

WhatsApp API

Documentos relacionados al uso de WhatsApp API para plataformas X-Cally y Chat Multiagente

- [Cobro Basado en Conversaciones](#)
- [Verificación de negocio en Facebook](#)
- [Habilitación de botón de verificación en Facebook](#)

Cobro Basado en Conversaciones

A partir del **1 de febrero de 2022**, WhatsApp cambiará de un modelo de precios basado en notificaciones a un modelo de precios basado en conversaciones. A las empresas se les cobrará por conversación, lo que incluye todos los mensajes entregados en una sesión de 24 horas.

Las conversaciones de la API empresarial de WhatsApp se dividen en dos categorías que tienen un precio diferente:

- **Iniciada por el usuario:** una conversación que se inicia en respuesta a un mensaje del usuario. Cada vez que una empresa responde a un usuario dentro de la ventana de servicio al cliente de 24 horas, ese mensaje se asociará con una conversación iniciada por el usuario. Las empresas pueden enviar mensajes de formato libre dentro de esta ventana de servicio al cliente de 24 horas.
- **Iniciado por la empresa:** una conversación que se inicia desde una empresa que envía un mensaje a un usuario fuera del período de servicio al cliente de 24 horas. Los mensajes que inician una conversación iniciada por el negocio requerirán una plantilla de mensaje.

Todas las conversaciones se miden en sesiones fijas de 24 horas. Una conversación comienza cuando se entrega el primer mensaje comercial en una conversación, ya sea iniciado por la empresa o en respuesta a un mensaje de usuario. Las empresas y los usuarios pueden intercambiar cualquier número de mensajes, incluidos los mensajes de plantilla, dentro de una sesión de conversación de 24 horas sin incurrir en cargos adicionales. Cada sesión de conversación de 24 horas da como resultado una sola carga.

Los cargos por conversaciones se basan en el código de país del usuario. Un usuario aquí se define como el cliente con el que se comunica su empresa. Las tarifas para conversaciones iniciadas por empresas y por usuarios varían según el país o la región.

Conversaciones de nivel gratuito

Las primeras 1,000 conversaciones de cada mes son gratuitas. De esta manera, su empresa puede crear experiencias que a sus clientes les encantarán antes de tener que pagar. Cada cuenta de WhatsApp Business (WABA) recibirá 1,000 conversaciones gratuitas al mes. Estas conversaciones pueden ser iniciadas por el usuario o por la empresa. Incluso si un WABA tiene varios números adjuntos, el umbral del nivel gratuito sigue siendo 1000, ya que el nivel gratuito se proporciona en el nivel WABA. El nivel gratuito se actualiza mensualmente según la zona horaria asociada con WABA.

Puntos de Entrada Gratuitos a Conversaciones

Las conversaciones no se cobrarán cuando los usuarios envíen mensajes a las empresas mediante botones de llamada a la acción en los anuncios que hacen clic en WhatsApp o en los botones de llamada a la acción de una página de Facebook . Las conversaciones de punto de entrada libre solo pueden ser iniciadas por el usuario. La primera conversación que se inicia desde el punto de entrada es gratuita, luego se cobran las conversaciones posteriores con el usuario.

Se aplicará el precio estándar para los anuncios que hacen clic en WhatsApp. La conversación que se inicia desde el anuncio es gratuita, pero no el anuncio en sí.

Tabla de Precios en Dólares de Estados Unidos (sin impuestos locales)

Países	Iniciado por la Empresa	Iniciado por el Usuario
Bolivia Costa Rica República Dominicana Ecuador El Salvador Guatemala Haití Honduras Jamaica Nicaragua Panamá Paraguay Puerto Rico Uruguay Venezuela	0.0706	0.0423
Canadá Estados Unidos	0.0147	0.0088
Argentina	0.0526	0.0316
Brazil	0.0500	0.0300
Chile	0.0757	0.0454
Colombia	0.0100	0.0060

Mexico	0.0349	0.0105
Perú	0.0598	0.0179

Vox Datacomm facturará en Quetzales, incluyendo impuestos locales en un rubro adicional a la tarifa mensual por manejo de WhatsApp Business API.

Verificación de negocio en Facebook

Para cualquier implementación de Whatsapp Business API en la plataforma de Chat Multiagente que Vox Datacomm ofrece, es necesario que se haya verificado la cuenta de negocio con Facebook.

Para ver la ayuda oficial de Meta para dicha verificación, puede referirse al siguiente link:

<https://www.facebook.com/business/help/2058515294227817>

Una vez realizado el proceso de registro y verificación ya se puede integrar Whatsapp en la plataforma de Chat Multiagente.

¿Cómo realizar la verificación del negocio en Facebook?

La verificación del negocio es un proceso que permite comprobar su empresa como entidad legal, además, cumple la función de una prueba de asociación con su negocio, para certificar que eres un representante oficial del mismo.

1 - Ingrese a business.facebook.com y haga click en el engranaje  de la parte inferior izquierda de la pantalla ("Configuración del negocio").

2 - Vaya a "Información de negocio" en el menú de la izquierda y llene todos los datos con la información correcta. **Estos datos no pueden estar vacíos o la verificación no se completará:**

Configuración del negocio

Buscar en negocio

Nombre del Negocio, S.A.

Usuarios

Cuentas

Páginas

Cuentas publicitarias

Grupos de activos comerciales

Apps

Cuentas de Instagram

Línea de negocio

Orígenes de datos

Seguridad de la marca

Registros

Integraciones

Pagos

Centro de seguridad

Solicitudes

Notificaciones

Información del negocio

Guía de configuración

Información del administrador comercial

Nombre del Negocio, S.A. Aquí va el nombre comercial

Identificador del administrador comercial:

Página principal: Ninguna

Eliminar negocio definitivamente

Editar

Información del negocio

Estado de verificación del negocio

No verificado

Ayuda a mejorar la transparencia entre los negocios y las personas en Facebook: verifica tu negocio. Debes verificar el negocio si necesitas acceder a algunos productos de Facebook.

Ver detalles

Nombre legal del negocio

Nombre legal o razón social

Editar

Dirección

Dirección legal, deberás tener un documento que la muestre

Teléfono del negocio

Puede ser cualquier número, a menos que no cuenten con sitio web.

Sitio web

Sitio web funcional de la empresa. Necesitarás un correo con el mismo dominio y también que el sitio muestre tu razón social en algún lugar (p.ej. al pie de la página)

Identificación fiscal

Opciones del negocio

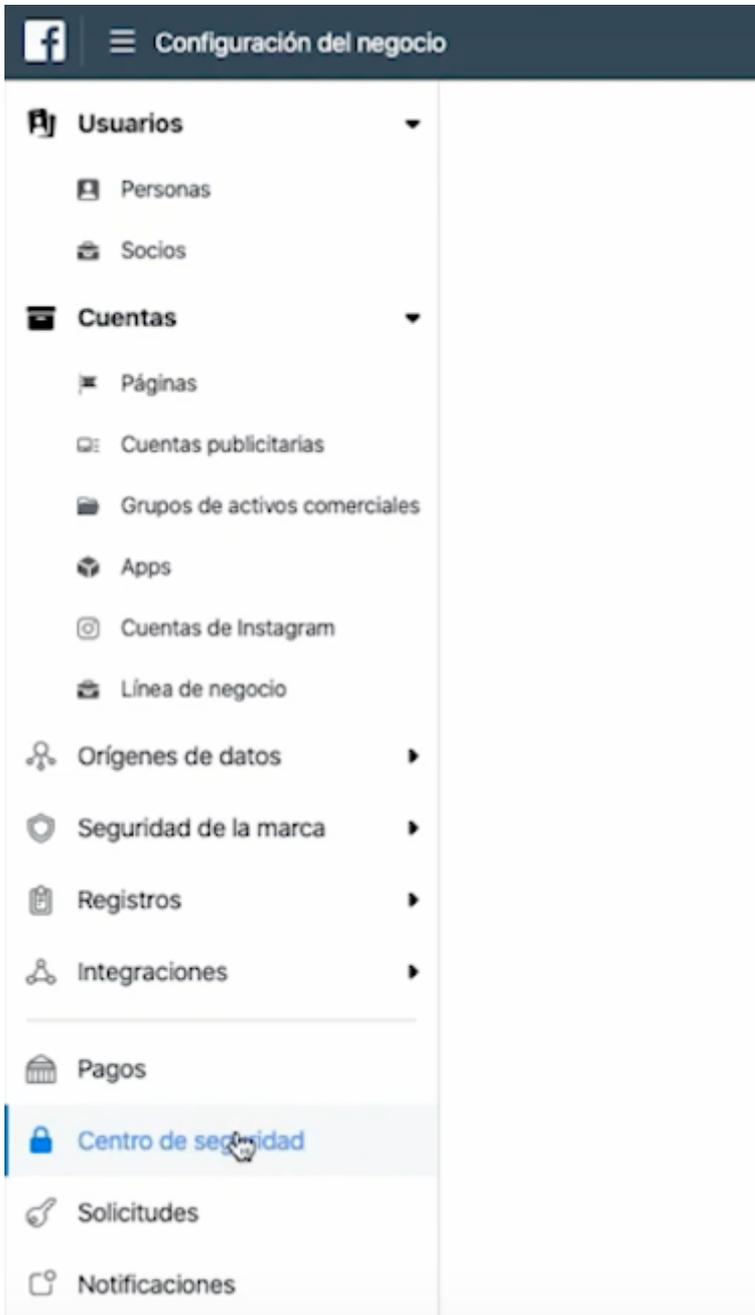
Autenticación en dos pasos

Solicita un código de inicio de sesión para acceder al administrador comercial desde navegadores desconocidos.

No se requiere

Es importante que en el campo de "Identificación fiscal" ingrese su NIT, y los demás datos, como la dirección y el número de teléfono puedan ser respaldados por su **RTU o Patente de Comercio** y una **Factura de Energía Eléctrica o Teléfono**.

3 - Luego, en el menú de la izquierda haga click en "Centro de Seguridad". Allí verá el recuadro de "Verificación del negocio".



Haga click en "Continuar".

 **Verificación del negocio**

Ayuda a mejorar la transparencia entre los negocios y las personas en Facebook: verifica tu negocio. Debes verificar el negocio si necesita acceder a algunos productos de Facebook.

Iniciar verificación



Si el botón de "Iniciar verificación" aparece en gris, puedes ver la [ésta guía](#) para solucionarlo.

4 - Deberá confirmar que la información coincida con lo que llenó anteriormente en la sección de "Información de negocio":

1. Ingresa la información de tu negocio

Proporciona la siguiente información del negocio, que se usará para verificarlo. Una vez que hayas completado el proceso de verificación, se actualizará el perfil de tu empresa con la información verificada. Es posible que hagamos que esta información sea **visible públicamente** para los activos que sean propiedad de tu negocio, como las páginas, las apps y los anuncios.

[Más información](#)

Nombre legal del negocio

Ingresar el nombre del negocio tal como se muestra en los documentos oficiales

País

México

Dirección postal

Paseo de la Reforma Norte 50 int F103

Dirección postal 2/localidad

Col. Morelos

Ciudad

Cuauhtémoc

Estado/provincia/región

Ciudad de México

Código postal

06200

Número de teléfono del negocio

55 5526 1637

Sitio web

Este nombre de dominio de sitio web se usará para verificar tu correo electrónico más adelante.

https://en.jonathanruiz.me/

Siguiente

5 - Si al hacer click en "Siguiente", Facebook le muestra opciones de negocios registrados, elija "Ninguno coincide" incluso si alguno de los negocios mostrados en pantalla muestran información correcta:

2. Selecciona tus negocios

Encontramos registros públicos de un negocio o más con detalles similares a los que ingresaste. Selecciona la opción que coincida mejor con tu negocio.

La información de tu negocio se actualizará en función del registro que selecciones.

Tu Negocio En Minutos, S.A. de C.V.

Carr. Huixquilucan Río Hondo km. 14 Huixquilucan (Paseos del Bosque), 52770, México

+52 55****8689

Ninguno coincide

Hay que elegir siempre esta opción, incluso si la información coincide

Siguiente

6 - Verifique el nombre legal del negocio. En caso de tener una sociedad o estar registrado como persona jurídica, **deberás subir solamente 1 documento** para comprobar la razón social o

nombre legal del negocio.

Sugerimos subir un documento simple, usualmente el RTU de SAT, en el cual coincida con la información cargada en Facebook. De esta manera la verificación será mucho más ágil.

Si es una persona física registrada con actividad empresarial o la empresa no está registrada como una sociedad, póngase en contacto con su asesor comercial para evaluar sus opciones.

3. Verifica el nombre legal del negocio

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

Nombre legal
Mi primer negocio S. de R.L. de C.V.

Se admiten los siguientes documentos para el nombre legal: [Ver más ejemplos](#)

- Licencia comercial
- Certificado de constitución o estatuto de la sociedad
- Certificado de registro de impuestos o de IVA

Selecciona el idioma del documento ▼ ⓘ

Sube solamente un documento. Subir dos o más, retrasa el proceso de verificación. No olvides elegir el idioma del documento después de subirlo.

Arrastra y suelta varios archivos aquí
También puedes subirlos desde una carpeta

Siguiente

7 - Verifique el domicilio del negocio. Se le pedirá documentación para certificar la dirección legal del negocio. En este paso, le recomendamos subir una factura de Energía Eléctrica o Telefonía, que contenga el domicilio legal informado a Facebook. Recuerde sólo subir 1 documento:

4. 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.

Dirección

Paseo de la Reforma
Col. Morelos
Cuauhtémoc, Ciudad de México 06200, México

Teléfono

55 5526 1637

Se admiten los siguientes documentos para la dirección y el teléfono: [Ver más ejemplos](#)

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

Arrastra y suelta varios archivos aquí

También puedes [subirlos desde una carpeta](#)

Siguiente

8 - El último paso es obtener un código de verificación. Puede obtenerlo por correo electrónico. Deberá utilizar un correo electrónico con el mismo dominio que su página web, es decir que si la página que anotó en la información del negocio es [midominio.com](#), el correo debe ser correo@midominio.com

5. Elige un método de verificación

Elige una opción para que podamos contactarnos contigo.

Mi número de teléfono de contacto del negocio:

55 5526 1637

Llámame ahora

Idioma

Español ▼

Mi dirección de correo electrónico de contacto del negocio:

dirección@mismodominio.com

Enviar correo ...

El correo debe tener el mismo dominio que el sitio web registrado en la información del negocio | correo electrónico asociado al dominio de tu sitio web.

Si no tiene un correo electrónico asociado a su página web, hable con su administrador web para que cree uno.

La información será enviada a Facebook para que evalúen si la verificación se puede concretar. Aunque no hay una lista de requisitos explícita, lo más importante es que la información coincida en todos los documentos con lo registrado en su negocio.

Aquí dejamos algunas consideraciones a tomar en cuenta:

- Es posible que soliciten más documentación si es una persona física con actividad empresarial en lugar de registrar una sociedad.
- El sitio web debe estar funcionando. Si el sitio web no funciona o dice algo como "en construcción" o "en mantenimiento", la verificación será, muy probablemente, rechazada.
- Asimismo, en el sitio web se debe especificar la razón social/nombre legal que ha declarado en la información del negocio a Facebook. Le recomendamos que esa información esté en el pie de página del sitio, o en su defecto, en la página de términos y condiciones.
- La verificación del negocio no está asociada con la verificación de la Fanpage. Son dos procesos distintos separados y no dependen uno del otro.
- Subir demasiados documentos retrasa la verificación. No olvide subir sólo 1 documento para verificar el nombre legal, y 1 documento para la dirección.
- Si necesita mayor asistencia contacte al soporte de Facebook.

Una vez cargados los documentos, verá el siguiente recuadro:

Verificación

 **Verificación del negocio**

Fecha de solicitud: 12 jun 2020
Se están revisando los documentos. Recibirás información sobre su estado cuando se complete la revisión.

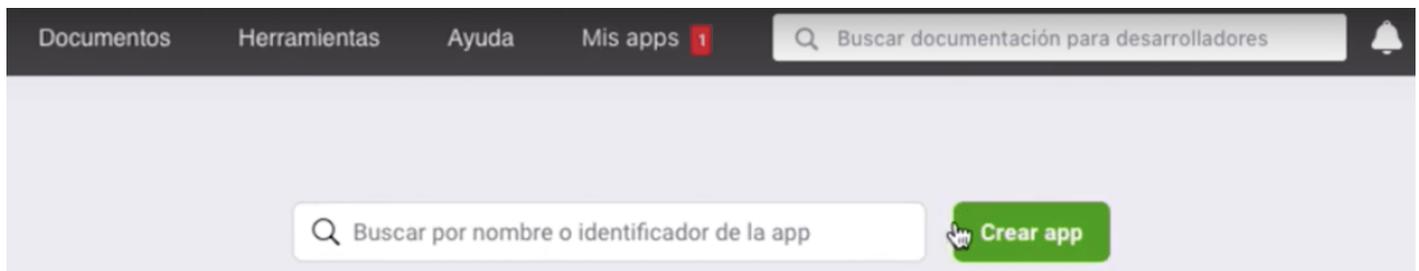
Cancelar

Habilitación de botón de verificación en Facebook



Si al momento de querer iniciar la verificación, el botón está en gris como se muestra en la imagen anterior, es necesario seguir éstos pasos:

1 - Visite la página developers.facebook.com/apps y cree una aplicación.



2 - En los datos de la creación del app, seleccione la cuenta de administrador comercial que desea verificar si le es requerido.

3 - Regrese a la página business.facebook.com y en el menú de la izquierda, acceda a **Cuentas -> Apps** y deberá mostrarse la app que acaba de crear en el paso anterior.

4 - Acceder a **Centro de Seguridad** en el menú de la izquierda y el botón de "Iniciar verificación" debe estar habilitado.