



AGENTE DE IA EN WHATSAPP

Guía técnica paso a paso

Integración: Meta API · Make · OpenAI

Antes de arrancar, hay algo que debes entender: esto no es instalar una app y ya. Vamos a trabajar con APIs, webhooks, autenticación OAuth 2.0, tokens de acceso permanente, mapeo de payloads en JSON y flujos de automatización condicionales. Suena complejo. Y lo es. Pero si sigues esta guía al pie de la letra, lo vas a lograr.

⚠ STACK TECNOLÓGICO QUE USARÁS

- Meta for Developers — WhatsApp Business Platform (Cloud API)
- WhatsApp Business Account (WABA) con número verificado
- Make (antes Integromat) — motor de automatización sin código
- OpenAI API (modelo GPT-4o) o GPT personalizado con tu FAQ
- Servidor de webhooks con endpoint HTTPS (ngrok para pruebas)

PASO 1 — Configura tu cuenta de Meta for Developers

Este es el paso que más gente abandona porque implica navegar el portal de Meta, que no está precisamente diseñado para ser intuitivo.

1. Ve a developers.facebook.com y crea una cuenta de desarrollador si no tienes una.
2. Crea una nueva App. En el tipo de app selecciona 'Business'.
3. En el dashboard de tu app, ve al panel izquierdo y busca 'WhatsApp > Configuración'.
4. Aquí Meta te asignará un número de prueba de forma automática. Ese número tiene un límite de 5 destinatarios de prueba. Para producción necesitas un número real.
5. Agrega un número de teléfono real. Puede ser una línea nueva o una existente que aún no esté vinculada a WhatsApp Personal o Business app. Meta enviará un código de verificación por llamada o SMS.

🔑 TOKENS QUE NECESITARÁS EN ESTE PASO

- Phone Number ID — identifica tu número dentro de la API
- WhatsApp Business Account ID (WABA ID) — tu cuenta empresarial
- Temporary Access Token — caduca en 24h, solo para pruebas
- System User Token (Permanent) — para producción; se genera desde Business Manager

Para generar el System User Token permanente: ve a business.facebook.com > Configuración del negocio > Usuarios del sistema > Nuevo usuario del sistema (rol: Admin). Asígnale tu app y genera el token con los permisos `whatsapp_business_messaging` y `whatsapp_business_management`.

PASO 2 — Configura el Webhook en Meta

El webhook es el canal por donde Meta te notifica en tiempo real cuando alguien te manda un mensaje. Sin webhook, tu agente nunca se enterará de que llegó una pregunta.

Make actúa como tu servidor de webhook. Aquí está el proceso:

1. Abre Make y crea un nuevo Escenario.
2. Como módulo disparador (trigger) selecciona: WhatsApp Business Cloud > Watch Messages.
3. Make te generará automáticamente una URL de webhook. Cópiala. Se verá así:

```
https://hook.eu1.make.com/xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
```

Guárdala. La necesitarás en el portal de Meta.

4. Regresa al portal de Meta > tu App > WhatsApp > Configuración > Webhooks.
5. Pega tu URL en el campo 'URL de devolución de llamada'.
6. En el campo 'Token de verificación' escribe cualquier cadena de texto segura (ej. `miToken_2026`). Guárdala porque la necesitarás al configurar Make.
7. Activa la suscripción al campo messages.
8. Meta hará una petición GET a tu webhook para verificarlo — Make lo procesará automáticamente y devolverá el challenge. Si el webhook queda en verde, estás listo.

PASO 3 — Conecta WhatsApp Business a Make

Este paso establece la conexión autenticada entre Make y tu cuenta de WhatsApp. Es donde entra en juego el token permanente que generaste en el Paso 1.

1. En Make, dentro del módulo Watch Messages, haz clic en 'Agregar' junto a Conexión.
2. Selecciona 'WhatsApp Business Cloud'.
3. Make te pedirá los siguientes datos:

DATOS REQUERIDOS PARA LA CONEXIÓN EN MAKE

- Access Token: el System User Token permanente de Meta Business Manager
- Phone Number ID: el ID del número que registraste en Meta (no el número en sí)
- WhatsApp Business Account ID: tu WABA ID
- Webhook Verify Token: la cadena que definiste en el Paso 2

4. Guarda la conexión. Make verificará que el token tiene los permisos correctos.
5. Activa el escenario (botón ON en la esquina inferior izquierda).

PASO 4 — Construye el flujo de automatización en Make

Aquí es donde el escenario cobra vida. El flujo tiene 4 módulos principales que se ejecutan en cadena cada vez que alguien te escribe.

Módulo 1 — Trigger: Watch Messages (WhatsApp)

Ya lo configuraste. Captura el mensaje entrante y extrae el payload JSON que contiene: el número del remitente (wa_id), el texto del mensaje (text.body) y el timestamp.

Módulo 2 — Router: Filtro de tipo de mensaje

No todos los mensajes son texto. Agrega un módulo Router con una condición:

- Si message.type = text → continúa al módulo de IA
- Si message.type = image / audio / document → responde con un mensaje de texto genérico

Módulo 3 — OpenAI: Create a Completion

Este módulo manda el texto del usuario a GPT-4o con tu contexto de negocio:

CONFIGURACIÓN DEL MÓDULO OPENAI EN MAKE

Model: gpt-4o

System prompt (personalízalo con tu negocio):

"Eres el asistente virtual de [NOMBRE DE TU NEGOCIO]. Tu función es responder preguntas frecuentes de clientes potenciales de forma clara, amable y directa. Solo responde sobre los temas del FAQ adjunto. Si no sabes algo, pide que contacten al equipo humano. No inventes información."

User message: {{1.message.text.body}}

(Este es el mapeo del texto del mensaje entrante desde el módulo 1)

Módulo 4 — WhatsApp: Send a Message

Envía la respuesta generada por OpenAI de regreso al número que escribió:

- To: {{1.contacts[].wa_id}}
- Message type: text
- Text: {{3.choices[].message.content}}

PASO 5 — Sube tu FAQ como contexto del agente

El agente solo es tan bueno como la información que tiene. Tienes dos opciones para alimentarlo:

Opción A — FAQ directo en el System Prompt (más simple)

Pega tu documento de preguntas y respuestas directamente en el system prompt del módulo OpenAI en Make. Funciona bien para FAQs de hasta ~3,000 palabras.

Opción B — GPT Personalizado vía API (más robusto)

1. Ve a chat.openai.com > Explorar GPTs > Crear un GPT.
2. En la sección 'Conocimiento', sube tu archivo FAQ en PDF o .txt.
3. En la configuración de la API, usa el modelo del GPT personalizado o crea un Assistant en platform.openai.com con el archivo adjunto.
4. En Make, en lugar del módulo Create a Completion, usa Create a Thread Message + Run Thread para aprovechar los archivos del Assistant.

PASO 6 — Prueba el flujo de extremo a extremo

1. En Meta for Developers, ve a la sección de pruebas de la API.
2. Envía un mensaje de prueba desde el número verificado de Meta hacia tu número de negocio.
3. En Make, activa el modo 'Run once' para ver el flujo ejecutarse en tiempo real.
4. Verifica que cada módulo muestre un checkmark verde y que los datos fluyen correctamente entre ellos.
5. Revisa que el mensaje de respuesta llegó correctamente al número de destino en WhatsApp.



ERRORES COMUNES Y CÓMO RESOLVERLOS

Error 401 Unauthorized → El access token expiró o no tiene los permisos correctos.

Error 400 Bad Request → El Phone Number ID está mal copiado o hay un espacio extra.

Webhook no verifica → El Verify Token en Make y en Meta deben ser idénticos.

Mensajes no llegan → Verifica que el escenario de Make esté activado (ON).

GPT no responde sobre el negocio → El system prompt no tiene suficiente contexto del FAQ.

¿Quieres que te ayudemos?

Tiene sentido. Estamos hablando de múltiples APIs, autenticación empresarial, mapeo de datos JSON y flujos condicionales. Son capas técnicas que tarda tiempo en dominar si no tienes experiencia previa.

Nosotros lo implementamos por ti.

Y si quieres algo más potente: agentes que agendan citas, califican leads o procesan pedidos automáticamente, también lo podemos construir.

→  Escríbenos directamente a nuestro agente de WhatsApp y agendemos una llamada.
+52 81 2188 4401

Así funcionará el tuyo :)