

Manual del bot de WhatsApp

Cómo se maneja el bot de Chatendo: quién contesta cada mensaje, cómo se cambia lo que dice, cómo se enciende y se apaga la IA, y cómo se comprueba que hace lo que debe. Las capturas son del panel real de Chatendo, tomadas el 22 de septiembre de 2026 en la cuenta de Vértice Labs; los teléfonos que se ven están sustituidos por un número de ejemplo.

Producto	Chatendo
Pantallas	Administración → Bot de WhatsApp · Administración → Agente IA
Quién entra	Propietario y Administrador
Versión	22 de septiembre de 2026

1. Quién contesta cada mensaje

Los tres indicadores de arriba de **Agente IA** — <https://app.chatendo.app/settings/ai-agent> — dicen, de un vistazo, cómo está montado ahora mismo:

Agente IA ?

Asistente Vértice Labs · Activo

Nuevo agente

Configura el asistente que atiende tus conversaciones de WhatsApp.

Aquí defines cómo responde el asistente: sus instrucciones, cuándo pasa la conversación a una persona y qué hace en cada número. Todo llega apagado; encenderlo es decisión tuya.

AGENTE

● Activo

MODO IA

● Automático

MENÚ DEL BOT

● 0 de 2 encendidos

Los tres indicadores de la pantalla Agente IA: el agente está Activo, el modo IA en Automático y el menú del bot encendido en 0 de 2 canales

Agente = existe un asistente configurado. *Modo IA* = qué hace en los números. *Menú del bot* = en cuántos canales está encendida la lista de opciones.

Fíjate en «0 de 2 encendidos». Ese tercer indicador es el que más disgustos ahorra: dice en cuántos de tus números se está enviando de verdad el menú. Si pone 0, puedes pasarte la tarde editando los textos del bot y el cliente no verá ninguno.

Cuando entra un WhatsApp hay **tres** que pueden quedárselo, y siempre en este orden:

	QUIÉN	CUÁNDO SE LO QUEDA
1	El menú (el bot)	El cliente saluda, escribe una palabra clave, o pulsa una opción de la lista
2	La IA	El menú no se lo quedó y el canal tiene la IA en «Automático»
3	Una persona	Ni el menú ni la IA van a contestar, o el cliente pide un humano

La regla que evita el lío: un mensaje entrante = **una** respuesta. Si contesta el menú, la IA se calla. Si contesta la IA, el menú no se adelanta. Y si no va a contestar ninguno, salta la red y avisa a una persona en vez de dejarlo en silencio.

2. El menú del bot

Dónde: Administración → [Bot de WhatsApp](#).

Ese enlace abre la cuenta de Vértice Labs, que es la de las capturas. Cada cliente entra por el panel de su cuenta; la pantalla y los pasos son los mismos.

Todo lo que se cambia aquí entra en vigor **en el siguiente mensaje** que llegue. No hay que desplegar ni reiniciar nada.

Arriba a la derecha hay un desplegable con el **canal** que estás editando. Cada número tiene su propio menú: cambiar de canal ahí cambia todo lo que ves debajo.

2.1 Lo primero que hay que mirar

Bot de WhatsApp ?

WhatsApp 5704

Aquí editas lo que responde el bot automático de WhatsApp: el menú de bienvenida, cada opción (su texto y las palabras clave que la disparan) y los mensajes de baja/alta. Los cambios se aplican al siguiente mensaje entrante, sin desplegar nada.

El menú automático está desactivado a nivel de canal: el bot no enviará el menú aunque edites estos textos. [Actívalo en Ajustes → Canales.](#)

La pantalla Bot de WhatsApp con el selector de canal arriba a la derecha y, bajo la explicación verde, el aviso ámbar de que el menú automático está desactivado en ese canal

Cuando el menú está apagado **en el canal**, la pantalla lo dice en ámbar: «*El menú automático está desactivado a nivel de canal: el bot no enviará el menú aunque edites estos textos.*»

Editar aquí no enciende nada. Esta pantalla guarda *qué dice* el menú; que se envíe o no se decide en el canal (Ajustes → Canales, o la casilla «Menú del bot encendido» de la sección 3.1). Son dos interruptores distintos y hacen falta los dos.

2.2 El menú de bienvenida

Es lo que recibe quien escribe «hola» o dice algo que no encaja con ninguna opción.

Menú de bienvenida

Se envía cuando el cliente saluda («hola», «buenas»...) o escribe algo que no coincide con ninguna opción.

Encabezado (47/60)

Hola, soy el asistente virtual de Vértice Labs.

Texto (203/4096)

Dime qué necesitas o elige una opción escribiendo el número o la palabra:
1. Qué hacemos

Etiqueta del botón de la lista (12/20)

Ver opciones

El botón que abre la lista de opciones en WhatsApp.

Guardar

Activo

Menú de bienvenida: encabezado, texto y etiqueta del botón, cada uno con su contador de caracteres, y la casilla Activo a la derecha

Tres campos, y cada uno con su tope de WhatsApp a la vista:

- **Encabezado** (60) — el título de la lista.
- **Texto** (4096) — el mensaje. Aquí conviene listar las opciones numeradas: mucha gente contesta con el número en vez de pulsar.
- **Etiqueta del botón** (20) — el botón que abre la lista.

Si el contador se pone en rojo, WhatsApp **corta** el texto sin avisar. El panel te lo dice antes de que pase; hazle caso.

La casilla **Activo** apaga el menú de bienvenida sin borrar nada.

2.3 Las opciones

Opciones del menú

6 de 10 filas activas — WhatsApp admite 10 filas como máximo entre todas las secciones.

Añadir opción

▲ ▼	Qué hacemos	Opciones · TEXTO · 8 palabras clave	☒ Activa	Editar	Eliminar
▲ ▼	Servicios y productos	Opciones · TEXTO · 7 palabras clave	☒ Activa	Editar	Eliminar
▲ ▼	Pedir presupuesto	Opciones · TEXTO · 8 palabras clave	☒ Activa	Editar	
▲ ▼	Soporte técnico	Opciones · TEXTO · 8 palabras clave	☒ Activa	Editar	Eliminar
▲ ▼	Horario de atención	Opciones · TEXTO · 8 palabras clave	☒ Activa	Editar	Eliminar
▲ ▼	Hablar con una persona	Opciones · PASA A PERSONA · 7 palabras clave	☒ Activa	Editar	

Lista de opciones: 6 de 10 filas activas, cada una con su sección, su tipo y cuántas palabras clave la disparan

Fíjate en la línea de arriba: «6 de 10 filas activas».

El tope de 10 es de WhatsApp, no nuestro. Si activas 15 opciones, el cliente solo ve las 10 primeras y las demás **no existen para él**. Lo peor que puede quedarse fuera es «Hablar con una persona»: sin ella, el cliente no tiene salida hacia un humano.

De cada fila se lee, en gris: la **sección** que la agrupa, el **tipo** y cuántas **palabras clave** la disparan.

Los tres tipos:

TIPO	QUÉ HACE
TEXTO	Manda un mensaje y ya está
ENLACE	Manda un botón que abre una dirección (necesita la tienda configurada en el canal)
PASA A PERSONA	Contesta y además marca la conversación para que la atienda alguien

Las flechas ▲ ▼ cambian el orden — que es el orden en que las ve el cliente, y por tanto quién entra en las 10 y quién se queda fuera.

Hay filas sin «Eliminar». Las que solo ofrecen *Editar* las gestiona el sistema: puedes cambiar lo que dicen, pero no quitarlas, porque el bot cuenta con ellas. «Hablar con una persona» es una de ellas.

2.4 Cambiar lo que dice una opción

Pulsa **Editar** en su fila. El editor se abre debajo de la lista, en la misma pantalla.

Editar «Qué hacemos»

Título de la fila (11/24)

Qué hacemos

Lo que se ve en la lista del menú. Máx. 24 caracteres (límite de WhatsApp).

Sección (8/24)

Opciones

Agrupar filas consecutivas bajo este rótulo (p. ej. «Pedidos», «Gestiones»).

Texto de la respuesta (361/4096)

Vértice Labs es una agencia técnica con sede en León que trabaja para toda España. Hacemos ingeniería web e inteligencia artificial aplicada para hacer crecer negocios: desarrollo de software a medida, automatización con IA y comercio electrónico. Llevamos más de una década desarrollando proyectos.

Se envía cuando el cliente elige esta opción o escribe una de sus palabras clave.

A quién se le enseña

A todo el que escriba

La lista de WhatsApp admite 10 filas: no gastes una en algo que esa persona no puede hacer. Si tu tienda no responde a tiempo, la opción se enseña igual.

Avisos al equipo

☐ Avisar al comercial que lleva a este cliente

Le llega un WhatsApp a su móvil además del aviso normal. Necesita que el cliente tenga comercial asignado y que ese comercial tenga un móvil en su ficha.

Lo que le llega al cliente

Se actualiza mientras escribes. Es una muestra: el enlace lo genera el sistema en cada envío.

Vértice Labs es una agencia técnica con sede en León que trabaja para toda España. Hacemos ingeniería web e inteligencia artificial aplicada para hacer crecer negocios: desarrollo de software a medida, automatización con IA y comercio electrónico. Llevamos más de una década desarrollando proyectos.

Si quieres ver el detalle de servicios, escribe *servicios*.

Mensaje principal

Se envía 1 mensaje.

🔗 Botones y enlaces (mensajes adicionales)

Añade hasta 2 mensajes detrás del principal: un botón con enlace o un texto extra.

Añadir botón con enlace (0/2)

Añadir texto extra

WhatsApp solo admite un botón por mensaje. Para ofrecer varios enlaces se envían mensajes seguidos: uno por botón.

Por eso cada bloque que añadas aquí llega al cliente como un mensaje de WhatsApp aparte, justo detrás del principal.

De momento esta opción envía un solo mensaje

Añade un botón con enlace y el cliente recibirá otro mensaje detrás con ese botón: su hoja de pedido, el catálogo, otra página de la tienda o una dirección de fuera.

Añadir botón con enlace

EJEMPLO DE CÓMO SE VERÍA

Mira las ofertas de esta semana.

🔗 Ver ofertas

Palabras clave (disparadores)

que hacemos x

qué hacemos x

quienes sois x

quiénes sois x

quienes somos x

sobre vosotros x

empresa x

1 x

Escribe una palabra y pulsa Intro

Si el cliente escribe una de estas palabras (da igual mayúsculas o tildes), el bot responde esta opción directamente, sin mostrar el menú.

⚠ «qué hacemos» está repetida en esta opción.

⚠ «quiénes sois» está repetida en esta opción.

Guardar

Cancelar

Editor de la opción «Qué hacemos», con la vista previa de lo que le llega al cliente a la derecha, el bloque de botones y enlaces, y las palabras clave abajo

- **Título de la fila (24)** — lo que se lee en la lista.
- **Sección (24)** — agrupa filas seguidas bajo un rótulo.
- **Texto de la respuesta (4096)** — lo que se manda.
- **A quién se le enseña** — a todo el que escriba, o solo a clientes registrados / no registrados.
- **Avisos al equipo** — «Avisar al comercial que lleva a este cliente» le manda un WhatsApp a su móvil además del aviso normal. Necesita que el cliente tenga comercial asignado y que ese comercial tenga móvil en su ficha.
- **Palabras clave** — lo que dispara esta opción si el cliente lo escribe en vez de pulsar.

A la derecha, «**Lo que le llega al cliente**» se actualiza mientras escribes. Es la forma de no mandar a nadie un mensaje mal cortado: si en la vista previa se ve raro, se ve raro en el móvil. Debajo dice cuántos mensajes se envían.

Un aviso sobre las palabras clave. Solo se buscan dentro de mensajes **cortos** (4 palabras o menos). Una frase larga como «quiero hablar con una persona sobre mi cita» **no** dispara el menú a propósito: es una conversación de verdad y va a la IA o a una persona, no a una respuesta enlatada.

Si repites una palabra que ya usa otra opción, el editor te lo dice en rojo debajo del campo («*qué hacemos*» *está repetida en esta opción*). Conviene arreglarlo: con una palabra en dos sitios, quién gana depende del orden y deja de ser evidente.

2.5 Botones y enlaces detrás de la respuesta

Dentro del editor, el bloque «**Botones y enlaces (mensajes adicionales)**» permite añadir hasta **2 mensajes** detrás del principal: un botón con enlace o un texto extra.

WhatsApp solo admite un botón por mensaje. Por eso cada bloque que añadas aquí le llega al cliente como un mensaje de WhatsApp **aparte**, justo detrás del principal. Dos botones son dos mensajes seguidos, y así los ve el cliente.

Sirve para lo de siempre: la hoja de pedido, el catálogo, una página de la tienda o una dirección de fuera. El panel enseña un ejemplo de cómo se verá antes de que lo mandes.

3. La IA

Dónde: Administración → [Agente IA](#).

Arriba hay un desplegable con el agente que estás editando y un botón «**Nuevo agente**»: puedes tener varios guardados, pero **solo uno activo a la vez**.

3.1 Los tres modos, número a número

Baja hasta la sección «**Canales**» de esa misma pantalla. Ahí está el modo de cada número.

Canales

El modo IA se decide número a número. Cada canal se guarda por separado.

WhatsApp 5704

2300514210035704

Automático

Modo IA

☐

Apagado

El agente no hace nada en este número.

☐

Sugerir

El agente propone la respuesta a tu equipo y no envía nada al cliente.

☒

Automático

El agente responde y envía los mensajes al cliente por su cuenta.

☐

Menú del bot encendido

El menú de botones que ve el cliente cuando escribe por primera vez.

La sección Canales dentro de Agente IA: el canal WhatsApp 5704 con los tres modos —Apagado, Sugerir y Automático— y Automático marcado, y debajo la casilla del menú del bot

MODO	QUÉ PASA
Apagado	El agente no hace nada en ese número
Sugerir	Escribe la respuesta y se la propone a tu equipo. No le llega nada al cliente
Automático	Responde y envía por su cuenta

Se decide **número a número**. Un negocio puede tener la IA automática en su número de ventas y apagada en el de soporte. Cada canal se guarda por separado: pulsa *Guardar* en el canal que has tocado.

Debajo, «**Menú del bot encendido**» es el mismo interruptor del que habla la sección 2.1, puesto aquí para que puedas ver de una vez la combinación de los dos. En la captura está desmarcado: por eso el indicador de arriba dice «0 de 2 encendidos» y la pantalla del bot muestra el aviso ámbar.

Guardar no enciende el agente. Guardar solo cambia la configuración. Lo que se envía depende del modo IA de cada canal y del **interruptor del agente**, que está más abajo en la misma pantalla.

3.2 Las instrucciones

Lo que hace que la IA hable como el negocio y no como un robot genérico.

Lo que no puede faltar:

- **Los datos ciertos:** dirección, teléfonos, horario, qué se vende. Con una frase que diga «no inventes ninguno más».
- **Lo que NUNCA hace.** Es la parte que más ahorra disgustos: no dar precios, no confirmar horas, no prometer llamadas, no inventarse servicios.
- **Cuándo pasa a una persona**, dicho con naturalidad.

Precios y citas casi siempre deben pasar a una persona. Dependen del caso, y una IA que se inventa un precio crea un problema comercial que ya no se deshace.

El contador de arriba a la derecha marca el tope (20.000 caracteres). Debajo del campo, «**Historial de cambios**» guarda cada versión con su fecha y su autor: se puede abrir cualquier versión anterior y volver a ella. Es la red por si un cambio en las instrucciones empeora las respuestas.

3.3 Cuándo suelta la conversación

En «**Paso a una persona**» se listan las palabras que, si el cliente las escribe, apartan al agente: «hablar con una persona», «reclamación», «responsable», «burofax», «darme de baja»...

Añadir palabras aquí solo puede mandar **más** conversaciones a un humano, nunca menos. Ante la duda, añádela.

Y en «**A quién avisamos**» eliges quién recibe el aviso cuando eso pasa:

OPCIÓN	A QUIÉN LE LLEGA
A los administradores	Al propietario y a los administradores de la cuenta
A quien yo elija	Solo a las personas que marques
A nadie	El chat sigue apareciendo en la bandeja, pero sin aviso

A las personas se les avisa con la campana del panel y por correo; a los teléfonos que pongas debajo, por WhatsApp. Ese envío por WhatsApp es el que se repasa entero en el manual «**Avisos al móvil**».

3.4 Apagar el agente

Al final de la pantalla están «**Interruptor del agente**» (Activo / Desactivar) y «**Eliminar el agente**».

No elimines para probar. *Desactivar* lo apaga al instante y se vuelve a encender con un clic. *Eliminar* deja al asistente sin agente: si era el activo, deja de responder a todo el mundo.

4. Comprobarlo sin gastar un WhatsApp

Todo esto se hace desde el servidor, y **vale para cualquier cliente**: lo primero que se pide es el número de canal.

Ver qué canales hay y cómo está cada uno

```
bash clients/vertichat/bot-canal.sh canales
```

```
canal 1   t1   Euroques WA           menu=ON   ia=off      7 filas
canal 6   t4   WhatsApp 5704         menu=off  ia=autopilot 6 filas
canal 7   t2   Entrepuntos +507 6906-0077 menu=ON   ia=autopilot 10 filas
canal 14  t6   Clínica Nuria Ferrero menu=ON   ia=autopilot 9 filas
canal 17  t8   bloomsteticaybelleza menu=off  ia=autopilot 0 filas
```

De un vistazo: `menu=` dice si el canal envía el menú, `ia=` en qué modo está, y las filas son las opciones activas. Si un canal tiene más de 10 filas, la lista lo marca con `<-- SE CORTAN N`.

Ver qué opciones ve el cliente y cuáles se cortan

```
bash clients/vertichat/bot-canal.sh 6 estado
```

Lo que aparece como `CORTADA` no lo ve nadie.

Encender o apagar la IA de un número

```
bash clients/vertichat/bot-canal.sh 6 ia off # y `on` la vuelve a encender
```

Cuidado con los canales vivos. Encender la IA hace que conteste a clientes reales en el siguiente mensaje que entre. `canales` y `estado` no tocan nada; `ia` sí.

Algunos clientes tienen su propio atajo, que hace lo mismo sin tener que acordarse del número — por ejemplo `bash clients/entrepuntos/encender-ia.sh on`.

5. Lo que no hay que hacer

- **No dejes más de 10 opciones activas.** Las de abajo dejan de existir para el cliente, en silencio.
- **No des por hecho que el menú se envía.** Mira el indicador «Menú del bot» y el aviso ámbar: editar los textos no enciende el canal.
- **No pongas un ENLACE en un canal sin tienda configurada.** El botón no se envía (y así debe ser: antes se enviaba apuntando a otro sitio).
- **No enciendas la IA en «Automático» sin instrucciones.** Sin datos ciertos se los inventa.
- **No copies el menú de un cliente en otro.** Cada número tiene el suyo; lo que sirve a una tienda no sirve a una clínica.
- **No borres una opción para probar.** Desmarca **Activa**: se apaga y se recupera con un clic.

6. Qué ha cambiado desde la versión anterior

Esta edición sustituye a la del 13 de septiembre de 2026. Lo que es nuevo en la pantalla:

- **El aviso de que el menú está apagado en el canal.** Antes se podían editar los textos del bot sin enterarse de que no se enviaba ninguno. Ahora la pantalla lo dice en ámbar y explica dónde se enciende (sección 2.1).
- **El indicador «Menú del bot: N de M encendidos»**, que cuenta en cuántos canales está activo de verdad.
- **Botones y enlaces detrás de la respuesta** (sección 2.5): hasta dos mensajes adicionales por opción, con la advertencia de que cada botón viaja en su propio mensaje de WhatsApp.
- **Aviso de palabra clave repetida** en el editor de opciones.

- **Historial de cambios del agente** (sección 3.2): cada versión de las instrucciones queda guardada con fecha y autor, y se puede volver a cualquiera.
- **Interruptor del agente y borrado explícito** (sección 3.4), separados para que apagar no sea lo mismo que eliminar.
- **Opciones que el sistema no deja borrar**, solo editar (sección 2.3).
- **El modo IA por canal se edita dentro de «Agente IA»**, en su sección «Canales». Las versiones anteriores de este manual lo situaban en la pantalla de Canales, que hoy sirve para conectar y vigilar los números.