WhatsApp (Meta)

Con WhatsApp conectado puedes **avisar automáticamente al huésped** de su reserva y mantener después la conversación desde el PMS. Es la API oficial de WhatsApp Cloud de Meta, no un intermediario, así que los mensajes salen desde un número verificado de tu establecimiento.

Dónde se configura

Configuración > Integraciones Avirato > Mensajería, y en el desplegable elige **WhatsApp**.

Qué vas a encontrar

Campo	Para qué sirve
Activar	Habilita el canal
Identificador de la cuenta	El identificador de tu cuenta de empresa en Meta
Identificador del número de teléfono	El identificador del número desde el que se envía
Conectar con Whatsapp	Abre el alta guiada de Meta en el navegador
Comprobar cuenta	Muestra el estado de la cuenta y de las plantillas



No verás ningún campo para el token de acceso: Avirato lo obtiene solo durante la conexión y lo mantiene oculto.

Comprobar cómo está tu cuenta

El botón **Comprobar cuenta** abre un resumen con el nombre del negocio, el estado de la cuenta y de la verificación, el número de teléfono y el estado de las tres plantillas. Incluye además la

calidad del número, que conviene vigilar:

- **Verde:** calidad alta.
- **Amarillo:** calidad media.
- **Rojo:** calidad baja. Meta puede llegar a restringir tu número.
- **Gris:** todavía sin información.

Las tres plantillas

WhatsApp usa exactamente las mismas tres notificaciones que el correo: **Confirmación**, **Recordatorio** y **Agradecimiento**. Se escriben en la pestaña **Mensajes**, con un máximo de **255 caracteres** cada una.

> **Esto genera muchas dudas, así que conviene tenerlo claro:**
>
> - Meta **no permite modificar** una plantilla ya creada. Si cambias el texto, Avirato crea una nueva y borra la anterior.
> - **Solo se envía lo que Meta ha aprobado.** Mientras la plantilla está pendiente no sale ningún mensaje. El estado se refresca solo cada 15 minutos.
> - Mientras está aprobada, el texto queda bloqueado. Si está pendiente, se bloquea 24 horas. Si Meta la rechaza, vuelve a ser editable.
> - Al redactar, **no pongas comodines al principio ni al final del texto, ni dos seguidos**: Meta rechaza la plantilla.

Cuándo se envía cada una

Plantilla	Momento
Confirmación	Al pasar la reserva a «Reserva confirmada»
Recordatorio	Barrido diario, según los días y la hora que fijes respecto al check-in
Agradecimiento	Barrido diario, según los días que fijes respecto al check-out
Cualquiera	A mano, marcando la casilla «WhatsApp» al enviar desde la reserva

Cada envío queda anotado en el histórico de la reserva, y el sistema lleva el control para no repetirlo.

Volver a conectar la cuenta

Si ya tienes una cuenta conectada y pulsas **Conectar con Whatsapp**, aparece una pantalla de **Reconexión de cuenta**. Léela con calma: la acción **no se puede deshacer**, se generan identificadores nuevos y tendrás que **volver a enviar las plantillas** a Meta.

Si algo falla

El aviso más habitual es «*Se encontraron errores en las plantillas*», que lista plantilla por plantilla el motivo que devuelve Meta (por ejemplo, que las variables no pueden ir al principio ni al final).

¿No ha encontrado lo que busca? Contacte con nuestro equipo y le ayudaremos.

Revision #4
Created 2026-09-03 18:48:47 UTC by Avirato
Updated 2026-10-29 13:56:46 UTC by Barbara