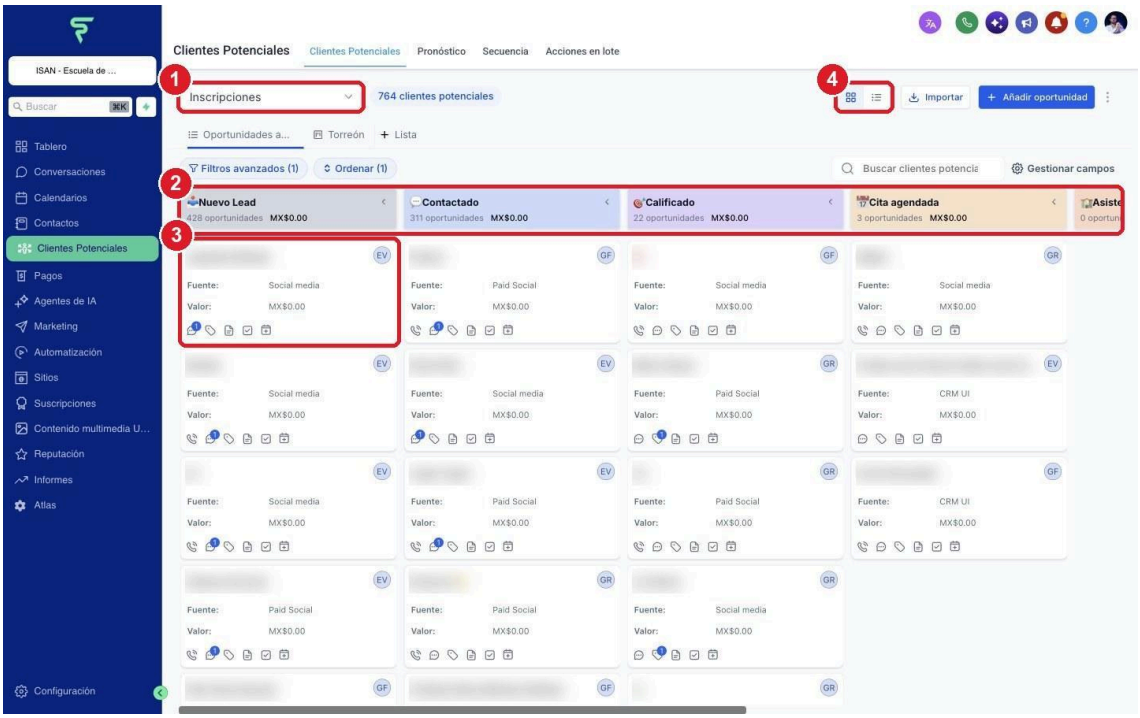
#	RAZÓN (COMO SALE EN EL CRM)	CUÁNDO SE USA
1	Dejó de responder	Hubo plática y seguimiento completo, y dejó de contestar.
2	No interesado	Dijo que no. **Anota su objeción.**
3	Horario o modalidad	No le funciona el horario o la modalidad.
4	Precio	El costo no le alcanza.
5	Escogió otra escuela	Se fue con la competencia.
6	Instalaciones	No le convencieron las instalaciones.
7	Oferta académica	Busca un programa que ISAN no ofrece.
8	Revalidación de materias	No procede la revalidación que necesita.
9	Ubicación / logística	Ningún plantel le queda.
10	No cumple con requisitos	Le faltan datos o documentos.

#	RAZÓN (COMO SALE EN EL CRM)	CUÁNDO SE USA
11	No es prospecto	Alumno, exalumno, reingreso, vacante, proveedor o empresa. Se le da el contacto correcto.
12	No pidió informes	Clic por error; nunca pidió información.
13	No válido	Datos falsos o spam.
14	Duplicado	Ya existe en el CRM. **No cuenta como pérdida.**

«Lo deja para después» no es pérdida: va a ♻️ Más adelante, con fecha. Y la razón vieja **«Sin respuesta» ya no se usa:** si nunca contestó, es ⏸️ Abandonado.

> **OJO**
>
> **«No contestó» no es razón de pérdida.** Ese prospecto va a ⏸️ Abandonado, y solo cuando el protocolo se cumplió completo.

Mueve cada tarjeta



📸 Clientes Potenciales (nombres difuminados)

MARCA	QUÉ ES Y PARA QUÉ TE SIRVE
🔴 1	**Embudo «Inscripciones».**
🔴 2	**Las etapas.**
🔴 3	**Tu tarjeta.**
🔴 4	**Tablero o lista.**



> 🔍 **ZOOM**
>
> Para mover una tarjeta, **arrástrala** a la columna correcta. Una tarjeta en la etapa equivocada hace que el sistema mande los mensajes equivocados.

> 💡 **PIÉNSALO ASÍ**
>
> La tarjeta es el GPS del prospecto. Si el GPS cree que vas en la calle 2 pero ya vas en la 5, te manda por el camino equivocado. **La tarjeta tiene que decir la verdad.**

ETAPA	TU ACCIÓN	LA MUEVES CUANDO…
📥 1 · Nuevo lead	Primer contacto en menos de 5 minutos.	Ya hablaron → Contactado · No es admisión → Descarte (con su contacto)
💬 2 · Contactado	Llama a quien no contesta. Resuelve dudas.	Sabes plantel y programa → Calificado · No es su momento → Más adelante
🎯 3 · Calificado	Lee el resumen. Ofrece visita o llamada.	Aceptó cita (en menos de 48 h) → Cita agendada · No califica → Descarte · Lo quiere después → Más adelante
📅 4 · Cita agendada	Confirma 24 h y 1 h antes.	Llegó → Asistencia · No llegó → reagenda
🏫 5 · Asistencia	Atiende y resuelve objeciones.	Decidió → Preinscripción · Lo va a pensar → Más adelante · No le interesa → Descarte

ETAPA	TU ACCIÓN	LA MUEVES CUANDO…
📝 6 · Preinscripción	Revisa comprobante y documentos.	Pago confirmado → Inscrito
🎓 7 · Inscrito	Entrégalo a Control Escolar con lo que le prometimos.	Ya es alumno ISAN

Tu agenda y tus listas

ZOOM



> 🔍 ZOOM
>
> En **Calendarios**, palomea tu nombre para ver solo tus citas: **visita al plantel** (cerca de una hora) o **llamada de 10 minutos**.

ZOOM



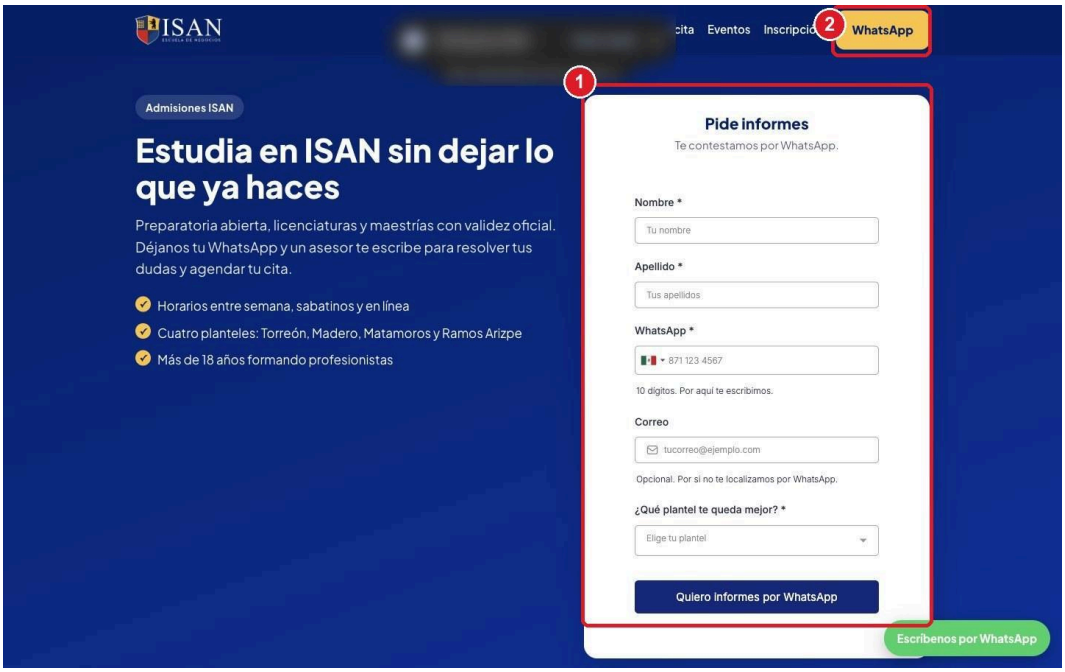
> 🔍 ZOOM
>
> En **Contactos → Listas inteligentes** está tu lista de pendientes, ya armada.

LISTA	PARA QUÉ
🆕 Nuevos esta semana	Que nadie se quede sin tu primer contacto.
⏰ Sin actividad este mes	Volver a buscar a quien se enfrió.

LISTA	PARA QUÉ
♻️ Reactivar	Los de «más adelante».
📍 Tu plantel	Todos los de tu plantel en una vista.

Lo que vio el prospecto antes de llegar contigo

Antes de hablar contigo, muchos prospectos pasaron por una de las páginas de admisiones y llenaron un formulario. Conócelas: así sabes qué le prometimos y qué datos ya nos dio.



📸 Página Informes, como la ve el prospecto

MARCA	QUÉ ES Y PARA QUÉ TE SIRVE
🔴 1	**El formulario:** nombre, apellido, WhatsApp, correo y plantel.
🔴 2	**Botón de WhatsApp:** abre la conversación con Osan.

Los 6 formularios de ISAN son: **Formulario Web, Formulario Preparatoria, Formulario de eventos, Ferias Vocacionales Torreón, Formulario Visita Plantel y Form inscritos.** Todos llegan a 📥 Nuevo lead.

Lo que no se hace

- **No prometas** costos, becas, descuentos ni lugares sin confirmar.
- **No dejes a nadie sin respuesta.**
- **No dejes tarjetas mintiendo.**
- **No dejes un perdido sin su razón,** ni marques Abandonado sin el protocolo completo.
- **No borres contactos:** si no es prospecto, se marca Perdido con su razón.
- **No atiendas desde tu WhatsApp personal.** Todo pasa por Conversaciones: la información es de ISAN y tus prospectos no se quedan sin atención si un día faltas.
- **No dejes a nadie en papel.** Si alguien llega caminando o en una feria, regístralo en el CRM en ese momento.
- **No hagas a mano lo que el sistema ya hace.** Tu tiempo es para las personas.

✍️ **TU TURNO**

¿Cuántas citas te comprometes a agendar esta semana? _____ ¿Cuántas asistieron? _____

Escribe abajo cómo contestas cada objeción. Revísalo con tu director: todo el equipo dice lo mismo.

OBJECIÓN	LO QUE RESPONDES	¿LO CONFIRMA ALGUIEN?
💸 «Está muy caro»		Admisiones
📍 «Me queda lejos»		
🕐 «No me acomoda el horario o la modalidad»		
🤔 «Lo voy a pensar»		
🏫 «Estoy viendo otra escuela»		
✍️ Otra: _____		

Respuestas

CASO	ETAPA
a	📥 1 · Nuevo lead
b	🎯 3 · Calificado
c	♻️ 8 · Más adelante
d	🚫 Descarte / Perdido, razón 11 «No es prospecto» (se le da el contacto de Control Escolar)
e	🎓 7 · Inscrito

Palabras que vas a oír

PALABRA	QUÉ QUIERE DECIR
Prospecto o lead	Alguien interesado en estudiar en ISAN que todavía no se inscribe.
Oportunidad	La tarjeta del prospecto en el embudo. Dice en qué etapa va.
Etapa	Cada columna del embudo. Una a la vez.
Lista inteligente	Un filtro guardado que se actualiza solo.
Flujo de trabajo	Una receta que el CRM sigue solo: si pasa esto, haz aquello.
Propietario	El asesor responsable del prospecto.
Perdido	Hubo plática y no avanzó, o no es admisión. Siempre lleva una de las 14 razones.
Abandonado	Nunca contestó, con el protocolo completo. No cuenta como pérdida.

¿Dudas? Escríbele a tu asesor de SuperLeads. Preferimos una pregunta de más que un prospecto de menos.

Ing. Ricardo López Reyero · Founder Comercial · SuperLeads