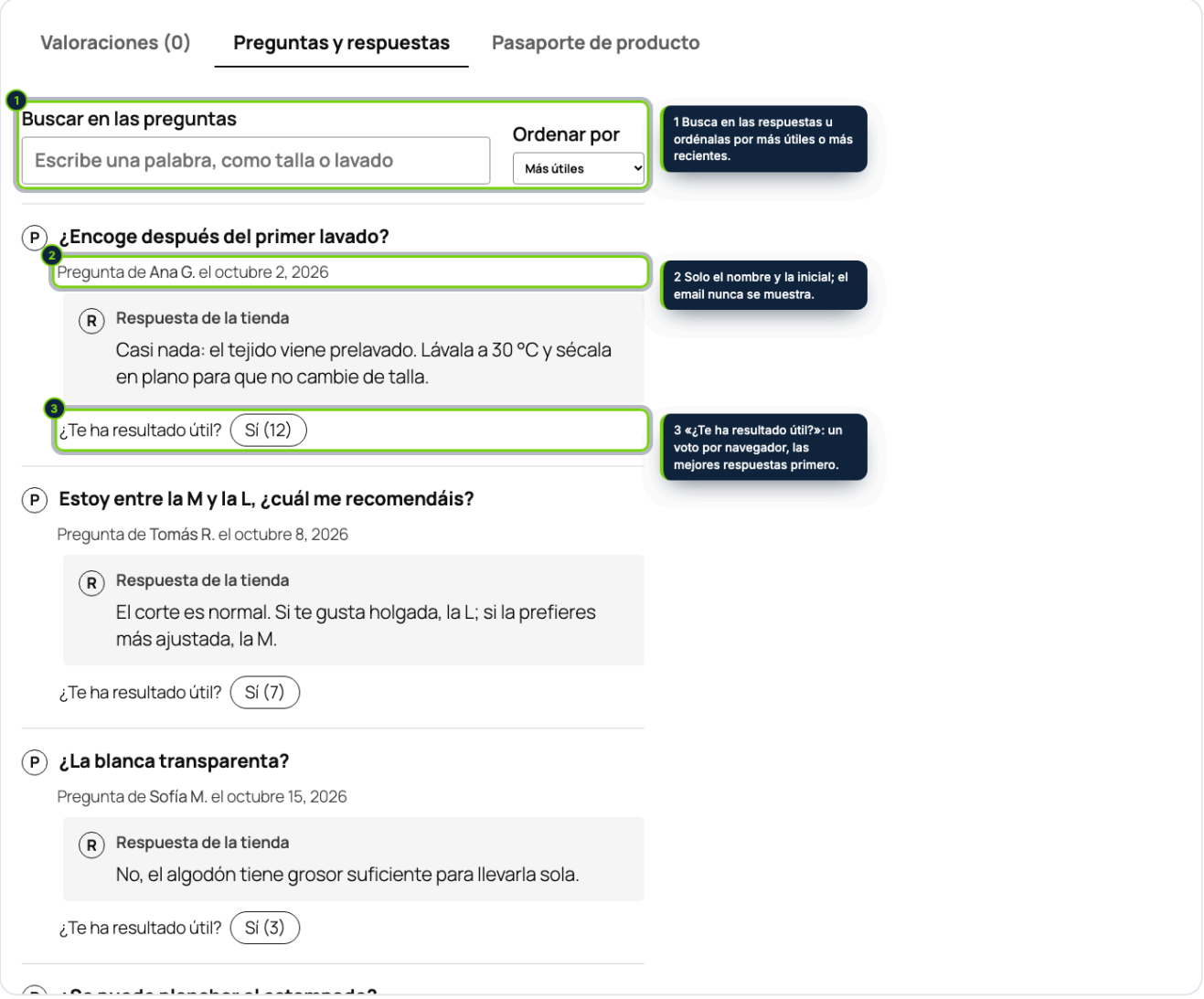
// woocommerce · guía de uso

Preguntas y respuestas para WooCommerce

Versión 1.0.0
ecom-addons.com

Preguntas y respuestas para WooCommerce añade una pestaña **Preguntas y respuestas** a las fichas de producto. Los clientes preguntan ahí, tú respondes desde **Productos › Preguntas** en wp-admin, la respuesta se envía con la plantilla de email de WooCommerce en el idioma del cliente y, si lo permitió, la pregunta se queda en la página para el siguiente visitante.



Una pestaña «Preguntas y respuestas» junto a Descripción y Valoraciones, en el bloque Detalles del producto de Twenty Twenty-Five.

Requisitos

Componente	Versión
WordPress	7.0 o superior (probado en 7.1)
WooCommerce	11.0 o superior (probado en 11.2)
PHP	8.1 o superior
Tema	Temas de bloques (bloque Detalles del producto; probado con Twenty Twenty-Five) y clásicos (pestañas de producto de la plantilla)

Instalación

1. Descarga el zip en **Mi cuenta › Descargas** de ecom-addons.com.
2. En wp-admin, ve a **Plugins › Añadir nuevo plugin › Subir plugin**, elige el zip, pulsa **Instalar ahora** y luego **Activar**.
3. **Productos › Preguntas** lista las preguntas; los ajustes están en **WooCommerce › Ajustes › Productos › Preguntas de productos**.

La pestaña aparece enseguida en todos los productos, con el formulario y sin preguntas.

De la pregunta a la respuesta

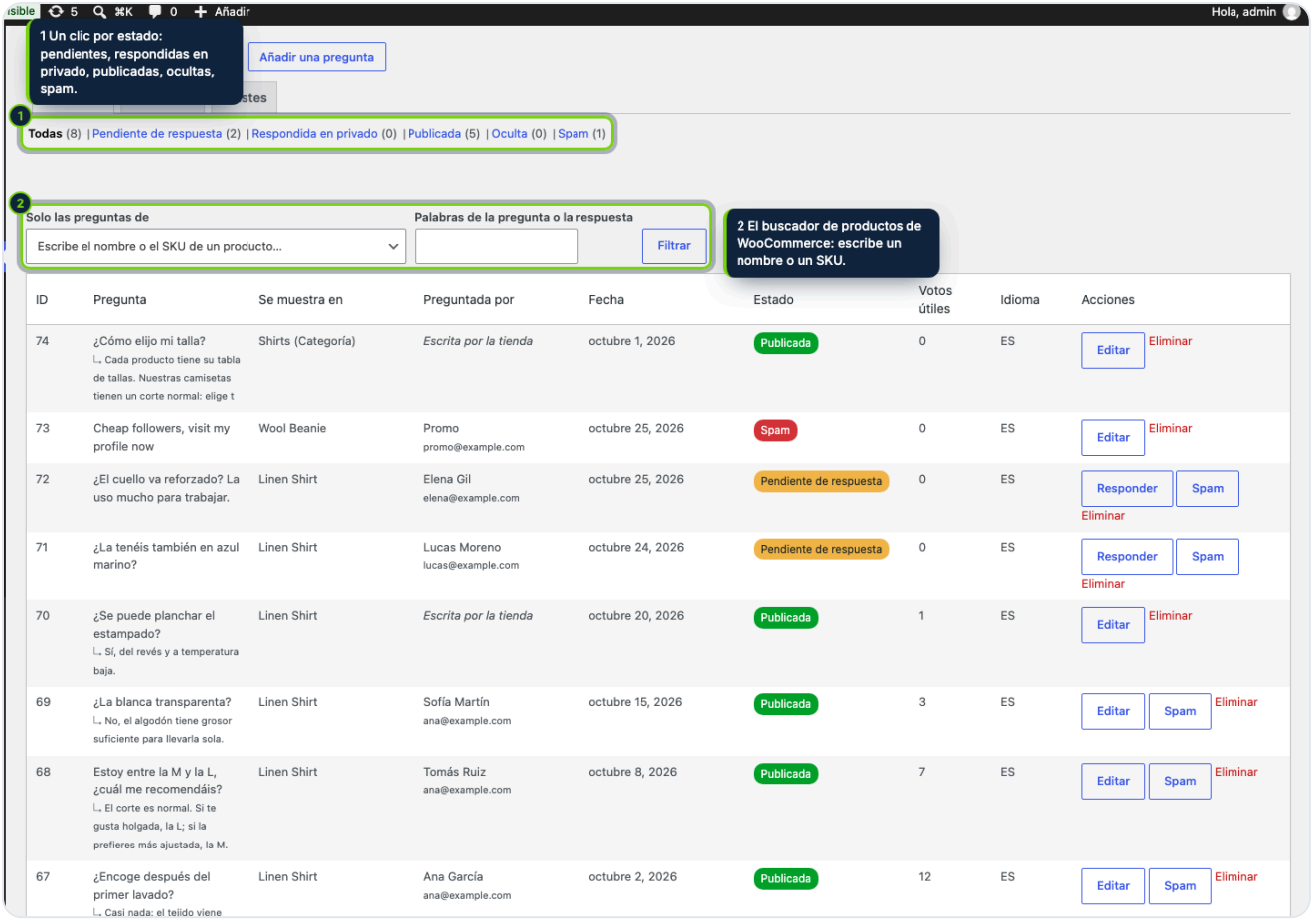
1. En la pestaña, el cliente abre **Hacer una pregunta**, escribe la pregunta, un nombre y un email, y puede marcar *Podéis publicar mi pregunta y su respuesta en esta página*. Si ha iniciado sesión, nombre y email ya aparecen rellenados.
2. La pregunta queda **Pendiente de respuesta**; el menú muestra cuántas hay y la tienda recibe el email «Nueva pregunta sobre…» (desactivable).
3. En **Productos › Preguntas**, pulsa **Responder**, escribe la respuesta y elige el estado: **Publicada** (se ve en la pestaña, solo si el visitante lo permitió), **Respondida en privado** (por email, sin mostrarse), **Oculta** o **Spam**.
4. Con *Enviar la respuesta al cliente por email al guardar*, WooCommerce la envía con tu cabecera y pie de email, en el idioma del cliente. La fecha queda guardada en la pregunta.



El formulario funciona también con páginas en caché: el navegador pide un token nuevo cuando el cliente empieza a escribir.

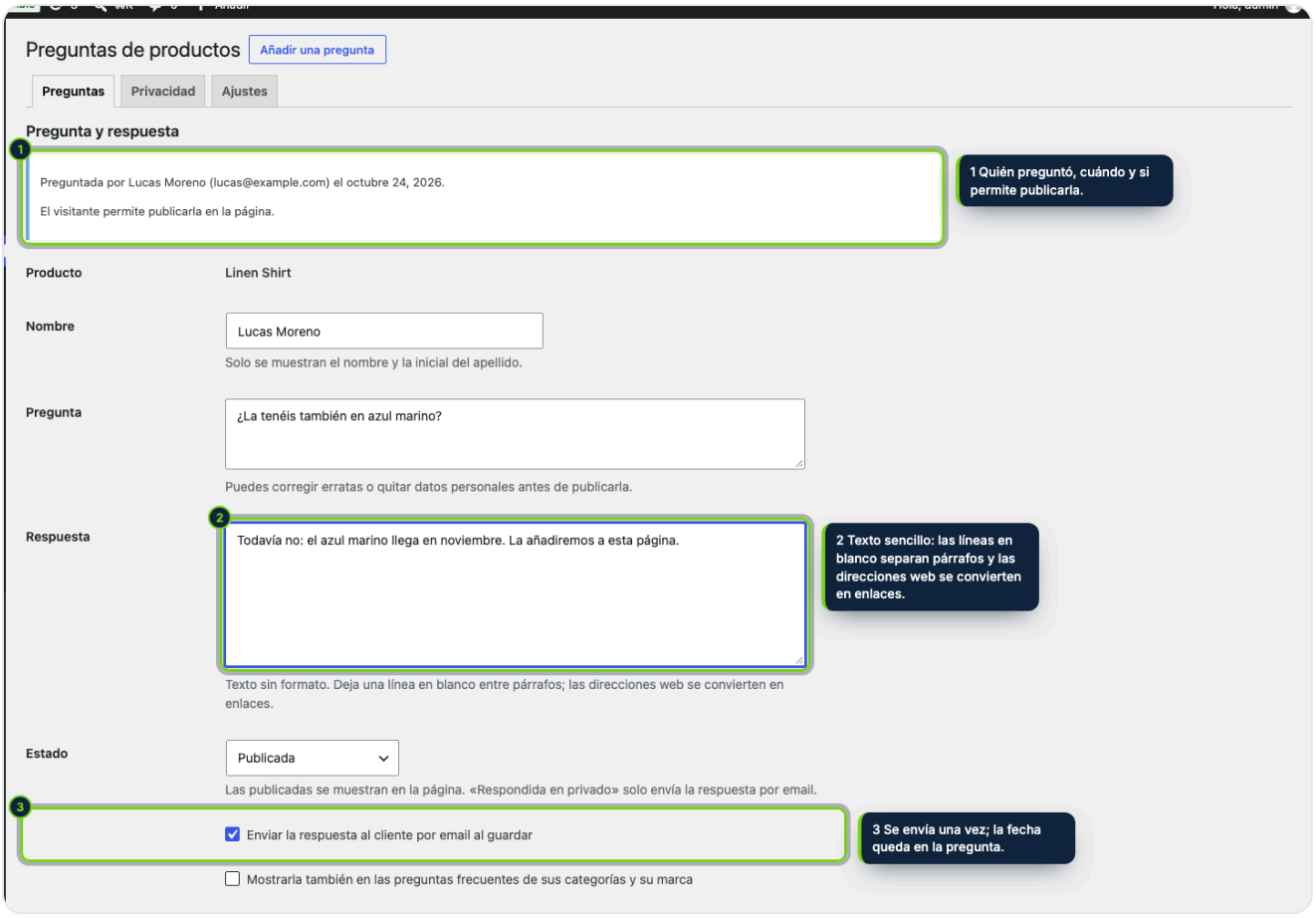
Productos › Preguntas

Enlaces por estado (Todas, Pendiente de respuesta, Respondida en privado, Publicada, Oculta, Spam) con su recuento, el buscador de productos de WooCommerce para ver las preguntas de uno y la búsqueda por palabras. Cada fila tiene **Responder** o **Editar**, **Spam** y **Eliminar**. La pantalla de edición del producto tiene una caja **Preguntas de clientes** con los recuentos, las últimas preguntas y enlaces.



Productos › Preguntas en wp-admin, con el número de preguntas pendientes en el menú.

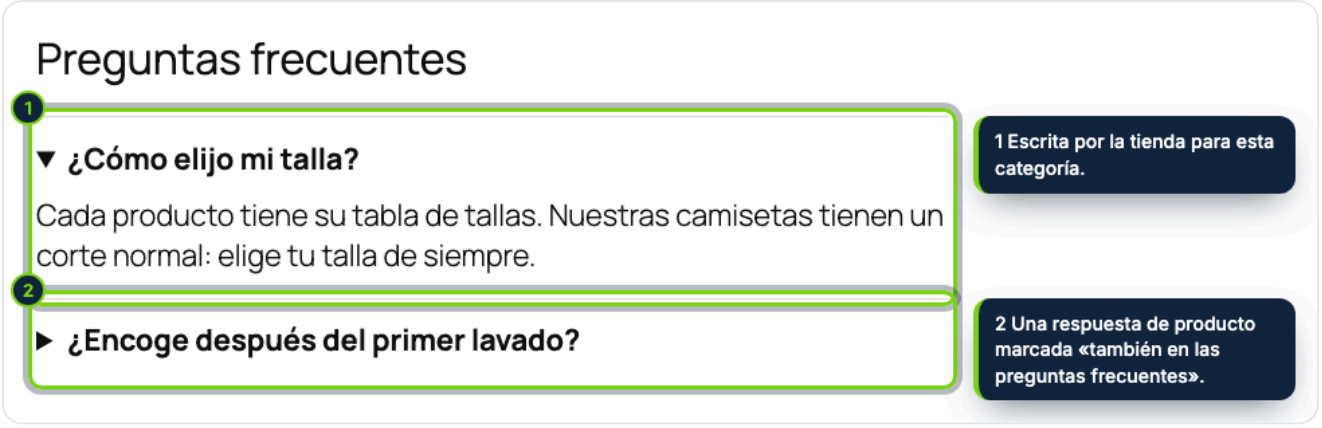
Campo del editor	Para qué sirve
Nombre	Solo se muestran el nombre y la inicial del apellido («Ana G.»).
Pregunta	Corrige erratas o quita datos personales antes de publicar.
Respuesta	Texto sencillo: las líneas en blanco separan párrafos y las direcciones web se convierten en enlaces.
Estado	Ver arriba. A quien no permitió publicar solo se le puede responder en privado.
Enviar la respuesta al cliente por email al guardar	Marcada hasta que la respuesta se ha enviado una vez.
Mostrarla también en las preguntas frecuentes de sus categorías y su marca	Añade la pregunta al bloque de preguntas frecuentes de los archivos de su categoría y su marca.



Responde, publica y envía la respuesta con la plantilla de email de WooCommerce, en el idioma en que preguntó el cliente.

Preguntas frecuentes en archivos de categoría y marca

Añadir una pregunta escribe una pregunta con respuesta en nombre de la tienda para un producto, una categoría de producto o una marca (la taxonomía `product_brand` de WooCommerce), elegidos con un desplegable con búsqueda, en uno de los idiomas del sitio. Los archivos de categoría y marca muestran un bloque *Preguntas frecuentes* tras la colección de productos (temas de bloques) o el bucle de la tienda (temas clásicos): primero las tuyas y después las de productos marcadas, hasta 20.



Los archivos de categoría y marca terminan con un bloque de preguntas frecuentes (y JSON-LD FAQPage) tras la colección de productos.

Ajustes (WooCommerce › Ajustes › Productos › Preguntas de productos)

Ajuste	Por defecto	Notas
Aceptar preguntas nuevas	Sí	Si no, el formulario desaparece; lo publicado se queda.
Ubicación en la página del producto	Una pestaña junto a la descripción	O *Un bloque bajo el producto* (tras el bloque Detalles del producto, o tras el resumen en temas clásicos).
Preguntas visibles antes de «Ver más»	5	1–50.
Orden por defecto	Más útiles	El cliente puede cambiar a Más recientes.
Avisar a la tienda por email / Enviar a	Sí / la dirección «De» de los emails de WooCommerce	El spam nunca se avisa.
Borrar los emails pasados (meses)	6	Desde la respuesta, o desde la pregunta si nunca se responde (1–36).
Palabras prohibidas	—	Una por línea; esas preguntas van a Spam sin email.
Datos estructurados FAQPage en las páginas de categorías y marcas	Sí	
Conservar las preguntas al desinstalar	No	

La página de privacidad enlazada bajo el formulario es la elegida en **Ajustes › Privacidad**.

Spam, privacidad y caché

- **Sin captcha ni scripts de terceros.** La ficha no lleva token; cuando el cliente empieza a escribir, el navegador pide a `admin-ajax.php?action=ecom_pq` un token firmado con hora. Se rechaza el envío sin token, el que llega en menos de 3 segundos o pasadas dos horas. Un campo oculto atrapa robots, una IP (guardada como hash con clave durante un día) puede enviar 5 preguntas por hora, un email 5 al día, como mucho una dirección web, y las palabras prohibidas van a Spam.

- **Privacidad.** El email solo se usa para la respuesta y se borra pasado el plazo; los hashes de IP y los votos se eliminan al día. La pestaña **Privacidad** descarga o elimina todo lo preguntado con un email, y las herramientas de WordPress **Herramientas › Exportar / Borrar datos personales** también incluyen las preguntas. Se añade un párrafo sugerido a la guía de la política de privacidad.
- **Cachés de página.** La pestaña es el mismo HTML para todos (los votos se recuerdan en el navegador), así que las cachés de página completa pueden servirla; al guardar una pregunta se limpia la caché del producto.

Datos estructurados

Solo los archivos de categoría y marca reciben JSON-LD FAQPage de este plugin. Desde 2023 Google solo muestra resultados enriquecidos de FAQ para algunas webs gubernamentales y de salud, así que no cuentes con ellos. Las fichas de producto quedan para **Product Tabs & Custom Fields** si lo usas: su pestaña de preguntas frecuentes conserva el único FAQPage y ambas pestañas conviven.

Estilos

El bloque usa la tipografía y los botones del tema. Cambia `--ecom-pq-accent`, `--ecom-pq-line`, `--ecom-pq-soft`, `--ecom-pq-error` y `--ecom-pq-ok` en `.ecom-pq`.

Datos y desinstalación

Dos tablas (`wp_ecom_pq_questions`, `wp_ecom_pq_votes`), opciones con el prefijo `ecom_pq_` y un evento diario de WP-Cron para la limpieza. Al borrar el plugin se eliminan, salvo que *Conservar las preguntas* esté marcado. Compatible declarado con HPOS y los bloques de carrito y pago.

Idiomas

Incluye inglés, español y francés. Cada pregunta se ve en las páginas del idioma (locale de WordPress) en que se hizo y la respuesta se envía en ese idioma.

Actualizaciones y soporte

Tu licencia incluye todas las versiones nuevas y 6 meses de soporte. Las versiones nuevas están en **Mi cuenta › Descargas**; para ayuda, abre un ticket en **Mi cuenta › Soporte**.