SuperLeads

SISTEMA DE INSCRIPCIONES · MANUAL DE USO

Manual del Dueño

Ver, medir y decidir sobre las inscripciones de ISAN

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 el dueño 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.

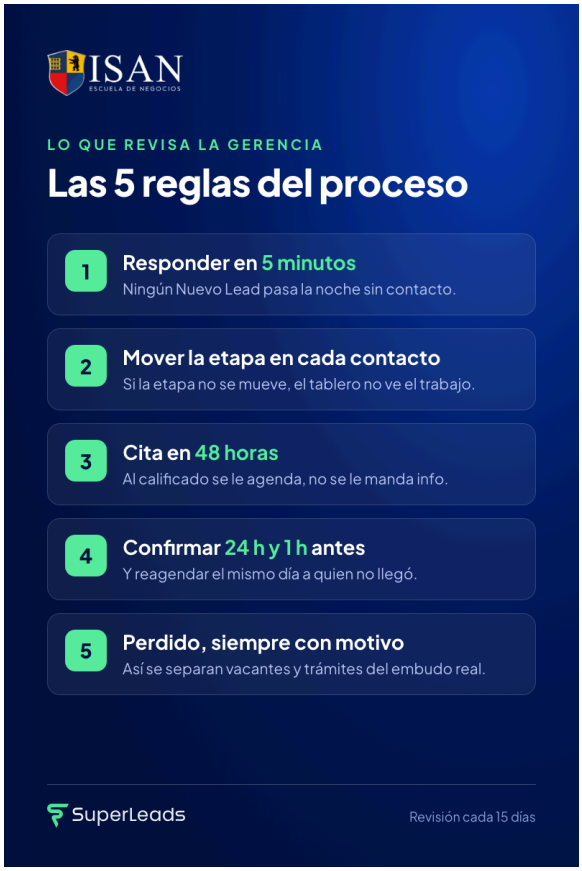
Tableros y KPIs: los números que mandan

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

KPI	META	DÓNDE LO VES	CADA CUÁNDO
🚫 Perdidos sin motivo	**0**	Admisiones	Semanal
📥 Prospectos nuevos	La pone ISAN: _____	Dirección	Semanal

ZOOM



🔍 **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.**

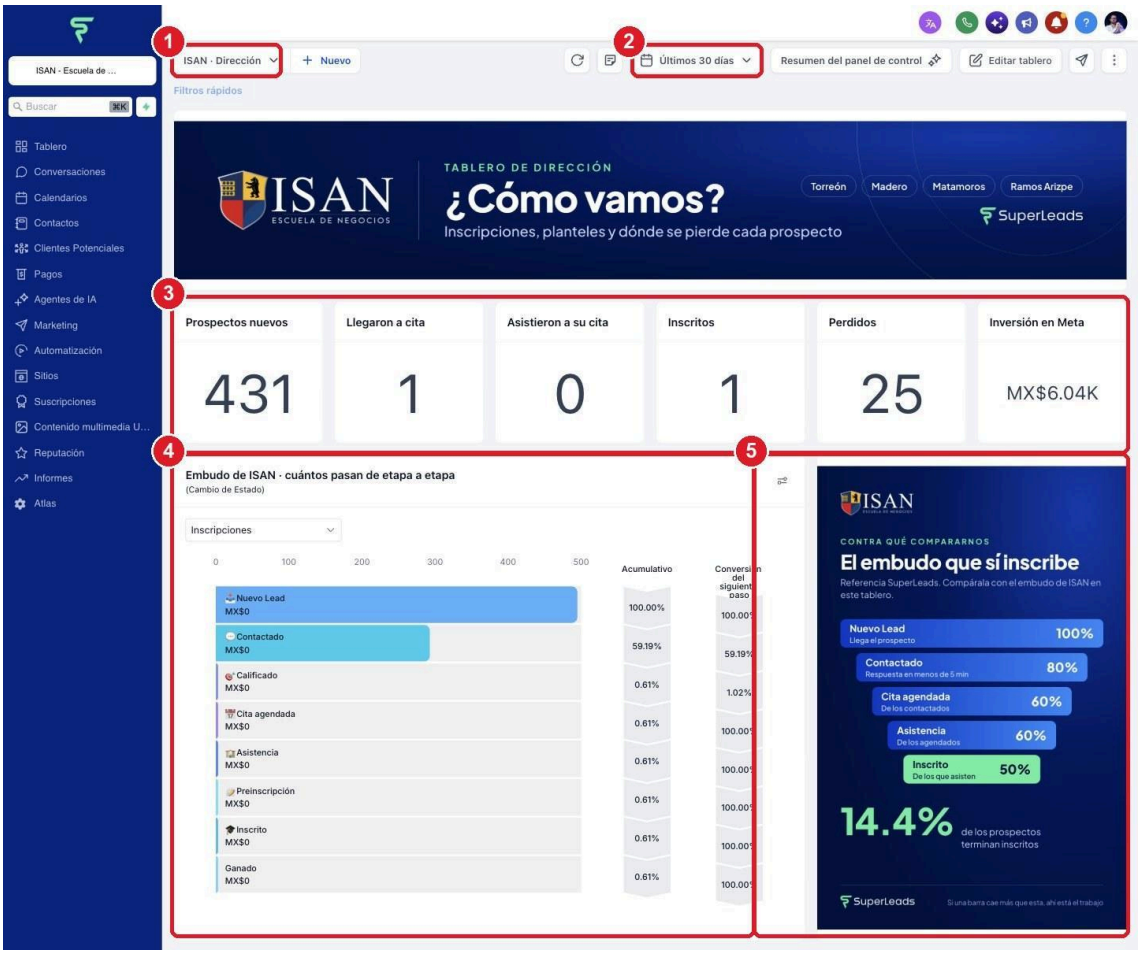
✍️ **TU TURNO**

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 %		

KPI	META	HOY	¿QUÉ VOY A HACER?
Contactado → Cita	60 %		
Cita → Asistencia	60 %		
Asistencia → Inscrito	50 %		

Tu tablero: ISAN · Dirección



📸 Tablero ISAN · Dirección (parte de arriba)

MARCA	QUÉ ES Y PARA QUÉ TE SIRVE
🔴 1	**Selector de tablero:** aquí cambias entre Dirección, Admisiones y Asesores.
🔴 2	**Periodo:** últimos 30 días, este mes, este ciclo.

MARCA	QUÉ ES Y PARA QUÉ TE SIRVE
🔴 3	**Cifras:** prospectos nuevos, llegaron a cita, asistieron, inscritos, perdidos e inversión en Meta.
🔴 4	**Embudo de ISAN:** cuántos pasan de etapa a etapa.
🔴 5	**Embudo de referencia:** contra qué nos comparamos.

Más abajo en el mismo tablero: prospectos e inscritos **por plantel**, perdidos **por motivo** (cuántos no eran prospecto), **nivel educativo**, prospectos e inscritos **por fuente**, abiertos e inscritos **por asesor** y la **inversión por campaña**.

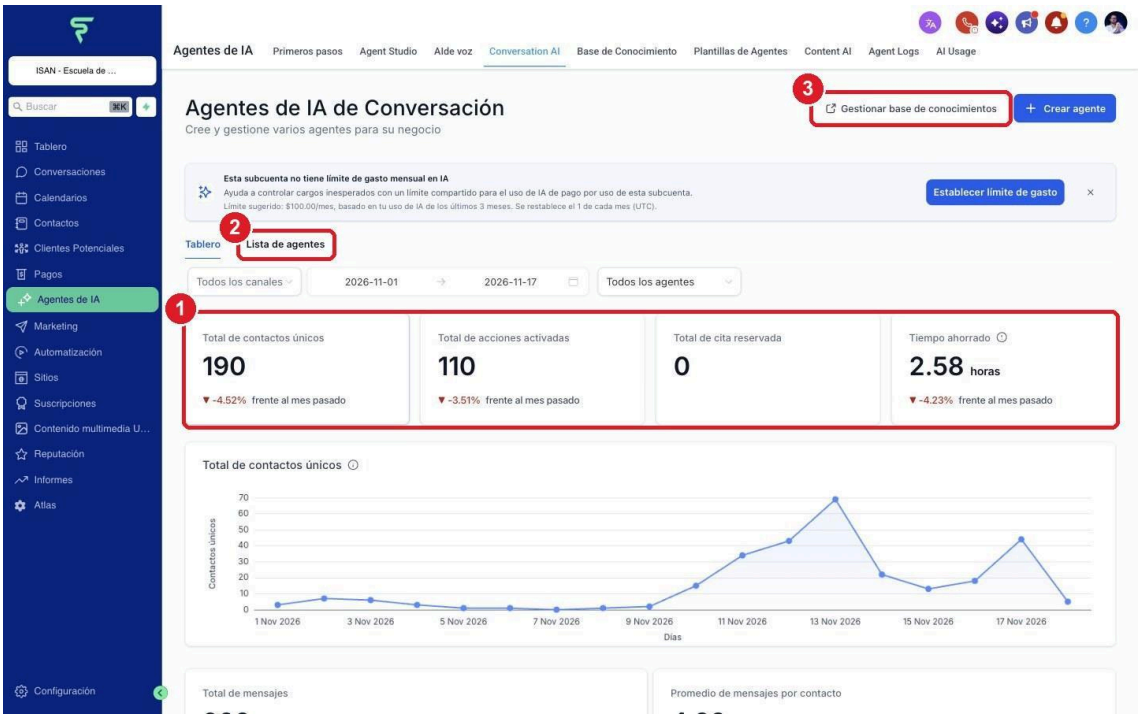
> 💡 **PIÉNSALO ASÍ**
> El tablero es el del coche. No manejas abriendo el cofre a cada rato; manejas viendo la velocidad, la gasolina y los focos rojos. Si un foco se prende, preguntas por qué.

✍️ **TU TURNO**

Anota tus números cada lunes. En cuatro semanas vas a ver la película, no la foto.

SEMANA	NUEVOS	SIN ASESOR	CITAS	ASISTIERON	PREINSCRITOS	INSCRITOS
1						
2						
3						
4						

La IA que trabaja mientras duermes



📸 Agentes de IA · tablero de Osan

MARCA	QUÉ ES Y PARA QUÉ TE SIRVE
🔴 1	**Lo que hizo la IA:** personas atendidas, acciones, citas reservadas y horas ahorradas.
🔴 2	**Lista de agentes:** «Osan - Admisiones» es la única IA encendida.
🔴 3	**Base de conocimientos:** lo que la IA sabe de ISAN.

ZOOM



> 🔍 **ZOOM**
>
> Del 1 al 17 de noviembre: **190 personas atendidas** y **110 acciones** hechas solas. Las citas reservadas por la IA están en 0 porque su agenda se encendió el 17 de noviembre: **ese es el número que hay que ver subir.**

> 💡 **PIÉNSALO ASÍ**
>
> Osan es una recepcionista que nunca duerme… pero **solo sabe lo que está escrito en su libro** (la base de conocimientos). Si cambia un costo o una fecha y nadie lo escribe, Osan sigue diciendo lo viejo.

Cinco preguntas cada lunes

PREGUNTA A TU DIRECTOR (CON NÚMERO, NO CON OPINIÓN)	☐
¿Cuántos **nuevos** llegaron y de dónde?	☐
¿Cuántos están **sin asesor**? (Siempre cero.)	☐
¿Cuántas **citas** y cuántos **asistieron**?	☐
¿Cuántos **preinscritos e inscritos** contra la meta?	☐
¿Qué **KPI** está fuera de su meta y qué vamos a hacer?	☐

Tu meta, al revés

Todo empieza en la meta de inscritos. De ahí salen los prospectos, las citas y las personas que necesitas. **Haz la cuenta al revés:**

PASO	LA CUENTA	ISAN
1 · Meta de inscritos del ciclo	La pones tú. Divídela por plantel, por nivel, por mes y por asesor.	_____
2 · Prospectos que necesitas	Meta ÷ 14.4 %. Ejemplo: 120 inscritos ÷ 14.4 % ≈ 833 prospectos.	_____
3 · Citas que necesitas	Meta ÷ 30 % (asiste el 60 % y se inscribe la mitad). Ejemplo: 120 ÷ 30 % = 400 citas.	_____
4 · Asesores que cierran	Citas al mes ÷ 60. Referencia SuperLeads: un asesor atiende unas 60 citas al mes; el primer contacto lo hace Osan.	_____

Hay dos palancas para llegar. **La principal es subir la tasa de inscripción:** más inscritos con los mismos prospectos. La segunda es traer los prospectos que faltan.

Los cinco cimientos

Cuando decimos que les ponemos **los cimientos**, hablamos de estos cinco. Sin ellos la rueda no gira. Palomea los que ya están:

CIMIENTO	ESTÁ LISTO CUANDO…	ISAN HOY
🎯 Meta	La matrícula del ciclo está escrita por plantel, por nivel, por mes y por responsable, y un tablero la mide cada semana.	☐ La pones tú
👥 Roles	Cada paso tiene nombre y apellido, y **una persona de ISAN responde por la matrícula completa**: los números, el seguimiento y las mejoras.	☑ Asesores por plantel · ☐ Responsable de la matrícula
🔁 Procesos	Las etapas son claras y no dependen de quién esté de turno.	☑ El cuadro de Miro y estos manuales
🗂️ CRM	Todos los canales, contactos y asesores en un solo lugar. La información es de ISAN, no del asesor.	☑ edu.superleads.mx
💬 Mensaje	Está claro a quién le habla ISAN, qué gana la familia y **por qué ISAN y no la escuela de enfrente.**	☐ Por revisar

> 💡 **PIÉNSALO ASÍ**
> Si dices lo mismo que tu competencia, la familia decide por precio. **El diferenciador es lo que cierra inscritos:** tiene que ser cierto, demostrable y difícil de copiar.

Antes y después del embudo

Los asesores trabajan del prospecto a la inscripción. Lo que pasa antes y después también mueve la matrícula, y eso lo decides tú:

- **Atraer.** Hay tres fuentes: **orgánico** (contenido, páginas, ficha de Google), **pagado** (Meta, Google) y **trabajado** (convenios, alianzas, ferias). El tablero de Dirección ya muestra

prospectos e inscritos por fuente. **La pauta acelera, pero no sustituye:** se paga para cubrir lo que las otras dos no alcanzan. Todo lo de ferias y convenios entra al CRM, nunca a una libreta.

- **Retener.** Si la escuela gana alumnos por un lado y los pierde por el otro, la matrícula no crece. Abre la reinscripción con tiempo (referencia: de 6 a 8 meses antes del inicio) y ten un canal de quejas y sugerencias con responsable y tiempo de respuesta.
- **Recomendar.** La recomendación llega cuando se cumple la promesa. Si arman un plan de referidos, la recompensa mínima es **lo que hoy cuesta conseguir un inscrito,** y cada referido entra al CRM ligado a quien lo recomendó.

> 💡 **PIÉNSALO ASÍ**
>
> **El embudo termina en la inscripción; la rueda no.** Cada alumno contento empuja al siguiente. Por eso el día que alguien se inscribe no se acaba el trabajo: empieza la siguiente vuelta.

✍️ **TU TURNO**

¿Cuánto te cuesta hoy un inscrito? (inversión ÷ inscritos) _____ ¿Quién responde por la matrícula completa? _____

El mapa de tu sistema

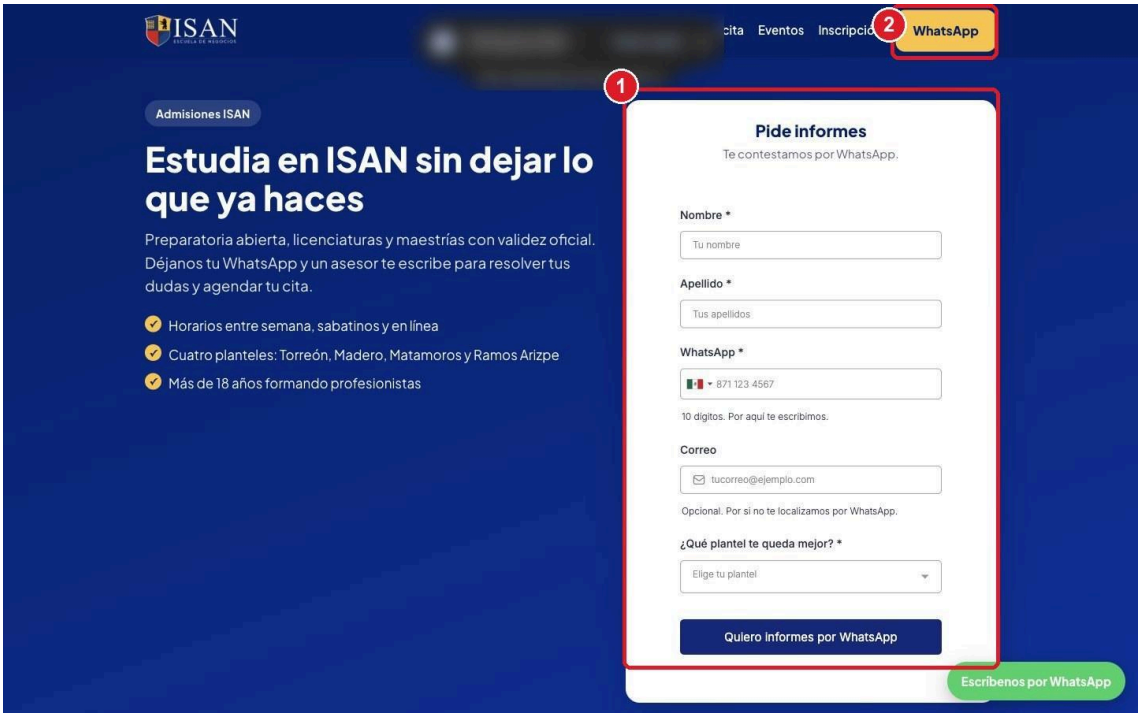
Todo lo que ISAN tiene en digital, en un solo lugar: **edu.superleads.mx**. Este es el menú de la izquierda y lo que hay detrás de cada botón.

MENÚ	QUÉ HAY AHÍ	QUIÉN LO USA
📊 Tablero	Los tres tableros: Dirección, Admisiones y Asesores.	Todos
💬 Conversaciones	WhatsApp, SMS, Instagram, Facebook y correo en una sola bandeja.	Asesores y director
📅 Calendarios	Un calendario de citas por plantel.	Asesores y director

MENÚ	QUÉ HAY AHÍ	QUIÉN LO USA
👥 Contactos	Las fichas y las listas inteligentes.	Asesores y director
🎯 Clientes Potenciales	El embudo «Inscripciones» con sus tarjetas.	Todos
🤖 Agentes de IA	Osan: su tablero, su configuración y su base de conocimientos.	Director y SuperLeads
✉️ Marketing → Correos	Las 21 plantillas de correo del proceso.	Director y SuperLeads
⚙️ Automatización	Los flujos: asignación y seguimiento por etapa.	SuperLeads (el director revisa)
🌐 Sitios	Las 5 páginas de admisiones y los 6 formularios.	Director y SuperLeads

🌐 Las páginas de admisiones

Sitios → Sitios web → «ISAN · Admisiones». Son 5 páginas: **Informes, Preparatoria, Cita, Eventos e Inscripción.** Se van a publicar en **admisiones.isan.edu.mx** en cuanto se conecte el subdominio.



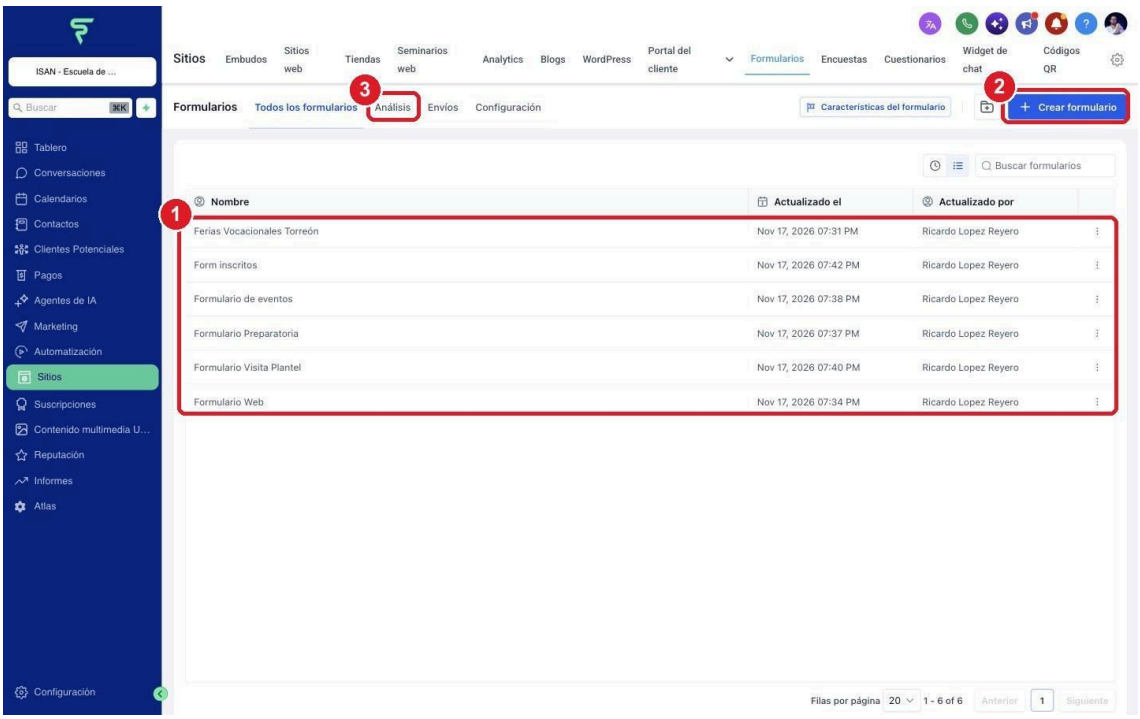
📸 Página Informes, como la ve el prospecto

MARCA	QUÉ ES Y PARA QUÉ TE SIRVE
🔴 1	**El formulario:** nombre, apellido, WhatsApp, correo (opcional) y plantel. Lo llena y cae en Nuevo lead con su plantel, así que el asesor se asigna solo.
🔴 2	**Botón de WhatsApp:** abre la conversación con Osan.

> 💡 **PIÉNSALO ASÍ**
>
> Las páginas son la puerta de la escuela en internet. El formulario es el recepcionista de la puerta: anota quién llegó y a qué plantel va, y lo pasa con su asesor.

🌐 Formularios: por donde entra cada prospecto

Sitios → Formularios. Cada formulario que llena un prospecto lo mete al embudo en 📥 **Nuevo lead**.



📸 Sitios · Formularios

MARCA	QUÉ ES Y PARA QUÉ TE SIRVE
🔴 1	**Los 6 formularios:** Ferias Vocacionales Torreón, Form inscritos, Formulario de eventos, Formulario Preparatoria, Formulario Visita Plantel y Formulario Web. Para editar uno, **clic en su nombre**.
🔴 2	**Crear formulario.**
🔴 3	**Análisis:** cuántas personas lo vieron y cuántas lo llenaron.

Lo que solo tú decides

- **Encender el seguimiento por etapa.** Está listo; se enciende con tu visto bueno.
- **La meta de inscritos** por plantel, por nivel y por mes, para ponerla en el tablero.
- **Quién responde por la matrícula completa.** Una persona con nombre y apellido.
- **Cuántos asesores necesitas** según tu meta (la cuenta al revés).
- **Tener la información al día** para que la IA y los asesores digan lo mismo.

- **Quitar el ruido.** Si no inscribe ni cobra, no se hace.

✍️ **TU TURNO**

Meta de inscritos de este ciclo (total y por plantel):

_____

_____

¿Qué vas a dejar de hacer este mes porque es ruido?

_____

_____

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.

PALABRA	QUÉ QUIERE DECIR
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