Checklist para contratar la API de WhatsApp Business

Formato de referencia | plixail.com.mx

Revisa cada punto antes de firmar con un proveedor o empezar un desarrollo. Marca cada casilla cuando esté resuelta.

1. ¿De verdad la necesitas?

- [ ] Recibes más mensajes de los que una persona puede contestar.
- [ ] Varias personas tienen que atender el mismo número.
- [ ] Quieres que WhatsApp agende citas, tome pedidos o consulte existencias solo.
- [ ] Necesitas enviar recordatorios, confirmaciones o avisos automáticos.
- [ ] Quieres un asistente que conteste fuera de horario con información real.
- [ ] Marcaste al menos una de las anteriores. Si no, la aplicación gratuita de WhatsApp Business probablemente te alcanza.

2. El número

- [ ] Elegiste el número que vas a usar y puedes recibir en él un SMS o una llamada para verificarlo.
- [ ] El número es de la empresa, no de un empleado, y la línea está a nombre del negocio.
- [ ] Si ese número ya está en la app de WhatsApp Business, decidiste con tu proveedor si lo migras, usas uno nuevo o usas app y API al mismo tiempo cuando el proveedor lo ofrece. Pregunta qué pasa con tus chats anteriores.
- [ ] El número no está en WhatsApp personal.

3. Cuenta de Meta y verificación

- [ ] Tienes una cuenta comercial de Meta (portafolio empresarial) a nombre de la empresa, con al menos dos administradores de tu equipo.
- [ ] Tienes listos los documentos para verificar el negocio: constancia de situación fiscal o acta constitutiva, comprobante de domicilio, sitio web y correo con tu dominio.
- [ ] El nombre legal, la dirección y el sitio web coinciden en todos los documentos.
- [ ] Tienes un método de pago para los mensajes que cobra Meta.

4. Perfil del negocio

- [ ] Nombre visible que corresponde a tu marca (Meta lo revisa y puede rechazarlo si no coincide).
- [ ] Foto o logotipo, descripción, dirección, horario, correo y sitio web.

5. Plantillas y permisos

- [ ] Hiciste la lista de mensajes que mandarás fuera de la ventana de 24 horas: recordatorios, confirmaciones, avisos, promociones.
- [ ] Cada plantilla tiene la categoría correcta: marketing (promociones), utilidad (citas, pedidos, avisos) o autenticación (códigos).
- [ ] Las plantillas usan variables como [nombre], [fecha] y [hora], y botones cuando ayudan.
- [ ] Tienes el consentimiento de tus clientes para escribirles por WhatsApp, y una forma sencilla de darse de baja de promociones.
- [ ] Tu aviso de privacidad menciona WhatsApp y, si aplica, el uso de un asistente con IA.

6. El proveedor o el desarrollo

- [ ] ¿La cuenta de WhatsApp Business queda a nombre de tu empresa y tú eres administrador? Si te vas, debe irse contigo.
- [ ] ¿Cobra mensualidad además de lo que cobra Meta? ¿Agrega un margen al precio por mensaje?
- [ ] ¿Puedes exportar tus conversaciones y contactos cuando quieras?
- [ ] ¿Se conecta con tu agenda, inventario, CRM o punto de venta, o solo responde con menús fijos?
- [ ] ¿Tiene bandeja para que varias personas atiendan, con la conversación pasando a una persona con contexto?
- [ ] ¿Incluye asistente con IA? ¿Con qué reglas y quién lo ajusta cuando cambian tus precios u horarios?
- [ ] ¿Hay plazo forzoso o penalización por cancelar? ¿Soporte en español y en qué horario?

7. Costos

- [ ] Desde el 1 de julio de 2025 Meta cobra por cada mensaje de plantilla entregado, según su categoría y el país del destinatario.
- [ ] Las respuestas a un cliente que te escribió, dentro de las 24 horas siguientes a su último mensaje, son gratuitas.
- [ ] Revisaste las tarifas vigentes para México en la página de precios de Meta (están en dólares y cambian).
- [ ] Hiciste tu cálculo mensual con la tabla de abajo.

8. Calidad y límites

- [ ] Sabes que Meta califica la calidad de tu número: si muchos clientes te bloquean o reportan, baja y puede limitar tus envíos.
- [ ] Al principio hay un límite de clientes distintos a los que puedes escribir con plantillas cada día; sube con la verificación y el buen uso.
- [ ] Revisaste las políticas de WhatsApp Business y de comercio de Meta (hay productos y giros con restricciones).

9. Pruebas y arranque

- [ ] Probaste con los números de tu equipo: mensajes, plantillas, horarios y paso a una persona.
- [ ] Definiste quién atiende cuando el asistente pasa la conversación, y en qué horario.
- [ ] Decidiste qué vas a medir el primer mes: tiempo de respuesta, citas o pedidos, mensajes enviados y costo.

Cálculo mensual de mensajes

Categoría	Ejemplo	Mensajes al mes	Tarifa vigente de Meta (USD)	Costo al mes
Marketing	Promociones y ofertas			
Utilidad	Recordatorios, confirmaciones, avisos			
Autenticación	Códigos de verificación			
Servicio	Respuestas dentro de 24 horas		Gratis	0
Total				

Las reglas, límites y tarifas de Meta cambian. Confirma lo vigente en developers.facebook.com antes de contratar. Esta lista es de referencia y no promete resultados.