



GUÍA DE CONEXIÓN PARA EL ADMINISTRADOR DEL SISTEMA

WhatsApp y Messenger, en una sola bandeja **dentro de su sistema**

Cómo crear la aplicación de su empresa en Meta, conectar su número de WhatsApp y su página de Facebook, traer las credenciales a SiReTT Online y dejar el Centro de Mensajes recibiendo y contestando —paso a paso, con cada pantalla—.

PARA

Quien administra el sistema y las cuentas de la empresa

CUBRE

La aplicación de Meta, WhatsApp, Messenger y las plantillas

TIEMPO

De 45 a 60 minutos, sin contar las esperas de Meta

Sus clientes ya le escriben; falta que le escriban al sistema

Una pregunta por WhatsApp o por la página de Facebook suele terminar en el teléfono de un empleado: nadie más la ve, no queda en la ficha del cliente y se pierde el día que esa persona no está. Esta guía conecta esos dos canales con **SiReTT Online**, para que cada conversación llegue al **Centro de Mensajes** y la atienda quien corresponde.

El trabajo ocurre en dos lugares que se alternan: el **portal de Meta**, donde su empresa crea una aplicación y le dice qué número y qué página le pertenecen, y la **configuración de SiReTT**, donde se pegan las credenciales que Meta entrega. Cada paso dice en cuál de los dos está.

El recorrido se hizo de principio a fin sobre una empresa de ejemplo, **Grupo Yunque**, con una aplicación creada desde cero. Las pantallas de Meta son las de octubre de 2026; Meta las cambia con frecuencia, así que un botón puede haberse movido, pero el orden de los pasos se mantiene.

Si solo va a conectar WhatsApp

Capítulos 1 a 7, y después el 10 y el 11. Es el canal por el que además salen los avisos automáticos: cobros, avance de reparaciones y campañas.

Si solo va a conectar Messenger

Capítulos 1 y 2, el 6 para el webhook, y del 8 al 10. No necesita número telefónico ni tarjeta: basta la página de Facebook de la empresa.

Si ya tiene WhatsApp conectado

Su aplicación sirve: agréguele el caso de uso de Messenger y siga con los capítulos 8 a 10. No hay que crear otra.

Cada empresa crea su propia aplicación. SiReTT no presta una aplicación compartida: la aplicación, el número, la página y las credenciales son de su empresa y quedan a su nombre en Meta. Es lo que le permite cambiar de sistema, de proveedor o de administrador sin perder su canal.

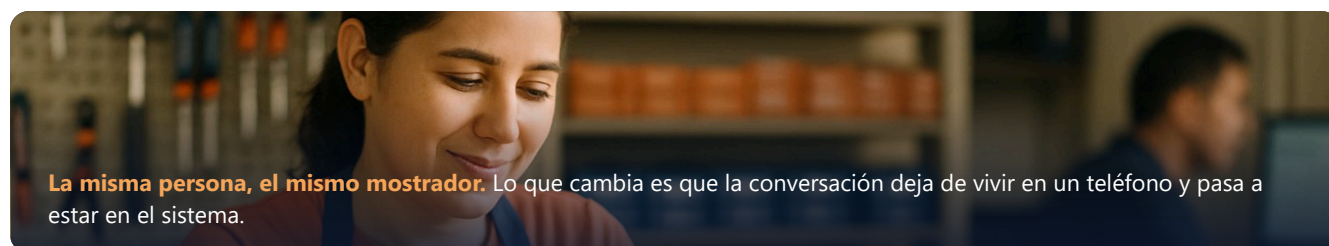
Contenido

A la derecha, la página donde empieza cada capítulo. Para un tema puntual —un botón, un aviso, una credencial— vaya al **Índice temático** del final, en orden alfabético.

1	Antes de empezar	3	2	Crear la aplicación en Meta	6
	Qué va a lograr, qué necesita tener a mano y las palabras que va a encontrar.			El asistente de cinco pasos y el panel que queda al terminar.	
3	WhatsApp: el caso de uso	10	4	WhatsApp: el número de la empresa	12
	Los tres pasos de Meta y la prueba con el número temporal.			El perfil, la verificación del número y el medio de pago.	
5	El token permanente	15	6	El webhook y la clave secreta	17
	El usuario del sistema y la llave que no vence.			Por dónde entran los mensajes y cómo se sabe que son de Meta.	
7	Las líneas en SiReTT	19	8	Messenger: conectar la página	21
	Registrar el número en el sistema y decidir quién lo atiende.			El caso de uso, la página de Facebook y su token.	
9	Messenger: la línea y la primera conversación	24	10	Publicar la aplicación	26
	La línea en SiReTT y lo que cambia respecto a WhatsApp.			El paso que abre el canal a todos sus clientes, y lo que Meta no pide.	
11	Plantillas de WhatsApp	28	12	Cuando algo no sale	31
	Para escribirle primero al cliente: categorías, variables y aprobación.			Los tropiezos que más se repiten, con su salida.	
A-Z	Índice temático	32			
	Cada tema por su nombre, con la página donde se explica.				

Trabaje con dos pestañas abiertas. Deje en una el portal de Meta y en otra su SiReTT, con la sesión iniciada en ambos. Va a pasar de una a otra varias veces, y hay valores que Meta muestra una sola vez: tenerlas abiertas evita rehacer pasos.

1 · Antes de empezar



Lo que va a tener al terminar

CANAL	LO QUE QUEDA FUNCIONANDO
WhatsApp	El número de la empresa recibe y contesta desde el Centro de Mensajes. Además envía los avisos automáticos del sistema —cobros por vencer, avance de reparaciones, mensajes de la cuenta web— y las campañas, con plantillas aprobadas por Meta.
Messenger	Lo que la gente le escribe a la página de Facebook de la empresa entra a la misma bandeja y se contesta desde ahí. No lleva plantillas ni campañas: es un canal de atención.

Tenga a mano

QUÉ	PARA QUÉ
Una cuenta de Facebook de la empresa	Es la dueña de la aplicación. No use la cuenta personal de un empleado: quien la controle, controla el canal. Meta puede pedirle la contraseña y una verificación de seguridad durante el proceso.
Acceso de administrador a SiReTT	Con la licencia WhatsApp Business y Canales de Meta activa, y la dirección web de su sistema a la vista.
Para WhatsApp: una línea telefónica	Exclusiva para este uso. Vea el recuadro de abajo antes de decidir cuál.
Para WhatsApp: una tarjeta de la empresa	Meta cobra directamente los mensajes que la empresa inicia. SiReTT no interviene en ese cobro.
Para Messenger: la página de Facebook	Publicada, y con usted como administrador. No hace falta número ni tarjeta.

El número que elija no puede tener WhatsApp instalado. La línea que conecte no debe estar registrada en WhatsApp ni en WhatsApp Business. Para usar el número actual de la empresa habría que eliminar primero esa cuenta, y con ella se pierden sus conversaciones. Lo más sencillo es contratar una línea nueva y avisarle a la clientela que ese número es un canal más de atención.

Las palabras que va a encontrar

PALABRA	QUÉ ES
App de Meta	La aplicación que su empresa crea en el portal de desarrolladores. Es el permiso con el que SiReTT habla con WhatsApp y con Messenger en su nombre.
Portfolio comercial	El expediente de su negocio dentro de Meta, donde conviven las páginas, los números y los usuarios. Antes se llamaba Business Manager.
Caso de uso	Lo que la aplicación va a hacer. Aquí son dos: «Conectarte con los clientes a través de WhatsApp» e «Interactuar con los clientes en Messenger».
Webhook	La dirección de su sistema a la que Meta le avisa cada vez que entra un mensaje. Por ahí llegan las conversaciones.
Token	La llave con la que SiReTT se identifica ante Meta para enviar. WhatsApp usa uno general; cada página de Facebook usa el suyo.
Plantilla	Un mensaje de WhatsApp redactado de antemano y aprobado por Meta. Sin plantilla no se le puede escribir primero a un cliente.

Las credenciales que va a mover

Son cinco valores que viajan entre Meta y SiReTT. Uno nace en SiReTT; los demás, en Meta. En SiReTT todos se administran desde **Sistema → Opciones del Sistema → Sección 19**.

VALOR	NACE EN	SE PEGA EN	PARA QUÉ SIRVE
Verify Token	SiReTT, botón Generar	Meta, «Token de verificación» del webhook	Le demuestra a Meta que la dirección del webhook es suya.
Clave secreta de la app	Meta, Configuración de la app	SiReTT, «App Secret»	Con ella el sistema comprueba que cada mensaje viene de Meta.
Token permanente de WhatsApp	Meta, tarea «Enviar mensaje»	SiReTT, «Access Token (Permanent)»	La llave para enviar por WhatsApp.
Identificador del número	Meta, al registrar el número	SiReTT, Administrar líneas	Dice por cuál línea de WhatsApp sale el mensaje.
Token de la página	Meta, al conectar la página	SiReTT, en la línea de Messenger	La llave para enviar por esa página.

Trate estos valores como contraseñas. Los tokens y la clave secreta permiten enviar mensajes en nombre de su empresa. No los mande por chat ni los deje en archivos compartidos, y cámbielos si sospecha que alguien más los tuvo.

Guarde en los dos lados, siempre. Meta y SiReTT son formularios independientes. Cada vez que pegue un valor, guarde en la pantalla donde está antes de pasar a la otra: la causa más común de que «no funcione» es un valor escrito y nunca guardado.

2 · Crear la aplicación en Meta



1 Entre al portal de desarrolladores

DÓNDE ESTÁ developers.facebook.com → Mis apps

Con la sesión de la cuenta de Facebook de la empresa. Si es la primera vez, Meta le pedirá registrarse como desarrollador: es un formulario corto y gratuito. La lista de aplicaciones aparecerá vacía; presione **Crear app**.

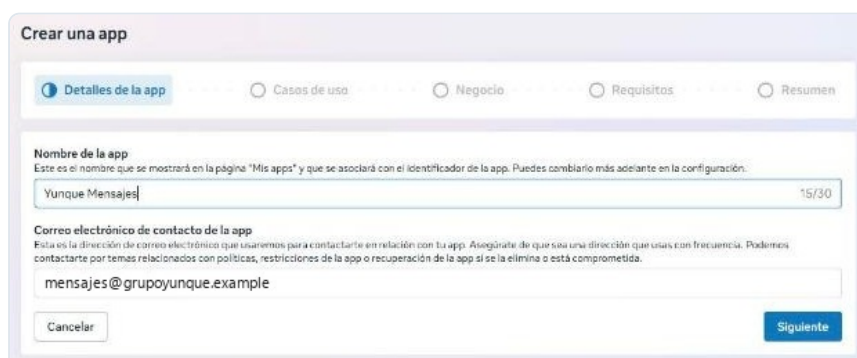


La lista de aplicaciones. El botón verde de la derecha abre el asistente.

2 Póngale nombre

DÓNDE ESTÁ [Crear una app](#) → Detalles de la app

El **nombre** es interno: lo verá usted en este portal, no sus clientes. No puede llevar las palabras WhatsApp, Facebook ni Meta. El **correo de contacto** es donde Meta avisa de cualquier asunto con la aplicación: use uno que la empresa lea.



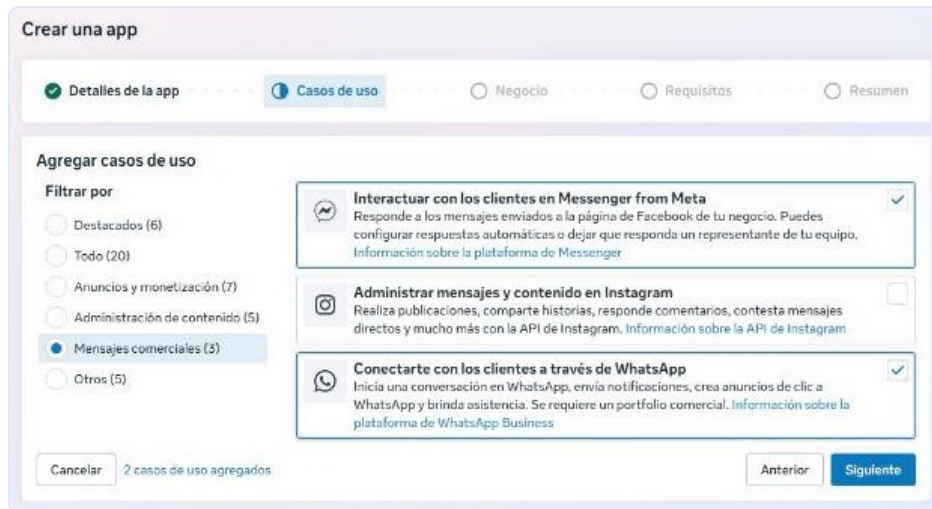
The screenshot shows the 'Crear una app' (Create an app) form in the Facebook Developers portal. The form has a progress bar at the top with five steps: 'Detalles de la app' (selected), 'Casos de uso', 'Negocio', 'Requisitos', and 'Resumen'. The 'Nombre de la app' (App name) field is filled with 'Yunque Mensajes' and has a character count of 15/30. Below it, the 'Correo electrónico de contacto de la app' (App contact email) field is filled with 'mensajes@grupoyunque.example'. There are 'Cancelar' (Cancel) and 'Siguiente' (Next) buttons at the bottom.

Primer paso del asistente: nombre y correo.

3 Escoja los casos de uso

DÓNDE ESTÁ Crear una app → Casos de uso → filtro «Mensajes comerciales»

El asistente abre en «Destacados», donde no aparece Messenger. Marque el filtro **Mensajes comerciales** y verá los tres juntos. Marque los que vaya a usar: **Messenger**, **WhatsApp** o los dos. Se pueden agregar después, así que no hace falta decidirlo todo hoy.



Con el filtro «Mensajes comerciales», los dos casos de uso marcados.

4 Conecte el portfolio comercial

DÓNDE ESTÁ Crear una app → Negocio

Escoja el portfolio de su empresa. Si no tiene uno, el enlace **Crear un portfolio comercial** lo abre ahí mismo: pide el nombre del negocio, su nombre y un correo. Puede conectarlo sin verificar; la verificación del negocio se hace después y solo la exige WhatsApp para subir sus límites.



El portfolio de la empresa, escogido.

5 Revise los requisitos

DÓNDE ESTÁ Crear una app → Requisitos

Con estos dos casos de uso, Meta responde «**No se identificaron requisitos**». Es lo esperado: una empresa que atiende su propio número y su propia página no tiene trámites previos.

Sin requisitos pendientes.

6 Cree la aplicación

DÓNDE ESTÁ Crear una app → Resumen → Crear app

El resumen repite lo escogido. Al presionar **Crear app** acepta las Condiciones de la plataforma de Meta, y el portal le pide **volver a escribir su contraseña** de Facebook.

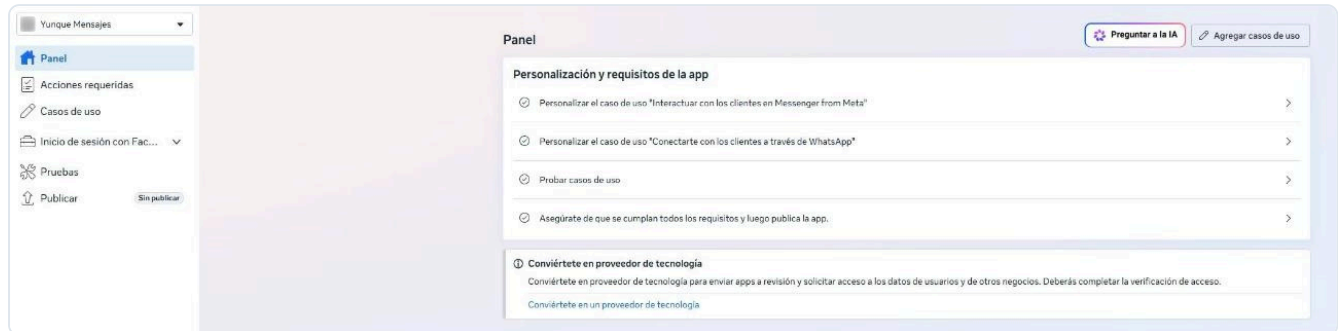
El resumen, antes de crear.

Meta confirma que es usted.

Si aparece «Verificación requerida». Cuando Meta nota que entra al negocio desde un equipo o un lugar nuevo, detiene la creación y pide verificar la cuenta. Abra business.facebook.com, complete lo que le solicite — normalmente un código— y repita el asistente. Si la aplicación quedó creada a medias, sin casos de uso, elimínela y créela de nuevo: es más rápido que completarla.

El panel de la aplicación

Al terminar queda en el **Panel**, con una lista de tareas: personalizar cada caso de uso, probarlos y publicar. A la izquierda están **Casos de uso**, **Publicar** —que dice «Sin publicar»— y **Configuración de la app**. Los capítulos siguientes recorren esas tareas en orden.



El panel recién creado. Cada renglón lleva a una de las tareas de esta guía.

Qué sigue, según lo que vaya a conectar

TAREA DEL PANEL	DÓNDE SE EXPLICA
Personalizar el caso de uso de WhatsApp	Capítulos 3 a 7: la prueba, el número, el token permanente, el webhook y la línea en SiReTT.
Personalizar el caso de uso de Messenger	Capítulo 6 para el webhook, y 8 y 9 para la página y su línea.
Probar casos de uso	Se hace con su propia cuenta al terminar cada canal: capítulos 7 y 9.
Publicar la app	Capítulo 10. Es el último paso, y el que abre el canal a sus clientes.

Nada se pierde si lo interrumpen. Lo que vaya completando en el portal de Meta queda guardado. Puede cerrar, atender el negocio y volver más tarde a continuar donde se quedó.

Un identificador que conviene anotar. En **Configuración de la app** → **Básica** está el **identificador de la app**. No va en SiReTT, pero es lo primero que pide el soporte de Meta si algún día tiene que escribirles.

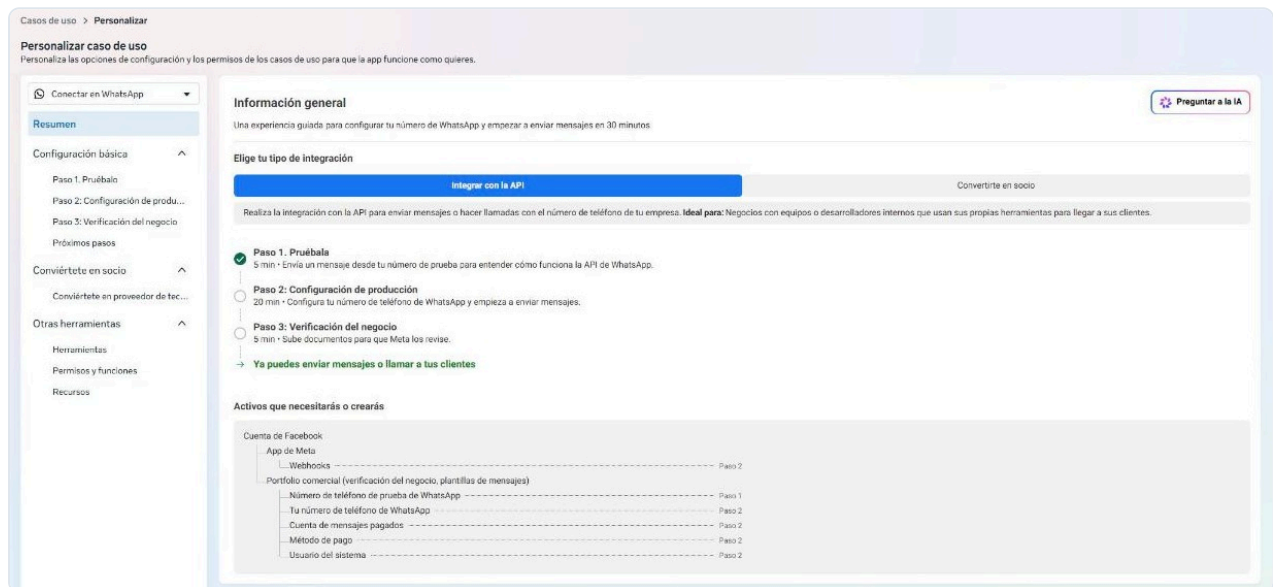
3 · WhatsApp: el caso de uso

Meta ordena la conexión de WhatsApp en tres pasos: probar con un número temporal, configurar el número real y verificar el negocio. Los dos primeros se hacen hoy; el tercero puede esperar.

1 Abra el caso de uso

DÓNDE ESTÁ App → Casos de uso → «Conectarte con los clientes a través de WhatsApp» → Personalizar

La **Información general** muestra los tres pasos y, abajo, lo que va a necesitar o crear: el webhook, el número de prueba, su número, la cuenta de mensajes pagados, el método de pago y el usuario del sistema. Deje escogido **Integrar con la API**, que es la opción para una empresa que atiende su propio número.



Los tres pasos de Meta y los activos que se crean en cada uno.

PASO DE META	QUÉ SE HACE	EN ESTA GUÍA
1. Pruébalo	Meta presta un número temporal para enviar un mensaje de prueba.	Este capítulo
2. Configuración de producción	El webhook, el número de la empresa, el medio de pago y el primer envío.	Capítulos 4 a 7
3. Verificación del negocio	Se suben documentos de la empresa para que Meta la revise.	Cuando quiera más números

2 El número de prueba

DÓNDE ESTÁ Personalizar → Configuración básica → Paso 1. Pruébalo

Meta asigna un **número de prueba** con su propio **Phone Number ID** y un identificador de la cuenta de mensajes. Sirve para comprobar que la aplicación envía: se escoge un destinatario —su propio teléfono, que hay que autorizar primero—, se deja la plantilla de ejemplo y se presiona **Enviar mensaje**.

Paso 1. Pruébalo

5 min · Envía un mensaje desde tu número de prueba para entender cómo funciona la API de WhatsApp.

Solicita un número de prueba de WhatsApp
Completado

Número de prueba

+1 (555) 190-8696 Phone Number ID: 904118325812503 Identificador de la cuenta de mensajes: 2008995644573746

Token de acceso
Not generated yet Generar token

Envía un mensaje desde tu número de prueba
Completado

Usa aquí tu número de prueba. Podrás configurar tu número real y probarlo en Paso 2: Configuración de producción.

Tu número de prueba
+1 555 190 8696

Destinatario
Selecciona un número de destinatario

Mensaje
Confirmación del pedido

Enviar mensaje Ejecutar en Postman

```
curl -i -X POST \
  https://graph.facebook.com/v25.0/904118325812503/messages \
  -H 'Authorization: Bearer ' \
  -H 'Content-Type: application/json' \
  -d '{
    "messaging_product": "whatsapp",
    "to": "\",
    "type": "template",
    "template": {
      "name": "jesper_market_order_confirmation_v1",
      "language": "en_US",
      "components": [
        {
          "type": "body",
          "parameters": [
            {
              "type": "text",
              "text": "John Doe"
            }
          ]
        }
      ]
    }
  }'
```

El número temporal, sus identificadores y el formulario de envío de prueba.

El token de esta pantalla es temporal. El botón **Generar token** del Paso 1 entrega una llave que vence en pocas horas. Sirve para la prueba, pero **no es la que va en SiReTT**: si la pega en el sistema, los envíos empezarán a fallar al día siguiente. La definitiva se genera en el capítulo 5.

Este paso se puede saltar. Probar con el número temporal ayuda a entender el mecanismo, pero no deja nada configurado para su empresa. Si ya tiene claro que quiere conectar su número, pase al capítulo siguiente.

La ventana de 24 horas

MOMENTO	QUÉ PUEDE HACER LA EMPRESA
El cliente escribe	Se abre una ventana de atención de 24 horas. Su mensaje llega al Centro de Mensajes.
Dentro de la ventana	El equipo conversa con texto normal, imágenes y documentos, sin plantillas y sin costo por mensaje.
La ventana se cierra	Solo se le puede volver a escribir con una plantilla aprobada, y ese mensaje sí lo cobra Meta.

4 · WhatsApp: el número de la empresa



1 Abra la configuración de producción

DÓNDE ESTÁ Personalizar → Configuración básica → Paso 2: Configuración de producción

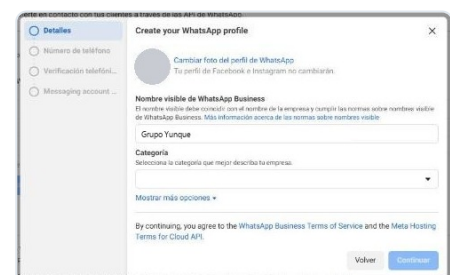
Son cuatro tareas: **Configurar webhooks**, **Registra tu número de teléfono de WhatsApp**, **Agrega la información de pago** y **Enviar mensaje**. El webhook se explica en el capítulo 6; aquí van el número y el pago.

2 Cree el perfil de WhatsApp Business

DÓNDE ESTÁ Registra tu número de teléfono de WhatsApp → Agregar número nuevo

Lea con cuidado: Meta revisa estos datos y los muestra a sus clientes.

CAMPO	QUÉ PONER
Nombre visible	El del negocio real. Un nombre inventado o con adornos es causa frecuente de rechazo.
Categoría	La que describa a la empresa de verdad.
Mostrar más opciones	La descripción que la gente lee al recibir un mensaje suyo. Vale la pena redactarla con calma.



Primer paso del registro.

3 Indique el número y verifíquelo

DÓNDE ESTÁ Agregar número nuevo → Número de teléfono → Verificación telefónica

Escriba el número con su código de país y elija cómo comprobarlo: **mensaje de texto** es lo más cómodo; si la línea es fija, use **llamada telefónica**. Le llega un código que se digita en la pantalla siguiente. El último paso, **Messaging account**, asocia el número a la cuenta de mensajes de la empresa.

4 Compruebe que quedó registrado

DÓNDE ESTÁ Paso 2: Configuración de producción → Registra tu número de teléfono de WhatsApp

El número aparece con la marca **Registrado**, bajo el nombre de la cuenta, con dos datos debajo: el **Messaging Account ID** y el **Identificador de número de teléfono**. Este último —un código largo, que no es el teléfono— es el que se pega en SiReTT en el capítulo 7. Cópielo.

Paso 2: Configuración de producción
Configura una o varias cuentas para ponerte en contacto con tus clientes a través de las API de WhatsApp.

Configurar webhooks
Se necesitan aproximadamente 3 minutos para completar la tarea.

Configura un punto de conexión de Webhooks para recibir notificaciones sobre mensajes entrantes y actualizaciones de estado. [How to configure Webhooks](#)

URL de devolución de llamada

Token de verificación

☐ Adjunta un certificado de cliente a las solicitudes de webhook. [Más información](#)

[Eliminar suscripción](#) [Verificar y guardar](#)

[Información sobre los certificados](#)

Registra tu número de teléfono de WhatsApp
Se necesita aproximadamente 1 minuto para completar la tarea.

Agrega y verifica el número de teléfono de tu negocio. Puedes administrar tus números en cualquier momento desde WhatsApp Manager.

Grupo Yunque
Messaging Account ID: 1403647309129176

+506 2255 4400 Registrado

Identificador de número de teléfono: 1007001847952084

☐ Suscribir webhooks

Puedes agregar hasta 2 números de teléfono por empresa. Una vez que completes la verificación del negocio, podrás agregar hasta 20 números.

[Agregar número nuevo](#)

Agrega la información de pago para enviar mensajes iniciados por la empresa
Se necesita aproximadamente 1 minuto para completar la tarea.

Enviar mensaje
Se necesitan aproximadamente 2 minutos para completar la tarea.

Cuando completes todos los pasos, tu número registrado podrá recibir y enviar mensajes.

El número ya registrado, con su identificador. A la derecha, el interruptor «Suscribir webhooks».

Cuántos números puede tener. Hasta **dos** al inicio. Cuando Meta verifique el negocio, el límite sube a **veinte**. SiReTT atiende todas las líneas en la misma bandeja.

5 Agregue la información de pago

DÓNDE ESTÁ Paso 2: Configuración de producción → Agrega la información de pago

Registre la tarjeta de la empresa. Sin ella, los mensajes que la empresa inicie no salen.

TIPO DE MENSAJE	QUIÉN LO INICIA	CÓMO SE COBRA
Atención	El cliente le escribe	Sin costo mientras dure la ventana de 24 horas que abrió el propio cliente.
Utilidad	La empresa, con plantilla	Por mensaje. Son los avisos: cobros, estado de documentos, avance de reparaciones.
Marketing	La empresa, con plantilla	Por mensaje, a una tarifa más alta. Son las promociones y campañas.

Lleve el control del gasto en SiReTT. Las tarifas las fija Meta y cambian. Manténgalas al día en **Opciones del Sistema** → Sección 19 → 4. Campañas de WhatsApp → Tarifas por mensaje, y el sistema le estima cuánto cuesta cada campaña.

Dos nombres que Meta cambió

En la configuración del negocio, lo que antes era una sola «cuenta de WhatsApp Business» ahora son dos cosas:

NOMBRE	QUÉ ADMINISTRA
WhatsApp account	El número de teléfono.
Messaging account	Las plantillas y el método de pago.

Para una empresa con un número y un sistema, van juntas y no hay que hacer nada distinto. Solo conviene saberlo porque los dos nombres aparecen en las pantallas de los capítulos que siguen.

Si el número queda «pendiente». A veces Meta tarda en aprobar el nombre visible. No es un problema de su configuración: revise el estado en business.facebook.com → Administrador de WhatsApp → Números de teléfono y espere a que figure como conectado.

5 · El token permanente

Es la llave con la que SiReTT envía por WhatsApp. Se genera en la última tarea de la configuración de producción, **Enviar mensaje**, y no vence: Meta la crea a nombre de un **usuario del sistema**, una identidad que no es una persona y que sigue ahí aunque alguien cambie de puesto.

1 Genere el token

DÓNDE ESTÁ Paso 2: Configuración de producción → Enviar mensaje → Paso 1: Genera un token → Generar token

Meta muestra una cadena muy larga, **una sola vez**. No cierre esa ventana todavía.

La tarea «Enviar mensaje»: arriba se genera el token permanente; abajo se prueba el envío desde el número registrado.

2 Péguelo en SiReTT

DÓNDE ESTÁ SiReTT → Sistema → Opciones del Sistema → Sección 19 → Access Token (Permanent)

Pegue el token y presione **Guardar**. Después puede cerrar Meta: el token ya no se vuelve a mostrar, y si se pierde hay que generar otro.

3 Pruebe el envío

DÓNDE ESTÁ Enviar mensaje → Paso 2: Envía un mensaje desde tu número registrado

Es la prueba que Meta pide para dar la tarea por completada. Escoja su número en **De**, escriba un destinatario y presione **Enviar mensaje**; o lea el **código QR** con su teléfono, que abre una conversación con el número de la empresa.

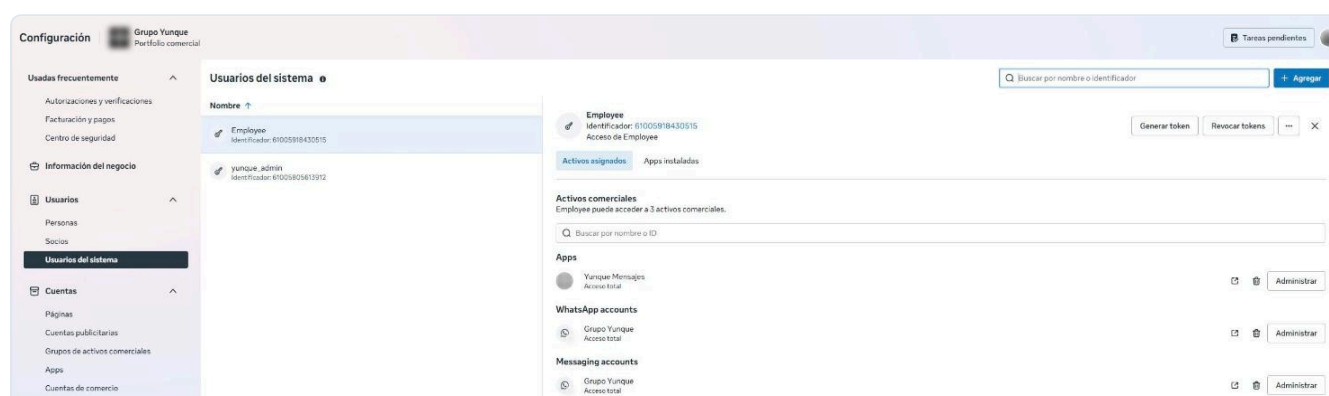
No lo confunda con el token del «Pruébalo». Aquel vence en horas. Si los envíos funcionan hoy y mañana fallan con un error de autenticación, casi siempre es que en SiReTT quedó el temporal.

Si el botón no genera el token

La misma pantalla lo dice al pie: se puede crear el usuario del sistema y generar el token a mano, en la configuración del negocio.

EN BUSINESS.FACEBOOK.COM → CONFIGURACIÓN → USUARIOS → USUARIOS DEL SISTEMA

- 1 **Agregar** un usuario del sistema, con rol de administrador.
- 2 En **Activos asignados**, darle acceso total a la **aplicación** y a la **cuenta de WhatsApp** donde quedó el número.
- 3 **Generar token**: escoger la aplicación, sin caducidad, con los permisos `whatsapp_business_messaging` y `whatsapp_business_management`.



Usuarios del sistema: a la izquierda los usuarios, a la derecha sus activos y el botón Generar token.

Dónde queda ese usuario. El token que genera el botón de Meta también pertenece a un usuario del sistema, que aparece en esta misma pantalla. Desde aquí se puede **revocar** un token si se filtró, y generar otro para reemplazarlo en SiReTT.

6 · El webhook y la clave secreta

El webhook es por donde **entran** los mensajes. Se configura dos veces con los mismos datos —una en el caso de uso de WhatsApp y otra en el de Messenger—, porque Meta los trata como campos separados aunque los dos lleguen al mismo lugar de su sistema.

1 Genere el Verify Token

DÓNDE ESTÁ SiReTT → Sistema → Opciones del Sistema → Sección 19 → Verify Token del Webhook

Presione **Generar** y luego **Guardar**. Es una cadena que inventa el sistema y que solo sirve para este trámite: Meta la pide para comprobar que la dirección del webhook es suya.

La Sección 19: Administrar líneas, App Secret, Access Token y Verify Token.

2 Conecte el webhook en Meta

DÓNDE ESTÁ WhatsApp: Paso 2 → Configurar webhooks · Messenger: Configuración de la API de Messenger → 1. Configurar webhooks

CAMPO DE META	QUÉ PONER
URL de devolución de llamada	La dirección de su sistema, terminada en <code>/whatsapp_webhook.php</code> . Tiene que empezar con https. Es la misma para WhatsApp y para Messenger.
Token de verificación	El Verify Token que acaba de generar en SiReTT.

Presione **Verificar y guardar**. Meta llama en ese instante a su sistema; si la dirección y el token coinciden, la tarea queda marcada en verde.

El formulario del webhook, aquí en el caso de uso de Messenger. El de WhatsApp es idéntico.

3 Suscriba lo que quiere recibir

DÓNDE ESTÁ WhatsApp: el interruptor «Suscribir webhooks» de la cuenta · Messenger: capítulo 8

Verificar el webhook no basta: hay que decirle a Meta **de qué cuenta** quiere recibir. En WhatsApp es el interruptor **Suscribir webhooks** que está a la derecha del número registrado (se ve en la figura del capítulo 4): enciéndalo. En Messenger se escoge campo por campo, y se explica al conectar la página.

4 Traiga la clave secreta

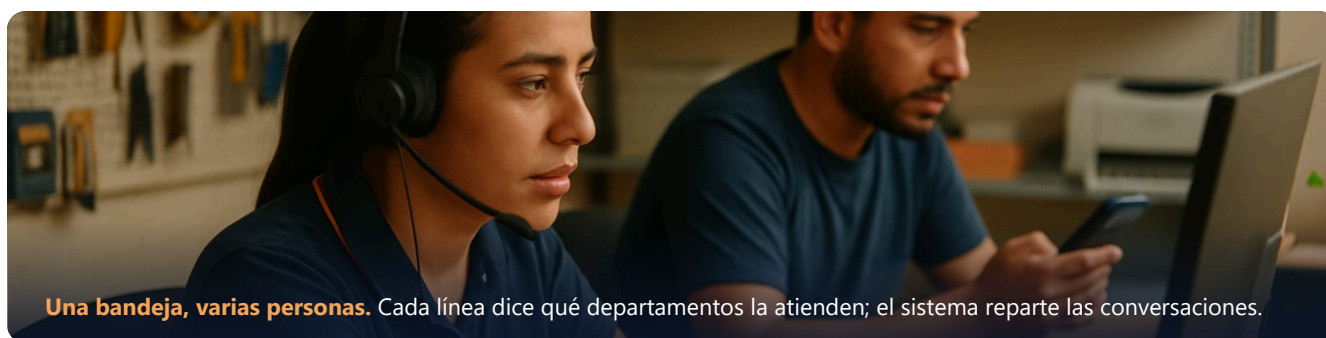
DÓNDE ESTÁ Meta → Configuración de la app → Básica → Clave secreta de la app → Mostrar

Meta pide la contraseña para mostrarla. Cópiala y péguela en SiReTT, en Sección 19 → App Secret (firma del webhook), y guarde. Con ese valor el sistema comprueba la firma de cada mensaje que entra y descarta lo que no venga de Meta: es lo que impide que un tercero que descubra la dirección de su webhook le inyecte conversaciones falsas.

Configuración básica de la aplicación. La clave secreta está arriba a la derecha.

La clave se copia, no se inventa. Es la que genera Meta para esa aplicación. Si en SiReTT queda otra —una inventada, o la de otra aplicación—, el sistema rechaza todos los mensajes que entran, y desde fuera parece que «no llega nada».

7 · Las líneas en SiReTT



Una **línea** es un número de WhatsApp o una página de Facebook de la empresa. Todas se registran en la misma pantalla y todas llegan al mismo Centro de Mensajes.

1 Abra las líneas

DÓNDE ESTÁ SiReTT → Sistema → Opciones del Sistema → Sección 19 → Administrar líneas

Arriba está el formulario para agregar una; abajo, la lista de las que ya existen, con su canal, las conversaciones que llevan y si están activas.

2 Registre el número de WhatsApp

DÓNDE ESTÁ Líneas de WhatsApp y Messenger → Canal: WhatsApp → Agregar línea

CAMPO	QUÉ PONER
Nombre de la línea	Interno, para reconocerla: Ventas, Soporte, Taller. El cliente no lo ve.
Identificador del número en Meta	El «Identificador de número de teléfono» que copió en el capítulo 4. No es el teléfono.
Número visible	El teléfono, en formato legible. Solo para que su equipo lo reconozca.
Empresa	Acota quién atiende las conversaciones que llegan sin departamento.
Línea principal	La que envía los avisos automáticos, y la que recibe lo que llegue a un número aún no registrado. Tiene que haber una, y solo puede ser de WhatsApp.
Modo demostración	Para capacitar sin conectar nada: la conversación se guarda, pero no se envía. Se desactiva solo cuando el sistema tiene credencial.

Quién atiende cada línea

Los **departamentos** que se le marquen a una línea deciden cómo se reparte cada conversación nueva:

MARCADOS	QUÉ PASA
Ninguno	Queda libre: la toma cualquier operador de la empresa de esa línea.
Uno	Se asigna directo, y al cliente se le dice a qué departamento escribió.
Dos o más	El cliente recibe un menú y elige.

Los departamentos y su personal se definen antes, en **Sistema → Sociedades → Departamentos y Distribución**.

Los textos de la línea

Saludo de bienvenida, encabezado del menú, despedida y aviso por inactividad. Vacíos, se usan los generales de la Sección 19. Conviene personalizarlos cuando cada número representa un área distinta.

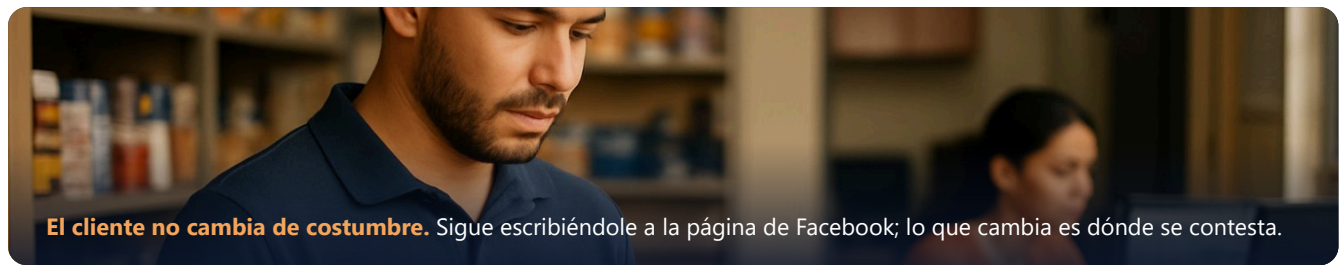
Compruebe que WhatsApp quedó conectado

SU CANAL ESTÁ LISTO CUANDO...

- 1 El número aparece como **Registrado** en Meta, con «Suscribir webhooks» encendido.
- 2 La tarea **Configurar webhooks** está en verde.
- 3 La línea está en SiReTT con su identificador, **activa** y marcada como principal.
- 4 El **Access Token** y el **App Secret** están guardados en la Sección 19.
- 5 Un mensaje enviado desde cualquier teléfono al número de la empresa aparece en **Cientes → Centro de Mensajes**, y la respuesta llega.

La pantalla de líneas: el formulario arriba y las líneas registradas abajo.

8 · Messenger: conectar la página



1 Abra el caso de uso

DÓNDE ESTÁ App → Casos de uso → «Interactuar con los clientes en Messenger from Meta» → Personalizar → Configuración de la API de Messenger

Si su aplicación ya existía y solo tenía WhatsApp, agregue primero el caso de uso con el botón **Agregar casos de uso**. La pantalla tiene tres pasos numerados. El primero es el webhook, que se configura como dice el capítulo 6, con la misma dirección y el mismo token.



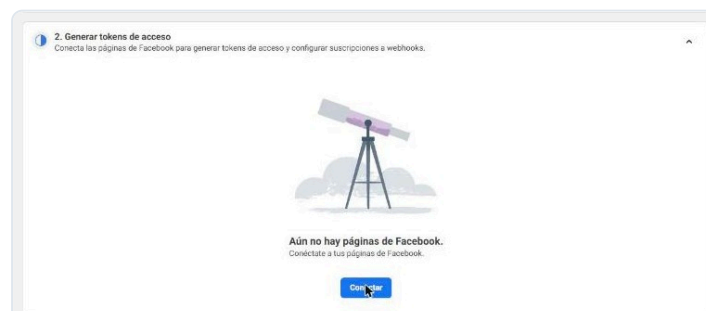
Los casos de uso de la aplicación, cada uno con su botón Personalizar.

No se alarme con el aviso de arriba. La pantalla abre con un recuadro que dice que «todas las apps en Messenger deben enviarse para su revisión». No aplica a una empresa que atiende **su propia página**: basta con publicar la aplicación. El capítulo 10 lo explica, con la prueba que se hizo.

2 Conecte la página

DÓNDE ESTÁ 2. Generar tokens de acceso → Conectar

Se abre el inicio de sesión de Facebook. Confirme su cuenta, **escoja la página** de la empresa y acepte los permisos que la aplicación pide sobre ella.

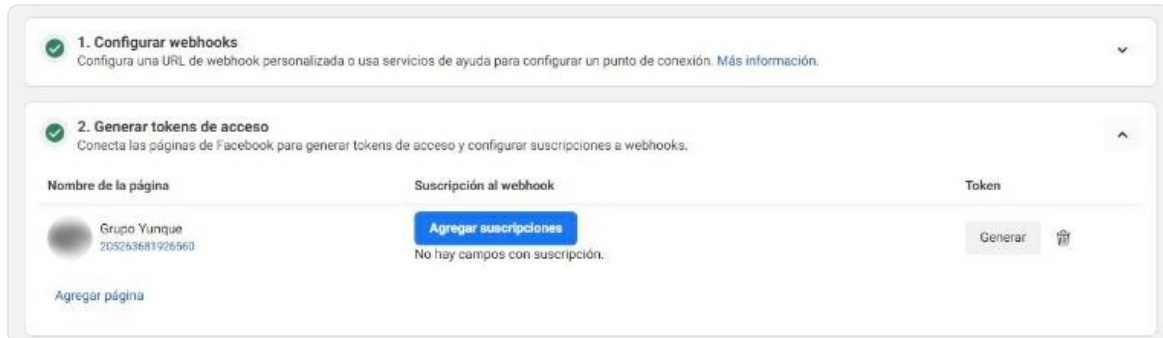


Antes de conectar: «Aún no hay páginas de Facebook».

3 Anote el identificador de la página

DÓNDE ESTÁ 2. Generar tokens de acceso

La página aparece en la lista con un número debajo de su nombre: es el **identificador de la página**, y va en SiReTT. Al lado dice «No hay campos con suscripción».



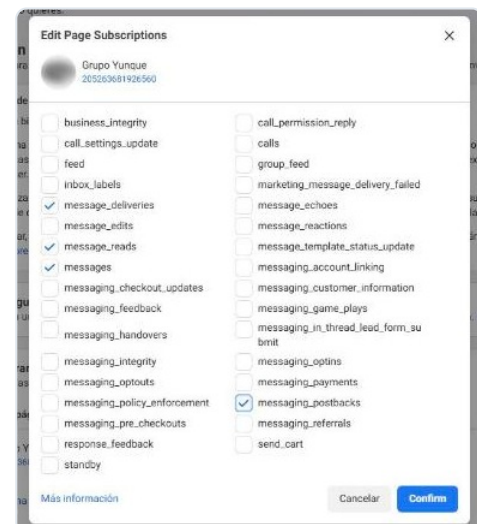
La página conectada, todavía sin suscripciones y sin token.

4 Suscriba los campos

DÓNDE ESTÁ 2. Generar tokens de acceso → Agregar suscripciones

Marque estos cuatro y presione **Confirm**. Son los que SiReTT usa; los demás no hacen falta.

CAMPO	PARA QUÉ
messages	Los mensajes que escribe el cliente.
messaging_postbacks	Lo que elige cuando se le ofrece un menú con botones.
message_deliveries	El aviso de que su respuesta se entregó.
message_reads	El aviso de que el cliente la leyó.



Los cuatro campos, marcados.

Si se olvida este paso, la página queda conectada pero **no llega ningún mensaje**: es el tropiezo más frecuente de Messenger.

5 Genere el token de la página

DÓNDE ESTÁ 2. Generar tokens de acceso → Generar

Meta muestra el **token de acceso de la página**. Cópelo: va en la línea de Messenger de SiReTT, en el capítulo siguiente. A diferencia del de WhatsApp, cada página tiene el suyo.



La página con sus cuatro campos suscritos y el botón Generar a la derecha.

Copie el token en cuanto aparezca. Trátelo como una contraseña y péguelo de una vez en SiReTT. Si se pierde no pasa nada grave: se presiona **Generar** otra vez y se pega el nuevo en la línea.

Si la empresa tiene más de una página

El enlace **Agregar página**, debajo de la lista, conecta otra. Cada página lleva lo suyo:

POR CADA PÁGINA	QUÉ SE HACE
Sus suscripciones	Los mismos cuatro campos, con Agregar suscripciones .
Su token	Se genera uno por página. No sirve el de otra.
Su línea en SiReTT	Una línea de Messenger por página, con su identificador y su token. Así cada página puede tener sus propios departamentos y su propio saludo.

El webhook no se repite: es uno solo para toda la aplicación.

Lo que queda hecho en Meta

ANTES DE PASAR A SIRETT, COMPRUEBE QUE...

- Los pasos **1. Configurar webhooks** y **2. Generar tokens de acceso** están en verde.
- La página muestra sus cuatro campos suscritos, y no «No hay campos con suscripción».
- Tiene copiados el **identificador de la página** y su **token**.

9 · Messenger: la línea y la primera conversación

1 Registre la línea

DÓNDE ESTÁ SiReTT → Sección 19 → Administrar líneas → Canal: Messenger

Al escoger **Messenger**, el formulario cambia: pide el token y el identificador de la página en lugar del número.

CAMPO	QUÉ PONER
Token de acceso de la página	El que generó Meta. Se guarda cifrado y no se vuelve a mostrar.
Nombre de la línea	Interno: «Messenger», «Página de la tienda».
Identificador de la página	El número que Meta muestra debajo del nombre de la página.
Nombre de la página	Solo para reconocerla en pantalla.

Los departamentos y los textos funcionan igual que en una línea de WhatsApp. Presione **Agregar línea**.

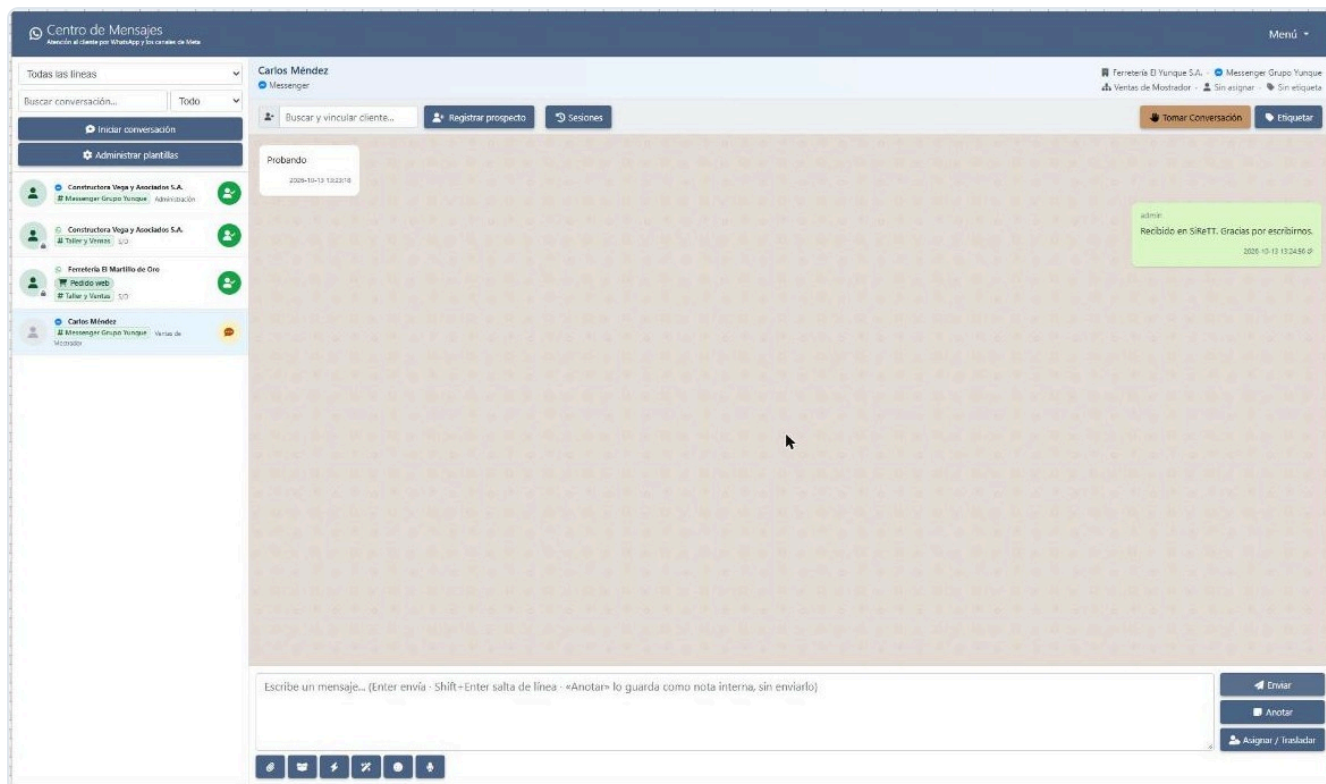
El formulario con el canal Messenger.

El sistema comprueba el token al guardar. Si Meta no lo reconoce, la línea **no se guarda** y la pantalla muestra lo que Meta respondió. Así un token mal copiado se sabe en el momento, y no cuando un cliente escribe y nadie le contesta.

2 Pruebe con su propia cuenta

DÓNDE ESTÁ Messenger → la página de la empresa

Escríbele a la página desde su Facebook. Como administrador de la aplicación, su mensaje llega aunque todavía no la haya publicado. Ábralo en **Cientes → Centro de Mensajes** y contéstele.



La primera conversación por Messenger: el icono del canal, el nombre del perfil y la etiqueta de la línea.

Lo que cambia respecto a WhatsApp

TEMA	EN WHATSAPP	EN MESSENGER
Quién escribe	Llega con su teléfono, y el sistema lo reconoce si ya es cliente.	No trae teléfono: llega con el nombre de su perfil. Se vincula una vez con Buscar y vincular cliente o Registrar prospecto , y queda reconocido.
Escribirle primero	Con una plantilla aprobada.	No se puede: solo se contesta a quien escribió.
Avisos y campañas	Cobros, avance de reparaciones y campañas.	No hay: es un canal de atención.
Ventana de respuesta	24 horas; después, plantilla.	24 horas; después hay que esperar a que el cliente vuelva a escribir.
Menú de departamentos	Lista de opciones.	Las opciones van numeradas en el texto: el cliente contesta con el número.
Línea principal	Puede serlo.	No: la principal envía plantillas.

El vínculo queda en la ficha del cliente. Cuando una conversación de Messenger se une a un cliente, eso se guarda en su ficha, en la pestaña de autorizados, bajo «Redes sociales». Desde ahí se puede quitar. La próxima vez que esa persona escriba, el sistema ya sabe quién es.

10 · Publicar la aplicación

Una aplicación recién creada está en **modo de desarrollo**: funciona, pero solo con las personas que tienen un papel en ella. Publicarla es lo que abre el canal a cualquier cliente.

ESTADO	QUIÉN PUEDE ESCRIBIRLE
Sin publicar	Solo los administradores, desarrolladores y evaluadores de la aplicación. El mensaje de cualquier otra persona no llega : Meta ni siquiera lo envía a su sistema.
Publicada	Cualquiera que le escriba a su número o a su página.

1 Ponga la política de privacidad

DÓNDE ESTÁ Meta → Configuración de la app → Básica → URL de la política de privacidad

Es lo único que Meta exige para publicar. Su SiReTT trae una página pública hecha para esto: la dirección de su sistema terminada en `/doc_privacidad_ver.php`. El texto trae un ejemplo y se personaliza en **Diseño → Edición de Correos y Páginas**. Péguela y presione **Guardar cambios**.



La página Publicar, mientras falta la política de privacidad: el botón está apagado.

2 Publique

DÓNDE ESTÁ Meta → Publicar → Publicar

Con la política puesta, la página dice «Se completó toda la configuración obligatoria de la app» y el botón se enciende. Al presionarlo, el menú cambia de «Sin publicar» a **Publicada**, y llega una alerta que lo confirma.



La aplicación publicada.

¿Y la revisión de Meta?

El portal menciona la **revisión de apps** en varios lugares: en el aviso de la plataforma de Messenger, en un tercer paso llamado «Completar el proceso de revisión de apps» y en el botón **Solicitar permiso**. Es un trámite largo —pide descripciones, grabaciones de pantalla y un acceso de prueba para el revisor— y está pensado para aplicaciones que atienden páginas **de otros**.

Una empresa que conecta **su propia página a su propia aplicación** no necesita esa revisión. Lo dice la documentación de Meta, y se comprobó al preparar esta guía.

La prueba que se hizo

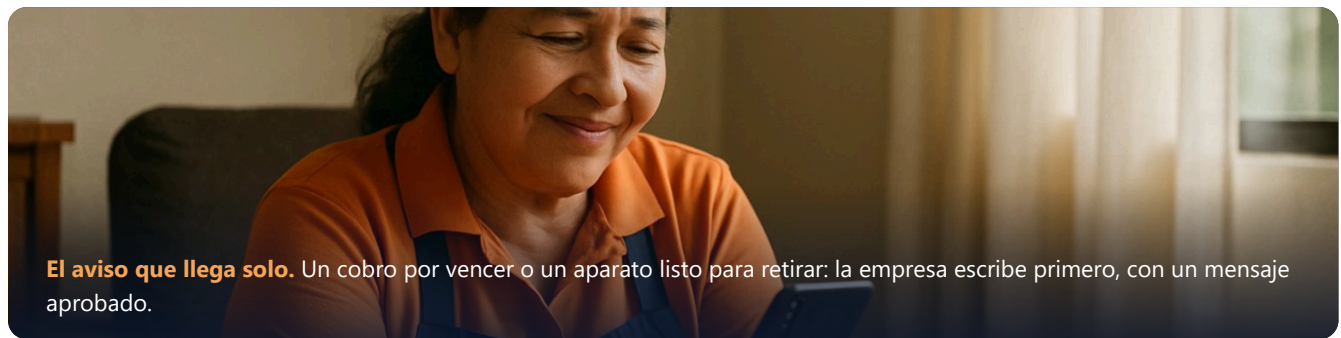
PASO	RESULTADO
1 Aplicación nueva, página propia, webhook y línea configurados como dice esta guía. Sin solicitar ningún permiso.	—
2 Con la aplicación sin publicar , escribe a la página una persona sin ningún papel en la aplicación.	El mensaje no llegó al sistema.
3 Se publica la aplicación, solo con la política de privacidad.	—
4 La misma persona vuelve a escribir.	El mensaje llegó , con su nombre de perfil.
5 Se le contesta desde el Centro de Mensajes.	La respuesta le llegó y la leyó.

Lo que la prueba no cubre. Fue una conversación, con una persona. No se vio ningún límite, pero Meta puede cambiar sus reglas o aplicar topes con más volumen. Si algún día sus clientes dejan de entrar por Messenger sin que nada haya cambiado en su sistema, revise la **Bandeja de entrada de alertas** de la aplicación: ahí avisa Meta.

Lo que sí conviene completar, sin prisa

QUÉ	PARA QUÉ
Icono y categoría de la aplicación	No se exigen para publicar, pero identifican a la empresa en los avisos que Meta le envía.
Verificación del negocio	Sube el límite de números de WhatsApp de dos a veinte y los topes de envío de plantillas.
Otro administrador en la aplicación	Que no dependa de una sola persona: se agrega en Roles de la app .

11 · Plantillas de WhatsApp

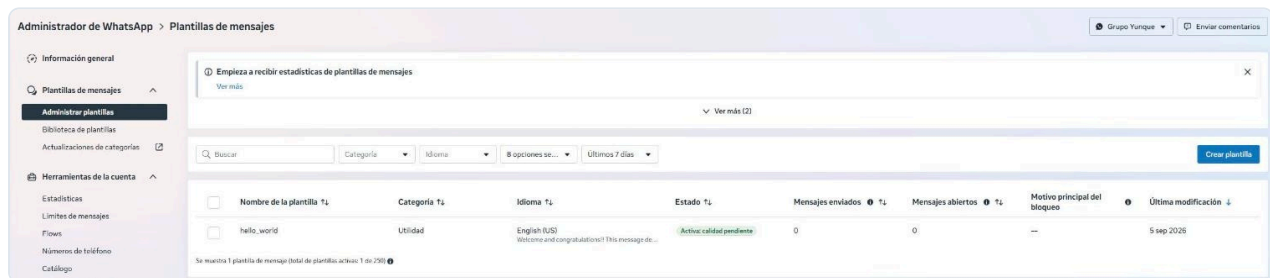


Una **plantilla** es un mensaje con espacios variables que SiReTT rellena. Es la única forma de escribirle a un cliente que no le ha escrito en las últimas 24 horas, y cada una pasa por la aprobación de Meta. Solo existen en WhatsApp.

1 Abra el administrador de plantillas

DÓNDE ESTÁ business.facebook.com → Administrador de WhatsApp → Plantillas de mensajes → Administrar plantillas

Una cuenta nueva trae una sola, **hello_world**, que es la de la prueba. Presione **Crear plantilla**.

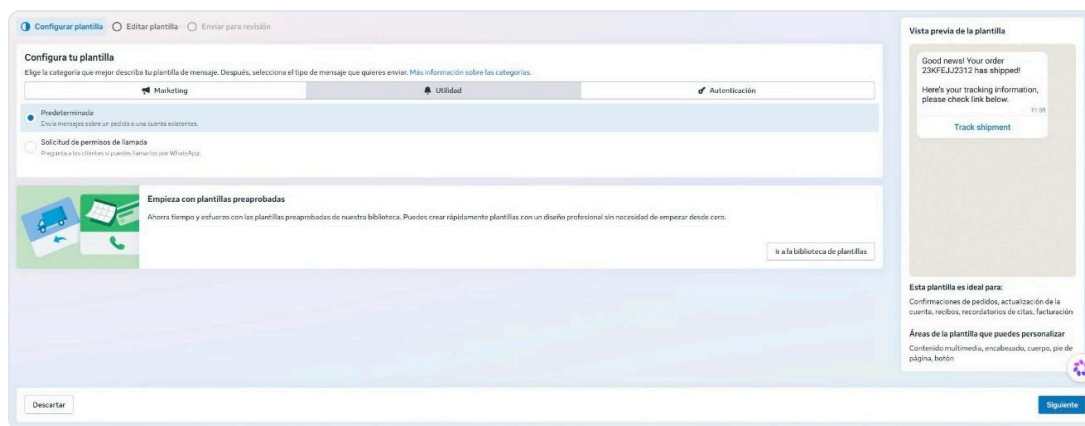


La lista de plantillas de una cuenta recién creada.

2 Escoja la categoría

DÓNDE ESTÁ Crear plantilla → Configurar plantilla

CATEGORÍA	PARA QUÉ
Utilidad	Avisos sobre algo que el cliente ya tiene con la empresa: una factura, un pedido, una reparación. Es la de los avisos de SiReTT.
Marketing	Promociones, ofertas y novedades. Cuesta más y Meta la vigila más.
Autenticación	Códigos de un solo uso. SiReTT no la usa.

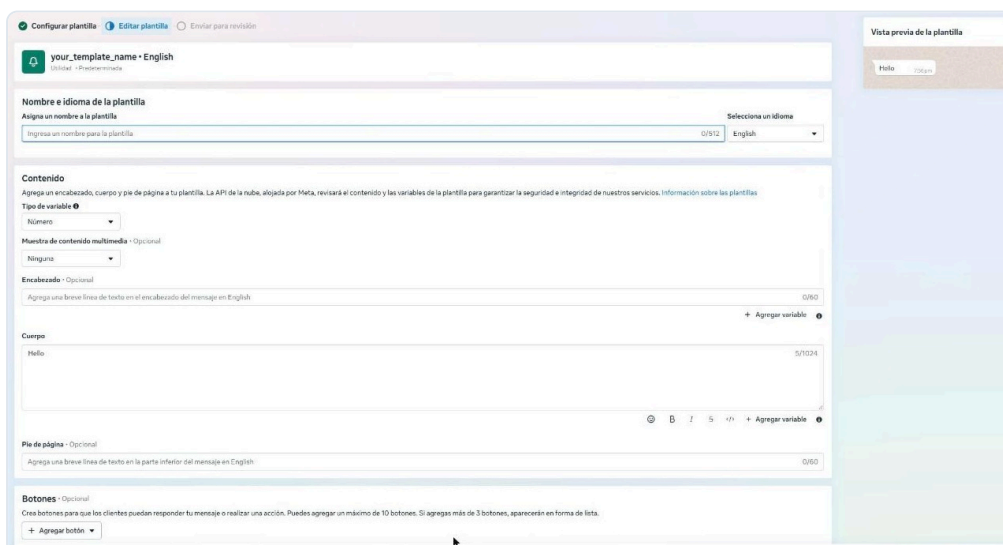


Las tres categorías. A la derecha, la vista previa de cómo la verá el cliente.

3 Redacte la plantilla

DÓNDE ESTÁ [Crear plantilla](#) → [Editar plantilla](#)

CAMPO	QUÉ PONER
Nombre	En minúsculas, sin espacios ni tildes: aviso_cobro . Es el que después se escribe en SiReTT, letra por letra.
Idioma	Español. SiReTT pide el mismo código que escoja aquí.
Tipo de variable	Número : las variables se escriben {{1}}, {{2}}, {{3}}, en ese orden.
Cuerpo	El mensaje. Cada variable necesita un ejemplo, que Meta usa para revisarla.
Encabezado, pie y botones	Opcionales.



El editor: nombre e idioma arriba, el contenido en el centro.

La plantilla de cobro, de ejemplo

Es la que usa el aviso automático de facturas de crédito vencidas o por vencer. Lleva **tres variables**, en este orden:

VARIABLE	QUÉ PONE SIRETT
{{1}}	El nombre del cliente.
{{2}}	La cantidad de facturas.
{{3}}	Su estado: vencidas o por vencer.

Estimado(a) {{1}}: le recordamos que tiene {{2}} factura(s) {{3}} con nosotros. Si ya realizó el pago, por favor no tome en cuenta este mensaje. Con gusto le atendemos por este medio.

4

Envíela a revisión y conéctela

DÓNDE ESTÁ Editar plantilla → Enviar para revisión · SiReTT → Sección 19 → 2. Avisos automáticos de cobro

Meta suele aprobarla en minutos; si la rechaza, dice el motivo y se puede corregir. Cuando figure como **Activa**, escriba su nombre exacto en SiReTT, en **Plantilla de aviso (Utility)**, con el mismo **idioma** y las horas entre las que el sistema puede enviar. Guarde.

El nombre y el idioma tienen que coincidir. Si en Meta la plantilla se llama `aviso_cobro` en español y en SiReTT se escribe distinto, o con otro código de idioma, Meta rechaza el envío. Es el error más común al estrenar los avisos.

Las demás plantillas

Los avisos por evento —ingreso y avance de una reparación, mensajes de la cuenta web, alertas a la gerencia— y las campañas usan cada uno su plantilla, que se crea igual. Dentro de SiReTT se administran desde **Centro de Mensajes → Administrar plantillas**, y qué evento usa cuál se decide en la Sección 19.

Cuide la calidad de la línea. Meta mide cuántas personas bloquean o reportan sus mensajes. Enviar promociones a quien no dio su consentimiento baja esa calidad y puede terminar en la suspensión del número. Las campañas respetan el tope diario que usted fije en la Sección 19.

12 · Cuando algo no sale

Casi todos los tropiezos son un valor que no coincide entre Meta y SiReTT, o un paso que quedó a medias. Esta tabla va de lo más frecuente a lo menos.

LO QUE PASA	LO MÁS PROBABLE
Meta no verifica el webhook	El Verify Token no se guardó en SiReTT antes de pegarlo en Meta, o la dirección no empieza con https o no termina en <code>/whatsapp_webhook.php</code> .
El webhook está en verde, pero no llega nada	Falta la suscripción: en WhatsApp, el interruptor «Suscribir webhooks» de la cuenta; en Messenger, los cuatro campos de la página.
Dejó de llegar todo después de tocar la clave secreta	El App Secret de SiReTT no es el de esa aplicación. El sistema rechaza lo que no trae la firma correcta. Vuelva a copiarlo de Meta.
A mí me llegan los mensajes, a mis clientes no	La aplicación está sin publicar. Vea el capítulo 10.
Los envíos de WhatsApp fallan de un día para otro	En SiReTT quedó el token temporal del «Pruébalo». Genere el permanente, como dice el capítulo 5.
La línea de Messenger no se guarda	Meta no reconoció el token de la página. Genérela de nuevo y péguelo completo, sin espacios al inicio ni al final.
Una plantilla no sale	Su nombre o su idioma no coinciden con los de Meta, todavía no está aprobada, o falta el medio de pago.
No puedo contestarle a un cliente	Pasaron más de 24 horas desde su último mensaje. En WhatsApp, use una plantilla; en Messenger, espere a que vuelva a escribir.
Meta pide «Verificación requerida»	Entró desde un equipo o un lugar nuevo. Verifique la cuenta en business.facebook.com y repita el paso.
Cada mensaje entra dos veces	El mismo número o la misma página quedó suscrito en dos aplicaciones que apuntan al mismo sistema. Deje una sola.

Antes de llamar a soporte, tenga a mano tres datos. El nombre de la aplicación, si está publicada o no, y qué canal falla. Nunca le van a pedir un token ni la clave secreta: no los envíe.

Las fotografías de esta guía son ilustrativas. Las pantallas son reales, tomadas en octubre de 2026 sobre una empresa de ejemplo; los nombres, números e identificadores que aparecen en ellas son ficticios.

Índice temático

Busque el tema por su nombre; el número es la página donde se explica.

A

Access Token (Permanent)	15
Administrar líneas	19
Aplicación de Meta, crear	6
Aplicación de Meta, panel	9
App Secret	18
Avisos automáticos de cobro	30

C

Campos del webhook de Messenger	22
Casos de uso	7
Categorías de plantilla	28
Centro de Mensajes	25
Cliente, vincular en Messenger	25
Cobro de los mensajes	14
Contraseña, cuándo la pide Meta	8
Credenciales, cuáles son	5

D

Departamentos de una línea	20
----------------------------	----

I

Identificador de la página	22
Identificador del número	13

L

Línea de Messenger	24
Línea de WhatsApp	19
Línea principal	19

M

Messaging account	14
Messenger, conectar la página	21
Messenger, diferencias con WhatsApp	25
Modo demostración	19

N

Número de prueba	11
Número de WhatsApp, cuál usar	3

Número de WhatsApp, cuántos	13
-----------------------------	----

Número de WhatsApp, registrar	12
-------------------------------	----

P

Página de Facebook	21
Páginas, más de una	23
Perfil de WhatsApp Business	12
Plantilla de cobro	30
Plantillas	28
Política de privacidad	26
Portfolio comercial	7
Problemas frecuentes	31
Publicar la aplicación	26

R

Revisión de apps de Meta	27
--------------------------	----

S

Sección 19 de Opciones	17
Suscribir webhooks (WhatsApp)	18

T

Tarifas por mensaje	14
Token de la página	23
Token permanente	15
Token temporal	11

U

Usuario del sistema	16
---------------------	----

V

Variables de una plantilla	29
Ventana de 24 horas	11
Verificación del negocio	27
Verificación requerida	8
Verify Token	17

W

Webhook	17
---------	----