



Manual de configuración para WhatsApp

Contenido

Introducción	3
Objetivos Específicos.....	3
Requisitos para la configuración de WhatsApp	3
Instrucciones secuenciales	4
Creación de la aplicación en Meta	4
Verificación del negocio	7
Configuración del número telefónico	8
Configuración de plantillas en el sitio web de Call My Way	12
Configuración de grupos de agentes	13
Soporte técnico con Meta	14
Recomendaciones finales	14
Control de cambios	15

Introducción

El presente manual describe de manera clara y detallada el funcionamiento del servicio de mensajería de WhatsApp, con el propósito de servir como una guía práctica para la integración y configuración de un número telefónico suministrado por CallMyWay en la plataforma de WhatsApp. Asimismo, proporciona las instrucciones necesarias para facilitar su implementación y correcto uso.

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. Tener una cuenta en “Meta for Developers” y con permisos administrativos asociados a ella.
3. Contar con 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 solicitar la configuración de la insignia, es necesario presentar al menos cinco enlaces de fuentes independientes (como artículos, publicaciones en medios digitales o reseñas) que evidencien el reconocimiento del negocio por parte del público.
No se consideran válidos el sitio web oficial de la empresa, las páginas de Facebook o Instagram, ni contenido autopublicado, patrocinado, pagado o promocional.

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”.

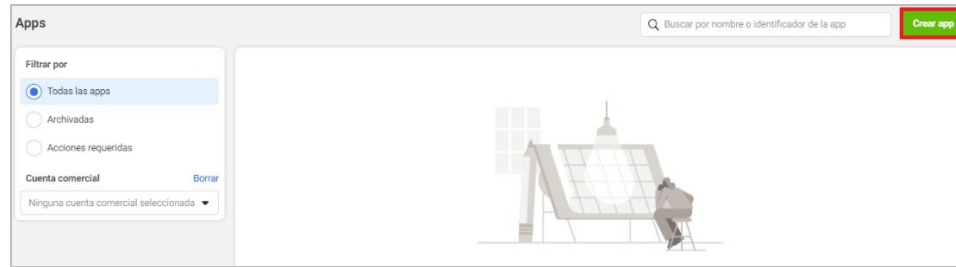


3. Seleccionar la opción “Iniciar sesión con Facebook” e ingresar las credenciales de acceso.
Seguidamente, se debe presionar el botón “Iniciar sesión”.

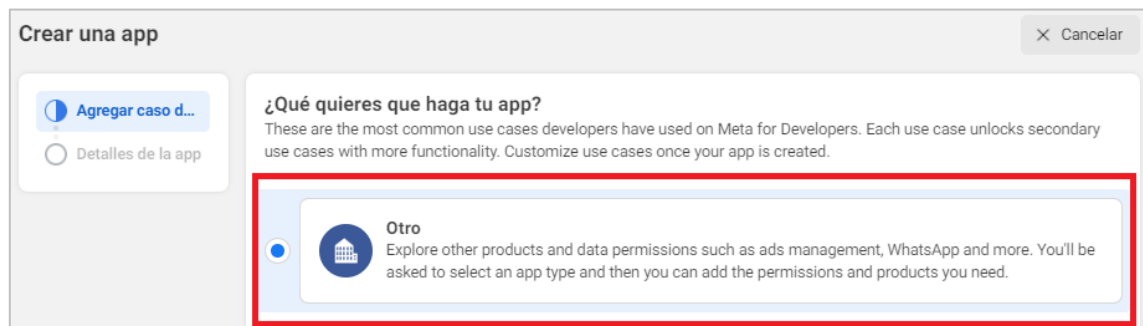
Presionar el botón ‘Empezar’, que en algunos casos puede aparecer con el nombre ‘Mis aplicaciones’.

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

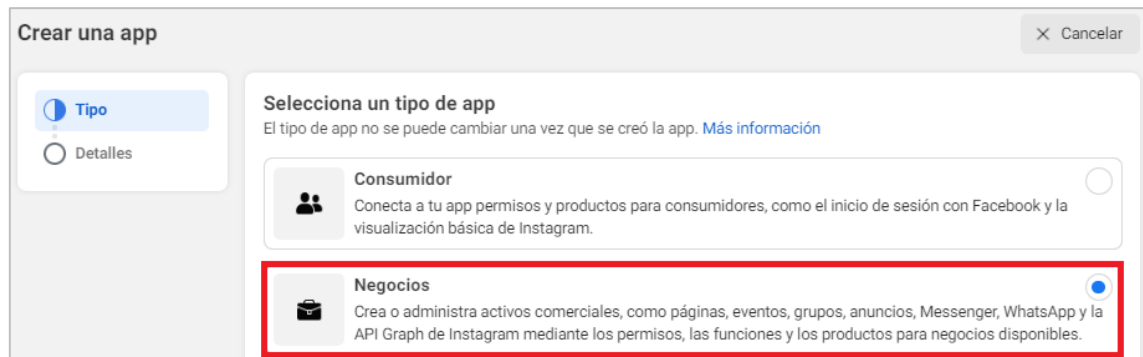
5. En la sección “Contact Info”, ingresar la información correspondiente, incluyendo el correo electrónico.
6. En la sección “About you” debe seleccionar la opción “Desarrollador”.
7. Presionar el botón de color verde llamado “Crear app” ubicado en la esquina superior derecha.



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



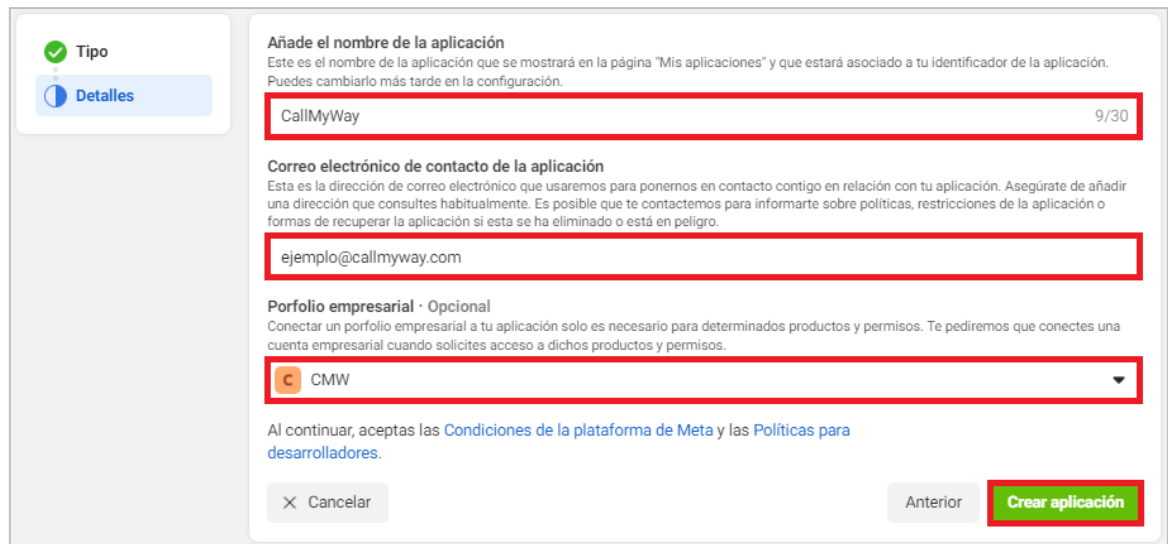
9. En la sección “Tipo” seleccionar la opción “Negocios” o “Empresa” y presionar el botón “Siguiente”.



10. En la sección “Detalles”, debe completar la siguiente información:

- Añade el nombre de la aplicación.
- Correo electrónico de contacto de la aplicación.
- Portafolio empresarial

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



✓ Tipo

Detalles

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**

Verificación del negocio

1. Ingrese al sitio web "Meta for Business" <https://business.facebook.com/>
2. Una vez ingresado al sitio web, presione el botón "Configuración" ubicado en el menú izquierdo.
3. Al presionar el botón, se desplegará un nuevo menú, donde deberá dirigirse a la opción "Información del negocio".
4. En la sección "**Estado de verificación del negocio**", verifique que el estado aparezca como "**Verificado**". En caso contrario, haga clic en el botón "**Ver detalles**" para completar el proceso de verificación.
5. En la opción "**Ver detalles**", inicie el proceso de verificación del negocio si este se encuentra pendiente. Complete la información solicitada de forma exacta y adjunte la documentación requerida para finalizar la verificación.

Notas:

- a. El proceso de verificación suele demorar hasta dos días hábiles.

Configuración del número telefónico

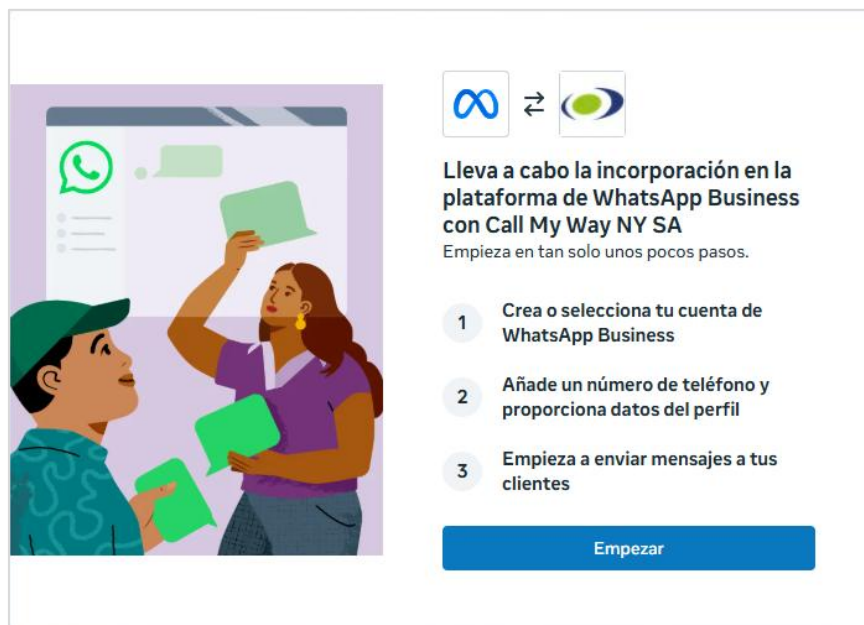
1. Para configurar el número telefónico en CallMyWay, ingresar al sitio web www.callmyway.com con su usuario y contraseña.



2. A continuación, dirigirse al menú "Mensajería", seleccionar "WhatsApp" y luego "Números". En esta sección encontrará el botón "Agregar número telefónico", en el cual deberá hacer clic para iniciar el proceso de registro del número.

Agregar número telefónico

3. Al ingresar, se mostrará la siguiente pantalla y para continuar con el proceso, hacer clic en el botón "Empezar".



4. A continuación, deberá seleccionar el **portafolio comercial** que utilizará para la configuración del servicio de WhatsApp.

5. En la siguiente pantalla, seleccionar la opción **"Empezar con un número telefónico de WhatsApp nuevo"** y, a continuación, hacer clic en **"Siguiente"** para continuar con la configuración.



Selecciona tu configuración
Elige cómo quieres hacer la incorporación con Call My Way NY SA.

Conecta tu aplicación de WhatsApp Business existente
Comparte tu cuenta de WhatsApp Business con Call My Way NY SA.
Seguirás teniendo acceso total a tu aplicación de WhatsApp Business y podrás seguir usándola.

Empieza con un número de teléfono de WhatsApp nuevo
Añade un número de teléfono. Debes verificar tu nuevo número para continuar.

6. A continuación, se mostrarán dos recuadros. En cada uno de ellos, seleccionar la opción **"Crear perfil de WhatsApp Business nuevo"** y, posteriormente, hacer clic en **"Siguiente"** para continuar.



7. Seguidamente, asignar un nombre a la **cuenta de WhatsApp Business** y al **nombre para mostrar**, deberá coincidir exactamente con el nombre de la empresa registrada.

En la sección "**Categoría**", seleccione la opción que mejor describa la actividad comercial de la empresa.



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 de la cuenta de WhatsApp Business ⓘ

Tu Empresa 10/255

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](#)

Tu Empresa ✓

Categoría
Selecciona la categoría que mejor describa tu empresa.

Otra ▼

[Mostrar más opciones ▼](#)

8. En la siguiente sección deberá marcar la opción “Añadir número nuevo” y completar los datos del número telefónico que desea configurar para el servicio de WhatsApp. En caso de configurar numeración de Call My Way, la verificación deberá realizarla por “Llamada telefónica”, posteriormente deberá presionar “Siguiendo”. Esto generará un código que debe anotar en el formulario que se mostrará.



9. Una vez completado el registro del número telefónico, deberá ponerse en contacto con el personal de CallMyWay.

Configuración de plantillas en el sitio web de Call My Way

Para configurar las plantillas, debe tener la aprobación de CallMyWay. Una vez aprobado el proceso, ingrese al sitio web www.callmyway.com con su usuario y contraseña. Luego, dirigirse al menú “Mensajería”, seleccione “WhatsApp” y posteriormente “Templates”. En esta sección debe configurar la plantilla deseada como se muestra a continuación:

Numero	40004000
Nombre	Oferta_Noviembre
Texto	Estimado cliente Queremos informales sobre nuestras...
Idioma	Español
Botones	Ir al sitio web
URL	https://www.callmyway.com/
Numero	Ej.: 506, 5255, 5062
Archivo	Examinar... Ningún archivo seleccionado.

Salvar

Al hacer clic en el botón "Salvar", la información se agregará automáticamente a una tabla, donde podrá visualizar el estado actual de la plantilla (template), indicando si esta ha sido aprobada, rechazada o si se encuentra en proceso de validación por Meta.

Configuración de grupos de agentes

1. Dentro del sitio web de CallMyWay, ingresar a la opción del menú llamado "CRM" seguidamente "Agentes" y "Grupo de Agentes", en donde deberá 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 ingresar 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, haga clic en el botón naranja **"Editar agentes"** y seleccione los agentes que estarán autorizados para gestionar los chats de WhatsApp.

Soporte técnico con Meta

En caso de presentar algún inconveniente con el sitio web de Meta, podrá abrir un ticket de soporte directamente con el equipo de Meta a través del siguiente enlace:

<https://business.facebook.com/direct-support/>

Recomendaciones finales

Agradecemos el tiempo dedicado a la lectura de este manual, elaborado por un equipo interdisciplinario comprometido con brindarle una guía clara, práctica y de fácil consulta para facilitar la implementación y el uso de nuestro servicio.

Este documento será actualizado periódicamente con el fin de incorporar mejoras, nuevas funcionalidades y cambios en los procesos. Las versiones más recientes estarán disponibles para nuestros clientes a través de la página oficial de **CallMyWay**.

Asimismo, valoramos profundamente sus comentarios y sugerencias, ya que constituyen una valiosa oportunidad para fortalecer y mejorar continuamente nuestros procesos, productos y servicios. Su retroalimentación nos permite ofrecer una experiencia cada vez más eficiente y de mayor calidad.

Agradecemos su confianza en **CallMyWay** y reiteramos nuestro compromiso de acompañarle con soluciones innovadoras y un servicio de excelencia.

Control de cambios

Fecha del cambio	Sección modificada
Setiembre 2025	Creación del manual