



# Manual de configuración para Whatsapp Verificado

## Contenido

Soporte al cliente .....	3
Contacto .....	3
Introducción .....	4
Objetivos Específicos .....	4
Requisitos para la configuración de WhatsApp.....	4
Instrucciones secuenciales .....	5
Creación de la aplicación en Meta .....	5
Verificación del negocio .....	8
Configuración inicial .....	11
Configuración .....	11
Configuración del Webhook .....	12
Registro del número telefónico .....	13
Añadir método de pago .....	17
Configuración del token permanente.....	18
Pasos finales.....	20
Creación de las plantillas en Meta .....	20
Configuración de plantillas en el sitio web de Call My Way .....	22
Configuración de grupos de agentes.....	23
Recomendaciones finales.....	23
Control de cambios.....	24

## Soporte al cliente

CallMyWay cuenta con un Centro de Servicio y Soporte al Cliente de primer nivel, para asegurar la máxima satisfacción de nuestros clientes.

Ante cualquier consulta o incidente, sírvase contactarnos a través de nuestros diferentes canales de comunicación y atención, los cuales están a su disposición.

## Contacto

Email: [suporte@callmyway.com](mailto:suporte@callmyway.com) | [ventas@callmyway.com](mailto:ventas@callmyway.com)

[WhatsApp](#)

[Asistencia en línea](#)

[Click2Call](#)

[www.callmyway.com](http://www.callmyway.com)



+52 5541708422



+506 4000-4000 y +506 800 800 0202



+1 305 644 5535



+56 227609072



+51 16409850



+507 8366060



+57 15189663

## Introducción

El presente manual describe de manera clara y detallada el funcionamiento del servicio de mensajería de WhatsApp, con el objetivo de servir como guía práctica para facilitar la integración de un número telefónico suministrado por CallMyWay en la plataforma de WhatsApp.

## Objetivos Específicos

- Registrar la identidad empresarial en la plataforma.
- Configurar el número telefónico destinado al uso de WhatsApp.
- Diseñar y configurar plantillas de mensajería para campañas de marketing y comunicación.

## Requisitos para la configuración de WhatsApp

1. Disponer del servicio de CRM de CallMyWay o, en su defecto, utilizar IsMyContact integrado con un CRM compatible con la plataforma de CallMyWay.
2. Contar con una cuenta en Meta for Developers y con permisos administrativos asociados a ella.
3. Tener un sitio web activo y en funcionamiento.
4. Disponer de la documentación legal de la compañía, tales como:

- a. Personería jurídica
  - b. Facturas
  - c. Permisos comerciales, patentes entre otros.
5. Agregar en Meta un método de pago.
  6. Contar con un URL sobre las políticas de privacidad de la empresa.
  7. Para la configuración de la insignia, es necesario presentar al menos cinco enlaces acreditativos (artículos, publicaciones de blog u opiniones independientes) que demuestren el reconocimiento del negocio por parte de los consumidores. No se aceptan como válidos el sitio web propio, las páginas de Facebook o Instagram, ni contenidos autopublicados, pagados o promocionales.

## Instrucciones secuenciales

### Creación de la aplicación en Meta

1. Ingresar al sitio web “Meta for Developers” <https://developers.facebook.com/>
2. Una vez ingresado al sitio web, presionar el botón “Iniciar sesión”.



3. Seleccionar la opción “Iniciar sesión con Facebook” e ingresar las credenciales de acceso.  
Seguidamente, se debe presionar el botón “Iniciar sesión”.



Presionar el botón ‘Empezar’, que en algunos casos puede aparecer como ‘Mis aplicaciones’.



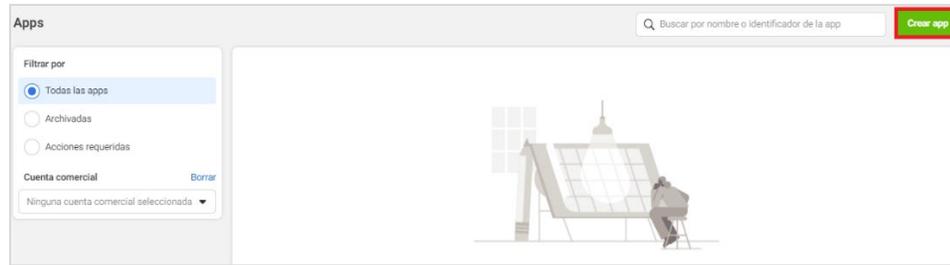
4. En la sección “Register” presionar el botón “Continuar”.



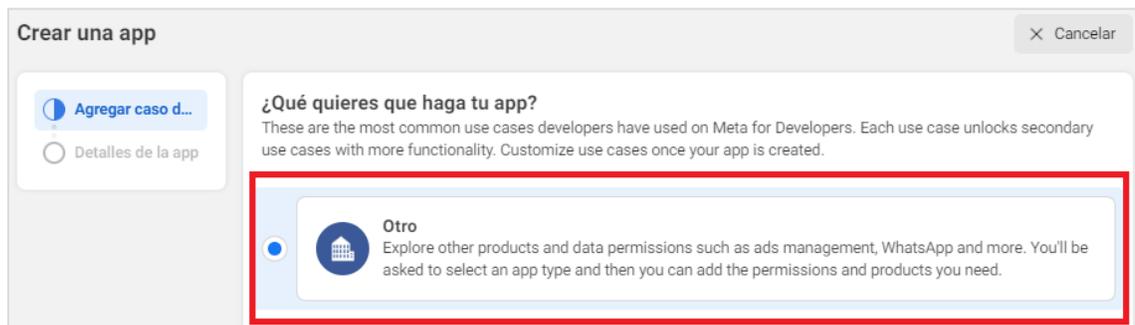
5. A continuación, en la sección ‘Contact info’, ingresar la información correspondiente, incluyendo el correo electrónico.

6. En la sección “About you” debe seleccionar la opción “Desarrollador”.

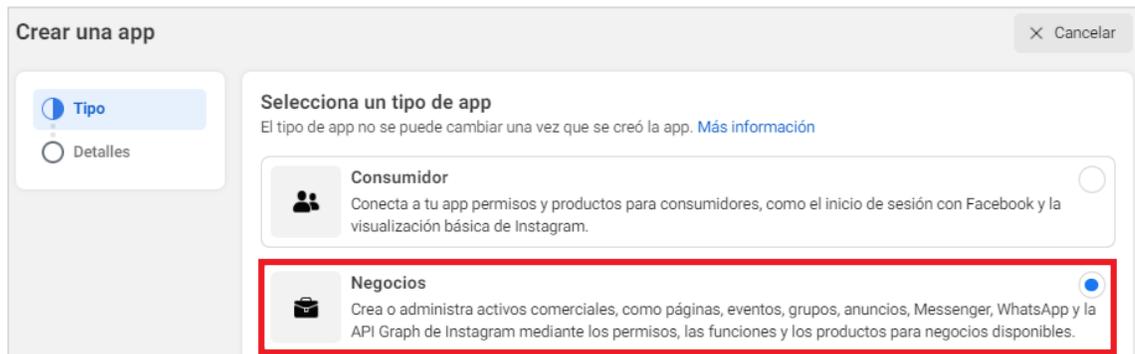
7. Presionar el botón de color verde llamado “Crear app” ubicado en la esquina superior derecha.



8. En la sección “Agregar caso de uso”, debe seleccionar la opción “Otro” y presionar el botón “Siguiente”.



9. En la sección “Tipo” seleccionar la opción “Negocios” o “Empresa” y presionar el botón “Siguiente”.



10. En la sección “Detalles”, debe completar la siguiente información:
  - a. Añade el nombre de la aplicación.
  - b. Correo electrónico de contacto de la aplicación.
  - c. Portafolio empresarial

Al completar esta información, presionar el botón “Crear Aplicación”.



**Añade el nombre de la aplicación**  
Este es el nombre de la aplicación que se mostrará en la página "Mis aplicaciones" y que estará asociado a tu identificador de la aplicación. Puedes cambiarlo más tarde en la configuración.

CallMyWay 9/30

**Correo electrónico de contacto de la aplicación**  
Esta es la dirección de correo electrónico que usaremos para ponernos en contacto contigo en relación con tu aplicación. Asegúrate de añadir una dirección que consultes habitualmente. Es posible que te contactemos para informarte sobre políticas, restricciones de la aplicación o formas de recuperar la aplicación si esta se ha eliminado o está en peligro.

ejemplo@callmyway.com

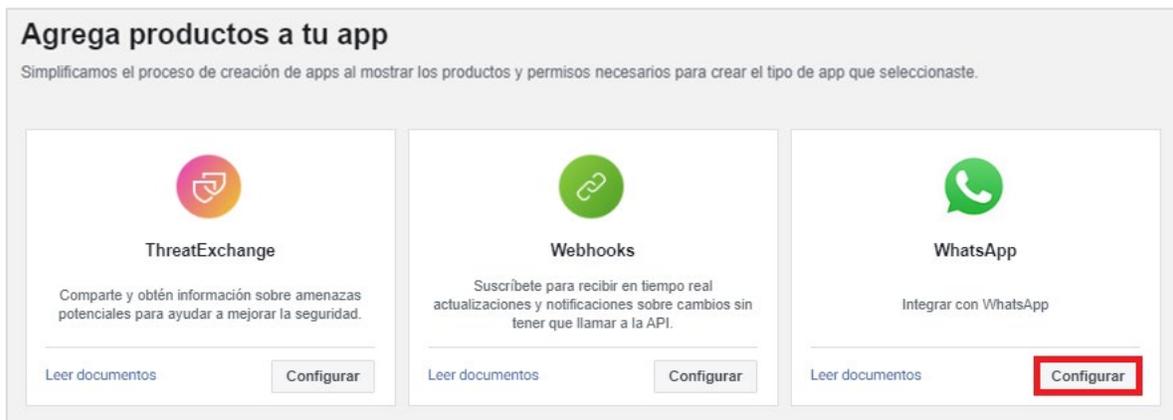
**Portafolio empresarial - Opcional**  
Conectar un portafolio empresarial a tu aplicación solo es necesario para determinados productos y permisos. Te pediremos que conectes una cuenta empresarial cuando solicites acceso a dichos productos y permisos.

CMW

Al continuar, aceptas las [Condiciones de la plataforma de Meta](#) y las [Políticas para desarrolladores](#).

Cancelar Anterior **Crear aplicación**

11. Seguidamente en la sección "Agregar productos a tu app" buscar la opción "WhatsApp" y presionar el botón "Configurar".



### Agrega productos a tu app

Simplificamos el proceso de creación de apps al mostrar los productos y permisos necesarios para crear el tipo de app que seleccionaste.

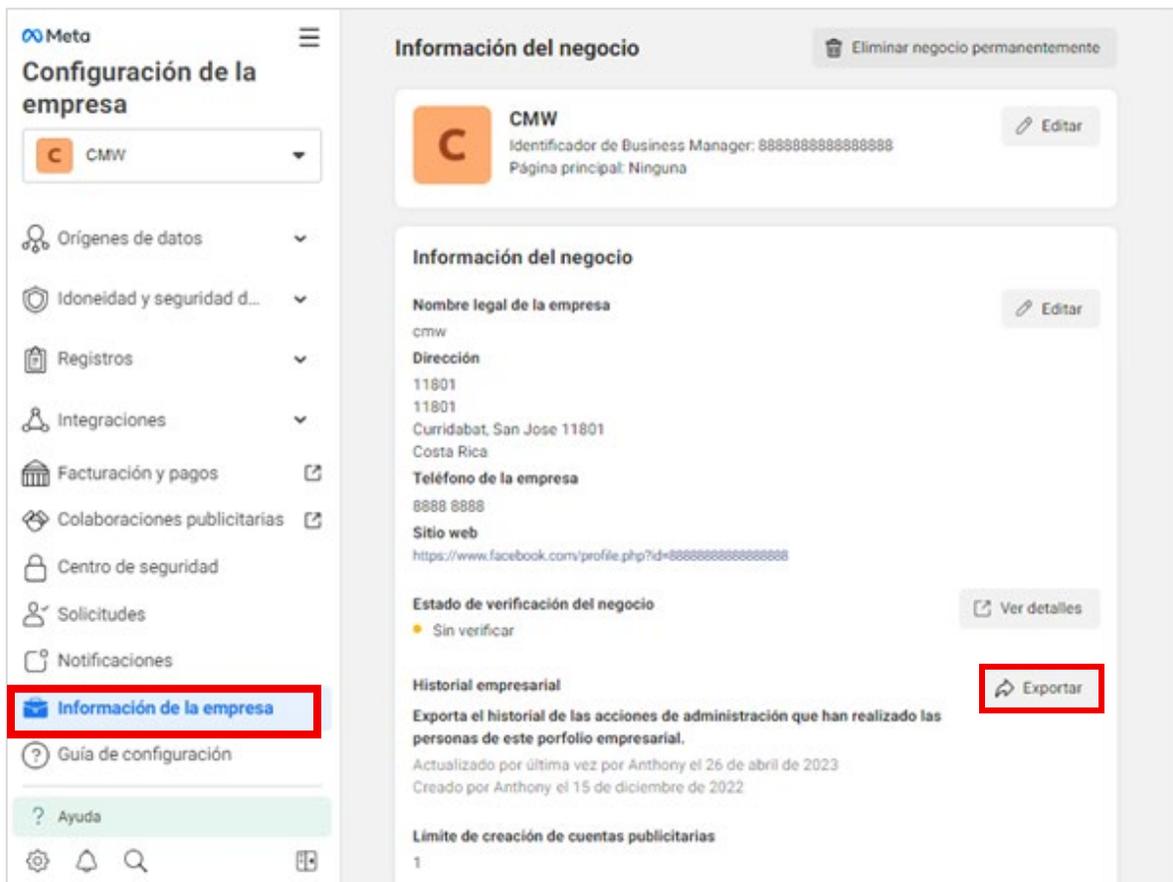
- ThreatExchange**  
Comparte y obtén información sobre amenazas potenciales para ayudar a mejorar la seguridad.  
[Leer documentos](#) [Configurar](#)
- Webhooks**  
Suscríbete para recibir en tiempo real actualizaciones y notificaciones sobre cambios sin tener que llamar a la API.  
[Leer documentos](#) [Configurar](#)
- WhatsApp**  
Integrar con WhatsApp  
[Leer documentos](#) [Configurar](#)

## Verificación del negocio

1. Diríjase al menú superior e ingrese a la opción llamada "Aplicaciones", en donde debe buscar la aplicación creada para WhatsApp y posteriormente ingrese haciendo clic en el campo "Empresa".



2. En el menú lateral izquierdo, debe buscar e ingresar a la opción “Información de la empresa” y verificar que la información desplegada al lado derecho esté correcta y completa.



3. En la sección “Estado de verificación del negocio”, debe aparecer en estado “Verificado”, en caso contrario deberá ingresar al botón “Ver detalles” o bien, en el menú lateral izquierdo, dirigirse a la opción “Centro de seguridad”.

4. En la opción “Centro de seguridad”, deberá iniciar la verificación del negocio en caso de estar pendiente, completar la información de manera exacta y cargar los documentos necesarios para la verificación.

 **Autenticación en dos pasos**

Con la autenticación en dos pasos resulta más difícil para los demás acceder a tu cuenta empresarial y hacerse con el control de tus activos.  
[Administrar mi configuración personal](#)

**¿Quién debe activar la autenticación en dos pasos?**

Solo administradores ▼

**0 de 3** personas deben activar la autenticación en dos pasos para poder acceder a este negocio.

[Revisar el acceso de las personas](#)

---

**Verificación para CallMyWay NY S.A**  
Verificado el 30 ene 2020.

[Iniciar verificación](#)

Notas:

- a. El proceso de verificación suele demorar hasta dos días hábiles.
- b. En caso de que el estado no esté verificado, se permite el uso del servicio de WhatsApp. Sin embargo, están limitados a 250 conversaciones iniciadas por la empresa en un periodo dinámico de 24 horas por cada número telefónico, entre otras limitantes y riesgos.

# Configuración inicial

## Configuración

1. Debe ingresar al panel de Meta en donde encontrará el listado de aplicaciones creadas. Posteriormente ingrese a la aplicación creada para WhatsApp haciendo clic sobre el nombre.



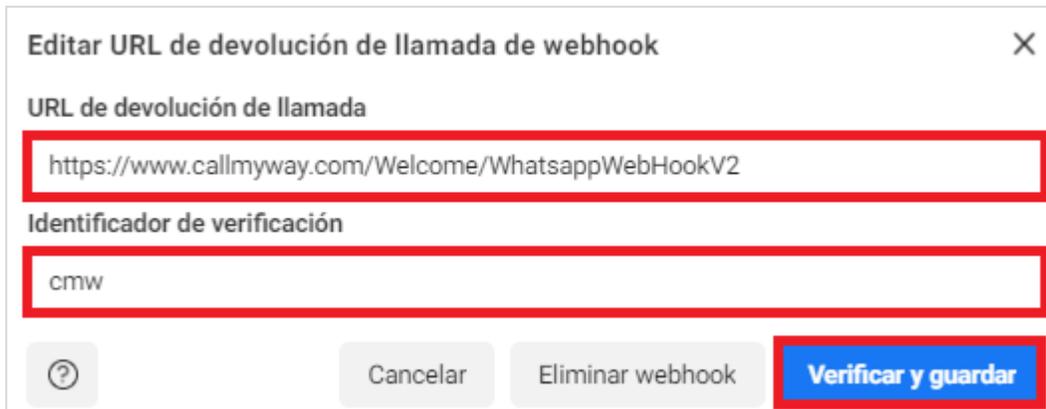
2. Una vez dentro de la aplicación creada, debe dirigirse al menú lateral izquierdo e ingresar a la opción “Configuración de la aplicación”. Seguidamente, debe ingresar a la opción “Información básica” en donde deberá completar los siguientes datos:
  - Nombre para mostrar
  - Correo electrónico de contacto
  - URL de la política de privacidad
  - Icono de la aplicación
3. En el menú superior, deberá habilitar la opción “Modo de la aplicación” en producción. En caso de presentar algún problema, debe asegurarse de haber estipulado las políticas de privacidad en la indicación anterior.

Este requisito es necesario para poder recibir el código de verificación al momento de registrar el número telefónico.

## Configuración del Webhook

1. Posteriormente, debe dirigirse al menú lateral izquierdo e ingresar a la opción “WhatsApp”. Seguidamente, debe ingresar a la opción “Configuración de la API”.
2. Debe dirigirse al paso 3 y seleccionar la opción “Configurar webhooks”.
3. Dentro de esta opción, encontrará un recuadro con el título “Webhook” en donde debe ingresar al botón “Editar” y completar con los siguientes datos:
  - a. URL de devolución de llamada:  
https://www.callmyway.com/Welcome/WhatsappWebHookV2
  - b. Identificador de verificación: cmw

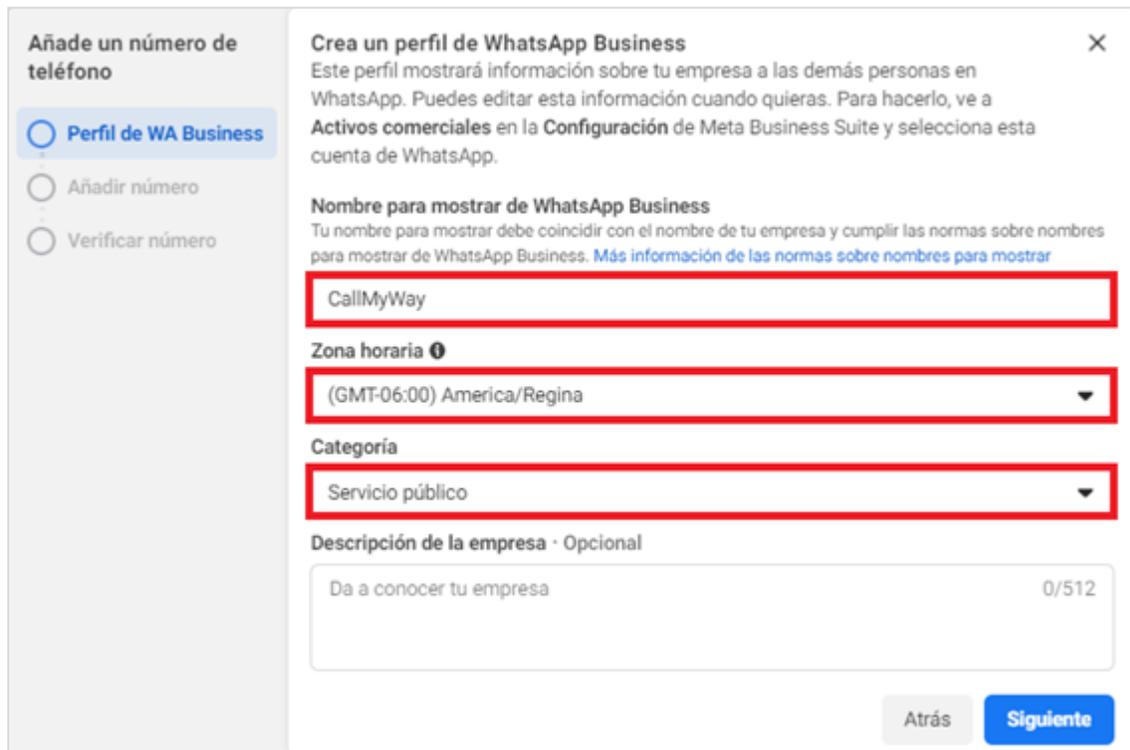
Finalmente presione el botón “Verificar y guardar”.



Posteriormente, en la sección llamada “Campos de webhook” ingrese al botón “Administrar”. Una vez dentro de este menú, diríjase a la opción llamada “messages” y active con check en el campo de “Suscribirte” y presione el botón “Listo”

## Registro del número telefónico

1. Posteriormente debe devolverse al menú anterior llamado “Configuración de la API” y diríjase al Paso 5 y seleccione la opción “Añadir número telefónico” en donde deberá completar los siguientes datos:



**Añade un número de teléfono**

- Perfil de WA Business
- Añadir número
- Verificar número

**Crea un perfil de WhatsApp Business** ✕

Este perfil mostrará información sobre tu empresa a las demás personas en WhatsApp. Puedes editar esta información cuando quieras. Para hacerlo, ve a **Activos comerciales** en la **Configuración** de Meta Business Suite y selecciona esta cuenta de WhatsApp.

**Nombre para mostrar de WhatsApp Business**  
Tu nombre para mostrar debe coincidir con el nombre de tu empresa y cumplir las normas sobre nombres para mostrar de WhatsApp Business. [Más información de las normas sobre nombres para mostrar](#)

CallMyWay

**Zona horaria** ⓘ

(GMT-06:00) America/Regina

**Categoría**

Servicio público

**Descripción de la empresa · Opcional**

Da a conocer tu empresa 0/512

Atrás Siguiente

- a. Nombre para mostrar: El nombre a mostrar debe coincidir con el nombre de la empresa.
  - b. Zona horaria.
  - c. Categoría: Se recomienda seleccionar: servicio público, servicios profesionales o la opción otra.
  - d. Descripción de la empresa: Opcional.
  - e. Presione el botón “Siguiente”.
2. En la siguiente sección llamada “Añadir número” deberá seleccionar el código de país y anotar el número telefónico que desea utilizar para el servicio de WhatsApp, posteriormente en la sección llamada “Elige cómo quieres verificar tu número” seleccione la opción “Llamada telefónica”.

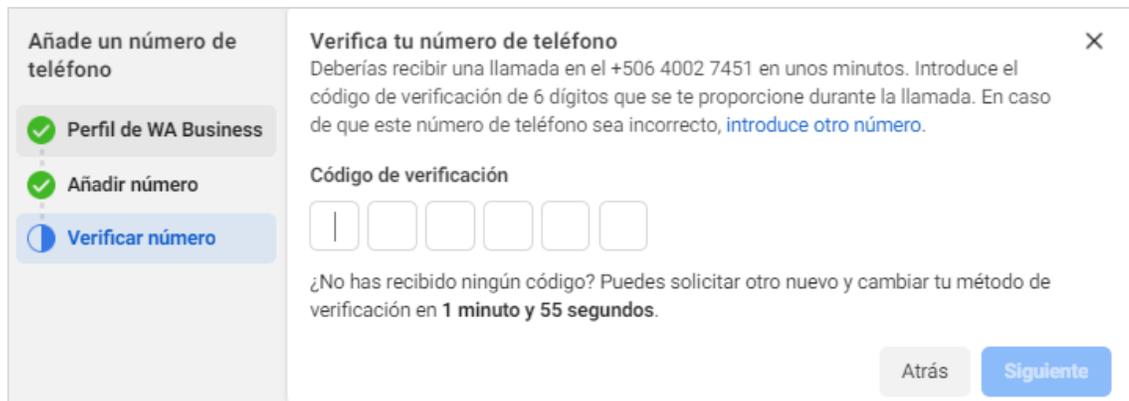
NOTA: en caso de contar con AutoAttendant, deberá contactar al equipo de soporte de CallMyWay para desactivar el servicio temporalmente mientras se recibe el código.

Al presionar el botón “Siguiente”, Meta realizará una llamada telefónica al número indicado y se le dictará un código que deberá recolectar y utilizar para el siguiente paso.



The screenshot shows a two-pane interface. The left pane, titled 'Añade un número de teléfono', has three options: 'Perfil de WA Business' (checked), 'Añadir número' (selected with a blue circle), and 'Verificar número'. The right pane, titled 'Añade un número de teléfono para WhatsApp', contains a form with a dropdown menu set to 'CR +506' and a text input field containing '400XXXXX'. Below this, there are radio buttons for 'Mensaje de texto' and 'Llamada telefónica' (selected). At the bottom right are 'Atrás' and 'Siguiente' buttons.

3. En la sección llamada “Verificar número” deberá anotar el código recolectado y presionar el botón siguiente.



The screenshot shows a two-pane interface. The left pane, titled 'Añade un número de teléfono', has three options: 'Perfil de WA Business' (checked), 'Añadir número' (checked), and 'Verificar número' (selected with a blue circle). The right pane, titled 'Verifica tu número de teléfono', contains a text input field for a 6-digit verification code. Below this, there is a message: '¿No has recibido ningún código? Puedes solicitar otro nuevo y cambiar tu método de verificación en 1 minuto y 55 segundos.' At the bottom right are 'Atrás' and 'Siguiente' buttons.

Notas:

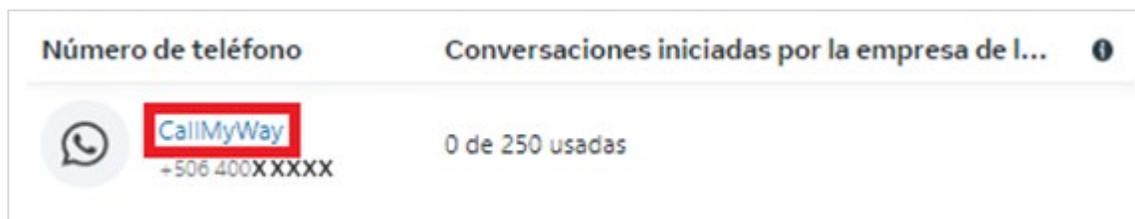
- a. Meta sólo permite registrar 2 números telefónicos, en caso de requerir registrar más números telefónicos, deberá abrir un tiquete con el equipo de

- Meta a través del siguiente enlace: <https://business.facebook.com/direct-support/> posteriormente seleccione el tema “Dev: Account & WABA” y el tipo de solicitud “Increase phone number limit”
- b. Al añadir un número telefónico se genera un “Identificador del número telefónico” y un “Identificador de la cuenta de WhatsApp Business”, estos deben ser brindados al personal de Call My Way. Estos Identificadores se pueden visualizar en el Paso 1.
  - c. Adicionalmente se genera un “Identificador de la cuenta de WhatsApp Business”, este es necesario conocerlo para ubicar la cuenta al momento de configurar las plantillas.
4. Una vez completado el proceso anterior, ingrese a la opción “Consulta la página de información general” ubicado en el paso 5. En esta sección encontrará un recuadro con respecto al número telefónico que se encuentra configurando.



Notas:

- a. Meta debe completar un proceso de revisión.
5. Para conocer el estado de la revisión, puede presionar sobre el nombre.



6. Posteriormente ingrese a “Números de teléfono” en donde encontrará el estado del número telefónico. En la sección llamada “Certificado”, se mostrará el nombre para mostrar con el mensaje “Aprobado”, de lo contrario puede completar los datos para iniciar el proceso de verificación del nombre.

Número de teléfono ↑	Estado ↑↓	Calificación... ↑↓	Límite de... ↑↓	País ↑↓	Nombre ↑↓	Certificado	Eliminar	Configurar
+506 400X XXXX	Pendiente	No disponible	No disponible	Costa Rica	Call My Way	Ver		

7. Una vez completado el proceso de verificación de manera exitosa, dentro del menú anterior, debe ingresar al botón de “Configurar” y seguidamente al botón de “Perfil” para poder cargar una Foto de perfil.

Números de teléfono > Configuración del número de teléfono > +506 400X XXXX Guardar

<p>Configurar</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Insights</li> <li style="background-color: #e0e0e0; padding: 2px;">Perfil</li> <li>Enlaces de mensajes</li> <li>Verificación en dos pasos</li> </ul>	<p><b>Foto del perfil</b> Será visible en tu perfil de empresa</p> <p>Elegir archivo No hay ningún archivo sel...</p> <p><b>Nombre para mostrar</b> IsMyTonix</p> <p><b>Categoría</b> Servicio público</p> <p><b>Cuenta empresarial oficial</b> Las cuentas empresariales oficiales tienen una marca de verificación verde junto a sus nombres para mostrar que WhatsApp ha verificado que la cuenta pertenece a una marca destacada y auténtica. Más</p>	<p>Vista previa del perfil de empresa</p>  <p>Call My Way</p> <p>Cuenta empresarial</p> <p>Servicio público</p>
---	---	---

Notas:

- a. En el siguiente enlace encontrará las especificaciones de la imagen a cargar: <https://www.facebook.com/business/help/686259348512056?id=725943027795860>

## Configuración de la Insignia

### Cuenta de empresa oficial

Una cuenta de empresa oficial tiene una marca de verificación azul  junto a su nombre. Esto significa que WhatsApp confirmó que la cuenta pertenece a una marca auténtica y destacada.

[Más información](#)

Enviar solicitud

En caso de querer configurar la insignia debe dirigirse a la opción llamada “Cuenta empresarial oficial” e ingresar al botón “Enviar solicitud” en donde posteriormente debe completar una serie de datos y enviar a revisión.

Notas:

- a. Para la configuración de la insignia, se requiere de 5 enlaces acreditativos, tal como se menciona en la página 5
- b. La revisión suele tardar entre 1 y 2 días hábiles.
- c. Cuando el estado esté aprobado, Meta tarda hasta 24 horas en reflejar la insignia.

Posteriormente debe completar los datos de Descripción, y la sección de Información de contacto y guardar los cambios realizados, el botón de guardar se ubica en la esquina superior derecha.

Posteriormente debe devolverse al menú anterior llamado “Configuración de la API” y diríjase al Paso 1, en donde debe desplegar y seleccionar el número telefónico que se encuentra configurando, posteriormente debe copiar el número que se muestra en la sección “Identificador del número de teléfono” y brindar el dato a Call My Way.

## Añadir método de pago

1. Para añadir un método de pago, primero diríjase al Paso 1, en donde debe seleccionar el número telefónico que se encuentra configurando y posteriormente debe copiar el “Identificador de la cuenta de WhatsApp Business”
2. Posteriormente debe dirigirse al Paso 6 y seleccionar la opción “Añadir método de pago”, una vez dentro de esta opción se le mostrarán las cuentas creadas y deberá

seleccionar la que contenga el identificador recopilado en el paso anterior.

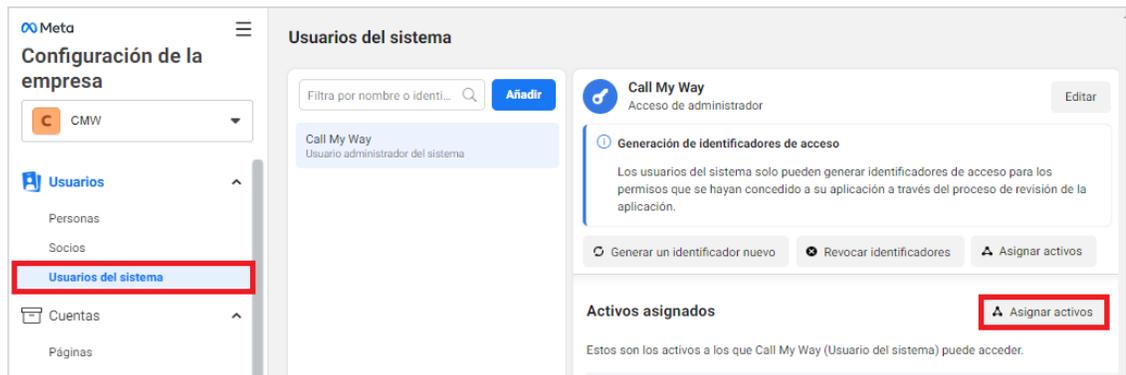
- Una vez seleccionada la cuenta, diríjase al panel derecho e ingrese al botón “Configuración” y “Configuración de pagos” en donde debe ingresar un método de pago.

Notas:

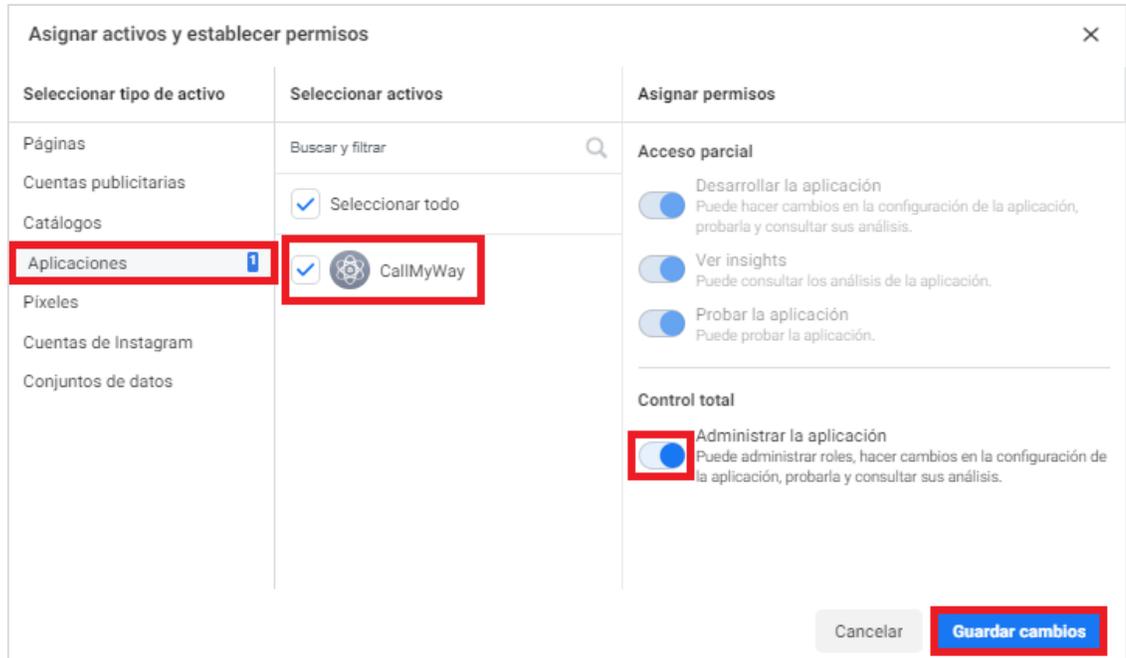
- Se debe registrar un método de pago por cada una de las cuentas o números telefónicos que se configure.

## Configuración del token permanente

- En Meta Business Suite, diríjase al menú de configuración de la empresa, en donde debe ingresar a la opción llamada “Usuarios del sistema” y posteriormente seleccione la opción “Asignar activos”.



- Dentro de esta opción diríjase a “Aplicaciones”, posteriormente seleccione la aplicación creada para WhatsApp, seguidamente habilite la opción llamada “Administrar la aplicación” y guarde los cambios.



Seleccionar tipo de activo	Seleccionar activos	Asignar permisos
Páginas	Buscar y filtrar	<b>Acceso parcial</b>
Cuentas publicitarias	<input checked="" type="checkbox"/> Seleccionar todo	<input checked="" type="checkbox"/> Desarrollar la aplicación Puede hacer cambios en la configuración de la aplicación, probarla y consultar sus análisis.
Catálogos	<input checked="" type="checkbox"/>  CallMyWay	<input checked="" type="checkbox"/> Ver insights Puede consultar los análisis de la aplicación.
<b>Aplicaciones</b>		<input checked="" type="checkbox"/> Probar la aplicación Puede probar la aplicación.
Píxeles		<b>Control total</b>
Cuentas de Instagram		<input checked="" type="checkbox"/> Administrar la aplicación Puede administrar roles, hacer cambios en la configuración de la aplicación, probarla y consultar sus análisis.
Conjuntos de datos		

Cancelar **Guardar cambios**

3. Posteriormente presione el botón “Generar un identificador nuevo” en donde deberá completar los siguientes pasos:
  - a. Aplicación: seleccione la aplicación creada para WhatsApp.
  - b. Caducidad del identificador: Nunca
  - c. Permisos: debe seleccionar
    - i. business\_management
    - ii. whatsapp\_business\_management
    - iii. whatsapp\_business\_messaging
  - d. Presione “Generar identificador”, **esto generará un identificador de acceso que deberá copiarlo y brindarlo a Call My Way.** (Esta información es sensible).

## Pasos finales

### Creación de las plantillas en Meta

1. Dentro de la aplicación, dirigirse al menú lateral izquierdo e ingrese a la opción “WhatsApp”, posteriormente a “Configuración de la API”.
2. Posteriormente dirigirse al Paso 2 y presione donde dice “haz clic aquí”. Se abrirá una nueva pestaña en el navegador para crear las plantillas.
3. Una vez dentro de la pestaña, diríjase a la esquina superior derecha y seleccione la cuenta a la que desea crearle una nueva plantilla. Luego, haga clic en la opción “Crear plantilla”.



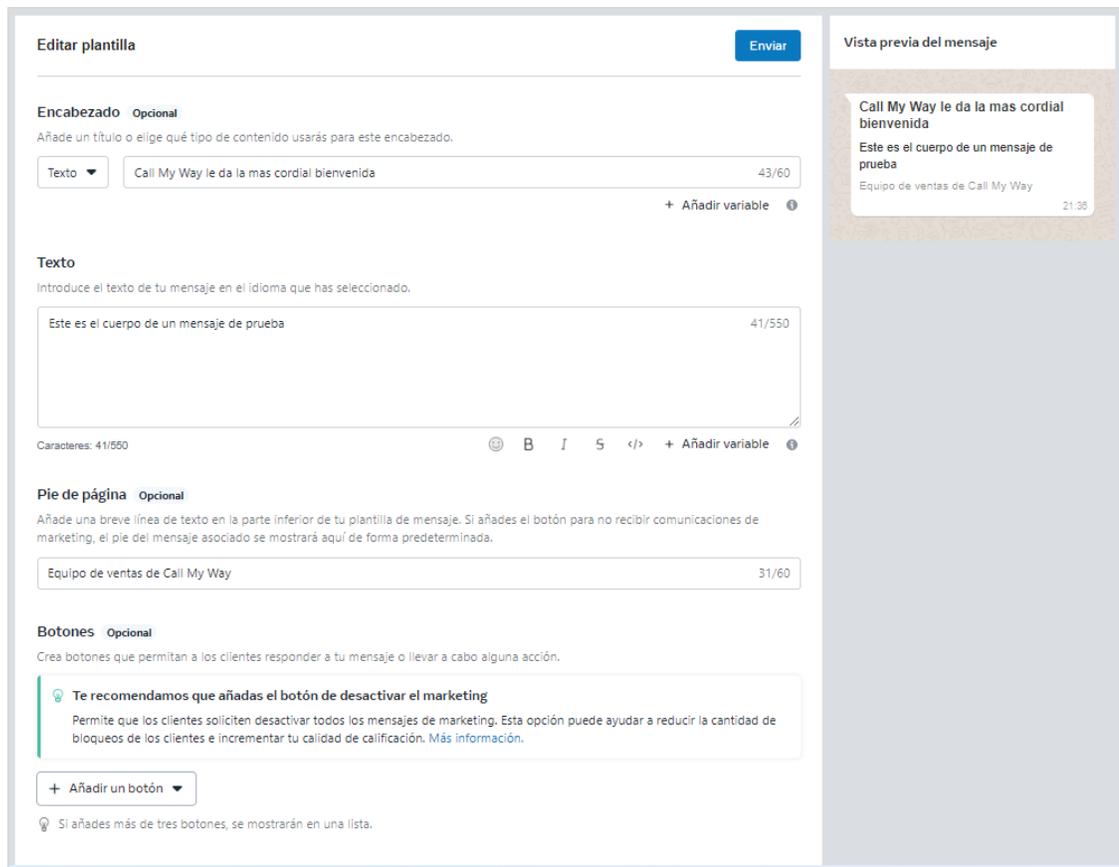
#### Notas:

- a. La misma plantilla no puede utilizarse en otros números telefónicos; por ello, se recomienda etiquetarla con el número telefónico correspondiente.  
Por ejemplo:
    - i. “400x\_xxxx\_plantilla\_de\_bienvenida”.
    - ii. “400x\_xxxx\_plantilla\_de\_promoción\_de\_matrícula”.
  - b. No se deben crear dos o más plantillas con el mismo nombre.
4. Dentro de la sección “Crear plantilla” debe seleccionar la categoría deseada. Se recomienda utilizar “Marketing” seguidamente “Personalizado”.

Posteriormente ingrese un nombre a la plantilla como por ejemplo “400X\_XXXX\_Plantilla\_de\_bienvenida” y seguidamente seleccione el idioma, por ejemplo “Spanish”.

Finalmente diríjase a la esquina superior derecha y seleccione el botón “Continuar”.

5. A continuación, podrá configurar un encabezado, ya sea de texto o multimedia, donde podrá agregar una imagen, un video, un documento o una ubicación. Además, se muestran dos recuadros para ingresar un texto y un pie de página. Finalmente, encontrará un recuadro llamado “Botones”, que le permite añadir un botón al mensaje de la plantilla, por ejemplo, para redirigir a un sitio web o realizar una llamada telefónica.



Notas:

- a. Meta recomienda añadir el botón para desactivar el marketing. Esta opción puede ayudar a reducir la cantidad de bloqueos por parte de los clientes y mejorar la calidad de la calificación.

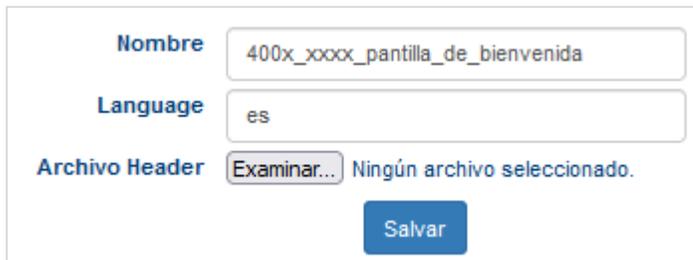
- b. En la columna de la derecha se mostrará un recuadro con la vista previa del mensaje.
6. Posteriormente, diríjase a la parte superior de la página y haga clic en el botón de “Enviar”. Luego, deberá confirmar el idioma.

Notas:

- a. Meta debe completar un proceso de revisión dentro de 24 horas.

## Configuración de plantillas en el sitio web de Call My Way

Para configurar las plantillas en CallMyWay, ingrese al sitio web [www.callmyway.com](http://www.callmyway.com) con su usuario y contraseña. Luego, diríjase al menú “Mensajería”, seleccione “WhatsApp” y posteriormente “Templates”. Allí deberá ingresar el nombre de la plantilla tal como aparece en META, exactamente igual, como se muestra a continuación: a continuación:



The screenshot shows a form with three input fields and a button. The first field is labeled 'Nombre' and contains the text '400x\_xxxx\_pantilla\_de\_bienvenida'. The second field is labeled 'Language' and contains the text 'es'. The third field is labeled 'Archivo Header' and contains a button labeled 'Examinar...' followed by the text 'Ningún archivo seleccionado.'. Below these fields is a blue button labeled 'Salvar'.

En el campo de “Language” debe anotar el idioma de la siguiente manera:

- a. Si es en español indicar: es
- b. Si es en inglés indicar: US

En caso de haber utilizado una imagen en su plantilla, deberá cargar la misma en la sección “Archivo Header”.

## Configuración de grupos de agentes

1. Dentro del sitio web de CallMyWay, ingrese a la opción del menú llamado “CRM” seguidamente “Agentes” y “Grupo de Agentes”, en donde debe crear un grupo con el nombre “WhatsApp”.
2. Una vez creado el grupo, deberá marcar el check de “Asignar Whatsapp” y guardar los cambios.
3. Posteriormente ingrese al botón naranja llamado “Editar números”, en donde deberá marcar el número telefónico que ha configurado para el servicio de WhatsApp, posteriormente deberá guardar los cambios.
4. Finalmente, en el botón naranja llamado “Editar agentes” deberá seleccionar los agentes que manejarán los chats de WhatsApp.

## Recomendaciones finales

Agradecemos el tiempo dedicado a la lectura de este manual, diseñado por un equipo interdisciplinario que trabajó para guiarlo de manera cuidadosa en la realización de sus actividades. Este manual contará con revisiones periódicas disponibles para nuestros clientes, las cuales se publicarán en nuestra página oficial: [www.callmyway.com](http://www.callmyway.com).

Valoramos de antemano sus comentarios y sugerencias, que permitirán a CallMyWay perfeccionar continuamente sus procesos y brindar un mejor servicio a sus clientes.

## Control de cambios

Fecha del cambio	Sección modificada
Setiembre 2025	Creación del manual
Titulo	Descripción
Titulo	Descripción