

# Guía de uso de Malika™

Desde el primer inicio de sesión hasta tu primer informe, y todo lo demás. Esta guía cubre ambos planes: Premium (la IA de Malika, pagada con créditos) y Enterprise (tu propia clave de IA).

Última actualización: septiembre de 2026 · [malikaflow.com/help](https://malikaflow.com/help)

## CONTENIDO

- |                                                     |                                                          |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| 1. Empezar en cinco minutos                         | 8. Ask Malika                                            |
| 2. Grabar una conversación                          | 9. App en el móvil, notificaciones y Safari en iPhone    |
| 3. Nombres y términos clave                         | 10. Premium o Enterprise: créditos y tu propia clave API |
| 4. Leer el informe                                  | 11. Consultas médicas (médico y paciente)                |
| 5. Clientes y el recorrido del cliente              | 12. Privacidad y tus datos                               |
| 6. Enviar el informe a tu cliente                   | 13. Solución de problemas                                |
| 7. Corregir la transcripción y regenerar el informe | 14. Preguntas frecuentes                                 |

## 1. Empezar en cinco minutos

1. **Inicia sesión** en [malikaflow.com/auth](https://malikaflow.com/auth) con el correo con el que se creó tu cuenta. ¿Olvidaste la contraseña? Usa “Olvidé mi contraseña”; recibirás un enlace válido durante una hora.
  2. **Elige el idioma de la interfaz** en la barra lateral (español, inglés, neerlandés, francés, alemán). El idioma de un informe sigue siempre el idioma hablado en la conversación, no el de la interfaz.
  3. **Elige tu perfil** en la tarjeta de Inicio rápido: coach, terapeuta, reclutador, médico o general. Esto fija el tipo de sesión por defecto para que el informe se redacte como espera tu profesión.
  4. **Instala Malika en el móvil** (capítulo 9). Grabar desde la app de la pantalla de inicio es más fiable que desde una pestaña del navegador.
  5. **Graba tu primera conversación**: pulsa el gran botón de Malika, habla, pulsa detener. Unos minutos después el informe está en tu panel y en tu bandeja de entrada.
-

## 2. Grabar una conversación

**Presencial.** Abre el panel, elige el tipo de sesión bajo el botón de grabar (Reunión estándar, Coaching, Terapia, Entrevista, Consulta médica), pon el móvil sobre la mesa entre ambos y pulsa el botón de Malika. Arranca el cronómetro. Pulsa detener al terminar. Mantén la app abierta en primer plano mientras grabas; Malika mantiene la pantalla encendida y sube la grabación en pequeños fragmentos mientras hablas. Cada fragmento se guarda primero en tu dispositivo, así que una conexión caída, una pestaña cerrada o un bloqueo no hacen perder nada: Malika sube el resto en cuanto vuelves a tener conexión.

**En una videollamada** (Zoom, Teams, Google Meet u otra). Dos formas:

- Abre el panel en el mismo ordenador de la llamada e inicia ahí la grabación. Malika graba por tu micrófono, así que usa los altavoces del portátil (no auriculares) para que también se oiga a la otra parte.
- O pon el móvil con la app de Malika abierta junto al portátil y graba desde el móvil.

**Subir una grabación existente.** Ve a Sesiones → Subir y elige un archivo de audio (m4a, mp3, wav, webm, mp4). Se procesa exactamente igual que una grabación en directo.

**Avisa siempre de que grabas.** Tú eres responsable de pedir consentimiento. Casi siempre basta un sencillo “Grabo nuestras conversaciones para redactar un buen informe, ¿te parece bien?”; anota la respuesta en tu expediente.

**Premium:** cada tipo de sesión cuesta un número fijo de créditos (Estándar 7, Entrevista 11, Médica 12, Coaching y Terapia 16). Tu saldo está en Facturación y créditos. **Enterprise:** sin créditos; la IA funciona con tu propia clave API (capítulo 10).

---

## 3. Nombres y términos clave

Bajo el tipo de sesión hay un campo *Nombres y términos clave*. Escribe los nombres de los participantes, empresas, medicamentos, proyectos o jerga, separados por comas, por ejemplo *Anna Bergmann, TDAH, presupuesto T3*. El motor de transcripción los usa como pistas, así los nombres propios y los términos especializados se escriben bien en lugar de adivinarse. El campo se vacía tras cada grabación. Si la sesión está vinculada a un cliente, su nombre y empresa se añaden automáticamente.

---

## 4. Leer el informe

Abre una sesión desde el panel o la página Sesiones. El panel tiene pestañas:

- **Brief** — el informe en una página: resumen breve, próximos pasos por persona, decisiones y resumen detallado. Es lo que recibes por correo.
- **Transcripción** — el texto completo con interlocutores y marcas de tiempo, más los botones para editarla o regenerar el informe (capítulo 7).
- **Resumen, Acciones, Decisiones, Cronología** — las piezas del informe, cada una en su pestaña.
- **Tono, Insights, Riesgo, Patrones, Temas** — análisis más profundo: ánimo a lo largo de la conversación, puntos de tensión, señales de riesgo, conductas y temas recurrentes.
- **Memoria** — lo que Malika recordó de este cliente para la próxima vez.
- **Coaching, Interlocutores, Seguimiento, Candidato, Glosario, Paciente** — aparecen según el tipo de sesión (coaching, entrevista, médica).

Las pestañas con “Motor aún no ejecutado” se inician con un clic; los usuarios Premium ven el coste en créditos en el botón. Tras cada sesión completada recibes también el informe por correo, y una notificación push si la activaste (capítulo 9).

---

## 5. Clientes y el recorrido del cliente

Justo después de grabar, Malika pregunta a qué cliente pertenece la sesión (*Vincular y analizar*). También puedes vincular una sesión más tarde desde su panel. Crea clientes en la página Clientes con nombre, persona de contacto, empresa y correo.

Abre un cliente y verás el **Perfil de conocimiento** (preferencias, preocupaciones, temas recurrentes, estilo de decisión, construido con todas las sesiones vinculadas) y el **Recorrido del cliente**: una cronología de cada sesión con tono, nivel de riesgo, número de acciones y decisiones, y una breve narrativa de cómo evolucionó desde la primera hasta la última conversación, con puntos de atención para la siguiente. La narrativa aparece cuando hay al menos dos sesiones analizadas vinculadas.

---

## 6. Enviar el informe a tu cliente

Nunca se envía nada automáticamente a un cliente. En el panel de la sesión, pulsa **Enviar al cliente**. Malika muestra el correo del cliente y pide confirmación. El cliente recibe el informe (resumen, próximos pasos, decisiones) sin las pestañas de análisis: sin análisis de tono, sin señales de riesgo, sin notas de coaching.

En consultas médicas el paciente recibe la **versión para el paciente**: lenguaje claro, cada término médico explicado, preguntas para la próxima vez y cuándo contactar con la consulta. La nota clínica se queda contigo.

También puedes copiar un **enlace para compartir** con una versión web de solo lectura del informe.

---

## 7. Corregir la transcripción y regenerar el informe

¿Nombres mal entendidos, un pasaje que prefieres quitar, un interlocutor mal etiquetado? Abre la pestaña Transcripción y pulsa **Editar transcripción**. Mantén un párrafo por interlocutor con la forma “Nombre: texto” para conservar la vista por interlocutor; las marcas de tiempo no se conservan tras editar. Pulsa **Guardar transcripción**. Malika pregunta si quieres regenerar el informe a partir del texto corregido. También puedes hacerlo después con **Regenerar informe**. Regenerar sustituye los resultados existentes y, en Premium, cuesta créditos como un análisis normal. La transcripción corregida también se reindexa para Ask Malika.

---

## 8. Ask Malika

Ask Malika (barra lateral) responde preguntas sobre todas tus sesiones: “¿Qué acordamos con Anna sobre el plazo?”, “¿Qué clientes mencionaron problemas de sueño?”, “Resume mis tres últimas conversaciones con Peter”. Las respuestas llegan en el idioma de tu interfaz y citan las sesiones de las que proceden. Solo se consultan tus propias sesiones; los datos de otros nunca se incluyen.

---

## 9. App en el móvil, notificaciones y Safari en iPhone

**Instala Malika en el móvil.** El panel es una aplicación web que puedes añadir a la pantalla de inicio; se abre a pantalla completa como una app normal y las grabaciones siguen funcionando de forma

fiable.

- **iPhone / iPad:** abre [malikaflow.com/dashboard](https://malikaflow.com/dashboard) en Safari, pulsa el botón Compartir (cuadrado con flecha), elige “Añadir a pantalla de inicio”, pulsa “Añadir”. A partir de ahora abre Malika desde la pantalla de inicio.
- **Android:** abre el panel en Chrome, pulsa el menú (:) arriba a la derecha, elige “Añadir a pantalla de inicio” o “Instalar aplicación”. O pulsa el botón “App” junto al menú en el panel.

**Notificaciones.** Ajustes → Notificaciones → *Activar notificaciones*. Recibirás un aviso en ese dispositivo en cuanto un informe esté listo; al tocarlo se abre la sesión. En iPhone solo funciona desde la app de la pantalla de inicio, no desde una pestaña de Safari.

**Mientras grabas en el móvil:** mantén Malika en primer plano, no bloques el móvil y no cambies mucho tiempo a otra app. La grabación se sube por fragmentos sobre la marcha y se guarda primero en el móvil. Si se cae la conexión, la grabación sigue; la línea bajo el cronómetro muestra cuántas partes esperan todavía para subir.

---

## 10. Premium o Enterprise: créditos y tu propia clave API

**Premium** usa la IA de Malika. Cada sesión cuesta créditos (capítulo 2); una cuenta nueva empieza con 150 créditos y 14 días de prueba; después eliges un plan con 500 créditos al mes. Las grabaciones de más de una hora cuestan 1 crédito extra por cada 15 minutos iniciados y traducir un informe cuesta 1 crédito; Ask Malika es gratis hasta 50 preguntas al mes. Compra créditos extra o el complemento Interview Intelligence en Facturación y créditos. Las cuentas de prueba no necesitan suscripción.

**Enterprise (tu propia clave)** funciona con tu propia clave API de OpenAI: sin créditos, y tus conversaciones se procesan bajo tu propio contrato de API. Crea una clave en [platform.openai.com](https://platform.openai.com) (API keys → Create new secret key), pégala en Ajustes → Claves API → OpenAI y pulsa Guardar. La clave se guarda cifrada y nunca vuelve a mostrarse completa. Mientras no hayas añadido una clave, las cuentas de prueba usan la clave de Malika para que puedas empezar de inmediato.

El resto de la app es idéntico en ambos planes: grabación, informes, clientes, envío a clientes, Ask Malika y notificaciones.

---

## 11. Consultas médicas (médico y paciente)

Elige el tipo de sesión **Consulta médica**. Una sola grabación da dos informes: una nota clínica para el profesional (motivo, antecedentes, hallazgos, valoración, plan, medicación, pruebas y derivaciones) y una versión para el paciente en lenguaje claro con un glosario de cada término médico usado, preguntas para la próxima vez y cuándo contactar con la consulta. Malika solo recoge lo que realmente se dijo; nunca añade diagnósticos ni consejos.

Los pacientes también pueden llevar Malika a sus propias citas: grabar (con permiso del médico) y releer en casa con calma lo que se dijo. Funciona en español, neerlandés, francés, alemán e inglés, sea cual sea el idioma hablado.

---

## 12. Privacidad y tus datos

- Tus sesiones, transcripciones, informes y clientes solo los ves tú. Otros usuarios nunca pueden verlos.
  - Los archivos de audio se eliminan automáticamente 7 días después de grabar; la transcripción y el informe se conservan. Los registros técnicos se guardan 90 días.
  - Elimina una sesión tú mismo desde la página Sesiones; desaparece de inmediato, incluidas transcripción y análisis.
  - Exporta todo lo que tienes en Ajustes → Privacidad → Exportar mis datos (RGPD). Al cerrar la cuenta, todos tus datos se eliminan a los 90 días.
  - Malika está hecha para la UE: servidores en la UE, consentimiento RGPD al registrarse, nada se usa para entrenar modelos de IA.
- 

## 13. Solución de problemas

- **“Micrófono no permitido”** — el navegador bloquea el micrófono. iPhone: Ajustes → Safari → Micrófono → Permitir, o para la app de la pantalla de inicio Ajustes → Malika → Micrófono. Android/Chrome: toca el candado de la barra de direcciones → Permisos → Micrófono.
- **La grabación se detuvo sola** — normalmente el móvil se bloqueó u otra app tomó el micrófono (una llamada, una nota de voz). Instala Malika en la pantalla de inicio y mantenla en primer plano. La parte grabada hasta entonces se guarda y se procesa.

- **Un aviso “Grabación guardada” o “Grabación sin terminar” en el panel** — esa grabación sigue en este dispositivo. Una grabación guardada se sube sola en cuanto tienes conexión (o pulsa *Subir ahora*). Una grabación sin terminar significa que la página se cerró antes de pulsar detener: pulsa *Subir y procesar* para obtener el informe, o *Descartar* para borrarla del dispositivo y de Malika.
  - **La sesión muestra “error”** — el audio no pudo procesarse (archivo vacío o dañado, sin voz). Abre la sesión y pulsa *Reintentar*, o graba de nuevo. El equipo de Malika recibe un aviso automático por cada sesión fallida.
  - **No llega el correo con el informe** — revisa la carpeta de spam y añade [noreply@malikaflow.com](mailto:noreply@malikaflow.com) a tus contactos. El informe siempre está también en el panel.
  - **Nombres erróneos en la transcripción** — usa Nombres y términos clave antes de grabar (capítulo 3) o corrige la transcripción después (capítulo 7).
  - **El informe está en el idioma equivocado** — los informes siguen el idioma hablado. Si se mezclaron dos idiomas, se usa el dominante.
  - **Sesión cerrada en el móvil** — vuelve a iniciar sesión; la sesión dura 30 días por dispositivo.
- 

## 14. Preguntas frecuentes

**¿Funciona Malika sin internet?** En parte. Si se cae la conexión mientras grabas, Malika sigue grabando y lo guarda todo en tu dispositivo, y lo sube en cuanto vuelves a tener conexión. Abrir el panel y procesar la grabación requieren conexión.

**¿Cuánto puede durar una conversación?** Hasta unas tres horas por sesión. Las sesiones largas tardan más en procesarse (aproximadamente un minuto por cada diez minutos de audio).

**¿Puedo grabar a dos personas con el mismo móvil?** Sí. Malika separa a los interlocutores automáticamente; nombrarlos antes (capítulo 3) mejora las etiquetas.

**¿Puede un cliente ver mi análisis?** No. Un cliente solo recibe lo que tú le envías, y eso nunca incluye el análisis de tono, riesgo o coaching.

**¿Puedo usar Malika en un ordenador?** Sí, en cualquier navegador moderno en [malikaflow.com/dashboard](https://malikaflow.com/dashboard). La app del móvil es opcional.

**¿Dónde cambio mi nombre, correo o contraseña?** Ajustes → Perfil. El correo no puedes cambiarlo tú mismo; contacta con soporte.

**¿Con quién contacto?** Responde a cualquier correo de Malika o usa el formulario en [malikaflow.com/contact](https://malikaflow.com/contact). Responde una persona real.

---