Abatar CRM

Guía rápida

¿Cómo migrar tu número de WhatsApp API a otro CRM?



Antes de empezar: Identifica tu escenario

Meta solo permite una migración directa y sin fricción cuando el WABA de origen y el de destino viven en el mismo Business Manager. Si el número está hoy bajo el Business Manager del CRM anterior (o cada CRM usa el suyo propio), no hay migración directa: hay que liberar el número por completo y volver a registrarlo en la plataforma nueva. Esta guía cubre ese segundo caso, el más común al cambiar de proveedor.

	Mismo Business Manager	Business Manager distinto (más común)
Proceso	Migración oficial de Meta	Eliminar el número y re-registrarlo desde cero
Tiempo de espera	Inmediato, sin caída de servicio	24 a 48 horas de ventana sin poder enviar mensajes (según experiencia propia y soporte de Meta)
Plantillas	Se copian automáticamente	Se pierden, hay que recrearlas y esperar aprobación
Calificación de calidad	Se conserva	Se reinicia

Checklist

- **Confirmar acceso de Administrador:** si el número tiene el candado de verificación en dos pasos (PIN de 6 dígitos), necesitarás desactivarlo antes de liberar el número.
- **Anotar las plantillas aprobadas:** texto exacto y categoría de cada plantilla en uso, para poder recrearlas en la plataforma nueva.
- **Exportar el historial de conversaciones:** si el CRM saliente lo permite exportarlo.
- **Revisar campañas publicitarias activas:** identificar todas las campañas de Meta Ads que usan este número como destino de mensajería (Click-to-WhatsApp) — se detalla en el Paso 3.
- **Avisar al equipo:** habrá una ventana de 24 a 48 horas sin poder enviar/recibir mensajes (según experiencia propia y soporte de Meta); coordina la fecha con el equipo comercial con ese margen, no como un trámite de minutos.

Pasos

01 Verificar quién administra el Business Manager

Confirma que tienes acceso de Administrador al Business Manager donde vive el WABA. Si nunca te lo dieron (típico si el CRM anterior lo configuró todo), solicítalo antes de continuar — sin ese acceso no puedes tocar nada en WhatsApp Manager.

02 Hacer el inventario

Plantillas, historial de conversaciones y fecha de corte acordada con el equipo comercial (ver Checklist).

03 Pausar las campañas publicitarias que usan este número

en Meta Ads Manager, identifica cada conjunto de anuncios (ad set) configurado con "Mensajería > WhatsApp > [este número]" como destino y pausa esas campañas antes de continuar. Al eliminar el número, esos ad sets quedan apuntando a un destino que ya no existe y dejan de entregar. La cuenta publicitaria en sí (estructura, públicos, creativos, píxel) no se ve afectada — solo el destino configurado en cada ad set.

04 Desactivar la verificación en dos pasos (PIN de 6 dígitos)

Desde el CRM saliente o desde WhatsApp Manager. Es un requisito obligatorio antes de liberar el número: si no se hace, la liberación puede fallar o dar un falso "listo".

05 Eliminar el número del WABA

En Meta Business Manager > WhatsApp Manager > Cuentas, selecciona el número > ícono de papelera > "Eliminar". Pide confirmación con la contraseña de la cuenta de Facebook asociada al Business Manager. Esto es lo que realmente libera el número, no basta con desconectarlo desde el panel del CRM saliente.

06 Esperar antes de continuar

La propagación real de la liberación toma entre 24 y 48 horas, no minutos — este es el punto donde más se subestima el tiempo. Según experiencia propia, soporte de Meta y guías de proveedores (WhatsTeam) —esto no aparece así en la documentación oficial de Meta—: tras eliminar el número, hay que esperar al menos 24 horas antes de intentar registrarlo en la plataforma nueva, y en algunos casos la propagación completa toma hasta 48 horas. Si pasadas 48 horas el número sigue sin poder registrarse, hay que escalar directamente con soporte de Meta presentando prueba de propiedad del número. Planifica el corte de servicio y el aviso al equipo comercial con esta ventana de 24-48h en mente, no como un trámite de minutos.

07 Revisar el celular con la app de WhatsApp Business

En la mayoría de los casos no hay que hacer nada: el número ya vive como número de API/negocio, no como cuenta de la app de consumo. La única excepción es si se usó Coexistencia y quieres reiniciar ese vínculo limpio en el proveedor nuevo — en ese caso, se reconfigura Coexistencia desde cero en la plataforma nueva (opcional, no obligatorio).

08 Iniciar el registro en el CRM nuevo

Con el flujo de Embedded Signup, crea un WABA nuevo — idealmente bajo el Business Manager propio del cliente (no bajo el del CRM nuevo), para que una futura migración sea mucho más simple.

09 Verificar el número

Con el código de 6 dígitos que Meta envía por SMS o llamada. Es obligatorio porque el número fue completamente liberado en el Paso 5.

10 Recrear las plantillas

Usando el inventario del Paso 2. Cada una vuelve a pasar por revisión de Meta (normalmente minutos, a veces hasta 24 horas).

11 Re-vincular el número a la cuenta publicitaria

En Configuración del negocio > Cuentas > Cuentas de WhatsApp, conecta el WABA nuevo con tu cuenta publicitaria si quedó en un Business Manager distinto. Luego, en cada ad set pausado en el Paso 3, selecciona el número nuevo como destino antes de reactivar las campañas.

12 Probar antes de anunciar el corte oficial

Envía y recibe un mensaje de prueba en la plataforma nueva, confirma que las automatizaciones/chatbots están activos, y recién ahí comunica al equipo comercial que el cambio está completo.

Errores comunes

- **Límite de intentos de liberación:** Meta permite máximo 10 intentos de liberar ("deregister") un número cada 72 horas. Si se supera, el número queda bloqueado para liberarse durante las siguientes 72 horas. Si falla, revisa primero si el PIN de 2FA sigue activo antes de reintentar.
- **Posible restricción por mensajes recientes (sin confirmar oficialmente):** Un proveedor (Kommo) reporta que no se puede eliminar un número si envió mensajes pagados en los últimos 30 días. Esto no está confirmado en la documentación oficial de Meta — trátalo como una posible restricción a validar en el momento, no como una regla garantizada.
- **Almacenamiento local de datos (Data Localization):** Si el CRM anterior activó el guardado local de datos del número, pídele que lo desactive antes de migrar, o el registro en la plataforma nueva puede fallar.

Importante

Si el WABA del cliente vive bajo su propio Business Manager (en vez del Business Manager de Abatar u otro CRM), todo este proceso se simplifica drásticamente: no hace falta eliminar ni re-verificar el número, las plantillas y el rating de calidad se conservan, y no hay que re-vincular nada con la cuenta publicitaria.