



Guía del cliente — Asistente Virtual

Clip Sistemas · clipsistemas.com

Clip Sistemas

Programas y asistentes para tu web · clipsistemas.com

Documento del 27 de septiembre de 2026

Guía del cliente — Asistente Virtual

Bienvenido. Esta guía te lleva de cero a tener el asistente funcionando en tu web. Está escrita para que la sigas sin saber programar. Si algo no te cuadra, al final tienes cómo pedirnos ayuda.

1. Qué has comprado

Has comprado un asistente virtual para tu web. Responde a los visitantes con inteligencia artificial, pero con una regla fija: solo contesta con la información de los documentos que tú le subes. Si le preguntan algo que no está en tus documentos, lo dice claro en vez de inventárselo.

Te llevas tres cosas:

- La carpeta del programa (dentro del archivo ZIP que te hemos enviado).
- Esta guía.
- Tu número de licencia, que va en el correo con el que te enviamos el archivo.

2. Qué necesitas antes de empezar

QUÉ	DETALLE
Tu web con hosting	Que tenga cPanel y PHP 8.0 o superior (PHP es el programa que hace funcionar al asistente en el servidor).
Una base de datos MySQL	Es donde se guardan tus documentos y las respuestas. Tu hosting la da gratis.
Acceso a cPanel	El usuario y la contraseña que usas para entrar en el panel de tu hosting.
Una clave de IA gratuita	Ver abajo.
Tu número de licencia	Está en el correo con el que te enviamos el archivo.
Un rato tranquilo	Unos 15 minutos.

La clave de IA (gratis)

El asistente habla con una inteligencia artificial de pago por uso, pero hay dos proveedores con cuota gratuita de sobra para una web normal. No piden tarjeta:

- **Google Gemini:** entra en <<https://aistudio.google.com/apikey>>, inicia sesión

con tu cuenta de Google y pulsa el botón de crear clave. Copia la clave.

- **Groq:** entra en <<https://console.groq.com/keys>>, crea una cuenta y copia la

clave.

La clave es un texto largo que empieza por letras y números. Es como una contraseña: no la compartas con nadie. En la sección 6 te explico dónde se pega.

3. Paso 1 — Subir el archivo



Dibujo orientativo: en cPanel, subir el .zip a public_html y descomprimirlo.

Vas a subir el ZIP al hosting y a extraerlo. Se hace desde cPanel, sin programas raros.

1. Entra en cPanel (normalmente en `https://tudominio.com/cpanel` o en la dirección que te dio tu hosting).

1. Busca y abre **Administrador de archivos** (en inglés, *File Manager*).
2. Entra en la carpeta **public_html**. Es la carpeta de tu web.
3. Pulsa **Subir** (*Upload*) y elige el archivo ZIP del asistente. Espera a que termine la barra de progreso.

1. Vuelve a `public_html`, busca el ZIP, pulsa encima con el botón derecho y elige **Extract** (Extraer). Acepta.

1. Comprueba que dentro de `public_html` aparece una carpeta llamada **asistente**. Debe quedar así: `public_html/asistente/`.

Ya puedes borrar el ZIP de `public_html`: no hace falta y así queda más limpio.

Si al extraer se ha creado una carpeta con otro nombre (por ejemplo `asistente-virtual-sin-wordpress-20250101`), cámbiale el nombre a `asistente`.
La dirección del asistente depende de ese nombre.

4. Paso 2 — El instalador



Dibujo orientativo: las cinco pantallas del instalador.

El instalador es una página que te va preguntando lo necesario. Solo se usa una vez.

1. Abre en el navegador: **** https://TU-WEB/asistente/instalar.php ****

(cambia **TU-WEB** por tu dirección real).

1. **Requisitos del servidor.** El programa comprueba que tu servidor tiene todo

lo necesario. Si todo sale en verde, pulsa **Empezar**. Si algo sale en rojo, te dirá qué le falta: eso mismo le pides a tu proveedor de alojamiento.

Antes de seguir: crea la base de datos

Si tu hosting no te ha dado ya los datos de una base de datos, hay que crearla. Se hace en cPanel y solo una vez.

1. En cPanel, abre **MySQL Databases** (Bases de datos MySQL).
2. Crea una **base de datos** nueva. Apunta el nombre que le pongas.
3. Crea un **usuario** nuevo con su contraseña. Apunta el usuario y la contraseña.
4. Pulsa **Add user to database** (Añadir usuario a la base de datos) y elige el

usuario y la base de datos que acabas de crear. Dale **todos los permisos** (*All privileges*).

Los nombres suelen salir con el nombre de tu cuenta delante. Por ejemplo, si tu cuenta es **academia**, la base de datos será algo como **academia_asistente** y el usuario **academia_web**. Copia los nombres tal cual aparecen en pantalla.

1. **Base de datos.** Rellena el formulario con esos datos:

- Servidor: **localhost** (déjalo como está). El puerto, **3306**.
- Nombre de la base de datos, usuario y contraseña: los que acabas de crear.
- Prefijo de las tablas: déjalo en **csva_**.

Pulsa **Probar la conexión y continuar**.

1. **Tablas y carpetas.** Pulsa el botón **Crear las tablas y continuar**. Verás

la lista de tablas creadas y las carpetas privadas protegidas. Si ya existían, no se borra nada.

1. **Usuario del panel.** Inventa un **usuario** y una **contraseña fuerte** para

entrar en el panel del asistente. La contraseña necesita al menos 10 caracteres y mezclar como mínimo tres de estas cuatro cosas: mayúsculas, minúsculas, números y signos. Un ejemplo válido:

`Clip2024Panel!` . **Apunta estos dos datos en un sitio seguro.**

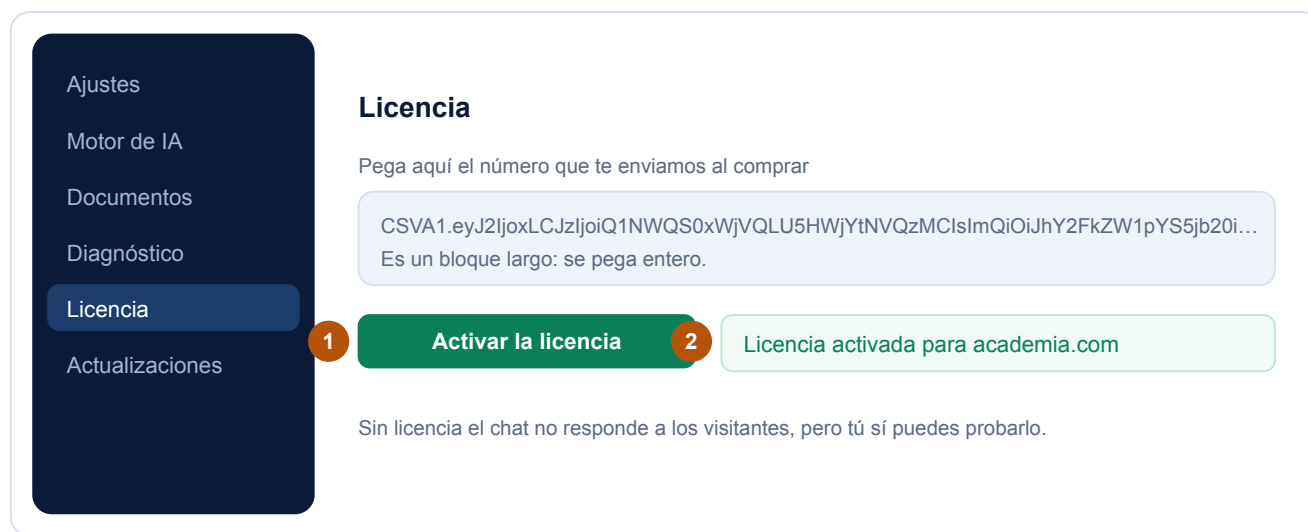
1. **Código de recuperación.** Al crear el usuario, el instalador te muestra un

código que empieza por `RECUP-` . **Cópialo y guárdalo junto a la contraseña.** Es lo que te permitirá poner una contraseña nueva si algún día la olvidas (sección 6, más abajo). También queda apuntado en el archivo `datos/clave-recuperacion.txt` de tu hosting.

1. **Todo listo.** Te muestra el código que hay que pegar en tu web. Cópialo con

el botón **Copiar** y guárdalo; lo usarás en el paso 6 de esta guía.

5. Paso 3 — Activar la licencia



Dibujo orientativo: pestaña «Licencia» del panel del asistente.

Tu número de licencia viene en el correo con el que te enviamos el archivo. Tiene este aspecto: un código largo en una sola línea que empieza por `CSVA1.`

Pégalo así:

1. Al terminar el instalador, la última pantalla te avisa de que falta activar la licencia y tiene un botón que te lleva directo al sitio correcto. Púlsalo.

1. Si ya has cerrado esa pantalla, entra en el panel

(`https://TU-WEB/asistente/panel/`), abre la pestaña **Licencia** y pégalo ahí.

1. Pega el código entero (se copia y se pega, no hay que escribirlo a mano) y

pulsa **Activar la licencia**. Debe salir un mensaje verde confirmando que la licencia es correcta.

Mientras no la actives, el panel funciona con normalidad pero el chat no responde a los visitantes: en su lugar les dice que el asistente todavía no está disponible. Tú sí puedes probarlo desde la pestaña **Diagnóstico**.

Tres cosas que conviene tener claras:

- La licencia va atada al dominio de tu web. **Una licencia = una web**.
- Si cambias de dominio (por ejemplo, de `academia.com` a `academia.es`), la

licencia antigua no sirve. Escribenos y te damos una nueva.

- La licencia **no caduca nunca**: el asistente funciona siempre. Lo que dura un

año, contando desde el día en que se emitió, son las ****actualizaciones incluidas****. Lo tienes explicado en la sección 11.

6. Paso 4 — Conectar la IA

1. Entra en el panel: **** `https://TU-WEB/asistente/panel/` **** con el usuario y la contraseña que creaste en el instalador.

1. Abre la pestaña **Motor de IA**.
2. Elige el proveedor: **Google Gemini** o **Groq**.
3. Pega tu clave de API y pulsa **Probar conexión**. Tiene que salir un mensaje en

verde. Si sale en rojo, revisa que hayas copiado la clave entera, sin espacios de más.

1. Con el botón **Ver modelos**, elige un modelo de la lista.
2. Si tienes una segunda clave (por ejemplo, de Groq además de Gemini), pégala en

Proveedor de reserva. Merece la pena: si un día el principal falla o se agota la cuota del día, el asistente usa el de reserva y sigue respondiendo.

1. Pulsa **Guardar**.

Las claves se guardan cifradas en tu base de datos. Aun así, no las compartas.

7. Paso 5 — Subir tus documentos



Dibujo orientativo: subir los documentos que usará el asistente.

De tus documentos depende que el asistente responda bien. Es la parte que más importa.

1. En el panel, abre la pestaña **Documentos**.
2. Arrastra tus archivos o elégelos con el botón. Se aceptan PDF, Word (`.docx`), OpenDocument (`.odt` , `.ods`) y Pages de Apple (`.page`).

1. Pulsa **Subir** y espera. El asistente los lee solo y verás una barra de progreso. **No cierres la pestaña** hasta que termine.

1. Cuando un documento ponga **Indexado**, ya se usa para responder. Si alguno queda en **Error**, abajo te dice por qué.

Tres consejos que se notan desde la primera prueba:

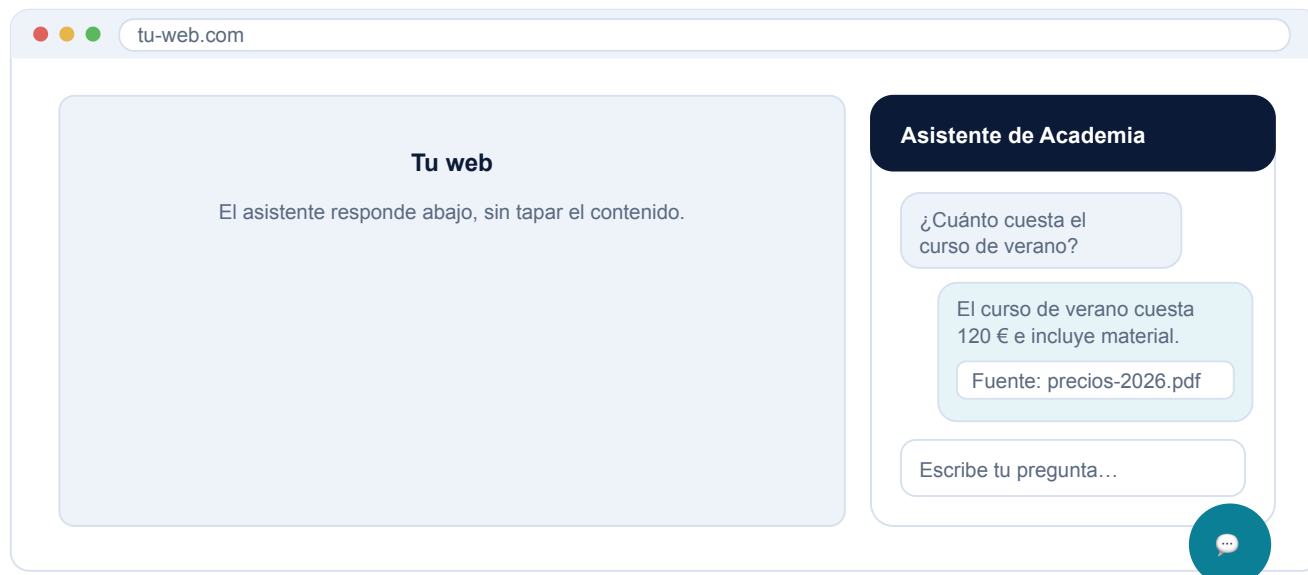
- **Un tema por archivo.** Mejor `Precios 2026.pdf` y `Horarios.pdf` por separado que un solo archivo con todo mezclado.

- **Los precios y horarios, en frases completas.** Escribe «El curso de inglés cuesta 240 € al mes, con dos clases por semana» en vez de una tabla de números sueltos: así el asistente entiende a qué se refiere cada cifra.

- **Nada de escaneos.** Un PDF que es una foto del papel no tiene texto y el asistente no puede leerlo. Guarda el original desde Word, o pide el PDF de verdad.

Y una advertencia importante: ****todo lo que sube al asistente puede acabar contándose a un visitante****. No subas contratos, datos de alumnos ni tarifas privadas.

8. Paso 6 — Poner el chat en tu web



Dibujo orientativo: así ve el visitante el chat en tu web.

Este es el código que hace aparecer el botón del chat:

```
<script src="https://TU-WEB/asistente/widget.php" async></script>
```

Cambia **TU-WEB** por tu dirección real. Después, pégalo ****justo antes de `</body>` **** en las páginas donde quieras que aparezca el chat.

Cómo hacerlo según tu web:

- Si tienes un **pie de página común** (footer) que se repite en todas las páginas, pégalo ahí una sola vez y saldrá en todas.
- Si tus páginas son archivos sueltos (`.html`), hay que pegarlo en cada una de las que quieras.
- Si usas un programa para editar la web, casi todos tienen una sección llamada «código del pie» o «scripts». El código va ahí.

9. Paso 7 — Comprobar que funciona

1. Abre **** `https://TU-WEB/asistente/` ****. Verás una página con el estado del asistente y el chat abierto abajo a la derecha. Hazle una pregunta de verdad, de algo que esté en tus documentos.

1. Abre tu web normal y comprueba que aparece el botón del asistente.
2. En el panel, abre la pestaña **Diagnóstico** y pulsa las comprobaciones. Deben salir todas en verde.

1. En **Diagnóstico** también tienes **Pregunta de prueba**: escribe una pregunta

y verás qué responde y de qué documento la saca. Esa prueba no queda en el registro, así que puedes usarla las veces que quieras.

Ya está. A partir de aquí, el asistente trabaja solo.

10. Atender tú mismo (chat en directo)

Además del asistente, puedes atender tú en persona. Cuando estás disponible, en el chat aparece el botón **«Hablar con una persona»** y el visitante pasa a hablar contigo.

Ese botón no sale nada más abrir el chat: primero el asistente pregunta ****cómo se llama y el botón aparece** en cuanto el visitante lo dice** (o en cuanto escribe su primera pregunta, si prefiere no decirlo). Si llega sin nombre, antes de pasarlo contigo se le pregunta otra vez, y puede saltárselo. Así tú ves **«Marta»** en la lista en lugar de **«Visitante sin nombre»** y sabes con quién hablas.

Te enteras de lo que preguntan. Mientras estés disponible, ****cada vez que un visitante le pregunta algo al asistente esa conversación aparece en tu lista****, con su aviso y su pitido: ves la pregunta y lo que ha contestado el asistente, y puedes entrar a atender. Si respondes, la conversación pasa a ser tuya: el visitante ve que le atiende una persona y recibe tu mensaje.

Si no estás, no te llega nada. Con el interruptor apagado, el asistente atiende solo y esas conversaciones no se apuntan ni suenan. Así no te llena la lista de conversaciones que no vas a atender.

El horario solo informa. En los ajustes marcas los días que atiendes y las horas (las mismas para todos los días). Ese horario **no quita el botón**: si estás disponible, el botón se muestra siempre. Sirve para que el visitante lea en el chat cuándo hay persona («puedes hacerlo de lunes a viernes, de 9:00 a 13:00 y de 16:00 a 20:00») y para que, al acabar la jornada, ****«estar disponible» se apague solo****. Si te quedas trabajando y lo enciendes otra vez, se respeta hasta el siguiente cierre.

Cuando no estás, el visitante no ve nada raro al abrir el chat: habla con el asistente con normalidad. Es el asistente el que, **después de contestarle**, le pregunta si quiere dejarte un mensaje (nombre, correo y lo que necesite), y solo entonces aparece el formulario. Ese mensaje te llega por correo. Si el visitante pide expresamente hablar con una persona y no hay nadie, también se le ofrece en ese momento.

Para encenderlo:

1. En el panel, abre la pestaña **Chats en directo**.
2. En **Ajustes del chat en directo**, marca **«Activar el chat en directo»** y

rellena tu **horario** (los días y las horas que atiendes).

1. En los mismos ajustes, pon **tu nombre** (el que ve el visitante sobre tus mensajes) y elige **tu foto** o un **icono**. Si no pones nombre, se usa el de tu empresa.

1. Guarda y pulsa **«Ponerme disponible»** cuando te pongas a ello, y

«Dejar de estar disponible» cuando termines o te vayas.

Para atender: abre la pestaña **Chats en directo** del panel. A la izquierda está la lista de conversaciones y, al pulsar **Abrir**, a la derecha se ve la **conversación en grande, estilo WhatsApp**: las burbujas del visitante a un lado, las tuyas al otro con tu foto y tu nombre, y la hora en cada mensaje. Escribe abajo y pulsa **Enviar**. Todo se atiende desde ahí, sin ventanas aparte.

Que suene el aviso: la primera vez verás abajo una barra con ****«Activar los avisos»****. Púlsala una vez (oirás un pitido de prueba) y ya te avisará con sonido aunque estés en otra pestaña. Los navegadores

no dejan sonar nada hasta que se hace un clic: es normal y solo hay que hacerlo una vez por sesión.

Si no quieres escribir la contraseña cada vez: en la pantalla de acceso marca «**Mantener la sesión abierta en este equipo**». Así puedes cerrar el navegador y volver a entrar sin más (hasta 30 días). No lo marques en un ordenador que uses más gente.

Tres cosas que conviene saber:

- Cuando alguien te escribe, aparece arriba en la lista con un aviso y el número

en el título de la ventana.

- Las conversaciones **se guardan** para poder atender bien, y se borran solas a

los días que hayas indicado. Puedes borrar cualquiera a mano.

- Entre que el visitante escribe y tú lo ves pasan **2 o 3 segundos**. Es normal:

en un alojamiento compartido no hay conexión permanente como en WhatsApp. Si tienes la pestaña de fondo, se pregunta algo más despacio (cada 9 segundos) pero el aviso llega igual.

11. Cómo mantenerlo

No hay mucho que hacer, pero esto conviene:

- **Una vez al mes, mira las Preguntas sin responder.** Es la pestaña más útil.

Ahí se apunta, sin nombres ni direcciones, lo que los visitantes preguntan y el asistente no sabe contestar. Si algo se repite, es que te falta esa información: añádela a un documento o créate una plantilla con la respuesta. Luego pulsa **Indexar pendientes**.

- **Haz copia de seguridad de dos cosas.** Primero, el código de copia de

seguridad que hay en la pestaña **Ajustes**: cópialo y guárdalo en un sitio privado (contiene tus claves de IA, trátalo como una contraseña). Segundo, la carpeta `datos/` desde el Administrador de archivos de cPanel, que es donde están tus documentos.

Mantener el asistente al día

Ajustes

Motor de IA

Documentos

Diagnóstico

Licencia

Actualizaciones

Actualizaciones

Tu versión: 1.1.0

Actualizaciones incluidas hasta el 25/09/2027

Hay una versión nueva: 1.2.0

- Mejoras al atender tú en directo
- Arreglos al subir documentos

Actualizar a la 1.2.0 ahora

No toca tu configuración ni tus documentos. Tarda menos de un minuto.

Dibujo orientativo: pestaña «Actualizaciones», con el botón que lo pone todo al día.

Las mejoras del asistente no hay que buscarlas: **te avisa él**. Cuando sale una versión nueva, al entrar en el panel te sale un **cartel** en cualquier pestaña, y en el menú de la izquierda aparece un **aviso** junto a «Actualizaciones». No tienes que hacer nada para enterarte: el asistente mira cada 15 minutos.

1. Pulsa en ese aviso (o abre la pestaña **Actualizaciones**).
2. Ahí ves **qué versión tienes** y **hasta qué día llegan tus actualizaciones**.

La comprobación se hace sola, pero puedes repetirla con **Volver a comprobar**.

1. Si hay una versión nueva, te cuenta **qué trae** y aparece un botón:

«Actualizar a la versión X ahora». Púlsalo y confirma.

1. Espera unos segundos. Al terminar, la pestaña te lo dice y ya estás al día.

No tienes que tocar archivos ni hacer copias antes: la actualización ****no toca tu configuración (tus claves y tu base de datos se quedan igual) ni tus documentos****. De los archivos que sustituye guarda una copia por si hubiera que volver atrás.

Tu año de actualizaciones. Al comprar el asistente te llevas ****un año de actualizaciones incluidas****, contando desde el día en que se emitió tu licencia. Dentro de ese año, todas las versiones nuevas son gratis. Pasado el año, el asistente **sigue funcionando exactamente igual** (la licencia no caduca), pero las versiones publicadas después ya no se instalan solas: la pestaña te lo dirá y te ofrecerá escribimos. Si quieres seguir recibiendo mejoras, son **25 € al año** y es opcional. Si te queda alguna versión pendiente de dentro de tu año, esa sí la puedes instalar cuando quieras.

Si tu hosting no deja descargar (algunos lo bloquean), la misma pantalla te lo dirá sin tocar nada. En ese caso se hace a mano: sube el ZIP nuevo y extráelo encima de la carpeta `asistente`, sobrescribiendo los archivos. **No borres** las carpetas `config/` ni `datos/`. Al abrir el panel, el asistente actualiza solo lo que haga falta.

Tu contraseña y tu código de recuperación (pestaña «Mi cuenta»)

En la pestaña **Mi cuenta** puedes cambiar la contraseña cuando quieras (te pide la actual) y generar un **código de recuperación** nuevo. Si generas uno nuevo, el anterior deja de funcionar: cópialo en cuanto aparezca, porque no se puede volver a ver.

Si algún día no puedes entrar: en la pantalla de acceso pulsa ****«He olvidado la contraseña»****, escribe el código `RECUP-...` y pon una contraseña nueva. Si no encuentras el código, míralo en `datos/clave-recuperacion.txt` desde el Administrador de archivos de cPanel, o escríbenos.

12. Si algo va mal

LO QUE VES	QUÉ HACER
Página en blanco o «Error 500»	Abre <code>https://TU-WEB/asistente/instalar.php?paso=requisitos</code> y mira qué sale en rojo. Si no carga nada, revisa en cPanel que tengas PHP 8.0 o superior (busca «Select PHP Version»).
«No puede conectar con su base de datos»	Vuelve a ejecutar el instalador (tiene un modo de reparación) y repasa los datos de la base de datos. En cPanel, comprueba que el usuario esté añadido a la base de datos (MySQL Databases → Add user to database).
El chat no aparece en tu web	Comprueba que el código esté pegado antes de <code></body></code> y que la dirección del <code>script</code> se abra en el navegador (debe mostrar código, no un error). Si usas Cloudflare, vacía la caché.
El asistente responde que no lo sabe	Ese contenido no está en tus documentos. Súbelo, o escríbelo como plantilla desde el panel. Mira también la pestaña Preguntas sin responder.
La licencia no se acepta	Revisa que hayas pegado el código entero y que sea el de esta web. Recuerda: una licencia vale para un solo dominio. Si has cambiado de dominio, escríbenos.
El indexado se queda a medias	Vuelve a la pestaña Documentos y pulsa Indexar pendientes . Si un archivo falla siempre, pártelo en dos archivos más pequeños.
En Actualizaciones pone «No se ha podido comprobar»	Es cosa de tu hosting, que no deja al asistente salir a internet. Tu asistente sigue funcionando igual. Se actualiza a mano: sube el ZIP nuevo y extráelo encima, sin borrar <code>config/</code> ni <code>datos/</code> . Si prefieres, escríbenos.
Hay una versión nueva pero no la quieres instalar	No pasa nada: quédate con la tuya. La actualización es solo para tener las últimas mejoras, y puedes hacerlo cuando te venga bien dentro de tu año.
Quieres volver a instalarlo de cero (por ejemplo, cambias de base de datos)	El instalador se cierra solo al terminar, por seguridad. Abre el Administrador de archivos de cPanel, entra en <code>asistente/datos</code> , borra el archivo <code>instalado.lock</code> y abre otra vez <code>instalar.php</code> . Para reparar tablas o permisos no hace falta: el instalador lo hace con tu sesión abierta.
Has cambiado el dominio	La licencia antigua deja de valer. Escríbenos y te enviamos una nueva. Después, actualiza la dirección en el código que pegaste en tu web.
Has perdido la contraseña del panel	En la pantalla de acceso del panel, pulsa «He olvidado la contraseña» y escribe tu código de recuperación (el que empieza por <code>RECUP-</code> , te lo dio el instalador y está en <code>datos/clave-recuperacion.txt</code>). Podrás poner una contraseña nueva. Si tampoco encuentras el código, escríbenos a <code>hola@clipsistemas.com</code> .

Si quieres ver los errores con detalle, están en `public_html/asistente/datos/logs/errores.log`, desde el Administrador de archivos. No contienen datos personales ni claves.

13. Soporte

Escríbenos a **** hola@clipsistemas.com ****. Te atiende Fabián.

Para que podamos ayudarte rápido, incluye siempre estas tres cosas:

1. La dirección de tu web.
2. Una captura de pantalla de lo que ves.
3. Qué estabas haciendo justo antes de que fallara.

No nos mandes contraseñas por correo. No las necesitamos para ayudarte.

Lo que NO tienes que hacer

- ****No borres la carpeta `config/`.**** Guarda la contraseña de tu base de datos. Si se borra, el asistente deja de funcionar.
 - ****No borres la carpeta `datos/`.**** Ahí están tus documentos y sus textos. Es tu información.
 - **No toques los archivos por FTP.** Si hay que cambiar algo, se hace desde el panel del asistente. Tocar archivos sueltos es la forma más fácil de romperlo.
 - **No compartas tu licencia.** Va atada a tu web y vale para una sola. Si alguien la usa en otra web, la tuya puede dejar de funcionar.
 - **No subas documentos privados.** Todo lo que lee el asistente se lo puede contar a cualquier visitante que pregunte por ello.
-