

# Tienda en Línea (E-commerce)

Configura y administra la tienda en línea de la clínica con productos, categorías, panel y reportes de ventas.

- [Introducción a la Tienda en Línea](#)
- [Cómo configurar la apariencia de la tienda](#)
- [Cómo preparar las categorías de la tienda](#)
- [Cómo publicar y editar productos en línea](#)
- [Cómo atender los pedidos de los clientes](#)

# Introducción a la Tienda en Línea

La **Tienda en Línea (E-commerce)** es el conjunto de pantallas con las que la clínica administra su propia tienda en internet: la página pública donde sus pacientes y clientes pueden ver productos, conocer la clínica y hacer pedidos.

Piense en esto como el «mostrador en internet» de su clínica. Todo lo que usted configura desde estas pantallas (la imagen principal, las categorías, los productos y sus precios) es lo que el público verá en el sitio web de la tienda. Y cuando un cliente hace un pedido, ese pedido llega a una de estas pantallas para que su personal lo atienda.

## ¿Para qué sirve?

Desde la Tienda en Línea usted puede:

- **Configurar la apariencia** de la tienda: el banner principal, el texto promocional, el video de la semana, las redes sociales y los datos de contacto de la clínica.
- **Preparar las categorías** con las que se agrupan los productos (por ejemplo: *Cuidado de la piel, Vitaminas, Bebés*).
- **Publicar productos** en línea: elegir cuáles aparecen en la tienda, ponerles fotos, descripción, etiquetas y marcarlos como *en oferta* o *nuevos*.
- **Atender los pedidos** que hacen los clientes: ver quién compró, qué compró, despachar o cancelar el pedido y descargar la receta cuando aplica.

## ¿Quién la usa?

Rol	Para qué la usa
Administrador de la clínica	Configura la apariencia de la tienda, las categorías y decide qué productos se publican y a qué precio.
Secretaria / personal de mostrador	Revisa los pedidos que llegan, los despacha o los cancela y entrega los productos al cliente.
Médico / personal autorizado	Puede consultar los pedidos y la receta adjunta cuando un producto la requiere.

☐ **Consejo:** las tareas de configuración (apariencia, categorías y productos) normalmente se hacen una vez al inicio y luego solo se actualizan de vez en cuando. La atención de pedidos, en cambio, es una tarea del día a día.

# Cómo llegar a la Tienda en Línea

Las pantallas de la tienda se abren desde el **menú lateral izquierdo**. El menú de su clínica puede tener nombres ligeramente distintos, pero encontrará cuatro pantallas relacionadas con la tienda:

Pantalla	Encabezado que verá	Para qué es
Configuración de la tienda	«Configuración de tienda en línea»	Apariencia, promociones, redes y contacto.
Categorías	«Configuración de categorías para tienda en línea»	Portadas y descripciones de las categorías.
Productos	«Configuración de productos para tienda en línea»	Qué productos se publican y con qué datos.
Consola de pedidos	«Consola de atención para tienda en línea»	Pedidos de los clientes (despachar / cancelar).

☐ *Captura sugerida: menú lateral izquierdo con las opciones de la tienda en línea resaltadas.*

⚠ **Importante:** si no ve estas opciones en su menú, es posible que su clínica no tenga la tienda en línea activada o que su usuario no tenga el permiso. En ese caso consulte con el administrador de su clínica.

# Orden recomendado para empezar

Si está montando la tienda por primera vez, le sugerimos seguir este orden, porque cada paso se apoya en el anterior:

1. **Configure la apariencia** de la tienda (banner, promoción, contacto).
2. **Prepare las categorías** (póngales portada y descripción).
3. **Publique los productos** dentro de cada categoría.
4. **Atienda los pedidos** a medida que vayan llegando.

---

**Siguiente:** [Cómo configurar la apariencia de la tienda](#)

# Cómo configurar la apariencia de la tienda

Esta guía explica cómo personalizar lo que el público ve en la página principal de la tienda en línea: el banner que rota arriba, el bloque promocional, el video de la semana, las redes sociales y los datos de contacto de la clínica.

Abra la pantalla «**Configuración de tienda en línea**» desde el menú lateral. Verá que está dividida en varias secciones (tarjetas), una debajo de la otra. Cada sección se guarda **por separado** con su propio botón.

“ ⚠ **Importante:** cada sección tiene su propio botón de guardado. Si llena una sección y pasa a otra sin guardar, perderá lo que escribió. Guarde antes de continuar.

“ 📱 *Captura sugerida: pantalla completa «Configuración de tienda en línea» mostrando las secciones Slider, Promocional, Video semanal, Redes sociales y Clínica.*

## Sección «Slider» (el banner que rota arriba)

El «**Slider**» es el carrusel de imágenes grandes que aparece en la parte superior de la tienda. Cada imagen del carrusel es un *banner* con su propio título, subtítulo, imagen y enlace.

Esta sección es una tabla. Cada fila es un banner.

Columna	Qué es
<b>Título</b>	El texto grande que se muestra sobre la imagen.

Columna	Qué es
<b>Subtítulo</b>	Un texto más pequeño debajo del título.
<b>Link de Acción</b>	La dirección a la que se lleva al cliente si hace clic en el banner.
<b>Url de Imágen</b>	La imagen del banner. Se sube desde su computadora.

## Para agregar un banner nuevo

1. Haga clic en el botón «**Agregar**» (arriba de la tabla).
2. Escriba el **Título** y el **Subtítulo**.
3. En **Link de Acción**, escriba la dirección de destino (opcional).
4. En la columna **Url de Imágen**, use el cuadro para seleccionar y subir la imagen desde su computadora.
5. Haga clic en «**Agregar**» (al final de la fila) para guardar el banner nuevo.

“  Mientras la fila está abierta para edición, los botones de la fila son «**Agregar**» (guardar el banner nuevo) y «**Cancelar**» (descartar). En filas ya existentes verá «**Editar**», «**Borrar**», «**Actualizar**» y «**Cancelar**».

## Para modificar o borrar un banner

- Para **cambiarlo**: haga clic en «**Editar**» en su fila, ajuste los datos y haga clic en «**Actualizar**».
- Para **eliminarlo**: haga clic en «**Borrar**» en su fila.

“ Si todavía no ha creado banners, la tabla mostrará el mensaje «*No hay banners aún.*»

“  *Captura sugerida: tabla del Slider con una fila en modo edición, mostrando el cuadro para subir la imagen.*

---

## Sección «Promocional»

Aquí define el bloque de presentación de la tienda: un texto descriptivo, una imagen de portada y tres beneficios destacados (por ejemplo, envíos, atención y ofertas).

Campo	Qué es
<b>Descripción</b> <i>(obligatorio)</i>	Texto de presentación. Cuenta con una barra de herramientas para dar formato: negrita, cursiva, subrayado, alineación, listas, tamaño de texto y enlaces.
<b>Imagen de cover</b> <b>(350px x 337px)</b>	Imagen de portada del bloque. Súbala con el botón « <b>Selecione...</b> » y luego « <b>Subir imagen</b> ».
<b>Beneficio envíos</b> <i>(obligatorio)</i>	Texto del primer beneficio (por ejemplo: «Envío gratis»).
<b>Beneficio atención</b> <i>(obligatorio)</i>	Texto del segundo beneficio.
<b>Beneficio oferta</b> <i>(obligatorio)</i>	Texto del tercer beneficio.

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

“  **Consejo:** respete el tamaño sugerido de la imagen (**350 x 337 píxeles**). Si usa una imagen muy distinta, podría verse deformada o cortada en la tienda. Se aceptan imágenes en formato JPG, JPEG o PNG.

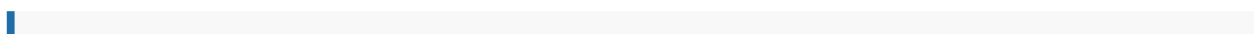
“  *Captura sugerida: sección «Promocional» con el editor de Descripción y los tres campos de beneficios.*

## Sección «Video semanal»

Le permite destacar un video de YouTube en la página de la tienda.

Campo	Qué es
<b>Screenshot</b> <b>(1010px x 500px)</b>	Imagen de vista previa del video. Súbala con « <b>Selecione...</b> » y luego « <b>Subir imagen</b> ».
<b>Link a youtube</b>	La dirección del video en YouTube.
<b>Título</b>	El título que acompaña al video.

Cuando termine, haga clic en «**Guardar video semanal**».



☐ Captura sugerida: sección «Video semanal» con sus tres campos.

## Sección «Redes sociales»

Escriba las direcciones de las redes de la clínica. Quedarán enlazadas en la tienda. Todos los campos son opcionales; complete solo los que use.

Campo	Qué es
<b>Facebook</b>	Dirección de su página de Facebook.
<b>Instagram</b>	Dirección de su perfil de Instagram.
<b>Youtube</b>	Dirección de su canal de YouTube.
<b>LinkedIn</b>	Dirección de su perfil de LinkedIn.
<b>Pinterest</b>	Dirección de su perfil de Pinterest.
<b>Twitter</b>	Dirección de su perfil de Twitter / X.

Cuando termine, haga clic en «**Guardar redes sociales**».

☐ Captura sugerida: sección «Redes sociales» con los seis campos.

## Sección «Clínica» (datos de contacto y ubicación)

Aquí define la identidad y los datos de contacto que se muestran en la tienda.

Campo	Qué es
<b>Logotipo</b>	El logo de la clínica. Súbalo con « <b>Seleccione...</b> » y luego « <b>Subir imagen</b> ».
<b>Slogan (obligatorio)</b>	La frase corta que identifica a la clínica.
<b>Teléfono</b>	Teléfono de contacto.

Campo	Qué es
<b>Dirección</b>	Dirección física de la clínica.
<b>Correo electrónico</b>	Correo de contacto.
<b>Whatsapp</b>	Número de WhatsApp de atención.
<b>Latitud y Longitud</b>	Coordenadas del mapa. <b>No se escriben a mano:</b> se llenan solas al usar el botón «Ubicar» (ver abajo).

## Para fijar la ubicación en el mapa

1. Haga clic en el botón «**Ubicar**».
2. Se abrirá una ventana con un mapa. Seleccione el punto donde está la clínica.
3. Al cerrar la ventana, los campos **Latitud** y **Longitud** se completan automáticamente.

Cuando termine de llenar la sección, haga clic en «**Guardar tienda**».

“  Los campos **Latitud** y **Longitud** aparecen en modo de solo lectura a propósito, para evitar errores de escritura. Siempre use el botón «**Ubicar**».

“  *Captura sugerida: sección «Clínica» con el botón «Ubicar» y la ventana del mapa abierta.*

## ¿Y después?

Con la apariencia lista, el siguiente paso es **preparar las categorías** y luego **publicar los productos**.


**Anterior:** [Introducción a la Tienda en Línea](#) · **Siguiente:** [Cómo preparar las categorías de la tienda](#)

# Cómo preparar las categorías de la tienda

Las **categorías** son las agrupaciones con las que se ordenan los productos en la tienda (por ejemplo: *Cuidado de la piel, Vitaminas, Bebés*). Sirven para que el cliente encuentre lo que busca más fácilmente.

En esta pantalla usted no inventa categorías nuevas desde cero: las categorías provienen de las categorías de productos que ya maneja su clínica. Lo que hace aquí es **darles una buena presentación para la tienda**, es decir, ponerles una imagen de portada y una descripción atractiva.


Abra la pantalla «**Configuración de categorías para tienda en línea**» desde el menú lateral.

“  *Captura sugerida: pantalla «Configuración de categorías para tienda en línea» con la tabla de categorías.*

## Qué muestra la tabla

Verá una tabla con una fila por cada categoría disponible:


Columna	Qué es
<b>Nombre</b>	El nombre de la categoría. Este dato <b>no se edita aquí</b> : viene de la configuración general de la clínica.
<b>Portada</b>	La imagen que representa a la categoría en la tienda.
<b>Descripción larga</b>	Un texto que describe la categoría para el cliente.


“  En la parte superior de la pantalla aparece esta indicación: «*Las imágenes deben tener un tamaño de 700 pixeles de ancho por 350 de alto y deben estar en formato jpg.*» Respétela para que las portadas se vean bien.


Si todavía no hay categorías para mostrar, la tabla indicará «No hay productos agregados.»

# Cómo ponerle portada y descripción a una categoría

1. Ubique la categoría que desea preparar en la tabla.
2. En la columna «**Acción**», haga clic en el botón con el ícono de **lápiz** (Editar). La fila pasa a modo edición.
3. En la columna «**Portada**», suba la imagen:
  - Haga clic en «**Selecione...**» y elija la imagen desde su computadora (700 x 350 píxeles, formato JPG).
  - Confirme con «**Subir imagen**» (o use «**Anular la selección**» si se equivocó).
4. En la columna «**Descripción larga**», escriba el texto que describe la categoría.
5. Para guardar, haga clic en el botón con el ícono de **disco** (Guardar) de esa misma fila.
6. Si quiere descartar los cambios, haga clic en el botón con el ícono de **X** (Cancelar).

“  **Consejo:** una buena portada y una descripción clara ayudan a que el cliente entienda qué encontrará en cada categoría. Use imágenes limpias y un texto breve y concreto.

“  **Importante:** la columna **Nombre** no se puede modificar desde esta pantalla. Si necesita cambiar el nombre de una categoría, hágalo en la configuración general de categorías de la clínica.

“  *Captura sugerida: una fila de categoría en modo edición, mostrando el cuadro para subir la portada y el campo de descripción.*

## ¿Y después?

Con las categorías presentadas, el siguiente paso es **publicar los productos** y asignarlos a su categoría.

---

**Anterior:** [Cómo configurar la apariencia de la tienda](#) · **Siguiente:** [Cómo publicar y editar productos en línea](#)

# Cómo publicar y editar productos en línea

En esta pantalla usted decide **qué productos aparecen en la tienda** y con qué información: fotos, categoría, descripciones, etiquetas y distintivos como *oferta* o *nuevo*.

Abra la pantalla «**Configuración de productos para tienda en línea**» desde el menú lateral.

“  **Importante de entender:** que un producto exista en el inventario de la clínica **no significa** que se vea en la tienda. Para que el público lo vea, usted debe **activar su disponibilidad en línea** (la columna «**Online**») en esta pantalla.

“  *Captura sugerida: pantalla «Configuración de productos para tienda en línea» con la tabla de productos.*

## Qué muestra la tabla

Cada fila es un producto. Estas son las columnas:

Columna	Qué es
<b>Nombre</b>	El nombre del producto. <b>No se edita aquí:</b> proviene del inventario de la clínica.
<b>Imagen 1</b>	Foto principal del producto.
<b>Imagen 2</b>	Foto secundaria (opcional).
<b>Etiquetas</b>	Palabras clave que ayudan a clasificar y buscar el producto. Puede elegir varias y también escribir las suyas.
<b>Categoría</b>	La categoría a la que pertenece el producto en la tienda.
<b>Descripción corta</b>	Texto breve que resume el producto.
<b>Descripción larga</b>	Texto extenso con todos los detalles.

Columna	Qué es
Online	Interruptor que define si el producto <b>se publica</b> o no en la tienda.
Oferta	Interruptor para marcar el producto como <b>en oferta</b> .
Nuevo	Interruptor para marcar el producto como <b>nuevo</b> .

“ Si todavía no hay productos, la tabla indicará «*No hay productos agregados.*»

## Cómo editar un producto

1. Ubique el producto en la tabla.
2. En la columna «**Acciones**», haga clic en el botón con el ícono de **lápiz** (Editar). La fila pasa a modo edición.
3. Complete o ajuste los campos:
  - **Imagen 1 e Imagen 2:** suba las fotos desde su computadora con el cuadro de carga de cada columna.
  - **Etiquetas:** escriba o seleccione las palabras clave. Puede agregar etiquetas propias escribiéndolas; si no hay sugerencias, verá el aviso «*Escriba un valor*».
  - **Categoría:** abra la lista y elija la categoría. Si no quiere asignar ninguna, deje la opción «**Seleccionar..**».
  - **Descripción corta y Descripción larga:** escriba los textos.
  - **Online, Oferta, Nuevo:** active o desactive cada interruptor según corresponda.
4. Para guardar, haga clic en el botón con el ícono de **disco** (Guardar) de esa fila.
5. Si desea descartar, haga clic en el botón con el ícono de **X** (Cancelar).

“ **⚠ Importante:** el botón Guardar permanece deshabilitado mientras el formulario no sea válido. Si no puede guardar, revise que los campos estén completos correctamente.

“ **📷 Captura sugerida:** una fila de producto en modo edición, mostrando las cargas de imagen, las etiquetas, la lista de categoría y los interruptores Online / Oferta / Nuevo.

# Los interruptores «Online», «Oferta» y «Nuevo»

Estos tres interruptores controlan cómo aparece el producto en la tienda. Es la parte más importante de esta pantalla.

Interruptor	Qué hace cuando está activado
Online	El producto <b>se publica</b> y los clientes pueden verlo y comprarlo en la tienda. Si está apagado, el producto queda oculto al público.
Oferta	El producto se muestra con el distintivo de <b>oferta</b> .
Nuevo	El producto se muestra con el distintivo de <b>nuevo</b> .

“  **Consejo:** para *quitar* un producto de la tienda sin borrarlo, simplemente apague su interruptor «**Online**» y guarde. Así desaparece del público pero conserva todos sus datos por si quiere volver a publicarlo más adelante.

“ Cuando un producto **no** está en modo edición, sus interruptores se muestran solo de forma informativa (no se pueden mover). Para cambiarlos, entre primero en modo edición con el botón Editar.

## Agregar un producto a la tienda

Sobre la tabla hay un botón «**Agregar**». Tenga en cuenta que el **Nombre** del producto proviene del inventario de la clínica, por lo que el flujo habitual es: el producto ya existe en el inventario y aquí usted lo **prepara para la tienda** (le pone fotos, categoría, descripciones y activa «**Online**»).

“  **Nota:** si no logra crear un producto totalmente nuevo desde aquí, créelo primero en el inventario de la clínica y luego regrese a esta pantalla para activarlo en línea. Ante cualquier duda, consulte con el administrador de su clínica.

---

# ¿Y después?

Con los productos publicados, su tienda ya puede recibir pedidos. Aprenda a gestionarlos en la siguiente guía.

---


**Anterior:** [Cómo preparar las categorías de la tienda](#) · **Siguiente:** [Cómo atender los pedidos de los clientes](#)

# Cómo atender los pedidos de los clientes

Cuando un cliente compra en su tienda en línea, su pedido llega a la pantalla «**Consola de atención para tienda en línea**». Desde aquí su personal revisa cada pedido, ve los productos que contiene y lo **despacha** o lo **cancela**.

Esta es una tarea del día a día, así que conviene revisar esta pantalla con frecuencia.

Abra la pantalla «**Consola de atención para tienda en línea**» desde el menú lateral.

“  Captura sugerida: pantalla «Consola de atención para tienda en línea» con la tabla de Pedidos y la sección «Carretilla del pedido» debajo.

## La tabla de «Pedidos»

La parte superior de la pantalla muestra la tabla «**Pedidos**», con una fila por cada pedido recibido. Estas son sus columnas:

Columna	Qué es
<b>Cliente</b>	Nombre de quien hizo el pedido.
<b>Tel</b>	Teléfono del cliente.
<b>Dirección</b>	Dirección de entrega.
<b>Envío</b>	Método de envío elegido.
<b>Pago</b>	Forma de pago.
<b>Nombre factura</b>	Nombre para la facturación.
<b>Nit</b>	Número de identificación tributaria para la factura.
<b>Transporte</b>	Transporte / mensajería asignada.
<b>No orden</b>	Número de la orden (identifica el pedido).
<b>Status</b>	Estado actual del pedido (por ejemplo <i>Completada</i> o <i>Cancelada</i> ).

Columna	Qué es
<b>Receta</b>	Si el pedido requería receta, aparece el enlace « <b>Descargar</b> » para verla.
<b>Acciones</b>	Botones « <b>Cancelar</b> » y « <b>Despachar</b> ».

“ Los pedidos se muestran del más reciente al más antiguo. Si todavía no hay ninguno, la tabla indicará «*No hay ordenes aun.*»

“  Puede **filtrar y ordenar** la tabla por cualquier columna usando el ícono de menú del encabezado, para encontrar un pedido rápidamente (por número de orden, por cliente, etc.).

## Ver qué productos contiene un pedido

1. Haga  **clic sobre la fila** del pedido que quiere revisar.
2. La sección de abajo, «**Carretilla del pedido**», se llena con los productos de ese pedido.

La tabla «**Carretilla del pedido**» muestra:

Columna	Qué es
<b>Nombre</b>	Nombre del producto.
<b>Precio</b>	Precio de venta del producto.
<b>Descuento</b>	Descuento aplicado (en porcentaje).
<b>Cantidad</b>	Cuántas unidades pidió el cliente.

“ Mientras no haya seleccionado ningún pedido, esta tabla mostrará «*Seleccione una orden.*»

☐ *Captura sugerida: un pedido seleccionado en la tabla superior y la «Carretilla del pedido» mostrando sus productos.*

# Cómo descargar la receta de un pedido

Algunos productos requieren receta médica. Si el cliente la adjuntó, en la columna «**Receta**» de ese pedido aparece el enlace «**Descargar**».

- Haga clic en «**Descargar**» para abrir o guardar la receta y verificarla antes de despachar.

“ ⚠ **Importante:** si un producto requiere receta, revise siempre la receta adjunta **antes** de despachar el pedido.

# Cómo despachar un pedido

Despachar significa marcar el pedido como atendido / en proceso de entrega.

1. Ubique el pedido en la tabla «**Pedidos**».
2. (Recomendado) Haga clic en la fila para revisar sus productos en la «**Carretilla del pedido**» y, si aplica, descargue la «**Receta**».
3. En la columna «**Acciones**», haga clic en el botón «**Despachar**».
4. El sistema procesa el pedido y muestra un **mensaje de confirmación**. La tabla se actualiza con el nuevo estado.

“ ☐ *Captura sugerida: botón «Despachar» en la fila de un pedido y el mensaje de confirmación.*

# Cómo cancelar un pedido

1. Ubique el pedido en la tabla «**Pedidos**».
2. En la columna «**Acciones**», haga clic en el botón «**Cancelar**».
3. El sistema cancela el pedido y muestra un **mensaje de confirmación**. La tabla se actualiza y el estado pasa a reflejar la cancelación.

“ ⚠ **Importante:** cancele un pedido solo cuando esté seguro. Una vez cancelado o completado, el pedido queda cerrado.

## Pedidos ya cerrados

Cuando un pedido ya está en estado «**Completada**» o «**Cancelada**», los botones «**Despachar**» y «**Cancelar**» de esa fila aparecen **deshabilitados**. Esto es a propósito: evita que un pedido ya cerrado se vuelva a procesar por error.

“ 📦 **Consejo:** si un pedido cerrado necesita atención adicional (por ejemplo, una devolución), gestione por los canales habituales de la clínica; esta pantalla solo procesa pedidos abiertos.

## ¿Y después?

Con esto cierra el ciclo de la tienda en línea: configuró la apariencia, preparó las categorías, publicó los productos y ahora atiende los pedidos. Revise esta consola periódicamente para no dejar pedidos sin atender.

**Anterior:** [Cómo publicar y editar productos en línea](#)