

Gestión automática de correo

Manual operativo

Gestión de correo: clasificación por IA, derivación a áreas, respuesta automática al vecino y registro en Google Sheets

Objetivo

Automatizar una mesa de entradas por Gmail. En cada ejecución, el sistema toma conversaciones recientes de la bandeja de entrada, clasifica el contenido por tema con IA, deriva el caso al área municipal correspondiente por correo, responde al vecino con un acuse breve y registra toda la trazabilidad en una planilla de Google Sheets.

Descripción funcional del script

El script busca hilos en Gmail que estén en Inbox y que aún no tengan las etiquetas de procesamiento. Para cada hilo, toma el último mensaje, extrae asunto y cuerpo, llama a OpenAI para clasificar en un JSON estructurado, reenvía el correo al área definida para ese tema, redacta y envía una respuesta breve al vecino, etiqueta el hilo como procesado y agrega una fila en una hoja de log dentro de una planilla.

Acciones que realiza en cada ejecución

1. Crea o reutiliza la hoja de log (por defecto 'Log') en la planilla asociada al proyecto y agrega encabezados si es necesario.
2. Crea o reutiliza dos etiquetas de Gmail: IA/Derivado e IA/Revisar.
3. Busca hilos en Inbox que no tengan esas etiquetas y que sean recientes (por defecto últimos 7 días), con un límite máximo por corrida.
4. Para cada hilo, toma el último mensaje, sanea el texto y llama a OpenAI para obtener tema, subtema, intención, urgencia, resumen y confianza.
5. Determina el área destino según el mapa DESTINOS y envía un email al área con el resumen y el texto original.
6. Genera una respuesta breve al vecino con IA (máximo 70 palabras) e incluye un pedido de un dato faltante si corresponde.

7. Envía la respuesta al vecino por reply (evita responder a no-reply).
8. Etiqueta el hilo como IA/Derivado si salió bien, o IA/Revisar si hubo error.
9. Registra una fila en el log con la trazabilidad completa y el error si lo hubiera.

Resultado esperado

Los correos quedan derivados al área correcta, el vecino recibe un acuse breve, los hilos quedan marcados con etiquetas para control, y la planilla permite auditoría y métricas básicas (volumen por tema, urgencia, tasa de errores).

Recomendación operativa sobre permisos

En la primera ejecución y en el primer disparo del activador, Google solicitará permisos. Se recomienda usar una cuenta Gmail nueva y exclusiva para esta automatización y otorgar permisos completos.

Requisitos

Cuenta Google gratuita (Gmail, Google Sheets y Apps Script).

Una API key de OpenAI para clasificación y redacción de respuestas.

Permisos habituales

Gmail: leer hilos, aplicar etiquetas, enviar correos y responder. Sheets: escribir el log. UrlFetch: llamar a OpenAI.

Recursos a crear

Planilla de registro (Google Sheets)

Crear una hoja de cálculo que funcionará como registro. El proyecto Apps Script debe crearse desde esa planilla (Extensiones -> Apps Script) para que el log se escriba en el archivo correcto.

Proyecto de Apps Script

En la planilla, abrir Extensiones -> Apps Script, pegar el script y guardar.

Configuración del script

Variables parametrizadas

SHEET_NAME: Nombre de la pestaña donde se registra la trazabilidad (por defecto: Log).

LABEL_DERIVADO: Etiqueta de Gmail para hilos procesados correctamente (por defecto: IA/Derivado).

LABEL_REVISAR: Etiqueta de Gmail para hilos con errores o revisión manual (por defecto: IA/Revisar).

SEARCH_QUERY: Consulta de Gmail para seleccionar hilos a procesar (por defecto: Inbox, sin etiquetas, últimos 7 días).

MAX_THREADS: Máximo de hilos por corrida (por defecto: 20).

DESTINOS: Mapa tema -> email del área municipal. Debe incluir 'Otros' como fallback.

Cómo ajustar SEARCH_QUERY

Ajustes típicos:

1. Cambiar ventana temporal: `newer_than:7d` a `newer_than:3d` o `newer_than:14d`.
2. Cambiar alcance: `in:inbox` a `in:anywhere` si querés incluir archivados.
3. Agregar exclusiones: `-label:"<etiqueta>"` para excluir otros estados propios.

Etiquetas de Gmail

Las etiquetas IA/Derivado e IA/Revisar se crean automáticamente en la primera ejecución si no existen. Si se necesita crear manualmente por interfaz: Gmail -> Configuración -> Etiquetas -> Crear etiqueta nueva.

OpenAI API key en Apps Script

El script lee la API key desde Propiedades del script con el nombre `OPENAI_API_KEY`. No se recomienda pegar la clave dentro del código.

Cómo cargar OPENAI_API_KEY

1. Abrir el editor de Apps Script.
2. Ir a Configuración del proyecto (o Proyecto -> Propiedades del proyecto).
3. Entrar a Propiedades del script.
4. Agregar una propiedad con clave `OPENAI_API_KEY` y pegar el valor sk-...
5. Guardar.

Ejecución inicial

Primera ejecución manual

1. En Apps Script, seleccionar la función procesarInbox.
2. Ejecutar.
3. Otorgar permisos completos cuando Google lo solicite.
4. Verificar en Gmail que existan las etiquetas IA/Derivado e IA/Revisar.
5. Verificar en la planilla que exista la pestaña Log y que tenga encabezados y filas.

Ejecución automática con activador

Para que el proceso corra solo, crear un activador basado en tiempo para procesarInbox.

1. En Apps Script, abrir Activadores.
2. Añadir activador.
3. Función: procesarInbox.
4. Origen del evento: Basado en tiempo.
5. Frecuencia sugerida para demo: cada 5 o 10 minutos.
6. Guardar y autorizar cuando Google lo solicite.

Pruebas rápidas

Enviar correos de prueba a la casilla de mesa de entradas y ejecutar manualmente para observar derivación, respuesta y registro.

Casos sugeridos

1. Bache o vereda con dirección completa (esperado: Obras).
2. Recolección / luminaria con dirección (esperado: Servicios Públicos).
3. Semáforo / señalización con intersección (esperado: Tránsito).
4. Habilitación comercial sin CUIT (esperado: Habilitaciones y pedido de CUIT o razón social).
5. Asistencia social sin DNI (esperado: Desarrollo Social y pedido de DNI y teléfono).
6. Email ambiguo (esperado: Otros o Atención al Vecino).

Qué verificar

1. El área destino recibe un email con asunto prefijado '[Derivado]'.
2. El vecino recibe un reply breve si su remitente no es no-reply.
3. El hilo queda etiquetado como IA/Derivado o IA/Revisar.
4. La planilla Log tiene una fila con tema, destino, resumen, estado y error si corresponde.

Dónde queda el registro de los correos procesados

El registro queda en la planilla de Google Sheets donde se creó el proyecto de Apps Script. Dentro de esa planilla, se escribe en la pestaña definida por SHEET_NAME (por defecto: Log).

Columnas del log

Fecha, MessageId, From, Subject, Tema, Subtema, Intencion, Urgencia, Destino, Resumen, Confianza, Estado, Respondido, Error.

Errores frecuentes y resolución

Falta OPENAI_API_KEY

Síntoma: error 'Falta OPENAI_API_KEY en Script Properties'. Solución: cargar la propiedad OPENAI_API_KEY.

Permisos insuficientes o no autorizados para el activador

Síntoma: no corre automáticamente o etiqueta IA/Revisar con error. Solución: ejecutar manualmente, reautorizar, y revisar activadores.

Destinos incompletos o mal escritos

Síntoma: correos derivados a 'Otros' o fallos de envío. Solución: completar DESTINOS y verificar emails de cada área.

Clasificación inesperada

Síntoma: temas mal asignados. Solución: ajustar el prompt de clasificación o sumar ejemplos en el texto de instrucción; mantener el esquema de temas consistente con DESTINOS.

Checklist de implementación

1. Planilla creada y proyecto Apps Script creado desde la planilla.
2. Script pegado y guardado.

3. DESTINOS actualizado con correos reales de áreas.
4. OPENAI_API_KEY cargada en Propiedades del script.
5. Primera ejecución manual realizada y permisos otorgados.
6. Etiquetas IA/Derivado e IA/Revisar visibles en Gmail.
7. Filas visibles en Log tras procesar correos de prueba.
8. Activador configurado si se requiere ejecución automática.

Script: Ver archivo: Gestión de correo.txt