CAPTACIÓN SALAS

Manual de funcionamiento

El ciclo de vida del dato, caso por caso, y las funciones y responsabilidades de cada cargo

Plataforma de captación, telemarketing y sala de ventas para clubes vacacionales

Versión 1.0 · noviembre de 2026
Documento confidencial. Las capturas usan la empresa de demostración BookVipPoints con datos ficticios.

Contenido

1. Cómo leer este manual ... 3
2. El principio: cada dato se trabaja hasta el final ... 4
3. Conceptos básicos ... 5
4. El ciclo de vida del dato ... 7
5. Caso por caso: todo lo que le puede pasar a un dato ... 9
5.1 Etapa 1 · El dato entra a la plataforma ... 9
5.2 Etapa 2 · Validación y precalificación ... 11
5.3 Etapa 3 · La bolsa y la asignación ... 13
5.4 Etapa 4 · La llamada del operador ... 14
5.5 Etapa 5 · La confirmación de la cita ... 17
5.6 Etapa 6 · La sala de ventas ... 20
5.7 El reciclaje, explicado a fondo ... 25
5.8 Tabla maestra de casos ... 27
6. Los cargos: qué hace cada persona ... 29
6.1 Dueño ... 29
6.2 Sub-Administrador ... 31
6.3 Gerente de marketing ... 32
6.4 Gerente de telemarketing ... 33
6.5 Supervisor de marketing ... 34
6.6 Supervisor de telemarketing ... 35
6.7 OPC (promotor) ... 37
6.8 Operador de telemarketing ... 38
6.9 Confirmador ... 39
6.10 Hostess (recepción de sala) ... 40
7. Seguridad de los datos ... 41
7.1 Cómo protege la plataforma la base de datos ... 41
7.2 Qué queda registrado ... 41
7.3 Normas para el área de marketing ... 42
7.4 Normas para el área de telemarketing ... 42
7.5 Aspecto legal (Ecuador, Colombia y Perú) ... 42
8. Permisos: el dueño decide quién hace qué ... 43
8.1 Valores iniciales para gerentes y supervisores ... 43
8.2 Permisos del sub-administrador ... 43
8.3 Reglas que no se pueden cambiar ... 44
9. Reportes: cómo se controla la operación ... 45
9.1 Equipos ... 46
10. Configuración de la empresa ... 47
11. Correos automáticos ... 49

1. Cómo leer este manual

Este manual explica **cómo funciona la plataforma Captación Salas por dentro**: qué le pasa a cada dato desde que un promotor (OPC) lo toma en la calle hasta que la familia llega a la sala de ventas o nos dice que no quiere saber nada más; qué hace cada cargo, de qué es responsable, qué puede y qué no puede hacer, y cómo se ve cada pantalla.

Está pensado para tres lectores:

- **El dueño y los gerentes** de la empresa, para entender el control que tienen sobre cada dato y cada persona.
- **El personal** (supervisores, OPC, operadores, confirmadores, hostess), como guía de su trabajo diario.
- **El equipo de capacitación**, como base para presentaciones y diagramas.

El capítulo 5 es el corazón del documento: recorre **caso por caso** todo lo que puede pasar con un dato. Los capítulos siguientes describen cada cargo, la seguridad de los datos, los permisos, los reportes y la configuración.

> **Sobre las capturas de pantalla**
> Todas las capturas se tomaron con la **empresa de demostración BookVipPoints** y datos ficticios. Los nombres, teléfonos y montos no corresponden a personas reales.
>
> Las pantallas del personal de campo (OPC, operador, confirmador, hostess) se muestran como se ven en el **teléfono**; las de gestión (dueño, sub-administrador, gerentes, supervisores) como se ven en una **computadora**.

2. El principio: cada dato se trabaja hasta el final

Conseguir un dato cuesta dinero: el sueldo del OPC, el premio ofrecido, el punto de captación, la base comprada o la campaña en redes sociales. Por eso la plataforma está construida sobre una sola idea:

> **Regla de oro**
> **Mientras la familia no nos dé una respuesta, el dato se sigue trabajando.** Si no contesta, se le vuelve a llamar; si no confirma, se insiste; si no llega a la sala, descansa unos días y vuelve a la bolsa. Una y otra vez.
> **El dato solo se cierra cuando hay una respuesta definitiva:** compró, ya tomó la presentación, dijo que no le interesa o pidió que no la llamen más.

Las formas en que un dato sale del circuito son:

Salida definitiva	Cuándo ocurre	Por qué es definitiva
Venta	La familia compró en la sala.	Es el objetivo. Se registra la venta y su monto.
Asistió (dato usado)	La familia entró a la presentación de ventas y no compró.	Ya escuchó la propuesta completa. Volver a llamarla solo provocaría que pida no ser contactada.
No le interesa	En la llamada, el cliente dice que no le interesa.	Es una respuesta clara. El dato muere ahí: no se recicla ni se reagenda.
No contactar	El cliente pidió que no lo llamen más, el número es equivocado o el dato es falso.	Respeta la voluntad del cliente y la ley de protección de datos.
No califica	No cumple las reglas de la empresa (edad, tarjetas, pareja), al registrarse o al confirmarlo por teléfono.	La empresa decidió que ese perfil no se lleva a sala (salvo que el dueño decida llamarlos, ver 5.2).
Rechazado	El titular o la pareja es menor de 18 años.	Por ley no se puede registrar a menores. El dato ni siquiera se guarda.
Duplicado	Alguno de sus teléfonos ya existe en la empresa.	No se pierde nada: el dato original sigue su curso. Solo se evita tener dos copias de la misma familia.

Lo que **no** es una salida es la falta de respuesta: no contesta, está ocupado, cancela la cita o no llega a la sala. En esos casos el dato descansa en el **reciclaje** y vuelve a la bolsa para que otro intento lo convierta en cita, hasta obtener una respuesta.

3. Conceptos básicos

Antes de recorrer los casos, conviene fijar el significado de las palabras que se usan en toda la plataforma.

Concepto	Qué significa en la plataforma
Dato (lead)	Una familia registrada: titular, pareja si la hay, teléfonos, tarjetas declaradas, ciudad, correo y todo su historial.
OPC	Promotor que capta familias en la calle, centros comerciales, gasolineras, eventos, etc. (Off Property Contact).
Punto de captación	Lugar donde el OPC toma el dato (ej. Quicentro Shopping). Permite medir qué lugares producen mejores familias.
Promoción / premio	Lo que se le ofrece a la familia por asistir a la sala (ej. cena para dos, noches de hotel).
Dato caliente	Familia que ya tuvo contacto con la empresa: captada por OPC, por QR o que llegó por redes sociales. Se llama primero.
Dato frío	Familia de una base comprada, sin contacto previo.
Precalificación	Revisión automática al registrar: edades, puntaje de tarjetas y si un casado viene con datos de su pareja.
Puntaje de tarjetas	Cada tipo de tarjeta de crédito vale puntos (ej. Visa Platinum = 3). La suma de todas debe alcanzar el mínimo de la empresa.
Bolsa	El conjunto de datos disponibles para repartir a los operadores. Nadie los tiene asignados.
Lote / asignación	Grupo de datos que un supervisor entrega a un operador. Un dato nunca está asignado a dos personas a la vez.
Intento	Cada llamada registrada sobre un dato dentro de una asignación. El contador vuelve a cero cada vez que el dato se asigna de nuevo.
Cita	Compromiso de la familia de visitar una sala en una fecha y hora.
Confirmación	Llamada del confirmador, el día anterior o el mismo día, para asegurar que la familia vendrá.
Reagendar	La sala pide al telemarketing que consiga otra fecha con la familia.
Reciclaje	Lugar de descanso de los datos que todavía no han dado una respuesta. Después de un número de días configurable vuelven a la bolsa.
Ciclo	Cada vez que un dato entra a reciclaje se le suma un ciclo. Indica cuántas vueltas ha dado.
Q	La familia llegó, cumple los requisitos y entra a la presentación.
NQ	La familia llegó, no presentó lo suficiente (por ejemplo, las tarjetas no alcanzan el puntaje), pero el gerente de la sala autorizó su ingreso: entra a la presentación.
NT	La familia llegó pero **no entró** a la presentación (por ejemplo, vino sin su pareja, o no presentó lo suficiente y no se autorizó su ingreso).
Dato usado	Familia que ya tomó la presentación. No se vuelve a llamar.
Sala fija / flotante	Sala permanente / sala temporal en otra ciudad con fecha de inicio y fin.

NO CALIFICA y NQ no son lo mismo

No califica es un estado del dato antes de la sala: normalmente no se llama porque no cumple el perfil.

NQ es la calificación de una visita: la familia vino, no presentó todo lo requerido, pero el gerente de la sala aceptó que entre a la presentación. Una familia NQ puede comprar.

4. El ciclo de vida del dato

Cada dato tiene en todo momento **un estado**. El estado dice dónde está el dato y quién debe hacer algo con él. Este es el mapa completo de estados y de los caminos entre ellos:

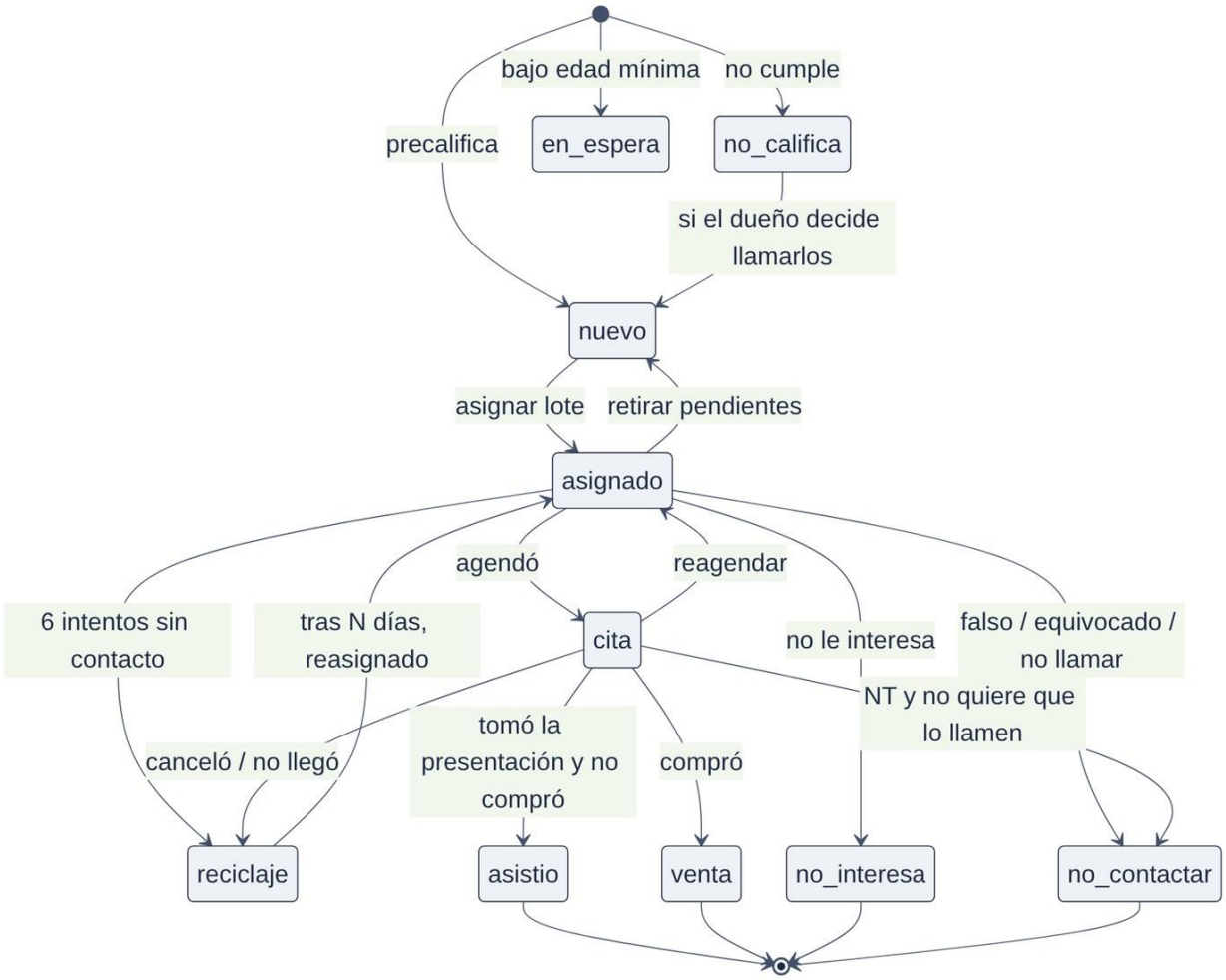


Figura 1. Estados del dato y transiciones posibles.

Estado	Dónde está el dato	Quién actúa	¿Se sigue trabajando?
nuevo	En la bolsa, listo para asignar.	Supervisor o gerente de telemarketing.	Sí
asignado	En la cola de un operador.	Operador.	Sí
cita	Con cita agendada o confirmada.	Confirmador y hostess.	Sí
reciclaje	Descansando antes de volver a la bolsa.	Nadie hasta que se cumplan los días; luego el supervisor.	Sí, después de N días
en_espera	Guardado: el titular o la pareja tiene menos de la edad mínima (pero 18 o más).	Nadie por ahora.	Más adelante (180 días)
venta	Cliente que compró.	Hostess (registra la venta).	No (salida definitiva)
asistio	Cliente que tomó la presentación y no compró (dato usado).	Hostess.	No (salida definitiva)
no_interesa	El cliente dijo que no le interesa.	Nadie.	No (salida definitiva)

Estado	Dónde está el dato	Quién actúa	¿Se sigue trabajando?
no_contactar	Pidió no ser llamado, número equivocado o dato falso.	Nadie.	No (salida definitiva)
no_califica	No cumple el perfil de la empresa.	Nadie, salvo que el dueño decida llamarlos.	No, salvo decisión del dueño

5. Caso por caso: todo lo que le puede pasar a un dato

Este capítulo sigue al dato etapa por etapa. En cada etapa se explica **qué puede pasar, qué hace la plataforma automáticamente, a dónde va el dato y si vuelve (y cuándo)**.

5.1 Etapa 1 · El dato entra a la plataforma

Un dato puede entrar por cuatro caminos. Todos pasan por las **mismas validaciones** en el servidor; ninguna pantalla puede saltárselas.

Camino A · El OPC llena el formulario

Es el camino principal. Antes de atender a cada familia el OPC elige el **punto de captación** y la **promoción** que está ofreciendo. Luego llena el formulario:

- **Estado civil** (casado, unión libre, soltero, viudo, divorciado).
- **Titular**: nombres, apellidos, edad, ocupación. **Pareja** si corresponde.
- **Teléfonos**: de uno a cuatro, cada uno con su tipo (celular, casa, trabajo).
- **Correo y ciudad** si los tiene.
- **Tarjetas de crédito**: solo la **marca** y el **tipo** (ej. Visa Platinum). Nunca se pide número, banco, código ni fecha de vencimiento.
- **Observaciones** y la **autorización obligatoria** del cliente para tratar sus datos y contactarlo por llamada y correo.

Mientras llena las tarjetas, el OPC ve en vivo **el puntaje y si la familia precalifica**. La plataforma agrega sola la fecha y hora exactas, el GPS con su precisión, el dispositivo y el código del OPC.



Inicio del OPC: punto, promoción y estadísticas



Datos de la familia



Precalificación en vivo y autorización

Camino B · El cliente se registra con un código QR

Cuando hay mucha gente o el cliente prefiere escribir él mismo, el OPC abre la pestaña **Código QR**. El cliente lo escanea con su celular y llena su propio formulario (los mismos campos y validaciones). El dato queda **atribuido al OPC** que mostró el código, con su punto, promoción y GPS.

Situación	Qué pasa
QR generado **con internet**	Código único, de **un solo uso**, válido **20 minutos**. La pantalla del OPC muestra ✓ cuando el cliente terminó.
QR generado **sin internet**	La app crea un código local válido **3 horas**. El dato queda marcado como **"QR sin verificar"** para que el supervisor lo tenga en cuenta.
El cliente intenta usar un QR **vencido o ya usado**	La página le avisa que el código no es válido. El OPC genera uno nuevo.



Código QR en el teléfono del OPC



Formulario que ve el cliente en su celular

Camino C · El OPC trabaja sin internet

Si no hay señal (sótanos de centros comerciales, carreteras, eventos), el OPC sigue capturando. Cada dato se guarda **cifrado** en el teléfono, aunque cierre la app. Al volver la conexión se envía solo, en orden y **una sola vez** (cada captura lleva un identificador único que impide duplicarla). El dato queda marcado como **"capturado sin internet"** con la hora real en que se tomó.

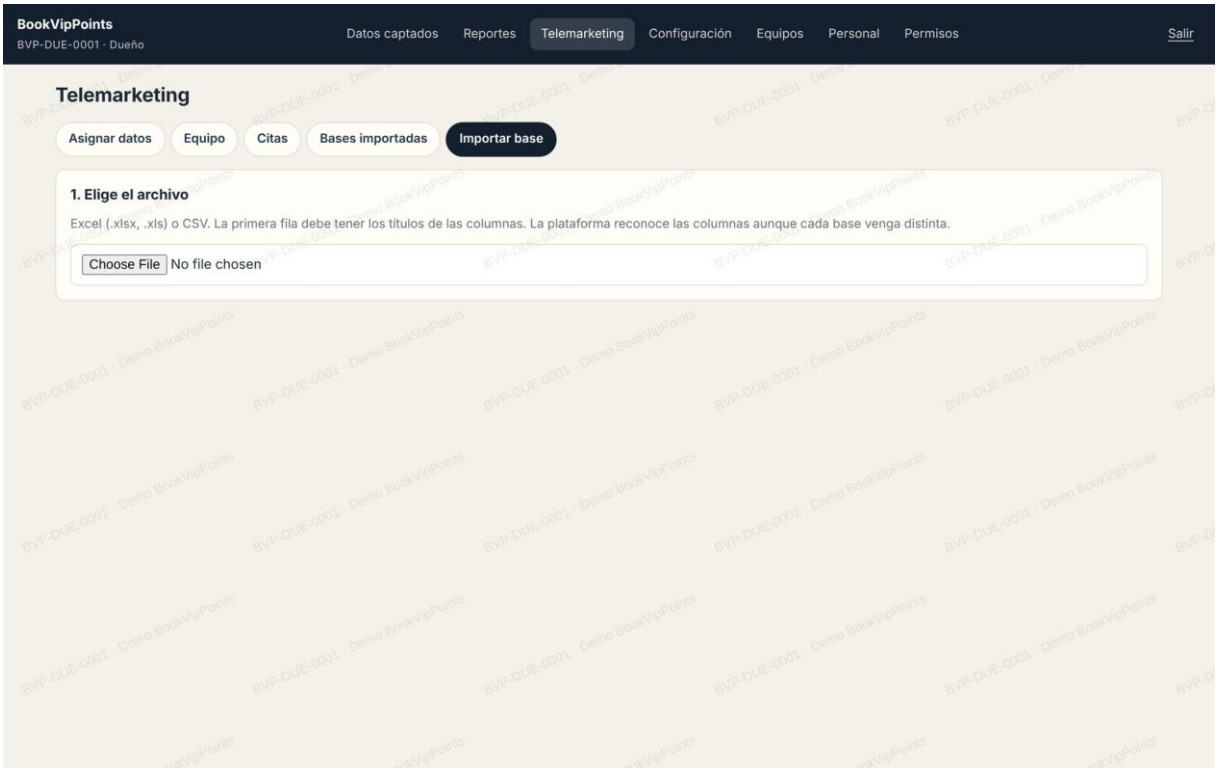
Las validaciones se hacen cuando el dato llega al servidor: si al sincronizar resulta ser duplicado o menor de edad, recibe el mismo tratamiento que si se hubiera registrado en línea.

Camino D · Se importa una base de datos

Quien tiene el permiso **Importar bases** (por defecto el dueño y el gerente de telemarketing) sube un archivo Excel o CSV. La plataforma reconoce sola las columnas aunque cada proveedor use títulos distintos, y pide declarar:

- La **fuente**: base comprada (dato **frío**) o Facebook, Instagram, TikTok (dato **caliente**).
- El **proveedor** y el **costo** de la base, para medir después cuánto rindió.
- Que la empresa **tiene autorización legal** para usar esos datos.

Cada fila pasa por las mismas validaciones. Al terminar se informa cuántos datos se **cargaron**, cuántos eran **duplicados** (contra toda la empresa) y cuántos eran **inválidos**.



Importar una base: archivo, fuente, proveedor, costo y autorización legal.

5.2 Etapa 2 · Validación y precalificación

Apenas el dato llega al servidor, la plataforma toma estas decisiones, **siempre en este orden**:

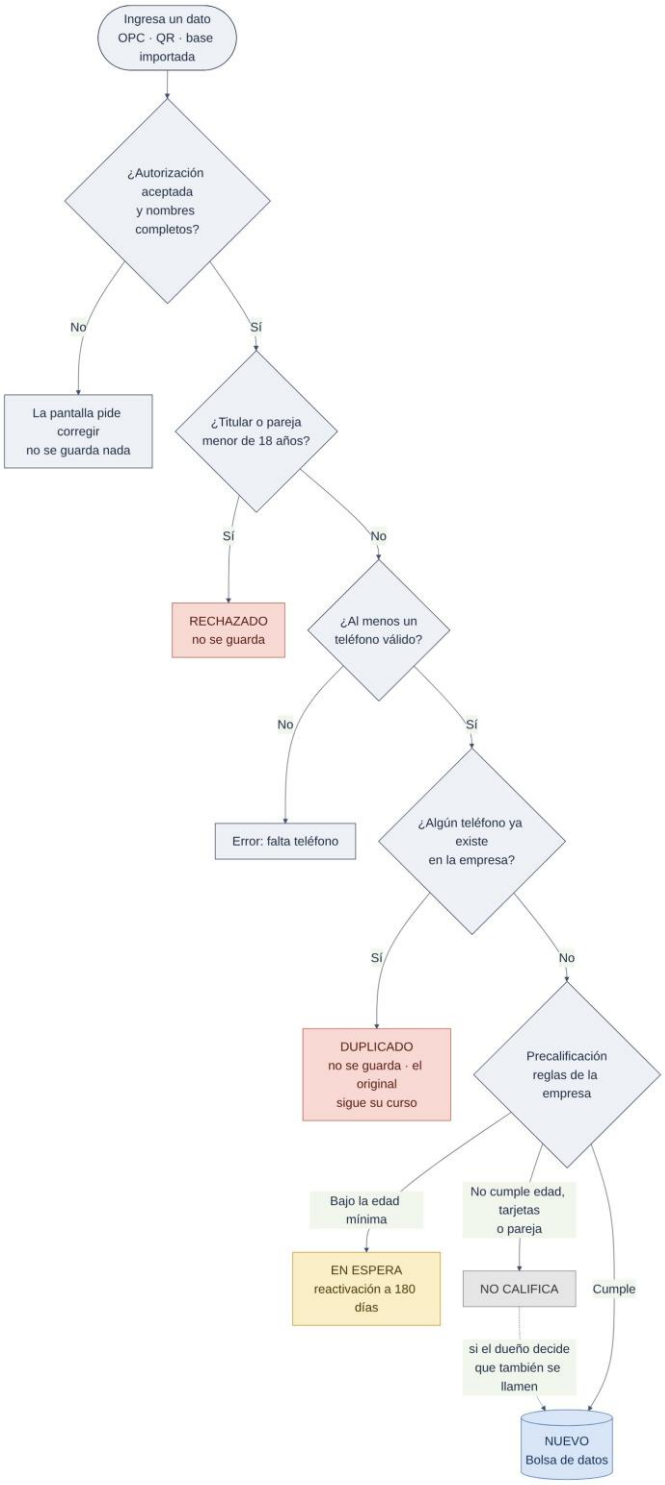


Figura 2. Validaciones al registrar un dato.

#	Caso	Qué hace la plataforma	A dónde va el dato	¿Vuelve?
1	Falta la autorización o los nombres del titular.	No guarda; pide corregir en pantalla.	A ninguna parte.	Se corrige y se vuelve a enviar.
2	El titular o la pareja tiene **menos de 18 años**.	Rechaza el registro.	**Rechazado**: no se guarda.	No.
3	No hay ningún teléfono válido para el país.	No guarda; pide un teléfono.	A ninguna parte.	Se corrige.

#	Caso	Qué hace la plataforma	A dónde va el dato	¿Vuelve?
4	Algún teléfono **ya existe** en la empresa.	No guarda la copia. Anota el intento en el historial de duplicados (cuenta en las estadísticas del OPC y de su supervisor).	**Duplicado**. El dato original sigue en su estado.	El original sigue su curso.
5	El titular o la pareja es **menor que la edad mínima** de la empresa (ej. 22 años si el mínimo es 25).	Guarda el dato con fecha de reactivación a 180 días.	**En espera**.	Sí, a los 180 días.
6	Es **mayor que la edad máxima**, el puntaje de tarjetas no alcanza el mínimo, o es casado sin datos de pareja (si la empresa no lo acepta).	Guarda el dato con el motivo exacto (ej. "Tarjetas: 2 de 3 puntos").	**No califica**.	Solo si el dueño decide llamarlos.
7	Cumple todas las reglas.	Guarda el dato, sus teléfonos (ocultos) y tarjetas; registra la acción en auditoría.	**Nuevo** → **Bolsa**.	—

Los datos que no califican también pueden llamarse

El dueño puede decidir que los datos **no califica** también pasen a telemarketing, para no desperdiciar familias que quizá sí tengan el perfil. En ese caso el operador los llama como cualquier otro dato. Si la familia acepta la cita, en la recepción la hostess verifica lo que presenta:

- Si presenta lo suficiente, entra como **Q**.
- Si no presenta lo suficiente, **no entra (NT)**, salvo que la hostess avise al gerente de la sala y este autorice su ingreso: en ese caso entra a la presentación como **NQ**.

Los datos importados no traen tarjetas, así que no se precalifican por puntaje: quedan como **nuevo** salvo que la edad los excluya.

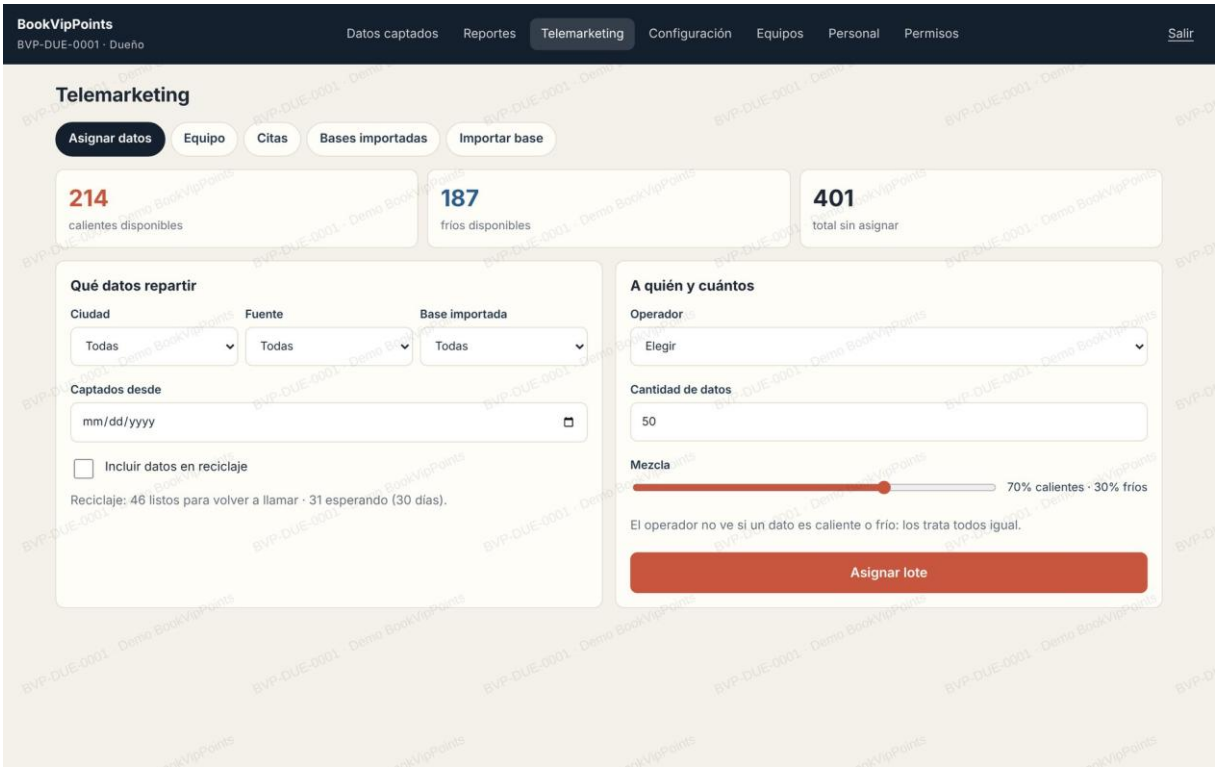
Las reglas (edades, puntaje mínimo, casado sin pareja) y los puntos de cada tarjeta los define **solo el dueño**, en Configuración. Cada cambio guarda una nueva versión de las reglas; los datos ya registrados conservan la calificación con que entraron.

5.3 Etapa 3 · La bolsa y la asignación

La **bolsa** reúne los datos **nuevos** que nadie tiene asignados y, si el supervisor lo pide, los datos de **reciclaje** que ya cumplieron su tiempo de descanso.

El supervisor o gerente de telemarketing entra a **Telemarketing** → **Asignar datos** y:

1. Filtra la bolsa si quiere: ciudad, fuente, base importada, fecha de captación desde, e **incluir reciclaje**.
2. Ve los contadores en vivo: calientes disponibles, fríos disponibles, reciclaje listo y reciclaje todavía en descanso.
3. Elige el **operador** (el supervisor solo ve a los de su equipo), la **cantidad** (de 1 a 500) y la **mezcla** de calientes y fríos en porcentaje.
4. La plataforma toma los calientes **más recientes** y los fríos **al azar**; si falta de un tipo, completa con el otro.



Asignar datos: filtros, contadores de la bolsa, reciclaje y mezcla caliente/frío.

Caso	Qué pasa	Estado del dato
Se asigna un lote.	Cada dato pasa a la cola del operador, con su contador de intentos en cero. Queda en auditoría quién asignó qué a quién.	**asignado**
El supervisor **retira los pendientes** de un operador (por ejemplo, porque faltó o tiene demasiados).	Todos los datos que el operador aún no cerró vuelven a la bolsa.	**nuevo**
Un operador **deja la empresa** y se desactiva.	Pierde el acceso al instante. Sus datos pendientes siguen a su nombre hasta que el supervisor pulse **Retirar pendientes**.	asignado → nuevo
Dos supervisores intentan asignar el mismo dato al mismo tiempo.	La base de datos lo impide: un dato nunca queda con dos personas.	—

> **Responsabilidad del supervisor**
> Cuando una persona de su equipo se desactiva, el supervisor debe **retirar sus pendientes** el mismo día para que esos datos vuelvan a la bolsa y no queden detenidos.

5.4 Etapa 4 · La llamada del operador

El operador **no ve listas**: recibe **un dato a la vez**. Si cierra la app, vuelve al mismo dato. El teléfono aparece enmascarado (ej. +59399••••567); al tocarlo, el número completo va directamente al marcador del teléfono y la acción queda registrada.

El orden en que recibe los datos es: primero los **"volver a llamar"** cuya hora ya llegó (incluidos los que la sala pidió reagendar), luego los de **menos intentos** y luego los **más antiguos**.



El dato que ve el operador



Agendar la cita

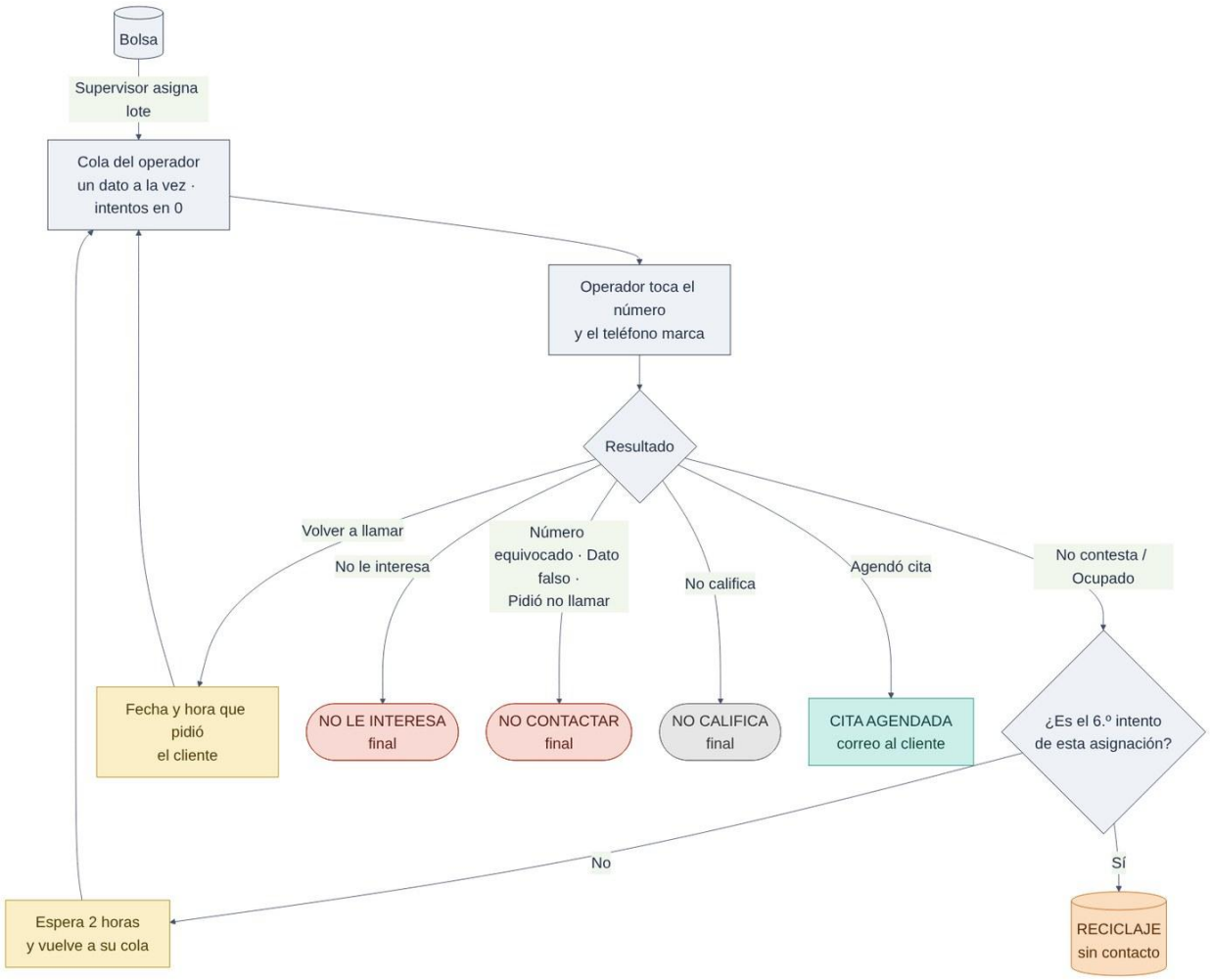


Figura 3. Resultados de una llamada y a dónde va el dato.

Resultado	Qué hace la plataforma	A dónde va	¿Vuelve? ¿Cuándo?
No contesta	Suma un intento y programa el siguiente en **2 horas**.	Se queda en la cola del mismo operador.	Sí, en 2 horas.
Ocupado	Igual que no contesta.	Cola del mismo operador.	Sí, en 2 horas.
No contesta u ocupado **en el 6.º intento** de la asignación	Cierra la asignación como "sin contacto".	**Reciclaje**.	Sí, después de N días (30 por defecto).
Volver a llamar	Pide fecha y hora (que el cliente indicó); suma un intento.	Cola del mismo operador; aparece primero cuando llega la hora.	Sí, a la hora pedida.
Agendó cita	Crea la cita con sala, fecha, hora (cada 30 minutos), compromiso de venir con la pareja y notas. Envía el **correo de cita** al cliente si tiene correo.	**Cita** → confirmación.	—
No le interesa	Cierra la asignación. **El dato muere ahí.**	**No le interesa**.	No. No se recicla ni se reagenda.

Resultado	Qué hace la plataforma	A dónde va	¿Vuelve? ¿Cuándo?
No califica	Cierra la asignación (ej. por teléfono se supo que no tiene tarjetas).	**No califica**.	No.
Número equivocado	Cierra la asignación.	**No contactar**.	No.
Dato falso	Cierra la asignación. Queda registrado en el historial del dato, con el OPC que lo captó.	**No contactar**.	No.
Pidió no llamar más	Cierra la asignación y bloquea el dato para siempre.	**No contactar**.	No.

Cómo se cuentan los intentos

Cada llamada registrada dentro de una asignación suma un intento, sea cual sea el resultado. Cuando una llamada sin respuesta (no contesta u ocupado) es la sexta o posterior, el dato pasa a reciclaje.

Con el reintento cada 2 horas, un dato que nunca contesta recibe sus 6 intentos repartidos en uno o dos días, en distintas horas.

Cuando el dato vuelve a asignarse (por reciclaje o porque la sala pidió reagendar), **el contador vuelve a cero**: cada nueva oportunidad tiene sus 6 intentos completos.

5.5 Etapa 5 · La confirmación de la cita

El confirmador recibe, una por una, las citas **agendadas para hoy y mañana** que generaron los operadores de **su mismo equipo**. Mientras la está trabajando, la cita queda reservada para él durante 15 minutos para que otro confirmador no llame a la misma familia.

En pantalla ve la familia, la fecha y hora, la sala con su dirección y el enlace **"Ver ubicación de la sala"**, el premio, si se comprometió a venir con la pareja, quién agendó, las notas y el historial de llamadas.



Cita por confirmar



Cambiar la fecha de la cita

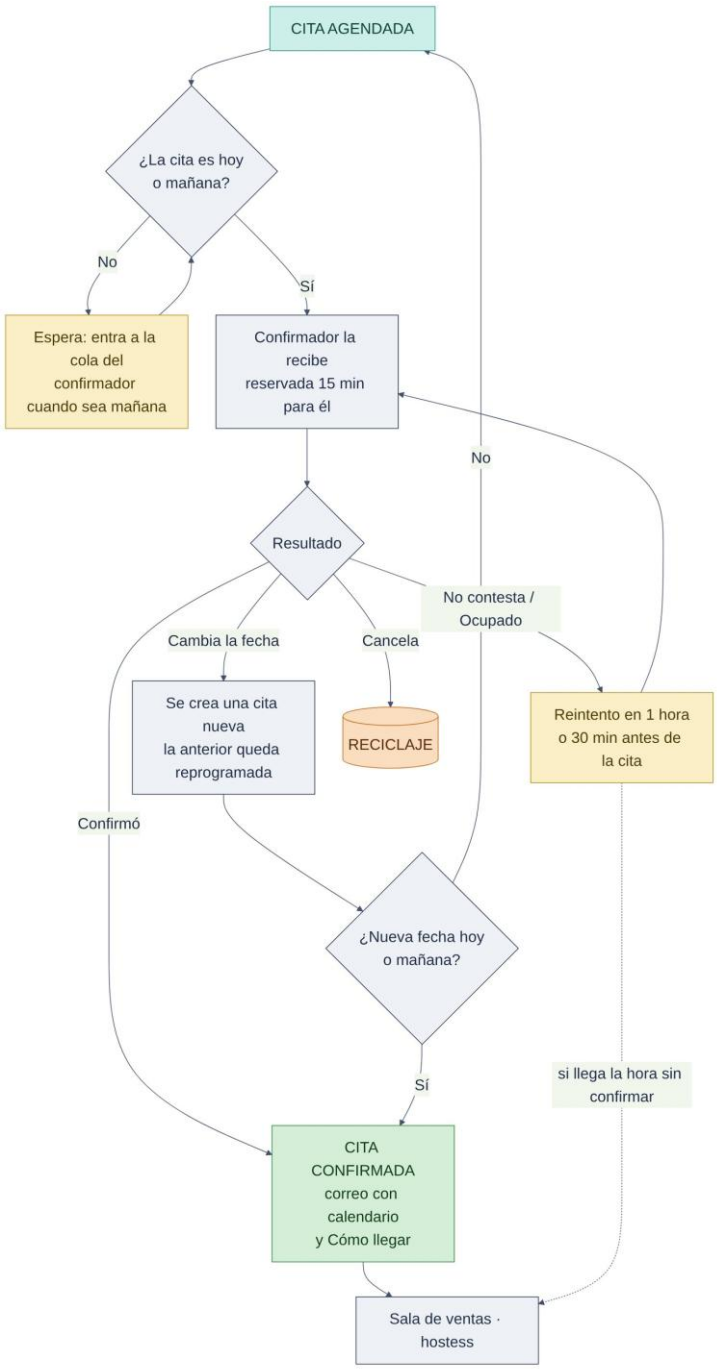


Figura 4. Confirmación de citas.

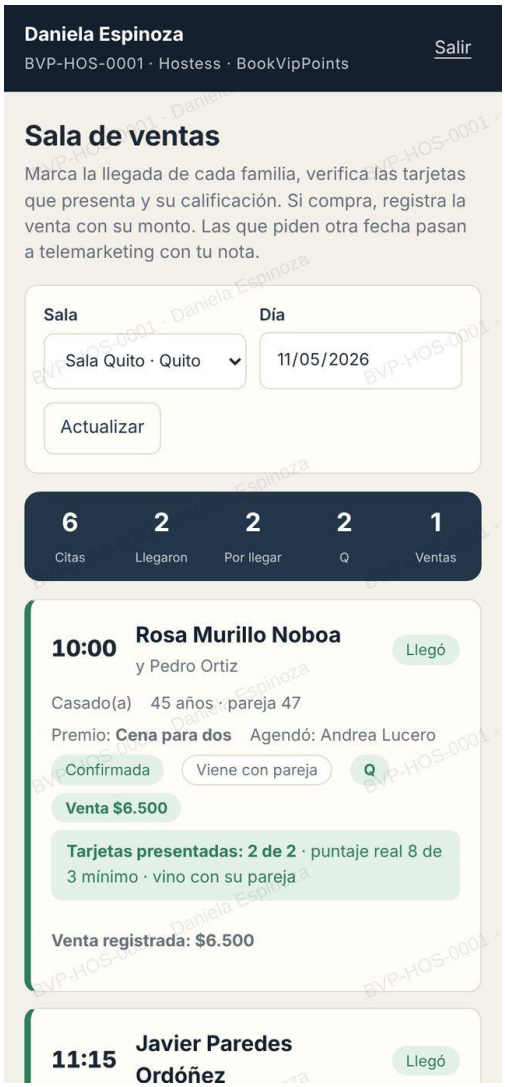
Resultado	Qué hace la plataforma	A dónde va	¿Vuelve?
Confirmó	Marca la cita como confirmada y envía al cliente el correo **"Tu visita está confirmada"** con archivo de calendario y botón "Cómo llegar" al punto exacto de la sala.	**Cita confirmada** → sala.	—
No contesta / Ocupado	Programa otro intento en **1 hora**, o 30 minutos antes de la cita si eso ocurre primero.	Cola de confirmación.	Sí, en 1 hora.

Resultado	Qué hace la plataforma	A dónde va	¿Vuelve?
Cambiar fecha	Crea una cita nueva (sala, fecha, hora). La anterior queda "reprogramada". Si la nueva fecha es hoy o mañana queda **confirmada** de inmediato (con su correo).	Nueva cita.	Si es más adelante, vuelve a confirmación cuando esté a un día.
Cancela	Pide una nota obligatoria con el motivo y cancela la cita.	**Reciclaje**.	Sí, después de N días.
Nunca se logró confirmar	La cita sigue agendada.	La hostess la ve igual en sus citas del día.	La familia puede llegar sin confirmar.

Un confirmador puede además recibir datos para llamar como operador: en ese caso tiene dos pestañas, **Confirmar citas** y **Mis llamadas**.

5.6 Etapa 6 · La sala de ventas

La **hostess** es la única persona de la sala que usa la plataforma. Ve las citas del día de su sala, ordenadas por hora, con un resumen: citas, llegaron, por llegar, Q y ventas. La pantalla se actualiza sola cada minuto.



Citas del día de la sala

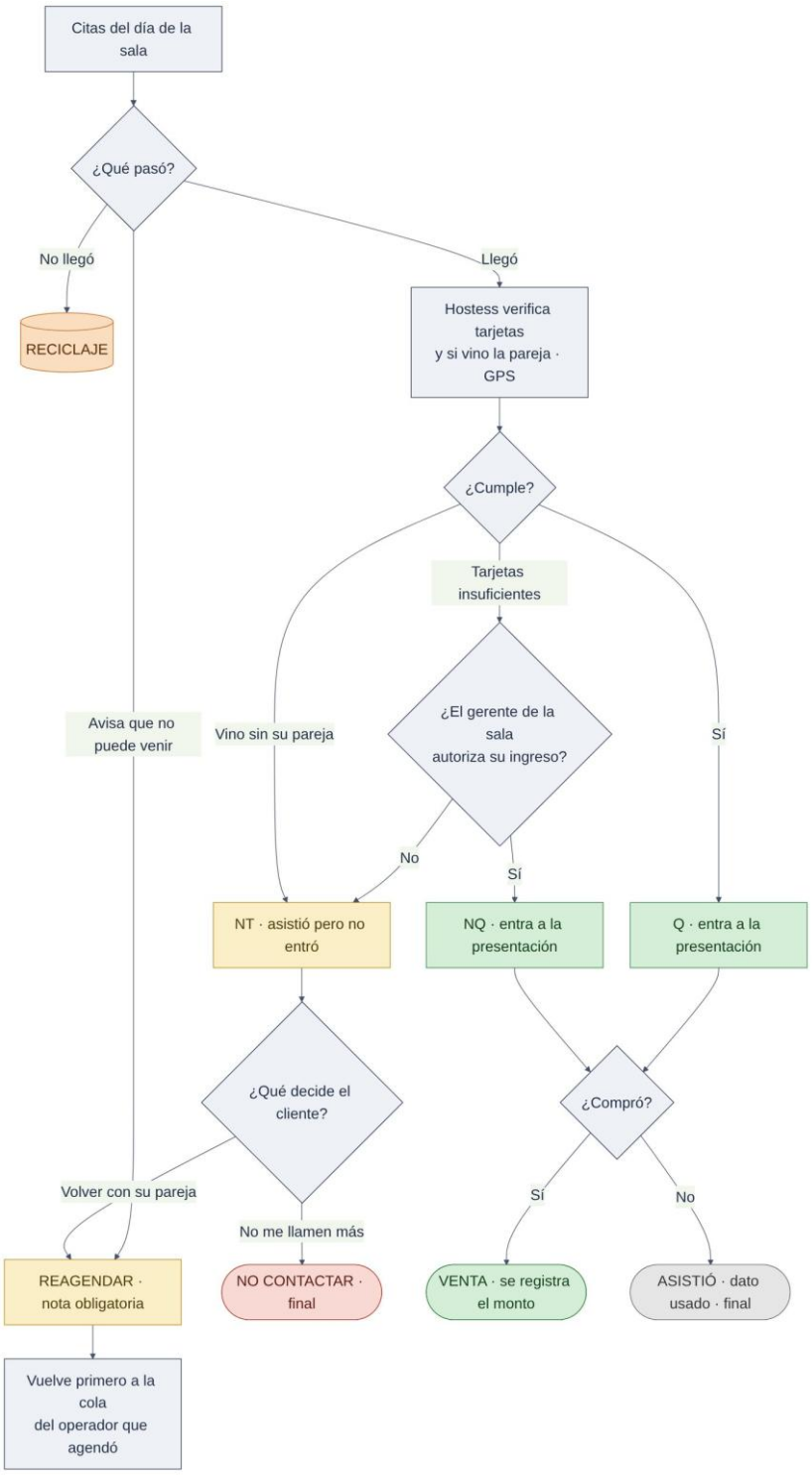


Figura 5. Lo que puede pasar en la sala.

Caso 1 · La familia no llegó

La hostess pulsa **No llegó**. La cita queda como "no asistió" y el dato pasa a **reciclaje**: después de N días vuelve a la bolsa para que otro intento consiga una nueva cita. Como la familia todavía no tomó la presentación, el dato sigue vivo.

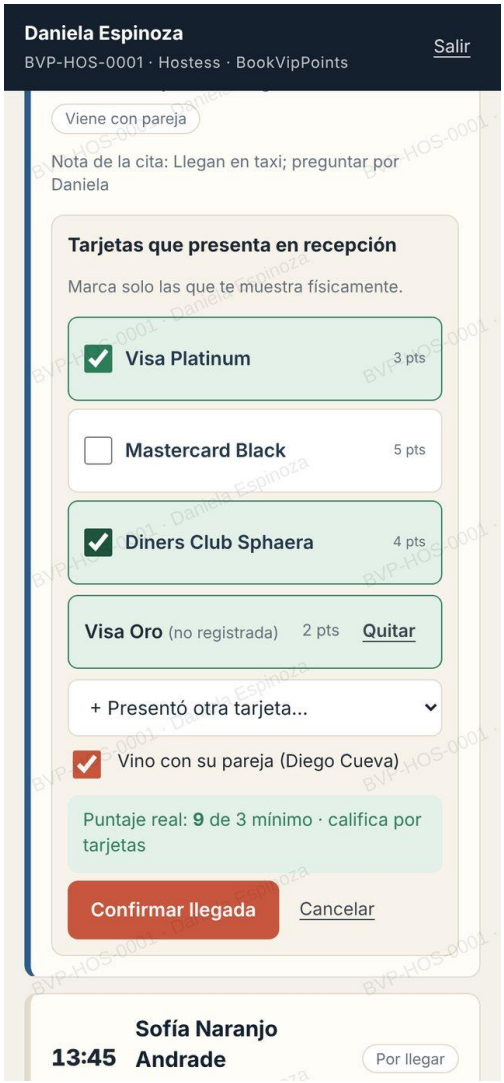
Caso 2 · La familia avisa que no puede venir (reagendar)

La hostess pulsa **Reagendar** y escribe una nota obligatoria (ej. "Viajan esta semana, prefieren el sábado"). El dato **vuelve primero en la cola del operador que agendó la cita**, con el aviso "La sala

pidió reagendar: …", y su contador de intentos empieza de cero. Si ese operador ya no está activo, el dato vuelve a la bolsa.



Reagendar con nota



Verificación de tarjetas y pareja

Caso 3 · La familia llegó: verificación en recepción

La hostess pulsa **Llegó**. La plataforma toma el GPS del dispositivo (prueba de que se marcó en la sala) y abre el panel de recepción:

- Muestra la lista de **tarjetas que declaró el OPC**, con sus puntos. La hostess marca **solo las que la familia le muestra físicamente**.
- Si la familia presenta una tarjeta que no estaba registrada, la agrega con **"Presentó otra tarjeta"**.
- Si es casado o unión libre, marca si **vino con su pareja**.
- Ve en vivo el **puntaje real** contra el mínimo de la empresa.

Con esa verificación, la hostess decide la calificación:

Situación en recepción	Calificación	Qué pasa después
Presenta lo suficiente y, si es casado o unión libre, vino con su pareja.	**Q**	Entra a la presentación.

Situación en recepción	Calificación	Qué pasa después
Las tarjetas que presenta no alcanzan el puntaje, y el **gerente de la sala autoriza** su ingreso.	**NQ**	Entra a la presentación.
Las tarjetas no alcanzan y el gerente **no** autoriza su ingreso.	**NT**	No entra. Ver caso 5.
Casado o unión libre que **vino sin su pareja**.	**NT**	No entra. Ver caso 5.



NT: no entró; el cliente quiere volver



NQ: el gerente autorizó su ingreso

Esta verificación alimenta el indicador **"tarjetas reales"** de los reportes, que muestra qué OPC registran tarjetas que luego no aparecen en la sala.

Caso 4 · Q o NQ: la familia toma la presentación

Las familias Q y NQ **entran a la presentación**. NQ no prohíbe la entrada: deja constancia de que la familia no presentó todo lo requerido y que el gerente autorizó su ingreso. **Desde que la familia entra a la presentación, el dato queda como usado**: compre o no compre, no vuelve al circuito de llamadas.

Caso 5 · NT: llegó pero no entró

La familia vino pero no tomó la presentación. La hostess registra **NT** con el motivo y lo que decide el cliente:

- **Quiere volver** (por ejemplo, con su pareja): la hostess pulsa **Reagendar** con la nota y el dato vuelve al operador que agendó, como en el caso 2.
- **No quiere que lo llamen más**: el dato pasa a **no contactar** y se cierra.

Caso 6 · La familia compró

La hostess pulsa **Compró · registrar venta** y anota el **monto** de la venta. El dato pasa a **venta**. La venta queda registrada tal cual; no se anula ni se da de baja desde la plataforma. Solo se puede registrar una venta de una familia ya calificada como Q o NQ.



Registrar la venta con su monto

Caso 7 · La familia no compró

La cita queda como asistida con su calificación (Q o NQ) y el dato en estado **asistió (dato usado)**. **No se le vuelve a llamar nunca más y no entra al reciclaje**: la familia ya escuchó la propuesta completa.

Caso 8 · La hostess se equivocó

El mismo día puede **corregir la llegada** (cambiar entre llegó y no llegó) mientras no haya una venta registrada. La hostess solo trabaja las citas **de hoy**.

5.7 El reciclaje, explicado a fondo

Reciclar es darle al dato una nueva oportunidad cuando todavía **no nos ha dado una respuesta**. En lugar de descartar a la familia que no contestó, que canceló la cita o que no vino, la plataforma la aparta unos días y luego la devuelve a la bolsa para que se la llame otra vez, en otro momento y posiblemente con otro operador y otra promoción.

El reciclaje **no es para quien ya respondió**: si la familia dijo que no le interesa, pidió no ser llamada o ya tomó la presentación, el dato está cerrado y no se recicla.

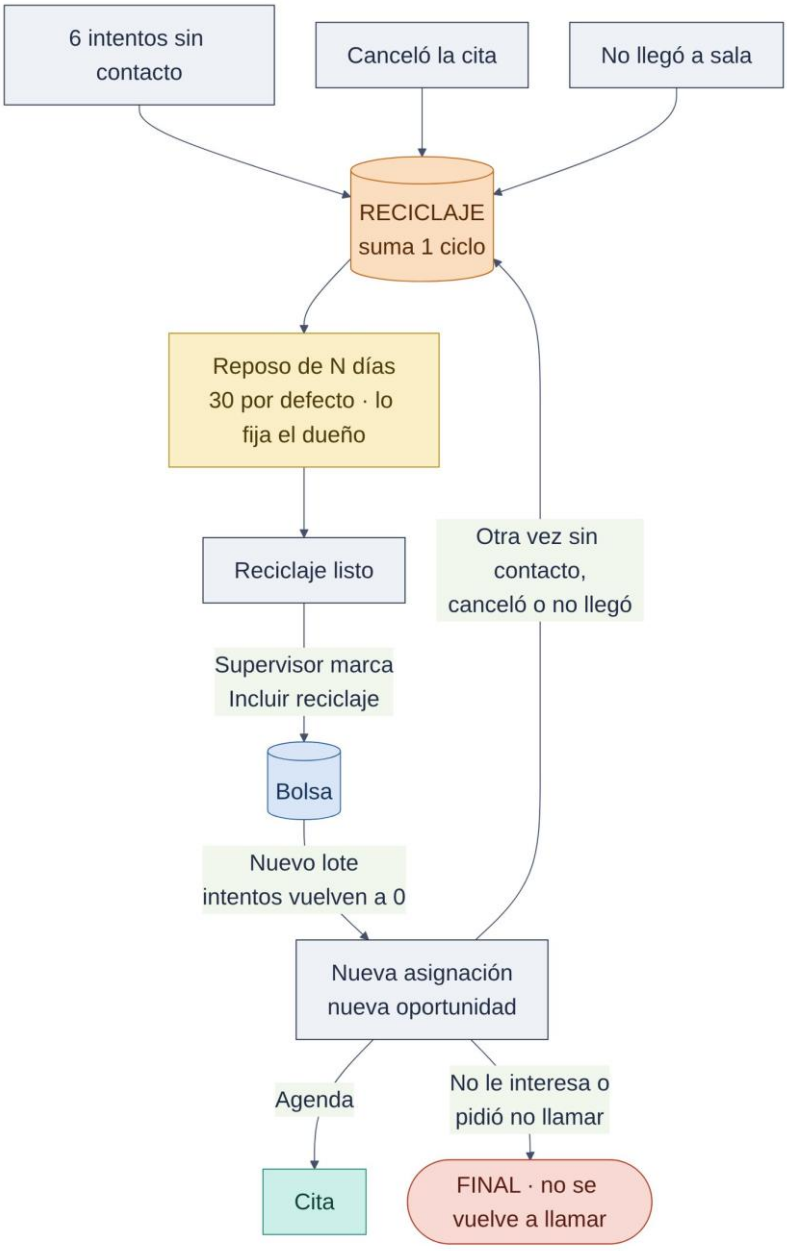


Figura 6. La rueda del reciclaje.

Quién entra al reciclaje

Origen	Momento	Desde cuándo cuenta el descanso
6 intentos sin contacto	Llamada del operador	Desde el último intento
Canceló la cita	Confirmación	Desde la cancelación

Origen	Momento	Desde cuándo cuenta el descanso
No llegó a la sala	Sala	Desde que la hostess lo marcó

Quién no entra nunca

Situación	Estado final
Dijo que no le interesa	No le interesa
Pidió no ser llamado, número equivocado o dato falso	No contactar
Tomó la presentación y no compró (Q o NQ)	Asistió (dato usado)
Compró	Venta
No cumple el perfil	No califica

Cuánto descansa

El dueño define los **días de reciclaje** en Configuración (30 por defecto). Mientras el dato descansa nadie lo ve en la bolsa; en "Asignar datos" el supervisor ve cuántos datos están **en descanso** y cuántos están **listos**.

Cómo vuelve

Cuando se cumplen los días, el dato queda **listo**. El supervisor de telemarketing marca **"Incluir datos en reciclaje"** al asignar un lote y esos datos entran a la mezcla junto con los nuevos. Al asignarse, el dato pasa a estado **asignado** y su contador de intentos empieza en cero.

Cuántas veces

Sin límite, mientras la familia no dé una respuesta. Cada vez que el dato entra a reciclaje se le suma un **ciclo**, que queda en la ficha del dato.

> **Ejemplo: la vida de la familia Pérez**
>
> **Día 1.** El OPC Kevin capta a Pablo Pérez y Paola Aguirre en Quicentro (Visa Platinum + Diners Sphaera = 7 puntos). Precalifica y entra a la bolsa como dato caliente.
>
> **Días 2 y 3.** La supervisora asigna un lote a la operadora Andrea. Seis llamadas a distintas horas: nadie contesta. **Reciclaje (ciclo 1).**
>
> **Día 33.** Vuelve a la bolsa y se asigna a Martín. Pablo contesta y pide que lo llamen el viernes. Martín marca **Volver a llamar**.
>
> **Día 35.** Martín llama el viernes y Pablo acepta: cita el sábado a las 16:00 en Sala Quito. Recibe el correo de cita.
>
> **Día 36.** La confirmadora Lorena llama: Pablo pide pasarla al martes. Nueva cita. El martes por la mañana Lorena confirma.
>
> **Día 39.** Llega Pablo, pero sin Paola. La hostess registra **NT**; Pablo pide volver con su esposa y la hostess **reagenda**. El dato vuelve primero a la cola de Martín.
>
> **Día 40.** Martín agenda para el jueves. El jueves llegan los dos, la hostess verifica las tarjetas: **Q**. Entran a la presentación y **compran**. La hostess registra la venta y su monto.
>
> Si no hubieran comprado, el dato habría quedado como **asistió (dato usado)** y no se los volvería a llamar.

5.8 Tabla maestra de casos

Resumen de todas las situaciones posibles, en el orden en que suelen ocurrir.

Etapa	Situación	Resultado en la plataforma	Estado	Vuelve
Registro	Falta autorización / nombres / teléfono	No se guarda; se corrige	—	Al corregir
Registro	Menor de 18	Rechazado	—	No
Registro	Teléfono ya existe	Duplicado; el original sigue	—	Original sigue
Registro	Bajo la edad mínima	Guardado con reactivación	en_espera	180 días
Registro	No cumple edad máx., tarjetas o pareja	Guardado con motivo	no_califica	Si el dueño decide
Registro	Cumple	Entra a la bolsa	nuevo	—
Registro	Sin internet	Se guarda cifrado y se envía al volver la señal	según validación	—
Registro	QR sin internet	Marca "QR sin verificar"	según validación	—
Bolsa	Asignado a operador	Cola del operador	asignado	—
Bolsa	Retirar pendientes	Vuelve a la bolsa	nuevo	Inmediato
Llamada	No contesta / ocupado (1.º a 5.º)	Reintento	asignado	2 horas
Llamada	No contesta / ocupado (6.º)	Cierra asignación	reciclaje	N días
Llamada	Volver a llamar	Reintento programado	asignado	Hora pedida
Llamada	Agendó cita	Cita + correo	cita	—
Llamada	No le interesa	El dato muere ahí	no_interesa	No
Llamada	No califica	Cierra	no_califica	No
Llamada	Número equivocado / dato falso / no llamar	Cierra	no_contactar	No
Confirmación	Confirmó	Cita confirmada + correo	cita	—
Confirmación	No contesta / ocupado	Reintento	cita	1 hora
Confirmación	Cambia la fecha	Cita nueva	cita	—
Confirmación	Cancela	Cita cancelada	reciclaje	N días
Sala	No llegó	Cita no asistió	reciclaje	N días
Sala	Avisa que no puede venir	Vuelve al operador que agendó	asignado	Inmediato
Sala	Llegó · NT · quiere volver	Reagendar	asignado	Inmediato
Sala	Llegó · NT · no quiere que lo llamen	Cierra	no_contactar	No
Sala	Llegó · Q o NQ · no compró	Dato usado	asistio	No

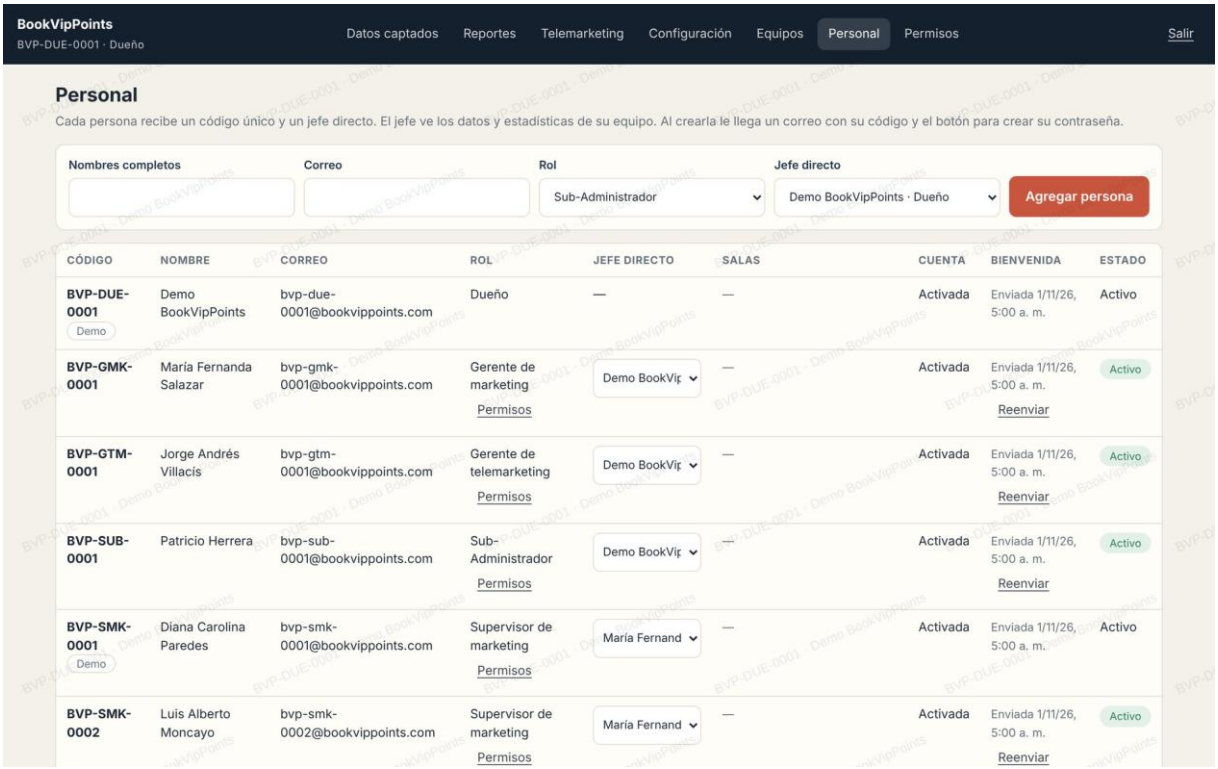
Etapa	Situación	Resultado en la plataforma	Estado	Vuelve
Sala	Llegó · Q o NQ · compró	Venta y su monto	venta	No
Sala	Corrección el mismo día	Cambia llegó / no llegó	según corrección	—
Reciclaje	Cumplió los días	Reciclaje listo	reciclaje	Al incluirlo
Reciclaje	Se reasigna	Nuevo ciclo, intentos en 0	asignado	—

6. Los cargos: qué hace cada persona

Cada persona tiene un **cargo (rol)**, un **código único** que se genera solo y nunca se reutiliza (formato PREFIJO-CARGO-0001, por ejemplo BVP-OPC-0001) y un **jefe directo**. El jefe ve a todo su equipo, incluidos los equipos de sus subordinados.

Área	Cadena de mando
Dirección	Dueño → Sub-Administrador
Marketing (calle)	Dueño → Gerente de marketing → Supervisor de marketing → OPC
Telemarketing	Dueño → Gerente de telemarketing → Supervisor de telemarketing → Operadores y confirmadores
Sala	Dueño → Hostess

La base de datos rechaza cualquier jefe que no corresponda (por ejemplo, un OPC no puede depender de un supervisor de telemarketing).



Personal: código, cargo, jefe directo, salas, estado y botón de permisos.

6.1 Dueño

Código	Jefe directo	Dónde trabaja	Qué ve
DUE	— (máxima autoridad de la empresa)	Panel web en computadora	Toda su empresa

Objetivo del cargo. Dirigir la operación completa, fijar las reglas del negocio y decidir quién puede hacer qué.

Responsabilidades

- Definir las **reglas de calificación**: edades, puntaje mínimo de tarjetas y si acepta casados sin pareja.
- Definir los **puntos de cada tarjeta** y crear tipos nuevos.
- Fijar los **días de reciclaje**.
- Decidir si los datos que **no califican** también se envían a telemarketing.
- Crear las **salas de ventas**, los **puntos de captación** y las **promociones**.
- Crear el equipo y asignar jefes directos y salas.
- Otorgar y quitar **permisos** por cargo y por persona, incluidos los del sub-administrador.
- Revisar reportes y detectar fugas: tarjetas que no aparecen en sala, operadores con pocas citas, salas con baja llegada.

Qué puede hacer en la plataforma

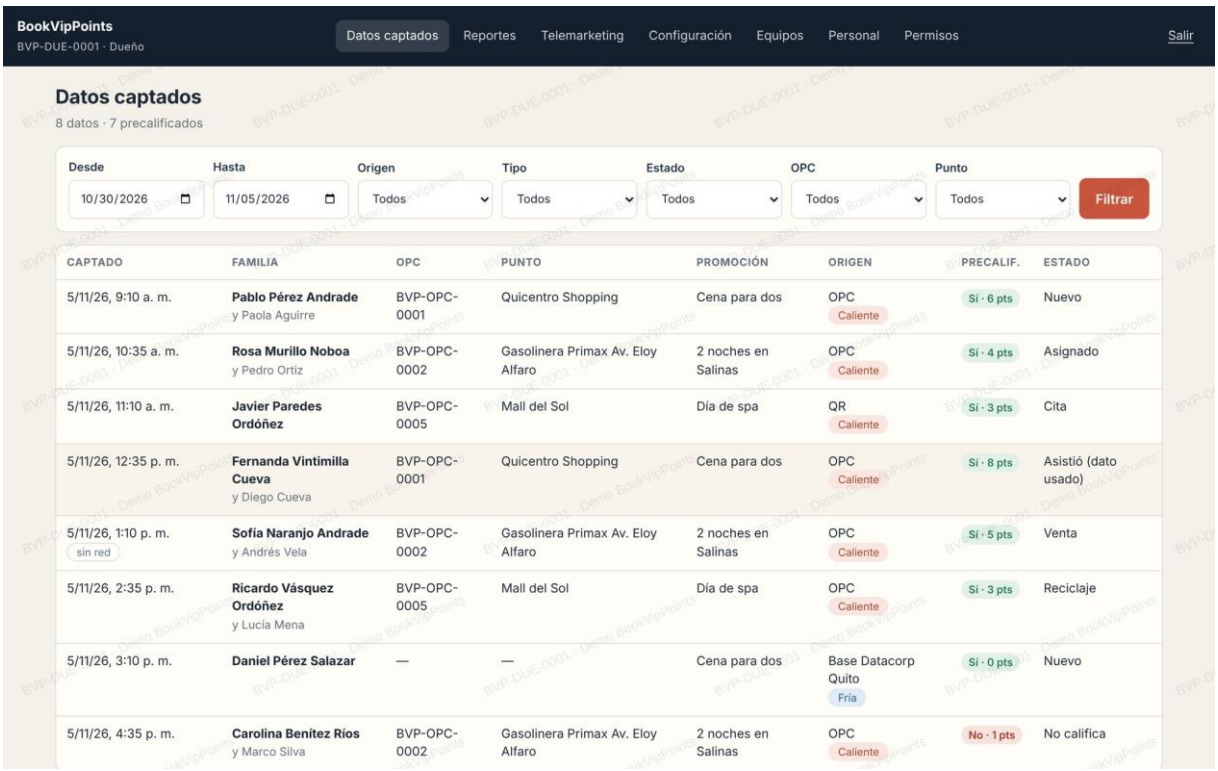
- Todo lo que puede cualquier otro cargo de gestión de su empresa.
- Ver y filtrar **Datos captados** y abrir la ficha completa de cualquier dato (cada apertura queda auditada).
- Ver **Reportes** completos: embudo, salas, fuentes, operadores y OPC.
- Usar todo **Telemarketing**: asignar, equipo, citas, bases, importar.
- Gestionar **Configuración** (es el único, junto con el sub-administrador si se lo permite): salas con su ubicación en el mapa, puntos, promociones, reglas, tarjetas y reciclaje.
- Crear personal de cualquier cargo (excepto otro dueño), activarlo, desactivarlo y reenviar su correo de bienvenida.
- Configurar la **matriz de permisos** y excepciones por persona.

Qué no puede hacer

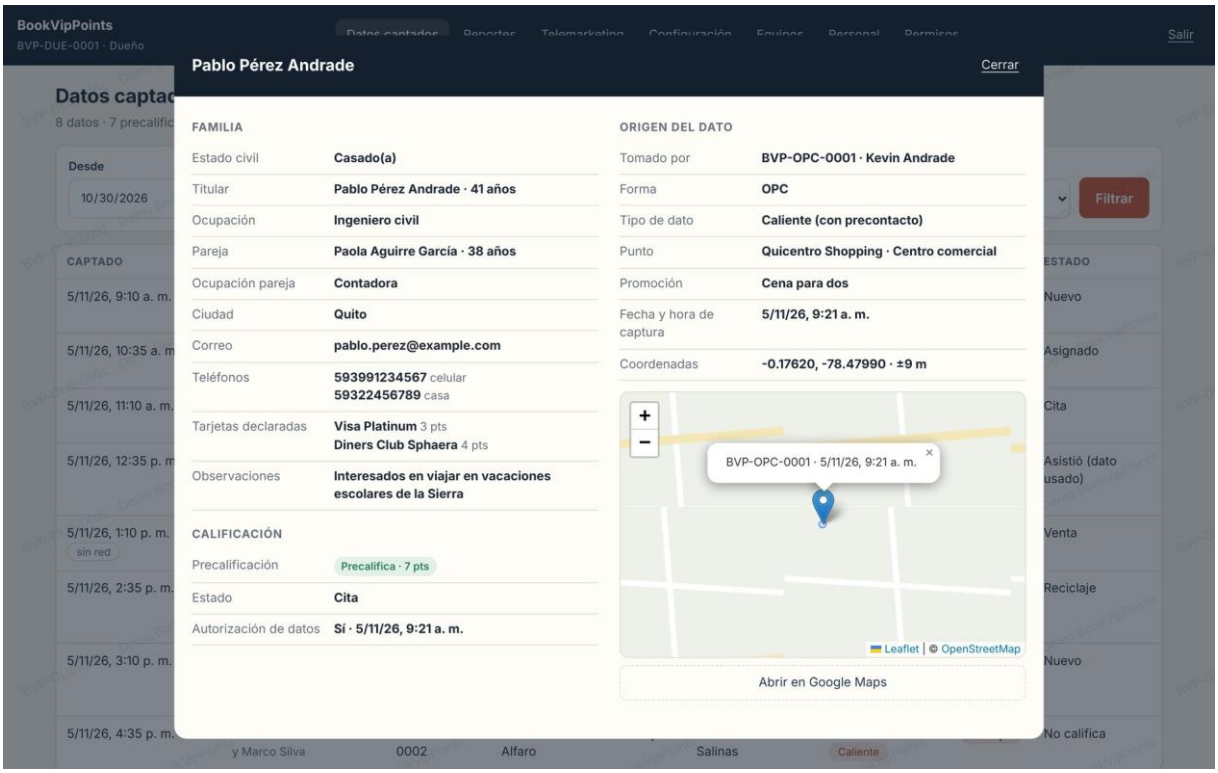
- Registrar ventas: eso lo hace solo la hostess en la sala.
- Cambiar el correo de una persona cuya cuenta ya está activa.

Cómo se mide

- Embudo completo de la empresa: citas → confirmadas → llegaron → Q → ventas → monto.



Datos captados: lista con filtros por fecha, origen, tipo, estado, OPC y punto.



Ficha del dato: familia, teléfonos, tarjetas, precalificación, GPS, asignación, llamadas y citas.

6.2 Sub-Administrador

Código	Jefe directo	Dónde trabaja	Qué ve
SUB	Dueño	Panel web	Toda la empresa (según lo que el dueño le permita)

Objetivo del cargo. Tomar las decisiones de la empresa cuando el dueño no está.

Responsabilidades

- Reemplazar al dueño en su ausencia, dentro de los poderes que el dueño le otorgó.
- Mantener la operación de marketing y telemarketing en marcha: personal, asignación, configuración y reportes.

Qué puede hacer en la plataforma

- **Cualquiera de los poderes del dueño**, con todos activos por defecto. El dueño marca uno por uno los que quiere que tenga y quita los demás:
- Ver datos captados y fichas, reportes y estadísticas de equipos.
- Telemarketing: asignar, retirar pendientes, importar bases.
- Configuración: salas, puntos de captación, promociones, reglas de calificación, puntos de tarjetas y días de reciclaje.
- Personal: crear, editar, activar y desactivar.
- Permisos de los demás cargos.

Qué no puede hacer

- Intervenir en la sala de ventas ni en las ventas.
- Cambiar sus propios permisos ni los del dueño.
- Crear otro dueño.

6.3 Gerente de marketing

Código	Jefe directo	Dónde trabaja	Qué ve
GMK	Dueño	Panel web	Toda la empresa

Objetivo del cargo. Que la calle produzca muchos datos y de buena calidad: familias que de verdad califiquen.

Responsabilidades

- Dirigir a los supervisores de marketing y, a través de ellos, a los OPC.
- Distribuir a los OPC en los puntos de captación que creó el dueño.
- Vigilar la calidad: duplicados, datos falsos y el indicador **tarjetas reales** por OPC.
- Dar de alta a supervisores de marketing y OPC.

Qué puede hacer en la plataforma

- Ver Datos captados de toda la empresa con ficha completa.
- Ver las reglas de calificación (solo lectura).
- Crear y editar supervisores de marketing y OPC.
- Ver Equipos y Reportes de sala.

Qué no puede hacer

- Crear o editar salas, puntos de captación ni promociones (solo el dueño).
- Cambiar reglas de calificación, puntos de tarjetas, días de reciclaje ni permisos.
- Asignar datos a operadores (es tarea de telemarketing).
- Registrar ventas ni intervenir en la sala.

- Descargar datos.

Cómo se mide

- Datos por OPC y por punto, % precalificados, duplicados, citas y asistencias generadas, tarjetas reales.

6.4 Gerente de telemarketing

Código	Jefe directo	Dónde trabaja	Qué ve
GTM	Dueño	Panel web	Toda la empresa

Objetivo del cargo. Convertir datos en citas que lleguen a la sala, sin dejar ningún dato detenido.

Responsabilidades

- Dirigir a los supervisores de telemarketing, operadores y confirmadores.
- **Importar bases** (compradas o de redes) declarando fuente, proveedor, costo y autorización legal.
- Asegurar que la bolsa se reparta y que el reciclaje listo se vuelva a trabajar.
- Dar de alta a supervisores de telemarketing, operadores y confirmadores.

Qué puede hacer en la plataforma

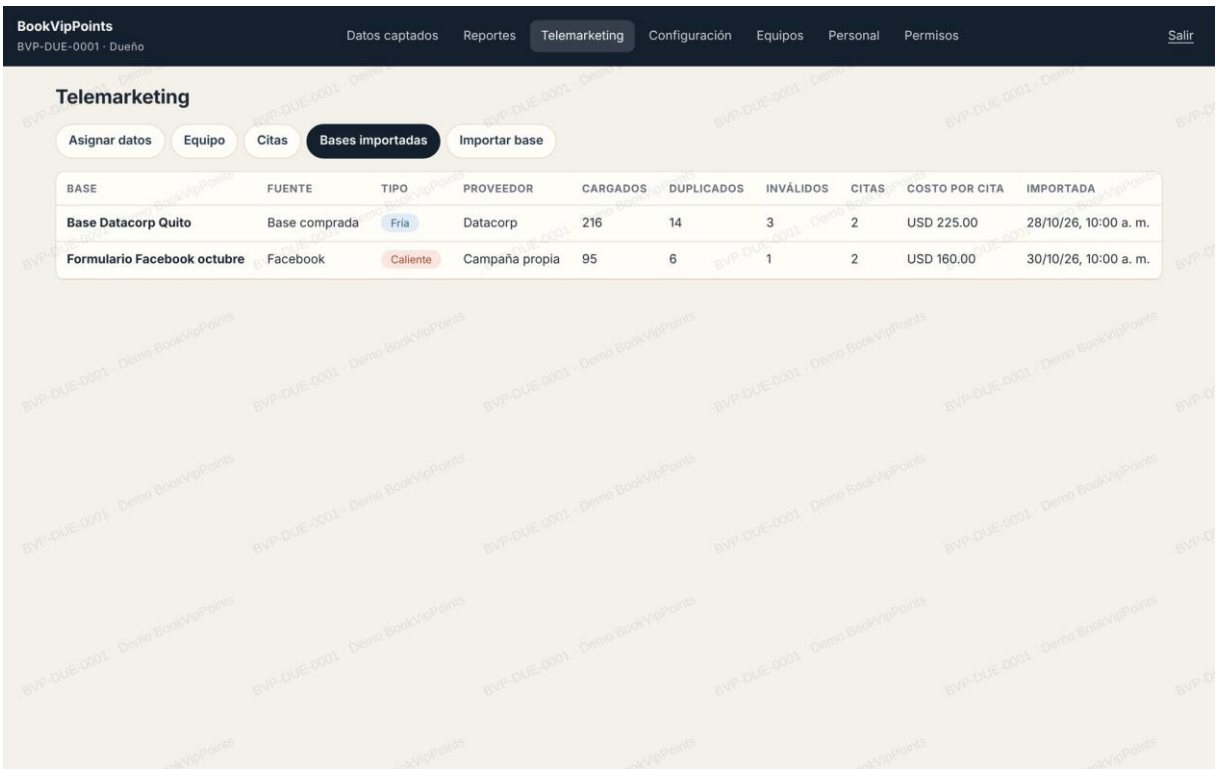
- Todo Telemarketing: **Asignar datos**, Equipo, Citas, Bases importadas e **Importar base**.
- Asignar a cualquier operador de la empresa.
- Ver Datos captados, Equipos y Reportes de sala.

Qué no puede hacer

- Crear salas, puntos de captación ni promociones (solo el dueño).
- Cambiar reglas, tarjetas, reciclaje o permisos.
- Registrar ventas ni intervenir en la sala.
- Descargar datos.

Cómo se mide

- Llamadas, contactos, citas, % de llegada de sus citas y efectividad (citas / contactos) por equipo y por operador; rendimiento de cada base importada.



Bases importadas: cargados, duplicados, inválidos y estado de los datos de cada base.

6.5 Supervisor de marketing

Código	Jefe directo	Dónde trabaja	Qué ve
SMK	Gerente de marketing o dueño	Panel web o celular	Solo los datos de sus OPC

Objetivo del cargo. Que cada OPC de su equipo capte bien, en el lugar correcto y sin inventar datos.

Responsabilidades

- Distribuir a sus OPC en los puntos de captación.
- Revisar a diario los datos de su equipo y corregir malas prácticas.
- Hacer cumplir a su equipo las normas de seguridad de los datos.

Qué puede hacer en la plataforma

- Ver Datos captados **solo de sus OPC**, con ficha completa.
- Ver las estadísticas de su equipo en Equipos.
- Ver Reportes de sala solo si el dueño se lo habilita.

Qué no puede hacer

- Crear puntos de captación, salas o promociones.
- Ver datos de otros equipos.
- Crear personal.
- Asignar datos a operadores.

Cómo se mide

- Datos, precalificados, duplicados, citas, asistencias y efectividad de cada OPC.

6.6 Supervisor de telemarketing

Código	Jefe directo	Dónde trabaja	Qué ve
STM	Gerente de telemarketing o dueño	Panel web	Solo los datos asignados a su equipo

Objetivo del cargo. Mantener a sus operadores con datos para llamar todo el día y convertir la mayor cantidad posible en citas.

Responsabilidades

- Repartir lotes a sus operadores con la mezcla adecuada de calientes y fríos.
- **Incluir el reciclaje listo** en los lotes para que ningún dato quede olvidado.
- Revisar en Equipo el avance del día de cada operador.
- **Retirar los pendientes** de quien falte o se desactive.
- Revisar las citas de su equipo.
- Hacer cumplir a su equipo las normas de seguridad de los datos.

Qué puede hacer en la plataforma

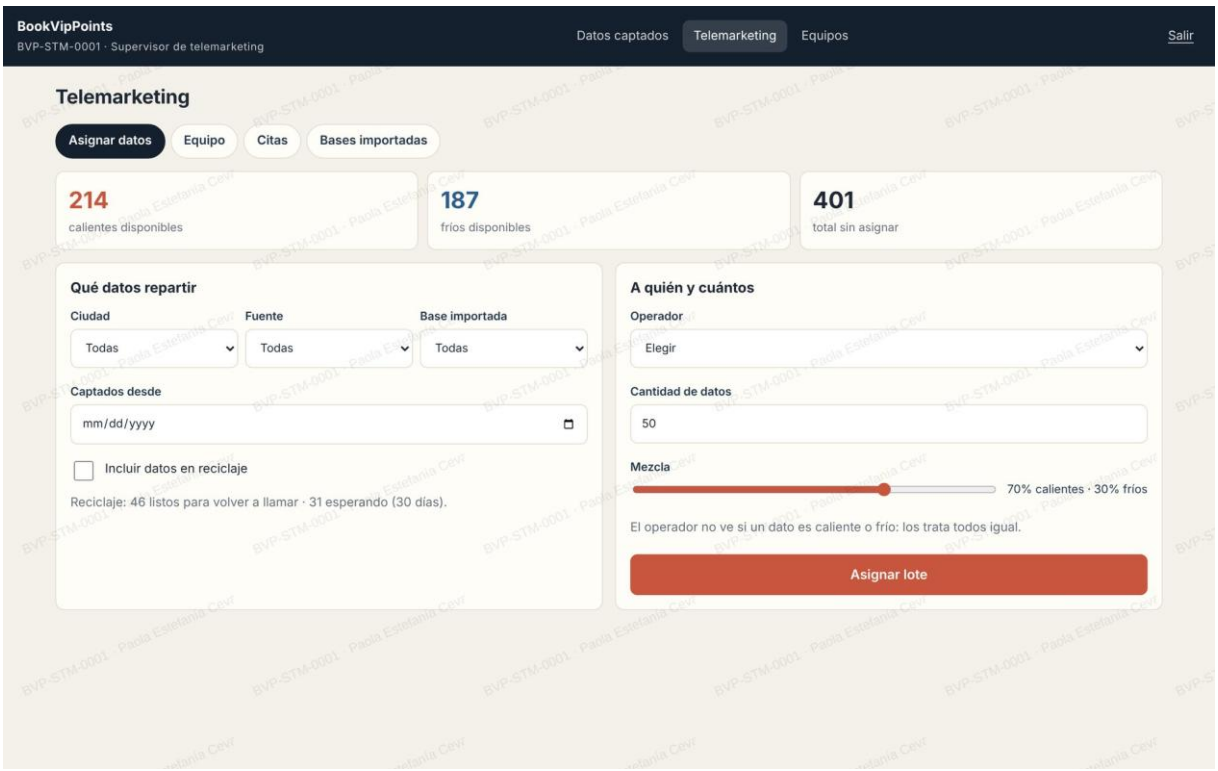
- **Asignar datos** solo a operadores de su equipo.
- Ver en **Equipo** pendientes, llamadas, contactos y citas de hoy por operador; retirar pendientes.
- Ver **Citas** de su equipo y **Bases importadas**.
- Ver Datos captados de los datos asignados a su equipo.
- Importar bases y ver Reportes solo si el dueño lo habilita.

Qué no puede hacer

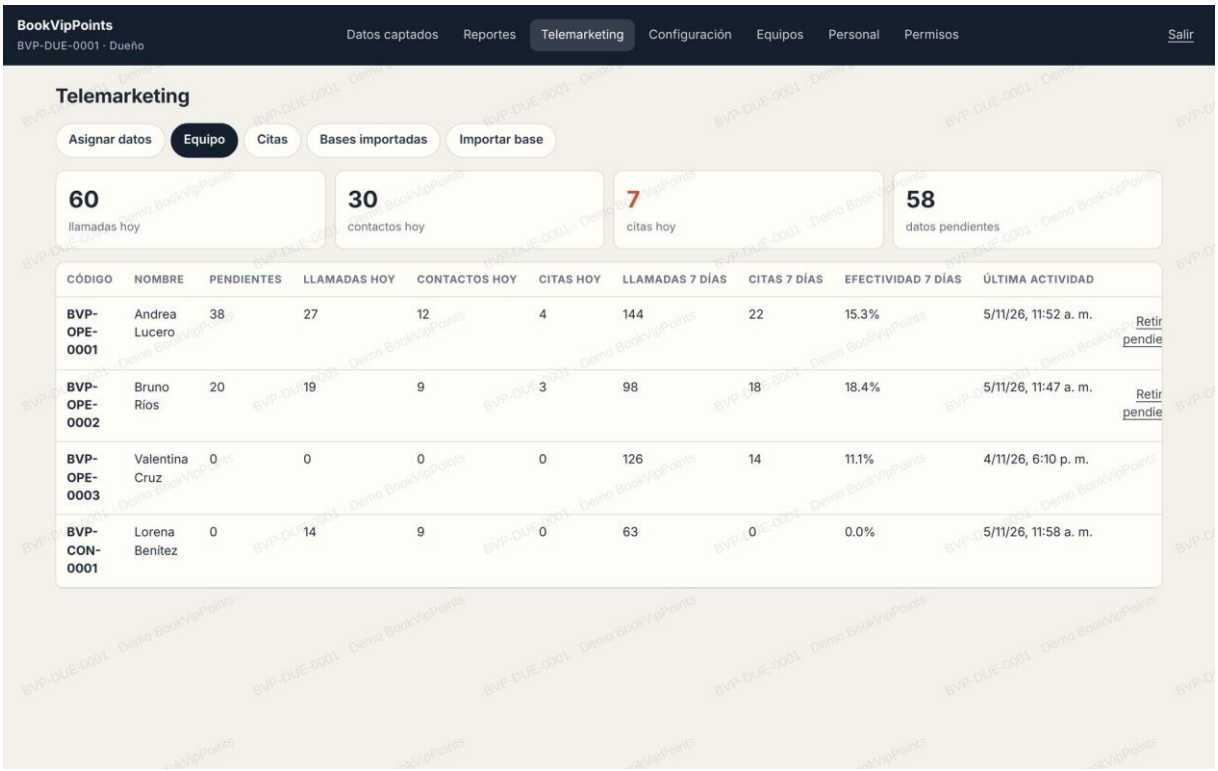
- Ver los datos nuevos sin asignar como lista (solo como contadores).
- Asignar a operadores de otro equipo.
- Crear personal.

Cómo se mide

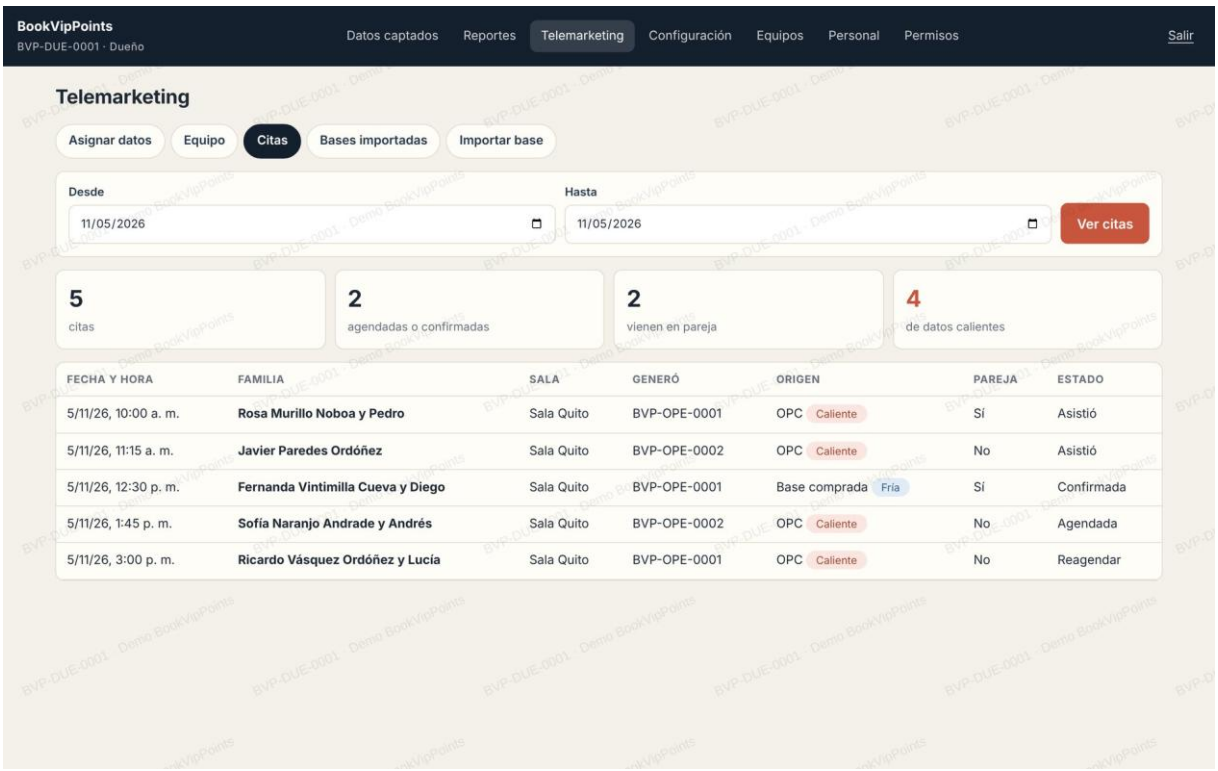
- Pendientes, llamadas, contactos, citas y efectividad de cada operador; citas que llegaron a sala.



Lo que ve el supervisor de telemarketing al asignar: solo su equipo.



Equipo: avance del día por operador y botón Retirar pendientes.



Citas del equipo.

6.7 OPC (promotor)

Código	Jefe directo	Dónde trabaja	Qué ve
OPC	Supervisor o gerente de marketing	App Android	Solo lo suyo

Objetivo del cargo. Captar familias que califiquen, con datos verdaderos y completos.

Responsabilidades

- Elegir correctamente el **punto** y la **promoción** antes de cada familia.
- Registrar los datos tal como los da el cliente, incluidas las tarjetas que **realmente** tiene.
- Obtener la **autorización** del cliente.
- Mantener el GPS activo y sincronizar los datos tomados sin internet.

Qué puede hacer en la plataforma

- Registrar datos con el formulario o con **código QR**.
- Trabajar sin internet.
- Ver en vivo el puntaje y si la familia precalifica.
- Ver sus estadísticas: hoy, semana, calificados, por QR, duplicados.

Qué no puede hacer

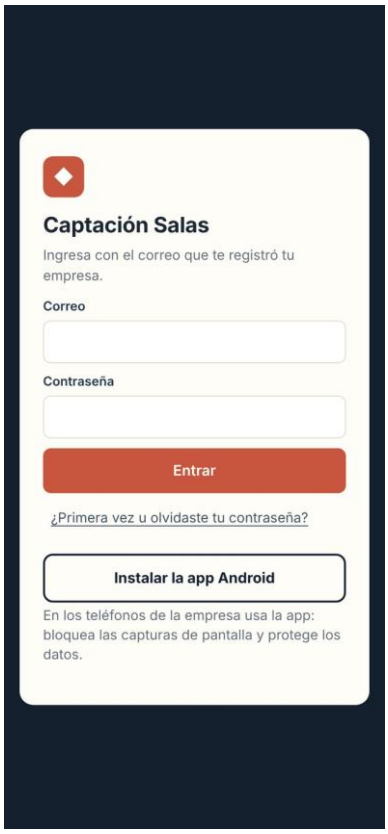
- **Descargar nada ni tomar capturas de pantalla en la app.**
- Ver la lista de datos, ni los suyos ni los de otros.
- Editar o borrar un dato ya enviado.

Prohibido para este cargo

No puede descargar nada ni tomar capturas de pantalla en la app. La app bloquea las capturas y la grabación de pantalla, y cada pantalla lleva una marca de agua con su nombre y código: cualquier foto tomada con otro teléfono lo identifica. Ver el capítulo 7, Seguridad de los datos.

Cómo se mide

- Datos captados, % que precalifica, duplicados, citas y asistencias que generaron sus datos, y **% de tarjetas reales** (tarjetas que declaró y que la familia mostró en la sala).



Ingreso a la plataforma



Tarjetas por marca y tipo



Aviso de nueva versión de la app

6.8 Operador de telemarketing

Código	Jefe directo	Dónde trabaja	Qué ve
OPE	Supervisor o gerente de telemarketing	App Android en teléfono de la empresa	Un dato a la vez

Objetivo del cargo. Agendar citas con las familias que tiene asignadas.

Responsabilidades

- Llamar cada dato que recibe y registrar el resultado **real** de la llamada.
- Registrar "No le interesa" solo cuando el cliente lo dice claramente: ese dato no se vuelve a llamar.
- Respetar la hora de "volver a llamar" que pidió el cliente.
- Al agendar, explicar fecha, hora, sala, premio y el compromiso de venir con la pareja.
- Atender primero los datos que la sala pidió reagendar.

Qué puede hacer en la plataforma

- Recibir el siguiente dato, marcar el número tocándolo y registrar el resultado.
- Ver titular, pareja, edades, ocupación, ciudad, premio, tarjetas, observaciones, intentos y las últimas llamadas.
- Agendar citas en cualquier sala activa.
- Ver sus pendientes, llamadas y citas de hoy.

Qué no puede hacer

- **Descargar nada ni tomar capturas de pantalla en la app.**
- Ver el teléfono completo (solo enmascarado).
- Ver la fuente, si el dato es caliente o frío, ni quién lo captó.
- Ver listas de datos, saltarse un dato o elegir cuál llamar.

> **Prohibido para este cargo**
> **No puede descargar nada ni tomar capturas de pantalla en la app.** La app bloquea las capturas y la grabación de pantalla, y cada pantalla lleva una marca de agua con su nombre y código: cualquier foto tomada con otro teléfono lo identifica. Ver el capítulo 7, Seguridad de los datos.

Cómo se mide

- Llamadas, contactos, citas, % de sus citas que llegan a sala y ventas que se originaron en sus citas.

6.9 Confirmador

Código	Jefe directo	Dónde trabaja	Qué ve
CON	Supervisor o gerente de telemarketing	App Android	Una cita a la vez

Objetivo del cargo. Que las familias con cita lleguen a la sala.

Responsabilidades

- Llamar todas las citas de hoy y mañana de su equipo.
- Confirmar, reprogramar o registrar la cancelación con su motivo.
- Recordar dirección, hora, premio y la importancia de venir con la pareja (si viene sin ella, no entra a la presentación).

Qué puede hacer en la plataforma

- Recibir citas por confirmar, ver la ubicación de la sala, marcar y registrar el resultado.
- Cambiar la fecha de una cita.
- Trabajar como operador en la pestaña **Mis llamadas** si le asignan datos.

Qué no puede hacer

- **Descargar nada ni tomar capturas de pantalla en la app.**
- Ver teléfonos completos o listas de citas.
- Confirmar citas de otros equipos.

Prohibido para este cargo

No puede descargar nada ni tomar capturas de pantalla en la app. La app bloquea las capturas y la grabación de pantalla, y cada pantalla lleva una marca de agua con su nombre y código: cualquier foto tomada con otro teléfono lo identifica. Ver el capítulo 7, Seguridad de los datos.

Cómo se mide

- Citas por confirmar, confirmadas hoy, llamadas hoy y % de citas confirmadas que llegan.

6.10 Hostess (recepción de sala)

Código	Jefe directo	Dónde trabaja	Qué ve
HOS	Dueño	App Android o tablet en recepción	Las citas de hoy de su(s) sala(s)

Objetivo del cargo. Registrar con exactitud lo que pasa en la sala: quién llegó, qué tarjetas presentó, si entró a la presentación y si compró.

Responsabilidades

- Marcar **todas** las citas del día: llegó, no llegó o reagendar.
- **Verificar físicamente** las tarjetas que presenta la familia y si vino la pareja.
- Calificar **Q**, **NQ** (solo si el gerente de la sala autorizó su ingreso) o **NT**, con su motivo.
- En NT, registrar lo que decide el cliente: reagendar o no ser llamado más.
- Registrar cada venta con su **monto**.

Qué puede hacer en la plataforma

- Ver las citas del día de sus salas (si no tiene salas asignadas, ve todas).
- Marcar llegada con GPS, verificar tarjetas, calificar, reagendar, registrar ventas y corregir la llegada el mismo día.
- Es la **única persona** que registra ventas en la plataforma.

Qué no puede hacer

- **Descargar nada ni tomar capturas de pantalla en la app.**
- Trabajar citas de otros días.
- Ver datos captados, reportes ni la ficha completa del dato.

Prohibido para este cargo

No puede descargar nada ni tomar capturas de pantalla en la app. La app bloquea las capturas y la grabación de pantalla, y cada pantalla lleva una marca de agua con su nombre y código: cualquier foto tomada con otro teléfono lo identifica. Ver el capítulo 7, Seguridad de los datos.

Cómo se mide

- Citas, llegadas, por llegar, Q y ventas del día.

7. Seguridad de los datos

La base de datos de familias es **el activo más valioso de la empresa**. Cada dato representa dinero invertido en OPC, premios, puntos de captación, bases compradas y campañas. Si una base sale de la empresa, la competencia puede llamar a nuestras familias con nuestra información. Por eso la seguridad no es un detalle técnico: es parte del trabajo diario de **marketing** y **telemarketing**.

> **Lo más importante**
> **Nadie del personal puede descargar ni exportar datos.** La función no existe en la plataforma.
> **En la app no se pueden tomar capturas de pantalla ni grabar la pantalla.**
> **Todo lo que se hace queda registrado** con el nombre, el código, la fecha y la hora de la persona.

7.1 Cómo protege la plataforma la base de datos

Riesgo	Cómo lo evita la plataforma
Que alguien se lleve la base	No existe ninguna función de descarga o exportación. La lista de datos del panel no muestra correos ni observaciones.
Capturas o grabación de pantalla	La app Android bloquea capturas y grabación en todas las pantallas, oculta la vista previa en apps recientes y no permite copiar ni seleccionar texto.
Fotos de la pantalla con otro teléfono	Marca de agua con el código y nombre de la persona en todas las pantallas: cualquier foto identifica quién la tomó.
Que un operador o confirmador copie los números	Recibe un dato a la vez, sin listas, y ve el teléfono enmascarado (+59399••••567); el número completo solo llega al marcador del teléfono y queda registrado.
Que alguien vea más de lo que le corresponde	El OPC solo ve lo suyo; cada supervisor solo ve su equipo; cada empresa solo ve lo suyo. Lo controla la base de datos, no la pantalla.
Datos inventados por el OPC	GPS y hora en cada captura, duplicados por teléfono en toda la empresa y verificación física de tarjetas en la sala (indicador "tarjetas reales").
Cambios no autorizados	Nadie puede editar ni borrar directamente datos, citas, ventas o llamadas: todo pasa por funciones del servidor que validan cargo, equipo y permisos.
Accesos indebidos	Contraseñas de mínimo 8 caracteres, enlaces de un solo uso que vencen en 1 hora, conexión cifrada obligatoria. Al desactivar a una persona pierde el acceso al instante.
Pérdida del teléfono	Los datos tomados sin internet se guardan cifrados en el teléfono. Al desactivar la cuenta de la persona, ya no puede entrar a la plataforma.

7.2 Qué queda registrado

La plataforma guarda un registro (auditoría) de las acciones sensibles, con quién, cuándo y desde qué cuenta:

- Cada dato captado, con su GPS y hora.
- Cada apertura de la ficha completa de un dato.
- Cada vez que se toca un número para marcar.
- Cada asignación, retiro de pendientes e importación de bases.

- Cada llegada a sala (con GPS), verificación de tarjetas y venta.
- Cada cambio de permisos y de configuración.

7.3 Normas para el área de marketing

Aplican a OPC, supervisores y gerentes de marketing:

1. Registrar a cada familia **únicamente en la app**. No anotar datos en papel, libretas, WhatsApp, notas del teléfono ni hojas de cálculo.
2. **Nunca pedir el número de la tarjeta**, el banco, la fecha de vencimiento ni el código. Solo la marca y el tipo.
3. Registrar solo las tarjetas que la familia **realmente** tiene: la hostess las verifica en la sala y el porcentaje de tarjetas reales de cada OPC aparece en los reportes.
4. Leer o mostrar al cliente la **autorización** de tratamiento de datos y marcarla solo si la acepta.
5. No fotografiar la pantalla ni el formulario. No compartir el usuario ni la contraseña.
6. Avisar de inmediato al supervisor si se pierde o roban el teléfono.

7.4 Normas para el área de telemarketing

Aplican a operadores, confirmadores, supervisores y gerentes de telemarketing:

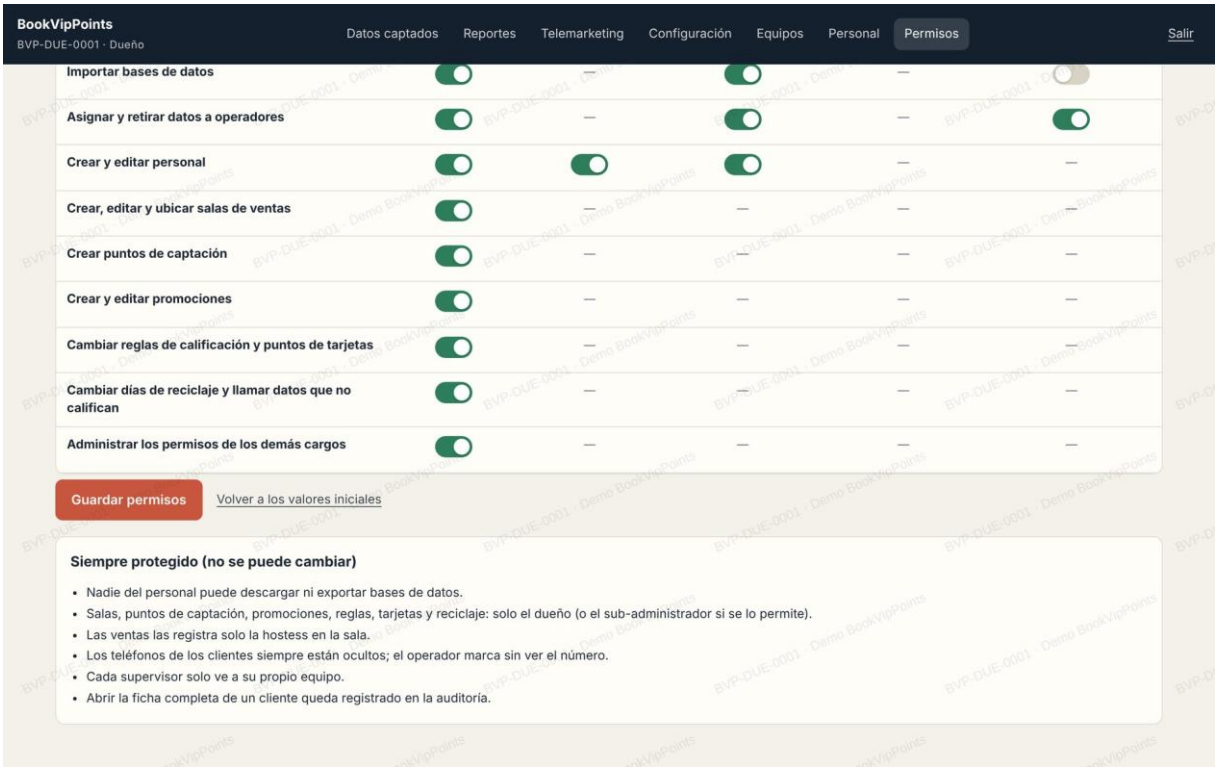
1. Llamar **solo desde la app**, tocando el número. No anotar teléfonos ni nombres en ningún otro lugar.
2. No fotografiar la pantalla, no copiar datos y no compartir el usuario ni la contraseña.
3. Registrar el **resultado real** de cada llamada. Marcar "No le interesa" o "No llamar más" solo cuando el cliente lo dice: esos datos se cierran para siempre.
4. Respetar siempre el pedido del cliente de no ser llamado.
5. Los supervisores deben **retirar los pendientes** de quien se desactive, el mismo día.
6. Avisar de inmediato al supervisor si se pierde o roban el teléfono de la empresa.

7.5 Aspecto legal (Ecuador, Colombia y Perú)

Autorización explícita del cliente en cada captura, con su hora; declaración de autorización legal al importar bases; respeto permanente del "no me llamen más". La plataforma no graba audio ni video.

8. Permisos: el dueño decide quién hace qué

El dueño controla los permisos desde el menú **Permisos**, con interruptores por cargo. Además puede dar **excepciones a una persona**: "Según su cargo", "Sí" o "No". Los permisos se aplican en la **base de datos**, no solo escondiendo botones: aunque alguien intente saltarse la pantalla, el servidor rechaza la acción. Cada cambio queda en auditoría.



Permisos por cargo y reglas que siempre están protegidas.

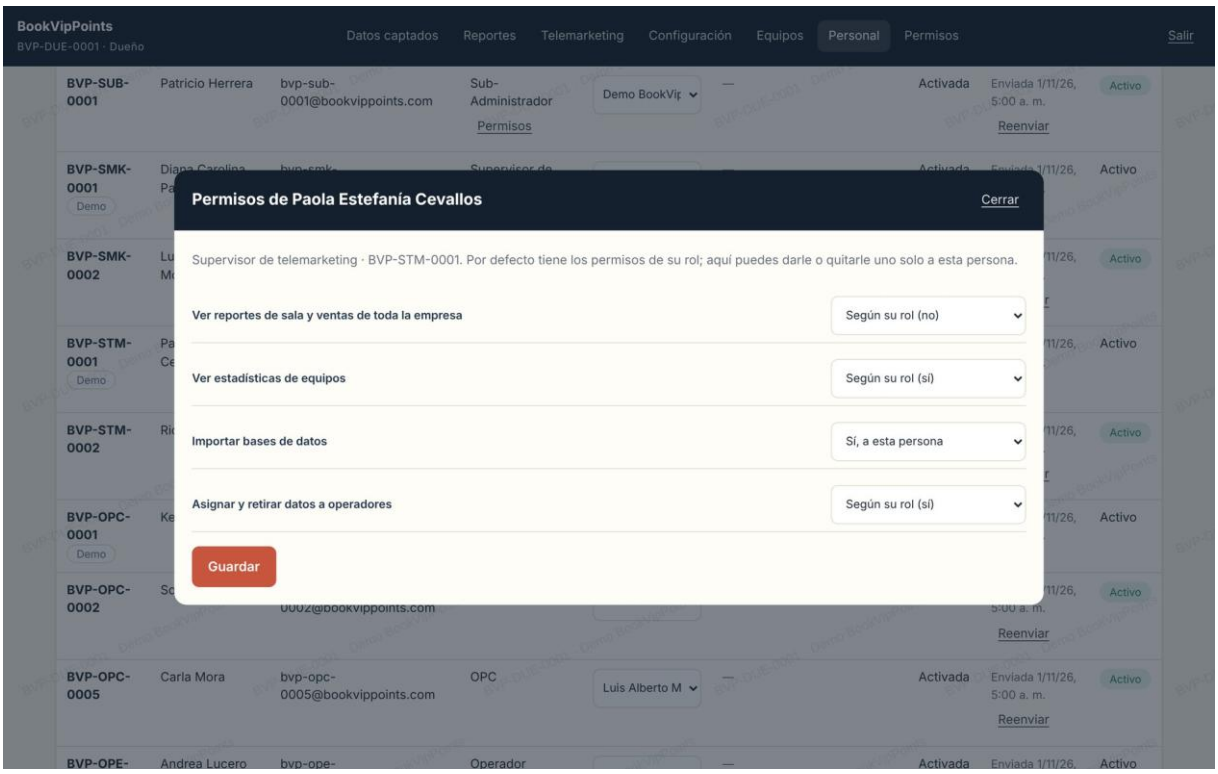
8.1 Valores iniciales para gerentes y supervisores

Así arranca cada empresa (✓ activo · ○ apagado, se puede activar · — no aplica a ese cargo):

Acción	Ger. marketing	Ger. telemarketing	Sup. marketing	Sup. telemarketing
Ver reportes de sala de toda la empresa	✓	✓	○	○
Ver estadísticas de equipos	✓	✓	✓	✓
Importar bases	—	✓	—	○
Asignar y retirar datos	—	✓	—	✓
Crear y editar personal de su área	✓	✓	—	—

8.2 Permisos del sub-administrador

El sub-administrador puede recibir **cualquiera de los poderes del dueño**. Arranca con todos activos y el dueño desmarca los que no quiere darle: datos captados, reportes, equipos, telemarketing (asignar e importar), configuración (salas, puntos, promociones, reglas, tarjetas y reciclaje), personal y permisos de los demás cargos. No interviene en la sala ni en las ventas.



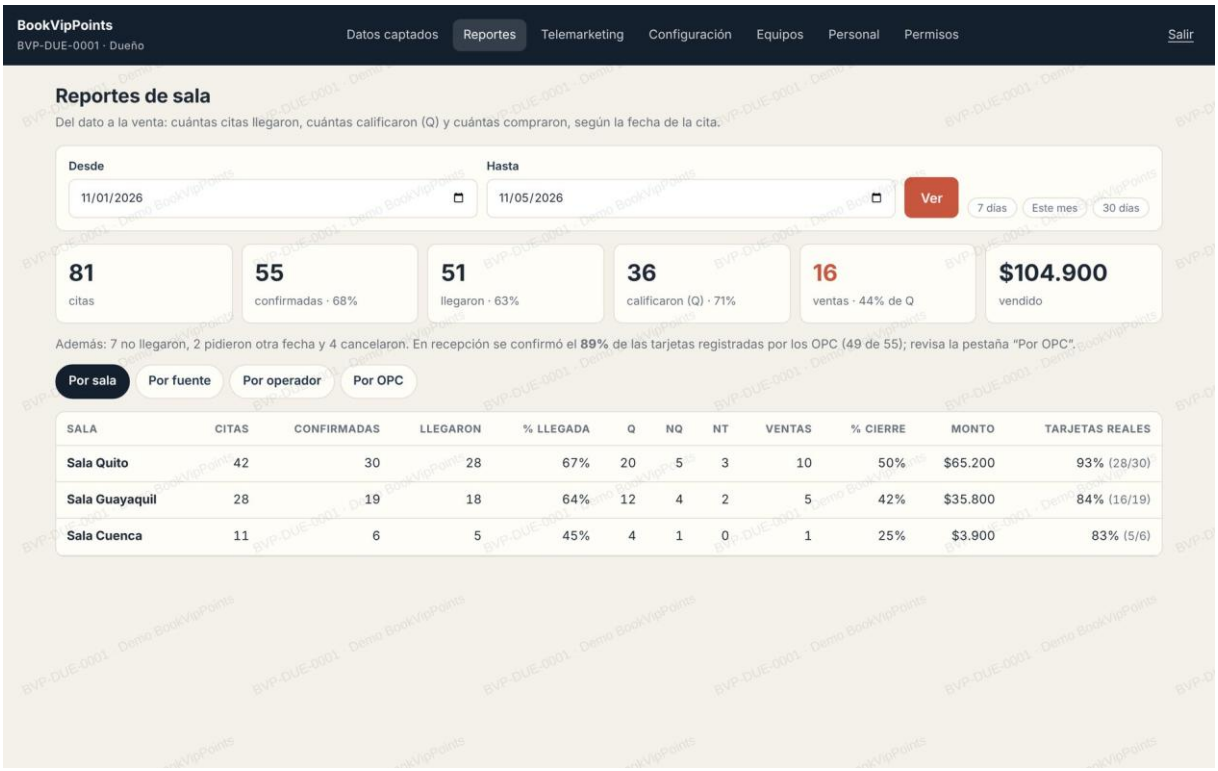
Excepciones de permisos para una persona en particular.

8.3 Reglas que no se pueden cambiar

- Nadie del personal puede descargar ni exportar bases de datos.
- Salas, puntos de captación, promociones, reglas de calificación, puntos de tarjetas y días de reciclaje: solo el dueño (o el sub-administrador si el dueño se lo permite).
- Las ventas las registra **solo la hostess** en la sala.
- Los teléfonos están ocultos para operadores y confirmadores; marcan sin ver el número.
- Cada supervisor solo ve a su equipo; cada empresa solo ve lo suyo.
- OPC, operadores y confirmadores no ven listas de datos.
- Abrir la ficha completa de un dato queda registrado en la auditoría.

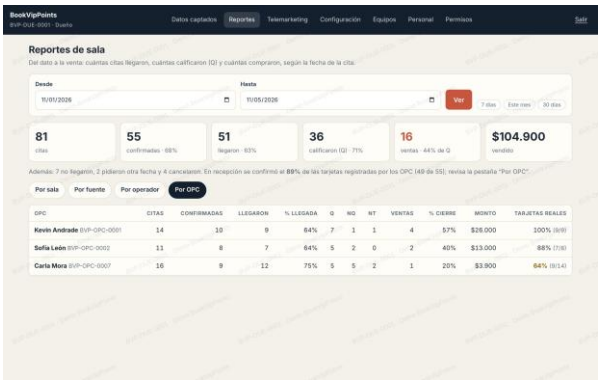
9. Reportes: cómo se controla la operación

Los reportes se calculan por rango de fechas de la cita (7 días, este mes, 30 días o personalizado) y muestran el **embudo completo**: citas → confirmadas → llegaron → Q → ventas → monto, con los porcentajes de cada paso.

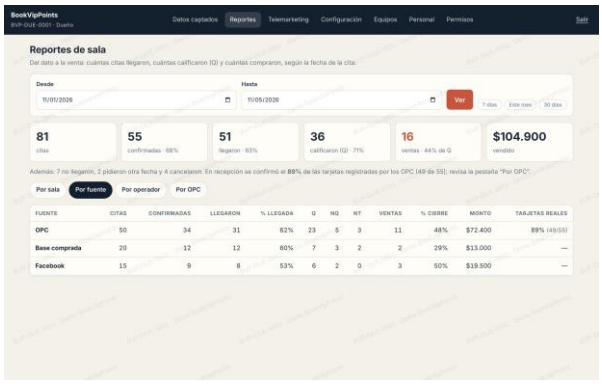


Embudo y tabla por sala.

Pestaña	Para qué sirve
Por sala	Comparar salas: % de llegada, Q, NQ, NT, ventas y monto.
Por fuente	Saber qué rinde más: OPC, QR, base comprada, Facebook, Instagram, TikTok. Junto con el costo de cada base, indica dónde invertir.
Por operador	Qué operadores generan citas que de verdad llegan y compran.
Por OPC	Qué promotores traen familias que califican. La columna **tarjetas reales** compara las tarjetas que declaró el OPC con las que la familia mostró en recepción; se resalta si es menor a 80 %.



Por OPC con tarjetas reales



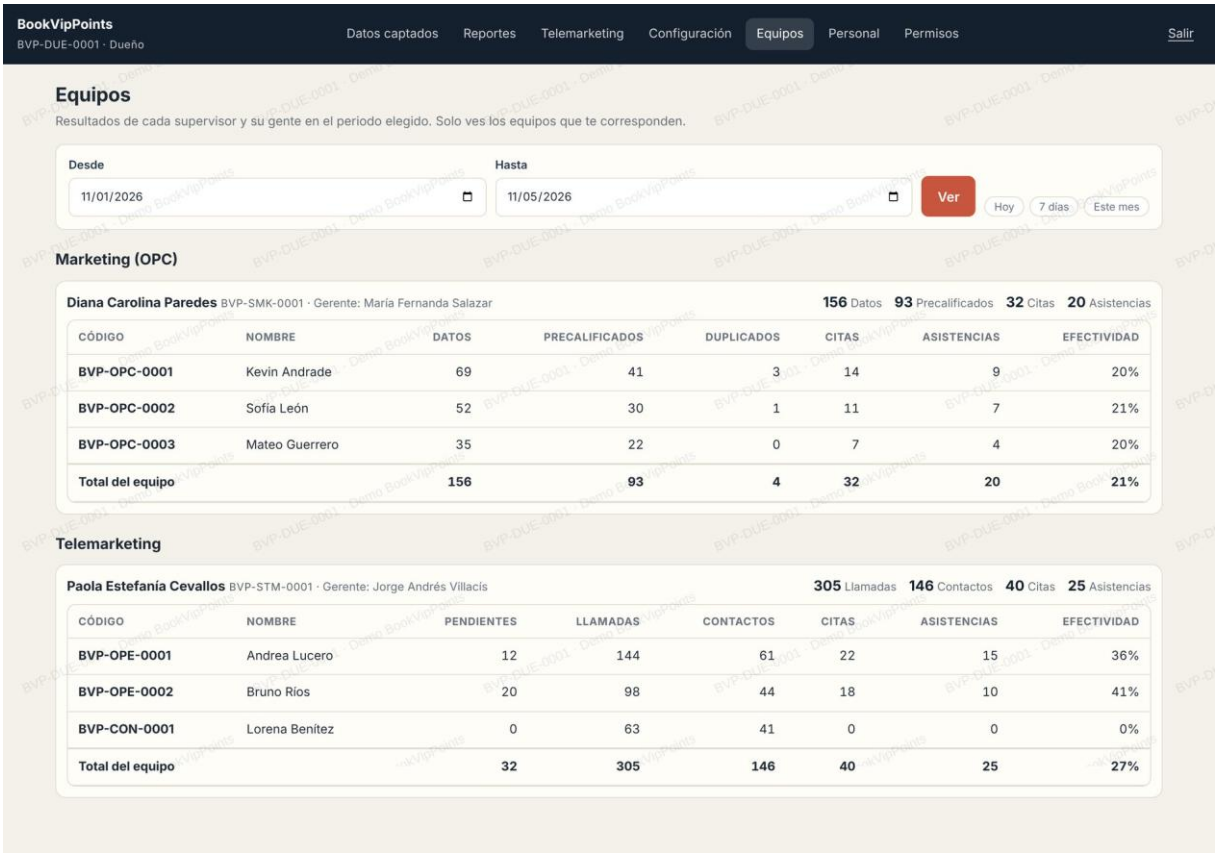
Por fuente

Cómo detecta la plataforma a un OPC que infla datos

Si un OPC registra tarjetas que las familias no tienen para que precalifiquen, la hostess no podrá marcarlas en recepción. El porcentaje de **tarjetas reales** de ese OPC baja y se resalta en el reporte (en los datos de demostración, un OPC aparece con 64 %).

9.1 Equipos

Por supervisor y sus miembros, por rango de fechas. **Marketing**: datos, precalificados, duplicados, citas, asistencias y efectividad (citas / datos). **Telemarketing**: pendientes, llamadas, contactos, citas, asistencias y efectividad (citas / contactos).

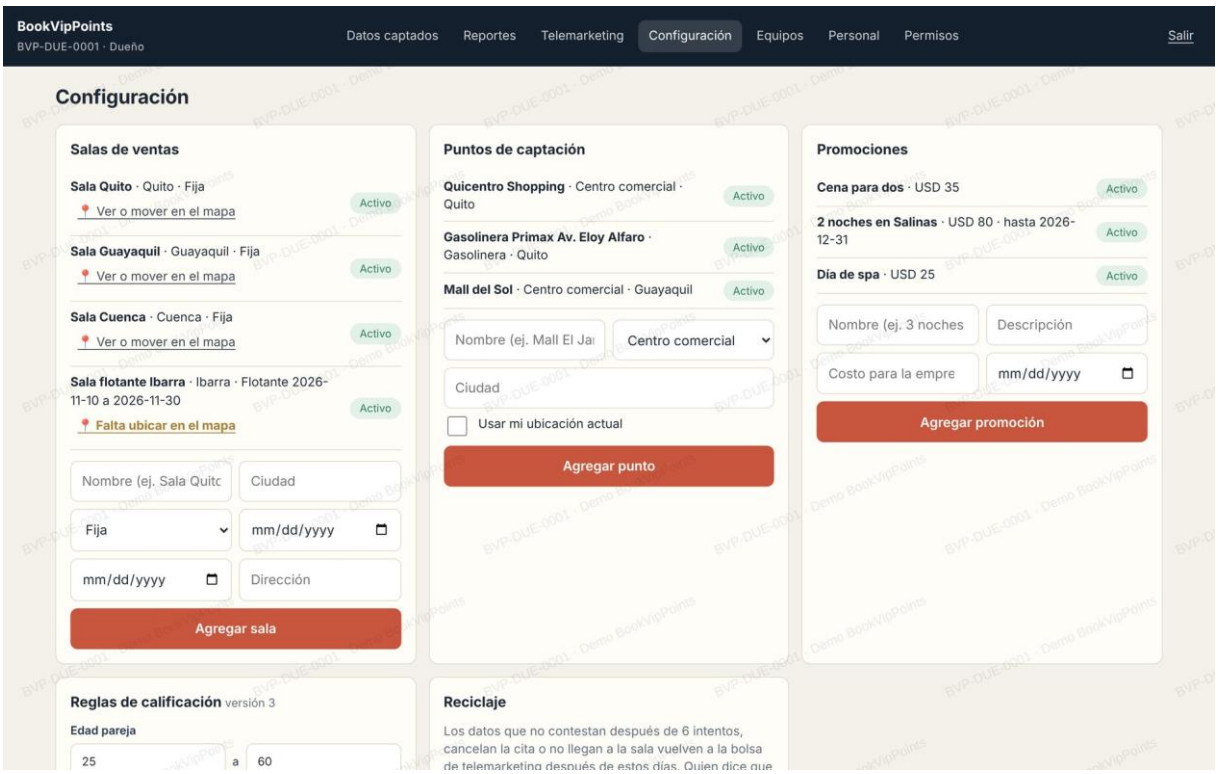


Estadísticas por equipo.

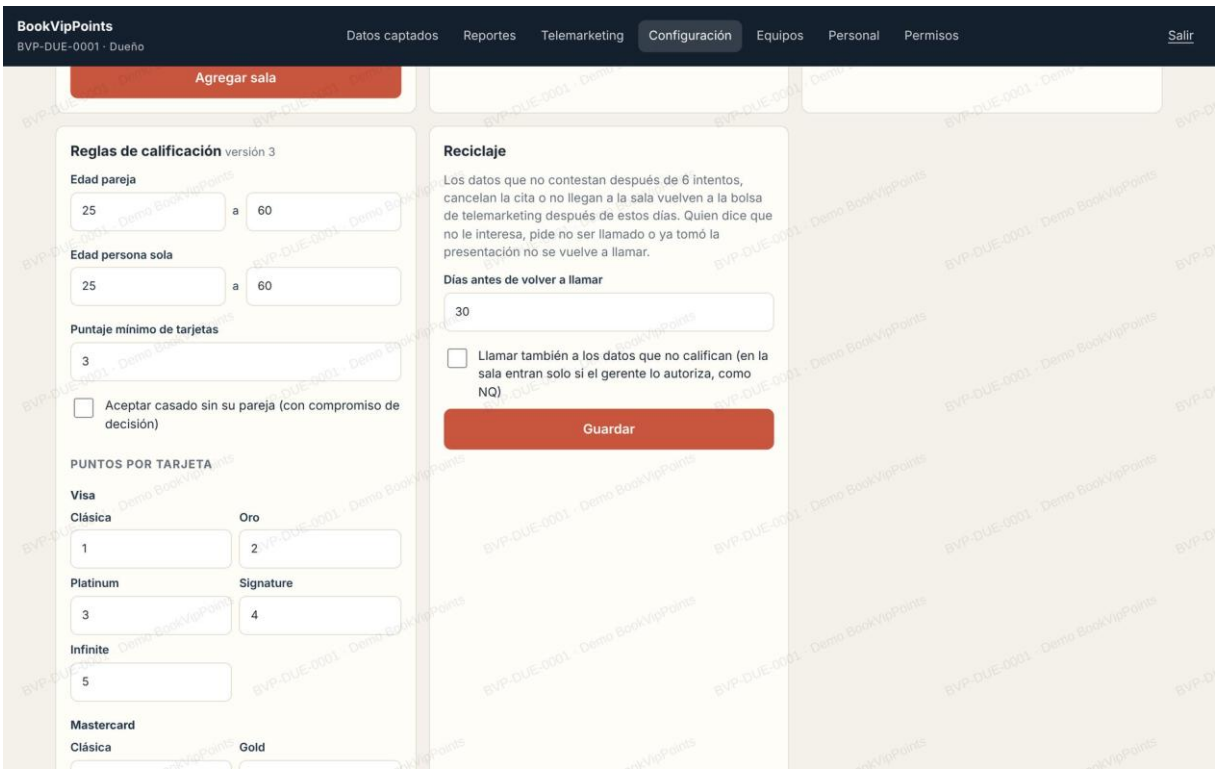
10. Configuración de la empresa

Desde **Configuración** se administran las piezas que usan todos los demás. Toda la configuración es exclusiva del dueño.

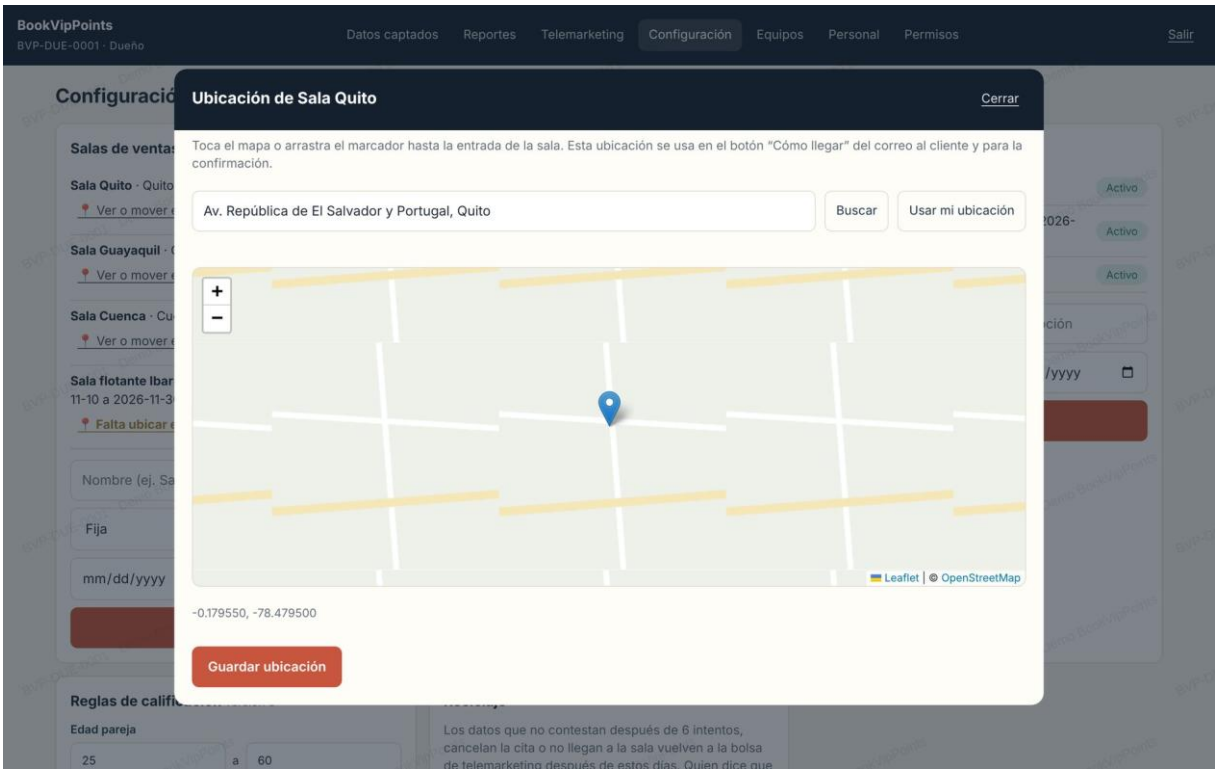
Sección	Qué se configura	Quién
Salas de ventas	Nombre, ciudad, dirección, tipo (fija o flotante con fechas) y **ubicación exacta en el mapa**. No se borran: se desactivan para conservar el historial.	Solo el dueño (o el sub-administrador, si el dueño se lo permite)
Puntos de captación	Nombre, tipo (centro comercial, gasolinera, isla, evento, redes, otro), ciudad y GPS opcional.	Solo el dueño (o el sub-administrador, si el dueño se lo permite)
Promociones	Nombre, descripción, costo para la empresa y vigencia.	Solo el dueño (o el sub-administrador, si el dueño se lo permite)
Reglas de calificación	Edades de pareja y de persona sola, puntaje mínimo, aceptar casados sin pareja.	Solo el dueño (o el sub-administrador, si el dueño se lo permite)
Puntos por tarjeta	Puntos de cada tipo y tipos nuevos.	Solo el dueño (o el sub-administrador, si el dueño se lo permite)
Reciclaje	Días de descanso antes de volver a llamar.	Solo el dueño (o el sub-administrador, si el dueño se lo permite)



Configuración: salas, puntos de captación y promociones.



Reglas de calificación, puntos por tarjeta y reciclaje.



Ubicar la sala en el mapa: buscar la dirección, usar el GPS o mover el marcador.

11. Correos automáticos

Correo	Cuándo se envía	Qué contiene
Bienvenida	Al crear a una persona o al reenviarlo.	Código, cargo, usuario, botón "Crear mi contraseña" (vence en 1 hora), instrucciones de su cargo y aviso de confidencialidad.
Recuperación	Al pedir "¿Primera vez u olvidaste tu contraseña?".	Botón para crear una contraseña nueva (máximo 3 por hora).
Cita agendada	Cuando el operador agenda y el cliente tiene correo.	Fecha, hora, sala, dirección, premio, botón "Cómo llegar" y archivo de calendario.
Cita confirmada	Al confirmar, o al reprogramar para hoy o mañana.	Lo mismo, con el título "Tu visita está confirmada".

- El remitente lleva el nombre de la empresa.
- Cada correo de cita se envía una sola vez por cita y tipo; nunca a citas pasadas.
- Las cuentas de demostración no reciben correos de bienvenida ni de recuperación.