

Plantillas de WhatsApp Business

- Plantillas
- Buenas prácticas para mayor tasa de aprobación

Plantillas

¿Qué son las plantillas?

Las plantillas (también llamadas HSM o mensajes de notificación) son mensajes estructurados aprobados por WhatsApp. Una vez que tu **WhatsApp Business API está activa**, puedes crear plantillas y enviarlas a Meta para aprobación. Solo puedes enviar mensajes de plantilla a usuarios que hayan dado su opt-in.

Categorías de plantillas

Meta clasifica las plantillas en **3 categorías**:

1. **Marketing**: Contenido promocional: lanzamientos de productos, ofertas, campañas de re-engagement, newsletters. Son las de mayor costo por mensaje.
2. **Utilidad (Utility)**: Para que una plantilla sea categorizada como utilidad, debe cumplir criterios adicionales: debe ser no-promocional (sin intención persuasiva o promocional), y debe ser específica a/o solicitada por el usuario (claramente relacionada con su pedido, cuenta, servicios o transacciones), o esencial/crítica para el usuario (por ejemplo, para garantizar su seguridad).

Ejemplos: confirmaciones de pedido, actualizaciones de envío, recordatorios de citas, recibos de pago.

3. **Autenticación**: Códigos de un solo uso (OTP) y verificaciones. Son las de menor costo.
-

Estructura de una plantilla

Una plantilla tiene hasta **4 componentes**:

Header (Encabezado) — Opcional

El encabezado acepta texto (máximo 60 caracteres, incluyendo variables) o medios (imagen, video, documento). No acepta placeholders si es de tipo medio.

Body (Cuerpo) — Obligatorio

El cuerpo solo puede contener texto. Puede registrarse como texto plano o con variables (placeholders). Tiene un máximo de 1,024 caracteres. No debe contener saltos de línea, tabulaciones ni más de 4 espacios consecutivos. Si se añade contenido de ejemplo a un parámetro, se debe añadir a todos los demás parámetros.

Footer (Pie de página) — Opcional

El footer solo puede contener texto. No puede tener variables/placeholders. Tiene un máximo de 60 caracteres.

Buttons (Botones) — Opcional

Se pueden añadir hasta 10 botones a la plantilla. Los botones pueden ser una mezcla de distintos tipos, aunque cada tipo de botón tiene su propio límite.

Tipos de botones disponibles:

- Quick Reply (Respuesta rápida): máximo 3 botones, hasta 20 caracteres cada uno.
- Call to Action (CTA): URL o llamada telefónica.

Variables / Parámetros dinámicos

Los valores dinámicos se insertan con la sintaxis `{{1}}`, `{{2}}`, etc. Se deben proveer ejemplos de valores para cada variable al momento de crear la plantilla, de modo que Meta pueda evaluar el contenido correctamente durante la revisión.

Reglas de contenido para aprobación

Para que una plantilla sea aprobada por WhatsApp, debes asegurarte de que no haya errores gramaticales ni de ortografía, y evitar lenguaje orientado a ventas en plantillas que no sean de categoría marketing.

Prohibido:

- Contenido engañoso o que induzca a error
 - Contenido de adultos, violencia o discriminación
 - Plantillas de utilidad con lenguaje promocional (serán recategorizadas)
-

Buenas prácticas para mayor tasa de aprobación

1. Personaliza con variables ({{1}} para nombre, {{2}} para descuento, etc.
 2. Sé específico en el copy — evita textos demasiado genéricos
 3. Incluye siempre ejemplos reales de cada variable al enviar a revisión
 4. Un solo mensaje, un solo objetivo — no mezcles promoción + transacción
 5. Usa imágenes de buena calidad en el header para mejor engagement
-

Sí, las plantillas de marketing en WhatsApp Business API a través de Gupshup sí pueden contener imágenes en el header.

Especificaciones de la imagen en el header:

Formato y tamaño:

- Tipo de archivo: JPG o PNG
- Tamaño máximo: 5 MB
- Resolución recomendada: 800 x 418 px
- Relación de aspecto: 1.91:1 (horizontal/landscape)

Cómo funciona:

- La imagen va en el Header (encabezado) de la plantilla
 - Al momento de enviar el mensaje, puedes pasar una URL de imagen dinámica diferente cada vez (no tiene que ser siempre la misma imagen)
-

Lo que no puedes hacer con la imagen:

- No puede tener variables dinámicas en el header de imagen (la imagen se pasa al momento del envío, no se define estáticamente)
 - No se aceptan GIFs animados
 - No puede ir más de una imagen en una misma plantilla
-

