INFO-TYPERS · GUÍA SIN COSTO · v1.0

¿cómo le respondo más rápido a mis clientes?

De la libreta al asistente

Tu inventario, tus 10 respuestas, qué automatizar primero, lo que nunca delegas y tu prueba de 7 días. Con el semáforo del asistente para llenar a mano.

VERSIÓN INTERACTIVA

typersagency.com/blog/de-la-libreta-al-asistente

TYPERS

LA IDEA EN UNA FRASE

La libreta recuerda. El asistente actúa.



RESPONDE · ANOTA · HACE SEGUIMIENTO · TE PIDE PERMISO

Tu CRM es la libreta ordenada de tus clientes: guarda nombres, pedidos y conversaciones. Un ARM es esa misma libreta con un asistente de IA adentro, que responde lo que ya sabe y te pregunta lo delicado. ARM es un nombre nuevo, no un término oficial.

- Tu libreta hoy: dónde están tus clientes ahora.
- Tus 10 preguntas: las que más te hacen, con la respuesta que tú apruebas.
- Qué automatizar primero: primera respuesta, seguimiento o recordatorio.
- Lo que nunca delegas: descuentos, reclamos y datos delicados.
- Tu prueba de 7 días: tres números para saber si te sirve.

Hazlo con el semáforo del asistente de esta página o con la hoja de trabajo del PDF. Reglas de WhatsApp para empresas y normas colombianas de datos personales, consultadas el 19 de noviembre de 2026. Tortas Luna es un negocio inventado para los ejemplos.

PASO 1 DE 5

01
Mira tu libreta de hoy



- Anota dónde están tus clientes hoy: WhatsApp, un cuaderno, un Excel o un programa de clientes (CRM). Puede ser más de un lugar.
- Cuenta los lugares. Si para saber qué pidió alguien buscas en tres partes, ahí se te pierden los pedidos.
- Elige uno solo como tu libreta: el que ya usas todos los días. Lo demás lo pasas ahí poco a poco.
- Revisa qué guardas de cada cliente: nombre, qué pidió, para cuándo y en qué quedaron. Solo lo que necesitas para atenderlo.
- Son 10 minutos. No ordenes nada todavía: solo mira y anota.

EJEMPLO · NEGOCIO INVENTADO

«Tortas Luna tenía los pedidos en WhatsApp, los abonos en un cuaderno y las fechas de entrega en un Excel. Eligió el Excel como su libreta.»

ERROR COMÚN

Pagar un programa nuevo antes de saber dónde están hoy tus clientes.

PASO 2 DE 5

02

Escribe las preguntas que se repiten



- Abre tus chats de la última semana y anota las preguntas que más te hacen. Llega hasta diez.
- Escribe al lado la respuesta que tú apruebas, con tus palabras: precio en pesos, horario, tiempos y cómo se pide.
- Marca las que cambian según el caso. Esas todavía no son para el asistente.
- Ponle fecha a la lista. Cuando cambie un precio o un horario, lo cambias aquí primero.
- Que el asistente solo responda lo que está en esta lista. Lo que no esté, te lo pregunta a ti.

EJEMPLO · NEGOCIO INVENTADO

«Tortas Luna anotó «¿Cuánto vale una torta para 20 personas?», «¿Con cuántos días se pide?» y «¿Hacen domicilio?», cada una con su respuesta.»

ERROR COMÚN

Dejar que el asistente responda algo que tú nunca escribiste.

PASO 3 DE 5

03

Elige qué automatizar primero



- Primera respuesta: saluda y contesta lo de tu lista. Empieza por aquí si te escriben mucho y te demoras en contestar.
- Seguimiento: le vuelve a escribir al cliente que pidió precio y se quedó callado. Empieza por aquí si cotizas mucho y cierras poco.
- Recordatorio: avisa la fecha de entrega, la cita o el pago pendiente. Empieza por aquí si trabajas con citas o encargos.
- Una sola a la vez. Cuando una funcione bien una semana, sumas la siguiente.
- Usa el semáforo de esta página para decidirlo con tus propias tareas.

EJEMPLO · NEGOCIO INVENTADO

«Tortas Luna empezó por el seguimiento: muchas personas pedían el precio de una torta y no volvían a escribir.»

En la plataforma de WhatsApp para empresas puedes responder libremente durante las 24 horas siguientes al último mensaje del cliente. Después solo puedes escribirle con una plantilla aprobada, y solo a quien aceptó recibir tus mensajes.

ERROR COMÚN

Automatizar todo el mismo día y no saber qué falló.

PASO 4 DE 5

04

Marca lo que nunca delegas



- Descuentos: el asistente no rebaja ni regala nada. Te pregunta.
- Reclamos: un cliente molesto necesita a una persona. El asistente avisa y te lo pasa.
- Datos delicados: nada de números completos de tarjeta, cuentas bancarias ni documentos por el chat. La política de WhatsApp para empresas no deja pedirlos ni compartirlos.
- Siempre una salida a una persona. WhatsApp permite automatizar las respuestas, pero exige una ruta clara y directa a un humano: pasar el chat, un teléfono o un correo.
- Avisa que responde un asistente automático. Es una buena práctica: no encontramos una norma colombiana que lo ordene, pero tu cliente merece saber con quién habla.
- Pide autorización de datos. En Colombia, la Ley 1581 de 2012 pide el consentimiento previo, expreso e informado de la persona, y decirle para qué usas sus datos. Guarda la prueba.

EJEMPLO · NEGOCIO INVENTADO

«Hola, soy el asistente automático de Tortas Luna. Guardamos tu nombre y tu pedido solo para atenderte. ¿Nos autorizas? Si prefieres hablar con una persona, escribe PERSONA.»
Esto no es asesoría legal. Si manejas datos de salud o de menores, revísalo con un abogado.

ERROR COMÚN

Dejar que el asistente apruebe un descuento «para no perder al cliente».

PASO 5 DE 5

05

Haz tu prueba de 7 días



1. Antes de encender, anota tus tres números de una semana normal.
2. Tiempo de primera respuesta: cuánto pasa desde que el cliente escribe hasta que alguien le contesta.
3. Pedidos anotados: cuántos pedidos quedaron completos en tu libreta.
4. Seguimientos hechos: a cuántos clientes callados les volviste a escribir.
5. Enciende una sola tarea verde y revisa cada noche lo que respondió el asistente.
6. El día 7, compara. Si mejoró, sumas otra tarea. Si no, corrige tu lista de respuestas y repite.

EJEMPLO · CASO DE MUESTRA

«Tortas Luna encendió solo el seguimiento. Cada noche leyó los mensajes que mandó el asistente y corrigió dos respuestas de su lista.»

Esta guía no promete resultados: la prueba es para que veas, con tus números, si te sirve.

ERROR COMÚN

Encenderlo y no volver a mirar lo que responde.

HOJA DE TRABAJO 1 DE 2

Tu libreta hoy y tus 10 preguntas

Llénala con lápiz. Son 10 minutos para el inventario y un rato con tus chats de la última semana.

DÓNDE ESTÁN TUS CLIENTES HOY · MARCA TODOS

- [ ] WhatsApp
- [ ] Cuaderno
- [ ] Excel u hoja de cálculo
- [ ] Programa de clientes (CRM)

EL LUGAR QUE VA A SER MI LIBRETA

LO QUE MÁS ME PREGUNTAN — LA RESPUESTA QUE APRUEBO

	LO QUE MÁS ME PREGUNTAN	LA RESPUESTA QUE APRUEBO
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

Marca con una X las preguntas cuya respuesta cambia según el caso: esas todavía no son para el asistente. Ponle fecha a la lista: _____

HOJA DE TRABAJO 2 DE 2

El semáforo y tu prueba de 7 días

TAREA DE ATENCIÓN	1	2	3	COLOR
	○	○	○	
	○	○	○	
	○	○	○	
	○	○	○	
	○	○	○	
	○	○	○	
	○	○	○	
	○	○	○	

1. ¿Se repite casi igual?
2. ¿La respuesta es siempre la misma?
3. ¿Un error cuesta plata o un cliente?

Escribe S (sí) o N (no) en cada círculo. Después, el color en el cuadro: V verde, A amarillo, R rojo.

- Verde: se repite, la respuesta es fija y un error no cuesta.
- Rojo: un error cuesta y la respuesta cambia según el caso. O la tarea ni se repite ni tiene respuesta fija.
- Amarillo: todo lo demás.

Verde: delégala. Amarillo: delégala, pero que te pregunte. Rojo: hazla tú.

TU PRUEBA DE 7 DÍAS	ANTES	DÍA 7
Tiempo de primera respuesta		
Pedidos anotados		
Seguimientos hechos		

LA TAREA VERDE QUE VOY A ENCENDER · FECHA DE INICIO

- Avisa que responde un asistente automático y deja siempre una salida a una persona.
- Pide autorización para guardar los datos de tus clientes y diles para qué los usas.

PREGUNTAS FRECUENTES

Preguntas rápidas

¿Qué es un ARM?

Es una forma de llamar a un CRM con agentes de IA adentro: además de guardar a tus clientes, les responde, anota el pedido, hace seguimiento y te pide permiso para lo delicado. Es un nombre nuevo, no un término oficial.

¿Necesito un CRM para empezar?

No. Empieza con la libreta que ya usas: tu WhatsApp, tu cuaderno o tu Excel. Los pasos 1 y 2 de esta guía se hacen con papel y lápiz.

¿Tengo que avisar que responde un asistente automático?

No encontramos una norma colombiana que lo ordene, y la política de WhatsApp tampoco lo pide. Lo recomendamos como buena práctica. Lo que sí piden: WhatsApp, una ruta clara para hablar con una persona; la Ley 1581 de 2012, la autorización para usar datos personales.

¿El asistente le puede escribir a cualquier cliente?

No. La política de WhatsApp para empresas dice que solo puedes escribirle a quien te dio su número y aceptó recibir tus mensajes, y que debes respetar a quien pide que no le escribas más.

GLOSARIO

Las palabras que vas a encontrar

CRM: El programa o la hoja donde guardas a tus clientes: nombres, pedidos y conversaciones. Tu libreta ordenada.

ARM: Agentic Relationship Management: tu CRM con agentes de IA que actúan. Es un nombre nuevo, no un término oficial; otras empresas usan nombres parecidos, a veces con otro significado.

Agente de IA: Un programa que lee un mensaje, decide el siguiente paso y lo hace: responder, anotar o avisarte.

Ventana de 24 horas: En la plataforma de WhatsApp para empresas, el tiempo en que puedes responderle libremente a un cliente después de su último mensaje.

Plantilla de mensaje: Un mensaje que WhatsApp aprueba antes. Es lo único que puedes enviar cuando la ventana de 24 horas se cerró.

Autorización de datos: El permiso previo, expreso e informado que te da una persona para usar sus datos (Ley 1581 de 2012).

Lo que esta guía no promete

- No promete resultados: te ayuda a decidir qué delegar y a medirlo con tus propios números.
- No es asesoría legal. Las normas de datos personales que citamos son de Colombia; si estás en otro país, revisa las tuyas.
- Las reglas de WhatsApp cambian (la política que leímos se actualizó el 23 de septiembre de 2026); si algo se ve diferente, sigue su página oficial.
- No recomienda ningún programa: los pasos sirven con la herramienta que elijas.

FUENTES

De dónde sale cada dato

Política y documentación oficial de WhatsApp para empresas (Meta), y normas colombianas de datos personales, consultadas el 19 de noviembre de 2026.

WhatsApp Business · Política de mensajes
https://whatsappbusiness.com/es-la/policy/

Meta para desarrolladores · Mensajes de servicio y ventana de 24 horas
https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/cloud-api/guides/send-messages

Colombia · Ley 1581 de 2012, protección de datos personales
https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=49981

Colombia · Decreto 1377 de 2013, autorización de datos
https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=53646

SIC · Circular Externa 002 de 2024, datos personales e inteligencia artificial
https://sedeelectronica.sic.gov.co/sites/default/files/normativa/Circular%20Externa%20No.%20002%20del%2021%20de%20agosto%20de%202024.pdf

CÓMO LO HACEMOS EN TYPERS

Esta guía la hizo el equipo de Typers para la serie Info-Typers.

¿QUÉ LE ENTREGARÍAS PRIMERO A UN ASISTENTE?

Llena tu semáforo y prueba una sola tarea durante 7 días.

DIAGNÓSTICO SIN COSTO · TYPERSAGENCY.COM/BRIEF

Más guías en typersagency.com/blog. Síguenos como Info-Typers para aprender más.