AA TECH ARCHITECT

OperaSYS

Manual Detallado de Transacciones del Sistema

Sistema de Gestión Operativa para Negocios de Servicios y Productos

Edición V1.0 · Mayo 2026 · Puebla, México

> **¿Qué es este documento?**
>
> Es la referencia completa de todo lo que OperaSYS hace por ti. Aquí encontrarás cada función, cada flujo y cada beneficio explicado en lenguaje de negocio — sin tecnicismos. Léelo si quieres saber con exactitud qué vas a recibir antes de firmar.

Preparado por: Agustín Arenas · AA Tech Architect

aatecharchitect.com · Puebla, Pue., México

1. Resumen Ejecutivo

OperaSYS es una plataforma SaaS multi-módulo que digitaliza el ciclo operativo completo de tu negocio: desde que entra el primer mensaje en WhatsApp hasta que el cliente recibe su servicio, paga, acumula puntos y vuelve a comprar.

No es una herramienta. Es un equipo digital trabajando 24/7 dentro de tu negocio.

Lo que esto significa para tu día a día

- Tu equipo deja de buscar pedidos en notas adhesivas — todo está en una pantalla con código QR físico.
- Tus clientes reciben confirmaciones por WhatsApp automáticas en cada cambio de estado — ya no preguntan "¿ya está mi pedido?".
- Sabes en tiempo real qué insumos te están por faltar — sin contar a mano ni preguntar al encargado.
- Generas reportes mensuales con IVA estimado en un click — listo para tu contador.
- Tu sitio web se actualiza desde la misma plataforma — sin pagar a un programador cada cambio.
- Andrea, la agente IA, atiende tus mensajes de venta a las 3 a.m. mientras duermes.

Lo que esto significa para tu cliente final

- Hace su pedido por WhatsApp, web o presencial — la experiencia se siente igual de profesional.
- Puede consultar el estado de su pedido escaneando un QR sin descargar ninguna app.
- Acumula puntos automáticamente con cada compra y los canjea por recompensas reales.
- Recibe respuesta inmediata sin importar la hora — el día festivo y la madrugada dejan de ser un obstáculo.

> **Resultado de negocio**
>
> Un negocio que opera con menos personal administrativo, pierde menos ventas por respuesta tardía, controla mejor su inventario, y le entrega al dueño los números reales del mes — todo desde un teléfono o computadora.

2. Arquitectura del Sistema

OperaSYS está construido en tres capas que trabajan en conjunto:

Capa 1 · Panel de Administración (privado)

La consola interna que usa tu equipo. Acceso por usuario y contraseña, con menú dinámico según rol. Disponible desde computadora, tablet o celular — está construido mobile-first.

Capa 2 · Sitio Público (lo que ve tu cliente)

Tu página web pública con catálogo, carrito, pago en línea, seguimiento por QR y formularios de contacto. Se edita desde el panel sin tocar código.

Capa 3 · CRM Conversacional (Chatwoot + Andrea IA)

Todas las conversaciones de WhatsApp, Instagram y Facebook llegan a una sola bandeja. Andrea, la IA, responde por defecto; tu equipo entra solo cuando hace falta.

Plataforma técnica

Backend	PHP 8.4 con MySQL 8 — robusto, probado, miles de millones de instalaciones en el mundo.
Frontend	HTML + JavaScript modular, mobile-first (funciona desde un celular de 320 px).
Almacenamiento	Base de datos relacional con respaldos automáticos diarios.
Hospedaje	Servidor en la nube con SSL incluido. El proveedor lo elige el negocio o lo recomienda AA Tech.
Pagos en línea	PayPal y MercadoPago vía webhook firmado.
Mensajería	WhatsApp Business API, Instagram, Facebook Messenger, Twilio SMS — todo unificado.
Marca blanca	El sistema lleva tu logo, colores y dominio. El cliente final nunca ve "AA Tech".

3. Roles, Usuarios y Permisos

OperaSYS sabe exactamente quién puede ver, editar y autorizar cada cosa. El sistema viene con cinco roles preconfigurados, pero puedes crear más cuando necesites.

Roles incluidos

Administrador	Acceso completo. Puede crear usuarios, ver reportes, autorizar descuentos, editar el sitio web y consultar todas las ventas.
Gerente	Acceso a los KPIs y reportes. No puede modificar usuarios ni precios.
SubGerente	Edición operativa: ventas, semáforo, inventario. Sin acceso a finanzas.
EmpleadoV	Empleado de Ventas. Crea ventas, mueve el semáforo, atiende clientes. Sin acceso a reportes.
EmpleadoM	Empleado de Mantenimiento/Operaciones. Acceso solo al módulo que le aplica.

Transacciones del módulo de Usuarios

Transacción	Qué hace	Quién la usa
Iniciar Sesión	Valida usuario y contraseña, abre la consola con el menú correspondiente a su rol.	Todos
Registrar Usuario	Da de alta a un nuevo miembro del equipo y le asigna un rol.	Administrador
Actualizar Usuario	Cambia datos, rol, contraseña o estado de cualquier usuario.	Administrador
Eliminar Usuario	Da de baja al usuario manteniendo su histórico de operaciones por auditoría.	Administrador
Cambiar Contraseña	El propio usuario puede actualizar su contraseña desde su perfil.	Todos
Recuperar Contraseña	Envía un código de recuperación por email cuando el usuario olvida su contraseña.	Sistema
Listar Usuarios	Muestra todo el equipo con su rol, estado y último acceso.	Administrador, Gerente

Transacción	Qué hace	Quién la usa
Crear Rol	Define un rol nuevo cuando la operación crece.	Administrador
Asignar Permisos	Define qué pantallas ve cada rol — el menú lateral se construye dinámicamente.	Administrador
Obtener Menú por Rol	El sistema entrega el menú lateral correcto al iniciar sesión, sin opciones a las que el rol no tiene acceso.	Sistema

4. Punto de Venta (POS)

El corazón operativo. Una venta se registra en menos de 30 segundos siguiendo un flujo guiado de 4 pasos.

Flujo de registro de venta

Paso 1 — Cliente	Selecciona un cliente existente o registra uno nuevo en línea (nombre, teléfono, dirección).
Paso 2 — Servicios	Agrega los servicios/productos al carrito. Se calcula el subtotal en tiempo real.
Paso 3 — Pago	Define el método de pago (Efectivo, TDC, TDB, MercadoPago, PayPal) y aplica código de descuento si tiene.
Paso 4 — Ticket	Confirma. El sistema descuenta inventario, registra la venta, genera el ticket y suma puntos al cliente.

Lo que pasa automáticamente cuando confirmas una venta

1. Se descuenta el inventario de cada insumo asociado al servicio (lava-secado lleva X gramos de detergente, Y de suavizante).
2. Se registra el movimiento en la bitácora de inventario con cantidad antes / cantidad después.
3. Se suman puntos al cliente proporcionales al monto pagado.
4. El pedido entra al Semáforo en estado "Registrado".
5. El cliente recibe la confirmación por WhatsApp con el número de pedido.
6. Si tu negocio usa QRs físicos, queda lista para vincular al paquete.

Transacciones del módulo POS

Transacción	Qué hace	Quién la usa
Nueva Venta	Registra una venta nueva en un solo paso, con descuento de inventario y suma de puntos automática.	EmpleadoV, Admin
Listar Ventas	Muestra todas las ventas con filtros por fecha, estado y método de pago.	Todos los que ven ventas

Transacción	Qué hace	Quién la usa
Cambiar Estado Venta	Actualiza el estado de pago: Pendiente, Pagado, Cancelado.	EmpleadoV, Admin
Cambiar Método de Pago	Permite corregir el método cuando el cliente cambia de opinión al cobrar.	EmpleadoV, Admin
Aplicar Descuento	Valida que el código de descuento esté vigente, calcula el monto, deja registro de quién lo aplicó.	EmpleadoV, Admin
Imprimir/Enviar Ticket	Genera el ticket en PDF o lo envía por WhatsApp al cliente.	EmpleadoV
Pedido Cliente (web)	El cliente final crea su propio pedido desde el catálogo público — entra al sistema igual que uno registrado en mostrador.	Cliente Final

5. Semáforo de Pedidos (Kanban)

Una pantalla visual estilo kanban donde cada columna es un estado del pedido. Es la herramienta operativa más usada del sistema — el encargado la deja abierta todo el día.

Los 8 estados de un pedido

Registrado	El pedido entró al sistema. Aún no se trabaja en él.
En Proceso	Está siendo elaborado (lavando, cortando, atendiendo).
Listo	Terminó. Esperando al cliente o repartidor.
Enviado	Salió a entrega. Aplica para negocios con reparto.
Entregado	El cliente lo recibió.
Pagado	Se cobró. Si el método fue contra entrega, este estado puede ser posterior a "Entregado".
Facturado	Se emitió la factura fiscal (CFDI).
Cancelado	El pedido se canceló. Se conserva en el histórico con motivo.

Notificación automática por WhatsApp en cada cambio

Cada vez que un pedido pasa de columna, el sistema envía un mensaje al cliente con texto personalizado por estado. No requiere acción del empleado más allá de mover la tarjeta. Ejemplos:

- **Registrado:** "¡Hola! Tu pedido #271 ha sido registrado. Pronto iniciaremos el proceso."
- **En Proceso:** "Tu ropa del pedido #271 está siendo lavada en este momento."
- **Listo:** "Tu pedido #271 está listo para recoger."
- **Entregado:** "¡Gracias por preferirnos! Tu pedido #271 fue entregado."

Transacciones del Semáforo

Transacción	Qué hace	Quién la usa
Cargar Semáforo	Trae todos los pedidos abiertos agrupados por estado.	EmpleadoV, Admin

Transacción	Qué hace	Quién la usa
Mover Pedido	Cambia el estado y dispara la notificación de WhatsApp.	EmpleadoV, Admin
Enviar WhatsApp Manual	Botón verde en cada tarjeta para enviar un mensaje libre al cliente.	EmpleadoV, Admin
Agregar Comentario	Deja una nota interna en el pedido (no la ve el cliente).	EmpleadoV, Admin
Refrescar Vista	Actualiza el tablero sin perder los filtros.	Todos

6. Inventario y Movimientos

OperaSYS distingue entre tres tipos de artículos: Insumos (lo que consumes en cada servicio), Equipo (lo que usas para operar — lavadoras, mesas, sillones) y Mobiliario. Cada uno se controla diferente.

Campos clave de cada artículo

Nombre del producto	Nombre claro: "Detergente líquido Vel 5 L", no "detergente".
Cantidad actual	Stock disponible en la unidad de medida configurada (pieza, litro, kg, ml, metro).
Stock mínimo	Si baja de este número, aparece alerta roja en el dashboard.
Costo unitario	Precio de compra por unidad. Se usa para calcular margen real.
Unidad de medida	pieza · litro · kg · ml · metro.
Cantidad por kilo	Para lavanderías: cuántos gramos de este insumo consume un kilo de ropa lavada.
Vida útil (días)	Para equipos: cuánto debería durar antes de mantenimiento.
Categoría	Insumo · Equipo · Mobiliario.
Última compra	Fecha de la última entrada por compra. Sirve para auditar proveedores.

Descuento automático por venta

Cada servicio tiene una receta interna (BOM). El sistema sabe que un "Lavado + Secado de 5 kg" consume 50 g de detergente, 20 g de suavizante, etc. Al confirmar la venta, los insumos bajan solos. Sin contar a mano, sin errores humanos.

Bitácora de movimientos

Cada cambio queda registrado con tipo, cantidad antes, cantidad después, fecha y la nota del responsable. Tipos posibles: Venta, Compra, Ajuste Entrada, Ajuste Salida, Merma.

Transacciones del módulo Inventario

Transacción	Qué hace	Quién la usa
Crear Producto	Da de alta un artículo nuevo con todos sus parámetros.	Admin, Encargado
Listar Inventario	Tabla con todo el inventario, filtros por categoría y semáforo de stock.	Admin, Gerente, Encargado
Obtener Producto	Detalle completo del artículo, incluido su histórico de movimientos.	Admin, Encargado
Actualizar Producto	Cambia nombre, costo, stock mínimo, etc.	Admin
Eliminar Producto	Da de baja un artículo (queda en el histórico).	Admin
Ajustar Stock	Entrada o salida manual con motivo (compra, merma, ajuste).	Admin, Encargado
Listar Movimientos	Auditoría completa: quién, cuándo, cuánto, por qué.	Admin, Gerente
Descontar por Venta	Lo hace el sistema solo, al confirmar una venta. Lee el BOM de cada servicio.	Sistema
Asociar Insumos a Servicio	Define la receta: qué insumos y cuánto consume cada servicio.	Admin
Alerta de Stock Mínimo	Notifica en el dashboard cuando un insumo está por agotarse.	Sistema

7. Catálogo de Servicios y Productos

Aquí defines qué vende tu negocio. Cada servicio tiene nombre, descripción, precio y estado (activo/inactivo). Los servicios inactivos no aparecen en el catálogo público ni en el POS.

Receta de insumos (BOM)

Cada servicio puede asociarse a uno o varios insumos del inventario, especificando cuánto consume de cada uno. Esto permite el descuento automático y el cálculo de margen real por servicio.

Transacciones del módulo Servicios

Transacción	Qué hace	Quién la usa
Crear Servicio	Agrega un servicio nuevo al catálogo.	Admin
Listar Servicios	Tabla completa con precio, estado y categoría.	Todos
Listar Servicios Activos	Para mostrar en el catálogo público y en el POS.	Sistema, Cliente
Actualizar Servicio	Modifica nombre, descripción, precio o estado.	Admin
Eliminar Servicio	Da de baja (queda en histórico de ventas previas).	Admin
Asociar Productos	Define la receta: qué insumos consume.	Admin
Productos Asociados	Muestra la receta actual de un servicio.	Admin, Encargado

8. Clientes, Puntos de Recompensa y Canjes

Cada cliente tiene su perfil con histórico de compras, puntos acumulados y datos de contacto. El sistema de fidelización es automático: tu único trabajo es definir qué recompensas ofreces.

Cómo funcionan los puntos

- Al confirmar una venta, el cliente recibe puntos según una regla configurable (ej: 1 punto por cada $20 MXN).
- Los puntos se acumulan en su cuenta. Puede consultarlos en su perfil dentro del sitio público.
- Cuando alcanza los puntos necesarios para una recompensa, puede canjearla — en mostrador o desde la web.
- Cada movimiento (suma o resta de puntos) queda en una bitácora auditable: "saldo antes" / "saldo después" / "motivo".

Transacciones del módulo Clientes

Transacción	Qué hace	Quién la usa
Registrar Cliente	Da de alta un cliente nuevo (en mostrador o desde el sitio web).	EmpleadoV, Cliente
Listar Clientes	Tabla con búsqueda por nombre, teléfono o email.	Admin, Gerente
Actualizar Cliente	Modifica datos de contacto, estado, dirección.	Admin, EmpleadoV
Eliminar Cliente	Da de baja (queda en el histórico).	Admin
Sumar Puntos por Venta	Lo hace el sistema solo al confirmar la venta.	Sistema
Listar Recompensas	Muestra el catálogo de recompensas vigentes con puntos requeridos.	Todos
Crear Canje	Resta puntos del cliente y registra el canje.	EmpleadoV, Cliente
Bitácora de Puntos	Auditoría de todos los movimientos de puntos por cliente.	Admin, Gerente

9. Descuentos y Promociones

Crea códigos de descuento con vigencia. Cada código puede ser de monto fijo ($50 MXN) o porcentaje (15%). El sistema valida vigencia automáticamente — un código vencido no se aplica aunque el empleado lo escriba.

Casos típicos de uso

- "MAYO15" — 15% de descuento durante todo mayo en lavandería para limpiar inventario de temporada.
- "BIENVENIDO50" — $50 MXN de descuento en la primera compra para clientes nuevos.
- "REFER100" — $100 MXN para clientes referidos por boca a boca.
- "VIPESTETICA" — 20% solo para clientes etiquetados como VIP en el CRM.

Transacciones del módulo Descuentos

Transacción	Qué hace	Quién la usa
Crear Descuento	Configura código, tipo (monto/%), valor, vigencia (inicio/fin).	Admin
Listar Descuentos	Muestra todos los descuentos con su estado y vigencia.	Admin, EmpleadoV
Descuentos Vigentes	Lista solo los que pueden aplicarse hoy.	Sistema (POS)
Actualizar Descuento	Cambia vigencia, valor, estado.	Admin
Eliminar Descuento	Desactiva el código.	Admin
Validar al aplicar	En el POS, valida que el código esté vigente y activo.	Sistema

10. Seguimiento por QR Físico

Los QRs físicos pre-impresos (RCP-001, RCP-002, etc.) se pegan al paquete del cliente. Cualquier persona — empleado o cliente — puede escanearlos para consultar el estado del pedido sin descargar nada.

¿Para qué sirve?

- El cliente escanea el QR y ve en qué etapa va su pedido — deja de preguntar por WhatsApp.
- El empleado en la entrega escanea el QR y confirma que es el paquete correcto.
- Si un paquete se traspapela, se localiza con el QR sin tener que abrir bolsas.
- Los reportes operativos pueden cruzarse por QR: cuántos paquetes salieron, cuántos están en proceso, cuántos llevan más de X días.

Transacciones del módulo QR

Transacción	Qué hace	Quién la usa
Relacionar QR a Venta	Vincula un QR físico pre-impreso a una venta específica.	EmpleadoV, Admin
Consultar por QR	Pantalla pública (sin login) que muestra el estado del pedido.	Cliente Final, Empleado
Obtener QR por Venta	Encuentra qué QR está asignado a una venta.	Admin, EmpleadoV
Listar QRs	Inventario de todos los QRs (activos, anulados).	Admin
Desvincular QR	Libera un QR cuando el pedido se entrega o se cancela.	Admin

11. CRM Conversacional — Chatwoot

Todas tus conversaciones de WhatsApp, Instagram, Facebook y SMS llegan a una sola bandeja. Tu equipo deja de saltar entre apps; ve, responde y clasifica desde una sola pantalla.

KPIs en tiempo real

Conversaciones totales	Histórico de conversaciones recibidas por el negocio.
Abiertas	Sin resolver — pendientes de atención.
Resueltas	Ya cerradas o atendidas con éxito.
Contactos únicos	Cuántas personas distintas han escrito.
Mensajes de hoy	Volumen del día — útil para ver picos.
Promos pendientes	Contactos elegibles para próxima campaña.

Bandejas, etiquetas y campañas

- Cada canal (WhatsApp, Instagram, Facebook, Twilio SMS) tiene su propia bandeja.
- Etiquetas: clasifica conversaciones (prospecto, cliente, soporte, queja, promo_lavado_20_descuento, etc.).
- Campañas: envía un mensaje masivo a un segmento etiquetado — útil para reactivar inactivos o promocionar.
- Inactivos: lista de contactos que no han escrito en X días para reactivar.

Transacciones del módulo Chatwoot

Transacción	Qué hace	Quién la usa
Obtener KPIs	Refresca los indicadores del dashboard.	Admin, Gerente
Resumen de Bandejas	Muestra cuántas conversaciones tiene cada canal.	Admin, Gerente
Lista de Conversaciones	Bandeja completa con búsqueda y filtros.	EmpleadoV, Admin
Obtener Chat	Abre el historial completo de una conversación.	EmpleadoV, Admin

Transacción	Qué hace	Quién la usa
Enviar Mensaje	Responde manualmente desde la consola.	EmpleadoV, Admin
Resumen de Etiquetas	Distribución de conversaciones por etiqueta.	Admin, Gerente
Lista para Promoción	Contactos elegibles para la siguiente campaña.	Admin
Preparar Campaña	Mueve los contactos etiquetados a la bandeja de envío.	Admin
Marcar Campaña Enviada	Cierra el ciclo: etiqueta los contactos como ya impactados.	Admin
Limpiar Agente Manual	Quita la asignación humana en promos para que Andrea atienda.	Admin
Contactos Inactivos	Lista de quienes no han escrito en N días.	Admin
Mensajes por Día	Gráfica de volumen para detectar picos y caídas.	Admin, Gerente
Top Contactos	Los clientes que más han conversado — los más activos.	Admin, Gerente

12. Andrea — Agente de Ventas IA (Premium)

Andrea es la capa de inteligencia artificial que atiende a tus clientes en WhatsApp cuando tu equipo no puede. No es un chatbot de menús: lee contexto, recuerda al cliente y adapta su tono.

Lo que Andrea hace por ti

- Responde 24/7 — madrugada, fines de semana, festivos.
- Entiende mensajes de audio (los transcribe y responde).
- Distingue entre cliente decidido (va al cierre) y cliente explorando (lo enamora primero).
- Genera cotizaciones, agenda citas y registra el lead en el CRM sin intervención humana.
- Detecta cuándo escalar a un humano y avisa al equipo con la conversación ya clasificada en Chatwoot.
- Recuerda al cliente — nunca le pregunta dos veces lo mismo.

El número que importa

40 – 60	Es el máximo de conversaciones de calidad que un agente humano maneja en un día.
Ilimitado	Andrea atiende todas las conversaciones al mismo tiempo sin perder calidad.
24 / 7	Sin horario, sin domingo, sin descanso. Sin costo adicional.

Cuándo escala a un humano

Andrea cede el control cuando: el cliente lo pide explícitamente, hay una queja seria, hay una negociación de precio fuera de rango, o se trata de un caso médico/legal que requiere criterio humano. En todos esos casos:

- Manda notificación al equipo (Slack, email o WhatsApp interno).
- Etiqueta la conversación en Chatwoot como "Atención humana".
- El humano retoma el chat sin que el cliente note el cambio.

Costo de Andrea

Módulo opcional Premium · $1,200 MXN + IVA al mes. Se activa o desactiva en cualquier momento. No requiere reentrenar ni reconfigurar.

13. Sitio Web + CMS Editable

Tu sitio público completo, generado desde la misma base de datos. No vas a pagar a un programador cada vez que necesites cambiar el horario, el teléfono o subir una promoción.

Lo que puedes editar sin tocar código

- Logo, slogan, redes sociales, dirección, teléfonos, email, horario.
- Carrusel principal de la portada (imágenes y textos).
- Servicios destacados (cuáles se muestran en la home).
- Sección "Acerca de" con texto e imagen.
- Testimonios de clientes.
- Llamadas a la acción (CTA) y botones.
- Páginas adicionales (Servicios, Contacto, Privacidad, FAQ, lo que necesites).
- SEO por página: título, descripción y keywords para buscar bien en Google.

Blog SEO incluido

Publica artículos optimizados para Google: título, subtítulo, slug amigable (/como-lavar-tenis-correctamente), imagen de portada, contenido enriquecido. Cada artículo tiene su propia URL indexable.

Transacciones del módulo CMS

Transacción	Qué hace	Quién la usa
Obtener Perfil del Negocio	Trae los datos generales (logo, slogan, redes, contacto).	Sistema
Actualizar Perfil	Edita los datos generales del negocio.	Admin
Listar Páginas	Muestra todas las páginas del sitio.	Admin
Listar Componentes por Página	Trae los bloques visuales de una página.	Sistema
Crear Componente	Agrega un nuevo bloque (carrusel, sección, CTA).	Admin
Actualizar Componente	Edita el contenido o el orden de un bloque.	Admin

Transacción	Qué hace	Quién la usa
Eliminar Componente	Quita un bloque del sitio.	Admin
Crear Artículo Blog	Publica un artículo nuevo.	Admin, Editor
Listar Blog	Lista todos los artículos (público y oculto).	Admin, Sistema
Obtener Artículo	Lectura por URL amigable.	Sistema, Cliente
Actualizar Artículo	Edita un artículo existente.	Admin, Editor
Eliminar Artículo	Borra o desactiva un artículo.	Admin

14. Pagos en Línea — PayPal y MercadoPago

OperaSYS recibe pagos en línea con confirmación automática. Cuando el cliente paga, el sistema lo sabe en segundos y actualiza el estado de la venta sin intervención humana.

Flujo de pago

1. El cliente confirma su pedido en el sitio web.
2. Elige PayPal o MercadoPago.
3. Es redirigido a la pasarela de pago segura.
4. Paga con tarjeta, transferencia o saldo.
5. La pasarela notifica a OperaSYS vía webhook.
6. El sistema marca la venta como "Pagado", descuenta inventario, suma puntos y notifica al cliente.
7. Si el pago se rechaza, el sistema lo deja en "Pendiente" para reintentar.

Eventos que el sistema escucha

PayPal	CHECKOUT.ORDER.APPROVED, PAYMENT.CAPTURE.COMPLETED, PAYMENT.CAPTURE.DENIED.
MercadoPago	payment.created, payment.updated.
Bitácora	Cada webhook recibido se guarda en log con fecha, headers y body para auditoría.

15. Reclutamiento y Captura de Prospectos

Dos módulos complementarios que profesionalizan tu marketing y RH.

Postulados — Reclutamiento

Formulario público para que aspirantes envíen su CV. Cada postulación queda en una bandeja con nombre, contacto, puesto, mensaje y archivo adjunto. Se filtra y exporta para entrevistas.

Transacción	Qué hace	Quién la usa
Recibir Postulación	El aspirante llena el formulario público.	Cliente Final
Listar Postulados	Bandeja con búsqueda y filtros por puesto.	Admin, RH
Cambiar Estado	Nuevo · Contactado · Entrevistado · Contratado · Rechazado.	Admin, RH
Descargar CV	Bajar el archivo adjunto del postulante.	Admin, RH

Prospectos — Captura de Leads

Formulario "Contáctanos" del sitio público con captura de origen (qué dominio, qué giro, qué campaña). Cada prospecto queda etiquetado para seguimiento.

Transacción	Qué hace	Quién la usa
Recibir Prospecto	El visitante manda el formulario.	Cliente Final
Listar Prospectos	Bandeja con filtro por origen y estado.	Admin, Ventas
Marcar como Atendido	Cierra el ciclo con nota.	Admin, Ventas
Exportar a CSV	Bajar la base para campañas de email.	Admin

16. Dashboard y Reportes

Los números que el dueño necesita ver para tomar decisiones — no para administrar la operación.

Lo que ves en el dashboard principal

- Totales del año: ventas, pagadas, pendientes, canceladas.
- Reporte mensual: cantidad de ventas, total facturado, IVA estimado al 16%.
- Tendencia visual: gráfica de barras de los últimos 12 meses.
- Comparativo año actual vs año anterior.
- Cobrado, IVA estimado SAT, neto sin IVA — separado para tu contador.

Reportes adicionales bajo demanda

- Top servicios vendidos en el período.
- Top clientes (cuántas veces y cuánto han comprado).
- Insumos con mayor consumo (para negociar mejor con proveedores).
- Productividad por empleado (ventas, pedidos atendidos).
- Conversión web (visitas → pedidos en línea).
- Inactivos por más de N días (oportunidad de reactivación).

17. Adaptación por Giro de Negocio

OperaSYS es un sistema horizontal: el mismo núcleo se adapta a giros muy distintos cambiando catálogos, estados del semáforo y mensajes automáticos. Esta sección muestra cómo se usa en cada giro.

17.1 Lavanderías

POS	Servicios por kilo (Lavado + Secado) o por pieza (Cobertores, Trajes).
Semáforo	Registrado → Lavando → Secando → Doblando → Listo → Entregado.
Inventario	Detergentes, suavizantes, bolsas, ganchos — con consumo por kilo lavado.
QR físico	Indispensable. Se pega al paquete del cliente.
WhatsApp	Notificación automática "tu ropa está lista".
Recompensas	"10 puntos = 6 kilos gratis" — fideliza recurrencia.

17.2 Estéticas y Barberías

POS	Servicios de corte, color, manicure, depilación — con tiempo estimado y estilista asignado.
Semáforo	Agendado → En espera → En servicio → Cobrado.
Inventario	Tintes, cremas, productos retail — algunos consumibles, otros para reventa.
Agenda	Citas con recordatorio automático por WhatsApp 24h y 2h antes.
Andrea IA	Vital. La mayoría de citas se agendan por WhatsApp fuera de horario.
Recompensas	"Sexto corte gratis" o "30% en color al referir a una amiga".

17.3 Clínicas y Consultorios

POS	Consultas, estudios, paquetes de tratamiento.
Semáforo	Agendado → En consulta → Receta enviada → Pagado → Seguimiento.
Inventario	Material médico de consumo (jeringas, gasas, medicamentos retail).
Expediente	Histórico de visitas por paciente — protegido por rol.
Andrea IA	Filtra urgencias y agenda. Escala al humano en cualquier caso médico complejo.
Privacidad	Datos sensibles con control de acceso estricto por rol.

17.4 Gimnasios y Centros de Acondicionamiento

POS	Membresías mensuales, semestrales, anuales, clases sueltas, day pass.
Semáforo	Cobrado → Activo → Por vencer → Vencido.
Recordatorios	WhatsApp automático 7 días antes del vencimiento.
Inventario	Suplementos, bebidas, equipo de venta directa.
Andrea IA	Tour virtual del gimnasio, cotización de membresías, agenda de prueba gratuita.
Reportes	Renovación mensual, asistencia, churn (bajas).

17.5 Inmobiliarias

Catálogo	Propiedades en lugar de "servicios". Cada propiedad tiene fichas, fotos, precio, ubicación.
Semáforo	Disponible → Reservada → Apartada → Vendida / Rentada.
Prospectos	El módulo de prospectos pasa a ser el módulo central — cada lead es un negocio potencial.
Andrea IA	Filtra leads, agenda visitas, manda fichas, cierra apartados.
CRM	Cada conversación enriquecida con el inmueble de interés.
Documentos	Contratos y promesas se generan desde la ficha del cliente.

18. Inversión y Esquema de Pago

La inversión se divide en dos componentes: implementación inicial (una sola vez) y licencia mensual (renta del servicio).

18.1 Implementación — Una sola vez

Inversión total	$30,000 MXN + IVA — para los 3 módulos completos.
Fase 01 — Arranque	$8,000 MXN + IVA · Precio Pionero (regular $10,000 MXN).
Fase 02 — Despliegue	Operación piloto con dos sucursales o un proceso completo.
Fase 03 — Estabilización	Capacitación profunda, ajustes finos, entrega operativa.
Forma de pago	Cada fase: 50% al inicio y 50% contra entrega.
Incluye	Capacitación al equipo + soporte en vivo durante 4 semanas posteriores.

18.2 Licencia Mensual

Licencia Base	$1,500 MXN + IVA / mes · incluye 2 usuarios, soporte y actualizaciones.
Usuario Adicional	$350 MXN + IVA / usuario adicional / mes.
Andrea IA (opcional)	$1,200 MXN + IVA / mes · atención 24/7 por WhatsApp con IA.
Pago	Mensual por adelantado. Sin contrato anual obligatorio.

18.3 Costos de Terceros (a cargo del negocio)

Dominio + SSL	$150 – $400 MXN / año.
Servidor en nube	$600 – $1,200 MXN / mes (recomendado: DigitalOcean, Vultr o AWS Lightsail).
WhatsApp Business	$0 – $300 MXN / mes (dependiendo del volumen).
Pasarela de pago	Comisión variable por transacción según PayPal o MercadoPago — no la cobra OperaSYS.

18.4 Beneficios Negocio Pionero (vigentes hasta el 30 de junio de 2026)

- **20% de descuento** en la implementación al firmar antes del cierre.
- **Primeros 2 meses de licencia base sin costo.** Solo pagas Andrea si la activas.
- **Precio congelado por 24 meses.** Sin importar que el precio de lista suba.
- **Prioridad en el roadmap 2026–2027.** Tu negocio sugiere y vemos cómo integrarlo.
- **Acceso anticipado a nuevas funciones** antes de que estén disponibles para el público.

19. Soporte y Niveles de Servicio (SLA)

Tu negocio no para. Nuestro soporte tampoco.

Canales de soporte

WhatsApp directo	Línea dedicada de soporte técnico (lunes a sábado, 8:00 – 20:00).
Email	soporte@aatecharchitect.com — para temas que requieren bitácora.
Videollamada	Disponible en horario laboral para temas que requieren ver pantalla.
Visitas presenciales	Bajo solicitud en zona metropolitana de Puebla.

Tiempos de respuesta

Severidad 1 — Crítico	Sistema caído, ventas paradas. Respuesta menor a 2 horas en horario laboral.
Severidad 2 — Alto	Módulo con falla parcial. Respuesta el mismo día laboral.
Severidad 3 — Medio	Bug menor o duda funcional. Respuesta en menos de 24 horas laborales.
Severidad 4 — Mejora	Solicitud de feature o ajuste. Se evalúa para el siguiente sprint.

Lo que está incluido en la licencia mensual

- Soporte de primer nivel ilimitado en horario laboral.
- Mantenimiento de la plataforma (parches, seguridad, actualizaciones).
- Respaldo automático diario de la base de datos.
- Monitoreo 24/7 con alertas internas si el servicio se cae.
- Hasta 2 sesiones de capacitación al año para nuevos empleados.

Lo que se cobra aparte

- Desarrollos a medida fuera del roadmap (cotización por proyecto).

- Integraciones con terceros no estándar (un ERP propio del cliente, por ejemplo).
- Migración de datos históricos (pedidos, clientes, inventario) desde sistemas previos.
- Capacitación adicional fuera de las 2 sesiones anuales.

20. Próximos Pasos

Si llegaste hasta aquí, ya conoces el sistema mejor que el 90% de los dueños que firman. Lo siguiente es accionar.

Pasos para arrancar

- 1. Revisión de propuesta · Aclara dudas y da tu aceptación formal por escrito o WhatsApp.
- 2. Firma de acuerdo · Contrato de licencia con SLA de soporte y calendario de pagos.
- 3. Anticipo Fase 01 · Pago del 50% Factura el mismo día.
- 4. Kickoff · Sesión de arranque con tu equipo. En esa misma semana el sistema queda configurado.

> **Contacto directo**
>
> Agustín Arenas Martínez · AA Tech Architect · Puebla, México · aatecharchitect.com · WhatsApp con la propuesta firmada para acelerar el arranque.

Propuesta vigente 30 días desde la fecha de entrega. Fees no incluyen IVA.