

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».*

Revisión #3

Creado 2026-06-18 23:05:15 UTC por Admin

Actualizado 2026-06-18 23:47:28 UTC por Admin