

Guía para conectar WhatsApp Business con Gestia

Conecta tu número, configura WhatsApp y activa tus automatizaciones.

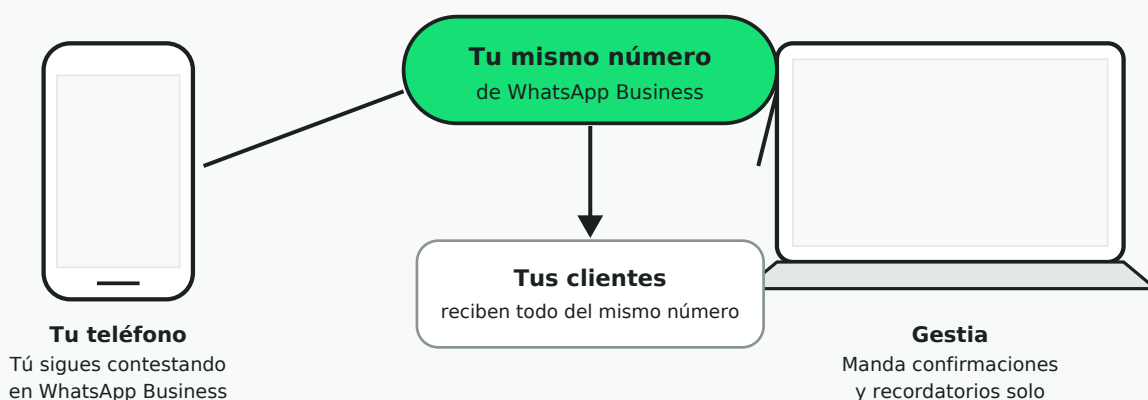


Ilustración de cómo funciona Coexistencia. Su disponibilidad depende de Meta.

En esta guía encontrarás paso a paso todo lo necesario para conectar tu WhatsApp Business con Gestia y comenzar a enviar confirmaciones, recordatorios, avisos de inasistencia y recibos de pago.

Las pantallas de Meta pueden cambiar ligeramente con el tiempo. Los nombres de algunos botones pueden variar según la configuración de tu cuenta.

Contenido

1. Antes de comenzar	3
2. ¿Qué es el Portafolio empresarial?	4
3. Prepara WhatsApp Business	5
4. Coexistencia: cómo funciona	6
5. Entra a WhatsApp en Gestia	7
6. La ventana de Meta y Nexo Sistemas	8
7. Elige la forma de conexión	8
8. Selecciona tu número	9
9. Selecciona el Portafolio empresarial	10
10. Crear o completar el Portafolio empresarial	11
11. Agrega un método de pago en Meta	11
12. Paso crítico: escanea el código QR	14
13. Historial de chats	15
14. Finaliza y verifica la conexión	15
15. El botón Activar envío por API	16
16. Plantillas de WhatsApp	17
17. Revisión y aprobación de plantillas	17
18. Activa tus automatizaciones	18
19. Haz una prueba	19
20. Si Meta muestra un error	20
21. Seguridad	21
22. Checklist final	22
23. ¿Necesitas ayuda?	23

El camino completo



Separa entre 30 y 45 minutos, con tu computadora y tu teléfono a la mano.

1

Antes de comenzar

Revisa esta lista completa antes de empezar. Te ahorrará tiempo.

- 1 Una **cuenta de Facebook/Meta** con la que puedas iniciar sesión.
- 2 **Acceso de administrador** a tu negocio en Meta.
- 3 Un **Portafolio empresarial de Meta** (Meta Business Portfolio) de tu negocio. Lo explicamos en la sección 2.
- 4 Una cuenta de **WhatsApp Business**.
- 5 El **número de teléfono** que quieres conectar.
- 6 El **teléfono** donde está instalada WhatsApp Business, a la mano durante todo el proceso.
- 7 **WhatsApp Business actualizada** a la última versión (revisa en la tienda de aplicaciones).
- 8 Una **computadora** con un navegador actualizado (Chrome, Edge, Safari o Firefox).
- 9 Poder recibir **códigos o confirmaciones** si Meta los solicita.
- 10 Un **método de pago agregado en Meta** (tarjeta u otro método que Meta permita para tu cuenta).



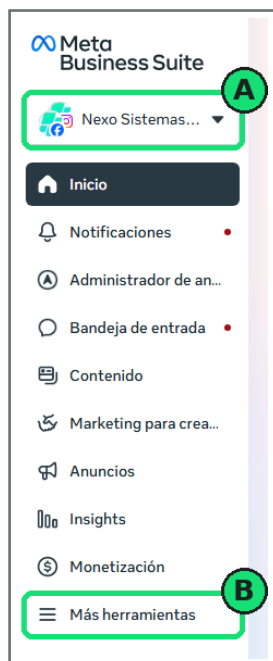
ATENCIÓN ¿Por qué Meta pide un método de pago?

Meta lo necesita para poder facturar el uso de WhatsApp Business Platform, que es lo que permite enviar mensajes automáticos. **Gestia no cobra estos mensajes directamente.** Meta administra y factura su uso según sus propias tarifas. Te explicamos cómo agregarlo en la sección 11.

2

¿Qué es el Portafolio empresarial?

El **Portafolio empresarial** es el espacio de Meta donde se administran los activos de tu negocio, como tu página de Facebook, tu cuenta publicitaria y WhatsApp Business. Piensa en él como la carpeta oficial de tu negocio dentro de Meta.



Cómo revisar si ya tienes uno:

- 1 Entra a **Meta Business Suite** (business.facebook.com) desde tu computadora.
- 2 Arriba a la izquierda **(A)** aparece el nombre de tu negocio. Da clic ahí para ver los negocios a los que tienes acceso.
- 3 Confirma que aparece el de **tu** negocio.

En **(B) Más herramientas** encontrarás, más adelante, la sección de pagos.



TIP Si ya tienes un Portafolio empresarial, usa ese mismo.

No crees otro innecesariamente. Si no tienes ninguno, Meta puede permitirte crearlo durante el proceso de conexión (sección 10).



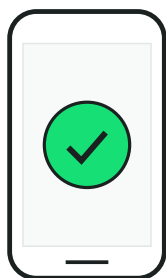
ATENCIÓN Elige el Portafolio correcto.

Verifica cuidadosamente que estás seleccionando el Portafolio empresarial correcto. Si tienes varias empresas en Meta, no elijas otra por error.

En el ejemplo, el negocio se llama "Nexo Sistemas"; tú verás el nombre del tuyo.

3 Prepara WhatsApp Business

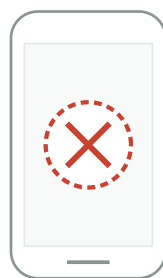
Tu número debe estar **activo en la aplicación oficial WhatsApp Business**. Hay dos aplicaciones de WhatsApp y es importante no confundirlas:



WhatsApp Business

La app con la que atiendes tu negocio

Sí sirve para Gestia



WhatsApp (personal)

También llamada WhatsApp Messenger

NO sirve para este proceso

Ilustración. Revisa en tu teléfono cuál de las dos aplicaciones usas para tu negocio.

- 1 Abre la tienda de aplicaciones de tu teléfono y confirma que tienes instalada **WhatsApp Business**.
- 2 Actualízala a la última versión.
- 3 Confirma que el número de tu negocio está activo ahí y que recibes mensajes con normalidad.
- 4 Ten el teléfono a la mano, con internet, durante todo el proceso.



TIP ¿Ya usas WhatsApp Business todos los días?

Perfecto. Gestia puede usar la modalidad de **Coexistencia** cuando Meta la habilite para tu cuenta, para que sigas contestando desde tu teléfono como siempre.

4

Coexistencia: cómo funciona

Coexistencia permite que sigas utilizando WhatsApp Business desde tu teléfono mientras Gestia utiliza la conexión de WhatsApp para automatizaciones.

- Puedes seguir usando WhatsApp Business desde tu teléfono.
- Gestia puede enviar tus mensajes automáticos.
- El mismo número se utiliza en ambos lugares.
- No necesitas abandonar la aplicación WhatsApp Business para usar Gestia.
- La conexión se hace mediante Meta, en una ventana oficial de Meta.

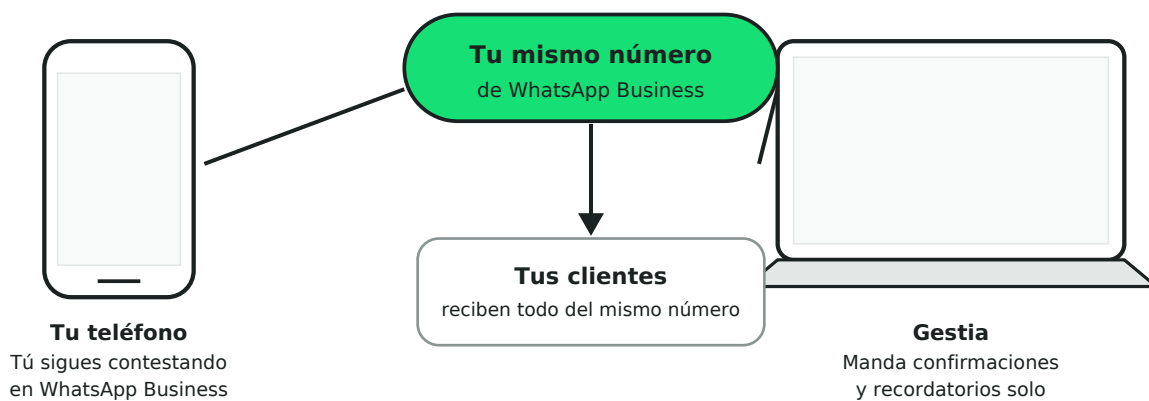


Ilustración de cómo funciona Coexistencia. Su disponibilidad depende de Meta.

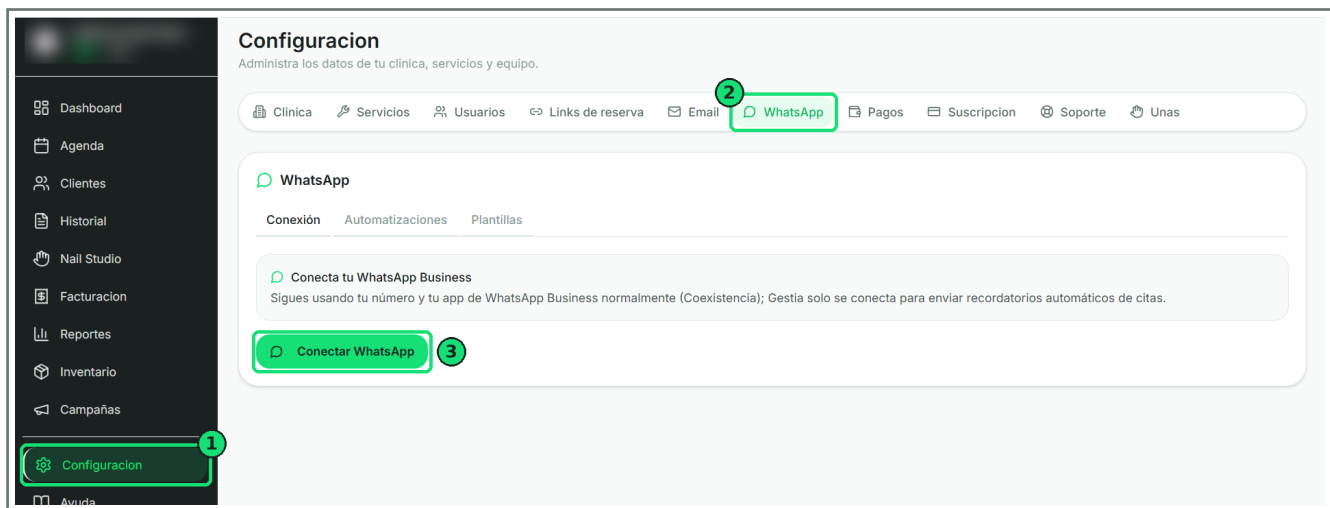


ATENCIÓN Depende de Meta.

La disponibilidad de Coexistencia depende de Meta y de la configuración o elegibilidad de tu cuenta.

5 Entra a WhatsApp en Gestia

- 1 Inicia sesión en Gestia.
- 2 Entra a **Configuración** (menú de la izquierda).
- 3 Selecciona la pestaña **WhatsApp**.
- 4 Presiona **Conectar WhatsApp**.



1 Configuración · 2 Pestaña WhatsApp · 3 Botón Conectar WhatsApp



TIP Se abrirá una ventana de Meta.

Si no aparece, revisa que tu navegador no esté bloqueando ventanas emergentes y vuelve a presionar el botón.

6 La ventana de Meta y Nexo Sistemas



Se abrirá una **ventana oficial de Meta**. Puede aparecer un mensaje parecido a "**Conecta tu cuenta fácilmente con Nexo Sistemas**". Es normal.

Nexo Sistemas es la empresa tecnológica que permite conectar Gestia con WhatsApp Business.

Tú inicias sesión **directamente con Meta**. Meta controla el proceso: Gestia nunca ve ni guarda tu contraseña.

1 Revisa la información **(1)**.

2 Presiona **Continuar (2)**.

Si ya tienes una sesión iniciada en Meta, es normal que la ventana muestre tu cuenta directamente.

Pantalla de Meta. Puede verse un poco distinta en tu cuenta; los nombres de algunos botones pueden variar.

7 Elige la forma de conexión

Meta puede mostrarte distintas opciones según tu cuenta. Si **ya usas WhatsApp Business en tu teléfono** y quieres seguir usándolo, busca la opción para **conectar tu cuenta de WhatsApp Business existente** o usar tu **aplicación WhatsApp Business**. Si Meta ofrece **Coexistencia**, elige esa opción.

Sí, si quieres seguir usando tu app

Conectar tu WhatsApp Business existente /
WhatsApp Business App / Coexistencia

NO lo confundas con

Crear una cuenta nueva de WhatsApp
Business o una conexión que no use tu
aplicación



ATENCIÓN Si no ves ninguna opción para usar tu aplicación WhatsApp Business...

...y tu número ya funciona en la app de tu teléfono, detente antes de continuar y contacta a soporte de Gestia. Un camino distinto podría no ser compatible con seguir usando el número en la aplicación.

8 Selecciona tu número

Añade tu número de teléfono de WhatsApp
Elige cómo quieres que se te identifique cuando envíes mensajes.

Número de teléfono

Ingresar un nuevo número de teléfono

Término de búsqueda

2 Ingresar un nuevo número de teléfono

1 Gestia +52 1 446 111 3311 - Diego Registrado

Política de privacidad y Condiciones de Gestia Platform

Atrás Siguiente

Meta puede mostrar **números que ya existen** y una opción para **agregar un número nuevo**.

(1) Si tu número ya aparece: selecciónalo.

(2) Si Meta te pide escribirlo: elige **México (+52)**, escribe el número y continúa.

Si Meta solicita verificar el número, sigue el método que te muestre en pantalla.

Pantalla de Meta. Puede verse un poco distinta en tu cuenta; los nombres de algunos botones pueden variar.

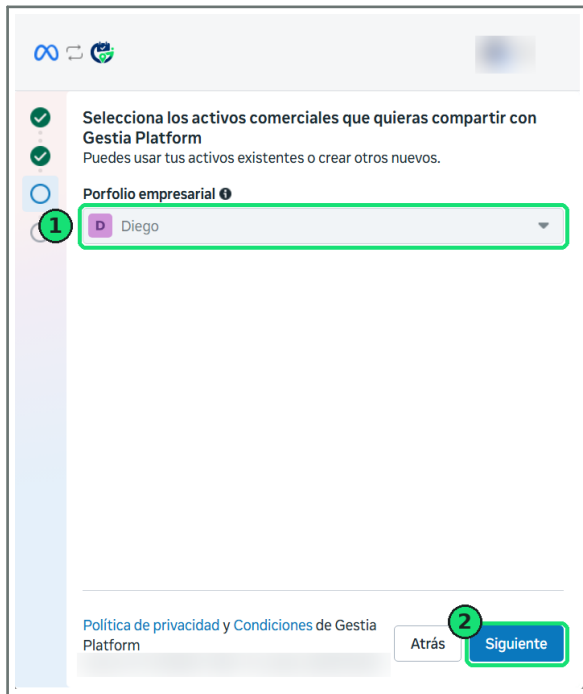


ATENCIÓN Tiene que ser exactamente tu número de WhatsApp Business.

El número que selecciones o escribas debe ser el mismo que está activo en WhatsApp Business en tu teléfono. No introduzcas otro número por error.

9

Selecciona el Portafolio empresarial



Meta te preguntará qué Portafolio empresarial usar. Esta selección es importante: tu WhatsApp Business quedará asociado a ese negocio dentro de Meta.

- 1 Abre la lista **(1)** y revisa los Portafolios disponibles.
- 2 Selecciona el de tu negocio.
- 3 Verifica que sea la empresa correcta.
- 4 Presiona **Siguiente (2)**.

Pantalla de Meta. Puede verse un poco distinta en tu cuenta; los nombres de algunos botones pueden variar.



ATENCIÓN ¿Tienes varias empresas?

Si tienes varias empresas o Portafolios empresariales, revisa cuidadosamente el nombre antes de continuar.

10 Crear o completar el Portafolio empresarial

Si todavía no tienes uno, Meta puede mostrarte la opción de **crear un Portafolio empresarial**. Puede pedirte datos como:

- Nombre de la empresa
- País
- Sitio web
- Información de contacto
- Dirección u otros datos comerciales



TIP Usa datos reales de tu negocio.

Los campos que Meta solicite pueden variar. Llénalos con información real que corresponda a tu negocio: Meta puede usarla para revisar tu cuenta.

11 Agrega un método de pago en Meta

Meta requiere un método de pago asociado para poder utilizar correctamente el envío de mensajes mediante WhatsApp Business Platform. Meta puede pedírtelo durante la conexión o puedes agregarlo desde la configuración de tu negocio.

✓ Se configura **en Meta**.

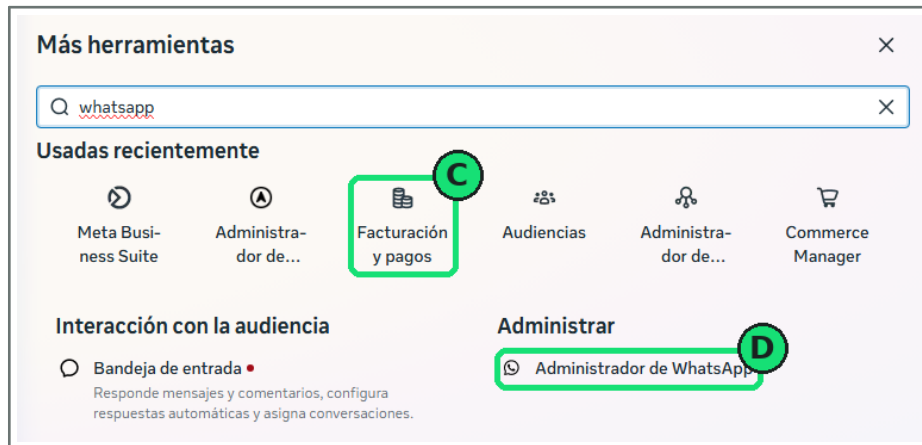
✓ Gestia **no guarda** los datos de tu tarjeta.

✓ Gestia **no cobra** esos mensajes.

✓ **Meta administra** el cobro según sus tarifas.

Cómo llegar:





En "Más herramientas", Facturación y pagos (C) puede aparecer en "Usadas recientemente", o puedes buscarla escribiendo en el buscador. (D) lleva al Administrador de WhatsApp.

- 1 Entra a **Facturación y pagos** y abre **Métodos de pago (1)**.
- 2 Revisa que arriba aparezca el **Portafolio empresarial correcto**.
- 3 Abre la pestaña **Cuentas de WhatsApp Business (2)**. Si tienes varias cuentas, elige la tuya en la lista que aparece a la derecha.
- 4 Presiona **Añadir método de pago (3)** y agrega una tarjeta u otro método que Meta permita.
- 5 Completa la información que te pida Meta.
- 6 Verifica que el método aparezca en la lista (✓).

Métodos de pago

Cuentas

- Métodos de pago**
- Actividad de pagos
- Líneas de crédito

Diego **Portfolio empresarial**

Estos métodos de pago están conectados a tu portfolio empresarial y pueden u

VISA **Tarjeta oculta** ...

Cuentas y líneas de crédito ⓘ

Cuentas publicitarias **Cuentas de WhatsApp Business**

Gestia

Estos métodos de pago están conectados a esta cuenta de WhatsApp Business

[Información sobre la disponibilidad de métodos de pago](#)

Añadir método de pago

Tarjeta oculta **Predeterminado** ...

Los datos de las tarjetas están ocultos en esta imagen. El nombre y la ubicación de esta sección pueden cambiar según la interfaz de Meta.



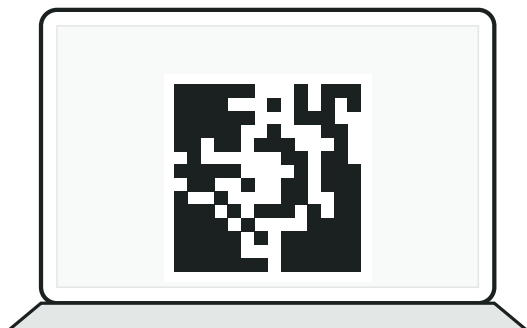
ATENCIÓN Sin método de pago, los mensajes pueden quedar bloqueados.

Si no agregas un método de pago, es posible que puedas completar parte del proceso de conexión, pero el envío de mensajes mediante la plataforma puede quedar bloqueado hasta que Meta tenga un método de pago válido.

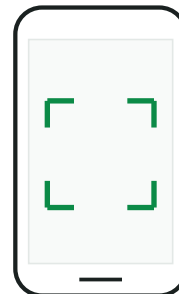
12

Paso crítico: escanea el código QR

Cuando Meta habilita Coexistencia, aparece un código QR en tu computadora.



1. La computadora muestra el QR



2. Lo escaneas desde WhatsApp Business

Ilustración: el QR real lo genera Meta y cambia cada vez.

- 1 Mantén abierta la pantalla de Meta en tu computadora. **No cierres la ventana.**
- 2 Toma el teléfono donde está instalada WhatsApp Business y ábrela.
- 3 Busca el mensaje o aviso de Meta / Facebook Business sobre la conexión con Business Platform y ábrelo.
- 4 Selecciona la opción para conectar con WhatsApp Business Platform.
- 5 Cuando se abra la cámara, escanea el código QR que aparece en la pantalla de tu computadora.
- 6 Confirma la conexión si WhatsApp Business te lo pide y espera a que termine.



ATENCIÓN Este QR no es para tus clientes.

No es el QR que usan tus clientes para escribirte. Es un QR para **vincular** tu aplicación WhatsApp Business con la plataforma de Meta.



ATENCIÓN El código QR puede caducar.

Si deja de funcionar, reinicia el proceso de conexión desde Gestia (Configuración → WhatsApp → Conectar WhatsApp).

**TIP ¿Meta te ofrece un código en lugar del QR?**

Si Meta muestra también un código de acceso como alternativa, puedes usarlo siguiendo las instrucciones de la pantalla. Recuerda: todo esto se hace desde **WhatsApp Business**, no desde WhatsApp personal.

13**Historial de chats**

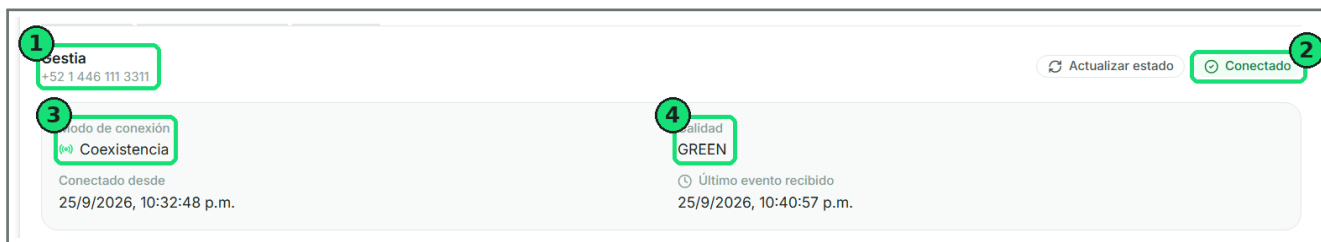
Meta o WhatsApp Business pueden mostrarte una pantalla que pregunta si quieres **compartir o sincronizar tu historial de chats**. Si aparece, verás opciones como:

Compartir historial	Tus conversaciones anteriores también se comparten con la conexión, además de los mensajes nuevos.
No compartir historial	Solo se usan los mensajes a partir de ahora. Tus chats siguen en tu teléfono como siempre.

Las opciones disponibles pueden variar según tu cuenta y la versión de WhatsApp Business. Lee con calma lo que diga la pantalla antes de elegir.

14**Finaliza y verifica la conexión**

- 1 Completa los pasos restantes que muestre Meta.
- 2 Confirma los datos de tu negocio y finaliza el proceso.
- 3 Regresa a Gestia y ve a **Configuración → WhatsApp**.
- 4 Revisa que aparezca como **Conectado**.



1 Tu número: revisa que sea el correcto · **2** Estado Conectado · **3** Modo de conexión (Coexistencia, si Meta la habilitó) · **4** Calidad (si aparece)

**TIP Si algo no se ve actualizado...**

Presiona **Actualizar estado** (arriba a la derecha) y espera unos segundos.

15

El botón Activar envío por API

! Activar envío por API: úsalo solo si Gestia te lo indica · x No los uses: son opciones de soporte

En la pantalla de conexión verás el botón **Activar envío por API**. Sirve para que Gestia termine de habilitar el envío de mensajes automáticos en casos específicos.



ATENCIÓN No lo presiones "por si acaso".

Si tu conexión aparece como **Conectado** y tu prueba (sección 19) funciona, **no necesitas hacer nada más**. Úsalo solo si Gestia te lo indica en pantalla, por ejemplo si la prueba muestra el aviso "Account not registered", o si soporte te lo pide. Sigue siempre las instrucciones que aparezcan.



ATENCIÓN No uses "Desconectar", "Liberar número" ni "Ver estado real en Meta".

Son opciones de soporte. "Desconectar" corta tus mensajes automáticos.

16 Plantillas de WhatsApp

Meta exige **plantillas aprobadas** para mandar mensajes automáticos. Una plantilla es un mensaje con un formato fijo que Meta revisa antes de que puedas usarlo. Las encuentras en **Configuración → WhatsApp → Plantillas**. Gestia incluye cuatro:

Confirmación de cita	Confirma al cliente que su cita quedó registrada.
Recordatorio de cita	Recuerda al cliente que tiene una cita próxima.
No asistió (no-show)	Permite dar seguimiento cuando el cliente no asistió.
Recibo de pago	Envía un comprobante cuando se registra un pago.



TIP ¿Qué son los {{1}}, {{2}}...?

Son espacios que Gestia llena solo con los datos de cada cita: nombre del cliente, negocio, servicio, fecha, hora o monto. No tienes que escribirlos.

Estas plantillas deben estar **aprobadas por Meta** antes de usarse en las automatizaciones.

17 Revisión y aprobación de plantillas

WhatsApp

Conexión Automizaciones Plantillas

Plantillas estándar de Gestia
Meta exige plantillas aprobadas para mandar mensajes automáticos (fuera de la ventana de 24 h de una conversación). Estas 4 cubren confirmación, recordatorio, no-show y recibo de pago — Meta las revisa de forma asincrónica (usualmente minutos, a veces horas).

Confirmación de cita
Hola {{1}}, tu cita en {{2}}, {{3}}, quedó confirmada para el {{4}} a las {{5}}. ¡Te esperamos!

Recordatorio de cita
Hola {{1}}, te recordamos tu cita en {{2}}, {{3}}, el {{4}} a las {{5}}. ¡Te esperamos!

No asistió (no-show)
Hola {{1}}, notamos que no asististe a tu cita en {{2}} el {{3}}. Contáctanos para reagendar cuando gustes.

Recibo de pago
Hola {{1}}, recibimos tu pago en {{2}}. Monto: {{3}}. Método: {{4}}. Folio: {{5}}. Gracias por tu confianza.

1 Aprobada

2 Actualizar estado

Borrar y recrear con el texto nuevo

1 Estado de cada plantilla · 2 Actualizar estado · ! "Borrar y recrear" úsalo solo si soporte te lo indica

1 Entra a **Plantillas**.

- 2 Revisa el estado de cada una.
- 3 **Aprobada:** está lista para usarse.
- 4 **Pendiente o en revisión:** espera la revisión de Meta y presiona **Actualizar estado** más tarde.
- 5 **Rechazada:** revisa el motivo que muestre Meta y contacta a soporte de Gestia para corregirla.



TIP ¿Cuánto tarda Meta?

Meta puede revisar las plantillas en minutos u horas; como referencia, hasta 24 horas. El tiempo depende de Meta.

18 Activa tus automatizaciones

En **Configuración → WhatsApp → Automatizaciones** eliges qué mensajes automáticos manda tu negocio. Por defecto todos vienen activos.

WhatsApp

Conexión **Automatizaciones** Plantillas

Mensajes automáticos
Activa o desactiva qué mensajes automáticos envía tu negocio por WhatsApp. Por defecto todos están activos. Cada uno requiere que su plantilla esté aprobada por Meta (pestaña Plantillas) y que el cliente tenga un número de WhatsApp registrado.

Confirmación de cita
Se envía al cliente cuando se agenda una cita (agenda o reserva online). ☒

Recordatorio de cita
Aviso automático horas antes de la cita programada. ☒

No asistió (no-show)
Se envía cuando marcas una cita como no asistida, para reagendar. ☒

Recibo de pago
Comprobante que se manda al cliente al registrar un pago o venta. ☒

Guardar preferencias

1 Casillas para activar o desactivar · 2 Guardar preferencias

Confirmación de cita	Se envía al agendar una cita (en la agenda o por reserva en línea).
Recordatorio de cita	Se envía horas antes de la cita.
No asistió	Se envía cuando marcas una cita como no asistida, para reagendar.

Recibo de pago

Se envía al registrar un pago o venta.

- 1 Activa las casillas de los mensajes que quieras usar.
- 2 Revisa que estén marcadas las correctas.
- 3 Presiona **Guardar preferencias**.

**ATENCIÓN Cada automatización necesita su plantilla aprobada.**

Si una plantilla no está aprobada por Meta, ese mensaje no se enviará aunque la casilla esté activa.

19 Haz una prueba

Antes de usarlo con todos tus clientes, haz una prueba con **un número propio o de prueba**:

- 1 Verifica que WhatsApp aparezca como **Conectado**.
- 2 Verifica que tus plantillas estén **Aprobadas**.
- 3 Verifica que tus automatizaciones estén **activadas**.
- 4 Desde tu teléfono de prueba, **mándale primero un mensaje** (por ejemplo "Hola") al WhatsApp de tu negocio.
- 5 En Gestia, en **Configuración → WhatsApp → Conexión**, baja a **Probar conexión**, escribe el número de prueba como indica el campo (con código de país y sin "+") y presiona **Probar conexión**.
- 6 Comprueba que el mensaje llegue a tu teléfono de prueba.

**TIP ¿Por qué escribir primero?**

Meta solo permite estos mensajes de prueba a números que le escribieron a tu negocio en las últimas 24 horas. Así evita el spam.

**TIP Una prueba completa.**

Agenda una cita de prueba a tu propio nombre y número, y revisa que te llegue la confirmación.

20

Si Meta muestra un error

"No tienes los permisos para ver este recurso."

Puede estar relacionado con permisos o con una asociación anterior del número dentro de Meta. Revisa:

- Que iniciaste sesión con la cuenta de Meta correcta.
- Que tienes acceso al Portafolio empresarial.
- Que el número pertenece a ese negocio.
- Si el número estuvo conectado antes a otro proveedor o a otro Portafolio empresarial, puede ser necesario revisar esa asociación anterior. Contacta a soporte.

"No puedo acceder a WhatsApp Manager"

Puede significar que esa cuenta de Meta no tiene acceso a una cuenta de WhatsApp Business que se pueda usar. Revisa:

- Cuenta de Meta correcta.
- Portafolio empresarial correcto.
- Permisos de administrador.

El QR no funciona

- WhatsApp Business actualizada.
- Teléfono con conexión a internet.
- QR completamente visible en la computadora.
- Si caducó, vuelve a iniciar el proceso desde Gestia.
- Que usas WhatsApp Business y no WhatsApp personal.

El número no aparece

- País correcto (+52).
- Número correcto.
- Que el número esté activo en WhatsApp Business.
- Que no esté asociado a otro sistema o proveedor incompatible.

Ya conecté, pero no se envían mensajes

- WhatsApp aparece como Conectado.
- Método de pago configurado en Meta.
- Plantillas aprobadas.
- Automatizaciones activadas.
- Número correcto.

No todos los errores significan lo mismo. Si el problema continúa, contacta a soporte con una captura de la pantalla.

21

Seguridad



ATENCIÓN Nunca compartas con otra persona:

Tu contraseña de Facebook/Meta · tus códigos de seguridad · tus códigos de verificación · información sensible de pago.

Esta información se escribe **directamente en Meta. Gestia nunca te pedirá tu contraseña de Facebook/Meta.**

22

Checklist final

- | | |
|--------------------------|--|
| ☐ | Tengo acceso a mi cuenta de Meta. |
| ☐ | Tengo acceso de administrador al Portafolio empresarial. |
| ☐ | Tengo mi WhatsApp Business activo. |
| ☐ | Tengo el teléfono a la mano. |
| ☐ | WhatsApp Business está actualizada. |
| ☐ | Seleccioné el Portafolio empresarial correcto. |
| ☐ | Seleccioné el número correcto. |
| ☐ | Completé el proceso de Coexistencia / QR si Meta me lo mostró. |
| ☐ | Agregué un método de pago en Meta. |
| ☐ | Gestia muestra WhatsApp como Conectado. |
| ☐ | Mis plantillas aparecen como Aprobadas. |
| ☐ | Activé las automatizaciones que necesito. |
| ☐ | Realicé una prueba. |

¡Listo! Tu WhatsApp Business ya está preparado para trabajar con Gestia.

23 ¿Necesitas ayuda?

Si después de seguir estos pasos tienes algún problema, contacta al equipo de soporte de Gestia. Si puedes, manda una captura de la pantalla donde te quedaste.

WhatsApp	+52 446 111 3311 wa.me/message/X46CIUPDP5A6A1
Correo	gestiamx@outlook.com
Horario	Lunes a viernes, 9:00 a 19:00 (hora del centro)

Más ayuda en línea: gestia.com.mx/documentacion

Algunas opciones pueden variar según la configuración de tu cuenta de Meta. Gestia no controla los tiempos de revisión ni las decisiones de aprobación de Meta.