CONEXIÓN OFICIAL · EDICIÓN 25 OCTUBRE 2026

WhatsApp de tu clínica. Conectado paso a paso.

Manual visual para administradores de Mi Planificador Dental.

TU NÚMERO. TUS PACIENTES.

Recordatorios de formularios y propuestas pendientes, enviados mediante WhatsApp Cloud API de Meta.

01

Preparar Meta

02

Conectar la clínica

03

Probar un envío

Qué vas a lograr

Identificar los datos correctos, verificar el webhook, elegir una plantilla y comprobar la entrega de un recordatorio.

01 · ANTES DE EMPEZAR

Elegí el camino correcto

La versión actual usa una conexión administrativa por clínica; no se conecta escaneando un QR.

Número ya habilitado en Cloud API

Continuá con los datos de la cuenta y la aplicación de Meta de esta clínica.

Número usado en la app móvil

Antes de cambiarlo, pedí revisión de compatibilidad. No borres tu cuenta de WhatsApp para seguir esta guía.

LISTA DE PREPARACIÓN

- ✓ **Acceso de administrador**
  En Planificador Dental y en los activos de Meta de la clínica.
- ✓ **Cuenta y número verificados**
  WhatsApp Business Account, número empresarial y capacidad de envío en Meta.
- ✓ **Aplicación y credenciales propias**
  Token con permisos y App Secret de la aplicación que enviará los webhooks.
- ✓ **Paciente de prueba autorizado**
  Un correo y teléfono controlados por el equipo; sin información clínica real.

La coexistencia con WhatsApp Business móvil usa un flujo específico de Meta. Ese asistente no está incorporado en esta versión del módulo. [3]

02 · PREPARAR META

Ubicá la cuenta y el número

Los nombres de menús de Meta pueden variar. Las ilustraciones son mapas de referencia, no capturas de tu cuenta.

Meta Developers · Aplicación de la clínica

Producto / caso de uso

WhatsApp

Sección

API Setup / Configuración de la API

WhatsApp Business Account ID

ID de la cuenta empresarial

Phone Number ID

ID del número de teléfono

1 Abrí la aplicación correcta

En Meta Developers, seleccioná la aplicación que administra el WhatsApp de esta clínica. Si todavía no existe, completá primero el alta oficial de Cloud API. [1]

2 Seleccioná el número empresarial

Verificá que el número figure dentro de la cuenta elegida y que esté habilitado para enviar. Completá los pasos que Meta solicite antes de continuar.

Phone Number ID no es el teléfono +506…: copiá el identificador que muestra Meta.

03 · ACCESO SEGURO

Reuní cuatro datos

Copialos únicamente al formulario seguro de tu clínica. No los mandés por correo, ticket o chat.

1

WhatsApp Business Account ID

Identifica la cuenta de WhatsApp de la clínica.

Origen: API Setup / cuenta de WhatsApp

2

Phone Number ID

Identifica el número que enviará los mensajes.

Origen: API Setup / número elegido

3

Access token

Autoriza las llamadas oficiales a Meta.

Origen: Configuración de acceso de la aplicación

4

Meta App Secret

Valida la firma de las notificaciones entrantes.

Origen: Ajustes básicos de la misma aplicación

Permisos y vigencia

El token debe poder gestionar la cuenta y enviar mensajes: whatsapp_business_management y whatsapp_business_messaging. Asigná los activos correspondientes. Un token temporal de prueba no es una conexión duradera. [1]

04 · EN PLANIFICADOR DENTAL

Conectá la clínica

Ruta: Seguimiento → WhatsApp oficial → Conexión administrativa.

WhatsApp oficial · Conexión administrativa

WhatsApp Business Account ID 1

Pegá el ID de la cuenta

Phone Number ID 2

Pegá el ID del número

Access token 3

••••••••••••••••••••

Meta App Secret 4

••••••••••••••••••••

☐ Confirmo que administro este número y la aplicación de Meta de esta clínica.

Conectar y verificar

1

Revisá antes de conectar

Los cuatro datos deben corresponder a la misma clínica. La conexión valida que el número esté verificado dentro de la cuenta indicada.

Resultado esperado: nombre de la empresa, teléfono y estado «Webhook pendiente». Si aparece «Configuración segura pendiente», contactá a administración.

05 · NOTIFICACIONES DE META

Verificá el webhook

Este paso permite registrar entregas, respuestas y solicitudes de BAJA.

PLANIFICADOR DENTAL

Después de conectar, copiá Callback URL y Verify token. El token de verificación se muestra en ese momento.

→

META · CONFIGURATION

Pegá ambos valores en la configuración del webhook de WhatsApp y ejecutá la verificación.

Meta · Webhook de WhatsApp

Callback URL

Copiá la URL completa que generó el sistema

Verify token

Copiá el token de verificación generado

Verify and save / Verificar y guardar

1

Suscribí el campo messages

Además de verificar la URL, activá la suscripción a messages para la cuenta y aplicación correctas. La verificación sola no prueba la recepción de eventos.

2

Volvé al sistema y pulsá Actualizar

El panel debe dejar de mostrar «Webhook pendiente». La prueba real de la página 10 confirma el recorrido completo.

Verify token y Access token son distintos. No reconectés solo para mirar el token: reconectar cancela recordatorios pendientes.

06 · MENSAJE APROBADO

Prepará una plantilla simple

Esta versión admite plantillas aprobadas de texto, sin variables, encabezados ni botones.

WhatsApp · Ejemplo ilustrativo

Hola. Te recordamos que tenés un formulario pendiente de Clínica Ejemplo. Revisá el correo que te enviamos para completarlo antes de tu visita.

Para dejar de recibir recordatorios por WhatsApp, respondé BAJA.

Propuesta de texto · requiere aprobación de Meta

1

Creá la plantilla en WhatsApp Manager

Elegí el idioma y la categoría que correspondan al uso real. Meta decide su aprobación y clasificación; no la des por aprobada al crearla. [2]

2

Cargala en Planificador Dental

En el módulo, pulsá Cargar plantillas y seleccioná la versión aprobada. Solo se admiten plantillas UTILITY para recordatorios autorizados. Las plantillas MARKETING no se aceptan en este flujo.

No uses {{1}}, archivos, botones ni datos clínicos en esta versión. Un recordatorio de propuesta necesita un texto distinto al de formulario.

07 · AUTORIZACIÓN DEL PACIENTE

Registrá el permiso

Tener el teléfono del paciente no equivale a tener permiso para enviarle recordatorios. [2]

Autorización para recibir recordatorios

Paciente

Paciente de prueba autorizado

Número guardado en Pacientes

+506 00000000 · ejemplo de formato

Cuándo y cómo autorizó

Ejemplo ficticio: el 24/10/2026, en recepción, autorizó recordatorios de documentos de esta clínica por WhatsApp.

☑ **Autorización para recibir recordatorios**

Guardar autorización

1

Confirmá el número completo

Guardalo primero en Pacientes, con + y código del país. Si cambia el número, registrá de nuevo la autorización para ese número.

2

Respetá las bajas

Para retirar permiso desde la clínica, dejá la casilla desmarcada y documentá la solicitud. BAJA recibida por el webhook también retira la autorización.

08 · CREAR EL RECORDATORIO

Elegí qué recordar y cuándo

Primero enviá por correo el formulario o la propuesta. El servicio debe haber aceptado ese correo.

Programar recordatorio

Documento pendiente

Formulario o propuesta del paciente

Plantilla aprobada

Nombre · idioma · categoría

Fecha y hora

Hora local del dispositivo

Revisá el texto completo que verá el paciente.

☑ Revisé destinatario, autorización, texto y fecha. El envío puede generar cargos en Meta.

Programar

LA FECHA DEBE SER ANTERIOR AL VENCIMIENTO DEL ENLACE

Los enlaces duran hasta 7 días. No programes después de su vencimiento. El sistema limita a un recordatorio por paciente o teléfono en un intervalo de 24 horas y vuelve a comprobar la vigencia antes de enviar.

09 · PROBAR DE PRINCIPIO A FIN

Confirmá una entrega real

Primero pedí habilitación en modo de prueba para tu clínica y teléfono autorizado. Usá un paciente ficticio.

1

Prepará

Guardá correo y teléfono de prueba; registrá la autorización.

2

Compartí

Enviá un formulario de prueba por correo y comprobá su recepción.

3

Programá

Elegí plantilla y una hora próxima, anterior al vencimiento del enlace.

4

Procesá

Cuando venza la hora, usá «Enviar pendientes de esta clínica ahora».

5

Verificá

Comprobá el WhatsApp en el teléfono receptor y el estado en el panel.

6

Probá la baja

Respondé BAJA desde el teléfono de prueba y actualizá el panel.

No uses pacientes reales para esta primera prueba. Un estado «accepted» confirma aceptación por Meta, no entrega al teléfono.

10 · LEER EL RESULTADO

Cada estado dice algo distinto

El panel muestra los códigos de Meta y del sistema. Usá esta tabla para decidir el siguiente paso.

queued	**Programado** Todavía no se intentó enviar.
sending	**En proceso** No repitas el envío mientras se procesa.
accepted / sent	**Aceptado / enviado** Aún no confirma llegada al teléfono.
delivered / read	**Entregado / leído** Meta notificó entrega o lectura, cuando está disponible.
failed	**Falló** Revisá conexión, plantilla y estado en Meta.
uncertain	**Sin confirmar** Verificá en Meta antes de programar otro.
cancelled / skipped	**Cancelado / omitido** La autorización o el documento ya no permiten el envío.

Las respuestas entrantes detienen los pendientes para ese teléfono. Completar el formulario, responder la propuesta, retirar el permiso o cerrar el tratamiento también puede cancelar u omitir el envío.

11 · LO QUE FALTA ACTIVAR

Conectado no significa automático

La conexión con Meta y el procesamiento periódico son dos verificaciones distintas.

CONEXIÓN CON META

Cuenta, número y plantilla correctos; webhook verificado; envío de prueba entregado.

PROCESAMIENTO PERIÓDICO

Una tarea del servidor o programador debe revisar y enviar los recordatorios vencidos.

ESTADO DOCUMENTADO AL PUBLICAR ESTA GUÍA

1. **El módulo está publicado**

   Cada clínica debe conectar su cuenta de Meta. La guía no acredita una conexión ni una entrega real.

2. **La ejecución automática está pendiente**

   No hay tarea periódica vinculada. El envío está bloqueado por defecto; habilitar una clínica requiere validar permisos, conexión y entrega de prueba.

3. **Prueba restringida antes de producción**

   El modo de prueba solo permite clínicas y teléfonos autorizados. El botón manual queda bloqueado hasta habilitación. Una revisión de cola no acredita automatización.

No prometás envíos automáticos ni una hora exacta hasta verificar el programador y una ejecución real.

12 · RESOLVER Y PEDIR AYUDA

Si algo no sale como esperabas

Soporte → Crear ticket de soporte. Describí el paso y el error, sin credenciales ni datos de pacientes.

No aparece el botón de conectar

Ingresá con un administrador de la clínica y abrí Conexión administrativa.

Meta rechazó la operación

Revisá cuenta, número verificado, token, permisos y plantilla.

Webhook pendiente

Revisá URL completa, Verify token, aplicación y suscripción messages.

No aparece la plantilla

Debe ser UTILITY aprobada y texto sin variables, encabezados ni botones.

No permite programar

Revisá permiso, número, correo aceptado, documento pendiente, fecha y límite de 24 horas.

FUENTES Y AYUDA · CONSULTADAS EL 24/10/2026

[1] Meta · WhatsApp Cloud API y ejemplos oficiales

https://www.postman.com/meta/whatsapp-business-platform/overview

[2] WhatsApp · Política de mensajería

https://business.whatsapp.com/policy

[3] Meta · Conexión de números de la app Business

https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/embedded-signup/onboarding-business-app-users.md/

Ayuda y manuales de Planificador Dental

https://app.planificadordental.com/ayuda