



Manual de
configuración
para WhatsApp

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 del número telefónico.....	9
Configuración de plantillas en el sitio web de Call My Way	9
Configuración de grupos de agentes.....	10
Recomendaciones finales	11
Control de cambios.....	12

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: soporte@callmyway.com | ventas@callmyway.com

[WhatsApp](#)

[Asistencia en línea](#)

[Click2Call](#)

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

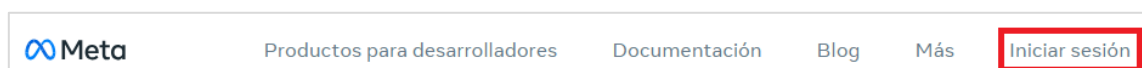
1. Disponer del servicio de CRM de CallMyWay o, en su defecto, utilizar IsMyContact integrado con un CRM compatible con la plataforma de CallMyWay.
2. Contar con una cuenta en Meta for Developers y con permisos administrativos asociados a ella.
3. Tener un sitio web activo y en funcionamiento.
4. Disponer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


Instrucciones secuenciales

Creación de la aplicación en Meta

1. Ingrese al sitio web “Meta for Developers” <https://developers.facebook.com/>
2. Una vez ingresado al sitio web, presione 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”.



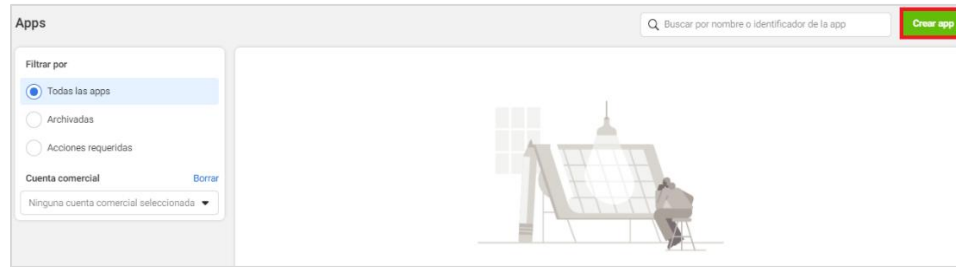
Presionar el botón ‘Empezar’, que en algunos casos puede aparecer como ‘Mis aplicaciones’.



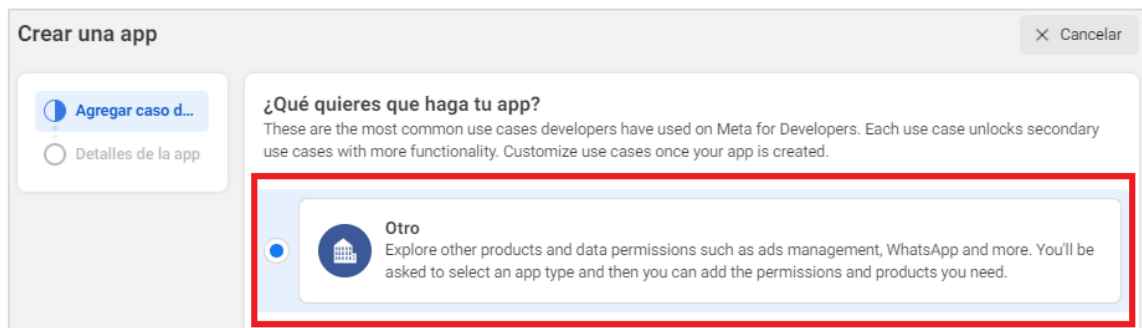
4. En la sección “Register” presionar el botón “Continuar”.



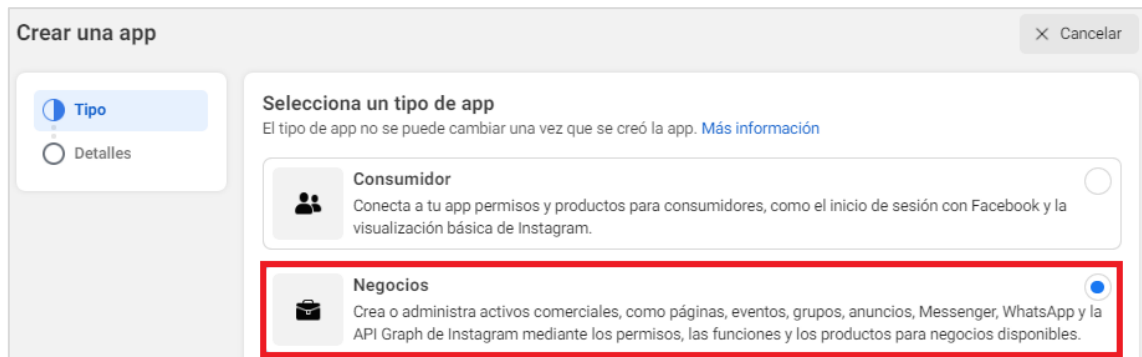
5. A continuación, en la sección ‘Contact info’, ingresar la información correspondiente, incluyendo el correo electrónico.
6. En la sección “About you” debe seleccionar la opción “Desarrollador”.
7. Presionar el botón de color verde llamado “Crear app” ubicado en la esquina superior derecha.



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



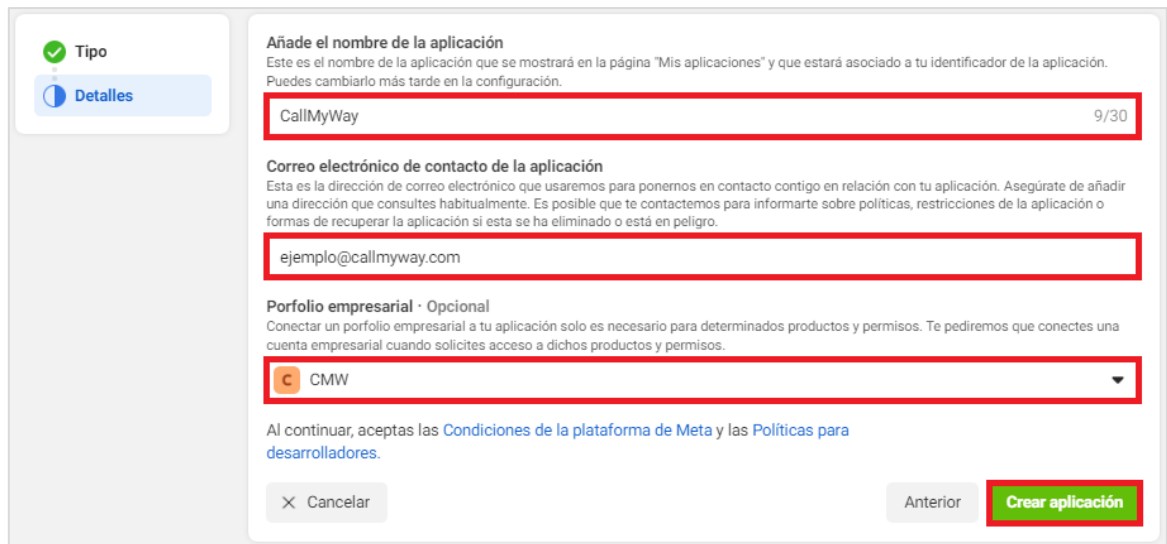
9. En la sección “Tipo” seleccionar la opción “Negocios” o “Empresa” y presionar el botón “Siguiente”.



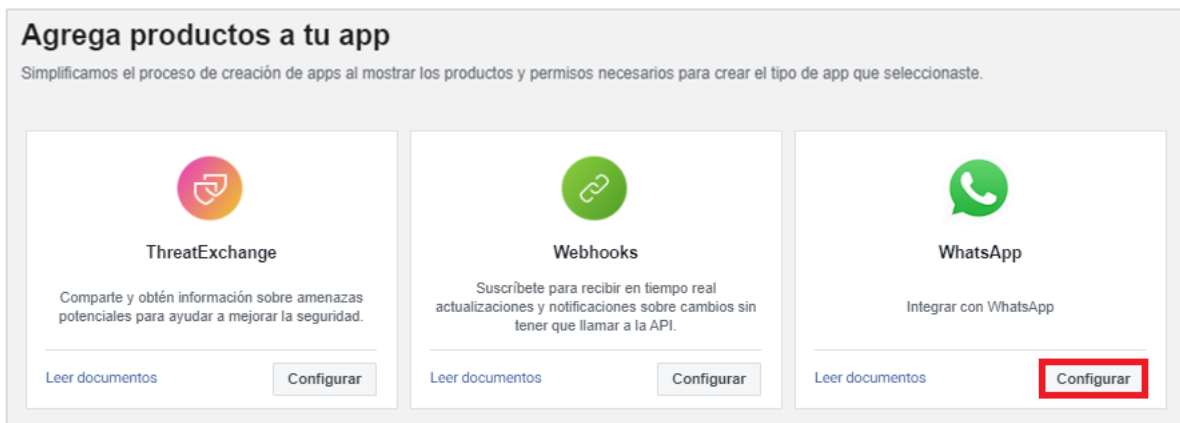
10. En la sección “Detalles”, debe completar la siguiente información:

- 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”.



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



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”, debe aparecer en estado “Verificado”, en caso contrario deberá ingresar al botón “Ver detalles”.
5. En la opción “Ver detalles”, 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.

Notas:

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

Configuración del número telefónico

Para configurar el número telefónico en CallMyWay, ingrese al sitio web www.callmyway.com con su usuario y contraseña. Luego, diríjase al menú “Mensajería”, seleccione “WhatsApp” y posteriormente “Números”. En esta sección encontrará un botón llamado “Agregar número telefónico” en donde deberá ingresar y completar el formulario.

Notas:

- a. Una vez completado el registro del número telefónico, debe ponerse en contacto con el personal de CallMyWay.

Configuración de plantillas en el sitio web de Call My Way

Para configurar las plantillas, deberá tener la aprobación de CallMyWay. Una vez aprobado el proceso, ingrese al sitio web www.callmyway.com con su usuario y contraseña. Luego, diríjase al menú “Mensajería”, seleccione “WhatsApp” y posteriormente “Templates”. En

esta sección deberá configurar la plantilla deseada como se muestra a continuación: a continuación:

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

Al presionar el botón “Salvar”, la información se agregará automáticamente a una tabla en la que podrá visualizar el estado actual de la plantilla (template), incluyendo si fue aprobada, rechazada o se encuentra en proceso de validación por Meta.

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, elaborado por un equipo interdisciplinario comprometido en brindarle una guía clara y práctica para el desarrollo de sus actividades.

Este documento será actualizado periódicamente y las nuevas versiones estarán disponibles para nuestros clientes a través de nuestra página oficial: [CallMyWay](#)

Asimismo, valoramos profundamente sus comentarios y sugerencias, ya que nos permiten fortalecer y perfeccionar continuamente nuestros procesos, con el propósito de ofrecer un servicio de mayor calidad a nuestros clientes.

Control de cambios

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