luci

MANUAL DE USO

10 de noviembre de 2026

GUÍA RÁPIDA

Plantillas de WhatsApp

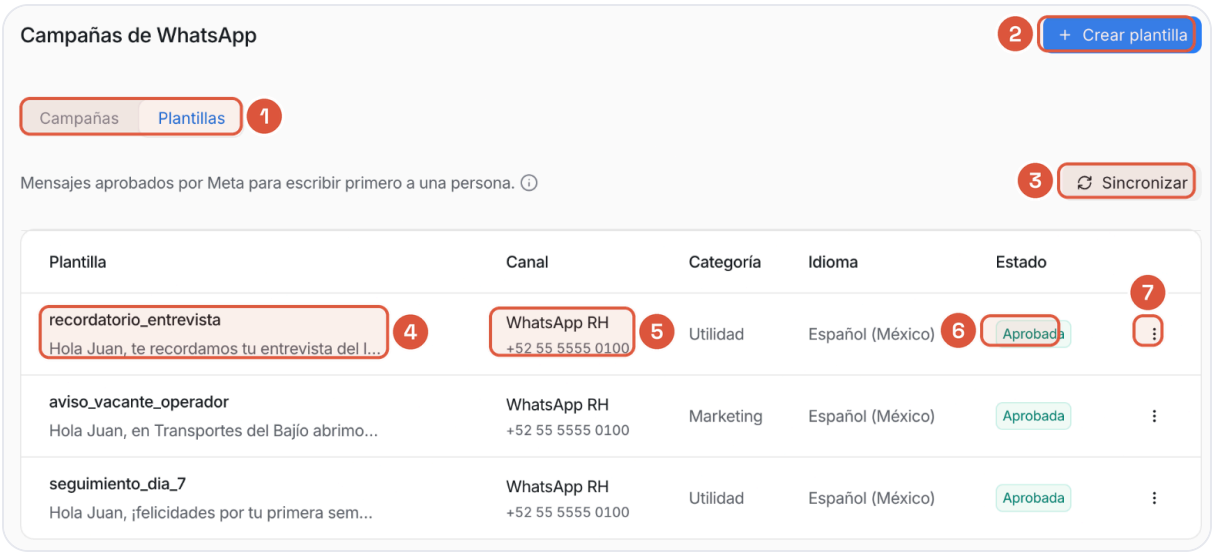
Crea los mensajes que Meta aprueba para escribirle primero a una persona por WhatsApp, sin salir de Luci.

Menú lateral → Campañas → WhatsApp → Plantillas

Las capturas usan datos de ejemplo; tus plantillas y números serán los de tu cuenta.

01 · LISTA DE PLANTILLAS

Tus plantillas y su estado



1 **Campañas y plantillas juntas**
«Campañas» muestra tus envíos; «Plantillas», los mensajes que usan.

2 **Crear plantilla**
Abre el formulario para escribir una y mandarla a Meta (sección 03).

3 **Estado al día**
«Sincronizar» trae de Meta tus plantillas y su estado. La lista también se actualiza sola.

4 **Mensaje como lo verá la persona**
El nombre de la plantilla y su texto, con los ejemplos en lugar de las variables.

5 **Número de origen**
Cada plantilla es de un número. Con varios números, filtra la lista por canal.

6 **Estado de la revisión**
En revisión, Aprobada o Rechazada (con el motivo de Meta debajo). Ver sección 04.

7 **Ver, duplicar o borrar**
En «···». Un clic en el renglón también abre «Ver».

02 · PARA QUÉ SIRVEN

El primer mensaje siempre es una plantilla

WhatsApp solo deja iniciar una conversación, o retomarla después de 24 horas sin respuesta, con una plantilla aprobada por Meta.

01
Campañas y encuestas
Las usan las campañas y, en Luci Talento, el primer mensaje de las encuestas de seguimiento y la cartera de talento.

02
Solo API oficial
Aplica a los números de WhatsApp API oficial. Los conectados por código QR no usan plantillas.

03
Solo administradores
Solo un administrador ve «Campañas» y puede crear, duplicar o borrar plantillas.

03 · CREAR UNA PLANTILLA

Escríbela y mándala a revisión



1. **Canal**
   Primero, el número donde vivirá la plantilla.
2. **Nombre**
   Para identificarla; la persona no lo ve. Minúsculas, números y guion bajo, p. ej. recordatorio_entrevista.
3. **Categoría e idioma**
   «Utilidad»: avisos de algo que la persona ya tiene contigo. «Marketing»: promociones e invitaciones.
4. **Mensaje con variables**
   «+ Variable» agrega {{1}}, {{2}}... donde está el cursor, para datos que cambian, como el nombre.
5. **Ejemplos para Meta**
   Un ejemplo por variable, p. ej. «Juan». Solo sirven para la revisión.
6. **Vista previa**
   Así le llegará a la persona, con tus ejemplos.
7. **Enviar a revisión**
   La manda a Meta y queda «En revisión». Tarda de minutos a 24 horas.

04 · REGLAS DE META

Lo que Meta revisa

Inicio y final
El mensaje no empieza ni termina con una variable. Una variable seguida solo de un punto también cuenta como final.

Variables
En orden, desde {{1}}. Agrégalas con «+ Variable», cada una con su ejemplo.

Nombre
Solo minúsculas, números y guion bajo. No se repite con el mismo idioma en el mismo número.

Categoría
Debe corresponder al mensaje. Meta puede cambiarla y cobra distinto cada una.

Luci revisa estas reglas antes de enviar y marca en rojo lo que falta.

05 · ESTADOS

Qué significa cada estado

En revisión
Meta la está revisando; todavía no se puede usar.

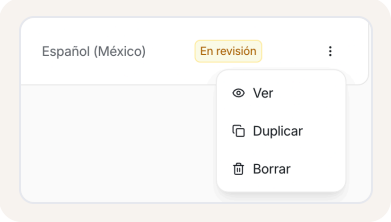
Aprobada
Lista para usarse en campañas, encuestas y conversaciones.

Rechazada
Meta no la aceptó; el motivo aparece debajo del estado.

Pausada o Deshabilitada
Meta la detuvo y por ahora no se puede enviar.

06 · PASO A PASO

Corregir, borrar y usar en una encuesta



Corregir una plantilla rechazada

1. Lee el motivo debajo del estado.
2. «···» → «Duplicar»: se abre con los mismos datos y el nombre <nombre>_copia.
3. Corrige y da «Enviar a revisión».

Borrar una plantilla

1. «···» → «Borrar» y confirma con «Eliminar».
2. Se borra en Meta y ya no se puede enviar.
3. Si estaba aprobada, Meta no deja usar el mismo nombre durante 30 días.

Usarla en una encuesta (Luci Talento)

1. En la encuesta de seguimiento, abre el envío y elige la plantilla aprobada.
2. Asigna cada variable a «Nombre» o «Empresa».
3. ¿No la tienes? «Crear plantilla» abre este formulario en otra pestaña.
4. Las preguntas siguientes no llevan plantilla: el agente de IA las hace en la conversación.

¿Dudas o algo se ve distinto?

Escríbenos a hola@luci.mx. Este manual se actualiza cuando cambia la pantalla.

luci

hola@luci.mx · luci.mx