

Preguntas frecuentes

- [FAQs Verificación Meta](#)
- [Limites de mensajes](#)

FAQs Verificación Meta

1. ¿Qué es el Administrador Comercial de Meta?

Respuesta: Es una plataforma gratuita de Meta que permite a las empresas gestionar en un solo lugar sus páginas de Facebook, cuentas de Instagram, cuentas publicitarias y herramientas de marketing. Básicamente, es la “oficina central” digital de tu negocio en Meta.

2. ¿Puedo tener varios negocios en un mismo Administrador Comercial?

Respuesta: Sí, puedes administrar diferentes páginas y cuentas publicitarias, pero se recomienda que cada empresa tenga su propio Business Manager con sus datos legales correctos, para evitar confusiones o bloqueos.

3. ¿Qué pasa si el nombre legal de mi empresa no coincide con el nombre de mi página de Facebook o marca?

Respuesta: No es un problema para las páginas en sí, pero para la verificación de negocio sí es importante que la razón social y la documentación coincidan con la información registrada en el Business Manager.

4. ¿La verificación de negocio en Meta es lo mismo que tener la insignia azul?

Respuesta: No, son cosas diferentes. La verificación de negocio en el Administrador Comercial sirve para comprobar que tu empresa existe y es legítima, lo que te da acceso a funciones avanzadas y mayor seguridad. En cambio, la insignia azul o Meta Verified es un servicio de suscripción que otorga visibilidad y soporte, pero no sustituye la verificación empresarial.

5. ¿Por qué Meta solicita que las empresas se verifiquen?

Respuesta: Meta pide la verificación para asegurarse de que las empresas que usan su plataforma son auténticas. De esta forma protege a los usuarios frente a fraudes, refuerza la seguridad de los activos publicitarios y permite a los negocios acceder a herramientas como la API de WhatsApp o la solicitud del estatus de Cuenta Comercial Oficial.

6. ¿Puede una persona externa a la empresa realizar la verificación de Meta (tercerizar el proceso)?

Respuesta: Sí, es posible que un tercero apoye con la gestión del proceso, siempre y cuando tenga acceso al Administrador Comercial y a la documentación oficial de la empresa. Sin embargo, la verificación en sí solo se aprueba con información legal y documentos válidos de la compañía, por lo que la responsabilidad final recae en el negocio. Es recomendable otorgar estos accesos únicamente a aliados de confianza, como agencias certificadas o partners oficiales de Meta, para

evitar riesgos de seguridad.

7. ¿Qué información o documentos debo presentar para la verificación?

Respuesta: Generalmente, se solicitan los datos básicos de la empresa: nombre legal, dirección, teléfono y sitio web. Si la validación automática no funciona, deberás subir documentos oficiales como licencias comerciales, actas constitutivas o facturas de servicios que coincidan con la información registrada.

8. ¿Cuánto tiempo tarda Meta en aprobar la verificación?

Respuesta: El tiempo puede variar. En algunos casos se aprueba en cuestión de minutos, mientras que en otros puede tomar un par de días hábiles. En situaciones puntuales, el proceso puede extenderse hasta dos semanas. Meta te notificará directamente en el Administrador Comercial o por correo electrónico sobre el resultado.

9. ¿De qué maneras se puede confirmar la relación con la empresa?

Respuesta: Meta permite varios métodos: recibir un correo en un dominio empresarial, contestar una llamada o SMS, validar vía WhatsApp o, en algunos casos, comprobar la propiedad del dominio a través de registros DNS.

10. ¿Qué ocurre si los datos que envío no coinciden con los documentos?

Respuesta: Si la información proporcionada no coincide con los documentos de respaldo, Meta rechazará la solicitud. Lo recomendable es revisar cuidadosamente los datos y, en caso de rechazo, volver a enviar la información con documentación actualizada y consistente.

11. ¿Es necesario volver a verificar si cambio la información de mi empresa?

Respuesta: Sí. Si realizas cambios relevantes como nombre legal, dirección o sitio web, Meta pedirá que actualices y completes nuevamente el proceso de verificación para mantener tu cuenta validada.

Limites de mensajes

Los límites de mensajes determinan el número máximo de conversaciones iniciadas por la empresa que puede comenzar un número de teléfono en un período continuo de 24 horas. Estos límites no se aplican a las conversaciones iniciadas por el usuario. Una conversación iniciada por la empresa comienza cuando se entrega el primer mensaje de la empresa y finaliza 24 horas después.

Existen cuatro niveles de límites de mensajes:

- Mil conversaciones iniciadas por la empresa con clientes únicos en un período **continuo de 24 horas**.
- Diez mil conversaciones iniciadas por la empresa con clientes únicos en un período **continuo de 24 horas**.
- Cien mil conversaciones iniciadas por la empresa con clientes únicos en un período **continuo de 24 horas**.
- Un número ilimitado de conversaciones iniciadas por la empresa en un período **continuo de 24 horas**.

Los límites de mensajes aumentan o disminuyen de forma automática según el estado de tu número de teléfono, la calificación de calidad del número de teléfono y la frecuencia con la que inicias conversaciones con clientes únicos.

Las empresas y los números de teléfono empiezan con 1.000 conversaciones iniciadas por la empresa **(con 1.000 clientes únicos)** en un período continuo de 24 horas. Si alcanzas tu límite de mensajes, podrás iniciar más conversaciones una vez que finalice alguna de las conversaciones activas. Por ejemplo:

image-1661194409630.png

Verificar tu límite

Puedes verificar tus límites de mensajes actuales en la pestaña **Administrador de WhatsApp > Panel de información general > Estadísticas**:

image-1661194471969.png

Aumentar tu límite

Cada vez que inicies una nueva conversación con un cliente único, determinaremos si tu límite debe aumentar. Esta determinación se basa en los siguientes criterios:

- El estado de tu número de teléfono es **Conectado**.
- La calificación de calidad de tu número de teléfono es **Media** o **Alta**.
- Tu límite de mensajes actual se mantuvo durante un mínimo de 48 horas.
- En los últimos 7 días, iniciaste “X” o más conversaciones con clientes únicos, donde “X” representa tu límite de mensajes actual multiplicado por 2.

Si cumples con estas condiciones, aumentaremos tu límite de mensajes de inmediato.

Ejemplos

El límite de mensajes aumentó de 1000 a 10.000 en 3 días:

image-1661194580477.png

Reducir tu límite

image-1661194623226.png

Cada vez que inicies una nueva conversación con un cliente único, determinaremos si tu límite debe aumentar. Esta determinación se basa en los siguientes criterios:

- El estado de tu número de teléfono es **Conectado**.
- La calificación de calidad de tu número de teléfono es **Media** o **Alta**.
- En los últimos 7 días, iniciaste “X” o más conversaciones con clientes únicos, donde “X” representa tu límite de mensajes actual dividido por 2.

Si cumples con las condiciones, aumentaremos un nivel tu límite de mensajes en 24 horas.

Ejemplos

El límite de mensajes aumentó de 1000 a 10.000 en 2 días:

image-1661195879241.png

* Si la conversación número 500 se inicia a las 3 p. m. (por ejemplo), el límite de mensajes aumenta a las 3 p. m. del día siguiente (es decir, 24 horas después).

El límite de mensajes aumentó de 1000 a 10.000 en 4 días:

image-1661195911746.png

* Si la conversación número 500 se inicia a las 7 p. m. (por ejemplo), el límite de mensajes aumenta a las 7 p. m. del día siguiente (es decir, 24 horas después).

Calificación de calidad

Tu calificación de calidad se basa en cómo los destinatarios recibieron los mensajes en los últimos siete días, y se pondera según su antigüedad. Se determina teniendo en cuenta una combinación de señales de calidad provenientes de las conversaciones entre las empresas y los usuarios. Entre los ejemplos, se incluyen las señales de los comentarios de los usuarios, como bloqueos, informes y las razones que indican los usuarios por las que bloquean una empresa.

El estado de los números de teléfono, la calificación de calidad y los límites de mensajes de la cuenta de WhatsApp Business se enumeran en la pestaña **Números de teléfono** del administrador de **WhatsApp**.

image-1661195954726.png

Consulta [Información sobre la calificación de calidad de los mensajes de la cuenta de WhatsApp Business](#).

Mantén una alta calidad

- Asegúrate de que los mensajes cumplan con la [Política de WhatsApp Business](#) y la [Política de comercio](#).
- Solo envía mensajes a usuarios que hayan aceptado recibir mensajes de tu empresa.
- Procura que los mensajes estén bien personalizados y resulten útiles para los usuarios. Evita enviar mensajes de bienvenida generales o de presentación.

- Ten en cuenta la frecuencia de los mensajes; evita enviar a los clientes demasiados mensajes en un día. Procura que los mensajes informativos tengan contenido relevante y no sean muy largos.

<https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/messaging-limits#changes-to-messaging-limit-adjustments>