



# Vinculación de Facebook e Instagram con Chatter

Guía completa, desde la creación de la aplicación en Meta

Documento operativo · 26 de agosto de 2026

## Qué resuelve esta guía

Chatter centraliza en una sola bandeja los mensajes que llegan por WhatsApp, Facebook Messenger, Instagram, Telegram y el chat del sitio web. Para que los mensajes de Facebook e Instagram entren a Chatter hace falta crear y autorizar, una sola vez, una aplicación en el panel de desarrolladores de Meta, y luego cargar en Chatter los datos que ese panel entrega.

El procedimiento completo lleva entre treinta y cuarenta minutos. No requiere conocimientos técnicos, pero sí seguir el orden exacto de los pasos: varias pantallas de Meta permanecen bloqueadas hasta que se completa la anterior.

## Antes de empezar

Es necesario contar con lo siguiente. Si alguno falta, el proceso se interrumpe a mitad de camino.

| Requisito                              | Cómo verificarlo                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Una página de Facebook de la empresa   | Debe existir y la persona que realiza el trámite debe figurar como administradora.                                                                                                |
| Una cuenta de Instagram profesional    | En la aplicación de Instagram, en <i>Configuración</i> → <i>Cuenta</i> , debe indicar <i>Cuenta profesional</i> . Las cuentas personales no pueden recibir mensajes por esta vía. |
| La cuenta de Instagram en modo público | Meta no emite credenciales para cuentas privadas.                                                                                                                                 |
| La contraseña de Instagram a mano      | Meta la solicita durante el proceso, aunque la sesión ya esté iniciada.                                                                                                           |
| La contraseña de Facebook a mano       | Se solicita al momento de revelar las claves de la aplicación.                                                                                                                    |

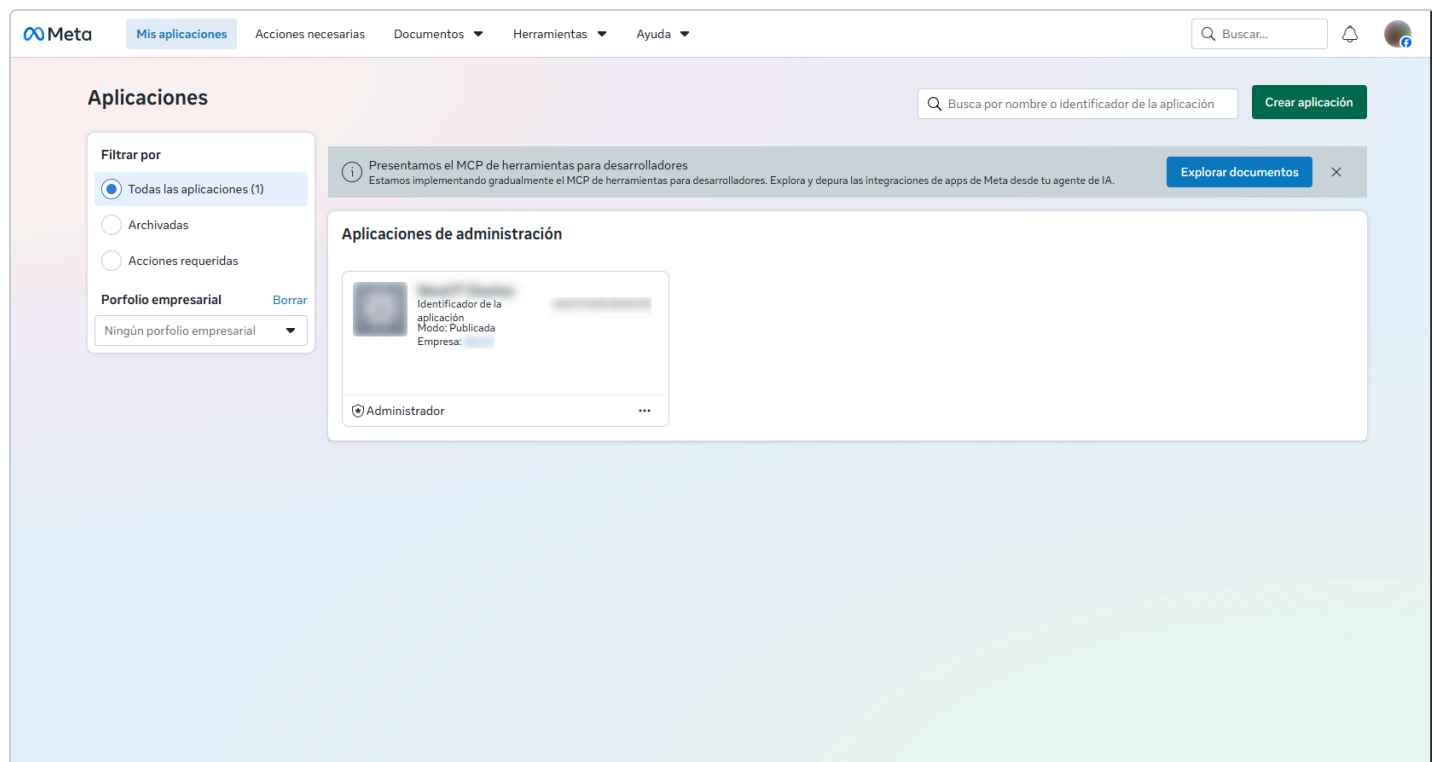
**Recomendación.** Conviene realizar todo el procedimiento en una misma sesión del navegador y sin cerrar las pestañas intermedias. Algunas pantallas de Meta pierden validez si se navega hacia otra dirección antes de completarlas.

## Parte A — Crear la aplicación en Meta

### 1 Ingresar al panel de desarrolladores

Se accede a `developers.facebook.com` con el usuario de Facebook de la empresa. Si es la primera vez que se utiliza ese panel, Meta solicita registrarse como desarrollador: es un formulario breve que pide confirmar el correo electrónico y aceptar las condiciones. No tiene costo.

Ya dentro, se abre *Mis aplicaciones* y se pulsa *Crear aplicación*.



Listado de aplicaciones. El botón *Crear aplicación* está arriba a la izquierda. Si aún no hay ninguna aplicación, el listado aparece vacío.

### 2 Nombre y correo de la aplicación

Se completa el nombre —conviene algo reconocible, por ejemplo *Chatter - Nombre de la empresa*— y el correo de contacto. Es el correo al que Meta escribe si hay algún inconveniente con la aplicación, así que debe ser uno que se consulte con frecuencia. Ambos datos pueden modificarse más adelante.

Meta Mis aplicaciones Acciones necesarias Documentos Herramientas Ayuda

Buscar...

### Crear una aplicación

Detalles de la aplicación Casos de uso Empresa Requisitos Información general

**Nombre de la aplicación**  
Este es el nombre de la aplicación que se mostrará en la página "Mis aplicaciones" y que estará asociado a tu identificador de la aplicación. Puedes cambiarlo más tarde en la configuración.

Chatter - Mi Empresa 20/30

**Correo electrónico de contacto de la aplicación**  
Esta es la dirección de correo electrónico que usaremos para ponernos en contacto contigo en relación con tu aplicación. Asegúrate de añadir una dirección que consultes habitualmente. Es posible que te contactemos para informarte sobre políticas, restricciones de la aplicación o formas de recuperar la aplicación si esta se ha eliminado o está en peligro.

Cancelar Siguiente

Primer paso del asistente. El botón *Siguiente* se habilita al completar los dos campos.

### 3 Elegir los dos casos de uso

Meta ofrece veinte casos de uso posibles. Para Chatter se necesitan exactamente dos. Conviene filtrar por *Mensajes empresariales* en la columna izquierda y marcar:

- **Interactúa con los clientes en Messenger from Meta** — habilita Facebook.
- **Administrar mensajes y contenido en Instagram** — habilita Instagram.

La tercera opción, la de WhatsApp, no corresponde: en Chatter, WhatsApp se conecta por otra vía y no requiere esta aplicación.

Meta Mis aplicaciones Acciones necesarias Documentos Herramientas Ayuda

Buscar...

### Crear una aplicación

✓ Detalles de la aplicación ··· ··· Casos de uso ··· ··· Empresa ··· ··· Requisitos ··· ··· Información general

#### Añadir casos de uso

**Filtrar por**

- ☐ Destacados (6)
- ☐ Todo (20)
- ☐ Anuncios y monetización (7)
- ☐ Administración de contenido (5)
- ☒ Mensajes empresariales (3)
- ☐ Otros (5)

**Interactúa con los clientes en Messenger from Meta**  
Responde a los mensajes que recibe la página de Facebook de tu empresa. Puedes configurar respuestas automáticas o dejar que se encargue alguien de tu equipo. [Información sobre la plataforma de Messenger](#)

☒

**Administrar mensajes y contenido en Instagram**  
Realiza publicaciones, comparte historias, responde a los comentarios, contesta los mensajes privados y mucho más con la API de Instagram. [Información de la API de Instagram](#)

☒

**Conecta con los clientes a través de WhatsApp**  
Inicia conversaciones en WhatsApp, envía notificaciones, crea anuncios que dirigen a WhatsApp y proporciona asistencia. Es necesario un portfolio empresarial. [Información sobre la plataforma de WhatsApp Business](#)

☐

2 casos de uso añadidos

Los dos casos de uso marcados. Marcar de más no impide continuar, pero agrega requisitos de revisión que después demoran la publicación.

## 4 Portfolio empresarial

Si la empresa ya administra un portfolio empresarial en Meta, se lo selecciona. Si no lo tiene, se elige *Aún no quiero conectar un portfolio empresarial*; puede vincularse más adelante sin rehacer nada. Vincularlo facilita que varias personas administren la aplicación.

Meta Mis aplicaciones Acciones necesarias Documentos Herramientas Ayuda

Buscar...

### Crear una aplicación

✓ Detalles de la aplicación ··· ··· Casos de uso ··· ··· Empresa ··· ··· Requisitos ··· ··· Información general

#### ¿Qué portfolio empresarial quieres conectar a esta aplicación?

Conecta un portfolio empresarial verificado a tu aplicación para obtener acceso a datos de la empresa y de usuarios de terceros de otros portafolios empresariales y publicar esta aplicación. Puedes conectar un portfolio empresarial no verificado o añadir uno más adelante, pero deberás completar la verificación para poder acceder a los datos.

- ☐ [Ver](#)
- ☐ [Ver](#)
- ☐ [Ver](#)
- ☐ [Ver](#)
- ☐ [Ver](#)
- ☐ Aún no quiero conectar un portfolio empresarial.

¿Quieres conectar un nuevo portfolio empresarial? [Crea un portfolio empresarial.](#)

Listado de portafolios disponibles. En la imagen los nombres aparecen difuminados.

## 5 Confirmar la creación

La última pantalla resume lo elegido. Se revisa y se pulsa *Crear aplicación*. Meta puede solicitar la contraseña de Facebook antes de finalizar.

Meta Mis aplicaciones Acciones necesarias Documentos Herramientas Ayuda

Buscar...

### Crear una aplicación

✓ Detalles de la aplicación · · · · · ✓ Casos de uso · · · · · ✓ Empresa · · · · · ✓ Requisitos · · · · · ○ Información general

#### Información general

**Detalles de la aplicación**

Nombre de la aplicación  
Chatter - Mi Empresa

Correo electrónico de la aplicación

**Casos de uso**

Interactúa con los clientes en Messenger from Meta  
Responde a los mensajes que recibe la página de Facebook de tu empresa. Puedes configurar respuestas automáticas o dejar que se encargue alguien de tu equipo. [Información sobre la plataforma de Messenger](#) + 1 caso de uso

**Empresa**

No se ha seleccionado ninguna empresa.

**Requisitos**

No hay requisitos para los casos de uso de esta aplicación.

Al continuar, aceptas las [Condiciones de la plataforma de Meta](#) y las [Políticas para desarrolladores](#), así como el resto de condiciones y políticas aplicables.

Cancelar Anterior **Crear aplicación**

Resumen final. Bajo Casos de uso debe figurar Messenger junto con la leyenda + 1 caso de uso, que corresponde a Instagram.

Meta Mis aplicaciones Acciones necesarias Documentos Herramientas Ayuda

Buscar...

Añadir casos de uso

### Panel

**Acciones requeridas**

No tienes ningún elemento de acción requerida para mostrar. Si alguna de tus aplicaciones necesita atención inmediata en el futuro, se mostrará un elemento aquí.

**Limitación de frecuencia de la aplicación**

0 % del límite usado 100 % restante Ver detalles

**Límite de frecuencia del usuario**

0 Usuarios limitados

**Casos de uso en esta aplicación**

Interactúa con los clientes en Messenger from Meta >

Administrar mensajes y contenido en Instagram >

**Conviértete en proveedor de tecnología**

Conviértete en proveedor de tecnología para la realización de la solicitud de la revisión de la aplicación. De este modo, podrás solicitar el acceso a los datos de los usuarios y de otras

Aplicación ya creada. Este es el panel desde el que se realiza todo lo que sigue.

## Parte B — Configurar Instagram

### 6 Autorizar la cuenta de Instagram como evaluadora

Es el paso que con mayor frecuencia se pasa por alto. Sin él, al intentar generar las credenciales de Instagram el sistema responde «Rol de desarrollador insuficiente» y no permite avanzar.

En el menú lateral se ingresa a *Roles de la aplicación* → *Roles*, se pulsa *Añadir personas*, se elige la opción *Evaluador de Instagram* —está al final del listado, bajo *Otros roles de la aplicación*— y se escribe el nombre de usuario de Instagram de la empresa. Es importante seleccionarlo del listado de sugerencias que aparece: si solo se escribe el texto, el botón de confirmación no se habilita.

**Novedades**

Hemos hecho algunos cambios en el funcionamiento de los roles de las aplicaciones asociadas con cuentas empresariales.

- Ahora puedes administrar a las personas con roles en la aplicación directamente en Meta Business Suite. Es posible que los usuarios empresariales que no aparezcan a continuación tengan roles en la aplicación a través de Meta Business Suite.
- Las personas con control total sobre esta cuenta empresarial pueden usar la dirección de correo electrónico del trabajo de la persona a la que quieran añadir a una aplicación en lugar de su cuenta personal de Facebook.
- Los correos electrónicos que se envían a las personas a través de Meta Business Suite se dirigirán a su correo electrónico de la empresa.
- Las notificaciones relativas a Meta Business Suite solo se mostrarán en la herramienta, no en la cuenta personal de Facebook de las personas.

Como resultado de estos cambios, te recomendamos que cualquier cambio futuro en los roles de las personas con acceso a tu aplicación lo realices en [Meta Business Suite](#).

**Cuenta de Meta Business Suite**

[Editar roles en Meta Business ...](#)

**Roles de la aplicación**

Los roles de la aplicación te permiten controlar qué personas tienen permiso para editar y ver tu aplicación.

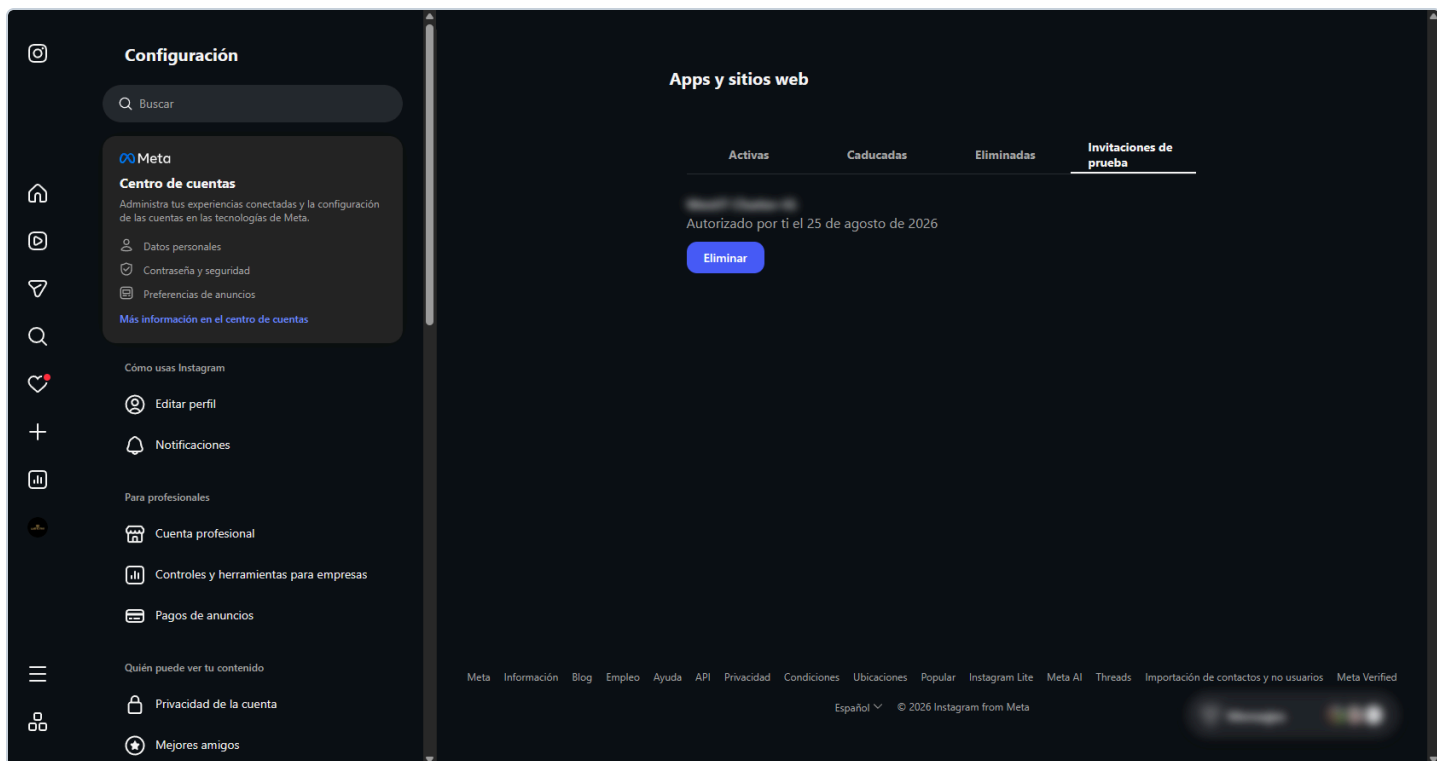
[Todos los roles](#) [Administradores](#) [Desarrolladores](#) [Evaluadores](#) 0 of 50 [Más](#) [Añadir personas](#)

| Nombre   | Rol                                                                                                                                                         | Estado | Acciones                 |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------------------------|
| [Avatar] | Administrador                                                                                                                                               |        | <a href="#">Eliminar</a> |
| [Avatar] | Administrador                                                                                                                                               |        | <a href="#">Eliminar</a> |
| [Avatar] | Evaluador de Instagram<br>Los usuarios de Instagram pueden administrar las invitaciones en la sección <a href="#">Aplicaciones y sitios web</a> del perfil. |        | <a href="#">Eliminar</a> |

Listado de roles con la cuenta de Instagram ya agregada. Al agregarla queda en estado *Pendiente* hasta que se acepte la invitación desde la propia cuenta.

### 7 Aceptar la invitación desde Instagram

La invitación se acepta desde la cuenta de Instagram, no desde el panel de Meta. Se ingresa a [instagram.com](https://www.instagram.com) con la cuenta de la empresa y se navega a *Configuración* → *Apps y sitios web* → *Invitaciones de prueba*. Allí figura la aplicación y se pulsa *Aceptar*.



Pestaña *Invitaciones de prueba* con la invitación ya aceptada. Antes de aceptar, en lugar de la fecha figuran los botones *Rechazar* y *Aceptar*.

## 8 Dirección de aviso, cuenta y credencial de Instagram

Se ingresa a *Casos de uso* → *Administrar mensajes y contenido en Instagram* → *Configuración de la API con el inicio de sesión de Instagram*. Allí se realizan tres acciones en este orden.

**Primero, la dirección de aviso.** En el apartado *Configura los webhooks* se completan los dos campos siguientes y se pulsa *Verificar y guardar*. Luego se activa el campo `messages` en el listado inferior.

| Campo                         | Valor                                                                 |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| URL de devolución de llamada  | <code>https://chat.teraservercloud.com/api/meta-webhook</code>        |
| Identificador de verificación | Lo provee TeraServer. Es un valor fijo, igual para todas las cuentas. |

**Segundo, la cuenta.** En *Genera identificadores de acceso* se pulsa *Añadir cuenta*. Se abre una ventana de Instagram que solicita usuario y contraseña —los pide aunque la sesión esté iniciada— y a continuación una pantalla de permisos donde se pulsa *Permitir*. Con la cuenta ya listada, se activa el interruptor de la columna *Suscripción a webhook* hasta que indique *Sí*.

**Tercero, la credencial.** Se pulsa *Generar identificador*, se acepta la advertencia y se copia el valor.



## Parte C — Configurar Facebook

### 9 Dirección de aviso de Messenger

Se ingresa a *Casos de uso* → *Interactúa con los clientes en Messenger* → *Configuración de Messenger API* y en *Configurar webhooks* se cargan la misma dirección y el mismo identificador de verificación del paso 8.

**Plataforma de Messenger**

Te damos la bienvenida a la plataforma de Messenger.

La plataforma de Messenger dispone de un amplio conjunto de API, plugins web y una vista web completa con los que tendrás todo lo necesario para crear experiencias increíbles. Llega a las personas en todos los dispositivos y plataformas que usen, admite varios canales de comunicación, crea experiencias híbridas con chat en directo y automatizado y mucho más, todo en Messenger.

Para garantizar la calidad y evitar el abuso de la plataforma, todas las aplicaciones de Messenger deben enviarse para su revisión antes de poder interactuar con alguien en Messenger. Durante el proceso de desarrollo podrás enviar mensajes a cualquier persona que tenga el rol de administrador, desarrollador o evaluador de tu aplicación.

Para empezar, consulta la información completa en la [documentación para desarrolladores](#). Tu acceso y uso de la plataforma están sujetos a las [Normas de la plataforma](#) y las [Políticas para desarrolladores](#), así como a cualesquiera otras condiciones y políticas aplicables.

**1. Configurar webhooks**

Configura una URL de webhook personalizada o usa servicios que te ayuden a configurar un extremo. [Más información.](#)

**URL de devolución de llamada**

**Identificador de verificación**

☐ Asocia un certificado de cliente a las solicitudes de webhook. [Más información.](#)

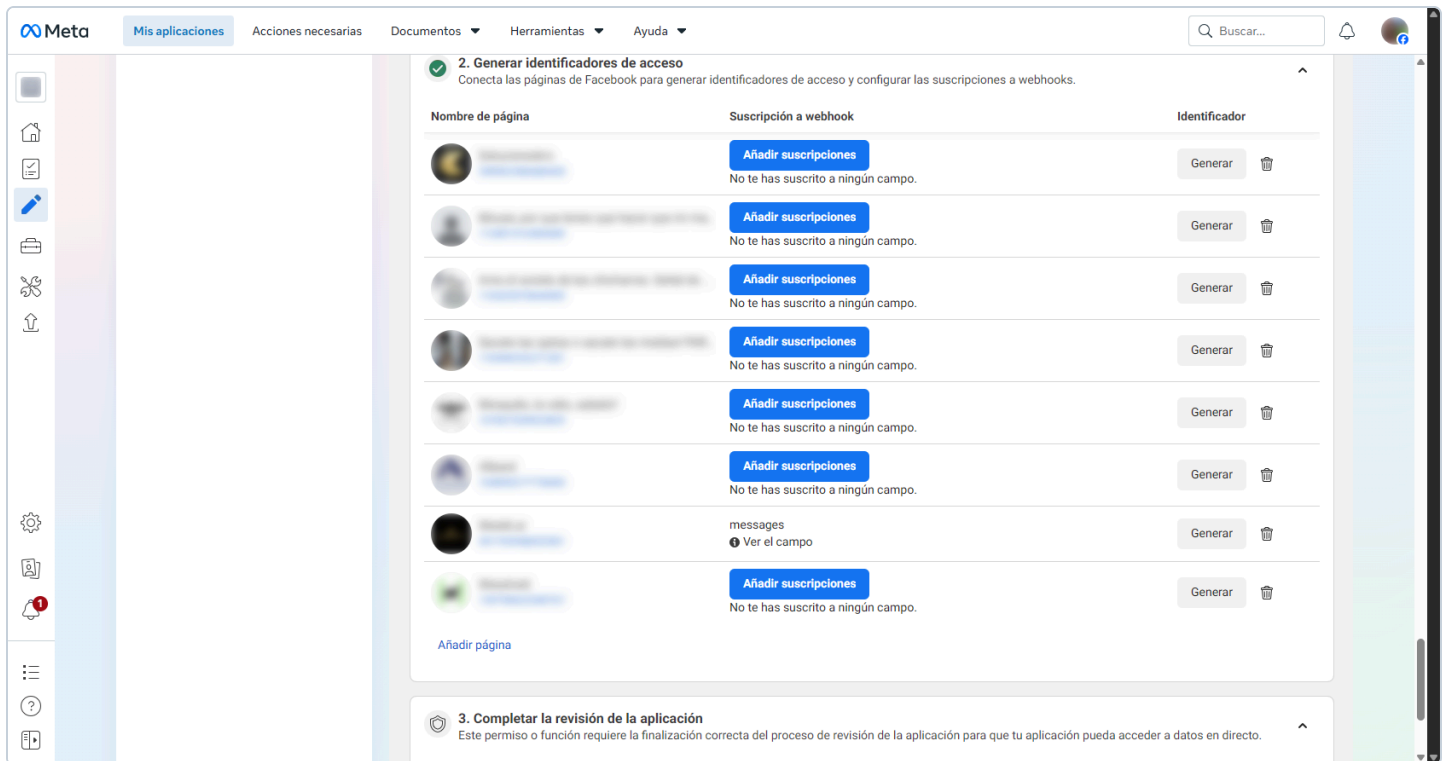
**Campos de webhook**

| Campo       | Versión | Prueba | Suscribirte                                 |
|-------------|---------|--------|---------------------------------------------|
| affiliation | v26.0   | Test   | <input type="radio"/> Suscripción cancelada |
| attire      | v26.0   | Test   | <input type="radio"/> Suscripción cancelada |
| awards      | v26.0   | Test   | <input type="radio"/> Suscripción cancelada |

Configuración de Messenger con la dirección de aviso ya verificada.

### 10 Suscribirse la página y generar su credencial

En el apartado *Generar identificadores de acceso* se listan todas las páginas de Facebook administradas por el usuario. Sobre la página que corresponda a la empresa se pulsa *Añadir suscripciones*, se marca únicamente *messages* y se confirma. Luego se pulsa *Generar*, se acepta la advertencia y se copia la credencial.



Listado de páginas. La que está configurada muestra messages en la columna de suscripción; las restantes indican que no tienen ningún campo suscrito.

**Atención.** Se debe verificar con cuidado sobre qué página se opera. El listado incluye todas las páginas administradas por el usuario, y suscribir la equivocada deriva los mensajes de otra página hacia Chatter.

## Parte D — Claves y publicación

### 11 Obtener las claves de la aplicación

Chatter utiliza estas claves para comprobar que cada mensaje entrante proviene efectivamente de Meta y no de un tercero. Son **dos claves distintas** y ambas son necesarias:

- La **clave de Facebook**, en *Configuración de la aplicación* → *Información básica*, junto al *Identificador de la aplicación*.
- La **clave de Instagram**, en la misma pantalla del paso 8, bajo el título *Clave secreta de la aplicación de Instagram*.

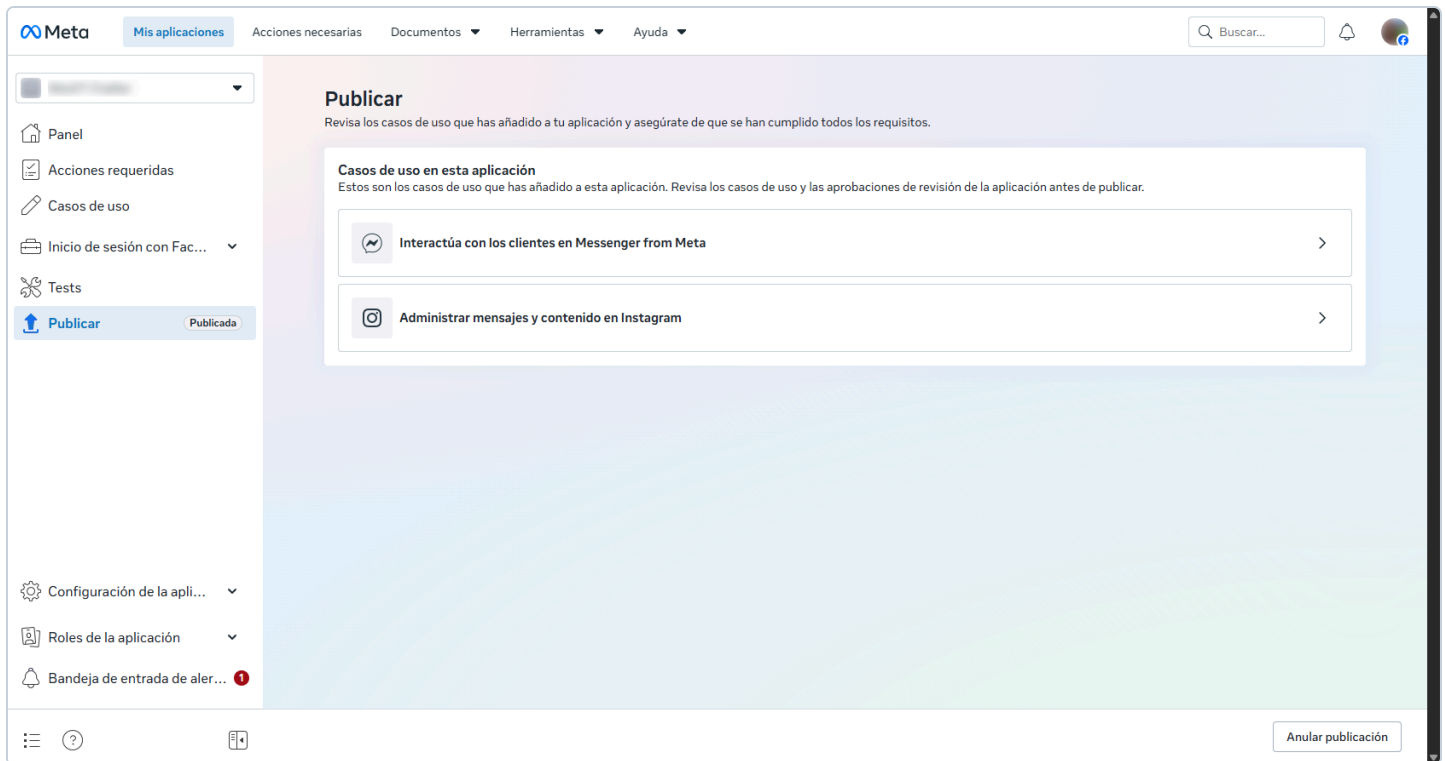
En ambos casos se pulsa *Mostrar* y Meta solicita la contraseña de Facebook.

Información básica. Aquí se encuentran el identificador y la clave de la aplicación, y también se carga la dirección de la política de privacidad.

## 12 Publicar la aplicación

Mientras la aplicación permanece en modo de desarrollo, únicamente pueden escribir las personas con un rol asignado en ella. Para recibir mensajes de clientes reales hay que publicarla, en la sección *Publicar* del menú lateral.

El botón permanece inhabilitado hasta que se completa la *URL de la política de privacidad* en *Información básica*. La dirección a utilizar es `https://teraserver.com.ar/politicas-de-privacidad/`.



Pantalla de publicación. Una vez cargada la política de privacidad, el botón Publicar se habilita y el estado pasa a Publicada.

## Parte E — Carga de los datos en Chatter

Concluida la configuración en Meta, quedan siete datos para trasladar a Chatter. Conviene tenerlos anotados antes de continuar.

| Dato                                        | Dónde se obtuvo                      |
|---------------------------------------------|--------------------------------------|
| Identificador de la cuenta de Instagram     | Paso 8, junto al nombre de la cuenta |
| Identificador de la aplicación de Instagram | Paso 8, encabezado de la pantalla    |
| Clave de la aplicación de Instagram         | Paso 11                              |
| Credencial de acceso de Instagram           | Paso 8                               |
| Identificador de la página de Facebook      | Paso 10, bajo el nombre de la página |
| Credencial de la página de Facebook         | Paso 10                              |
| Clave de la aplicación de Facebook          | Paso 11                              |

### 13 Cargar el canal de Instagram

Se ingresa a `chat.teraservercloud.com` con el usuario administrador y se abre la sección *Canales*. En el recuadro de Instagram se completan los cinco campos y se pulsa *Probar conexión*; si el sistema responde con el nombre de la cuenta, se pulsa *Guardar*.

| Campo del recuadro   | Qué se carga                                             |
|----------------------|----------------------------------------------------------|
| Etiqueta             | Un nombre libre para identificar el canal en la bandeja. |
| Instagram Account ID | Identificador de la cuenta, del paso 8.                  |
| Instagram App ID     | Identificador de la aplicación de Instagram, del paso 8. |
| App Secret IG        | Clave de la aplicación de Instagram, del paso 11.        |
| Token                | Credencial de acceso generada en el paso 8.              |


**Instagram**
1/1 cuenta **CONECTADO**

Necesitas tu **Instagram Business Account ID** y un **token de acceso** de tu app de Meta.

ETIQUETA

INSTAGRAM ACCOUNT ID

INSTAGRAM APP ID

APP SECRET IG (VACÍO = NO CAMBIA)

Dejá vacío para no cambiar

TOKEN (VACÍO = NO CAMBIA)

Dejá vacío para no cambiar

Guardar
Probar conexión
✕

⚠ ¿No puede o no sabe cómo integrarlo? Contrate el Servicio de Integración [haciendo clic aquí](#).

Recuadro de Instagram ya configurado. La leyenda CONECTADO y el contador 1/1 cuenta confirman que el canal quedó activo.

**Al editar un canal ya guardado**, los campos de clave y credencial aparecen vacíos con la leyenda *Dejá vacío para no cambiar*. Es el comportamiento normal: no se borraron, simplemente no se muestran. Dejarlos vacíos conserva los valores cargados.

## 14 Cargar el canal de Facebook

Se repite el procedimiento en el recuadro de Facebook Messenger, que está a la derecha del de Instagram.

| Campo del recuadro | Qué se carga                                                           |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Etiqueta           | Un nombre libre para identificar el canal en la bandeja.               |
| Page ID            | Identificador de la página de Facebook, del paso 10.                   |
| Facebook App ID    | Identificador de la aplicación, visible en <i>Información básica</i> . |
| App Secret FB      | Clave de la aplicación de Facebook, del paso 11.                       |
| Token              | Credencial de la página generada en el paso 10.                        |

Recuadro de Facebook Messenger ya configurado, con la leyenda CONECTADO y el contador 1/1 página.

**Las claves son distintas entre sí.** La clave de Facebook y la de Instagram son dos valores diferentes, aunque pertenezcan a la misma aplicación. Cargar la misma en ambos recuadros hace que uno de los dos canales deje de recibir mensajes.

## 15 Comprobación final

Desde una cuenta ajena a la empresa se envía un mensaje a la página de Facebook y otro por mensaje directo a la cuenta de Instagram. Ambos deben aparecer en la bandeja de Chatter en pocos segundos. Se responde desde Chatter y se verifica que la respuesta llegue al remitente.

## Mantenimiento posterior

**La credencial de Instagram vence a los sesenta días.** Es una condición que impone Meta y aplica a todas las cuentas. Vencida la credencial, Instagram deja de recibir mensajes sin emitir ningún aviso previo. Corresponde renovarla antes del vencimiento repitiendo la generación del paso 8 y actualizando el valor en Chatter. La credencial de Facebook, en cambio, no tiene vencimiento.

Ante cualquier inconveniente durante el procedimiento, o si alguna pantalla difiere de lo aquí descrito —Meta modifica su panel con frecuencia—, corresponde comunicarse con el área de soporte antes de continuar.

Las imágenes de esta guía corresponden a una configuración real, con los identificadores, nombres y credenciales difuminados.