

CRM

Administra clientes potenciales, conversiones, interacciones y seguimientos comerciales de la clínica con apoyo de la secretaria con IA.

- [Introducción al CRM](#)
- [Cómo registrar y administrar clientes](#)
- [Cómo registrar interacciones](#)
- [Cómo gestionar los seguimientos](#)
- [Cómo convertir un cliente en paciente](#)
- [Cómo usar la Secretaria AI](#)

Introducción al CRM

El **CRM** (Gestión de Relaciones con Clientes) de AppDoctors es el espacio donde su clínica administra a las **personas que todavía no son pacientes**, pero que ya mostraron interés: alguien que llamó preguntando por un servicio, un contacto que llegó por una recomendación, o un mensaje de WhatsApp pidiendo precios. El objetivo del CRM es que ninguna de esas oportunidades se pierda por falta de seguimiento.

Piense en el CRM como su "libreta comercial digital": en lugar de anotar en papel quién llamó y a quién hay que devolver la llamada, aquí queda todo registrado, ordenado y a la vista de todo el equipo.

¿Para qué sirve?

- **Registrar clientes potenciales** (personas interesadas que aún no se atienden en la clínica).
- **Anotar cada interacción** (llamadas, mensajes, correos, WhatsApp) que el equipo tiene con esos contactos.
- **Programar y controlar seguimientos** para volver a contactar a la persona en el momento adecuado.
- **Convertir a un cliente interesado en paciente** cuando decide atenderse, sin volver a teclear todos sus datos.
- **Medir el desempeño comercial** de la clínica: cuántos clientes hay, cuántos se convirtieron y cuánto valor representan.
- **Atender automáticamente por WhatsApp** con la **Secretaria AI**, un asistente con inteligencia artificial.

¿Quién lo usa?

El CRM está pensado para el personal **no técnico** de la clínica:

Perfil	Uso habitual
Secretarias / recepción	Registrar contactos, anotar llamadas, agendar seguimientos, convertir a paciente
Administradores	Revisar el panel, las estadísticas y la Secretaria AI
Médicos	Consultar el panel y los clientes interesados en sus servicios


Importante: el acceso al CRM depende del rol asignado a su usuario. Si no ve la opción en el menú, consúltelo con el administrador de su clínica.

Dónde encontrarlo

En el menú lateral izquierdo de AppDoctors, busque la opción «**CRM**» (representada con un ícono de personas) y haga clic en ella.

Al entrar, verá una barra de pestañas en la parte superior que organiza todo el módulo:

Pestaña	Para qué sirve
« Panel »	Resumen general: estadísticas, gráficas, clientes recientes y alertas
« Clientes »	Lista completa de clientes potenciales para crear, editar y gestionar
« Interacciones »	Registro de todas las llamadas, mensajes y correos con los clientes
« Seguimientos »	Lista de seguimientos pendientes con su fecha de vencimiento
« Secretaria AI »	Asistente con inteligencia artificial que atiende por WhatsApp

“  *Captura sugerida: el módulo CRM abierto en la pestaña «Panel», mostrando la barra de pestañas superior y las tarjetas de estadísticas.*

El Panel de un vistazo

La pestaña «**Panel**» es la primera que verá. En la parte superior tiene tres botones de acción rápida:

- «**Agregar Cliente**»: abre el formulario para registrar un nuevo cliente potencial.
- «**Agregar Interacción**»: abre el formulario para anotar una llamada o mensaje.
- «**Actualizar Datos**»: recarga la información del panel con los datos más recientes.

Debajo encontrará tarjetas con cifras clave de su clínica:

Indicador	Qué le dice
-----------	-------------

Total de Clientes	Cuántos clientes potenciales tiene registrados
Oportunidades Abiertas	El valor comercial estimado de los clientes aún no convertidos
Forecast	Proyección de valor comercial
Tasa de Conversion	Porcentaje de clientes que se convirtieron en pacientes
Salientes (7d)	Contactos que la clínica hizo hacia afuera en los últimos 7 días
Entrantes (7d)	Contactos que llegaron a la clínica en los últimos 7 días

Más abajo hay dos gráficas, **Actividad Semanal por Canal** y **Embudo de Conversion**, una sección de **Alertas CRM** que avisa de pendientes importantes, y tres listas rápidas: **Clientes Recientes**, **Interacciones Recientes** y **Seguimientos Pendientes**. Cada lista tiene un botón («**Ver Todos**» o «**Ver Todas**») que lo lleva a la pestaña correspondiente para ver el detalle completo.

“ **Consejo:** acostúmbrese a revisar el panel al iniciar el día. Las **Alertas CRM** y los **Seguimientos Pendientes** le dirán de un vistazo a quién debe contactar hoy.

En las siguientes páginas de este manual encontrará, paso a paso, cómo realizar cada tarea del CRM.

Cómo registrar y administrar clientes

Un **cliente** en el CRM es una persona interesada en su clínica que todavía **no es paciente**: alguien que llamó pidiendo información, un referido, o un contacto que dejó sus datos. Registrarlo es el primer paso para darle seguimiento y, con el tiempo, convertirlo en paciente.

En esta página aprenderá a crear, consultar, editar y eliminar clientes.

Dónde está la lista de clientes

Dentro de «**CRM**», haga clic en la pestaña «**Cientes**». Verá una tabla con todos los clientes potenciales de su clínica y, arriba a la derecha, el botón «**Agregar Cliente**».

La tabla muestra estas columnas:

Columna	Qué contiene
Nombre	Nombre y apellido del cliente (con un ícono de persona si ya fue convertido a paciente)
Telefono	Número de teléfono de contacto
Correo	Correo electrónico, si se registró
Servicio de Interes	El servicio por el que preguntó
Doctor de Interes	El doctor con el que desea atenderse, si aplica
Valor Comercial	Valor estimado del negocio que representa este cliente
Interacciones	Cuántas veces ha contactado o ha sido contactado
Ultima Interaccion	Fecha del último contacto
Seguimientos	Cuántos seguimientos pendientes tiene
Creado	Fecha en que se registró el cliente
Estado	Convertido (ya es paciente) o Pendiente (aún no)
Acciones	Botones para editar, agregar interacción, convertir y eliminar

Consejo: puede ordenar la tabla haciendo clic en el título de cualquier columna, y filtrarla para buscar rápidamente a una persona. Es muy útil cuando la lista crece.

☞ *Captura sugerida: la pestaña «Clientes» con la tabla llena y el botón «Agregar Cliente» visible arriba a la derecha.*

Cómo registrar un cliente nuevo

1. En la pestaña «**Clientes**», haga clic en «**Agregar Cliente**» (también puede usar el botón «**Agregar Cliente**» del «**Panel**»).
2. Se abrirá la pantalla **Agregar Nuevo Cliente**, dividida en dos secciones: **Informacion Personal** e **Informacion Comercial**.
3. Complete los datos de la persona. Los campos marcados con asterisco son obligatorios.

Sección «Informacion Personal»

Campo	Descripción
Nombre <i>(obligatorio)</i>	Nombre de la persona (al menos 2 letras)
Apellido <i>(obligatorio)</i>	Apellido de la persona (al menos 2 letras)
Telefono <i>(obligatorio)</i>	Número de teléfono de contacto
Correo Electronico	Correo de la persona (debe tener un formato válido)
Referido Por	Quién recomendó o refirió a este cliente

Sección «Informacion Comercial»

Campo	Descripción
Servicio de Interes	El servicio que la persona está buscando
Doctor de Interes	El doctor con el que desea atenderse
Valor Comercial (Q)	Valor estimado en quetzales del negocio que representa

4. Cuando termine, haga clic en «**Crear Cliente**». El sistema lo regresará automáticamente a la lista de «**Clientes**», donde verá al nuevo registro.

Consejo: mientras más completa esté la **Informacion Comercial** (servicio, doctor y valor), más útiles serán las estadísticas del «Panel», como las **Oportunidades Abiertas** y el **Forecast**.

“ **Importante:** el botón «**Crear Cliente**» permanece deshabilitado hasta que complete correctamente los campos obligatorios. Si un campo aparece en rojo, lea el mensaje debajo: le indicará qué corregir (por ejemplo, un teléfono o un correo con formato inválido).

“ *Captura sugerida: la pantalla «Agregar Nuevo Cliente» con las dos secciones de campos y los botones «Cancelar» y «Crear Cliente» abajo.*

Cómo editar un cliente

1. En la tabla de «**Clientes**», ubique la fila de la persona.
2. En la columna **Acciones**, haga clic en el botón con el ícono de lápiz (**Editar**).
3. Se abrirá la pantalla **Editar Cliente** con los datos ya cargados.
4. Modifique lo que necesite y haga clic en «**Actualizar Cliente**».

“ **Consejo:** si decide no guardar los cambios, use el botón «**Cancelar**» para salir sin modificar nada.

Cómo eliminar un cliente

1. En la columna **Acciones**, haga clic en el botón con el ícono de papelera (**Eliminar**).
2. El sistema le pedirá confirmar con el mensaje «**¿Esta seguro de que desea eliminar este cliente?**». Acepte para eliminarlo.

“ **Importante:** eliminar un cliente es una acción definitiva. Hágalo solo con registros duplicados o creados por error. Si la persona ya no está interesada pero podría volver, es mejor conservarla.

Otras acciones desde la tabla

Además de editar y eliminar, en la columna **Acciones** de cada cliente encontrará dos botones más:

- El botón con ícono de teléfono (**Agregar Interaccion**): registra una llamada o mensaje para ese cliente. Vea la página *Cómo registrar interacciones*.
- El botón con ícono de persona (**Convertir a Paciente**): transforma al cliente en paciente. Vea la página *Cómo convertir un cliente en paciente*. Este botón aparece deshabilitado si el cliente ya fue convertido.

Cómo registrar interacciones

Una **interacción** es cada contacto que ocurre entre la clínica y un cliente: una llamada telefónica, un mensaje de texto, un correo o un WhatsApp. Registrar las interacciones tiene dos grandes ventajas: deja constancia de lo que se conversó (en las **Notas**) y permite programar el próximo contacto (la **Fecha de Seguimiento**).

Llevar este registro evita confusiones del tipo "¿alguien ya llamó a este señor?" y asegura que el trato con cada cliente sea ordenado y profesional.

Dónde están las interacciones

Dentro de «**CRM**», haga clic en la pestaña «**Interacciones**». Verá una tabla con todas las interacciones registradas y, arriba a la derecha, el botón «**Agregar Interacción**».

La tabla muestra estas columnas:

Columna	Qué contiene
Cliente	A qué cliente corresponde la interacción
Metodo	Cómo se hizo el contacto: Llamada, Mensaje, Correo o WhatsApp
Direccion	Entrante (la persona contactó a la clínica) o Saliente (la clínica contactó a la persona)
Fecha	Cuándo ocurrió la interacción
Notas	Resumen de lo conversado
Seguimiento	Fecha programada para el próximo contacto, si la hay
Acciones	Botones para editar y eliminar

“ **Consejo:** pase el cursor sobre la columna **Notas** para ver el texto completo si es largo.

Cómo registrar una interacción nueva

1. En la pestaña «**Interacciones**», haga clic en «**Agregar Interaccion**». (También puede llegar aquí desde el botón de teléfono en la tabla de «**Clientes**», o desde «**Agregar Interaccion**» en el «**Panel**».)
2. Se abrirá el formulario **Nueva Interaccion**.
3. Complete los campos:

Campo	Descripción
Contacto <i>(obligatorio)</i>	La persona con quien se tuvo el contacto
Metodo de Contacto <i>(obligatorio)</i>	Llamada, Mensaje, Correo o WhatsApp
Direccion <i>(obligatorio)</i>	Entrante o Saliente
Fecha de Interaccion <i>(obligatorio)</i>	El día en que ocurrió el contacto
Fecha de Seguimiento	El día en que se debe volver a contactar (opcional)
Notas	Lo que se conversó o acordó

4. Cuando termine, haga clic en «**Guardar**».

“ Captura sugerida: el formulario «Nueva Interaccion» con el buscador de contacto, los menús de método y dirección, y los campos de fecha y notas.

El buscador de contacto

El campo **Contacto** es especial y muy práctico. Al escribir en él, el sistema busca automáticamente:

- **Clientes** que ya existen en el CRM (se marcan con la etiqueta **Cliente**).
- **Pacientes** de la clínica (se marcan con la etiqueta **Paciente**).

Esto le permite registrar interacciones tanto con clientes potenciales como con pacientes ya existentes, sin tener que crear el registro dos veces.

Tiene tres formas de elegir el contacto:

1. **Seleccionar un cliente existente:** escriba su nombre y elíjalo de la lista. Es la forma más rápida.

2. **Seleccionar un paciente existente:** escriba su nombre y elíjalo. Si el paciente no tiene teléfono registrado, el sistema le pedirá que escriba el **Telefono** (*obligatorio*) en un campo adicional. El CRM creará automáticamente un cliente vinculado a ese paciente.
3. **Escribir un nombre nuevo:** si la persona no aparece, simplemente escriba su nombre completo. En ese caso, el sistema mostrará campos adicionales para completar el **Apellido** (*obligatorio*) (si no lo escribió) y el **Telefono** (*obligatorio*). Al guardar, el CRM creará un cliente nuevo con esos datos.

“ **Consejo:** escriba primero el nombre y espere un momento a que aparezcan las sugerencias. Buscar entre los contactos existentes evita crear duplicados.

“ **Importante:** el botón «**Guardar**» permanece deshabilitado hasta que haya seleccionado o escrito un contacto y completado los campos obligatorios.

Cómo editar una interacción

1. En la tabla de «**Interacciones**», ubique la fila correspondiente.
2. En la columna **Acciones**, haga clic en el botón con el ícono de lápiz (**Editar**).
3. Ajuste el método, la dirección, las fechas o las notas según necesite.
4. Haga clic en «**Actualizar**» para guardar los cambios.

Cómo eliminar una interacción

1. En la columna **Acciones**, haga clic en el botón con el ícono de papelera (**Eliminar**).
2. Confirme cuando aparezca el mensaje «**¿Esta seguro de que desea eliminar esta interaccion?**».

“ **Importante:** eliminar una interacción borra el registro de ese contacto y no se puede deshacer. Úselo solo para corregir registros equivocados.

El valor de la Fecha de Seguimiento

Cuando llene la **Fecha de Seguimiento** al registrar una interacción, esa persona aparecerá automáticamente en la pestaña «**Seguimientos**» y en la lista de **Seguimientos Pendientes** del «**Panel**». Es la mejor manera de no olvidar devolver una llamada o enviar la información prometida. En la siguiente página verá cómo gestionar esos seguimientos.

Cómo gestionar los seguimientos

Un **seguimiento** es un recordatorio para volver a contactar a un cliente en una fecha determinada. Se crea automáticamente cuando, al registrar una interacción, usted completa la **Fecha de Seguimiento** (vea la página *Cómo registrar interacciones*).

La pestaña «**Seguimientos**» es su lista de tareas comerciales del día: reúne en un solo lugar a todas las personas que esperan que la clínica les devuelva el contacto. Atender los seguimientos a tiempo es lo que convierte a un interesado en paciente.

Dónde están los seguimientos

Dentro de «**CRM**», haga clic en la pestaña «**Seguimientos**». Verá la lista **Seguimientos Pendientes** con todos los contactos que tienen un seguimiento programado y que aún no se ha completado.

La tabla muestra estas columnas:

Columna	Qué contiene
Cliente	La persona a la que hay que dar seguimiento
Telefono	Su número de contacto
Metodo	El método del último contacto (Llamada, Mensaje, Correo o WhatsApp)
Ultima Interaccion	Fecha del contacto anterior
Notas	Lo que se acordó en el contacto anterior
Fecha Seguimiento	El día en que toca volver a contactar
Estado	Vencido, Hoy o Pendiente
Asignado	El miembro del equipo responsable
Acciones	Botones para completar, ver el cliente y agregar interacción



☐ *Captura sugerida: la pestaña «Seguimientos» con la tabla y la columna «Estado» mostrando etiquetas «Vencido», «Hoy» y «Pendiente» con distintos colores.*

Entender la columna «Estado»

El color y la etiqueta del estado le indican qué tan urgente es cada seguimiento:

Estado	Significado
Vencido	La fecha de seguimiento ya pasó. Es lo más urgente: atiéndalo primero.
Hoy	El seguimiento corresponde al día de hoy.
Pendiente	El seguimiento es para una fecha futura.

“ **Consejo:** comience siempre por los **Vencido**, luego los de **Hoy**. Así evita que un cliente interesado se enfríe por falta de respuesta.

Cómo completar un seguimiento

Cuando ya haya contactado a la persona y el seguimiento esté cumplido, márkelo como completado para que salga de la lista:

1. En la fila del seguimiento, vaya a la columna **Acciones**.
2. Haga clic en el botón con el ícono de visto bueno (**Completar Seguimiento**).
3. El seguimiento desaparecerá de la lista de pendientes.

“ **Importante:** marcar un seguimiento como completado no borra la interacción ni el cliente; solo indica que esa tarea ya se atendió. Si en la llamada acordó un nuevo contacto, registre una nueva interacción con su propia **Fecha de Seguimiento**.

También puede completar seguimientos directamente desde el «Panel»: en la lista **Seguimientos Pendientes**, cada elemento tiene un botón «**Completar**» que cumple la misma función.

Otras acciones desde la lista

En la columna **Acciones** de cada seguimiento, además de **Completar Seguimiento**, encontrará:

- El botón con ícono de persona (**Ver Cliente**): abre la ficha del cliente para revisar o editar sus datos.
- El botón con ícono de teléfono (**Agregar Interaccion**): abre el formulario de interacción con ese cliente ya seleccionado, ideal para registrar de inmediato la llamada que acaba de hacer.

“ **Consejo:** el flujo más eficiente es: hacer la llamada → pulsar **Agregar Interaccion** para anotar lo conversado (y, si hace falta, programar el siguiente seguimiento) → volver y pulsar **Completar Seguimiento** en el seguimiento anterior.

Cuando no hay seguimientos

Si la lista está vacía, verá el mensaje «**No hay seguimientos pendientes**» con la nota «**Todos los seguimientos estan al dia.**». Eso significa que su equipo está al corriente con todos los contactos programados. ¡Buen trabajo!

Cómo convertir un cliente en paciente

Cuando un cliente potencial decide atenderse en su clínica, llega el momento de **convertirlo en paciente**. En lugar de volver a teclear todos sus datos en otro módulo, el CRM lo hace por usted: toma la información que ya tiene del cliente, le pide unos datos adicionales y crea el registro de paciente automáticamente.

Una vez convertido, el cliente queda marcado como **Convertido** y, lo mejor de todo, podrá enviarle un **formulario de pre-registro** para que el propio paciente complete su ficha médica antes de la primera visita.


Cómo iniciar la conversión

Hay dos formas de llegar a la pantalla de conversión:

1. **Desde la tabla de «Clientes»:** en la fila del cliente, en la columna **Acciones**, haga clic en el botón con el ícono de persona (**Convertir a Paciente**).
2. **Desde la lista de «Seguimientos»:** use el botón **Ver Cliente** para abrir la ficha y, desde «Clientes», pulse **Convertir a Paciente**.

“ **Importante:** el botón **Convertir a Paciente** aparece deshabilitado si el cliente ya fue convertido. Un cliente solo se convierte una vez.

Se abrirá la pantalla **Convertir Cliente a Paciente**.

“  *Captura sugerida: la pantalla «Convertir Cliente a Paciente» con las secciones «Datos del Cliente» y «Datos Adicionales del Paciente».*

Completar los datos

La pantalla está organizada en secciones. Los datos del cliente ya vienen rellenos; usted solo agrega lo que falte.

Sección «Datos del Cliente»

Estos campos llegan precargados desde el registro del cliente. Revíselos y corrija lo que sea necesario:

Campo	Descripción
Nombre <i>(obligatorio)</i>	Nombre del paciente
Apellido <i>(obligatorio)</i>	Apellido del paciente
Telefono <i>(obligatorio)</i>	Teléfono de contacto
Correo Electronico	Correo del paciente
Referido Por	Quién lo refirió
Servicio de Interes	El servicio que solicitó

Sección «Datos Adicionales del Paciente»

Aquí agrega la información propia de un paciente que el cliente todavía no tenía:

Campo	Descripción
Fecha de Nacimiento	Fecha de nacimiento del paciente
Sexo	Masculino o Femenino
Numero de Identificacion	Documento de identidad (DPI o pasaporte)
NIT	Número tributario para facturación
Direccion	Dirección completa

“ **Consejo:** estos datos adicionales son opcionales en este momento, pero entre más complete aquí, menos tendrá que pedir después. De todas formas, el propio paciente podrá completarlos con el formulario de pre-registro que se explica más abajo.

Realizar la conversión

1. Revise que los datos sean correctos.
2. En la sección **Acciones de Conversion**, dentro de **Convertir a Paciente**, haga clic en el botón «**Convertir a Paciente**».
3. El sistema le pedirá confirmar con el mensaje «**¿Esta seguro de que desea convertir este cliente en paciente?**». Acepte.
4. Si todo sale bien, verá un aviso de «**Cliente convertido exitosamente**» indicando que ya puede enviar el formulario de pre-registro.

A partir de ese momento, el cliente queda marcado como **Convertido** en todas las listas del CRM (verá un ícono de persona junto a su nombre).

Enviar el formulario de pre-registro

Después de convertir al cliente, se habilita la sección **Formulario de Pre-Registro**. Sirve para generar un enlace seguro con el que el paciente completa su propia ficha médica desde su teléfono, sin que la clínica tenga que teclear nada.

“ **Importante:** debe convertir primero al cliente en paciente. Mientras no lo haga, verá el mensaje «**Debe convertir al cliente a paciente primero para generar el formulario.**» y los botones de envío estarán deshabilitados.

Tiene tres opciones para hacer llegar el formulario al paciente:

Botón	Qué hace
« Generar QR Code »	Crea un código QR que el paciente puede escanear con su teléfono (útil si está presente en la clínica)
« Generar Link »	Genera un enlace que aparece en pantalla para que usted lo copie y comparta como prefiera
« Enviar por WhatsApp »	Abre WhatsApp con un mensaje listo que incluye el enlace, dirigido al teléfono del paciente

Si usa «**Generar Link**», el enlace aparecerá en el campo **Enlace generado**. Pulse «**Copiar**» para copiarlo al portapapeles y luego péguelo donde lo necesite.

“ **Consejo:** «**Enviar por WhatsApp**» es la opción más cómoda y rápida cuando el paciente ya se fue de la clínica: con un clic le llega el enlace a su teléfono y completa sus datos cuando pueda.

☐ *Captura sugerida: la sección «Formulario de Pre-Registro» con los botones «Generar QR Code», «Generar Link» y «Enviar por WhatsApp», y el campo «Enlace generado» con el botón «Copiar».*

Salir de la pantalla

Para regresar a la lista de clientes sin más cambios, use el botón **«Regresar a Clientes»** (o **«Regresar»** si el cliente ya estaba convertido).

“ **Importante:** si la pantalla muestra **«Cliente no encontrado»**, significa que no se pudo cargar la información de ese cliente. Vuelva a la lista de **«Clientes»** con el botón **«Regresar a Clientes»** e inténtelo de nuevo desde la fila correcta.

Cómo usar la Secretaria AI

La **Secretaria AI** es un asistente con inteligencia artificial que atiende a sus pacientes por **WhatsApp las 24 horas, los 7 días de la semana**. Responde preguntas frecuentes, brinda información de la clínica y ayuda a agendar citas, todo de forma automática. Cuando una conversación necesita atención humana, usted puede tomar el control en cualquier momento.

Esta página le explica cómo activarla, conectarla a WhatsApp, supervisar las conversaciones y mejorar sus respuestas.

Dónde encontrarla

Dentro de «**CRM**», haga clic en la pestaña «**Secretaria AI**».

- Si **aún no la ha activado**, el sistema lo llevará directamente al asistente de activación («**Activar Secretaria AI**»).
- Si **ya está activa**, verá el panel de la Secretaria AI con su estado, sus créditos y los accesos a cada sección.

En el «**Panel**» principal del CRM también aparece un aviso de la Secretaria AI: si no está configurada, verá el botón «**Activar Secretaria AI**»; si ya lo está, verá un resumen con el estado de WhatsApp, los créditos y el plan.

📌 *Captura sugerida: el aviso de Secretaria AI en el «Panel» del CRM, en su versión «no configurada» con el botón «Activar Secretaria AI».*

Cómo activar la Secretaria AI

La activación es un asistente paso a paso (verá una barra de pasos en la parte superior). Avance con «**Siguiente**» y retroceda con «**Anterior**».

1. **Plan.** Revise el plan **Secretaria AI Plan Vital**, con su precio, conversaciones incluidas por mes y créditos. Pulse «**Siguiente**».
2. **Configura tu Asistente.** Defina cómo se comportará:
 - **Nombre del Asistente:** el nombre con el que se presentará (por ejemplo, "Secretaria AI de Mi Clínica").

- **Objetivo / Personalidad:** describa en sus palabras qué debe hacer y cómo debe tratar a los pacientes.
 - **Tono de Comunicacion:** elija el estilo de las respuestas. Pulse «**Siguiente**».
3. **Autorizar Acceso a Datos.** Para responder bien, el asistente necesita consultar información de su clínica. Verá tres permisos activados: **Informacion de la Clinica, Horarios y Agenda Externa** y **Perfiles de Doctores**. Todos son de **solo lectura**: el asistente consulta, pero no modifica nada. Pulse «**Confirmar Acceso y Activar**».
 4. **Probar el Bot.** Esta función estará disponible **próximamente**. Pulse «**Siguiente**».
 5. **Conectar WhatsApp.** Vincule su número (vea el apartado siguiente). Si prefiere hacerlo más tarde, pulse «**Conectar despues**» y luego «**Continuar**».
 6. **Secretaria AI Activada.** Verá un resumen de lo completado y una lista de **Que hacer ahora**. Pulse «**Ir al Dashboard**» para terminar.

“ **Consejo:** dedique tiempo al campo **Objetivo / Personalidad**. Cuanto más claro le explique al asistente qué debe hacer (y qué no), mejores serán sus respuestas con los pacientes.

“ *Captura sugerida: el paso «Configura tu Asistente» con los campos Nombre, Objetivo/Personalidad y Tono.*

Cómo conectar WhatsApp

La conexión se hace escaneando un código QR, igual que cuando vincula WhatsApp en una computadora:

1. En el panel de la Secretaria AI, pulse «**Conectar WhatsApp**» (o llegue a este paso durante la activación).
2. En su teléfono, abra **WhatsApp** y vaya a **Configuración > Dispositivos vinculados > Vincular un dispositivo**.
3. Escanee el código QR que aparece en pantalla.
4. La pantalla se actualizará sola cuando detecte la conexión y mostrará «**WhatsApp Conectado Exitosamente!**».

“ **Importante:** mientras WhatsApp no esté conectado, el asistente no podrá recibir ni responder mensajes. El estado de la conexión se muestra siempre en el panel como **Conectado** o **Desconectado**.

Desconectar WhatsApp

Si necesita desvincular el número, en el panel pulse «**Desconectar**» y confirme en el aviso. Tenga presente: al desconectar, la Secretaria AI **dejará de recibir y responder mensajes**.

El panel de la Secretaria AI

Una vez activa, el panel muestra tres tarjetas de estado y dos secciones para gestionar el día a día:

Tarjeta	Qué muestra
WhatsApp	Si está Conectado o Desconectado , y el número vinculado
Creditos	Cuántos créditos le quedan, cuántos usó este mes y su plan
Asistente	El nombre de su asistente y la última sincronización

Debajo verá dos cifras rápidas: **Conversaciones** (total de conversaciones) y **Documentos Listos** (documentos de conocimiento ya procesados), además de tarjetas de navegación hacia **Conversaciones** y **Base de Conocimiento**.

“ **Consejo:** vigile la tarjeta de **Creditos**. Los créditos se consumen al responder mensajes; cuando se agotan, el asistente deja de responder. El panel le muestra una estimación de respuestas restantes.

“ 📄 *Captura sugerida: el panel de la Secretaria AI con las tarjetas WhatsApp, Creditos y Asistente, y las secciones de navegación.*

Cómo revisar y atender conversaciones

La sección «**Conversaciones**» le permite supervisar todo lo que el asistente conversa con los pacientes y, cuando haga falta, intervenir.

1. En el panel de la Secretaria AI, abra «**Ver Conversaciones**» (o use la pestaña correspondiente). Pulse «**Actualizar**» para traer los mensajes más recientes.
2. Verá una tabla con: **Cliente, Telefono, Canal, Mensajes** (cantidad), **Ultima Actividad y Estado AI (AI Activa o Manual)**. Si la conversación está ligada a un paciente, aparece la etiqueta **Vinculado**.
3. Haga clic en una conversación para ver todos sus mensajes a la derecha, identificados como **Paciente, AI o Sistema**.

Transferir entre el asistente y una persona

En el detalle de cada conversación hay un botón para cambiar quién responde:

- «**Transferir a Humano**»: la AI deja de responder y un miembro del equipo continúa la conversación manualmente. Úselo cuando el caso requiera trato personal.
- «**Activar AI**»: devuelve la conversación al asistente, que retoma las respuestas automáticas.

En ambos casos el sistema le pedirá confirmar antes de aplicar el cambio.

“ **Consejo:** transfiera a atención humana las consultas delicadas o que el asistente no logra resolver, y reactive la AI cuando el tema esté cerrado.

Cómo mejorar las respuestas con la Base de Conocimiento

La sección «**Base de Conocimiento**» le permite alimentar al asistente con información de su clínica (precios, servicios, preguntas frecuentes, políticas) para que responda con datos precisos.

1. Abra «**Gestionar Documentos**» desde el panel de la Secretaria AI.
2. En **Subir Documento**, complete:
 - **Título del Documento** (por ejemplo, "Preguntas Frecuentes").
 - **URL del Documento** (la dirección del archivo).
3. Pulse «**Subir Documento**». Verá el aviso de que el documento se subió y que su procesamiento puede tardar unos minutos.

Los documentos aparecen en una tabla con su **Título, Estado, Tipo y Fecha de Subida**. El **Estado** indica si el documento ya está listo para usarse o si aún se está procesando. Para quitar un documento, pulse «**Eliminar**» en su fila y confirme.

Importante: la subida de documentos requiere la dirección (URL) del archivo. Si no sabe cómo obtenerla, pida apoyo al administrador o al equipo de soporte de su clínica.

“ **Consejo:** suba un documento de preguntas frecuentes bien redactado: es la forma más rápida de que el asistente responda como lo haría su mejor secretaria.

“ *Captura sugerida: la pantalla «Base de Conocimiento» con el formulario «Subir Documento» y la tabla de documentos con su columna «Estado».*