

Informe de auditoría de cuenta GoHighLevel

Academia online de formación (Latinoamérica) · Embudo de lanzamientos mensuales por WhatsApp

ALCANCE

Workflows, etiquetas, pipelines y WhatsApp

MÉTODO

Revisión en vivo + auditoría por API

HALLAZGOS

9 (2 críticos)

Preparado por

Ronaldo Andrés Mayorga Duque

Especialista en Automatización de Ventas · GoHighLevel · WhatsApp Business · Hotmart

Este documento es un EJEMPLO basado en una auditoría real. El nombre del cliente, las fechas, los nombres internos y las cifras exactas se han ocultado o redondeado por confidencialidad. Los hallazgos y el formato son los que recibe un cliente.

1. Resumen ejecutivo

La cuenta sostiene un embudo de alto volumen (miles de inscritos por lanzamiento) que funciona, pero **pierde ventas y dinero en puntos concretos y corregibles**. Los dos problemas más graves están en el cambio de un lanzamiento a otro: flujos copiados del lanzamiento anterior que siguen etiquetando con datos viejos, y mensajes que se envían fuera de la ventana de 24 horas de WhatsApp y no llegan.

Ninguna corrección requiere herramientas externas: todo se resuelve con funciones nativas de GoHighLevel.

2

hallazgos críticos

3

hallazgos altos

3

hallazgos medios / bajos

2

buenas prácticas a conservar

Estado por área

ÁREA	ESTADO	COMENTARIO
Entrega de WhatsApp		Fallos del 40–85 % en pasos enviados fuera de la ventana de 24 h.
Etiquetas y pipelines		Datos del lanzamiento actual mezclados con el anterior.
Costo de mensajería		Secuencias largas; margen de ahorro del ~39 % por sesión.
Estructura y mantenimiento		Flujos duplicados por origen; nomenclatura inconsistente.
Seguridad de integraciones		Webhook de compra validado correctamente.

Barra = nivel de salud estimado del área (más larga = mejor).

Las 3 acciones con más impacto

#	ACCIÓN	IMPACTO	ESFUERZO
1	Separar por lanzamiento las etiquetas y oportunidades de los flujos copiados (H-01).	Reportes de ventas fiables	Bajo
2	Reprogramar plantillas para que salgan dentro de la ventana de 24 h o como plantilla aprobada (H-02).	Recuperar mensajes que hoy no llegan	Medio
3	Estandarizar la secuencia de mensajes por sesión (H-05).	~39 % menos costo proyectado por sesión	Medio

2. Hallazgos priorizados

Prioridad: **Crítico** afecta ventas o datos hoy · **Alto** pierde dinero o calidad · **Medio** eficiencia · **Bajo** orden · **Bien** conservar

H-01 **Flujos copiados del lanzamiento anterior siguen etiquetando con datos viejos**

Crítico

EVIDENCIA

Dos workflows duplicados para el nuevo lanzamiento conservan la etiqueta y la etapa de pipeline del lanzamiento anterior. Decenas de compradores nuevos quedaron registrados como si fueran de la generación pasada.

SOLUCIÓN NATIVA

Corregir la acción «Add Tag» y la etapa de destino en ambos workflows; reetiquetar y mover las oportunidades afectadas; checklist de clonado para cada lanzamiento.

IMPACTO

Los reportes de ventas por lanzamiento no cuadran y el equipo toma decisiones con cifras mezcladas.

ESFUERZO

Bajo (horas). Verificación con contactos de prueba antes de activar.

H-02 **Mensajes enviados fuera de la ventana de 24 h no llegan**

Crítico

EVIDENCIA

La auditoría por API de los mensajes enviados muestra fallos del 40–85 % en pasos programados horas después de la última respuesta del alumno, enviados como mensaje normal en lugar de plantilla.

SOLUCIÓN NATIVA

Enviar esos pasos como plantillas aprobadas por Meta o adelantarlos dentro de la ventana; condición previa que verifique la ventana.

IMPACTO

Recordatorios de clase que no llegan → menos asistencia en vivo → menos ventas.

ESFUERZO

Medio. Requiere plantillas aprobadas (1–2 días de Meta).

H-03 **Mensajes enviados por la línea de WhatsApp equivocada**

Alto

EVIDENCIA

Contactos de anuncios reciben mensajes desde la línea de orgánico y viceversa en algunos pasos.

SOLUCIÓN NATIVA

Fijar la línea remitente en cada acción de WhatsApp según el origen del contacto.

IMPACTO

Confusión del alumno, conversaciones partidas en dos chats y riesgo para la calidad del número.

ESFUERZO

Bajo.

H-04 Enlace de clase apuntando al lanzamiento anterior

Alto

EVIDENCIA

Un workflow de recordatorio usa un enlace escrito a mano en lugar del Custom Value del lanzamiento actual.

IMPACTO

Alumnos que llegan a una clase equivocada o a una página vencida.

SOLUCIÓN NATIVA

Reemplazar todos los enlaces fijos por Custom Values (un solo lugar que se actualiza por lanzamiento).

ESFUERZO

Bajo.

H-05 Costo de mensajería por encima de lo necesario

Alto

EVIDENCIA

Análisis de +346.000 mensajes: secuencias con mensajes redundantes por sesión; con las tarifas de Meta de octubre de 2026 el costo sube con cada mensaje fuera de ventana.

IMPACTO

Gasto mensual de WhatsApp más alto de lo necesario en cada lanzamiento.

SOLUCIÓN NATIVA

Sistema estandarizado: pocos mensajes con función clara y plantillas reutilizables. Reducción proyectada: ~39 % por sesión.

ESFUERZO

Medio.

H-06 Flujos duplicados por origen (anuncios / orgánico)

Medio

EVIDENCIA

Pares de workflows con la misma lógica, uno por origen del contacto.

IMPACTO

Cada cambio se hace dos veces; las diferencias accidentales generan errores como H-03.

SOLUCIÓN NATIVA

Consolidar en un solo flujo con varios disparadores y una condición por origen (Advanced Builder).

ESFUERZO

Medio. Se hace por fases, sin cortar el lanzamiento en curso.

H-07 Respuestas de texto libre en Instagram que no se capturan

Medio

EVIDENCIA

Cuando la persona escribe en lugar de tocar un botón, el flujo no la reconoce y no puede volver a entrar.

IMPACTO

Leads interesados que se quedan sin respuesta.

SOLUCIÓN NATIVA

Rama de respaldo para texto libre y ajuste de la reentrada del workflow.

ESFUERZO

Bajo-medio.

H-08 **Nomenclatura inconsistente de workflows** Bajo

EVIDENCIA

Dos workflows con el mismo número de orden dentro de la misma carpeta; nombres que no indican el lanzamiento.

IMPACTO

Más tiempo para encontrar y auditar flujos; riesgo de editar el equivocado.

SOLUCIÓN NATIVA

Convención «[LANZAMIENTO] N° · Etapa · Acción» y renombrado.

ESFUERZO

Bajo.

H-09 **Buenas prácticas que hay que conservar** Bien

WEBHOOK DE COMPRA VALIDADO

El acceso tras la compra solo se entrega si el token de seguridad de la plataforma de pagos es correcto: protege contra solicitudes falsas.

CARPETAS POR ETAPA DEL EMBUDO

Creación, captación, calentamiento, consumo y compra: una base clara para crecer.

3. Plan de acción recomendado

SEMANA	QUÉ SE HACE	HALLAZGOS
Semana 1	Correcciones críticas y rápidas: etiquetas y pipeline, línea remitente, enlaces a Custom Values.	H-01, H-03, H-04
Semana 2	Plantillas aprobadas y reprogramación de pasos fuera de ventana.	H-02
Semanas 3–4	Secuencia estandarizada de mensajes y consolidación de flujos duplicados.	H-05, H-06
Continuo	Rama de texto libre en Instagram, convención de nombres y checklist de clonado por lanzamiento.	H-07, H-08

Cómo se hizo esta auditoría

Revisión en vivo de la cuenta como usuario invitado (sin contraseñas), auditoría por API de los mensajes realmente enviados y cruce con etiquetas, líneas y horarios. Cada cambio propuesto se prueba con contactos de prueba antes de activarse.