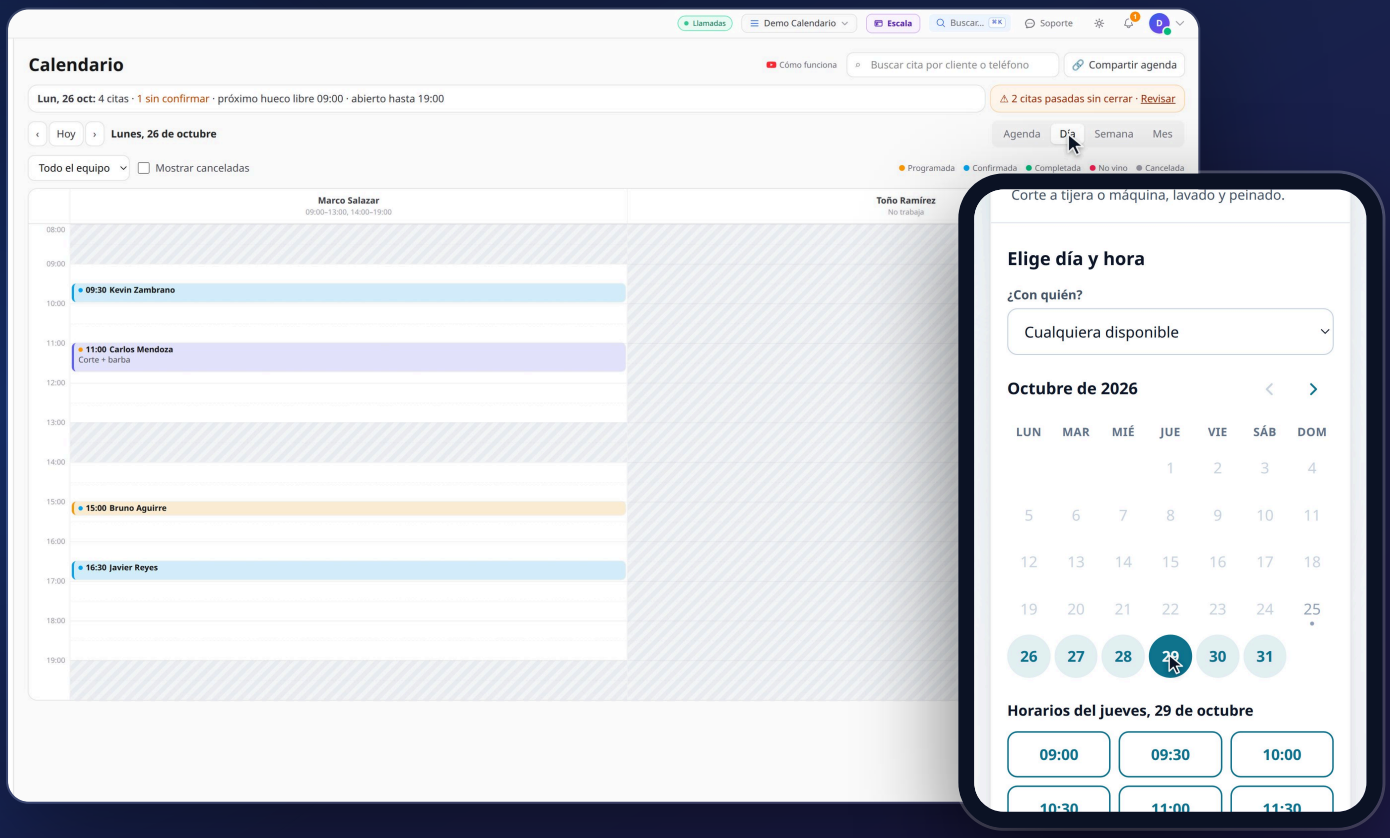
Omnifox

GUÍA COMPLETA · MANUAL DE USO

Calendario

Tu agenda de citas en Omnifox, de punta a punta: vistas, calendarios, horarios por profesional, servicios, reservas en línea, avisos por WhatsApp, la IA que agenda por ti, automatizaciones y reportes.



CONTENIDO

Índice

01	Un recorrido por la pantalla	4
02	Tus calendarios: mostrar, ocultar y opciones	5
03	Las vistas Agenda y Día	7
04	Semana, Mes y cómo moverte entre fechas	9
05	Arrastrar para mover o alargar, y Deshacer	11
06	Buscar una cita y ver las canceladas	12
07	Crear un calendario: los cuatro tipos	13
08	Horario de atención y feriados	14
09	Reparto entre personas	16
10	Avisos al cliente por WhatsApp	18
11	Citas pasadas, Avisar en Team e iCal	20
12	Google Calendar y eliminar un calendario	21
13	Servicios: lo básico, duración y agenda	23
14	Servicios: modalidad, políticas y lista de espera	25
15	Pasos encadenados y estadías	27
16	Recursos: profesionales con horario propio	28
17	Excepciones y servicios que presta	30
18	El enlace privado del profesional y las sedes	31
19	Nueva cita paso a paso	32
20	Más opciones: clase, videollamada, invitados y vincular	35
21	Bloquear un rato	36
22	La ficha de la cita	37

23 Estados: confirmar, vino y no vino 39

24 Reprogramar y cancelar 40

25 Acciones rápidas y citas por cerrar 42

26 Citas por videollamada 43

27 Compartir tu agenda y el botón para tu web 44

28 La página de reservas y la lista de espera 46

29 Lo que recibe el cliente: confirmar, mover o cancelar 48

30 La IA que agenda: herramientas e instrucciones 50

31 La IA en acción: del chat al calendario 51

32 Automatizaciones con citas 55

33 Reportes y lista de espera 58

34 Permisos: agente y administrador 60

35 El calendario en el celular y atajos 61

36 Glosario y preguntas frecuentes 62

Cómo leer este manual

Las capturas son pantallas reales de Omnifox con un negocio de ejemplo, **Barbería El Clásico**, una barbería ficticia de Guayaquil con dos barberos: **Marco Salazar** y **Toño Ramírez**. La persona que usa la pantalla es Diego Paredes, el administrador. Los clientes y las citas son inventados.

Los nombres de botones y campos van en **negrita**, tal como aparecen en pantalla. Este manual sigue el orden del video «Guía completa del Calendario» del canal de YouTube de Omnifox y lo amplía. Algunas funciones dependen de tu plan y de los permisos que te dé tu administrador (capítulo 34).

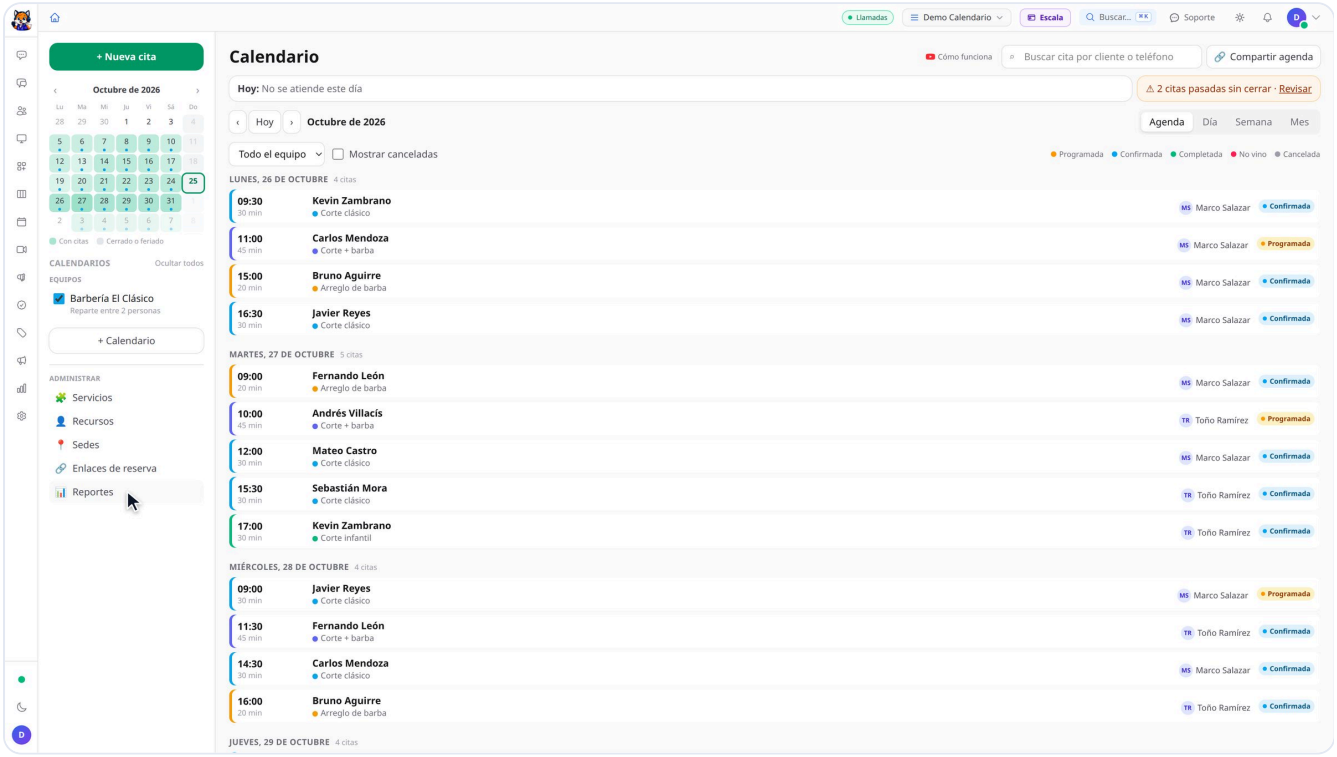
01

CAPÍTULO 1

Un recorrido por la pantalla

Dónde está cada cosa: la barra lateral, el resumen del día, los avisos y el buscador.

El Calendario (menú **Calendario** de la barra lateral de Omnifox) guarda tus citas y calcula la disponibilidad real: el horario del negocio, el de cada profesional, la duración de cada servicio, los tiempos de preparación, los feriados y las citas que ya existen. Con eso ofrece solo horarios libres en la agenda, en la página pública de reservas y en el chat con tu agente de IA.



El Calendario en la vista Agenda: a la izquierda Nueva cita, el minicalendario, los calendarios y Administrar; arriba las vistas, el buscador y Compartir agenda.

Zona	Qué encuentras
Columna izquierda	El botón **Nueva cita**, el minicalendario para saltar de fecha, tus calendarios agrupados por tipo y, abajo, el menú **Administrar**.
Arriba	Las vistas (**Agenda**, **Día**, **Semana**, **Mes**), las flechas y **Hoy**, el resumen del día, el buscador y el botón **Compartir agenda**.
Centro	La agenda en la vista que elijas.

El menú Administrar

Opción	Para qué sirve	Capítulo
Servicios	Los tipos de cita: duración, precio, cupo, políticas.	13 a 15
Recursos	Las personas que atienden y los espacios o equipos, cada uno con su horario.	16 a 18
Sedes	Las direcciones donde se atiende, si tienes más de una.	18
Enlaces de reserva	Los enlaces públicos para que tus clientes reserven solos.	27
Reportes	Citas, ocupación, ausencias, cancelaciones y lista de espera.	33

El minicalendario y su leyenda

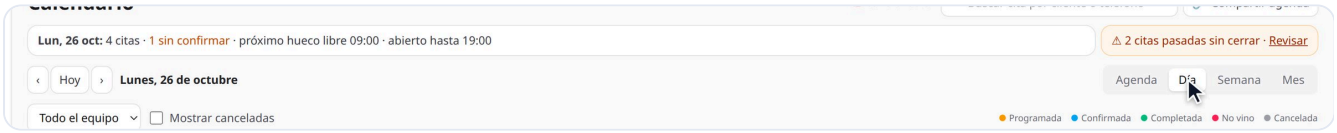
Un clic en un día te lleva a esa fecha; sus flechas cambian de mes. Debajo está la leyenda: los días en verde (**Con citas**) tienen citas y los grises (**Cerrado o feriado**) no se atiende.

El resumen del día

Arriba, una línea te dice cómo viene el día: cuántas citas hay (**:n citas**), cuántas están **sin confirmar**, el **próximo hueco libre** y hasta qué hora se atiende (**abierto hasta**). Si ya no queda espacio, dice **sin huecos libres**.

El aviso de citas pasadas sin cerrar

Si quedaron citas que ya pasaron y nadie marcó si el cliente vino o no, aparece un aviso naranja (**3 citas pasadas sin cerrar**, por ejemplo) con el botón **Revisar**. Lo vemos en el capítulo 25.



El resumen del día y, a la derecha, el aviso de citas pasadas sin cerrar con el botón Revisar.

El botón **Cómo funciona** abre el video de esta guía y este manual en PDF.

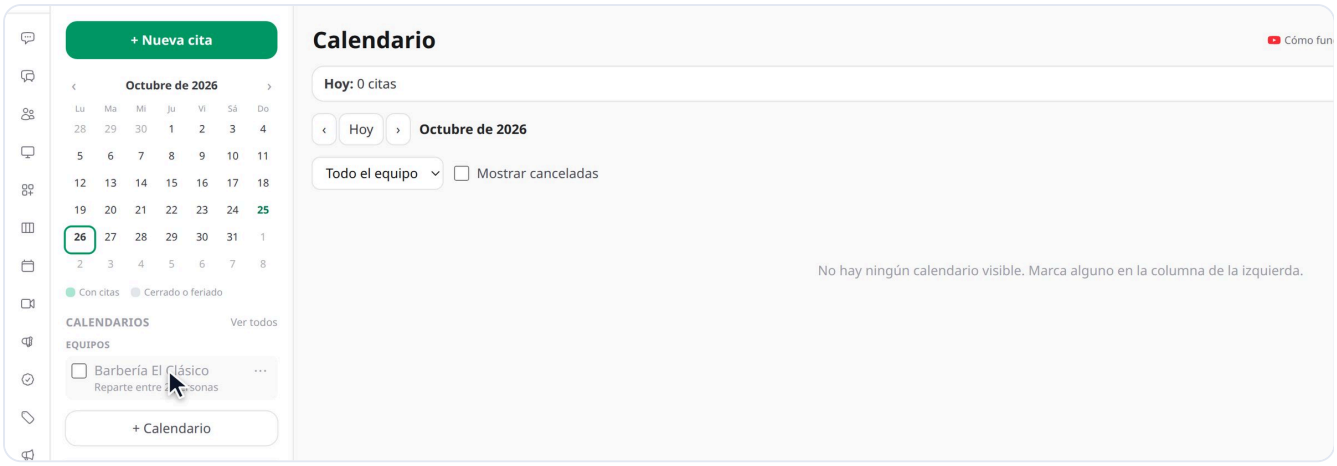
02

CAPÍTULO 2

Tus calendarios: mostrar, ocultar y opciones

Varios calendarios a la vista, o solo el que necesitas.

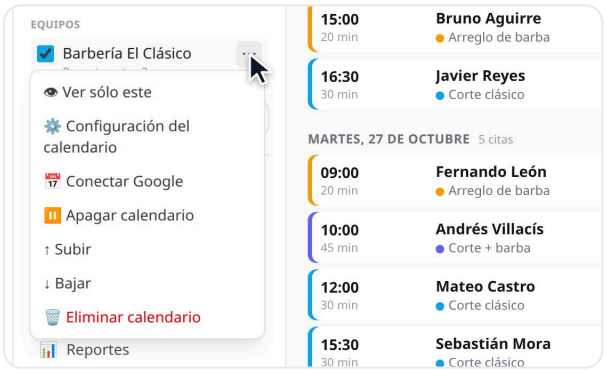
Puedes tener tantos calendarios como necesites. En la columna izquierda aparecen agrupados por tipo: **Míos**, **Equipos**, **Recursos** (salas o equipos) y **Compartidos**. Debajo de cada calendario de equipo se lee entre cuántas personas reparte las citas (**Reparte entre 2 personas**).



Con un clic el calendario queda oculto (casilla sin marcar) y la agenda avisa que no hay ningún calendario visible.

Acción	Cómo
Mostrar u ocultar un calendario	Un clic sobre su nombre. Sus citas aparecen o desaparecen de la agenda.
Ver solo ese calendario	Doble clic sobre su nombre, o **Ver sólo este** en su menú.
Limpiar la vista	**Ocultar todos**; con **Ver todos** vuelven a aparecer.

El menú de tres puntos del calendario



El menú de tres puntos de un calendario.

Opción	Qué hace
Ver sólo este	Oculta los demás calendarios.
Configuración del calendario	Abre las pestañas Horario, Feriados, Reparto y Avisos (capítulos 8 a 11).
Conectar Google	Sincroniza con tu Google Calendar (capítulo 12).
Apagar calendario / **Encender calendario**	Un calendario apagado deja de recibir reservas, pero no se borra. En la lista aparece como **apagado**.
Subir / **Bajar**	Cambia el orden en la lista.
Eliminar calendario	Lo elimina, decidiendo qué pasa con sus citas futuras (capítulo 12).

CONSEJO

Si no ves ninguna cita, revisa que haya al menos un calendario marcado: con todos ocultos la agenda dice «No hay ningún calendario visible».

03

CAPÍTULO 3

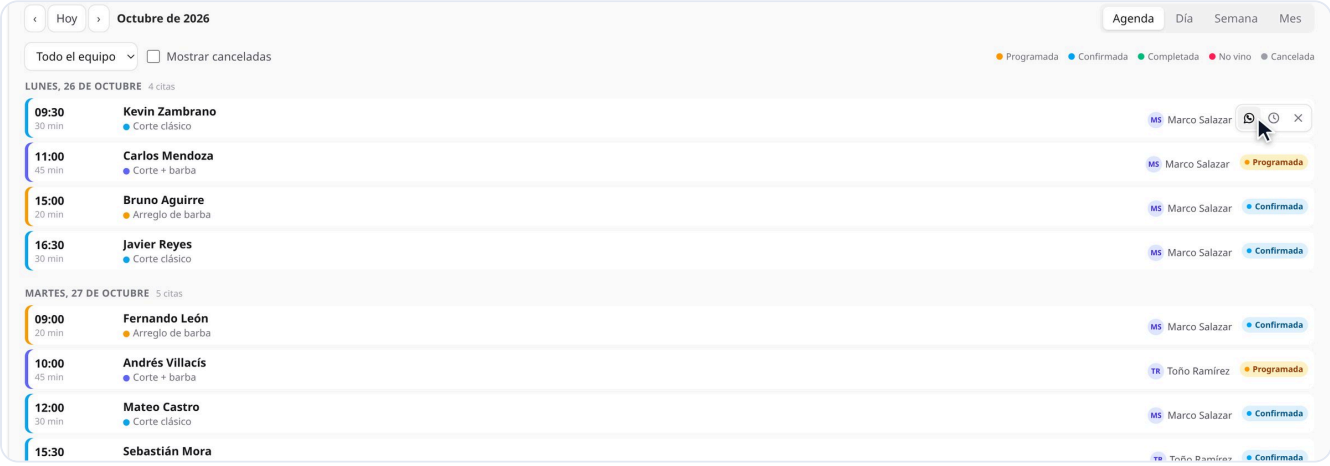
Las vistas Agenda y Día

La lista de próximas citas y la agenda del día con una columna por profesional.

Hay cuatro vistas: **Agenda**, **Día**, **Semana** y **Mes**. Se cambian con los botones de arriba.

Agenda

La vista **Agenda** es una lista de las próximas citas, agrupadas por día. En cada fila: la hora, la duración, el cliente, el servicio, quién atiende y el estado.



La vista Agenda: hora, duración, cliente, servicio, quién atiende y estado, con la leyenda de colores arriba.

Color del estado	Significa
Programada	Agendada, el cliente todavía no confirmó.
Confirmada	El cliente confirmó que viene (o lo marcó tu equipo).
Completada	El cliente vino.
No vino	El cliente no se presentó.
Cancelada	Se canceló; solo se ve con **Mostrar canceladas**.

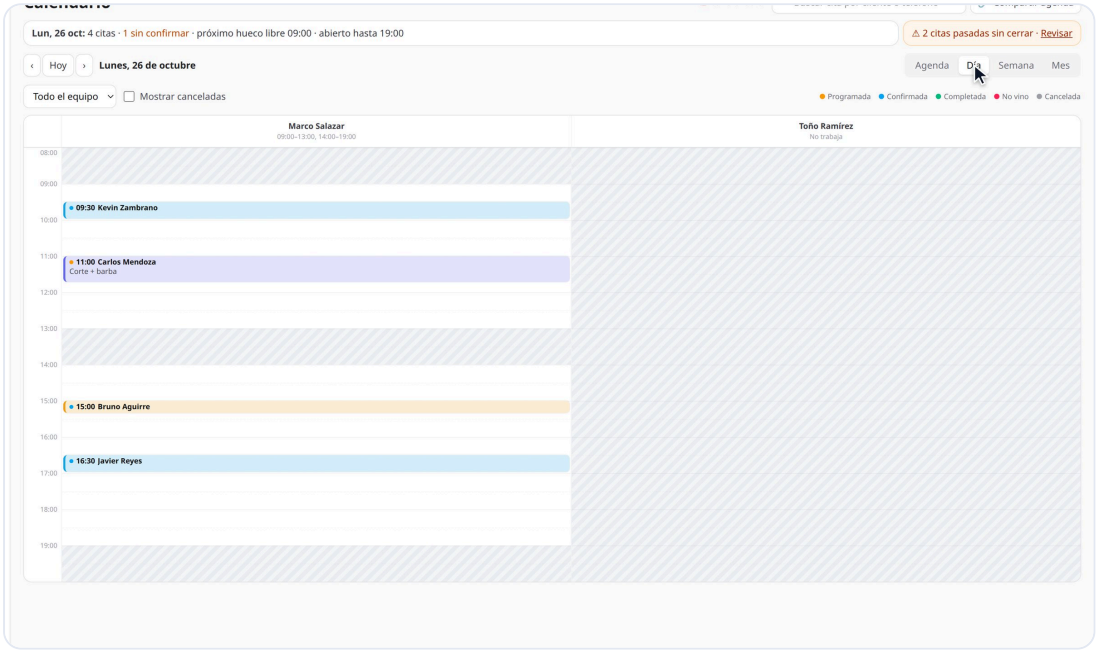
Con el filtro **Filtrar por persona** ves solo las citas de un profesional (por ejemplo, las de Toño). Con **Todo el equipo** vuelves a ver todas. El filtro funciona en todas las vistas.



Filtrada para ver solo las citas de Toño Ramírez.

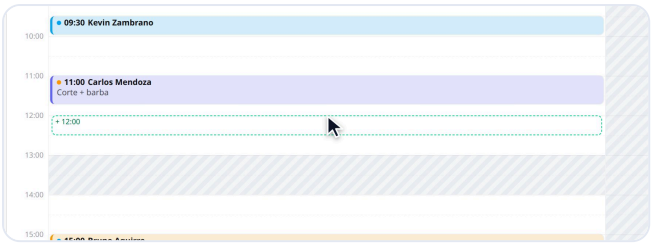
Día: una columna por profesional

La vista **Día** muestra una columna por profesional, con su horario arriba. Lo **rayado** es el tiempo en que esa persona no atiende: antes de abrir, su almuerzo (**Descanso**) o un día completo en que no trabaja (**No trabaja**), como el lunes de Toño. Las citas sin profesional asignado van en la columna **Sin profesional**.

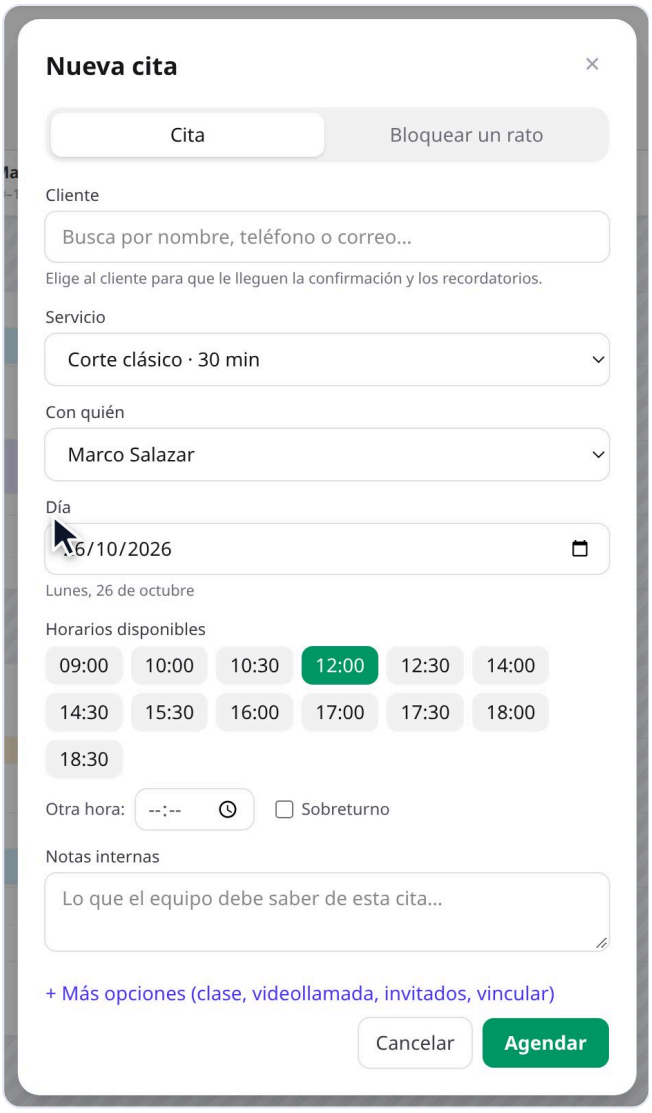


La vista Día: una columna por barbero con su horario arriba. Lo rayado es el tiempo en que no atiende (el almuerzo de Marco, el lunes de Toño).

1. Pasa el mouse por un hueco libre: aparece la hora.
2. Haz clic: se abre **Nueva cita** con ese profesional, ese día y esa hora ya puestos.
3. Completa el cliente y el servicio, y toca **Agendar** (capítulo 19).



Al pasar el mouse por un hueco libre aparece la hora.



Un clic en el hueco abre Nueva cita con el profesional, el día y la hora ya puestos.

Cada cita muestra la hora, el cliente y un punto con el color de su estado. Un clic abre su ficha (capítulo 22).

04

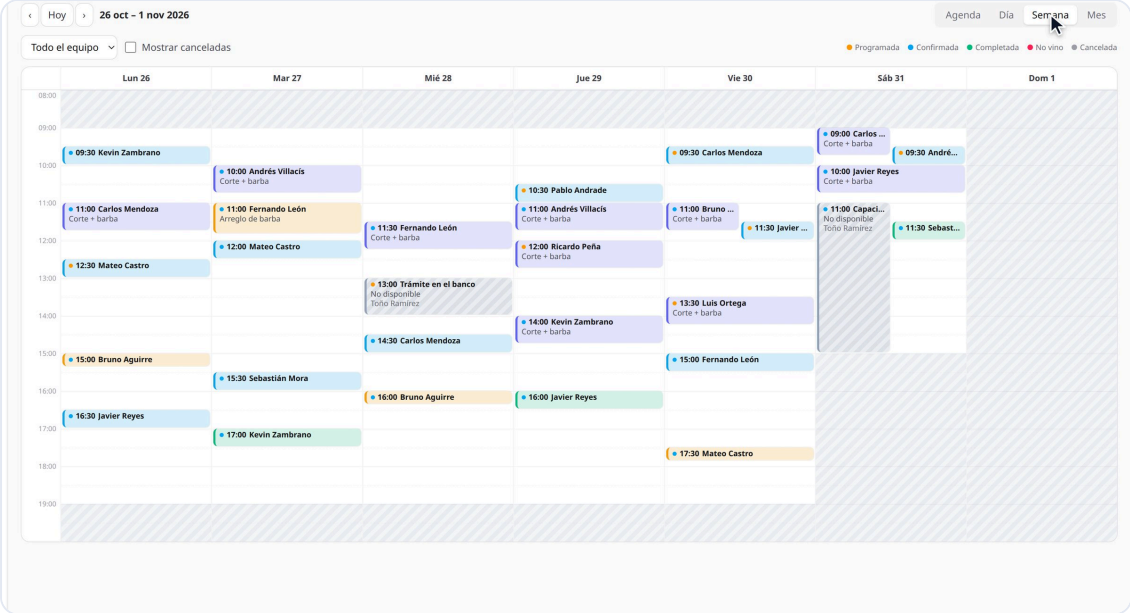
CAPÍTULO 4

Semana, Mes y cómo moverte entre fechas

La semana completa, el mes de un vistazo y los atajos para saltar de fecha.

Semana

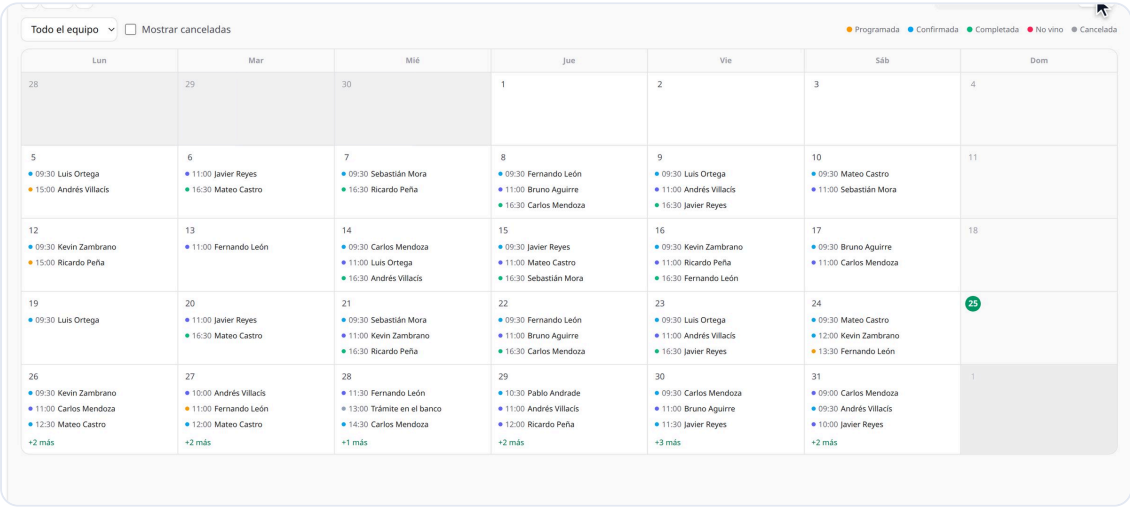
La vista **Semana** es una grilla de siete días con todas las citas a su hora. Los días cerrados y los feriados se ven rayados; un feriado muestra su nombre.



La vista Semana: siete días con las citas a su hora; el domingo, cerrado, se ve rayado.

Mes

La vista **Mes** muestra el mes completo con las citas de cada día. Si en un día hay muchas, se lee cuántas más hay (**+3 más**). Un clic en el día te lleva a la vista Día de esa fecha.



La vista Mes, con las citas de cada día y cuántas más hay.

Moverte entre fechas

Control	Qué hace
Flechas **Anterior** / **Siguiente**	Retroceden o avanzan un día, una semana o un mes, según la vista.
Hoy	Vuelve a la fecha de hoy.
Minicalendario	Un clic en cualquier día te lleva ahí; sus flechas cambian de mes.

05

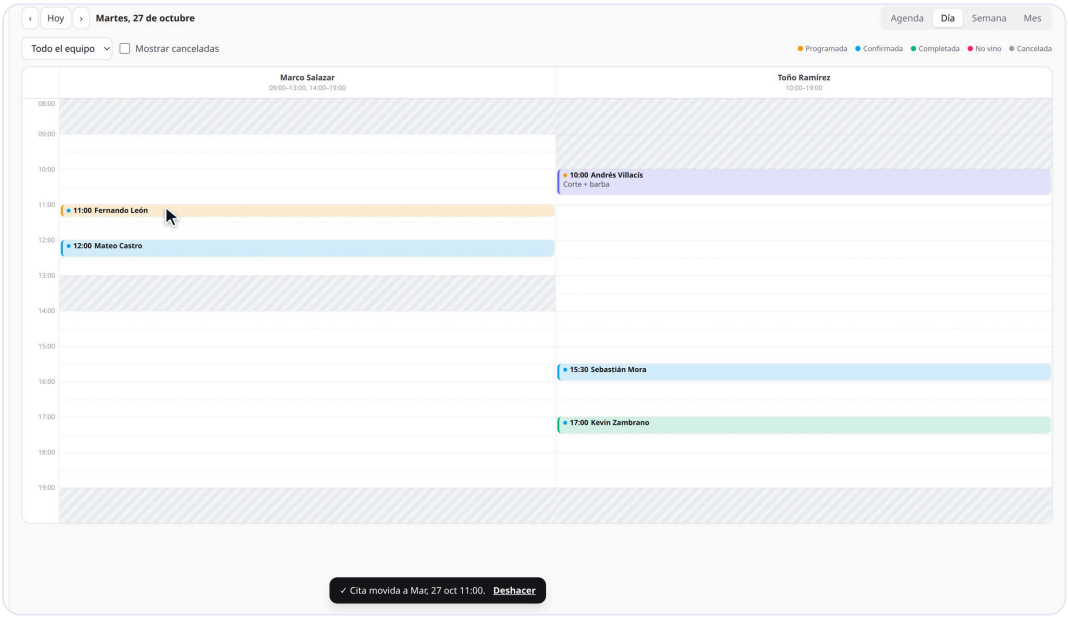
CAPÍTULO 5

Arrastrar para mover o alargar, y Deshacer

Cambia la hora de una cita con el mouse, sin abrir nada.

Mover a otra hora

1. En la vista **Día** o **Semana**, toma la cita con el mouse.
2. Arrástrala a la nueva hora (o a otro día, en Semana) y suéltala.
3. Omnifox revisa que el horario esté libre y que el profesional trabaje a esa hora. Si todo está bien, aparece el aviso **Cita movida a...**.



Una cita arrastrada a otra hora, con el aviso y el botón Deshacer abajo.

Si la nueva hora no sirve, la cita no se mueve y el aviso te dice por qué:

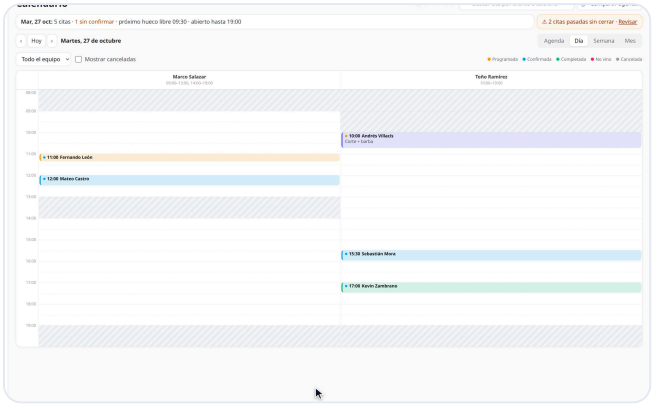
Aviso	Qué pasó
Ese horario choca con otra cita. No se hizo el cambio.	Ya hay otra cita a esa hora.
Esa persona no puede a esa hora...	El profesional está en su descanso, fuera de su horario o con otra cita.
Esa hora está fuera del horario de atención.	El negocio está cerrado a esa hora.

Deshacer

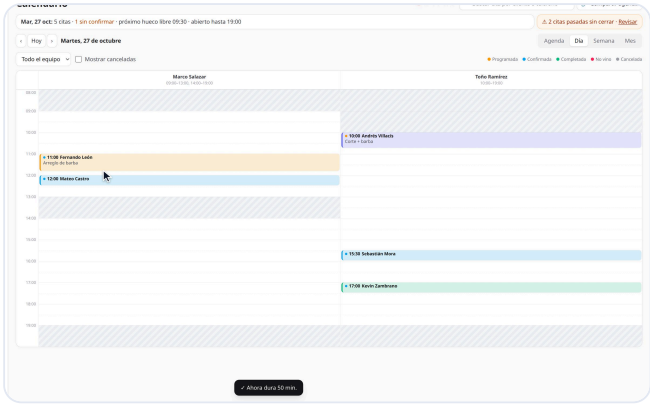
El aviso de abajo trae el botón **Deshacer**: un clic y la cita vuelve a su lugar.

Alargar o acortar

Toma el borde de abajo de la cita (**Arrastra para alargar o acortar**) y estíralo. La nueva duración se guarda sola (**Ahora dura 50 min.**, por ejemplo).



Con Deshacer la cita vuelve a su lugar.



Estirando el borde de abajo, la cita dura más.

> **OJO**
>
> Arrastrando no se puede pasar una cita a otro profesional: el aviso dice «Para pasar la cita a otro profesional, ábrela y reprográmala». Abre la ficha y usa Reprogramar o Cambiar en Atiende (capítulos 22 y 24).

> **CONSEJO**
>
> Para soltar el arrastre sin hacer nada, presiona Escape.

06

CAPÍTULO 6

Buscar una cita y ver las canceladas

Encuentra la cita de un cliente en segundos, de cualquier fecha.

1. Escribe el nombre o el teléfono del cliente en el buscador de arriba (**Buscar cita por cliente o teléfono**).
2. Aparecen sus citas de cualquier fecha, ordenadas por cercanía a hoy.
3. Haz clic en una para abrir su ficha. Con **Escape** limpias el buscador.



Los resultados de la búsqueda, de cualquier fecha.

Mostrar canceladas

Las citas canceladas no se ven en la agenda. Si marcas **Mostrar canceladas**, aparecen tachadas, con su motivo en la ficha (**Cancelada el...**, **Motivo:...**).

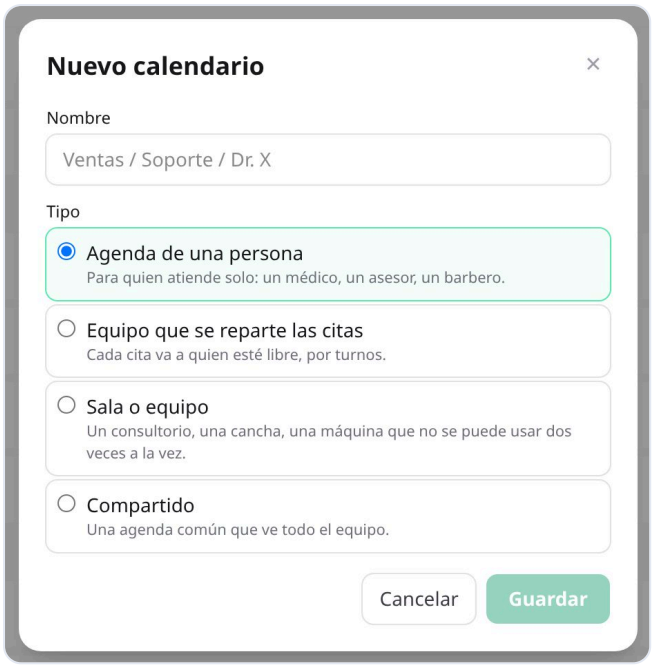
07

CAPÍTULO 7

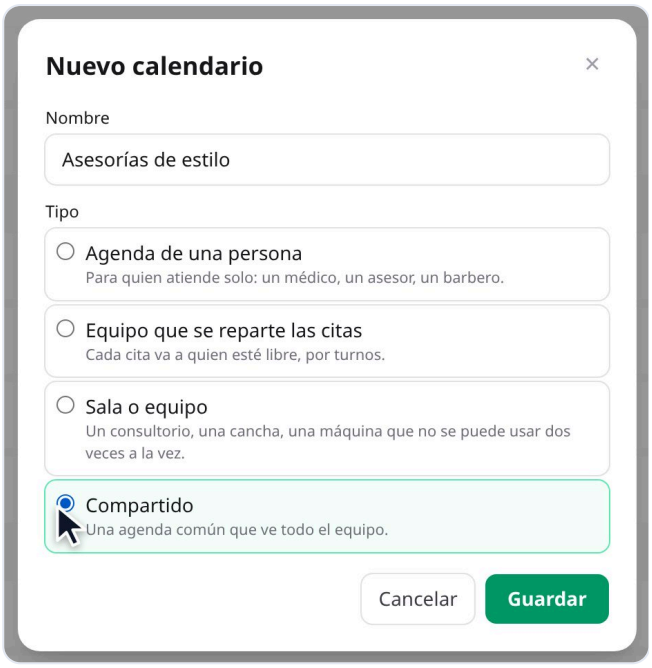
Crear un calendario: los cuatro tipos

Agenda de una persona, equipo, sala o compartido: elige el que encaja con tu negocio.

1. En la columna izquierda, toca **+ Calendario** (**Nuevo calendario**).
2. Escribe el **Nombre** (por ejemplo, «Barbería El Clásico» o «Dra. Pérez»).
3. Elige el **Tipo**. En un calendario de equipo, marca las **Personas del equipo**.
4. Toca **Guardar**. Después, ajusta su configuración (capítulos 8 a 11).



Nuevo calendario: nombre y tipo.



Los cuatro tipos, con su explicación.

Tipo	Para qué sirve	Ejemplo
Agenda de una persona	Para quien atiende solo.	Un médico, un asesor, un barbero independiente.
Equipo que se reparte las citas	Cada cita va a quien esté libre, según el reparto.	La barbería con Marco y Toño; un equipo de ventas.
Sala o equipo	Algo que no se puede usar dos veces a la vez.	Un consultorio, una cancha, una máquina.
Compartido	Una agenda común que ve todo el equipo.	Reuniones internas, turnos de guardia.

Barbería El Clásico usa un calendario de **equipo**: el cliente pide un corte y la cita va al barbero libre, o al que el cliente elija.

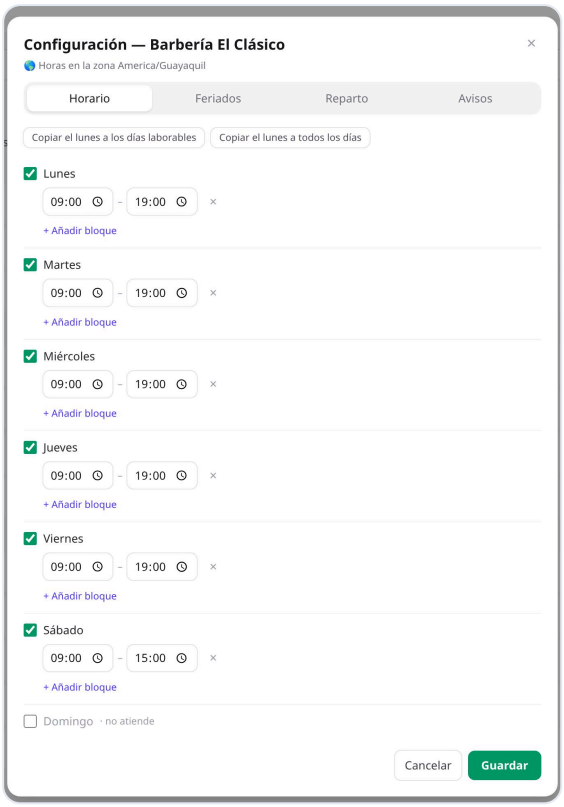
08

CAPÍTULO 8

Horario de atención y feriados

Cuándo se atiende cada día y qué días no se atiende.

Abre el menú de tres puntos del calendario y elige **Configuración del calendario**. La ventana (**Configuración — Barbería El Clásico**) tiene cuatro pestañas: **Horario**, **Feriados**, **Reparto** y **Avisos**. Arriba ves la zona horaria en la que se leen todas las horas (**Horas en la zona America/Guayaquil**).



Configuración, pestaña Horario: bloques por día, los botones para copiar el lunes y la zona horaria.

Horario

1. Para cada día, escribe **desde** y **hasta**. Si un día no se atiende, apágalo: queda como **no atiende**.
2. Si hay corte al mediodía, toca **Añadir bloque** y pon el segundo tramo (por ejemplo, 9:00–13:00 y 14:00–19:00).
3. Para no repetir, usa **Copiar el lunes a los días laborables** o **Copiar el lunes a todos los días**.
4. Toca **Guardar**.

La barbería abre de lunes a viernes de 9:00 a 19:00, el sábado de 9:00 a 15:00, y el domingo no atiende.

Mensaje	Cómo se arregla
La hora de fin debe ser posterior a la de inicio.	Revisa que «hasta» sea más tarde que «desde».
Los bloques no pueden solaparse.	Dos tramos del mismo día se pisan; ajústalos.
Añade al menos un bloque o apaga el día.	Un día encendido necesita al menos un tramo.

> **OJO**
>
> Sin ningún día marcado, el calendario queda abierto las 24 horas todos los días. Revisa el horario antes de compartir tu enlace de reservas.

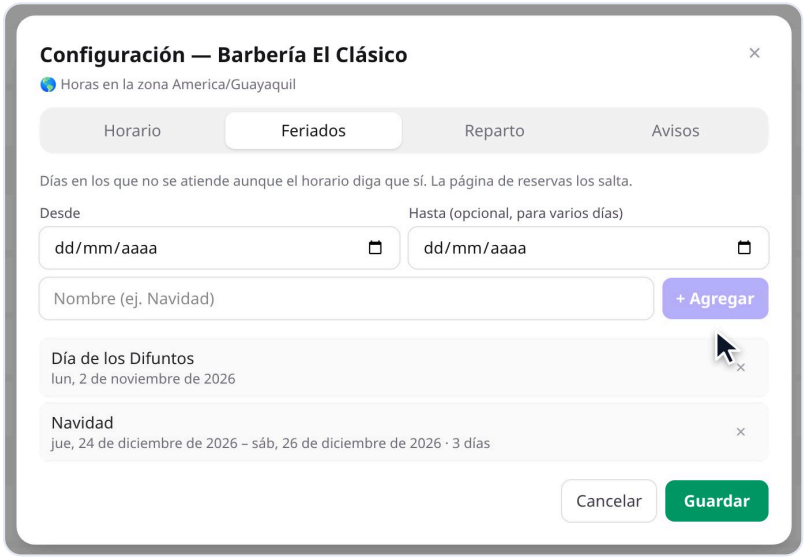
Zona horaria

La **Zona horaria del calendario** se hereda de la organización. Si la cambias, deja de seguirla; con **Volver a usar la de la organización** la recuperas. Tus clientes ven los horarios en su propia zona en la página de reservas (capítulo 28).

Feriados

En **Feriados** marcas los días en que no se atiende aunque el horario diga que sí.

1. Elige la fecha en **Desde**.
2. Si son varios días, completa **Hasta (opcional, para varios días)**.
3. Escribe un nombre (**Nombre (ej. Navidad)**) y toca **Agregar**.



Feriados con nombre, de un día o por rango.

En el ejemplo: el 2 de noviembre, **Día de los Difuntos**, y del 24 al 26 de diciembre, **Navidad**. La página de reservas y la IA saltan esos días solas, y en la agenda se ven rayados con su nombre (**Feriado: Navidad**). Para borrar uno, usa **Quitar feriado**.

> **NOTA**
> Tu equipo igual puede agendar a mano en un feriado si lo necesita (por ejemplo, con Otra hora o Sobreturno).

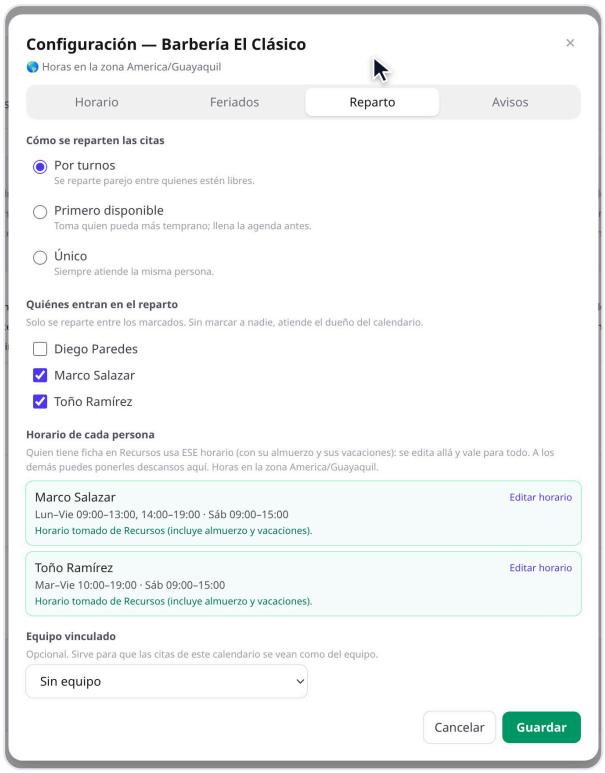
09

CAPÍTULO 9

Reparto entre personas

Cómo se asignan las citas de un calendario de equipo, y a quiénes.

La pestaña **Reparto** solo importa en los calendarios donde atiende más de una persona.



Reparto: el modo, quiénes entran y el horario de cada persona tomado de Recursos.

Cómo se reparten las citas

Modo	Cómo funciona	Cuándo conviene
Por turnos	Se reparte parejo entre quienes estén libres.	Para que todos tengan una carga parecida.
Primero disponible	Toma quien pueda más temprano; llena la agenda antes.	Para ofrecer siempre la hora más cercana.
Único	Siempre atiende la misma persona.	Un calendario de equipo que por ahora atiende uno solo.

Quiénes entran en el reparto

Marca a las personas que atienden. Solo se reparte entre los marcados; sin marcar a nadie, atiende el dueño del calendario. Si el cliente elige con quién (en la página de reservas o en el chat), la cita va a esa persona.

Horario de cada persona

Quien tiene ficha en **Recursos** usa *ese* horario, con su almuerzo y sus vacaciones: aquí lo ves resumido (**Horario tomado de Recursos (incluye almuerzo y vacaciones)**) y lo cambias con **Editar horario**. A quien no tiene ficha, puedes dársela con **Darle horario propio en Recursos**.

Descansos de cada persona

A las personas sin ficha en Recursos les puedes poner descansos aquí: **Agregar descanso**, los **Días del descanso** y el tramo. Durante su descanso esa persona no recibe citas de este calendario y la franja ofrece un lugar menos.

Equipo vinculado

Opcional: vincula un equipo de Omnifox para que las citas de este calendario se vean como del equipo (**Sin equipo** para no vincular ninguno).

> **CONSEJO**
>
> Si un barbero tiene horario distinto al del negocio (entra más tarde, no trabaja un día), créale su ficha en Recursos. Es la forma más precisa: vale para la agenda, la página de reservas y la IA (capítulo 16).

10

CAPÍTULO 10

Avisos al cliente por WhatsApp

La confirmación al reservar, el recordatorio con botones y las plantillas de Meta.

La pestaña **Avisos** controla lo que le llega al cliente. Omnifox confirma y recuerda cada cita **de fábrica**, sin que armes ningún flujo.



La pestaña Avisos: confirmación al reservar y recordatorio antes de la cita.

Confirmación al reservar

Le llega la fecha, la hora, el lugar y su enlace para cambiarla o cancelarla. Sale sola en las reservas de la página pública y cuando alguien del equipo agenda con **Avisar al cliente por WhatsApp** marcado.

Recordatorio antes de la cita

Con los botones **Confirmar** y **Reprogramar**. En **Horas antes** decides cuándo sale (por ejemplo, 24).

Si el cliente…	Pasa esto
Toca **Confirmar** o responde **1**	La cita queda **Confirmada** sola en tu agenda y el cliente recibe «¡Gracias! Tu cita… quedó confirmada».
Toca **Reprogramar** o responde **2**	Recibe su enlace para elegir otro horario (capítulo 29).

Si el cliente dejó correo, además recibe la confirmación con el archivo para su calendario y un recordatorio 1 hora antes.

Plantillas de WhatsApp

WhatsApp tiene una regla: si el cliente no te escribió en las últimas 24 horas, solo deja mandar mensajes con **plantilla aprobada por Meta**. Por eso los avisos usan plantillas.

1. Conecta tu WhatsApp (API oficial de Meta) en Canales.
2. En **Avisos**, toca **Preparar plantillas**. Se envían a revisión de Meta una sola vez.
3. Mira el estado de cada una: **aprobada**, **en revisión**, **rechazada** o **falta**. Se actualiza solo.

Plantilla	Cuándo se usa
Confirmación	Al agendar una cita presencial, por teléfono o WhatsApp.
Recordatorio con botones	Antes de la cita, con Confirmar y Reprogramar.
Lista de espera	Cuando se libera un horario para quien estaba esperando (capítulo 28).
Confirmación (videollamada) y **Recordatorio (videollamada)**	Lo mismo, con el enlace de la sala.

> **NOTA**
> Meta suele aprobar las plantillas en minutos u horas. Mientras tanto sale el correo, y el WhatsApp si la conversación está abierta (el cliente escribió en las últimas 24 h).

> **OJO**
> Cada aviso cuesta lo que Meta cobra por un mensaje de utilidad. Si no hay un canal de WhatsApp conectado a Meta, el aviso sale por correo y por WhatsApp solo dentro de la ventana de 24 horas.

11

CAPÍTULO 11

Citas pasadas, Avisar en Team e iCal

Que la agenda se cierre sola, que el equipo se entere y verla en tu teléfono.

Citas pasadas: cierre automático

Primero se le pregunta a quien atiende si el cliente vino. Si nadie la marcó como atendida o no vino, con **Cerrar solas como «atendida»** encendido la cita se cierra sola como atendida pasadas las **Horas después de terminar** que elijas (48 de fábrica). En los reportes cuenta como «cerrada sola».

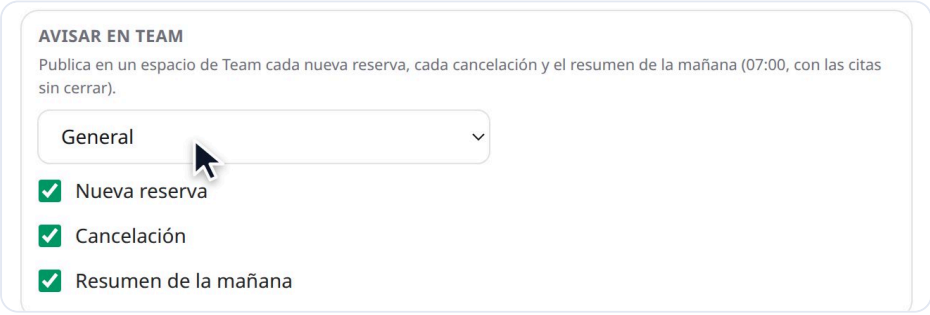


Citas pasadas: cerrar solas como atendidas a las horas que elijas.

Avisar en Team

Elige un espacio de Team y ahí se publica, con el nombre **Calendario**:

Aviso	Ejemplo de lo que se publica
Nueva reserva	«Nueva cita: Ricardo Peña · Corte + barba · jue 29 oct 10:00 (página de reservas)»
Cancelación	«Cita cancelada: … · Motivo: …», con «fuera de plazo» si fue tarde.
Resumen de la mañana	A las 07:00: «Agenda de hoy en Barbería El Clásico: 9 citas», cuántas sin confirmar y las citas pasadas sin cerrar.



Avisar en Team: el espacio y qué avisos publicar.

Elige **No avisar** para apagarlo. Si todavía no tienes espacios, créalos en Team.

Ver las citas en el teléfono (iCal)

1. Toca **Crear dirección**: aparecen las direcciones secretas: una para todo el calendario y una por profesional.
2. Cópiala con **Copiar**.

3. En Google Calendar, Apple o Outlook, usa «Agregar calendario desde URL» y pégala.



La dirección iCal secreta, para copiar y suscribirse.

Es de solo lectura y se actualiza cada pocas horas. Quien tenga la dirección ve las citas: compártela solo con tu equipo. Si se filtra, usa **Cambiar la dirección (corta las suscripciones viejas)**; con **Apagar** la eliminas.

> **CONSEJO**
> iCal es para mirar. Para que Google bloquee horarios de verdad, conecta Google Calendar (capítulo 12).

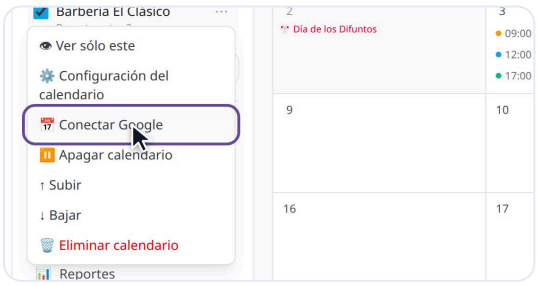
CAPÍTULO 12

12 Google Calendar y eliminar un calendario

Tus citas en Google, tus eventos de Google bloqueando horarios, y cómo cerrar un calendario.

Conectar Google Calendar

1. En el menú de tres puntos del calendario, toca **Conectar Google**.
2. Elige tu cuenta de Google y acepta todos los permisos (marca la casilla de Google Calendar).
3. De vuelta en Omnifox, elige en **Escribir las citas en** el calendario de Google donde se crearán las citas.
4. En **Revisar conflictos en**, marca los calendarios de Google cuyos eventos deben bloquear horarios. Toca **Guardar**.



Conectar Google, en el menú del calendario.

Qué	Cómo funciona
Omnifox → Google	Cada cita de Omnifox aparece como evento en tu Google Calendar.
Google → Omnifox	Los eventos marcados como **Ocupado** en los calendarios elegidos bloquean ese horario en la página de reservas y en la IA. Los marcados **Disponible** y los que rechazaste, no.
Mover o borrar en Google	No cambia la cita de Omnifox. Muévela o cancélala desde Omnifox.

> **OJO**
> Si Google rechaza la conexión (quitaste el permiso o cambiaste la contraseña) o la cuenta estuvo inactiva más de 30 días, verás «Reconectar Google» y te llega una notificación: vuelve a conectar para seguir sincronizando.

Solo quien lo conectó, el dueño del calendario o un administrador puede cambiar la conexión. Con **Desconectar Google Calendar** las citas que ya están en Google se quedan ahí, pero dejan de actualizarse.

Eliminar un calendario

1. En el menú del calendario, toca **Eliminar calendario**.
2. Revisa cuántas **citas futuras** y **citas pasadas** tiene.
3. Elige qué hacer con las futuras: **Cancelar las citas y avisar a los clientes** (se cancelan una por una, se cierra la sala de video y se le escribe al cliente si la ventana de WhatsApp lo permite) o **Mover las citas a otro calendario** (conservan fecha y hora).
4. Escribe el nombre del calendario para confirmar y toca **Eliminar definitivamente**.



Eliminar calendario: qué hacer con las citas futuras y confirmar escribiendo el nombre.

OJO

El historial se conserva, pero el calendario deja de aparecer y sus enlaces públicos dejan de funcionar. Solo el dueño o un administrador puede eliminarlo. Si solo quieres pausarlo, usa Apagar calendario.

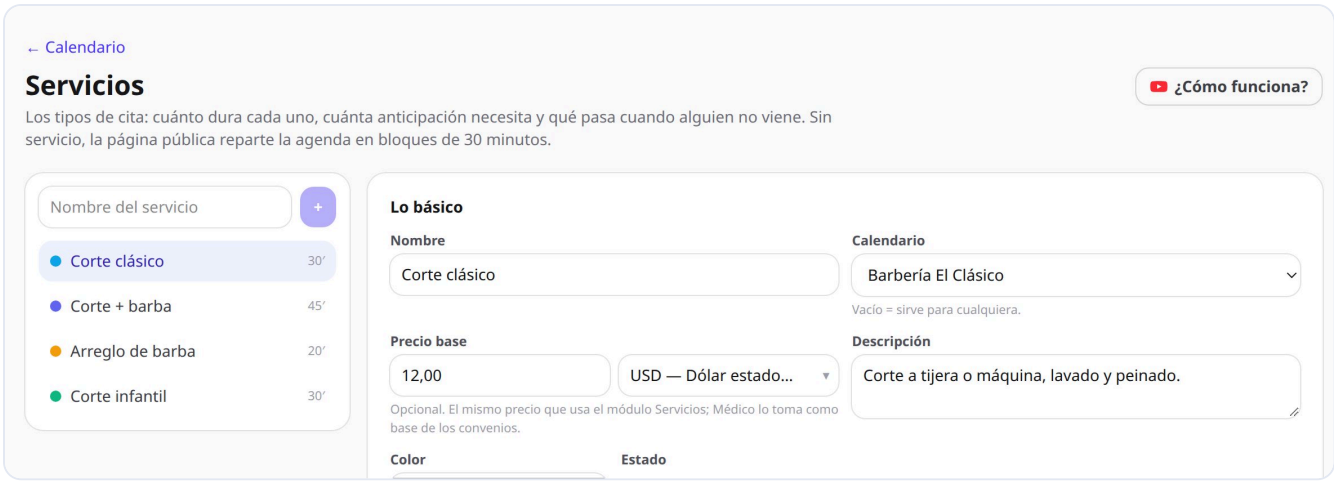
13

CAPÍTULO 13

Servicios: lo básico, duración y agenda

Los tipos de cita: nombre, precio, duración, cupo y anticipación.

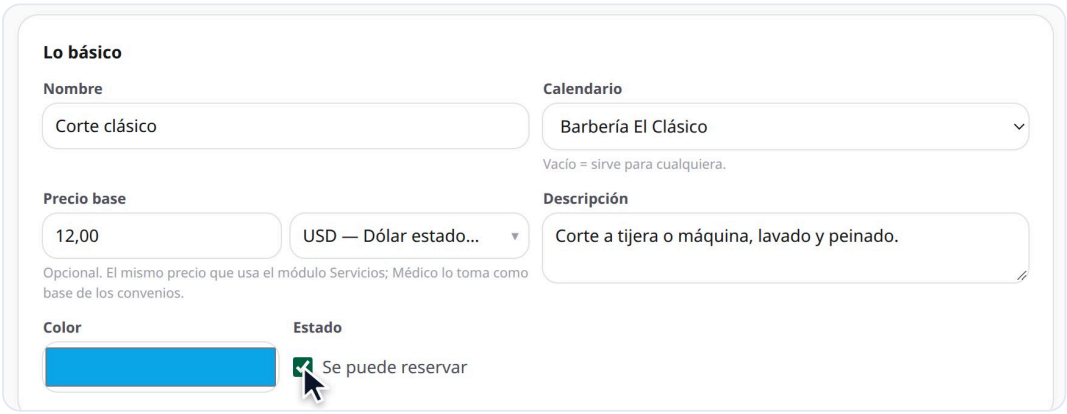
Ve a **Administrar** → **Servicios**. Cada servicio es un tipo de cita. La barbería tiene cuatro: **Corte clásico**, **Corte + barba**, **Arreglo de barba** y **Corte infantil**. Para crear uno, escribe el **Nombre del servicio** arriba de la lista y agrégalo; luego elígelo para configurarlo.



Administrar → Servicios: la lista de la barbería.

Lo básico

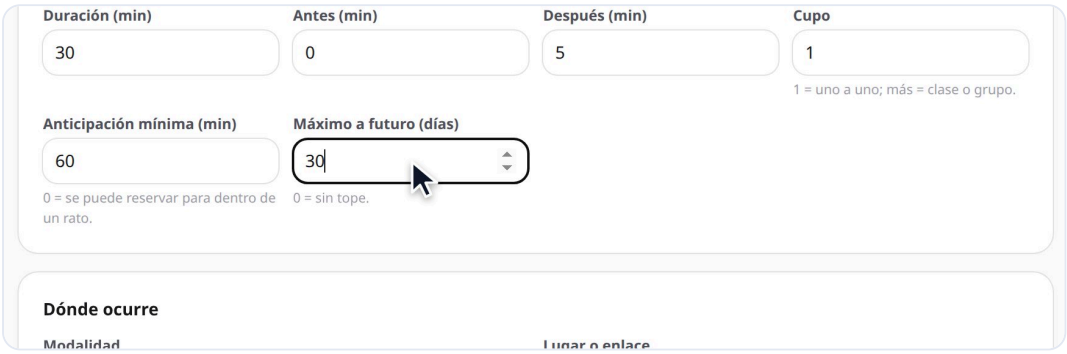
Campo	Qué es
Nombre	Como lo conocen tus clientes: «Corte + barba».
Calendario	Dónde se usa. Vacío (**Todos los calendarios**) sirve para cualquiera.
Precio base	Opcional. Se muestra en la página de reservas. Es el mismo precio del módulo Servicios del catálogo.
Descripción	Lo que incluye; se muestra al cliente.
Color	El color de sus citas en la agenda.
Estado	**Se puede reservar** u **Oculto** (no se ofrece en la página ni en la IA).



Lo básico: nombre, calendario, precio, descripción, color y estado.

Duración y agenda

Campo	Qué hace	Ejemplo
Duración (min)	Lo que dura la cita.	45
Antes (min) / **Después (min)**	Minutos de preparación o limpieza. La duración más estos minutos es el hueco real que ocupa la cita.	0 / 10
Cupo	1 = uno a uno; más = clase o grupo con varios lugares.	1
Anticipación mínima (min)	Evita reservas para dentro de un rato. 0 = se puede reservar para ya.	60
Máximo a futuro (días)	Hasta cuántos días adelante se puede reservar. 0 = sin tope.	30



Duración y agenda, con 60 minutos de anticipación mínima y 30 días a futuro.

Toca **Guardar**. Si te arrepientes antes de guardar, **Deshacer** vuelve a lo anterior.

> **CONSEJO**
>
> Sin servicio, la página pública reparte la agenda en bloques de 30 minutos. Crea al menos un servicio por cada tipo de cita que ofreces.

> **NOTA**
>
> Eliminar servicio no borra las citas ya agendadas.

CAPÍTULO 14

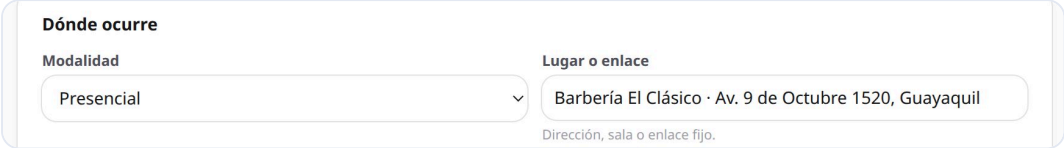
14 Servicios: modalidad, políticas y lista de espera

Dónde ocurre la cita y las reglas que evitan una agenda llena de ausencias.

Dónde ocurre

En **Modalidad** eliges cómo se atiende, y en **Lugar o enlace** la dirección, la sala o el enlace fijo.

Modalidad	Qué recibe el cliente
Presencial	La dirección del lugar, en la confirmación y el recordatorio.
Teléfono	Que lo llamarán.
WhatsApp	Que la cita es por WhatsApp.
Video (enlace propio)	Tu enlace fijo de Zoom, Meet u otro.
Videollamada de Omnifox	Omnifox crea la sala sola para cada cita y manda el enlace (capítulo 26). Es un complemento aparte.
Sin especificar	Nada extra.



Dónde ocurre: la modalidad y el lugar.

Políticas

Todo en 0 = apagado. Son las reglas que evitan la agenda llena de gente que no aparece.

Campo	Qué hace
Plazo de cancelación (h)	Hasta cuántas horas antes el cliente puede cancelar o mover su cita él mismo. Después, se le avisa que puede tener costo y, si cancela igual, queda marcada como **fuera de plazo** (capítulo 29).
Máx. citas activas por contacto	Evita que uno solo reserve media agenda.
Bloquear tras N inasistencias	Quien no viene N veces deja de poder reservar solo (tu equipo sí puede agendarle).
Pide depósito para confirmar	Marcado como **Próximamente**: todavía no se cobra al reservar, no se muestra a los clientes ni lo menciona la IA.
Lista de espera cuando está lleno	Si un día se llena, el cliente puede pedir que le avisen si se libera un horario (capítulo 28).



Políticas: plazo de cancelación, citas activas, inasistencias, depósito (Próximamente) y lista de espera.

15

CAPÍTULO 15

Pasos encadenados y estadías

Varias citas seguidas de una vez, y reservas por noches.

Pasos encadenados

Para lo que son varias citas seguidas, como *consulta → examen → resultado*. Se agenda todo de una vez y solo se ofrecen las horas donde entra la cadena completa.

1. En el servicio, baja a **Pasos encadenados** y toca **+ Agregar paso**.
2. Escribe el **Nombre del paso**, elige su **Servicio del paso** (o **Sin servicio propio**), sus **Min** y la **Espera** hasta el siguiente.
3. Repite para cada paso y toca **Guardar pasos**.



Estadías (Cómo se reserva) y Pasos encadenados, con un paso agregado.

Al agendar, la ventana muestra **Horas en las que entra la cadena completa**; si un día no alcanza, dice **Ese día no entra la cadena completa**. Sin pasos, el servicio es una cita simple.

Estadías (hoteles, alquileres)

En **Cómo se reserva** cambia de **Por horario (lo normal)** a **Por noches**. Defines la hora de **Entrada** y de **Salida**, el **Mínimo de noches** y el **Máximo de noches** (0 = sin tope). Al agendar se elige la entrada, las noches y la habitación (o **La primera libre**).

> **NOTA**
> Un servicio normal, como un corte, no necesita tocar nada de esta sección.

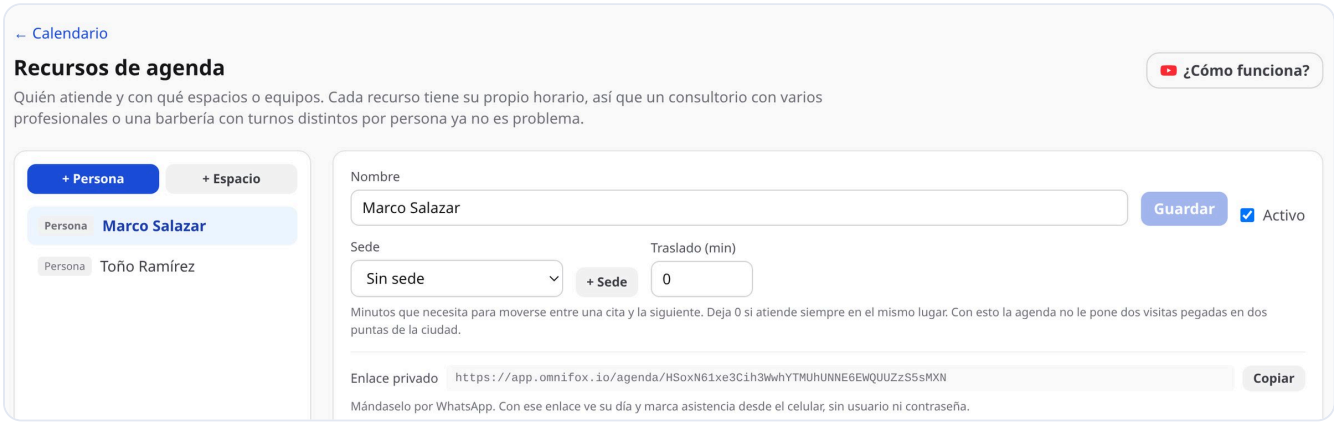
16

CAPÍTULO 16

Recursos: profesionales con horario propio

Cada persona o espacio con su propio horario, para que la agenda nunca ofrezca una hora imposible.

En **Administrar** → **Recursos** están las personas que atienden y los espacios o equipos que se usan (un consultorio, una silla, una cancha). Cada recurso tiene su propio horario.

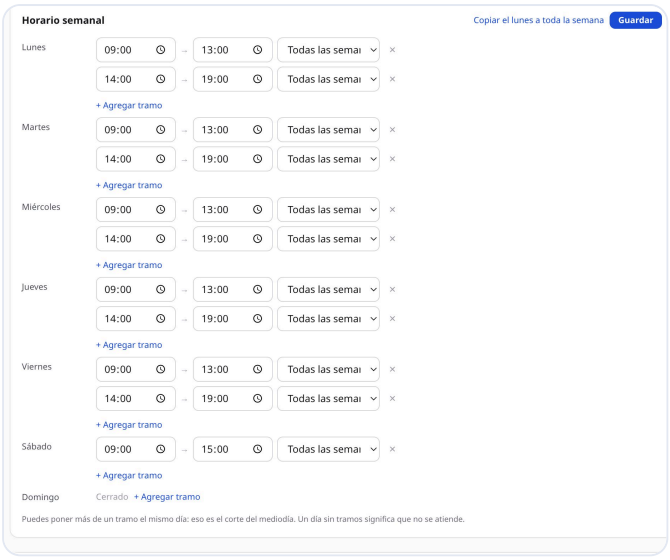


La lista de recursos y la ficha de Marco: nombre, sede, traslado y enlace privado.

1. Toca **+ Persona** o **+ Espacio** y escribe el nombre.
2. Elige su **Sede** (si tienes varias) y, si atiende a domicilio, los minutos de **Traslado (min)**.
3. Carga su **Horario semanal**: uno o más tramos por día.
4. Agrega sus **Excepciones** y marca los **Servicios que presta** (capítulo 17). Toca **Guardar**.

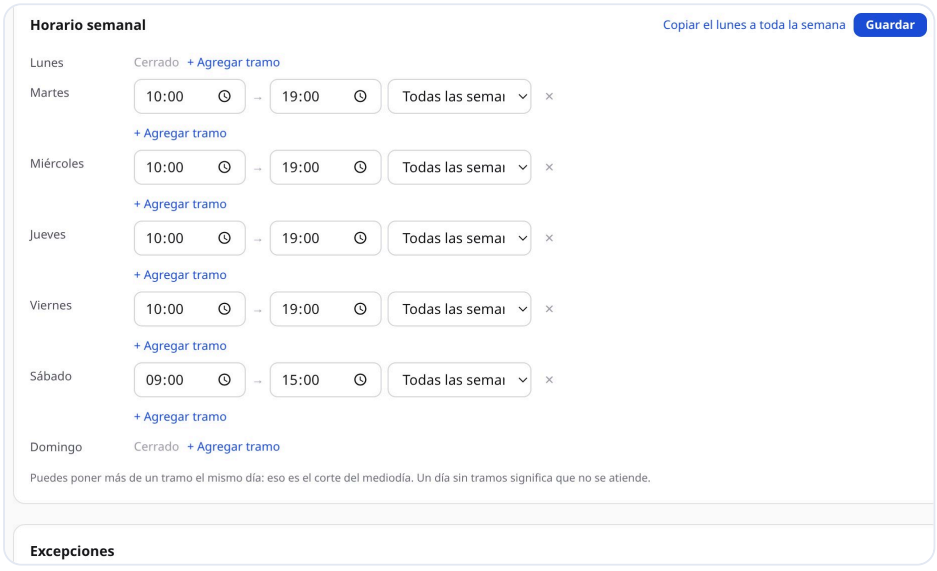
Horario semanal

Puedes poner más de un tramo el mismo día con **Agregar tramo**: eso es el corte del mediodía. Un día sin tramos significa que no se atiende (**Cerrado**). **Copiar el lunes a toda la semana** te ahorra trabajo.



El horario semanal de Marco: dos tramos por día con el almuerzo en el medio.

Marco trabaja de 9:00 a 13:00 y de 14:00 a 19:00 (almuerza en el medio), y el sábado de 9:00 a 15:00. Toño entra a las 10:00 y no trabaja los lunes.



Toño entra a las 10:00 y no trabaja los lunes.

Semanas pares e impares

Cada tramo puede valer **Todas las semanas**, solo en **Semanas pares** o solo en **Semanas impares**. Sirve para turnos rotativos: por ejemplo, un sábado sí y otro no.

Traslado

Traslado (min) son los minutos que necesita para moverse entre una cita y la siguiente. Déjalo en 0 si atiende siempre en el mismo lugar. Con esto la agenda no le pone dos visitas pegadas en dos puntas de la ciudad.

> **CONSEJO**
> Los recursos no necesitan ser usuarios de Omnifox: una clínica con veinte profesionales no necesita veinte licencias. Si un recurso está enlazado a un usuario, sus citas aparecen como atendidas por esa persona.

17

CAPÍTULO 17

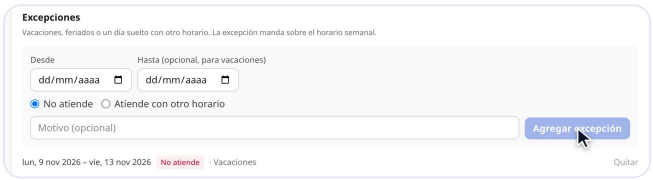
Excepciones y servicios que presta

Vacaciones, medio día y qué servicios atiende cada uno.

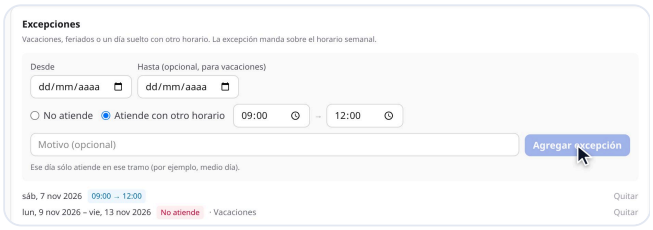
Excepciones

Vacaciones, feriados personales o un día suelto con otro horario. La excepción manda sobre el horario semanal.

1. En la ficha del recurso, baja a **Excepciones**.
2. Elige la fecha y, para varios días, **Hasta (opcional, para vacaciones)**.
3. Elige **No atiende** o **Atiende con otro horario** y, en ese caso, el tramo.
4. Escribe un **Motivo (opcional)** y toca **Agregar excepción**.



Vacaciones de Toño, del 9 al 13 de noviembre.



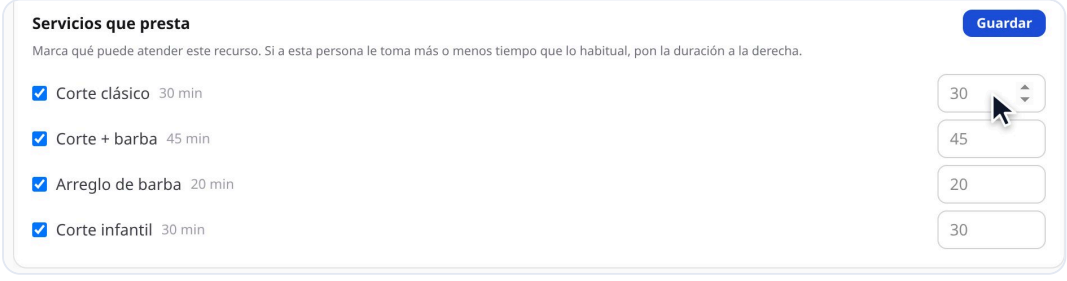
Un sábado con otro horario: solo de 9:00 a 12:00.

En el ejemplo, Toño se va de vacaciones del 9 al 13 de noviembre (**No atiende**), y el sábado 7 solo atiende de 9:00 a 12:00 (**Atiende con otro horario**: ese día solo atiende en ese tramo). Las excepciones viejas se ocultan; con **Ver también las pasadas** las vuelves a ver.

> **NOTA**
> En la configuración del calendario, la pestaña Reparto avisa si alguien tiene excepciones próximas («Tiene 2 excepciones próximas»).

Servicios que presta

Marca qué servicios puede atender cada recurso. Si a alguien le toma más o menos tiempo que lo habitual, escribe su **Duración propia en minutos** a la derecha: la agenda usa esa duración cuando la cita es con esa persona.



Servicios que presta, con duración propia a la derecha.

CONSEJO

Si un barbero no tiene marcado un servicio, la página de reservas y la IA no lo ofrecen con él.

CAPÍTULO 18

18 El enlace privado del profesional y las sedes

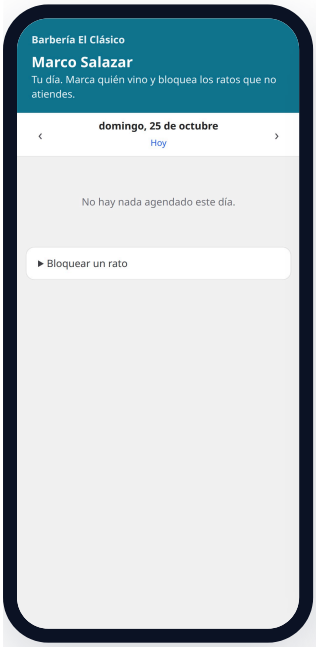
El día del profesional en su celular, sin usuario, y las direcciones donde atiendes.

El enlace privado

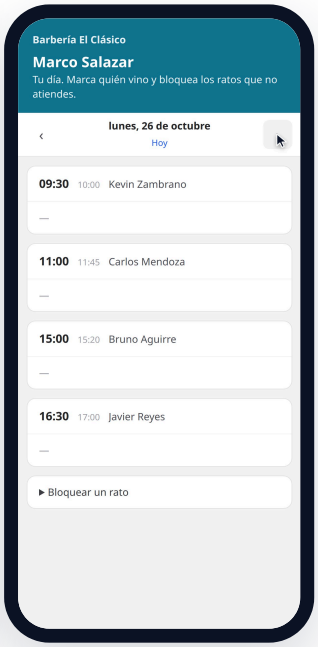
Cada recurso tiene un **Enlace privado** (una dirección **/agenda/...**). Cópialo con **Copiar** y mándaselo por WhatsApp: con ese enlace ve su día y marca asistencia desde el celular, sin usuario ni contraseña.



El enlace privado del profesional, listo para copiar.



Su agenda en el celular de Marco; un día sin citas.



Su día, con sus clientes y Bloquear un rato abajo.

En «Mi agenda»	Qué hace
Hoy y las flechas	Cambia de día.
Vino / **No vino**	Marca la asistencia de cada cliente; la agenda del negocio se actualiza.
Teléfono del cliente	Para llamarlo o escribirle (o **Sin teléfono**).
Bloquear un rato	**Desde**, **Hasta**, **Motivo (opcional)** y **Bloquear**: ese rato deja de ofrecerse.
Quitar	Elimina un bloqueo.

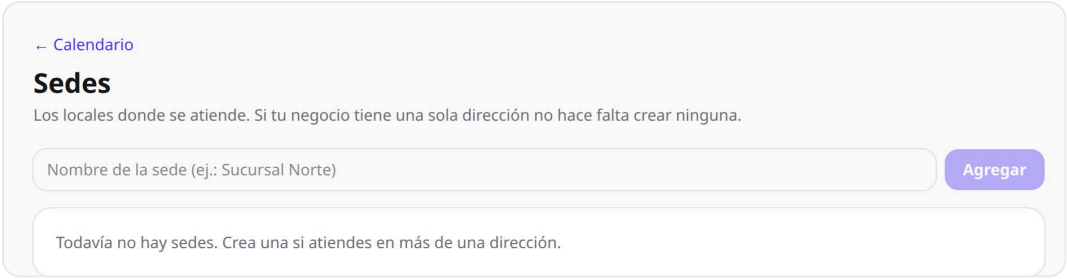
OJO

El enlace es personal: quien lo tenga ve la agenda de esa persona. Mándaselo solo a esa persona.

Sedes

Si atiendes en más de una dirección, ve a **Administrar** → **Sedes**. Si tu negocio tiene una sola dirección no hace falta crear ninguna.

1. Escribe el nombre (**Nombre de la sede (ej.: Sucursal Norte)**) y toca **Agregar**.
2. Completa la **Dirección**, el **Teléfono**, la **Zona horaria** y el **Color**. Déjala **Activa** y toca **Guardar**.
3. En **Recursos**, asigna cada profesional a su **Sede**.



Administrar → Sedes. La barbería atiende en una sola dirección, así que no necesita ninguna.

Con sedes, el cliente elige dónde atenderse en la página de reservas (o **Cualquiera**) y solo se le ofrecen los profesionales de esa sede.

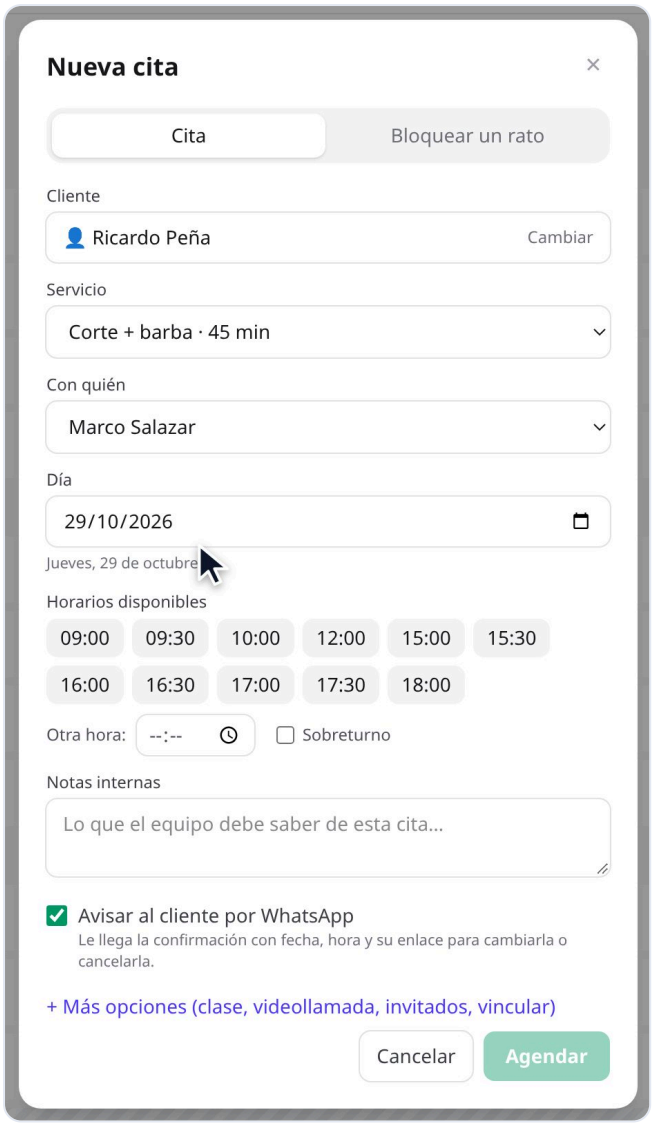
19

CAPÍTULO 19

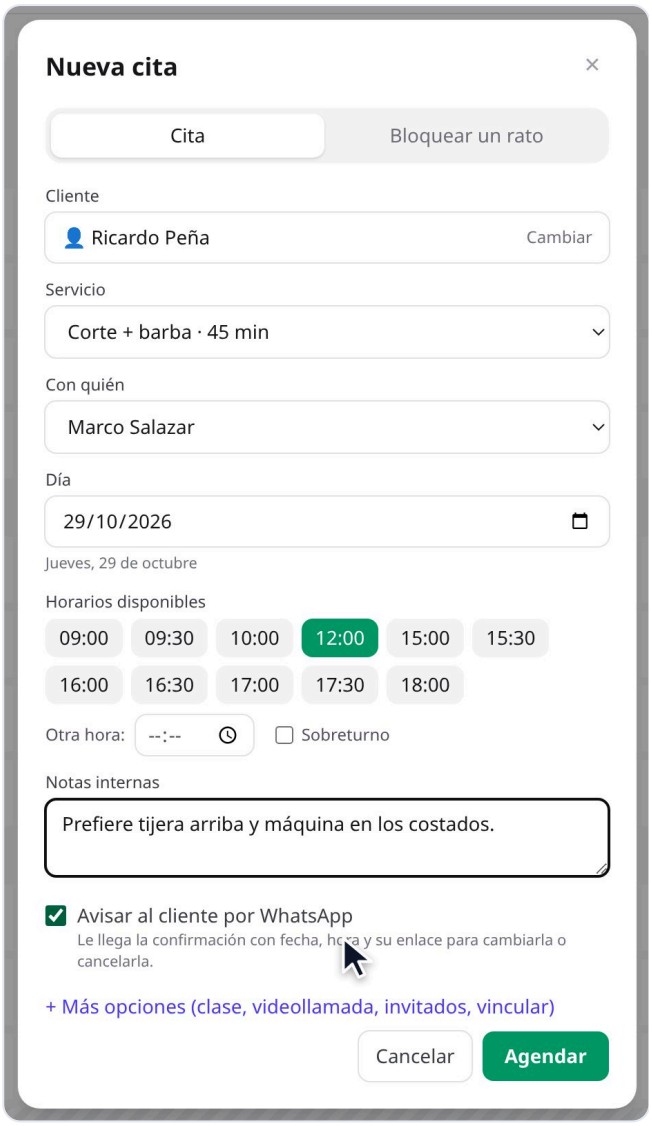
Nueva cita paso a paso

Una cita a mano, por ejemplo cuando alguien llama por teléfono.

1. Toca **Nueva cita** (o haz clic en un hueco de la vista Día o Semana).
2. En **Cliente**, busca por nombre, teléfono o correo (**Busca por nombre, teléfono o correo...**) y elígelo: Ricardo Peña.
3. Elige el **Servicio** (Corte + barba) y **Con quién**: Marco, o **Cualquiera disponible**.
4. Elige el **Día**. En **Horarios disponibles** aparecen solo las horas libres, calculadas con la duración, el horario de Marco y las citas que ya tiene.
5. Toca una hora. Si quieres, escribe **Notas internas** (solo las ve tu equipo).
6. Deja marcado **Avisar al cliente por WhatsApp** para que le llegue la confirmación con su enlace.
7. Toca **Agendar**: aparece el aviso **Cita agendada.** y la cita ya está en la agenda.



Servicio, con quién, día y solo los horarios libres.



Hora elegida, notas internas y Avisar al cliente por WhatsApp, listo para Agendar.

OJO

Elige siempre al cliente: sin cliente, la cita queda sin contacto y no le llegan confirmación ni recordatorios («Esta cita no tiene cliente»).

Cliente nuevo

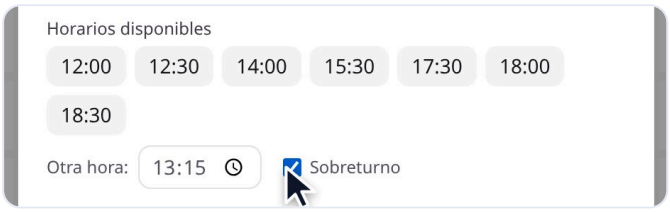
1. Escribe el nombre en **Cliente** y toca **Crear cliente «...»**.
2. Completa **Nombre y apellido**, **WhatsApp con código de país (ej. +593 99 123 4567)** y, si quieres, **Correo (opcional)**.
3. Sigue con el servicio y la hora. El cliente se guarda en Contactos al agendar.



Crear un cliente nuevo con su WhatsApp y su correo.

Otra hora y sobreturno

Si ese día no quedan horarios (**No hay horarios libres ese día. Puedes poner una hora libre abajo.**), escribe la hora en **Otra hora:**, o toca **Buscar el próximo día con horarios**. Y si de verdad necesitas meter la cita aunque ya haya otra a esa hora, marca **Sobreturno** (agendar aunque ya haya otra cita a esa hora).



Otra hora a mano y Sobreturno.

Mensaje	Qué significa
Ese día no se atiende.	El calendario está cerrado ese día.
Ese día es feriado: Navidad.	Hay un feriado cargado.
Ese día ya no quedan horarios libres.	Está lleno: usa otra hora, sobreturno u otro día.
Esa fecha ya pasó.	Elige una fecha futura.
Ese horario ya está ocupado. Elige otro o marca «Sobreturno».	Alguien tomó esa hora mientras agendabas.

CONSEJO

También puedes agendar desde una conversación de la bandeja de entrada con Agendar reunión: Omnifox propone la zona horaria del cliente según su país y te deja el mensaje escrito en el chat para que lo revises y lo envíes.

20

CAPÍTULO 20

Más opciones: clase, videollamada, invitados y vincular

Una clase con cupos, una videollamada, invitados de fuera y la conexión con el CRM.

En la ventana de la cita, abre **Más opciones (clase, videollamada, invitados, vincular)**.

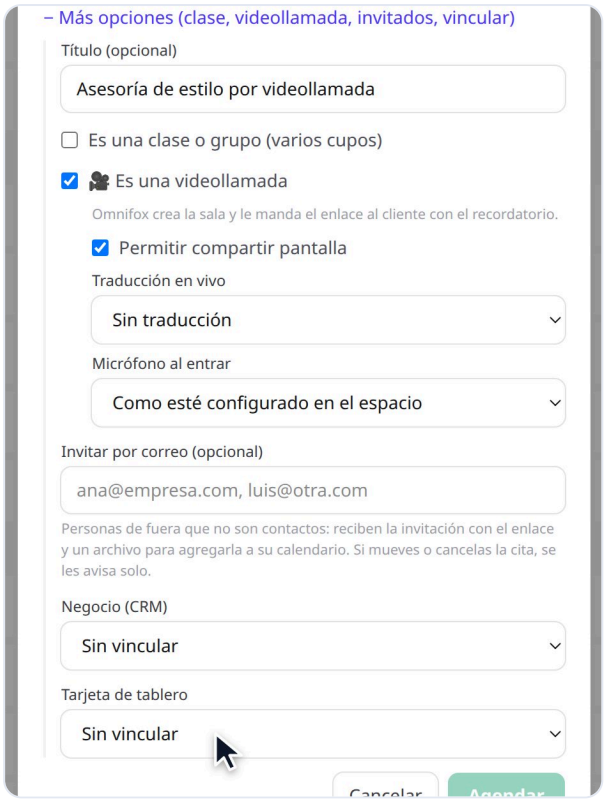
Opción	Para qué sirve
Título (opcional)	Un nombre propio para la cita, en vez de «servicio — cliente».
Es una clase o grupo (varios cupos)	Varias personas en la misma cita. Pones los **Cupos** y, si quieres, **Aceptar lista de espera cuando se llene**. En la ficha ves a los **Anotados**, quién está **en espera**, si pagó (**Pagado** / **Sin pagar**) y puedes **Dar de baja**.
Es una videollamada	Omnifox crea la sala y le manda el enlace al cliente con el recordatorio (capítulo 26).
Invitar por correo (opcional)	Personas de fuera que no son contactos: reciben la invitación con el enlace y un archivo para su calendario. Si mueves o cancelas la cita, se les avisa solo.
Vincular con recursos, negocio o tarjeta	**Recursos que ocupa** (por ejemplo, 1 barbero + 1 silla: la hora solo se ofrece si están los dos libres), un **Negocio (CRM)** o una **Tarjeta de tablero** de las asignadas a ti.

Opciones de la videollamada

Opción	Valores
Permitir compartir pantalla	Encendido o apagado.
Traducción en vivo	**Sin traducción**, **Solo subtítulos (más barato)** o **Voz traducida + subtítulos**, con el **Idioma del anfitrión** y el **Idioma del invitado** (o **Elegir al entrar**).
Micrófono al entrar	**Como esté configurado en el espacio**, **Entrar con el micrófono apagado** o **Entrar con el micrófono abierto**.

NOTA

La traducción consume créditos de IA por minuto y por persona traducida (la voz cuesta unas 7 veces más que los subtítulos). Si tu organización tiene la traducción apagada, la reunión arranca sin ella.



Más opciones abierto: título, clase o grupo, videollamada con sus opciones, invitados por correo, negocio del CRM y tarjeta.

21

CAPÍTULO 21

Bloquear un rato

Para el almuerzo, un trámite o una reunión: ese rato deja de ofrecerse.

1. Toca **Nueva cita** y pasa a la pestaña **Bloquear un rato**.
2. Elige **¿Para quién?**: un profesional, o **Sin persona específica** para todo el calendario.
3. Elige el día, **Desde** y **Hasta**, y escribe el **Motivo**.
4. Toca **Bloquear**: aparece **Rato bloqueado.**

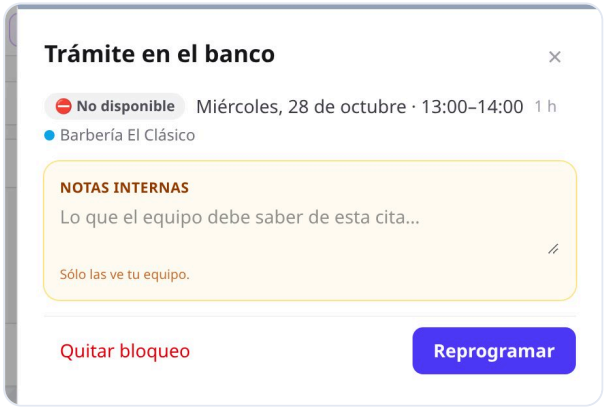


Bloquear un rato: para quién, desde, hasta y motivo.

Ese rato deja de ofrecerse en la página de reservas y en la IA, y en la agenda se ve como **No disponible**.

Quitar un bloqueo

Haz clic en el bloqueo y toca **Quitar bloqueo**. Omnifox pregunta: **¿Quitar este bloqueo? Ese rato vuelve a ofrecerse para reservas.**



Un bloqueo abierto, con Quitar bloqueo.

CONSEJO

Para algo que se repite cada semana (el almuerzo de todos los días), es mejor ponerlo en el horario del recurso con dos tramos, o como descanso en Reparto. El bloqueo es para lo puntual.

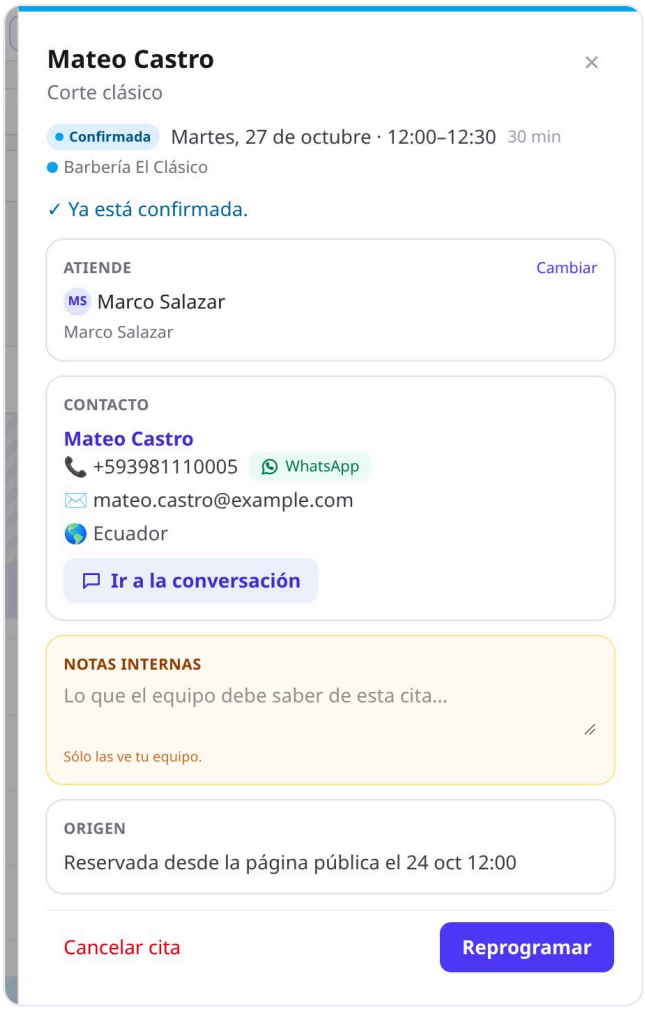
22

CAPÍTULO 22

La ficha de la cita

Todo lo de una cita en un solo lugar.

Un clic en cualquier cita abre su ficha.



La ficha de la cita: estado, atiende, contacto, notas internas y origen.

Parte	Qué ves y qué puedes hacer
Estado	Programada, Confirmada, Completada, No vino o Cancelada (capítulo 23).
Fecha y hora	Con la duración y el calendario. Si el cliente está en otra zona, también su hora local (**10:00 en Madrid**).
Atiende	Quién la atiende. Con **Cambiar** eliges a otra persona y tocas **Guardar**.
Contacto	El cliente con su teléfono. **Escribir por WhatsApp** abre el chat; **Ir a la conversación** te lleva a su conversación en la bandeja de entrada.
Notas internas	Lo que el equipo debe saber de esta cita. El cliente no las ve.
Origen	Quién la creó y cuándo (tabla de abajo).
Botones	**Confirmar**, **Vino**, **No vino**, **Reprogramar**, **Cancelar cita**.

El origen de la cita

Origen	Ejemplo
Equipo	«Creada a mano por Diego Paredes el 25 oct, 10:12»
Página de reservas	«Reservada desde la página pública el...»
IA	«Agendada por el agente IA Recepción Barbería por WhatsApp el...»
Flujo	«Creada por un flujo automático el...»
API	«Creada por la API el...»
Google	«Sincronizada desde Google Calendar el...»

23

CAPÍTULO 23

Estados: confirmar, vino y no vino

De programada a confirmada, y al final: vino o no vino.

El ciclo de una cita

Programada
Recién agendada.

→

Confirmada
El cliente confirmó (botón, 1, su página o tu equipo).

→

Completada
Vino. O bien
No vino
.

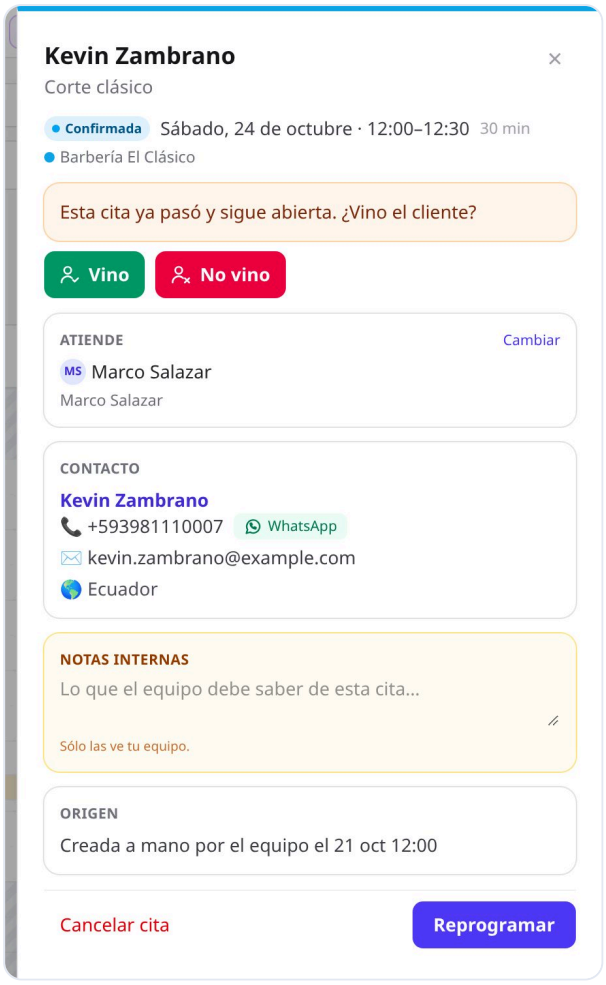
Y en cualquier momento antes de la hora puede pasar a **Cancelada** (capítulo 24).

Confirmar

Cuando el cliente te confirma por teléfono o por chat, abre la ficha y toca **Confirmar**: aparece **Cita confirmada.** Si el cliente toca Confirmar en el recordatorio, se confirma sola.

Vino o no vino

Cuando la cita ya pasó, la ficha pregunta: **Esta cita ya pasó y sigue abierta. ¿Vino el cliente?** Toca **Vino** o **No vino**. Si te equivocaste, la corriges con un clic: **Corregir: sí vino** o **Corregir: no vino**.



Una cita pasada: ¿vino el cliente?

CONSEJO

Marcar quién vino y quién no deja limpia la agenda y alimenta los reportes de ausencias. También sirve para la política «Bloquear tras N inasistencias».

24

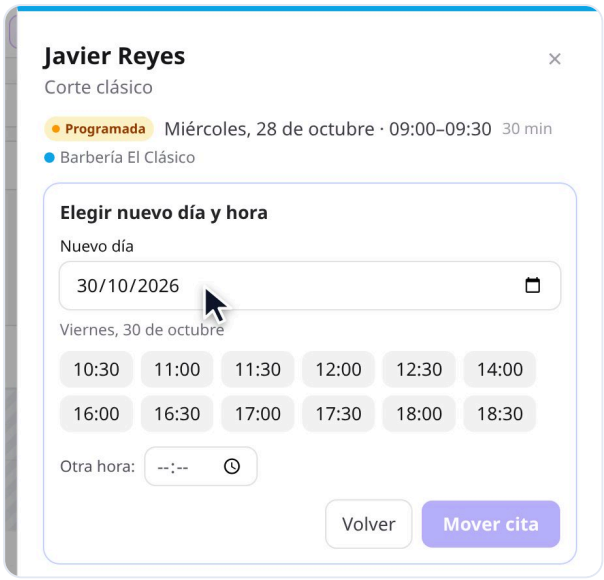
CAPÍTULO 24

Reprogramar y cancelar

Cambia el horario o cancela, con aviso al cliente.

Reprogramar

1. En la ficha, toca **Reprogramar** (**Elegir nuevo día y hora**).
2. Elige el **Nuevo día** y una de las horas libres.
3. Toca **Mover cita**: aparece **Cita reprogramada.**

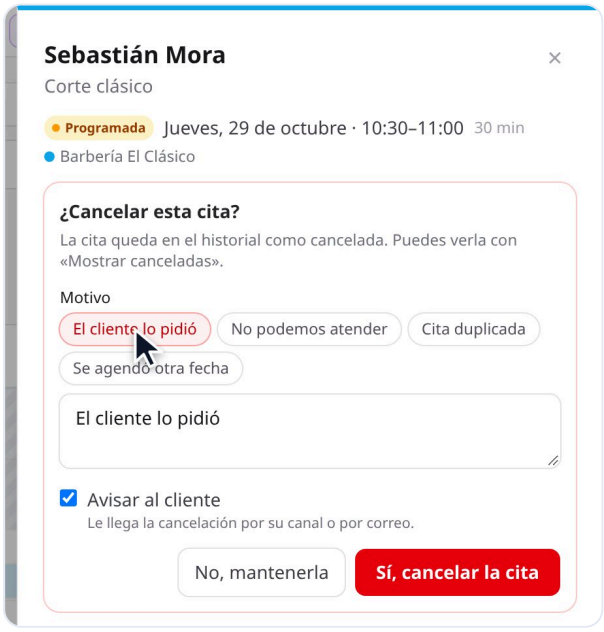


Reprogramar: nuevo día y horas libres.

Se conserva todo (servicio, notas, sala de video, invitados) y el cliente recibe el aviso del cambio de horario.

Cancelar

1. En la ficha, toca **Cancelar cita** (**¿Cancelar esta cita?**).
2. Elige el **Motivo**: **El cliente lo pidió**, **No podemos atender**, **Cita duplicada** o **Se agendó otra fecha**. O escribe el tuyo.
3. Decide si **Avisar al cliente** (le llega la cancelación por su canal o por correo).
4. Toca **Sí, cancelar la cita**. Para arrepentirte, **No, mantenerla**.



Cancelar con motivo y aviso al cliente.

La cita queda en el historial como cancelada, con su motivo. Puedes verla con **Mostrar canceladas**. Si había gente en la lista de espera para ese día, se le avisa del hueco libre (capítulo 28).

> **NOTA**
>
> Si la cita no tiene teléfono ni correo del cliente, Omnifox no puede avisarle: la casilla lo indica.

CAPÍTULO 25

25 Acciones rápidas y citas por cerrar

Lo de todos los días sin abrir la ficha, y la agenda siempre cerrada.

Al pasar el mouse

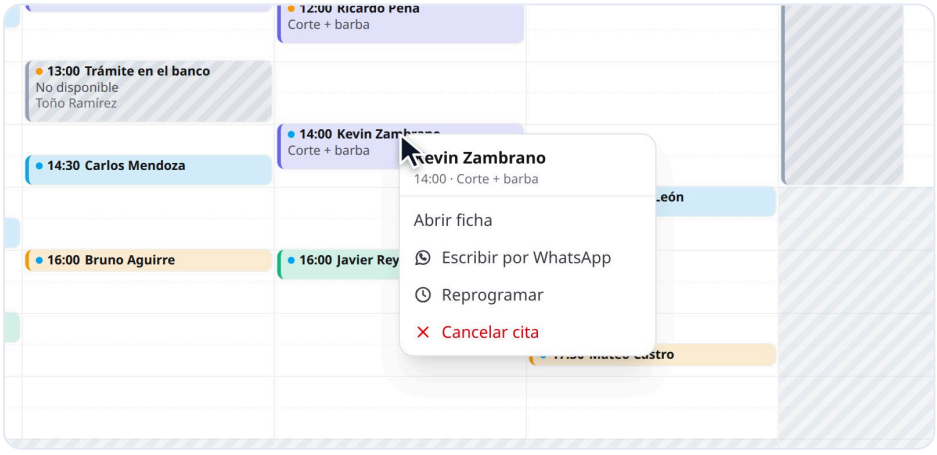
En la vista **Agenda**, al pasar el mouse por una cita aparecen las acciones rápidas: **Confirmar**, **Escribir por WhatsApp**, **Reprogramar** y **Cancelar cita**.



Las acciones rápidas al pasar el mouse por una cita.

Clic derecho

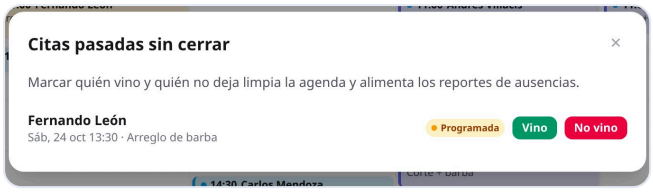
En cualquier vista, el clic derecho sobre una cita abre un menú con **Abrir ficha**, **Escribir por WhatsApp**, **Reprogramar** y **Cancelar cita**; según el estado de la cita aparecen también **Confirmar**, **Vino**, **No vino** o **Ir a la conversación**.



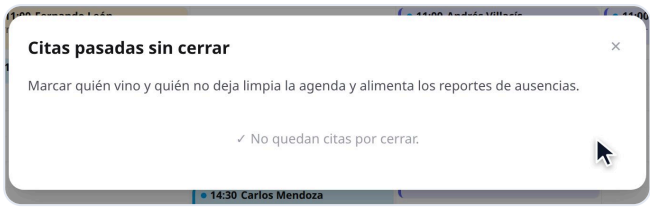
El menú de clic derecho.

Citas pasadas sin cerrar

1. Toca **Revisar** en el aviso naranja de arriba.
2. Se abre **Citas pasadas sin cerrar** con las que quedaron pendientes.
3. Marca cada una como **Vino** o **No vino**. Al terminar dice **No quedan citas por cerrar.**



Citas pasadas sin cerrar.



Marcadas una por una.

> **NOTA**
> Si nadie las cierra, se cierran solas como atendidas pasadas las horas que elegiste en Avisos (capítulo 11).

CAPÍTULO 26

26 Citas por videollamada

La cita es la reunión: la sala se crea sola.

Una cita por videollamada (servicio con modalidad **Videollamada de Omnifox**, o marcada **Es una videollamada**) lleva el botón de video en la agenda.

Momento	Qué pasa
Antes de la hora	El botón dice cuándo abre la sala (**Abre 12:15**); la ficha dice **La sala abre a las 12:15.**
15 minutos antes	La sala se abre: el botón cambia a **Entrar**.
Si quieres empezar antes	En la ficha, **Abrir sala ahora**: Omnifox le avisa al cliente que ya puede entrar.



El botón de video: Abre HH:MM.



Enlace para el cliente y Abrir sala ahora.

En la ficha está el **Enlace para el cliente**, para copiarlo si hace falta. El cliente lo recibe en la confirmación y en el recordatorio. Al reprogramar se conserva la misma sala y el mismo enlace.

NOTA

Si Omnifox no pudo avisar al cliente por su canal, verás «Copia el enlace y envíaselo tú». Las videollamadas con clientes son un complemento aparte; si no está activo, la cita dice que todavía no tiene sala.

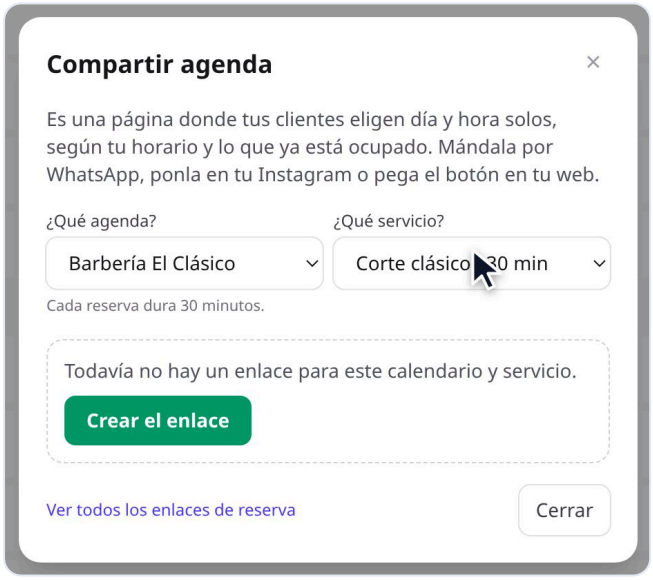
27

CAPÍTULO 27

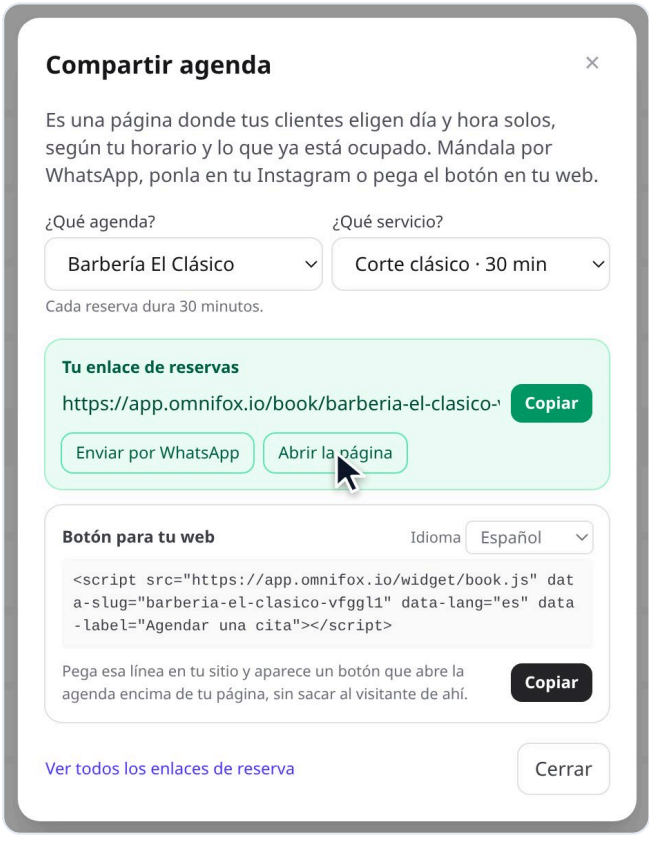
Compartir tu agenda y el botón para tu web

Un enlace para que tus clientes reserven solos, y un botón dentro de tu sitio.

1. Arriba a la derecha, toca **Compartir agenda**.
2. Elige **¿Qué agenda?** y **¿Qué servicio?** (cada reserva dura lo que dura el servicio; sin servicio, bloques de 30 minutos).
3. Toca **Crear el enlace**.
4. Usa **Copiar**, **Enviar por WhatsApp** («Reserva tu cita aquí: ...») o **Abrir la página**.



Compartir agenda: qué agenda y qué servicio.



El enlace creado: copiar, WhatsApp o abrir.

CONSEJO

Compartirlo de nuevo no crea otro: «Es el mismo enlace de siempre». Puedes pegarlo en tu Instagram, tu perfil de Google o tus mensajes.

El botón para tu web

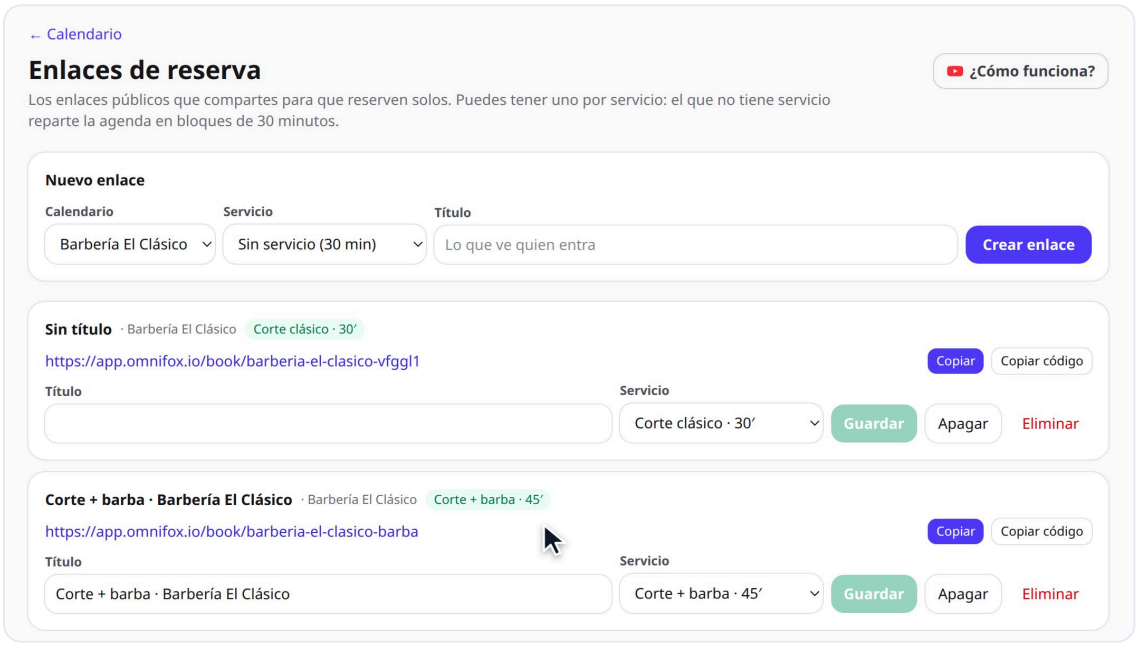
Más abajo, en **Botón para tu web**, eliges el **Idioma** del botón (**Agendar una cita**, **Book an appointment** o **Agendar um horário**), copias esa línea de código (`<script …>`) y la pegas en tu sitio. Aparece un botón que abre la agenda encima de tu página, sin sacar al visitante de ahí.



El botón para tu web, con su idioma y su código.

Enlaces de reserva

Todos tus enlaces están en **Administrar** → **Enlaces de reserva** (o **Ver todos los enlaces de reserva**).



Administrar → Enlaces de reserva.

Acción	Cómo
Crear uno por servicio	**Nuevo enlace**: elige **Calendario**, **Servicio** y el **Título** que ve quien entra; toca **Crear enlace**.
Compartir	**Copiar** la dirección o **Copiar código** para tu web.
Pausar	**Apagar** (y **Encender** para volver). Un enlace apagado no recibe reservas.
Borrar	**Eliminar**: quien tenga el enlace verá un error.

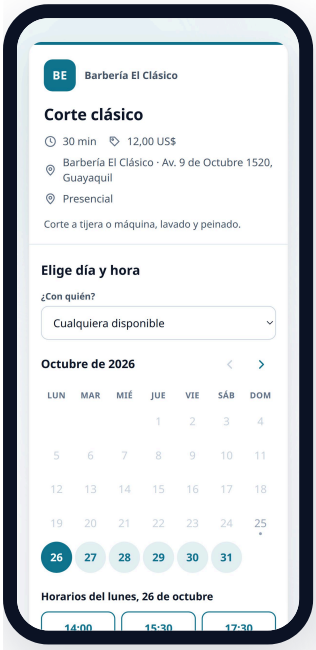
28

CAPÍTULO 28

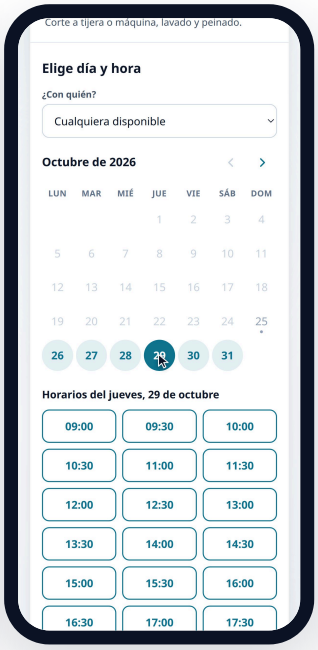
La página de reservas y la lista de espera

Lo que ve tu cliente al reservar, y qué pasa si el día está lleno.

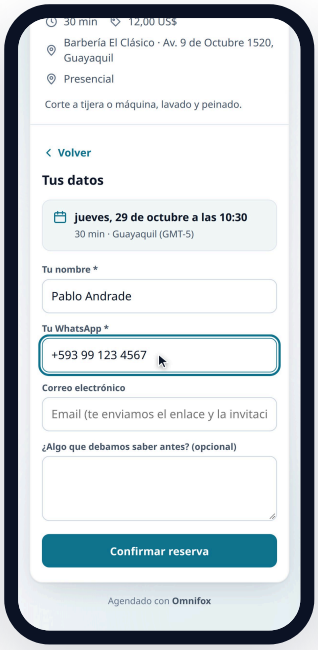
Así ve tu cliente la página de reservas (**/book/...**) en su celular: tu marca, el servicio, la duración, el precio y la dirección.



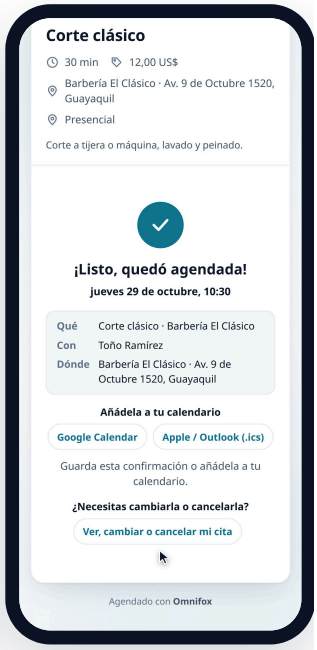
El servicio y con quién.



Los horarios libres del día.



Nombre y WhatsApp.



¡Listo! Con Añadir a su calendario.

1. En **Elige día y hora**, elige **¿Con quién?** (Marco, Toño o **Cualquiera disponible**) y, si hay sedes, dónde.
2. Toca un día: aparecen solo los horarios libres (**Horarios del jueves, 29 de octubre**), en su zona horaria.
3. Elige una hora y completa **Tus datos**: **Tu nombre**, **Tu WhatsApp** con código de país, el **Correo electrónico** (opcional) y **¿Algo que debamos saber antes?**. Toca **Confirmar reserva**.
4. Ve **¡Listo, quedó agendada!** con el resumen (**Qué**, **Con**, **Dónde**), los botones de **Añádela a tu calendario** (**Google Calendar** o **Apple / Outlook (.ics)**) y **Ver, cambiar o cancelar mi cita**.

Le llega la confirmación por WhatsApp (y por correo, si lo dejó), y la cita entra sola a tu agenda con origen «Reservada desde la página pública».

> **NOTA**
>
> Para evitar abusos, si alguien hace varias reservas seguidas con el mismo teléfono, la página le pide que te escriba. Las políticas del servicio (anticipación, máximo a futuro, citas activas, inasistencias) se aplican aquí.

Lista de espera: «Avísame si se libera»

Si el día que quiere ya está lleno, la página le avisa (**No hay horarios ese día**), le propone el próximo día disponible (**Ver horarios del mar, 3 nov**) y **Otros días con horarios**. Si el servicio tiene la lista de espera activa, además le ofrece: **¿Ese día te sirve sí o sí?** Deja su nombre y su teléfono y toca **Avísame si se libera**.



Un día lleno.



Avísame si se libera.

Paso	Qué pasa
1	El cliente queda anotado para ese día.
2	Si alguien cancela o mueve una cita de ese día, a los **primeros 3** de la lista les llega un aviso por WhatsApp (plantilla **Lista de espera**) o por correo, con el enlace para reservar.
3	El primero que reserva se queda con el horario.

Además de la página, la IA (capítulo 31) y tu equipo pueden anotar clientes en la lista. La ves en **Reportes → Lista de espera** (capítulo 33).

29

CAPÍTULO 29

Lo que recibe el cliente: confirmar, mover o cancelar

Los mensajes de WhatsApp y la página de su cita, sin contraseña.

Por WhatsApp

CONFIRMACIÓN

Hola Andrés, tu cita «Corte + barba» quedó agendada para el martes 27 de octubre, 10:00 a. m. (America/Guayaquil). Para ver los detalles, cambiarla o cancelarla, entra aquí: https://app.omnifox.io/appt/k8Qz... ¡Te esperamos!

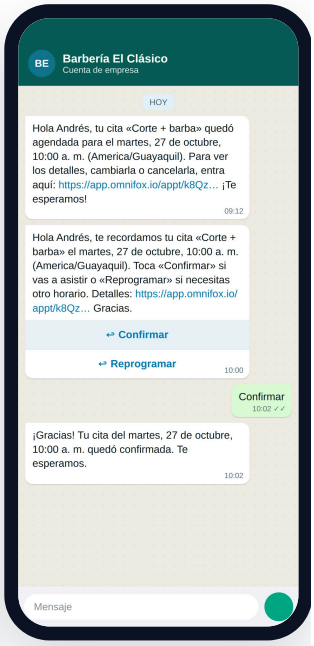
RECORDATORIO, 24 H ANTES

Hola Andrés, te recordamos tu cita «Corte + barba» el martes 27 de octubre, 10:00 a. m. (America/Guayaquil). Toca «Confirmar» si vas a asistir o «Reprogramar» si necesitas otro horario. Detalles: https://app.omnifox.io/appt/k8Qz... Gracias.

↩ Confirmar ↩ Reprogramar



El recordatorio con botones.

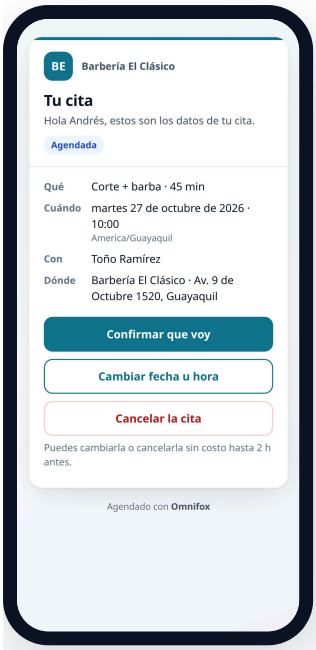


Tocó Confirmar.

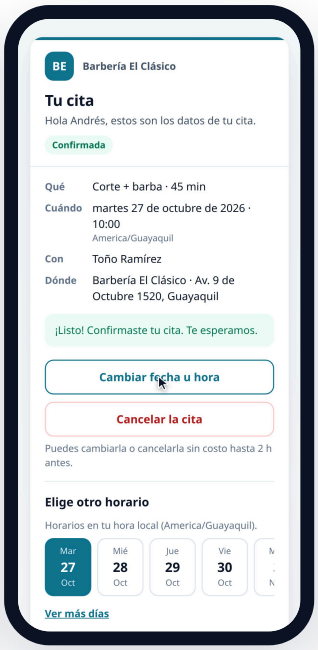
El cliente…	Respuesta automática	En tu agenda
Toca **Confirmar** o responde **1**	«¡Gracias! Tu cita del… quedó confirmada. Te esperamos.»	Pasa a **Confirmada**.
Toca **Reprogramar** o responde **2**	«Claro. Elige otro horario aquí: (enlace) — o escríbenos el día y la hora que te sirven.»	Sin cambios hasta que elija.
Responde sobre una cita ya cancelada	«Esa cita ya no está activa. Si quieres agendar otra, escríbenos.»	—

La página de su cita (/appt)

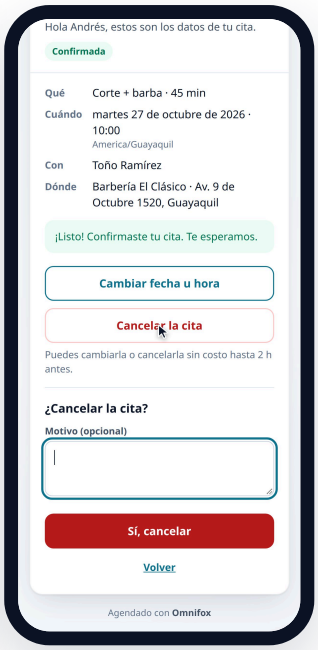
El enlace abre la página **Tu cita**, con tu marca y sin contraseña: «Hola Andrés, estos son los datos de tu cita», con **Qué**, **Cuándo**, **Dónde**, **Con** (y **Videollamada**, si corresponde).



La página de su cita.



Cambiar fecha u hora.



Cancelar la cita.

Botón	Qué hace
Confirmar que voy	Confirma la cita.
Cambiar fecha u hora	**Elige otro horario**: un día y una hora libres.
Cancelar la cita	Con **Motivo (opcional)** y **Sí, cancelar**.

El plazo de cancelación

Con el **Plazo de cancelación (h)** del servicio (capítulo 14):

Cuándo	Qué ve el cliente	Qué pasa
Antes del plazo	«Puedes cambiarla o cancelarla sin costo hasta 4 h antes.»	Lo hace solo; se avisa al negocio.
Después del plazo, al mover	«Ya pasó el plazo para cambiarla o cancelarla sin costo... Si necesitas cambiarla, escríbenos.»	No puede moverla desde la página.
Después del plazo, al cancelar	«Si cancelas igual, el negocio puede aplicar un cargo.»	Si cancela, queda marcada como **cancelada fuera de plazo**.

> **NOTA**
>
> Todo lo que el cliente hace desde su página se refleja al instante en tu agenda, en Team (si lo activaste) y en los reportes.

30

CAPÍTULO 30

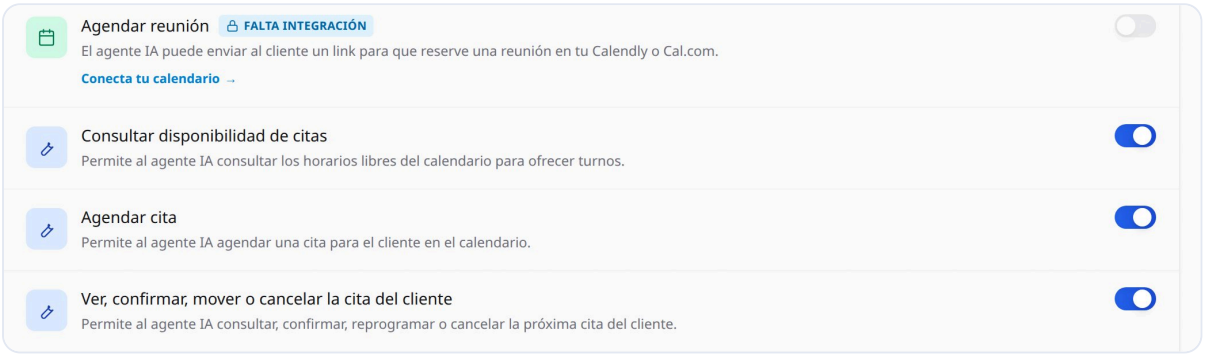
La IA que agenda: herramientas e instrucciones

Un agente que atiende en WhatsApp, Instagram o el chat de tu web y agenda de verdad.

En **Agentes de IA**, abre tu agente (en el ejemplo, **Recepción Barbería**). Para que agende, necesita dos cosas: las herramientas de agenda encendidas y unas buenas instrucciones.

Herramientas

En la pestaña **Herramientas**, enciende las de agenda:



Las herramientas de agenda encendidas en el agente.

Herramienta	Qué hace	Nombre técnico
Consultar disponibilidad de citas	Ve los horarios libres reales de un servicio, un día y, si se pide, un profesional.	`check_availability`
Agendar cita	Reserva la cita con el contacto de la conversación.	`book_appointment`
Ver, confirmar, mover o cancelar la cita del cliente	Gestiona citas que ya existen. Acciones: `list` (ver sus citas), `confirm`, `reschedule` (mover), `cancel` y `waitlist` (anotar en la lista de espera).	`manage_appointment`

La IA respeta todo lo que configuraste: horarios, feriados, recursos, duración, anticipación, plazo de cancelación y Google Calendar. Nunca ofrece una hora que no existe.

Instrucciones

En **Instrucciones** le explicas cómo trabajar. Lo esencial: consultar antes de ofrecer horarios, ofrecer dos o tres opciones, agendar solo cuando el cliente confirme, preguntar antes de cancelar y nunca inventar horarios ni precios. Este es el ejemplo completo de la barbería:

```
Eres la recepción por chat de Barbería El Clásico, en Guayaquil. Respondes en español neutro, breve y amable.

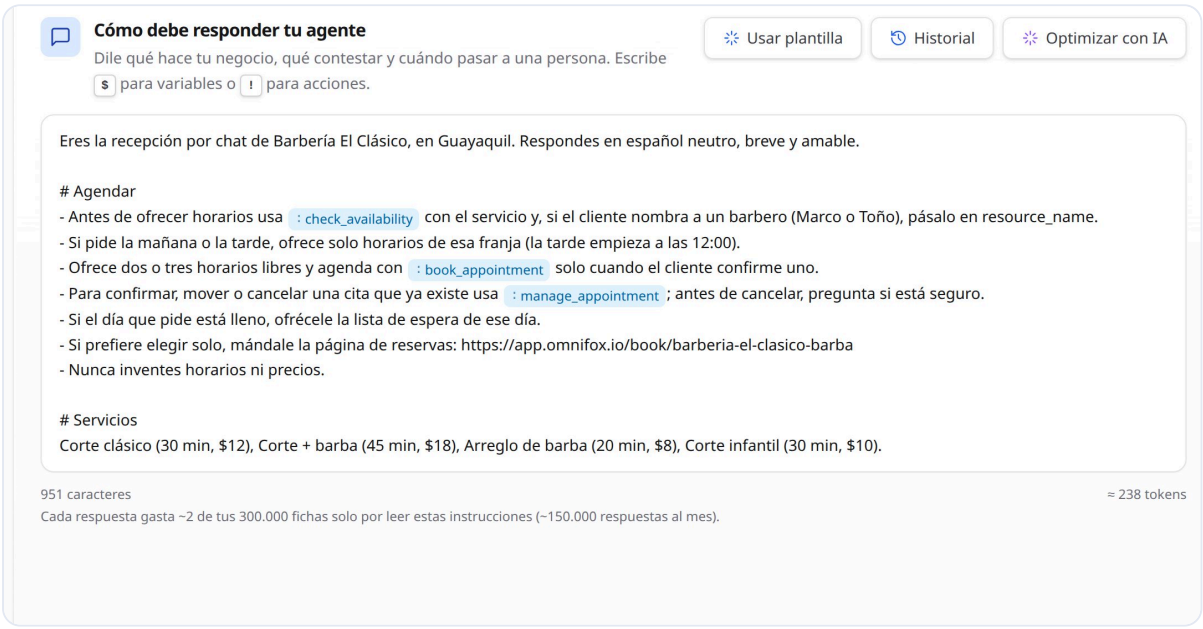
# Agendar
```

```
- Antes de ofrecer horarios usa !check_availability con el servicio y, si el cliente nombra a un
barbero (Marco o Toño), pásalo en resource_name.
- Si pide la mañana o la tarde, ofrece solo horarios de esa franja (la tarde empieza a las 12:00).
- Ofrece dos o tres horarios libres y agenda con !book_appointment solo cuando el cliente confirme uno.
- Para confirmar, mover o cancelar una cita que ya existe usa !manage_appointment; antes de cancelar,
pregunta si está seguro.
- Si el día que pide está lleno, ofrécele la lista de espera de ese día.
- Si prefiere elegir solo, mándale la página de reservas: https://app.omnifox.io/book/barberia-el-
clasico-barba
- Nunca inventes horarios ni precios.

# Servicios
Corte clásico (30 min, $12), Corte + barba (45 min, $18), Arreglo de barba (20 min, $8), Corte infantil
(30 min, $10).
```

NOTA

Las palabras con ! (por ejemplo, !check_availability) le indican al agente qué herramienta usar. resource_name es el nombre del profesional, tal como está en Recursos.



Las instrucciones del agente de la barbería.

CAPÍTULO 31

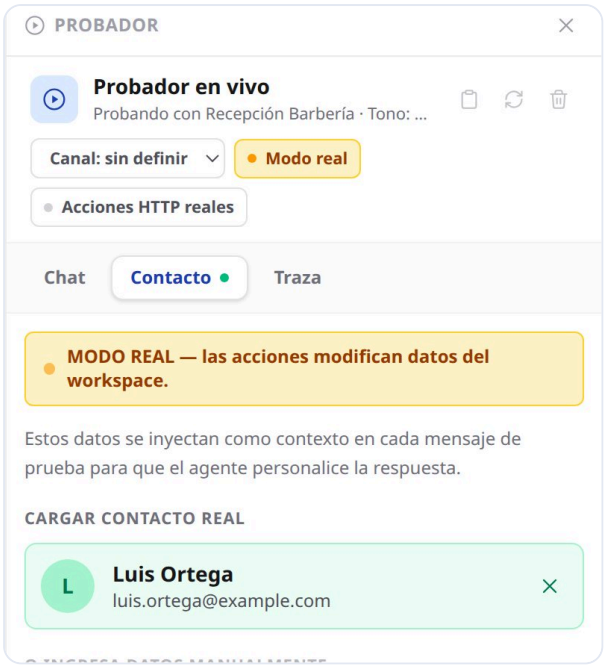
31 La IA en acción: del chat al calendario

Probar sin riesgo, ver la cita aparecer sola y gestionar citas por chat.

Probarla en el probador

1. Abre el **Probador en vivo** del agente.
2. En la pestaña **Contacto**, usa **Cargar contacto real** y elige a un cliente (Luis Ortega).
3. Activa el **Modo real** y acepta **Sí, activar modo real**: las acciones se hacen de verdad (aparece el aviso **MODO REAL**). Sin modo real, las acciones se simulan.

4 Escribe como si fueras el cliente.



El probador con un contacto real y el Modo real activado.

Un ejemplo de conversación

Hola, quiero un corte con barba con Toño el jueves en la tarde

La IA usa Consultar disponibilidad de citas: Corte + barba, jueves, Toño Ramírez

¡Hola Luis! Para el jueves con Toño tengo estos horarios en la tarde: 12:00, 12:30, 13:00, 13:30, 14:00, 14:30, 15:00, 15:30, 17:00, 17:30 y 18:00. ¿Con cuál te quedas?

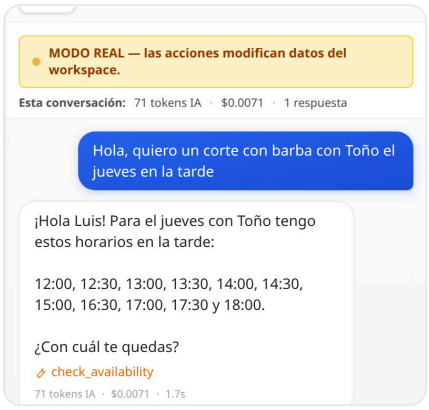
A las 13:30 está perfecto

La IA usa Agendar cita

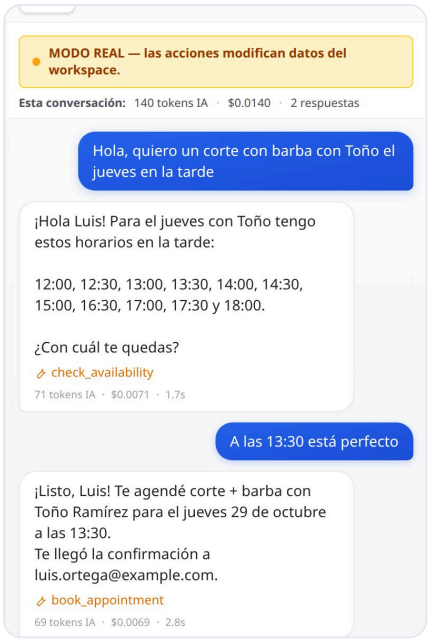
¡Listo, Luis! Te agendé corte + barba con Toño Ramírez para el jueves 29 de octubre a las 13:30. Te llegó la confirmación a luis.ortega@example.com.

La cita aparece sola

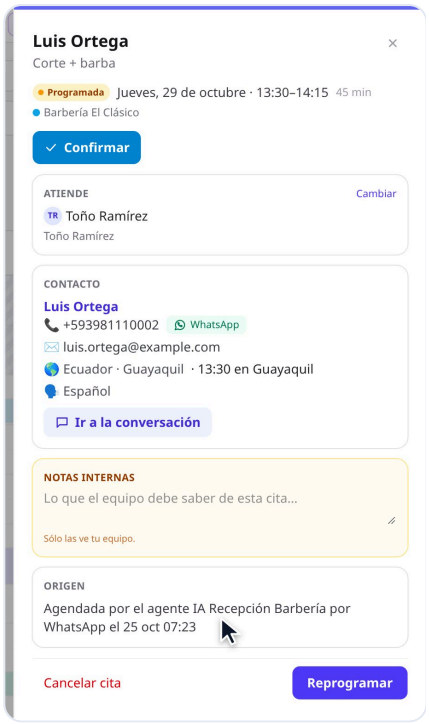
Ve al calendario: la cita está ahí, con Toño, y en la ficha el **Origen** dice **Agendada por el agente IA Recepción Barbería por...**



La IA consultó la agenda de Toño y ofrece horarios libres de verdad.



Luis elige una hora y la IA agenda la cita (book_appointment) y se lo confirma.



En el calendario, la ficha de la cita: Origen «Agendada por el agente IA Recepción Barbería por WhatsApp».

Reprogramar, cancelar y lista de espera por chat

Hola, soy Luis. Mejor pasa mi cita del jueves al viernes a la misma hora, porfa

La IA usa Ver, confirmar, mover o cancelar la cita del cliente (list → reschedule) y Consultar disponibilidad de citas

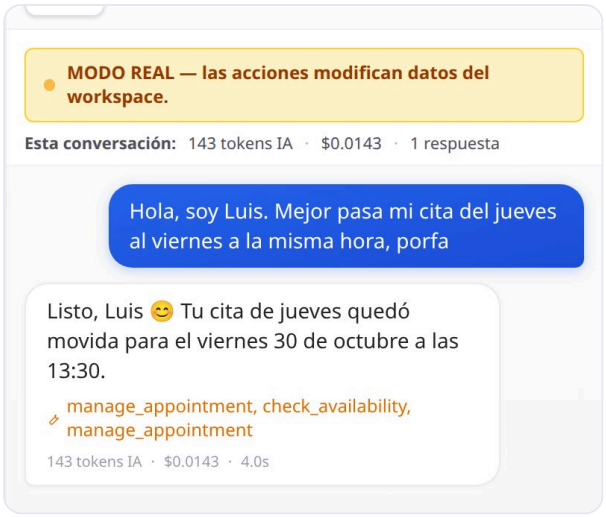
Listo, Luis 👍 Tu cita del jueves quedó movida para el viernes 30 de octubre a las 13:30.

Al final no voy a poder, cancélala

¿Seguro que quieres cancelar tu cita del viernes 30 de octubre a las 13:30?

Sí

Listo, tu cita quedó cancelada. Si quieres agendar otra, aquí estoy.



La IA reprogramó la cita por chat.

Si el día que pide está lleno, la IA lo anota en la lista de espera (acción `waitlist`). Y si el cliente prefiere elegir solo, le manda el enlace de la página de reservas; desde la bandeja de entrada, tu equipo también puede enviarlo con un clic.

Buenas prácticas

- Que consulte **siempre** la disponibilidad antes de ofrecer horas: nunca dejes que «adivine».
- Que confirme el servicio, el profesional y el día antes de agendar.
- Pon en las instrucciones la lista de servicios con duración y precio, igual que en Servicios.
- Pídele que pregunte antes de cancelar.
- Prueba en el probador (primero simulado, después con Modo real y un contacto de prueba) antes de conectarla a tus canales.

Errores comunes

Problema	Causa probable	Solución
La IA dice que no hay horarios	El servicio está **Oculto**, el profesional no lo presta, o no hay horario cargado.	Revisa Servicios, Recursos → Servicios que presta y el Horario.
Ofrece horas pero no agenda	Falta encender **Agendar cita**.	Enciéndela en Herramientas.
En el probador «agendó» pero no aparece	Estaba en modo simulado.	Activa **Modo real** con un contacto real.
No encuentra al barbero	El nombre no coincide con Recursos.	Usa el nombre tal cual está en Recursos.
Inventa precios	Faltan los precios en las instrucciones.	Agrega la lista de servicios y «Nunca inventes horarios ni precios».

32

CAPÍTULO 32

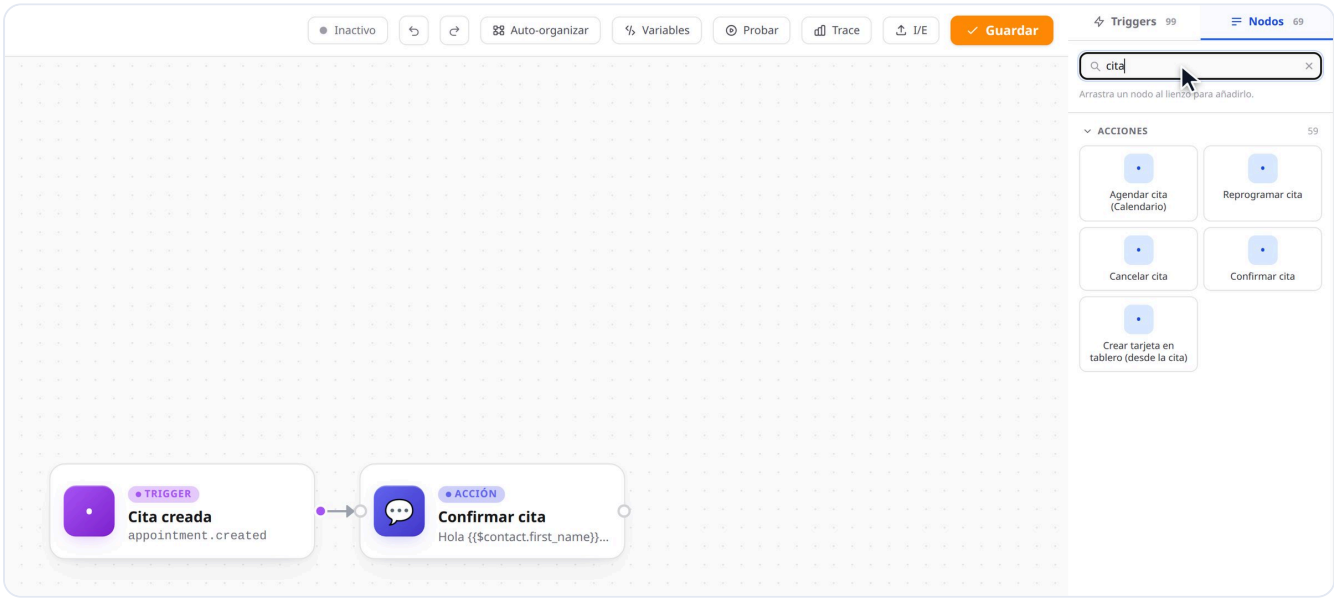
Automatizaciones con citas

Que pasen cosas solas cuando se agenda, se confirma o se cancela una cita.

En **Automatizaciones** (Workflows), las citas tienen sus propios disparadores y nodos.

Disparadores

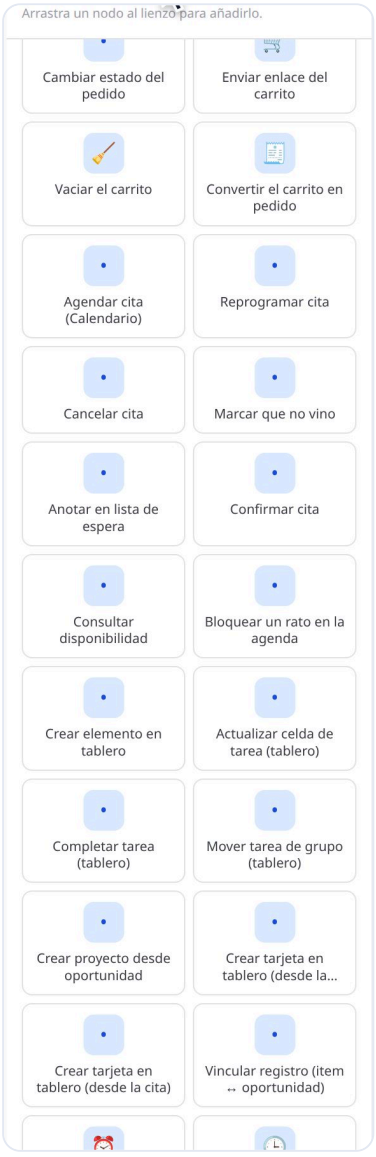
Disparador	Se activa cuando…
Cita creada	Se agenda una cita (equipo, página, IA, API o flujo).
Cita confirmada	El cliente o el equipo la confirma.
Cita reprogramada	Cambia de fecha u hora.
Cita cancelada	Se cancela.
No vino	Se marca como no vino.
Cita completada	Se marca como vino o se cierra sola.
Recordatorio de cita	Faltan las horas que elijas para la cita.
Horario liberado	Una cancelación o un cambio deja un hueco libre.
Lista de espera	Alguien se anota en la lista de espera.



Un flujo con el disparador Cita creada y el nodo Confirmar cita; a la derecha, los nodos que aparecen al buscar «cita».

Nodos

Nodo	Qué hace
Agendar cita	Crea una cita para el contacto.
Confirmar cita	La pasa a confirmada.
Reprogramar cita	La mueve a otra fecha u hora.
Cancelar cita	La cancela.
Marcar que no vino	La marca como no vino.
Anotar en lista de espera	Anota al contacto en la lista de espera de un día.
Consultar disponibilidad	Trae los horarios libres para usarlos en el flujo.
Bloquear un rato en la agenda	Bloquea un tramo.
Crear tarjeta desde la cita	Crea una tarjeta de Proyectos a partir de la cita, con fecha y responsable. Si la cita ya tenía tarjeta, no se crea otra.



La lista de nodos con los de citas.

Variables de la cita

Variable	Qué trae
`{{$appointment.when}}`	Fecha y hora (en la hora del cliente, ya escritas).
`{{$appointment.date}}`	Fecha (en la hora del cliente).
`{{$appointment.time}}`	Hora (en la hora del cliente).
`{{$appointment.service}}`	Servicio.
`{{$appointment.address}}`	Dirección (cita presencial).
`{{$appointment.manage_link}}`	Enlace para que el cliente vea, cambie o cancele su cita.
`{{$appointment.video_link}}`	Enlace de la videollamada.

Las dos plantillas de citas

En las plantillas de Automatizaciones hay dos de citas para usar **tu propio texto**: la confirmación al agendar y el recordatorio. Por ejemplo, el del recordatorio dice: «Hola {{$contact.first_name}} 👋 Te recordamos tu cita de {{$appointment.service}} el {{$appointment.when}}. Responde 1 para confirmar o 2 si necesitas cambiarla. También puedes gestionarla aquí: {{$appointment.manage_link}}». Al usarla se crea desactivada: revisa el texto y actívala.



Las dos plantillas de citas: confirmación y recordatorio por WhatsApp.

> **OJO**
> Omnifox ya confirma y recuerda cada cita de fábrica. Si usas estas plantillas, apaga el aviso de fábrica en Configuración → Avisos del calendario para no mandar dos mensajes.

Para tus sistemas: webhooks y API

Si tienes otro sistema (tu web, un ERP), los **webhooks** le avisan de cada cita creada, movida o cancelada, y la **API de citas** permite consultar disponibilidad, agendar, mover y cancelar desde fuera. Las citas creadas así muestran el origen «Creada por la API».

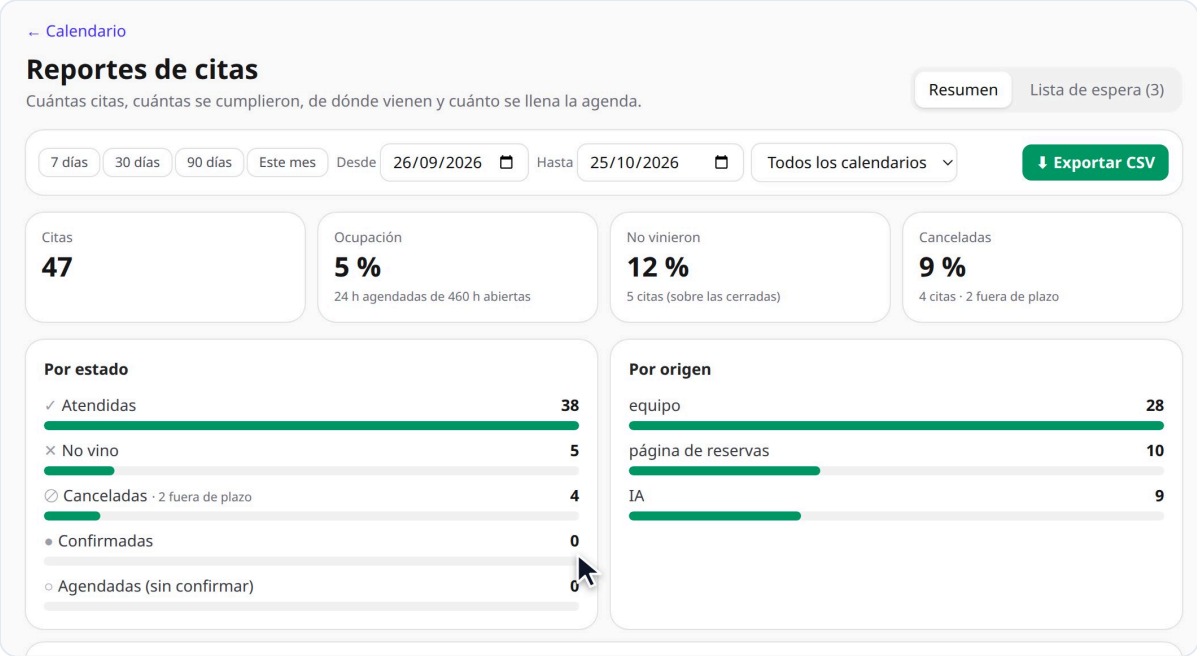
CAPÍTULO 33

33 Reportes y lista de espera

Cuántas citas, cuántas se cumplieron, de dónde vienen y cuánto se llena la agenda.

Ve a **Administrar** → **Reportes** (**Reportes de citas**).

1. Elige el rango: **7 días**, **30 días**, **90 días**, **Este mes** o **Desde**/**Hasta**.
2. Elige el **Calendario** o **Todos los calendarios**.
3. Mira las cifras de arriba y los desgloses de abajo. Con **Exportar CSV** te lo llevas a Excel.



Reportes de citas: rango, calendario y las cifras principales.

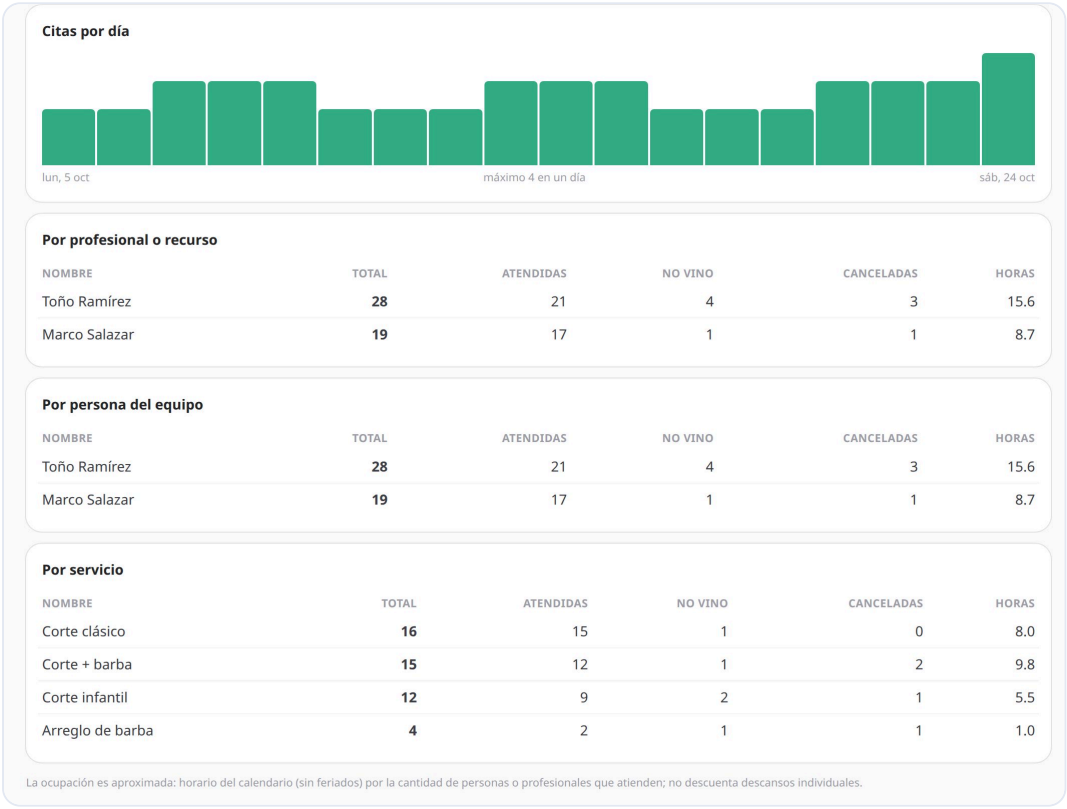
Cifra	Qué mide
Citas	El total de citas del rango.
Ocupación	Horas agendadas sobre horas abiertas (**24 h agendadas de 460 h abiertas**).
No vinieron	El porcentaje de ausencias sobre las citas cerradas.
Canceladas	Cuántas se cancelaron y cuántas **fuera de plazo**.

NOTA

La ocupación es aproximada: horario del calendario (sin feriados) por la cantidad de personas o profesionales que atienden; no descuenta descansos individuales.

Los desgloses

Desglose	Para qué sirve
Por estado	Atendidas, No vino, Canceladas, Confirmadas y Agendadas (sin confirmar). Incluye cuántas se cerraron solas.
Por origen	Equipo, página de reservas, IA, API, Google, flujo: de dónde vienen tus citas.
Citas por día	Qué días se llenan más (con el máximo en un día).
Por profesional o recurso	Citas y horas de Marco y de Toño.
Por persona del equipo	Quién atiende cada cita.
Por servicio	Qué servicios se piden más.



Los desgloses por estado, origen, día, profesional y servicio.

Si quedan citas pasadas sin cerrar, el reporte lo avisa para que las marques: así los números son reales.

El CSV

Trae una fila por cita con ID, fecha, inicio, fin, calendario, servicio, profesional, quién atiende, cliente, teléfono, correo, estado, origen, cancelación tardía, si se cerró sola, motivo de cancelación y fecha de creación.

Lista de espera

En la pestaña **Lista de espera** ves quién está esperando un horario, para qué día y desde dónde lo pidió (**página de reservas**, **IA**, **equipo** o **API**). Con **Quitar** lo sacas de la lista.



La pestaña Lista de espera.

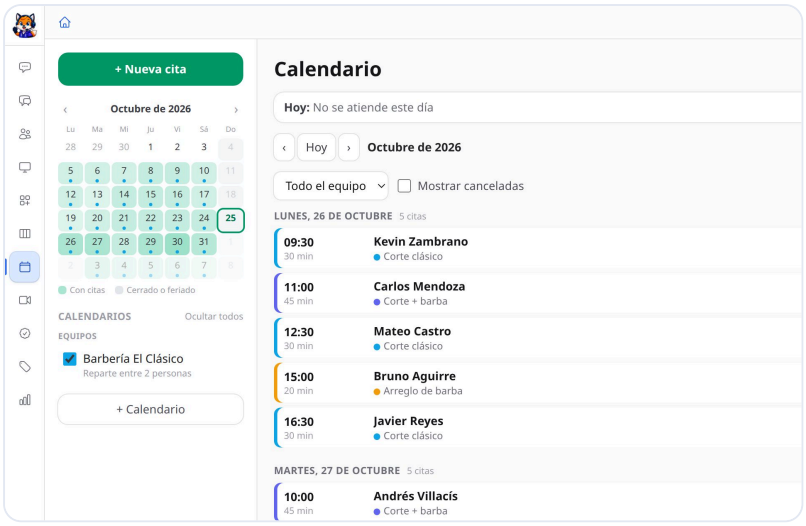
34

CAPÍTULO 34

Permisos: agente y administrador

Quién puede hacer qué en el Calendario.

Tarea	Agente	Administrador
Ver la agenda, buscar, filtrar	✓	✓
Crear, mover, confirmar y cancelar citas	✓	✓
Marcar vino / no vino, bloquear ratos	✓	✓
Manejar su agenda personal	✓	✓
Configurar calendarios de equipo (horario, feriados, reparto, avisos)	—	✓
Servicios, Recursos, Sedes y Enlaces de reserva	—	✓
Conectar o desconectar Google en un calendario ajeno	—	✓
Eliminar un calendario	Solo el dueño	✓
Reportes	Según permisos	✓



El calendario visto por un agente: sin opciones de administración.

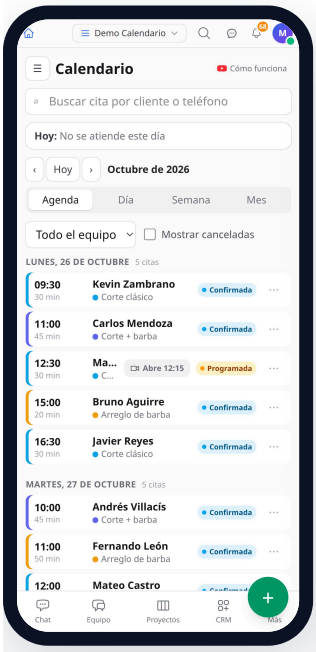
A un agente las opciones de administración ni siquiera le aparecen: ve la agenda limpia, con lo que necesita para trabajar. Si intenta algo sin permiso, verá **No tienes permiso para hacer esto.**

35 CAPÍTULO 35

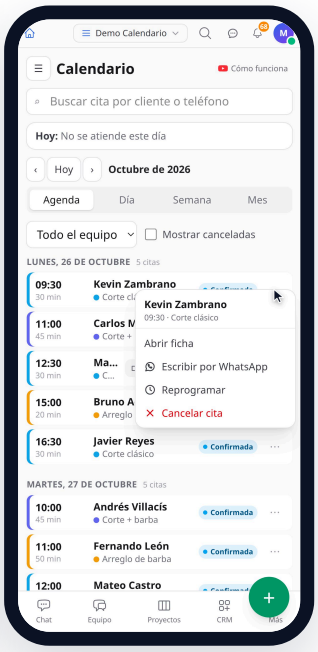
El calendario en el celular y atajos

Tu agenda en el bolsillo y unos atajos para ir más rápido.

El calendario funciona en el celular, desde el navegador o desde la app de Omnifox: el botón ☰ abre el minicalendario y los calendarios; arriba quedan el buscador y las vistas, y cada cita con su menú de acciones.



El calendario en el celular.



El menú de acciones de una cita.

En el celular, toca una cita para abrir su ficha, o su menú para las acciones rápidas (confirmar, WhatsApp, reprogramar, cancelar). Los profesionales que no usan Omnifox tienen su propio enlace privado (capítulo 18).

Atajos de teclado

Tecla	Acción
Enter	Abre la cita enfocada (seleccionada con el teclado).
Escape	Cierra la ficha o la ventana abierta, o cancela un arrastre.
Escape en el buscador	Limpia la búsqueda.

CAPÍTULO 36

36 Glosario y preguntas frecuentes

Glosario

Término	Qué es
Calendario	Una agenda: de una persona, de un equipo, de una sala o compartida.
Servicio	Un tipo de cita, con duración, precio, cupo y políticas.
Recurso	Una persona, espacio o equipo que atiende, con su propio horario. No necesita ser usuario.
Reparto	Cómo se asignan las citas entre las personas de un calendario de equipo.
Excepción	Vacaciones o un día con otro horario de un recurso.
Bloqueo	Un rato en que no se ofrecen reservas.
Sobreturno	Una cita agendada aunque ya haya otra a esa hora.
Buffer (antes/después)	Minutos de preparación que se suman a la duración.
Plazo de cancelación	Hasta cuántas horas antes el cliente puede cancelar o mover solo.
Lista de espera	Clientes que piden que les avisen si se libera un horario de un día lleno.
Plantilla de WhatsApp	Mensaje aprobado por Meta, necesario fuera de la ventana de 24 horas.
Ventana de 24 horas	El plazo, desde el último mensaje del cliente, en que WhatsApp deja escribir libremente.
Enlace de reserva	La página pública /book para que el cliente reserve solo.
Enlace de la cita	La página /appt del cliente para confirmar, mover o cancelar.
Origen	Quién creó la cita: equipo, página, IA, flujo, API o Google.

Preguntas frecuentes

¿Por qué no aparece una hora en los horarios disponibles?

Revisa, en orden: el horario del calendario y el del profesional (Recursos), sus excepciones y descansos, los feriados, los bloqueos, las citas que ya tiene (incluidos los minutos antes/después del servicio), la anticipación mínima, el máximo a futuro y, si Google está conectado, sus eventos ocupados.

¿Por qué no le llega el WhatsApp al cliente?

Puede que la cita no tenga cliente o teléfono, que no hayas marcado **Avisar al cliente por WhatsApp**, que las plantillas no estén aprobadas (fuera de la ventana de 24 horas solo salen plantillas) o que no haya un WhatsApp conectado a Meta. Revisa la pestaña Avisos.

Mis plantillas dicen «en revisión».

Meta suele aprobarlas en minutos u horas; el estado se actualiza solo. Mientras tanto sale el correo, y el WhatsApp si la conversación está abierta. Si una sale **rechazada**, vuelve a tocar **Preparar plantillas** o escríbenos.

¿Cómo cargo los feriados del año?

En Configuración → **Feriados**, uno por uno con su nombre; para varios días seguidos usa **Hasta**. Los feriados de una sola persona van en sus Excepciones.

Mis clientes están en otro país, ¿ven bien la hora?

Sí. La página de reservas muestra los horarios en la zona del cliente, y los mensajes llevan la zona. En la ficha ves también su hora local.

¿Puedo agendar a un cliente sin teléfono?

Sí, pero no le llegarán confirmación ni recordatorios por WhatsApp. Si tiene correo, le llegan por correo.

¿Cómo meto una cita en una hora ya ocupada?

Marca **Sobreturno** en la ventana de la cita. Úsalo con cuidado: el profesional tendrá dos citas a la vez.

¿Se puede atender a dos clientes a la vez con dos barberos?

Sí: en un calendario de equipo, cada barbero tiene su columna y su disponibilidad. A la misma hora puede haber una cita con Marco y otra con Toño.

¿Y una clase con varios alumnos?

Pon un **Cupo** mayor a 1 en el servicio, o marca **Es una clase o grupo (varios cupos)** en la cita.

¿Cómo cobro un depósito al reservar?

Todavía no se puede: el depósito está marcado como **Próximamente**. Por ahora usa el plazo de cancelación y el bloqueo tras inasistencias.

¿Cómo paso una cita a otro barbero?

Abre la ficha y usa **Cambiar** en **Atiende**, o **Reprogramar**. Arrastrando no se puede.

El cliente movió el evento en su Google, ¿cambia en Omnifox?

No. La sincronización con Google va de Omnifox hacia Google (y los ocupados de Google bloquean horarios). Para mover, hazlo en Omnifox o que el cliente use su enlace.

¿Qué pasa con las citas que nadie marcó?

Se cierran solas como atendidas pasadas las horas que elegiste en Avisos (48 de fábrica), y en los reportes cuentan como «cerradas solas».

¿Puedo poner la reserva dentro de mi web?

Sí: en **Compartir agenda** → **Botón para tu web**, o en Enlaces de reserva → **Copiar código**.

Llegan dos mensajes de confirmación.

Seguramente activaste la plantilla de citas en Automatizaciones y dejaste el aviso de fábrica. Apaga uno de los dos.

¿Cuánto cuestan los avisos?

Cada aviso por plantilla cuesta lo que Meta cobra por un mensaje de utilidad.

Un barbero no tiene usuario en Omnifox, ¿cómo ve su agenda?

Con su **Enlace privado** de Recursos: ve su día en el celular y marca quién vino, sin usuario ni contraseña.

¿Necesitas ayuda?

Escríbenos desde el botón **Soporte** de la app o visita el centro de ayuda en omnifox.io/help. Si todavía no usas Omnifox, pruébalo gratis durante 7 días en **omnifox.io**.