

# Preguntas frecuentes

- Limites de mensajes

# 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>