

WHATSAPP BUSINESS

- Requerimientos
- Proceso de verificación
 - Verificar Facebook Bussines Manager
 - Activar botón de inicio de Verificación
 - Verificación y Anexo de documentos
- Preguntas frecuentes
 - Limites de mensajes

Requerimientos

Requerimientos previos a la Verificación

Es necesario contar con una cuenta comercial en **Facebook** Business Manager propiedad de la entidad empresarial dueña del perfil de **WhatsApp** Business.

Más información en [Verificación del negocio](#)

Pasos a seguir:

Haz logging con credenciales de la cuenta de **Facebook** correspondiente:

image-1660622511038.png

Introducir:

- Nombre del negocio y de la cuenta.
- Nombre.
- Correo electrónico de tu negocio.

Enviar información...

image-1660622606410.png

Aparecerá la pantalla de Cuenta creada.

image-1660622653578.png

Liga:

<https://business.facebook.com/>

Si ya existe la cuenta omitir este paso

Proceso de verificación

Verificar Facebook Bussines Manager

Proceso de verificación

Si aun no ha sido verificada su cuenta hagalo ya mismo, de lo contrario omita este paso

Verificación

1.- Dirigete a Configuración del negocio.

image-1660622987427.png

2.- Ve a Centro de seguridad y haz clic en Iniciar verificación en la sección "Verificación del negocio".

image-1660623047397.png

El botón "Iniciar verificación" aparecerá atenuado a menos que tu negocio necesite acceso a determinadas funciones. Si aparece atenuado ve a **Procedimiento para activar botón**

Iniciar Verificación

3.- Ingresa los detalles del negocio

- Nombre Legal del negocio.
- País
- Dirección Postal

- Dirección Postal/localidad
- Ciudad
- Estado
- Código Postal
- Número de Teléfono
- Sitio WEB

El contenido del sitio web debe incluir el logotipo o el nombre de tu empresa. Asegúrate de que el sitio web pueda verse y pertenezca a tu negocio

4.- Haz clic en SIGUIENTE

image-1660623310962.png

5.- Selecciona tu negocio

Selecciona el negocio correcto en la lista o selecciona "Ninguno coincide" si no aparece. Si seleccionas "Ninguno coincide", omite los pasos 3 a 5 y obtén dirígete a: **Verificación con anexo de documentos**

image-1660623426631.png

6.- Confirma los detalles del negocio.

En el menú desplegable, selecciona un número de teléfono al que tengas acceso y haz clic en **Siguiente**.

image-1660623480840.png

7.- Consigue un código de verificación.

Elige si quieres recibir el código de verificación en el número de teléfono de tu negocio por mensaje de texto o llamada, o en tu correo electrónico. **Es posible que la opción de número de teléfono no esté disponible en todos los países.**

El dominio de correo electrónico y la dirección web deben coincidir

O bien, verifica tu dominio...

Si el dominio ya está verificado, haz clic en "Usar verificación del dominio". De lo contrario, completa el proceso de verificación del dominio. Luego, vuelve al centro de

seguridad y selecciona "**Continuar**".

image-1660623624778.png

8.- Ingresa el código de verificación

(no aplicable si usas la verificación de dominio) Ingresa el código de verificación. Haz clic en **Enviar**.

image-1660623687247.png

9.- Si recibes la confirmación de verificación de tu negocio, significa que ya terminaste. Es posible que la confirmación no llegue inmediatamente. En ese caso, recibirás una notificación cuando la revisión haya terminado. También puedes verificar tu estado en el centro de seguridad.

image-1660623741734.png

Ruta: <https://business.facebook.com/> > **Más herramientas** > [Configuración del negocio](#) > **Centro de seguridad**.

Más información:

- [Información sobre la verificación del negocio.](#)
 - Verificar un negocio.
-

Activar botón de inicio de Verificación

Crear App desde Facebook Developers

1. Dentro de <https://business.facebook.com/> dirígete a Más herramientas,
2. Dirígete a Configuración del Negocio

image-1668709314780.png

3.- En el menú de la izquierda dirígete a Apps.

4.- Da clic en el botón azul **Agregar**. Debe aparecer 3 opciones, dar clic en la tercera: **Crear un nuevo identificador de la app**.

Si no aparece la tercera opción de **Crear un nuevo identificador de la app**, necesitas crear una app nueva desde Facebook para Developers.

image-1668709412044.png

image-1668709424003.png

En la ventana ¿Qué necesitas que haga tu app? selecciona la última opción **Más opciones** y luego en **Continuar**.

image-1668709468025.png

Aparecerá otra ventana ¿Qué necesitas que haga tu app?, donde debes seleccionar **Otra** y dar en **continuar**

image-1668709520549.png

Llena los campos de: **Nombre para mostrar de la app** con un nombre que identifiques posteriormente, y verifica que el correo concuerde con el mismo de tu cuenta de Facebook.

Da click a Crear app

image-1668709612353.png

Regresa a Configuración del negocio y recarga la página.

Dirígete a Centro de Seguridad en donde ya podrás ver el botón de Iniciar verificación activado.

Si después de crear la app el botón continua sin aparecer y/o deshabilitado proceder con el siguiente paso:

Asociar fanpage a página de noticias

Dirígete a **Páginas** y comprueba que tu fanpage principal está correctamente relacionada.

image-1668709867822.png

Posteriormente dirígete a **Registro**, luego a **Página de Noticias** y después selecciona la opción de **Seleccionar páginas** que se encontrará en el centro de la pantalla. Selecciona tu fanpage principal y luego en **Listo**.

image-1668709905827.png

La fanpage debe tener por lo menos 90 días de haber sido creada.

Crear una app nueva desde Facebook para Developers

- Dirígete a <https://developers.facebook.com/>
- Haz logging o crea una cuenta con el mismo mail con el que se administra la cuenta de Facebook que se quiere verificar (o de algún administrador)
- Dirígete a [Mis apps](#).

image-1668710477341.png

Haz clic en **Crear app**

image-1668710529326.png

En la ventana ¿Qué necesitas que haga tu app? selecciona la última opción **Más opciones** y luego en **Continuar**.

image-1668710573152.png

Aparecerá otra ventana ¿Qué necesitas que haga tu app?, donde debes seleccionar **Otra** y dar en **Continuar**.

image-1668710623171.png

Llena los campos de: **Nombre para mostrar de la app** con un nombre que identifiques posteriormente, y verifica que el correo concuerde con el mismo de tu cuenta de Facebook.

Da click a **Crear app**

image-1668710670687.png

- Regresa al Administrador Comercial y recarga la página.
 - Realiza desde el procedimiento del paso d.
-

Verificación y Anexo de documentos

Ve a [Configuración del negocio](#).

image-1668779838294.png

Ve a [Centro de seguridad](#) y haz clic en Iniciar verificación en la sección "Verificación del negocio".

image-1668779864765.png

El botón "Iniciar verificación" aparecerá atenuado a menos que tu negocio necesite acceso a determinadas funciones. Si aparece atenuado ve a **Procedimiento para activar botón Iniciar Verificación**

Ingresa la información de tu negocio.

- Nombre Legal del negocio.
- País
- Dirección Postal
- Dirección Postal/localidad
- Ciudad
- Estado
- Código Postal
- Número de Teléfono
- Sitio Web

El contenido del sitio web debe incluir el logotipo o el nombre de tu empresa.) (Asegúrate de que el sitio web pueda verse y pertenezca a tu negocio

(Siguiente)

image-1668780029302.png

Verifica el nombre legal del negocio.

Sube un documento oficial estándar que coincida con el nombre legal del negocio que especificaste.

Ejemplos:

- Licencia comercial
- Certificado de Constitución o estatuto de la sociedad
- Certificado de registro de impuestos o de IVA.
- RFC

Selección de idioma del documento.

(Subir Foto o archivo PDF y Siguiente)

image-1668780143353.png

Verifica la dirección o el número de teléfono del negocio.

Sube un documento en el que figure el nombre legal de tu empresa junto con la dirección postal o el número de teléfono que especificaste.

Ejemplos:

- Factura de servicios, como electricidad o teléfono.
- Extracto bancario con dirección.
- Licencia comercial con dirección o teléfono.

(Subir foto o archivo PDF y Siguiente)

image-1668780196062.png

Después de completar la verificación comercial, **NO** será posible cambiar el nombre corporativo, la dirección, el número de teléfono, el sitio web o el número de impuestos de la compañía.

Obtén un código de verificación.

Elige una opción para que se solicite el código de verificación.

Ejemplos:

- Número de teléfono de contacto del negocio.

- Dirección de correo electrónico de contacto del negocio.

El dominio de correo electrónico y la dirección web deben coincidir

image-1668780310043.png

Ingresa código de verificación.

image-1668780605266.png

Si recibes la confirmación de verificación de tu negocio, significa que ya terminaste. Es posible que la confirmación no llegue inmediatamente. En ese caso, recibirás una notificación cuando la revisión haya terminado. También puedes verificar tu estado en el centro de seguridad.

image-1668780645446.png

Preguntas frecuentes

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>