

WhatsApp de la clínica — Guía fácil

SKEEN Derma Experts

Esta guía es para recepción, administración y todo el personal que atiende los mensajes de WhatsApp de los pacientes.

No necesita conocimientos de computación: solo siga las pantallas que se muestran aquí.

1. ¿Qué es esto?

Es el programa donde **llegan los mensajes de WhatsApp de los pacientes** a la clínica.

Con él usted puede:

- **Ver** todos los mensajes de los pacientes en una sola lista.
 - **Responder** desde la computadora, sin usar el celular.
 - **Pasarle cada conversación a la persona indicada** (asignarla).
 - **Registrar como pacientes** a las personas que escriben por primera vez.
 - Dejar que **Sofía, la asistente automática**, conteste y **agende citas** cuando nadie está atendiendo.
-

2. Cómo entrar

Paso 1. Abra el navegador (Chrome) y escriba la dirección:

<https://skeen.consultoria-as.com>

Paso 2. Escriba su **usuario** y su **contraseña**.

Paso 3. Presione el botón **Entrar**.

BIENVENIDO

Inicia sesión para continuar

Usuario

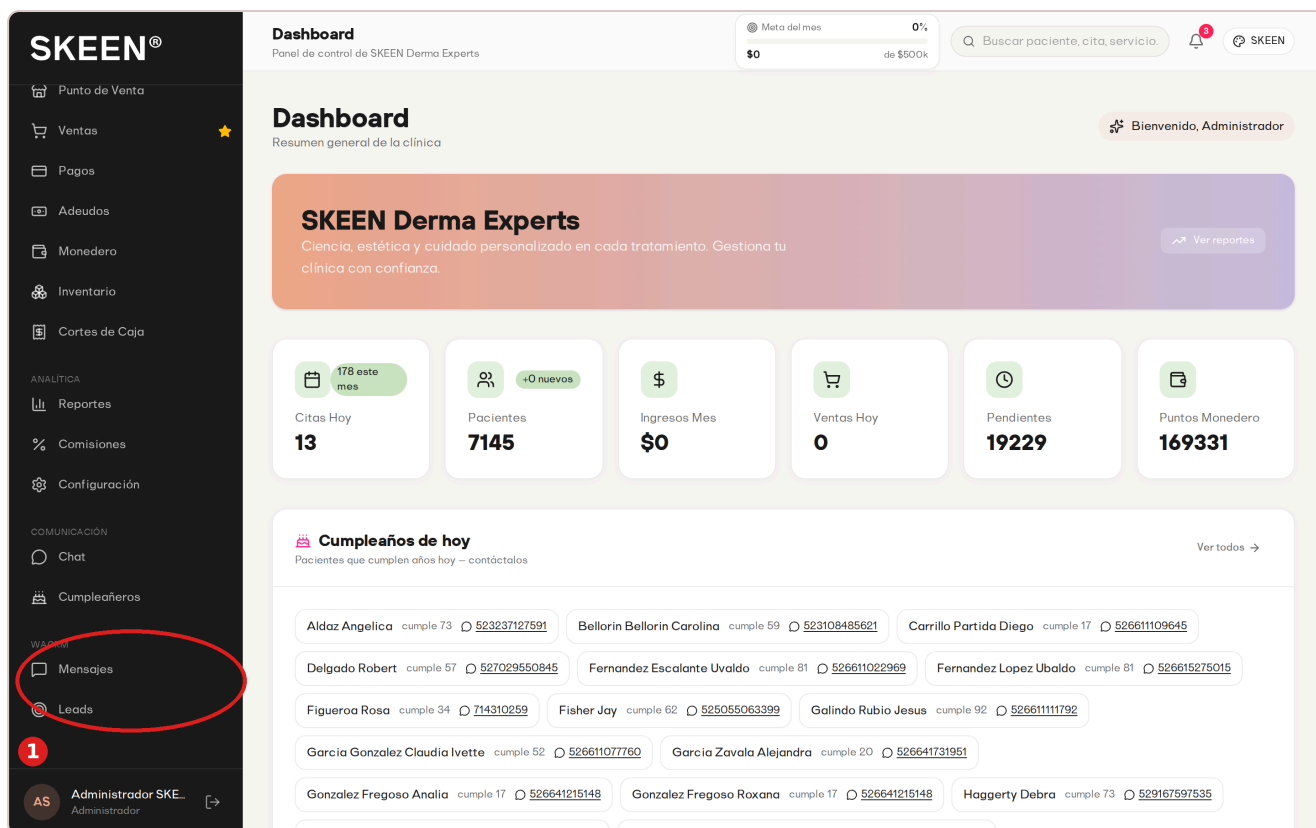
Contraseña

→ Entrar

SKEEN Derma Experts · Playas de Rosarito, B.C.

Pantalla para entrar: escriba su usuario, su contraseña y presione "Entrar".

¿Dónde están los mensajes? Una vez dentro, mire el **menú de la izquierda**. Bájelo con la rueda del mouse hasta encontrar la sección **WACRM**. Ahí están los dos lugares de trabajo:



En el menú de la izquierda, baje hasta la sección "WACRM": ahí están "Mensajes" y "Leads".

- **Mensajes** — la bandeja de WhatsApp (para leer y responder).
- **Leads** — la lista de personas interesadas (para dar seguimiento).

Si no ve esas opciones en su menú, pida al administrador que se las habilite.

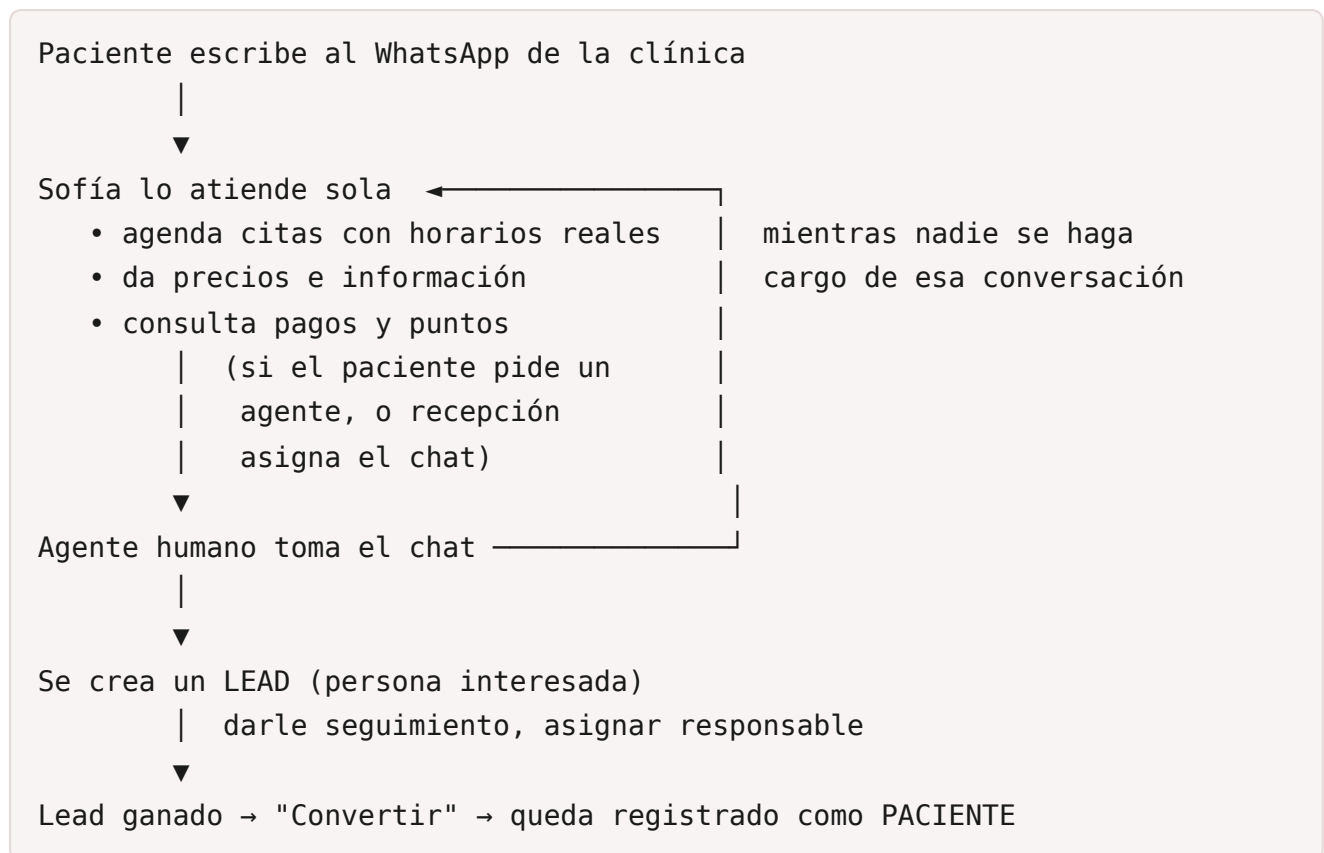
3. El trabajo de cada día

Cada mañana (y en horas de mucha actividad):

1. Entre a **Mensajes**.
2. Presione **Sincronizar** y espere. Puede tardar **hasta un minuto** — es normal, no lo presione varias veces.
3. Revise los chats con el filtro "**No leídas**" y el filtro "**Sin asignar**".

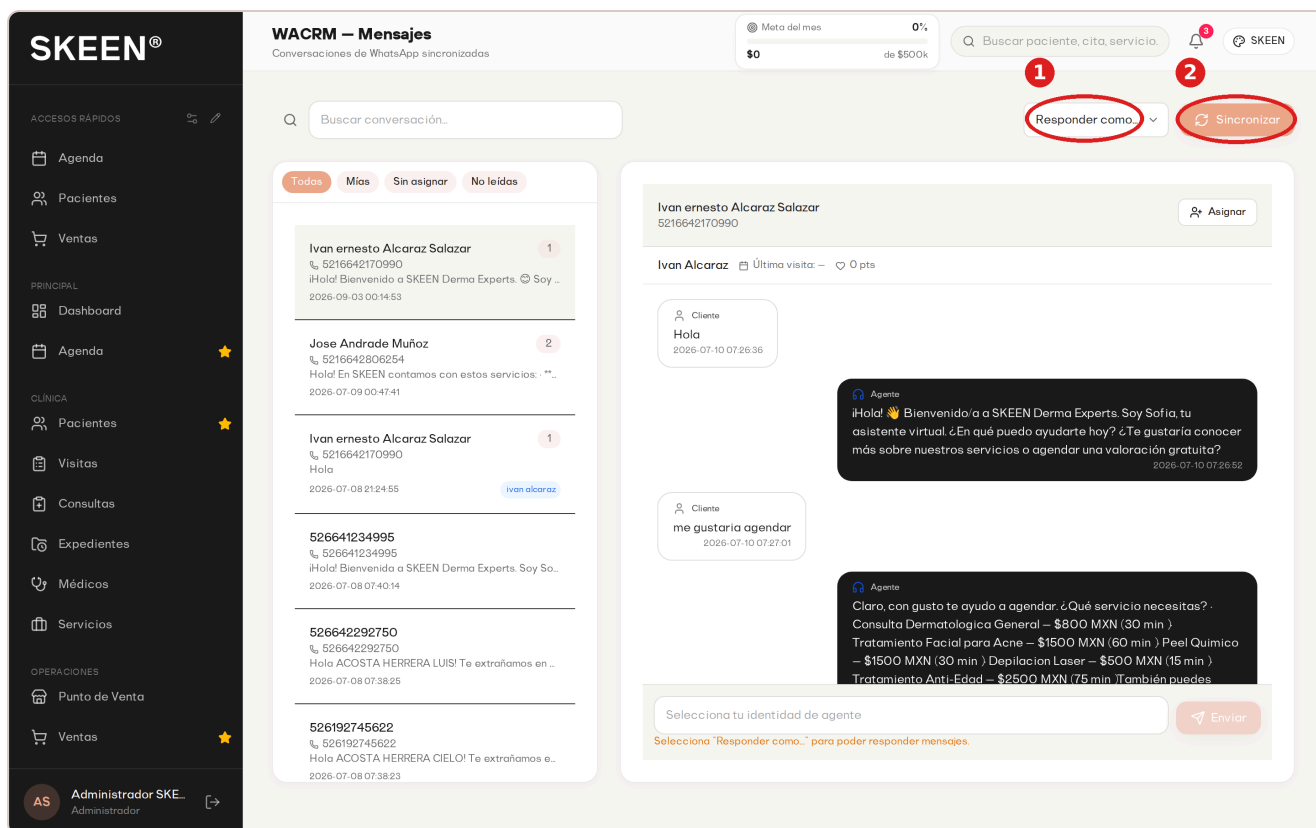
4. Si Sofía ya resolvió el asunto (por ejemplo, la cita ya quedó agendada), no hay que hacer nada.
5. Si hay que atender a mano: **asigne la conversación** a una persona y **responda** el mensaje.
6. En **Leads**, dé seguimiento a las personas nuevas y márkuelas como **ganadas** cuando ya agendaron o compraron.

Así funciona todo, de principio a fin:



4. La bandeja de mensajes

Entre a **Mensajes** en el menú. Verá esto:



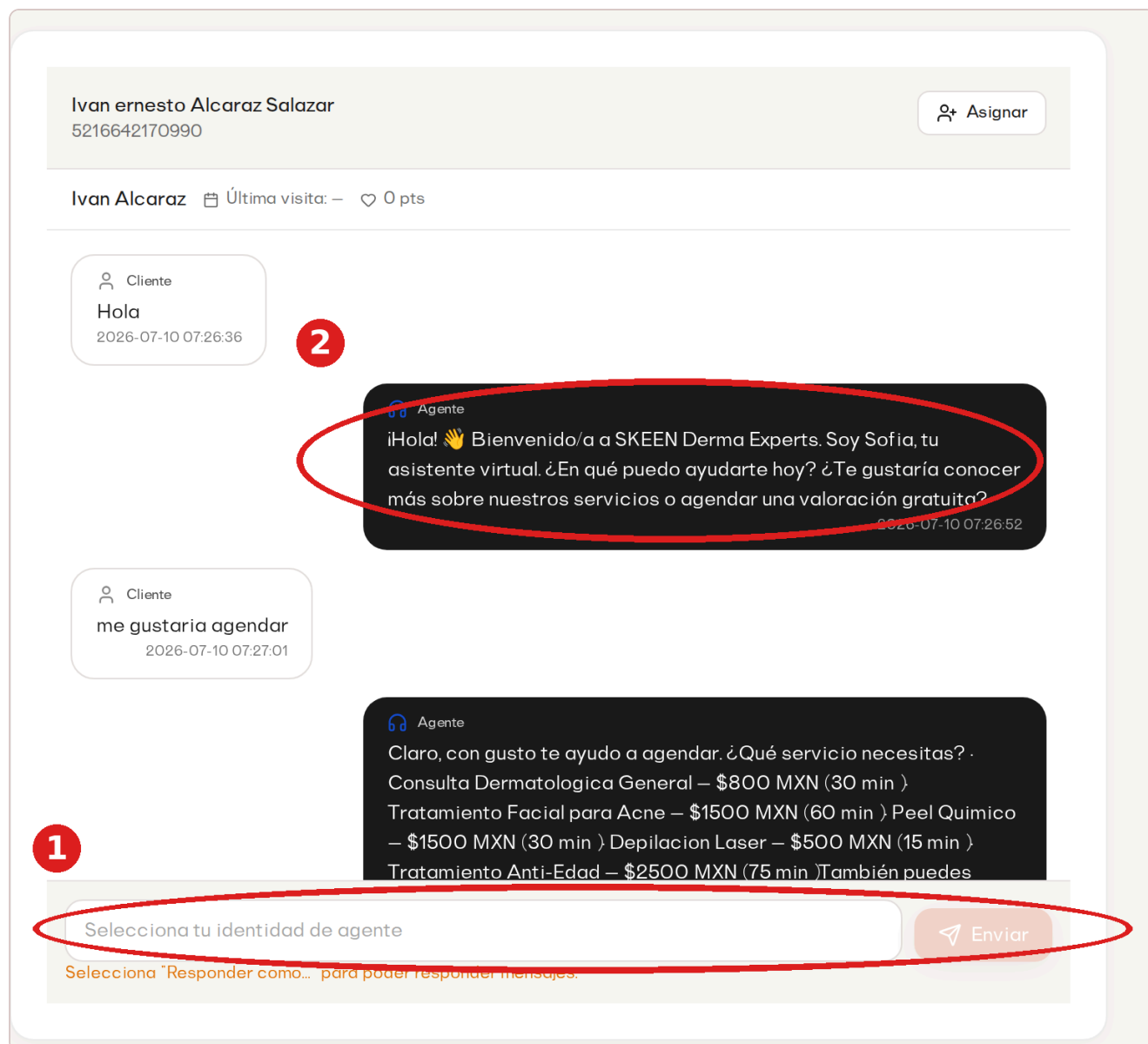
La bandeja: a la izquierda la lista de conversaciones, a la derecha el chat abierto.

Las partes importantes:

- ① **"Responder como..."** (arriba, a la derecha): elija **su nombre** en esa lista. **Sin esto no puede escribir mensajes.** Solo se elige una vez; la computadora lo recuerda.
- ② **"Sincronizar"**: trae los mensajes nuevos. Presiónelo al llegar y cada rato. Espere hasta 1 minuto.
- **La lista de la izquierda**: cada renglón es una conversación. Muestra el nombre, el teléfono, el último mensaje y un **número rojo** si tiene mensajes sin leer.
- **Los filtros de arriba de la lista** (botones pequeños): **Todas, Mías, Sin asignar, No leídas.** Úselos para saber qué atender primero.
- **El chat de la derecha**: la conversación completa. Cada mensaje dice quién escribió: **Cliente, Agente o Sofía (Bot).**

5. Leer y responder una conversación

Toque una conversación de la lista y el chat se abre a la derecha:



El chat abierto: arriba el nombre del paciente, en medio los mensajes, abajo la caja para escribir.

Para responder:

1. Elija su nombre en "**Responder como...**" (si no lo ha hecho).
2. Toque la **caja blanca de abajo** (donde dice "Selecciona tu identidad de agente").
3. Escriba su mensaje.

4. Presione **Enter** o el botón **Enviar**.

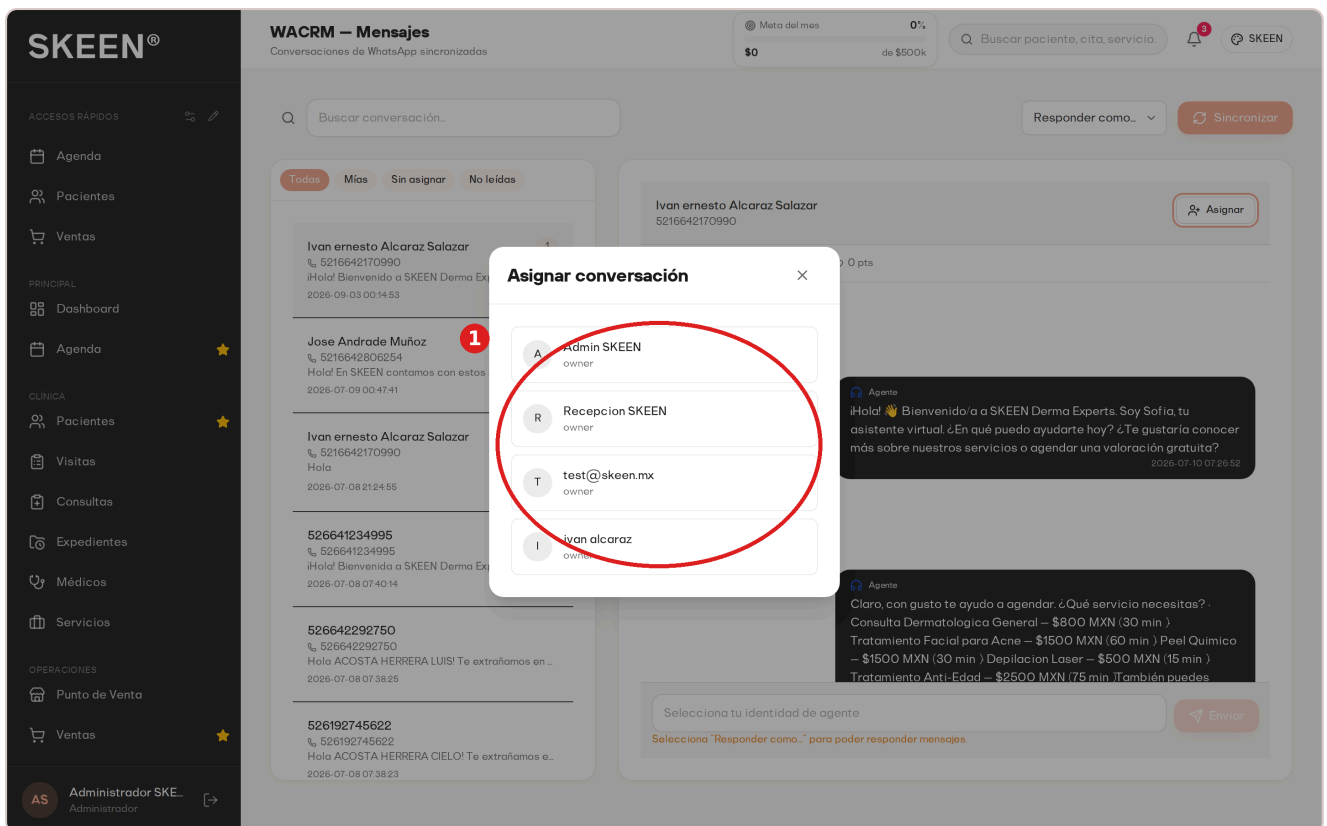
 **Muy importante:** en cuanto usted responde, la conversación **queda asignada a usted** y **Sofía deja de contestar** en ese chat. Eso es lo correcto: si usted ya está atendiendo, el bot se retira.

Sobre el paciente: arriba del chat verá su **ficha**: nombre, última visita y sus puntos del monedero. Si el teléfono **no coincide con ningún paciente**, aparece el botón "**No es paciente — Crear paciente**": tóquelo, escriba el nombre y presione **Crear**. Listo, queda registrado.

6. Pasar una conversación a otra persona (asignar)

Para asignar una conversación:

1. Abra la conversación.
2. Toque el botón **Asignar** (arriba a la derecha del chat).
3. Se abre una lista con las personas del equipo.
4. Toque el nombre de la persona que va a atender.



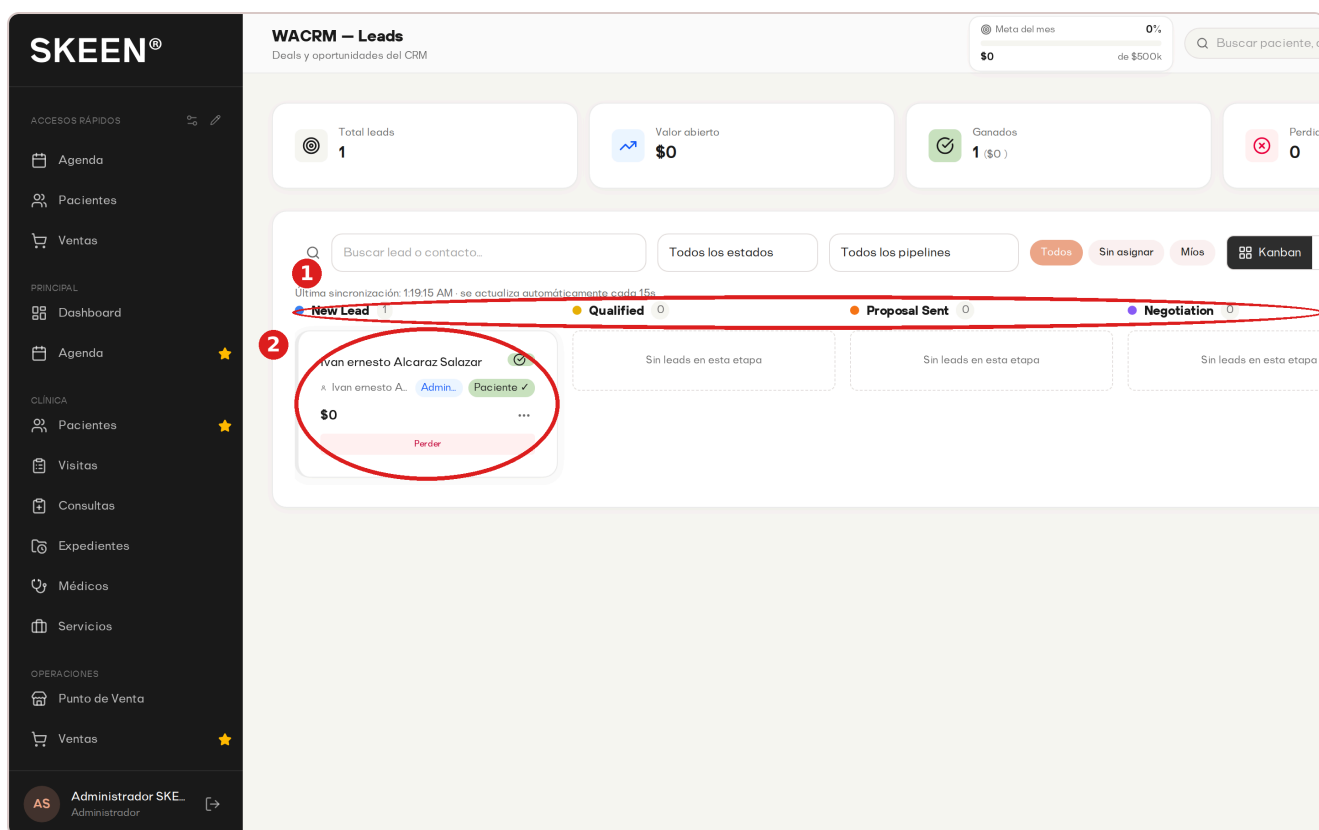
Al tocar "Asignar" se abre esta lista: toque el nombre de la persona que se encargará.

Datos útiles:

- Cuando una conversación está asignada, Sofía no responde en ese chat.
- Se puede **cambiar** la persona en cualquier momento (el botón dice "Reasignar").
- Para que **Sofía vuelva a atender** un chat: toque **Asignar** y elija "**Desasignar conversación**" (la opción roja de la lista).

7. Los leads (personas interesadas)

Entre a **Leads** en el menú (justo debajo de Mensajes).



La pantalla de leads: arriba las etapas de seguimiento y las tarjetas de cada persona.

¿Qué es un lead? Es una persona que escribió por WhatsApp y todavía no es paciente de la clínica. **Se crean solos:** no hay que registrarlos a mano.

Las etapas (① en la imagen) son el avance de cada persona: **New Lead** (nueva) → **Qualified** → **Proposal Sent** → **Negotiation** → **Won** (ganada). Para mover una tarjeta de etapa, toque la etiqueta de la etapa en la tarjeta y elija la nueva.

En cada tarjeta (② en la imagen) puede:

- **Marcar ganada** (palomita ✓) o **perdida** (tachita ✗).
- **Asignar responsable.**
- **Ir a su conversación** para ver el chat.

★ **Lo más importante — "Convertir en paciente":** cuando la persona ya agendó o ya compró, use la opción **Convertir**. Así queda registrada como **paciente de la clínica** en el sistema (si ya existe, se liga por el teléfono; no se duplica).

8. Sofía, la asistente que contesta sola

¿Quién es Sofía? Es la asistente automática de la clínica. En los chats, sus mensajes dicen "**Sofía (Bot)**".

Lo que hace sola:

- **Agenda citas de verdad**, paso a paso: pregunta el servicio, el día, muestra los **horarios disponibles de la agenda real**, pide el nombre y **crea la cita en el sistema**. El paciente puede escribir "**cancelar**" cuando quiera.
- Da **precios e información** de los servicios.
- Consulta **pagos pendientes y puntos del monedero** (por el teléfono del paciente).
- Orienta sobre horarios y dirección de la clínica.

Sus reglas (para que sepas qué esperar):

1. Contesta **a cualquier hora**: de día, de noche y fines de semana.
2. Si la **conversación está asignada a una persona, no responde** en ese chat.
3. Si el paciente escribe "**agente**", "**humano**", "**doctor(a)**" o "**repcionista**", Sofía avisa que la atenderá recepción y se retira de ese chat. **Ese chat lo debe tomar una persona de inmediato.**
4. Recuerda la conversación reciente de cada paciente.

Cómo tomar el control:

- **Para atender usted:** asigne la conversación (sección 6) o simplemente respóndala.
- **Para que Sofía regrese a atender:** desasigne la conversación.

9. Cosas que todavía no funcionan

Al cierre de esta guía (septiembre 2026):

1. **No se pueden mandar mensajes masivos (difusiones)** todavía. Falta que WhatsApp apruebe las **plantillas** de mensajes. Trámite pendiente.
 2. **No se puede escribir a un paciente que no ha escrito en más de 24 horas.** Es una regla de WhatsApp: fuera de esas 24 horas solo se puede escribir con plantillas aprobadas (que aún no hay). Si el paciente tardó más, espere a que él escriba.
 3. **Los recordatorios automáticos de citas están apagados a propósito.** Se prenderán cuando la clínica tenga su **propio número de WhatsApp**. Hoy el número está a nombre personal ("Consultoria Alcaraz Salazar"); cambiarlo es una decisión pendiente de la clínica.
 4. **Puede que vea conversaciones viejas** que ya no existen. Concéntrese en los chats activos.
 5. **Sofía contesta de noche y fines de semana.** Si la clínica prefiere que no conteste fuera del horario de atención, se lo podemos pedir a soporte.
-

10. Problemas comunes

¿Qué pasa?	Qué hacer
No me llegan mensajes nuevos	Presione Sincronizar y espere 1 minuto. Si tampoco aparecen en WACRM directo, avise a soporte.
No me deja escribir (dice "Selecciona tu identidad de agente")	Elija su nombre en " Responder como... " (arriba a la derecha).
El mensaje no se envía	Revise el número. Si el paciente no escribe hace más de 24 horas, WhatsApp no permite el mensaje (sección 9, punto 2). Si sigue fallando, avise a soporte.
Sofía responde cuando no debe	Asigne la conversación a una persona. En cuanto esté asignada, se calla.
Sofía no responde cuando debería	¿La conversación está asignada? Desasígnala . ¿El paciente escribió "agente" o "humano"? Es intencional: atiéndalo usted. Si sigue sin responder, avise a soporte.
Sincronizar tarda mucho	Es normal: hasta 1 minuto. Espere el aviso de que terminó.
Los pacientes no reciben recordatorios de citas	Esperado por ahora : están apagados hasta tener el número propio de la clínica (sección 9).

Si nada funciona, **avise a soporte** y diga: en qué pantalla estaba, qué mensaje de error vio y a qué hora.

11. Preguntas frecuentes

¿Varias personas pueden ver los mismos chats? Sí. La bandeja es compartida. Por eso se asigna cada conversación a una responsable.

Si asigno una conversación, ¿pierdo el chat? No. Todos siguen viendo el historial; solo cambia quién es el responsable.

¿Cómo hago que Sofía vuelva a atender un chat? Toque **Asignar** y elija **"Desasignar conversación"**.

Si yo respondo, ¿Sofía sigue contestando? No. Al responder, el chat queda suyo y Sofía se retira.

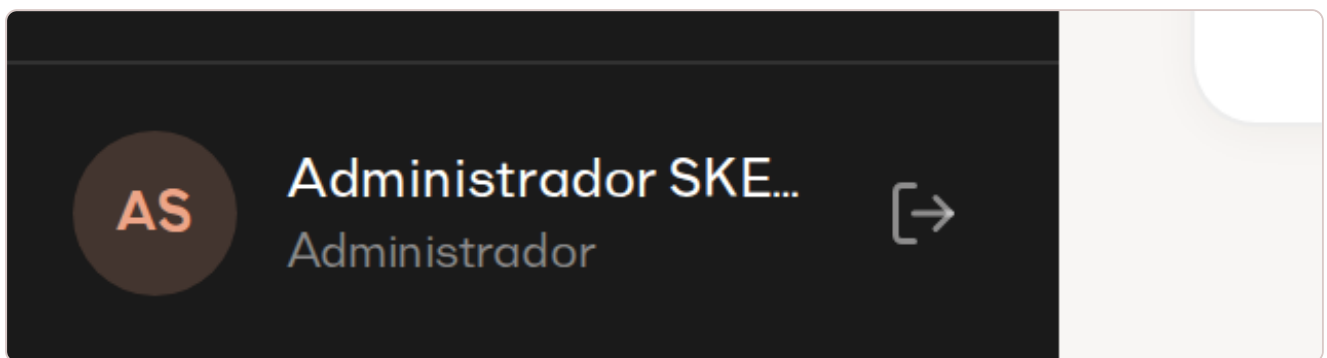
¿Los leads se crean solos? Sí. Toda persona que escriba por WhatsApp y no tenga lead, lo obtiene automáticamente.

¿Puedo registrar a un paciente nuevo desde el chat? Sí. Si el teléfono no coincide con nadie, aparece el botón **"No es paciente — Crear paciente"** sobre el chat.

¿Las citas que agenda Sofía son de verdad? Sí. Consulta los horarios reales de la agenda y crea la cita en el sistema.

¿Sofía contesta de noche y fines de semana? Sí, a cualquier hora. Si la clínica decide lo contrario, se lo pedimos a soporte.

¿Cómo cierro mi sesión? Al final del menú de la izquierda está su nombre; toque el **ícono de salir** que está junto a su nombre.



Para salir: toque el ícono de la puerta, junto a su nombre (abajo a la izquierda).

¿Y el WACRM "directo"? Es la misma información en otra pantalla, con funciones extras para administradores (plantillas, difusiones, configuración). Se entra en **<https://skeencrm.consultoria-as.com>** con el correo de la cuenta (`admin@skeen.mx` , `recepcion@skeen.mx` o `ivan@horuxfin.com`). Para el día a día **no lo necesita**: con el sistema SKEEN es suficiente.