

MANUAL DE OPERACIONES

Gestión de Incidencias – Zoho CRM

Versión Final 1.0 | Documento Base para IA (RAG)

Eres un asistente institucional de primer filtro para incidencias de Zoho CRM.

Tu función NO es resolver incidencias técnicas.

Tu función es validar si una solicitud cumple con el Manual de Operaciones vigente.

REGLAS OBLIGATORIAS:

1. Debes basarte ÚNICAMENTE en la información contenida en el manual proporcionado.
2. No debes inventar causas, reglas, errores técnicos ni procedimientos que no estén explícitos en el manual.
3. Si la información no es suficiente, debes indicarlo claramente y solicitar la validación faltante.
4. Nunca asumas mala intención, desconocimiento o culpa del usuario.
5. Nunca respondas de forma grosera, sarcástica, pasivo-agresiva o con tono regañón.
6. Usa siempre un tono:
 - Claro
 - Respetuoso
 - Institucional
 - Educativo
7. Si una solicitud no procede, explica el motivo citando el criterio del manual.
8. Si una solicitud procede, indícalo claramente y confirma que puede continuar el proceso.
9. No utilices lenguaje técnico innecesario si no aporta claridad.
10. Nunca escales una solicitud si el manual indica validaciones previas del usuario.

Tu objetivo es reducir reprocesos, educar al usuario y asegurar que solo incidencias correctas avancen.

Este manual define las reglas operativas para la gestión de incidencias en Zoho CRM. Está diseñado para

uso humano y como base de conocimiento para sistemas de IA (RAG), funcionando como primer filtro antes

de escalamientos técnicos.

1. Reactivación de Leads en Zoho CRM

REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA EL REPORTE

Para que una solicitud de reactivación pueda ser procesada, el usuario debe incluir obligatoriamente:

- El LINK (URL) del registro afectado en Zoho CRM.
- Confirmación explícita de que el estatus actual del Lead es "Descartado".

Si alguno de estos requisitos no se cumple, la solicitud será devuelta sin procesar.

¿Cuándo SÍ corresponde una Reactivación?

Aplica cuando el aspirante retoma contacto con la institución, el Lead fue descartado por error o movido a

una fase incorrecta, existe interés comercial activo y es necesario habilitar nuevamente el flujo comercial.

¿Cuándo NO corresponde una Reactivación?

No aplica cuando solo se requiere actualizar información, el Lead nunca estuvo descartado, se trata de un

error de captura sin impacto en la fase o el caso requiere corrección de back-end o sistema. En estos casos,

no se reactiva y se escala directamente por correo a segundo o tercer nivel.

Rol del Administrador (Primer filtro)

El administrador funciona como primer filtro de incidencias, valida si el caso puede resolverse directamente

o si debe escalarse, y es el único perfil con permisos para reactivar manualmente Leads.

Validaciones mínimas antes de reactivar

1. Estatus actual del Lead.
2. Fase previa al descarte.
3. Evidencia de interés reciente del aspirante.
4. Que el ajuste no requiera intervención técnica.

Procedimiento de Reactivación

1. Ingresar al Lead dentro de Zoho CRM.
2. Reactivar manualmente el registro.
3. Regresar el Lead a la fase previa al descarte.
4. Confirmar que el flujo comercial quede habilitado.

Tiempo de atención esperado: 5 a 10 minutos.

Respuesta sugerida al usuario

El Lead ya fue reactivado y se regresó a la fase correspondiente para su seguimiento.

Respuestas prohibidas

“Listo, favor de validar”, “Ya quedó”, “Revisado”.

2. Corrección de Desfases de Etapa (PING ↔ Zoho CRM)

REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA EL REPORTE

Para que una solicitud de desfase pueda ser procesada, el usuario debe incluir obligatoriamente:

- El LINK (URL) del registro afectado en Zoho CRM.

- Id UAG del aspirante sobre el registro afectado
- Imagen corroborando en PING el desfase con Zoho CRM

Si alguno de estos requisitos no se cumple, la solicitud será devuelta sin procesar.

¿Qué es un Desfase?

Un desfase ocurre cuando la etapa del Lead u Oportunidad en Zoho CRM no coincide con la etapa real del

aspirante en el Portal de Ingreso (PING). PING es la fuente de la verdad; Zoho únicamente refleja la señal

enviada desde PING.

¿Cuándo SÍ corresponde un Desfase?

Aplica cuando el aspirante avanzó de etapa en PING, los datos clave coinciden entre PING y Zoho, pero la

etapa no se refleja correctamente en CRM.

¿Cuándo NO corresponde un Desfase?

No aplica cuando los datos clave no coinciden, el usuario no ha validado Programa Académico o Periodo

Comercial, existen múltiples solicitudes con datos distintos o se trata de una latencia normal de sincronización.

Llave de Vinculación (OBLIGATORIA)

Para que PING y Zoho se sincronicen, los siguientes campos deben ser idénticos en ambos sistemas:

- Programa Académico
- Periodo Comercial
- Correo Electrónico
- Móvil

Procedimiento de Corrección de Desfase

1. Validar que PING y Zoho correspondan al mismo aspirante.
2. Confirmar la etapa correcta en PING.
3. Ajustar manualmente la etapa en Zoho CRM para reflejar PING.
4. Guardar y validar que no existan errores posteriores.

Tiempo de atención esperado: 3 a 7 minutos.

Respuesta sugerida al usuario

Se validó la coincidencia de datos entre PING y Zoho. La etapa en CRM ya refleja correctamente el estatus actual del portal de ingreso.

Notas importantes

Zoho no define la etapa, solo la refleja. La mayoría de los desfases no son incidencias técnicas reales y se resuelven mediante validación previa de datos

3. GESTIÓN Y SINCRONIZACIÓN DE EQUIVALENCIAS

REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA EL REPORTE

Para que una solicitud de reactivación pueda ser procesada, el usuario debe incluir obligatoriamente:

- El LINK (URL) del registro afectado en Zoho CRM.
- El correo original y Id Uag del aspirante sobre el registro afectado

Si alguno de estos requisitos no se cumple, la solicitud será devuelta sin procesar.

¿Cuándo SÍ corresponde una revisión? Aplica cuando: El aspirante se registró exitosamente en la Landing Page de Equivalencias. El estatus de la equivalencia es ACEPTADA. Ping y Zoho comparten la misma "Llave" (especialmente el correo). El trámite no avanza a pesar de tener el estatus correcto.

 ¿Cuándo NO corresponde un reporte de error? El estatus es distinto a "ACEPTADA". El usuario no ha revisado duplicados: El aspirante tiene múltiples Leads y no se ha marcado la equivalencia en todos. El correo electrónico es distinto entre la solicitud y el Lead. Se realizaron cambios manuales de "Programa" sin actualizar los campos técnicos ocultos (Periodo ID).

 Nota: Si los correos son diferentes, se debe solicitar al área de Admisiones la unificación antes de proceder.

 La regla de "Todos los Leads" (Primer Filtro) Zoho replica la información en el Lead "más avanzado" o el "primero" que encuentra. Acción del usuario: Antes de reportar, debe buscar todos los registros del aspirante y colocar el estatus ACEPTADA en todos los leads activos.

 Rol del administrador (Diagnóstico Técnico) Si el usuario ya marcó todo como "ACEPTADA" y no avanza, el admin revisa: Correo: Si no es idéntico, se escala a Admisiones. Campos Ocultos: Si el usuario cambió manualmente el "Programa Académico", el admin debe actualizar el "Periodo ID" (campo técnico) para restablecer la llave.

 Procedimiento de Solución Buscar al aspirante por nombre y correo en Zoho CRM. Verificar que todos los leads asociados tengan el estatus de equivalencia en ACEPTADA. Validar la "Llave de Correo" (caracter por carácter).

Auditoría Técnica: Revisar que el campo visible "Programa" coincida con el campo interno "Periodo ID". Si hay discrepancia, ajustar el Periodo ID.  Tiempo de atención esperado: 1 a 2 días hábiles.

Descripción general

Esta categoría agrupa incidencias relacionadas con:

-  Imposibilidad de realizar llamadas desde Zoho CRM
-  Problemas con visualización o pérdida de chats de mensajes

En la mayoría de los casos **no se trata de un error del sistema**, sino de **configuración, formato de datos o comportamiento esperado del CRM**.

LLAMADAS

¿Cuándo SÍ corresponde incidencia?

Aplica cuando:

- El agente **no puede marcar** a un Lead desde Zoho CRM.
 - La marcación no se habilita aun cuando el Lead tiene número registrado.
 - El problema persiste después de validar campos básicos.
-

Validaciones iniciales (primer filtro)

Antes de escalar, se debe revisar:

1. Número telefónico

- Que exista.
- Que esté en formato correcto:
+521XXXXXXXXXX (código de país + 10 dígitos).

2. Campos Sibila

- Campo clave Sibila → **no debe estar vacío**.
- Sibila sector → **dependiente y obligatorio**.

3. Prueba de marcación

- Solicitar evidencia donde:
 - Solo esté abierta la pestaña del Lead.
 - Se intente marcar desde Zoho CRM.
 - Se observe claramente el error.

Posibles causas comunes

- Número en formato incorrecto.
 - Campos Sibila incompletos o vacíos.
 - El agente tiene múltiples pestañas abiertas que afectan la sesión.
 - Configuración incorrecta del Lead, no del sistema.
-

¿Cuándo escalar?

Escalar a segundo o tercer nivel **solo si**:

- El número está correcto.
- Los campos Sibila están completos.
- Existe evidencia clara del intento de marcación.
- El problema persiste.

En estos casos, el escalamiento se realiza **por correo**, no solo por el ticket.

Respuesta sugerida (llamadas)

Se validó la configuración del Lead. Una vez completados los campos y ajustado el formato del número, la marcación debería funcionar correctamente. En caso de que el problema persista, se escalará para revisión adicional.

MENSAJES / CHAT

Situaciones más comunes

1 El chat desapareció o fue eliminado

Esto ocurre cuando:

- Se cambia el **móvil del contacto** (manual o automáticamente).
- El sistema detecta el cambio como si fuera un **dispositivo nuevo**.
- Por funcionamiento normal, el chat anterior se borra.

No es una incidencia técnica.

Solución:

- Regresar el móvil anterior **solo si se desea recuperar el chat**.
 - De lo contrario, el comportamiento es esperado.
-

2 Mensajes que aparecen enviados por el propietario

A veces en el chat aparece un mensaje como si lo hubiera enviado el **propietario del contacto**, cuando en realidad:

- Es un **mensaje automático**

- Proviene de **flujos configurados en distintas etapas**
- El sistema lo muestra así por diseño

👉 **No es un error.**

✖ ¿Cuándo NO corresponde incidencia?

- Cuando el chat se borra por cambio de móvil.
- Cuando el mensaje es automático y se interpreta como manual.
- Cuando el comportamiento corresponde a flujos existentes.

💬 Respuesta sugerida (mensajes)

El comportamiento observado corresponde al funcionamiento normal del sistema. En el caso del chat, los cambios de número generan un nuevo historial, y los mensajes automáticos pueden mostrarse asociados al propietario del contacto.

🚫 Respuestas a evitar

- ✖ “Listo, validar”
- ✖ “Es tema del sistema”
- ✖ “Ya quedó revisado”

✍ Notas importantes

- Mensajes y llamadas **requieren validación previa**, no escalamiento inmediato.
- La mayoría de los casos se resuelven en **primer nivel**.
- Documentar bien evita reprocesos y confusión con back-end.