

Guía de uso del Asistente Virtual

Clip Sistemas · clipsistemas.com

Guía de uso del Asistente Virtual

Esta guía explica cómo instalar y mantener el asistente en tu web, sin tecnicismos.

1. Antes de empezar: qué necesitas

- Tu web con WordPress (versión 5.8 o superior) y PHP 7.4 o superior.
- Una **clave de IA gratuita**. La consigues en dos minutos y no pide tarjeta:
 - **Google Gemini**: <https://aistudio.google.com/apikey>
 - **Groq** (más rápido, 1.000 preguntas al día): <https://console.groq.com/keys>
- Tus documentos ordenados. Antes de subirlos, lee `GUIA-DOCUMENTOS.md`. Es la parte que más influye en la calidad de las respuestas.

2. Instalación

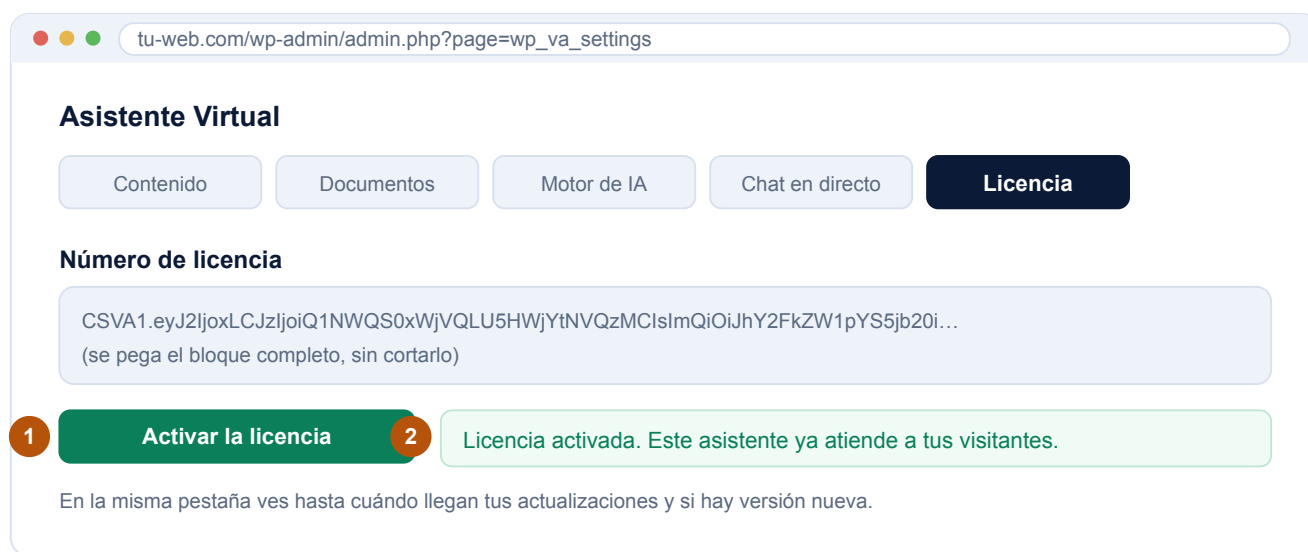


Dibujo orientativo: en tu WordPress, Plugins → Añadir nuevo → Subir plugin.

1. Descarga el archivo `wp-virtual-assistant.zip`.
2. En WordPress, ve a **Plugins → Añadir nuevo → Subir plugin**.
3. Elige el ZIP y pulsa **Instalar ahora**.
4. Pulsa **Reemplazar el actual** si te avisa de que ya existe. **No se pierde nada**: tus preguntas y respuestas actuales se conservan.
1. Activa el plugin.

Si algo fuera mal, puedes volver atrás: reinstala el ZIP de la versión 1 que guardaste. Los datos siguen ahí.

2-bis. La licencia de tu web



Dibujo orientativo: pestaña «Licencia» del plugin, con el número pegado.

El asistente es un producto comercial (ya no es software libre) y cada web necesita su licencia. Se activa desde el propio panel:

1. Ve a **Asistente Virtual → Licencia**.
2. Pega el **número de licencia** que te enviamos al comprar el asistente. Es un bloque largo que empieza por

CSVA1. ; cópialo entero, sin cortarlo por la mitad.

1. Pulsa **Activar la licencia**. Debe salir: «Licencia activada. Este asistente ya atiende a tus visitantes».

Qué conviene saber:

- **Sin licencia, el panel funciona igual.** Puedes configurar la IA, subir documentos y dejar las plantillas

listas. Lo único que cambia es que el asistente **no atiende a los visitantes**: les dice «Este asistente todavía no está disponible».

- **La licencia vale para una web y sus subdominios.** Por ejemplo, `tuweb.com` y `asistente.tuweb.com`

funcionan con la misma licencia. Para otra web hace falta otra licencia.

- **Si cambias de dominio**, escríbenos a hola@clipsistemas.com y te enviamos la licencia para el dominio

nuevo.

- **La misma licencia sirve para la versión sin WordPress** del producto.

- **La compra es un pago único** y la licencia **no caduca nunca**: el asistente funciona siempre. Lo que va

con fecha son las **actualizaciones incluidas**, que son **un año** desde que se emite la licencia. Después, el programa sigue funcionando igual: renovar es opcional (25 € al año) y solo sirve para seguir recibiendo las versiones nuevas.

- **En la misma pestaña ves hasta qué día llegan tus actualizaciones** (apartado «Actualizaciones incluidas») y

si hay una versión nueva. Cuando la haya, se instala desde WordPress, en Plugins, con el botón de siempre (lo tienes explicado en el apartado 3-bis).

Si pegas una licencia que no es de esta web, el panel te lo dice y no la activa.

3. Puesta en marcha

tu-web.com/wp-admin/admin.php?page=wp_va_settings&tab=ia

Motor de IA

Clave de Groq o de Google Gemini

1 gsk_... (la clave que consigues gratis) **Probar conexión** 2

Proveedor principal

3 Groq Google Gemini (de reserva) **Guardar**

Dibujo orientativo: pegar la clave de IA y probar la conexión.

Paso 1. La clave de IA

Ve a **Asistente Virtual → Motor de IA**. Abre el proveedor que hayas elegido, pega la clave y pulsa **Probar conexión**. Debe salir un mensaje verde. Luego elige ese proveedor como principal y guarda.

Recomiendo configurar también un proveedor de reserva distinto. Si el primero se cae o se agota ese día, el asistente sigue funcionando.

Paso 2. Los documentos

Si un archivo pasa de 20 MB, el formulario del panel lo rechazará. En ese caso:

1. Súbelo por FTP o con el gestor de archivos de tu alojamiento a la carpeta

`wp-content/uploads/va-documentos/` (la ruta exacta aparece en la pestaña Documentos).

1. En la pestaña **Documentos**, en el bloque **«Importar desde la carpeta»**, ajusta el tamaño máximo si hace falta y pulsa **Importar desde la carpeta**.

1. Pulsa **Indexar documentos pendientes**.

Dos advertencias:

- **Importa antes de limpiar.** El botón «Limpiar archivos sueltos» borra los archivos de la carpeta que no

estén registrados: si subes algo por FTP y no lo importas, lo borraría.

- **El análisis lo hace PHP**, así que un archivo muy grande puede agotar la memoria del servidor. El panel

te dice cuánta memoria tienes y cuál es el tamaño prudente. Si un documento falla, baja el límite o divídelo en partes.

Ve a **Documentos**, sube tus archivos y pulsa **Indexar documentos pendientes**. Verás una barra de progreso y, al terminar, cada documento debe poner **Indexado**.

Si alguno falla, mira la columna **Notas**. Lo más habitual es que sea un PDF escaneado (una foto del papel): esos no se pueden leer. Guárdalo en Word, o copia su contenido en una **plantilla nueva** (pestaña Plantillas) y actívala. Se indexa sola.

Para revisar qué ha leído exactamente, pulsa **Texto leído** en la fila del documento. Merece la pena mirarlo la primera vez: si el texto sale cortado o con símbolos raros, la respuesta será mala.

Paso 2-bis. Las plantillas: documentos sin subir archivos

En la pestaña **Plantillas** tienes textos de partida ya escritos: servicios y precios, horarios, cómo matricularse y preguntas frecuentes. Son documentos como los demás, pero se rellenan y se activan desde el propio panel, sin subir nada.

1. Pulsa **Editar** en la plantilla que quieras.
2. Cambia los huecos ([precio] , [nombre del servicio]) por tus datos reales. Las notas que empiezan

por <!-- y las líneas --- son para ti: el asistente no las lee.

1. Pulsa **Guardar y activar**. La plantilla se convierte en documento del asistente y **se indexa sola**:

no hay que pulsar nada más.

1. Si luego cambias algo, la editas y guardas: se vuelve a indexar sola.
2. **Desactivar** no borra el texto: solo hace que el asistente deje de usarla. Puedes volver a activarla

cuando quieras.

Puedes **crear** plantillas nuevas, **duplicar** una para no empezar de cero y **borrar** las que no uses. El panel te avisa si a una plantilla le quedan huecos sin rellenar: si la activas así, el asistente podría citar los corchetes tal cual, así que mejor rellenarlos.

Paso 3. Probar

Ve a **Diagnóstico y pruebas**. Escribe preguntas como las haría un visitante:

- Una que sepas que está en los documentos: debe responder con el dato correcto y citar la fuente.
- La misma pregunta con otras palabras ("¿cuánto cuesta?", "precio", "tarifas"): debe responder igual.
- Una que **no** esté en los documentos: debe decir que no lo sabe. Si se inventa algo, para y avísame:

hay que ajustar la exigencia de la búsqueda.

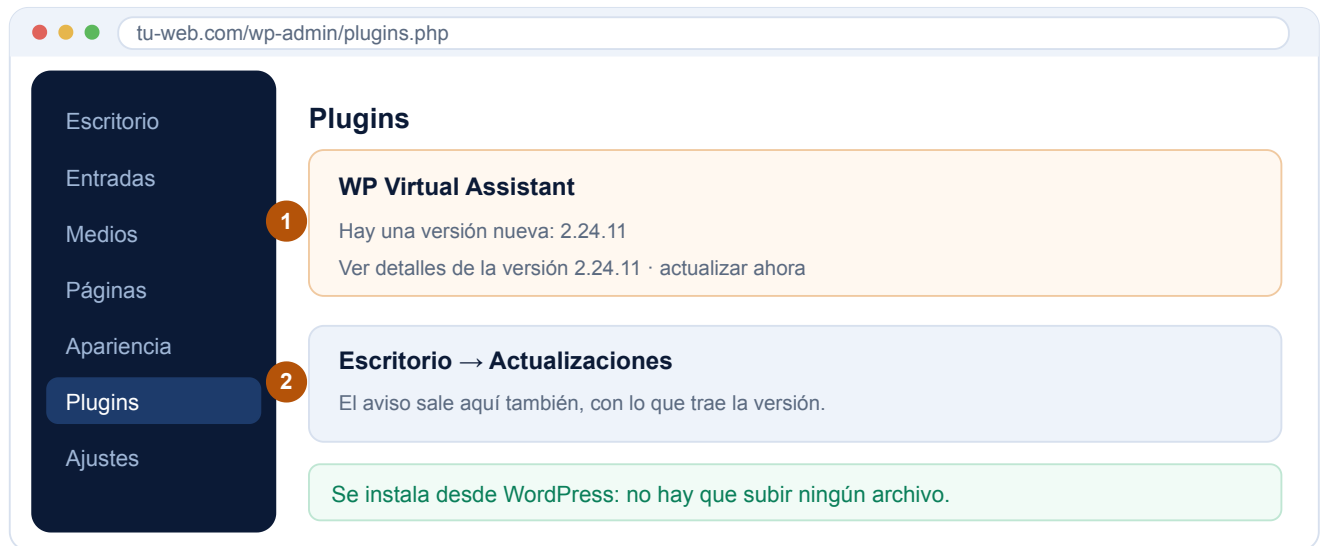
En **Detalles técnicos** verás qué fragmentos ha encontrado y qué proveedor ha usado. Esa información es la que hay que mirar cuando una respuesta no cuadra.

Paso 4. Publicar

Ve a **Ajustes** y quita la casilla **Modo pruebas**. A partir de ahí, el asistente atiende al público (siempre que la licencia esté activada, como en el apartado **2-bis**).

El botón flotante aparece donde pongas el código corto `[virtual_assistant]`. Si lo prefieres en toda la web, activa **Botón en todas las páginas**.

3-bis. Actualizar el plugin (no pierdes nada)



Dibujo orientativo: el aviso de versión nueva sale en Plugins y en Escritorio → Actualizaciones.

Se actualiza desde tu propio WordPress, como cualquier otro plugin. No tienes que subir nada a mano.

Cómo te enteras:

- Cuando hay una versión nueva, te sale el aviso en **Escritorio → Actualizaciones** y en **Plugins**, con un

número rojo. También lo ves en **Asistente Virtual → Licencia**, en el apartado **Actualizaciones**, junto con **qué trae** esa versión.

- Pulsa **«Actualizar ahora»** (o el enlace «actualizar ahora» que aparece debajo del plugin en la lista de

Plugins) y listo. Tarda unos segundos.

- El plugin **comprueba el paquete antes de instalarlo**: se descarga, se mira su huella digital y, si no coincide con la que publicamos, **no se instala nada**. Es lo que impide que nadie te cuele un plugin falso.

- Mira si hay versiones nuevas **cada 15 minutos**, así que no tienes que hacer nada para enterarte: te sale

el aviso en cuanto la haya.

- En la pestaña **Licencia** tienes un botón **«Volver a comprobar»** si no quieres esperar.
- Si al entrar en **Plugins** todavía no ves el aviso, abre **Escritorio → Actualizaciones**: ahí WordPress

mira otra vez al momento y te sale el botón. (WordPress solo rehace su lista de novedades cada hora, y a veces se le pilla recién hecha.)

Tu configuración, tus claves de IA y tus documentos **se conservan**: viven en la base de datos, no en el plugin. Verás que el campo de la clave aparece vacío; es a propósito, por seguridad, y el panel te avisa en verde de que sigue guardada. No la vuelvas a pegar salvo que quieras cambiarla.

Hasta cuándo puedes actualizar. La pestaña **Licencia** te dice la fecha exacta: **un año** desde que se emitió tu licencia. Dentro de ese año, todas las versiones nuevas son gratis. Pasado el año el plugin sigue funcionando igual (la licencia no caduca), pero ya no se te ofrece la versión nueva; en el panel te lo dice y te ofrece escribirnos. Si quieres seguir recibiendo mejoras, son **25 € al año** y es opcional.

No se te va a pasar la fecha. Cuando queden menos de 60 días, en la pestaña **Licencia** te dice cuántos te quedan; y cuando falten 30 o menos, te sale además el aviso en el panel, con el enlace para escribirnos. Así te enteras con tiempo, sin que tengas que acordarte.

Dos precauciones:

- Si algún día **eliminas** el plugin (no solo desactivarlo), deja desmarcada la casilla ****«Borrar todos los datos al desinstalar»****. Viene desmarcada de fábrica.

- Antes de una actualización importante, ve a **Ayuda → Copia de seguridad de la configuración** y guarda el

código que aparece. Si algo se torciera, lo pegas ahí abajo y recuperas todo en un segundo.

Si prefieres hacerlo a mano (por ejemplo, si tu WordPress no puede salir a internet): súbelo desde **Plugins → Añadir nuevo → Subir plugin** y pulsa **«Reemplazar el actual»**. Sirve el mismo ZIP que se publica. **No hay que desinstalar nada.**

Paso 2-bis. Que conozca tu web

El asistente puede responder también con el contenido de tus páginas y cursos:

1. En **Documentos**, bloque **«Añadir el contenido de tu web»**, verás tus páginas, cursos y entradas.
2. Vienen **marcadas** las que aportan información (contenido, cursos) y **desmarcadas** las de trámites (Mi cuenta, Checkout, Registro, cookies, avisos legales...).

1. Ajusta lo que quieras y pulsa **«Añadir el contenido seleccionado»**.
2. El indexado **arranca solo** y verás una barra de progreso. Si se interrumpe, pulsa ****«Indexar documentos**

pendientes»**

 y continúa donde se quedó.

Se lee cada página **tal como la ve el visitante** (funciona con Divi, Elementor o bloques), pero ****sin el menú, sin el pie de página y sin el aviso de cookies****, porque eso lo añade el tema aparte.

Cuando cambies el texto de una página, pulsa **«He cambiado páginas: volver a leerlas»** y vuelve a indexar.

Para quitar una sola página: en esa misma lista, las páginas que ya están añadidas llevan la etiqueta «ya añadida» y un enlace **«Quitar de los documentos»**. Al pulsarlo, esa página deja de estar indexada (el asistente ya no la usará para responder) y las demás se quedan como estaban. Si luego la quieres otra vez, vuelve a marcarla y pulsa **«Añadir el contenido seleccionado»**. El botón ****«Quitar todo el contenido de la web»**** sigue ahí para borrarlas todas de una vez.

No se incluyen las lecciones ni los exámenes de los cursos. Si son de pago, tus alumnos pagan por ellos y no deben quedar al alcance de cualquiera que pregunte al asistente. Si quieres incluir algún material, cópialo en una plantilla nueva y actívala.

3-ter. Preguntas de lista

Cuando alguien pregunta «**¿qué cursos tenéis?**» o «**¿cuáles son los programas?**», el asistente no le pide el resumen a la IA: teje la lista con las páginas que tiene indexadas y responde con el número exacto y un enlace a cada una. Es instantáneo, no gasta cuota y no hay riesgo de que se deje cursos por el camino.

Solo aparecen los que hayas indexado. Si añades un curso nuevo, recuerda pasar por **Documentos** y volver a leerlo: entonces saldrá también en la lista.

3-quater. Sinónimos: la tecla más útil

Cada web usa sus propias palabras. En la tuya, para apuntarse se dice «inscripción» o «matrícula»; un visitante puede escribir «apuntarme», «inscribirme» o «cómo me registro». El buscador no adivina esas equivalencias: hay que decírselas.

Antes de escribir sinónimos, ten en cuenta dos cosas que el buscador ya hace solo:

- **Los acentos dan igual.** «telefono» encuentra «Teléfono» y «telefónicamente».
- **El título del documento cuenta como pista.** Si un documento se llama «Formas de contacto», una pregunta

sobre «formas de contacto» lo encuentra aunque su texto use otras palabras. Lo mismo con los encabezados de cada apartado (por ejemplo «¿Cuánto cuestan los cursos?»).

Por eso merece la pena poner títulos claros a las plantillas y a los documentos: son gratis y ayudan mucho.

El plugin **ya trae una lista puesta** (inscripción, precios, horarios, contacto, certificados...), así que no tienes que empezar de cero. Si la borras o la lías, hay un botón para recuperarla: ****Ajustes → Opciones avanzadas → Poner la lista recomendada****.

Y si quieres escribir la tuya, **cada línea es un grupo de palabras que significan lo mismo**; dentro de la línea van separadas por el palito | . No juntes varios grupos en la misma línea: si lo haces, palabras que no tienen nada que ver se tratarán como iguales y las respuestas empeorarán. El propio panel te avisa si lo haces mal.

```
inscripcion|apuntarse|apuntarme|inscribirme|inscribirse|matricula|matricularme|registro|registrarme
precio|precios|coste|costes|tarifa|tarifas|cuota|cuotas|importe|tarifario
curso|cursos|formacion|programa|programas|taller|talleres|asignatura
certificado|certificacion|titulo|diploma|acreditacion
horario|horarios|calendario|fechas|dias|fecha
duracion|dura|horas|meses|anos|tiempo
contacto|telefono|correo|email|whatsapp|direccion|ubicacion
pago|pagar|transferencia|tarjeta|plazos|fraccionado
```

Con eso, «¿cómo puedo apuntarme?» encuentra la página de inscripción aunque ahí ponga «matrícula».

Da igual cómo lo escriba el visitante: valen las variantes de la misma palabra. «apunto» encuentra «apuntarse», «matriculas» encuentra «matrícula» y «llamarlos» encuentra «llamar».

Un grupo que merece la pena tener siempre (el del dinero):

pago | pagar | precio | coste | costos | mensualidad | cuota | tarifa | gratis | gratuito

Con él, «¿es de pago?», «¿cuánto cuesta?» y «¿es gratis?» encuentran el apartado donde pones los precios, aunque ahí solo ponga «Mensualidad» o «Costos del programa».

Sinónimos automáticos

Escribir la lista anterior es gratis y funciona muy bien, pero hay que mantenerla. Por eso el plugin tiene también los **sinónimos automáticos** (Ajustes → Textos y aspecto), que vienen activados:

1. Un visitante pregunta «¿puedo llamarlos por teléfono?» y en tus documentos se habla de «contactar» y

«whatsapp». Sin ayuda, la búsqueda no encuentra nada.

1. El plugin le pide a la IA unas palabras equivalentes (llamar, teléfono, contacto, whatsapp, número...).
2. Busca otra vez con esas palabras y encuentra la respuesta.

Tres cosas que conviene saber:

- **Solo se usa cuando no encuentra nada.** Las preguntas que ya funcionan no pagan nada extra.
- **La respuesta queda guardada**, así que la misma pregunta repetida no vuelve a gastar. Las palabras

propuestas también se guardan un día.

- **Las plantillas no se citan como fuente.** Cuando el asistente responde con datos de una plantilla

(teléfonos, condiciones), la respuesta sale sin «Fuente:»: son notas internas. Los documentos que subes y las páginas de tu web sí se citan, con su enlace.

- **Cuesta una consulta extra a la IA** por cada pregunta que no encontraba nada (y otra más para

redactar la respuesta). Si usas el plan gratuito de Groq, tenlo en cuenta. Si ves que gastas mucho, desactívalo y tira de la lista escrita a mano, que no gasta nada.

Las dos cosas se suman: primero se usan tus sinónimos escritos a mano, y solo si no hay nada se pide ayuda a la IA.

3-quinquies. Pedir el nombre al visitante (opcional)

En **Ajustes → Textos y aspecto → Pedir el nombre** puedes activar que el chat pregunte cómo se llama el visitante al abrirse. El asistente entonces le saluda por su nombre y lo usa en las respuestas de esa conversación.

Tres cosas que conviene saber:

1. **El nombre no se guarda en tu web.** Vive en el navegador del visitante y se olvida al cerrar la

pestaña. Tampoco aparece en «Preguntas sin responder»: si alguien escribe «me llamo Juan» en una pregunta que no se sabe responder, se guarda como «me llamo [nombre]».

1. **No es insistente.** Si el visitante pasa del nombre y pregunta directamente («¿cuánto cuesta?»), el

asistente responde y no vuelve a pedirlo. Si más adelante escribe «me llamo Ana», lo aprovecha.

1. **El saludo no gasta IA.** Cuando el visitante dice su nombre, la respuesta de bienvenida la escribe el plugin, no la IA. Solo las respuestas siguientes usan el nombre, y esas ya se gastaban igual.

Las frases se cambian en el mismo sitio:

- **Frase para pedir el nombre:** por ejemplo «¿Cómo te llamas? Me gustaría saberlo para dirigirme a ti por tu nombre.»

- **Saludo cuando dice su nombre:** escribe {nombre} donde quieras que salga. Por ejemplo «Mucho gusto, {nombre}. ¿En qué te puedo ayudar?».

Para presentarte, aprovecha el **Mensaje de bienvenida:** «¡Hola! Soy el asistente de [el nombre de tu centro].» y debajo el plugin añade la pregunta del nombre.

Si ves caracteres raros («NuÃ±ez» en vez de «Nuñez»)

Pasa cuando el texto viene mal codificado de un correo, un PDF o un Word antiguo. El plugin ya lo arregla solo al guardar plantillas y al pegar textos, pero si tienes documentos antiguos con ese problema:

1. Ve a **Documentos → Mantenimiento**.
2. Pulsa **Reparar acentos de los textos**.
3. Espera unos segundos. El panel te dirá cuántas plantillas y cuántos documentos ha corregido.

Si el asistente se deja datos de una lista

Cuando la respuesta es una lista (teléfonos, horarios, precios), el asistente intenta copiarla entera, con una línea por dato. Si ves que se deja algo:

1. Comprueba en **Documentos** que el texto leído tiene todos los datos (botón **Texto leído**).
2. Baja la **Creatividad** a 0,1 o 0 (Ajustes → Motor de IA): cuanto más baja, más literal es.
3. Si ese dato es crítico, escríbelo en la plantilla con una frase completa y clara (por ejemplo «La matrícula son 40 euros y se paga una sola vez»): así el asistente lo copia con menos margen de error.

Si «Probar conexión» da error

Casi siempre es una de estas tres cosas:

1. **El nombre del modelo ya no existe** (es lo más habitual: los proveedores cambian los nombres cada pocos meses). Pulsa **Buscar el que funcione:** el plugin prueba varios y te deja puesto el primero que responde, diciéndote además qué ha pasado con los demás. También puedes pulsar ****Ver modelos disponibles**** y copiar uno de la lista a mano.

1. **La clave está mal pegada.** Vuelve a copiarla entera (no debe quedar ningún espacio ni ningún salto de

línea por medio).

1. **El proveedor está saturado** («código 503»): no es tu clave ni tu web, es que ese modelo tiene mucha

demanda en ese momento. El plugin reintentará solo una vez y, si tampoco, usa el proveedor de reserva. Vuelve a probar en unos minutos o elige otro modelo con **Buscar el que funcione**.

1. **El proveedor ha retirado ese modelo.** Google cambia los nombres cada pocos meses y los antiguos dejan

de funcionar en las claves nuevas (por ejemplo, `gemin-2.5-flash` ya no vale). El plugin cambia solo los que conoce y, si no, el aviso de error te dice cuál recomienda el proveedor. Lo más cómodo: usar `gemin-flash-latest`, que siempre apunta al modelo actual.

1. **Has agotado el límite gratuito por hoy.** Espera al día siguiente o pon otro proveedor de reserva.

¿Qué pongo de reserva?

El proveedor de reserva solo entra cuando el principal falla o agota su límite gratuito. Dos consejos:

1. **Que sea de otra casa.** Si el principal es Groq y pones de reserva otro modelo de Groq (por ejemplo

Qwen), cuando Groq agote su límite diario fallarán los dos a la vez, porque es el mismo servicio. La combinación que mejor funciona y no cuesta nada: **Groq de principal y Google Gemini de reserva**.

1. **Los dos gratis.** Groq y Gemini tienen plan gratuito sin tarjeta. Solo necesitas una clave de cada

uno: se sacan en un minuto (Groq en console.groq.com/keys y Gemini en aistudio.google.com/apikey).

Qwen es una buena alternativa, pero como **modelo dentro de Groq**, no como reserva: en la pestaña IA puedes elegirlo en el desplegable de modelos de Groq. Para el día a día, `openai/gpt-oss-120b` suele dar mejores respuestas en español; Qwen va bien si el otro te da problemas.

Si cambias un color y no se ve

El color principal del chat se aplica de dos formas: en el propio chat (para que funcione aunque tu web optimice el CSS) y en la hoja de estilos. Si lo cambias y sigues viendo el color viejo, es casi seguro que tu web te está enseñando una copia guardada de la página:

1. Vacía la caché de tu plugin de caché o de tu alojamiento.
2. Si usas Divi, vacía también sus archivos de CSS estáticos (Divi → Theme Options → Builder, apartado de

CSS estático).

1. Recarga con **Ctrl + F5** (Windows) o **Cmd + Shift + R** (Mac).
2. Si sigue igual, abre la página, pulsa **ver código fuente** y busca `--wp-va-color`. Si ahí aparece tu

color nuevo, el problema es del navegador o de la caché, no del plugin.

3-sexies. Nombre del centro e icono del botón

En **Ajustes → Textos y aspecto** hay dos ajustes pensados para que el plugin sirva en cualquier web:

- **Nombre de la empresa o centro:** es el nombre con el que el asistente habla de tu web («en Academia

Ejemplo ofrecemos...»). Si lo dejas vacío, se usa el título del sitio de WordPress.

- **Icono del botón:** ocho dibujos para elegir, entre ellos dos robots (redondo y cuadrado) del estilo

clásico de los asistentes de IA. El que marques aparece en el botón del chat (el que ve el visitante abajo) y también en la cabecera de la ventana. Se pinta con el **color principal** que tengas configurado, así que combina solo con tu web.

- **Correo de contacto:** la dirección que se ofrece cuando el asistente no sabe responder. Si lo dejas vacío, no aparece el botón de escribir.

4. Uso del día a día

Casi todo el trabajo está en dos pestañas:

Preguntas sin responder. Aquí aparecen las preguntas que el asistente no supo contestar, ordenadas por cuántas veces se han repetido. Es tu lista de tareas. Una vez al mes:

1. Mira las más repetidas.
2. Pulsa **Pasar estas N preguntas a una plantilla**. Se guardan en la plantilla «Nuevas preguntas del

usuario» (cada pregunta con su hueco debajo) y desaparecen de la lista. Esa plantilla **solo crece**: las preguntas se añaden al final y todo lo que ya tenía (tus respuestas incluidas) se queda tal cual. La misma pregunta repetida no se duplica.

1. Rellena las respuestas en esa plantilla y pulsa **Guardar y activar**. Se indexa sola.

No hace falta tocar la base de datos ni el código.

Editar texto. En Documentos, los textos pegados a mano y los que vienen de una plantilla tienen un botón **Editar texto**: corriges y guardas, y se vuelve a indexar solo. No hace falta borrar y volver a pegar. Si ese documento viene de una plantilla, el mismo texto se ve también en la pestaña Plantillas.

Si el mismo dato está en dos sitios: la preferencia de fuente

A veces el mismo dato está en dos sitios y no quieres borrar ninguno: por ejemplo los precios en una página de tu web y otra vez en una plantilla. Para eso está **Ajustes → Si un dato está en dos sitios**:

- **Mandan mis plantillas** (viene así de fábrica).
- **Mandan las páginas de mi web.**
- **Mandan los archivos que subo.**
- **Sin preferencia:** lo que mejor encaje.

Qué hace exactamente:

1. Los fragmentos de la fuente que elijas suben puestos en la búsqueda, así que suelen ser los que el asistente usa.

1. Cada fragmento que recibe la IA lleva su etiqueta de origen («de tus plantillas», «de tu web», «de tus

archivos»), y tiene la orden de hacer caso a la fuente preferida **si las cifras no coinciden**.

1. **No esconde nada:** la otra fuente se sigue usando para todo lo demás (las explicaciones de la página siguen estando).

Así puedes dejar los precios en los dos sitios sin miedo: el asistente usará los de la plantilla para el precio y, si preguntan otra cosa, tirará también de la página.

Un dato, en un solo documento

Si los precios están en dos documentos a la vez (por ejemplo en «Servicios y precios» y otra vez dentro de una plantilla de preguntas frecuentes), el asistente los ve todos y puede mezclarlos: unas líneas con el nombre del programa y otras sin él.

Regla de oro: cada dato, en un solo sitio. Si ya tienes los precios en un documento, en el otro pon solo «los precios están en la sección de cursos», sin repetirlos.

En **Diagnóstico** hay una comprobación, «**Precios repetidos**», que te dice el **importe exacto** que está en dos sitios y en qué documentos: por ejemplo «*matrícula única 40 € (Pecaf, Servicios y precios de los cursos)*». Así sabes qué línea borrar de dónde. Si hay precios en varios documentos pero **ninguno repetido**, no avisa: eso no da problemas.

Si tienes varios cursos o programas

Cada dato tiene que llevar su nombre dentro. Mal: «La matrícula son 40 €». Bien: «El PECAF: la matrícula son 40 €». Si dos programas comparten sección de precios y ninguno se nombra, el asistente mezclará las tarifas sin poder decir de cuál son.

Lo mismo con los horarios, la duración y los requisitos: mejor «El PECAT se imparte los martes» que «se imparte los martes».

De dónde sale cada respuesta

El asistente busca en tus documentos (lo que subes y las plantillas activas) y, si encuentra el tema, redacta la respuesta con la IA. Por orden:

1. **Respuestas guardadas en caché** (la misma pregunta repetida): instantáneas y sin gastar IA.
2. **Búsqueda en tus documentos y plantillas activas**: si encuentra el tema, la IA redacta la respuesta.
3. **Rescate con sinónimos**: si no encuentra nada, pide sinónimos a la IA y busca otra vez.
4. **No lo sé**: si de verdad no está, lo dice y ofrece el correo de contacto.

No hay un apartado de respuestas frecuentes: **todo el texto vive en Plantillas**. Si quieres que un dato salga siempre igual, escríbelo en una plantilla como una frase completa (es lo que mejor copia la IA).

Consejos al escribir una plantilla:

1. Ponle un título claro («Precios 2026», «Formas de contacto»): el título también sirve para encontrar la

respuesta, así que cuanto más parecido a lo que pregunta la gente, mejor.

1. Escribe cada tema con su encabezado o su pregunta en una línea, y debajo la respuesta. El plugin corta

el texto por esas líneas, así cada pregunta viaja siempre junto a su respuesta.

1. Escribe los datos completos **y con el nombre del curso o programa dentro de la frase**: «El PECAT: 50 € al

mes» funciona mucho mejor que «la mensualidad son 50 €». Si tienes dos programas con precios parecidos, sin el nombre el asistente no puede saber de cuál son esos números.

1. Pulsa **Guardar y activar**. Se indexa sola.
2. No repitas el mismo dato en dos plantillas activas distintas: no rompe nada, pero el asistente puede citar la que no toca.

4-bis. Chat en directo: atender a una persona

El asistente sigue respondiendo solo, como siempre. El chat en directo es un extra: cuando tú quieres y estás delante, el visitante puede pedir hablar contigo y tú le contestas desde el panel. Si no estás, no se nota: el asistente atiende igual y el visitante puede dejarte un mensaje.

Todo se enciende en **Asistente Virtual → Chat en directo**. Los ajustes (tu nombre, el correo de aviso, el horario y los días que se guardan las conversaciones) están abajo del todo, en esa misma pestaña.

Ponerte disponible y qué ve el visitante

1. En **Ajustes del chat en directo**, marca **Activar el chat en directo** y guarda.
2. Pulsa **Ponerme disponible**. El panel pone «Disponible».

A partir de ahí, en el chat de tu web aparece el botón **«Hablar con una persona»**. Al pulsarlo, el visitante dice su nombre, lee el aviso de privacidad y entra en la conversación.

Si no lo pulsa, tampoco pasa nada: mientras tú estés disponible, cada vez que le pregunte algo al asistente esa conversación también te aparece a ti, por si quieres entrar a atender.

Cuando termines, pulsa **Dejar de estar disponible** y el botón desaparece de la web. Puedes encenderlo y apagarlo las veces que quieras durante el día.

Contestar: la lista de conversaciones

A la izquierda de la pestaña tienes la lista **Conversaciones**. Cada fila lleva el nombre del visitante (o «Visitante sin nombre»), la hora del último mensaje, su estado y cuántos mensajes están sin leer.

1. Pulsa la conversación que quieras atender.
2. Escribe tu respuesta abajo y pulsa **Enviar** (o Intro). Le llega al visitante al momento.

Aviso sonoro. Cuando entra una conversación nueva suena un pitido, aunque tengas la pestaña del panel de fondo. Los navegadores no dejan sonar nada hasta que tocas la página una vez, así que la primera vez verás abajo un cartel que dice: «Para que te avise con un pitido cuando alguien escriba, pulsa en «Activar»», con el botón **Activar los avisos**. Púlsalo una vez y ya no te lo vuelve a pedir en ese navegador. En el título de la pestaña también aparece el número de conversaciones esperando.

El horario es informativo

En **Horario de atención** marcas los días y las horas en que sueles estar. Sirve para dos cosas:

- Enseñarle al visitante cuándo hay una persona («Horario de atención: de lunes a viernes, de 9:00 a 14:00»).
- Apagar el interruptor solo cuando acaba la jornada: al abrir el panel verás «No disponible» y al asistente

atendiendo.

El horario no quita el botón. Si tú estás disponible, el botón se muestra aunque estés fuera de esas horas. Si no marcas ningún día, no hay horario y manda solo el interruptor.

Cómo va una conversación: estados, cerrarla y borrarla

Cada conversación lleva su estado en la lista:

- **Con el asistente:** el visitante está hablando con el asistente. Aparece aquí para que puedas entrar.
- **Esperando persona:** ha pedido hablar contigo y no estabas disponible.
- **En conversación:** ya le has contestado tú. El visitante ve un aviso de que le atiende una persona.
- **Mensaje dejado:** ha usado el formulario para dejarte un mensaje.
- **Cerrada:** la diste por terminada.

Cuando acabes, pulsa **Dar por terminada**. La conversación queda como **Cerrada**, y si el visitante vuelve a escribir se reabre sola. Con **Borrar la conversación** la eliminas a ella y a todos sus mensajes: eso no se puede deshacer.

Cuando no estás: el mensaje te llega por correo

Si alguien pide hablar contigo y no estás disponible, el asistente le atiende igual y le ofrece dejar un mensaje con su nombre, su correo y lo que necesita.

Ese mensaje te llega **por correo** (con el texto y un enlace directo a la pestaña para contestar) y también aparece en la lista como **Mensaje dejado**. Para que llegue, rellena **Avisarme en** con tu dirección y deja marcada la casilla **Avisarme por correo**; si dejas el campo vacío, se usa el correo de contacto de **Ajustes**.

Privacidad y borrado automático

- Antes de empezar, el visitante lee un **aviso de privacidad**. Puedes cambiarlo en los ajustes de la pestaña: conviene decir que la conversación se guarda para poder atenderla.

- La conversación se guarda **en tu WordPress**, no en la IA, para que puedas leerla y contestarla.
- **Se borran solas a los 90 días**. Si quieres otro plazo, cámbialo en ****Días que se guardan las**

conversaciones**: cuanto menos tiempo, menos datos personales guardas. También puedes borrar cualquier conversación a mano.

- El chat tiene sus propios **frenos anti-abuso**: si alguien manda muchísimos mensajes seguidos, se le pide

que espere un momento.

La ventana aparte

Con **Abrir en una ventana aparte** se abre una ventana estrecha con la lista arriba y la conversación debajo, para tenerla al lado mientras haces otras cosas. Se actualiza sola y avisa con el pitido aunque cierres el resto del navegador. El horario y los demás ajustes se cambian en el panel completo.

5. La pestaña Diagnóstico

Es la que se usa cuando algo no va. Dice, en verde, amarillo o rojo, si tu servidor tiene todo lo necesario: versión de PHP, memoria, capacidad de leer PDF, carpeta de documentos y conexión con la IA.

También muestra el **uso de hoy**: cuántas consultas a la IA has hecho, cuántas se han respondido desde la caché y cuántas preguntas quedaron sin respuesta.

6. Coste real

Con los proveedores gratuitos, cero euros. Los límites son de sobra para una web normal:

PROVEEDOR	LÍMITE GRATUITO	TARJETA
Groq	30 por minuto, 1.000 al día y unos 200.000 <i>tokens</i> al día (entre 100 y 150 preguntas)	No
Google Gemini	5-15 por minuto, 20-1.500 al día	No
Cerebras	30 por minuto, bastante volumen al día	No
OpenRouter	20 por minuto, 50 al día	No

En Groq, el límite que se alcanza antes no es el de número de preguntas, sino el de *tokens* (las «palabras» que se envían y se reciben). Cada pregunta gasta unos 1.700, así que el plan gratuito da para **entre 100 y 150 preguntas al día**. Si tu web recibe más, a partir de ahí respondería el proveedor de reserva. Si quieres estirar más el gratuito, baja «Fragmentos por consulta» de 5 a 3 en Ajustes → Opciones avanzadas: cada pregunta gastará un tercio menos.

Y gracias a la caché, muchas preguntas repetidas no llegan a gastar nada.

Aun así, el plugin pone un **tope diario** (300 consultas por defecto) por si alguien intenta abusar. Si se alcanza, el asistente avisa y ofrece tu correo en lugar de seguir gastando.

Qué modelo elegir en Groq

En la ficha de Groq del panel, el modelo que debe aparecer es **** openai/gpt-oss-120b **** (ya viene puesto por defecto). Alternativas, por orden de preferencia:

MODELO	CUÁNDO USARLO
** openai/gpt-oss-120b **	El mejor equilibrio. Es el que recomiendo.
openai/gpt-oss-20b	Un poco más rápido y gasta menos cupo, respuestas algo más simples.
qwen/qwen3.8-27b	Alternativa razonable si el anterior te diera problemas.

****Si openai/gpt-oss-120b te da error de permisos**, no es culpa del plugin: Groq permite decidir qué modelos puede usar tu cuenta. Entra en **console.groq.com → Settings → Organization → Limits** y mira si está en modo «Only Allow». Si lo está, añade **openai/gpt-oss-120b** a la lista o cambia a «Only Block» y déjalo todo desbloqueado. Mientras tanto, **qwen/qwen3.8-27b** funciona perfectamente: quédate con él.**

No uses allam-2-7b (es un modelo pequeño especializado en árabe: en español contesta mal), **whisper-*** (es para transcribir audio), ***-prompt-guard-*** (es un filtro de seguridad) ni los modelos de imagen o de voz.

Los modelos de Groq y de DeepSeek «piensan» antes de contestar. El plugin les pide el mínimo esfuerzo de razonamiento y, además, **borra ese razonamiento del texto final**, así que el visitante solo ve la respuesta. Tampoco sirven los nombres antiguos **llama-3.3-70b-versatile** ni **llama-3.1-8b-instant** : Groq los retiró el 16 de agosto de 2026.

Estos son los modelos que ofrece una cuenta gratuita de Groq y lo que hay que hacer con cada uno:

MODELO	QUÉ ES	¿ELEGIR?
<code>openai/gpt-oss-120b</code>	Conversación general, 120.000 millones de parámetros	✅ El mejor
<code>openai/gpt-oss-20b</code>	Igual pero más pequeño: más rápido, respuestas más simples	✅ Vale
<code>qwen/qwen3.8-27b</code>	Conversación general, 27.000 millones	✅ Vale
<code>openai/gpt-oss-safeguard-20b</code>	Clasificador de seguridad	❌
<code>allam-2-7b</code>	Especializado en árabe	❌
<code>canopylabs/orpheus-v1-english</code>	Convierte texto en voz	❌
<code>canopylabs/orpheus-arabic-saudi</code>	Convierte texto en voz (árabe)	❌
<code>meta-llama/llama-prompt-guard-2-22m</code>	Filtro de seguridad	❌
<code>meta-llama/llama-prompt-guard-2-86m</code>	Filtro de seguridad	❌
<code>whisper-large-v3</code>	Transcribe audio	❌
<code>whisper-large-v3-turbo</code>	Transcribe audio	❌

El plugin ya **oculta los que no sirven** cuando pulsas «Ver modelos disponibles»: solo te enseña los tres primeros, con el recomendado en cabeza. Si ves que un modelo te da error, prueba el siguiente de la lista.

La combinación recomendada: gratis primero, de pago como reserva

Lo más sensato es poner un proveedor **gratuito como principal** (Gemini o Groq) y el ****de pago como reserva****. Así:

- El día a día cuesta **0 €**, porque responde siempre el gratuito.
- Si el gratuito falla o agota su límite diario, el de pago atiende y el visitante no se queda sin respuesta.
- En la cabecera del panel ves **cuántas consultas ha atendido cada uno hoy**, así que sabes en todo momento

si el de pago ha tenido que entrar. En la pestaña *Motor de IA* también aparece «N hoy» en la ficha de cada proveedor.

Con el tope diario del plugin (300 consultas), aunque un día el de pago atendiera **todo**, el gasto no llegaría a 20 céntimos.

Si tienes una cuenta de pago de DeepSeek

El plugin la trae preparada. En **Motor de IA**, abre la ficha de DeepSeek, pega tu clave y elige el modelo ****deepseek-flash****. Funciona igual que los gratuitos, solo cambia a quién se le pregunta.

Tres cosas que conviene saber:

- **Usa una clave distinta** de la que utilices en otras herramientas. Así, si algún día hay que anularla,

no rompes nada más.

- **Recarga un importe pequeño** (5 € dan para muchísimo) y deja el tope diario del plugin activado.
- **Deja un proveedor gratuito como reserva** (Gemini o Groq). Si DeepSeek falla o se queda sin saldo, el

asistente sigue respondiendo y no te enteras.

El plugin **desactiva el modo razonamiento** de DeepSeek automáticamente. Ese modo viene activado de fábrica, tarda más, cuesta más y además anula el ajuste de creatividad; para responder preguntas a partir de documentos no aporta nada.

6-bis. La carpeta de documentos



Dibujo orientativo: el asistente responde solo con lo que hay en tus documentos.

Los documentos se guardan en `wp-content/uploads/va-documentos/`. El plugin crea dentro cuatro archivos para que ****nadie pueda ver la lista completa de tus documentos****:

- `index.php` y `index.html` : si alguien escribe la dirección de la carpeta, recibe una página vacía.
- `.htaccess` : desactiva el listado en servidores Apache y LiteSpeed, e impide ejecutar programas en esa carpeta.
- `web.config` : lo mismo para servidores Windows.

En la pestaña **Diagnóstico** tienes el botón **«Comprobar ahora»**, que consulta la carpeta desde tu propio servidor y te dice si la lista es visible. Merece la pena pulsarlo una vez, porque **en servidores Nginx** el archivo `.htaccess` se ignora y hay que añadir una línea en la configuración del servidor. Si sale ese aviso, pásaselo a tu proveedor de alojamiento:

```
location /wp-content/uploads/ {
    autoindex off;
}
```

Dos aclaraciones para que no haya malentendidos:

- Esto **evita el listado**, no protege con contraseña. Los archivos siguen siendo accesibles por su dirección exacta, que es justo lo que necesita el asistente para citar la fuente.

- Si algún día quisieras documentos privados, no bastaría con esto: habría que sacarlos de la carpeta pública y ponerles contraseña. Dímelo y lo montamos.

7. Qué se guarda y qué no

- **Las conversaciones del asistente no se guardan.** Las del **chat en directo** sí, porque hacen falta

para atenderlas: se guardan en tu WordPress y se borran solas a los 90 días (o los días que pongas en esa pestaña). Puedes borrar cualquiera a mano cuando quieras.

- **No** se guarda la dirección IP de nadie. Los límites usan una huella cifrada que caduca sola.
- **Sí** se guardan las preguntas que no se supieron responder, con los correos y teléfonos ocultos.

Puedes borrarlas cuando quieras, y se borran solas a los 180 días.

- Los documentos que le des al asistente **se vuelven públicos de hecho**: cualquiera puede

preguntarle por ellos y sacar la información. No subas documentos internos.

8. Problemas y soluciones

No responde nunca, siempre dice que no lo sabe. Comprueba que has indexado documentos y que están en estado «Indexado». Prueba con las mismas palabras que usa el documento. Si sigue igual, baja la «Exigencia para responder» en Ajustes → Opciones avanzadas (cobertura mínima a 0,4).

Se inventa cosas. Sube la cobertura mínima a 0,6 o 0,7 y baja la creatividad a 0. Un asistente que dice «no lo sé» es mejor que uno que se inventa un precio.

«La clave de IA no es válida». Vuelve a copiarla entera, sin espacios, y comprueba que has elegido el proveedor correcto.

«Tu web no ha podido salir a internet». Tu alojamiento bloquea las conexiones salientes desde PHP. Pide a tu proveedor que las permita.

Se agota la cuota del día. Configura un proveedor de reserva distinto. Y añade a una plantilla las preguntas más repetidas: no gastan nada.

«Demasiadas preguntas seguidas». Son los límites anti-abuso. Súbelos en Ajustes → Privacidad y límites.

9. Desinstalar

Si algún día quieres quitarlo, hazlo desde **Plugins → Desactivar → Eliminar**. Antes, decide qué quieres que pase con los datos: en **Ajustes**, la casilla **Borrar todos los datos al desinstalar** está desmarcada a propósito. Con ella desmarcada, tus documentos y respuestas se conservan por si vuelves a instalarlo.

