

ENTREGABLE 2.4

Ecosistema Multicanal WhatsApp y Meta

Arquitectura, cumplimiento y estrategia de canal
Levantamiento del ecosistema WhatsApp Business y Meta

Cliente	SUSUERTE S.A.
Proyecto	Excelencia Operativa CX 8.0
Entregable	2.4 — Ecosistema multicanal WhatsApp y Meta
Elaborado por	DesarrollAndo SAS
Fecha	Julio de 2026
Versión	1.0
Clasificación	Confidencial

Contenido

1. Introducción.....	4
1.1 Propósito.....	4
1.2 Alcance.....	4
1.3 Definiciones.....	4
2. Estado actual del ecosistema.....	5
2.1 Portfolios comerciales.....	5
2.2 Operación de la línea de servicio al cliente.....	5
2.3 Hallazgos.....	6
3. Marco normativo de Meta.....	7
3.1 Fuente.....	7
3.2 Clasificación de SUSUERTE.....	7
3.3 Colombia es un país autorizado.....	7
3.4 Actividades que no requieren autorización.....	7
3.5 Actividades que sí requieren autorización.....	8
3.6 Requisitos adicionales del vertical regulado.....	8
4. Análisis de aplicabilidad.....	9
4.1 Por caso de uso.....	9
4.2 Consideración sobre las consultas de resultados.....	9
4.3 Conclusión preliminar.....	9
5. Arquitectura recomendada.....	11
5.1 Criterio de consolidación.....	11
5.2 Arquitectura objetivo.....	11
5.3 Justificación de la separación por número.....	11
6. Plan de acción.....	12
6.1 Secuencia.....	12
6.2 Sobre la solicitud de autorización promocional.....	12
7. Prevención de restricciones.....	13
7.1 Cómo restringe Meta.....	13
7.2 Prácticas que preservan la calificación.....	13
7.3 Prácticas que deben evitarse.....	13
7.4 Monitoreo.....	13
8. Estado de validación y próximos pasos.....	15
8.1 Escalamiento en curso.....	15
8.2 Acciones ejecutables sin esperar la respuesta.....	15
8.3 Validación de este documento.....	15
8.4 Referencias.....	15

Control de versiones

Versión	Fecha	Autor	Descripción
1.0	Julio 2026	DesarrollAndo SAS	Versión inicial para revisión y aprobación de SUSUERTE.

Aprobaciones

Rol	Nombre	Fecha	Firma
Líder técnico — SUSUERTE			
Coordinación de SAC — SUSUERTE			
Dirección de proyecto — DesarrollAndo			

1. Introducción

1.1 Propósito

Este documento presenta el levantamiento del ecosistema de WhatsApp Business y Meta de SUSUERTE S.A., el análisis de su cumplimiento frente a las políticas vigentes de la plataforma, y la arquitectura multicanal recomendada. Constituye el Entregable 2.4 del proyecto de Excelencia Operativa CX 8.0.

El análisis atiende una preocupación expresada de forma explícita por el equipo de SUSUERTE: el riesgo de restricción o bloqueo de sus líneas de WhatsApp por operar en el sector de juegos de suerte y azar.

1.2 Alcance

- Inventario de los portfolios comerciales y de las líneas de WhatsApp activas.
- Análisis de la política de mensajería de WhatsApp Business aplicable al sector de juegos de suerte y azar.
- Determinación de qué casos de uso requieren autorización previa de Meta y cuáles no.
- Arquitectura multicanal recomendada y plan de consolidación.
- Estrategia de prevención de restricciones.

Sobre el estado de la validación. El análisis de este documento se fundamenta en la política publicada oficialmente por Meta. Desarrollando, en su condición de Business Provider oficial de Meta, escaló de forma adicional una consulta al equipo de soporte para obtener confirmación específica sobre el caso de SUSUERTE. A la fecha de emisión no se ha recibido respuesta. No se ejecutará ninguna migración hasta contar con ella.

1.3 Definiciones

Término	Definición
Portfolio comercial	Entidad de Meta Business que agrupa los activos digitales de una organización: páginas, cuentas publicitarias, números de WhatsApp y catálogos.
Verificación del negocio	Proceso mediante el cual Meta confirma la existencia legal de la organización propietaria del portfolio.
WABA	WhatsApp Business Account. Cuenta que agrupa los números de teléfono habilitados para la API de WhatsApp Business.
Business Provider	Socio autorizado por Meta para proveer acceso a la API de WhatsApp Business y gestionar la operación de sus clientes.
Vertical regulado	Categoría de negocio sujeta a condiciones particulares en la política de mensajería. El juego de azar es uno de ellos.
Calificación de calidad	Nivel asignado por Meta a un número según la reacción de los usuarios. Determina los límites de mensajería aplicables.

2. Estado actual del ecosistema

2.1 Portfolios comerciales

SUSUERTE opera actualmente con dos portfolios comerciales independientes en Meta Business, cada uno con un número de WhatsApp asociado y con estados de verificación distintos.

Atributo	Portfolio 1	Portfolio 2
Nombre	Susuerte 2026	Susuerte
Identificador	1381814683647592	2027024197749823
Verificación	Verificado ante Meta	Sin verificar
Nombre legal	Susuerte	Susuerte
Sitio web	susuerte.com	susuerte.com
Número asociado	+57 320 665 7032	+57 310 497 9379
Uso del número	Pruebas de ventas, gestionado por el equipo interno.	Servicio al Cliente. Línea productiva.
Publicidad	Pauta activa en Meta Ads	Sin actividad publicitaria
Automatización	Sin flujo configurado	Menú conversacional de 9 opciones

2.2 Operación de la línea de servicio al cliente

La línea +57 310 497 9379 opera con un menú conversacional que atiende nueve tipos de consulta. Su distribución revela que la atención de PQRSF es uno de varios servicios y no el volumen predominante.

Opción	Consulta	Naturaleza
1	Fechas de pago de subsidios del Gobierno	Información pública
2	Fechas de pago de subsidio de CONFA	Información pública
3	Solicitar certificado de retención	Trámite administrativo
4	Vacantes disponibles para trabajar en SUSUERTE	Información corporativa
5	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones	Atención al cliente — PQRSF
6	Solicitar certificado laboral	Trámite administrativo
7	Hablar con un agente	Escalamiento a atención humana
8	Últimos resultados de loterías y juegos de azar	Información de producto
9	Consultar si mi colilla es ganadora	Información de producto

Siete de las nueve opciones corresponden a atención al cliente, trámites administrativos e información corporativa. Las dos restantes entregan información sobre resultados de juegos ya realizados, a solicitud del usuario. Ninguna promueve la compra de productos de azar.

2.3 Hallazgos

Hallazgo	Descripción	Severidad
Operación fragmentada	La línea productiva de servicio al cliente reside en un portfolio distinto al que concentra la actividad publicitaria y la verificación.	Alta
Portfolio sin verificar	El portfolio que aloja la línea de servicio al cliente no ha completado la verificación de negocio ante Meta.	Alta
Activo verificado subutilizado	El portfolio verificado, con historial publicitario y credibilidad ante Meta, tiene su número dedicado a pruebas internas.	Media
Ausencia de política de canal	No existe un criterio documentado sobre qué contenido puede enviarse por cada línea ni qué la diferencia.	Media
Conexión oficial confirmada	La línea de servicio al cliente opera sobre la API oficial de WhatsApp Business, según se evidencia en la interfaz de la conversación.	Conforme

3. Marco normativo de Meta

3.1 Fuente

El análisis se fundamenta en la WhatsApp Business Messaging Policy publicada por Meta, en su versión vigente a la fecha de emisión de este documento.

Documento	Referencia
Política de mensajería	WhatsApp Business Messaging Policy — https://business.whatsapp.com/policy
Secciones aplicables	Sección 5: Further Guidance on Regulated Verticals. Sección 6: Additional Requirements for Messages Promoting Online Gambling and Gaming.
Formulario de autorización	https://www.facebook.com/help/contact/1162151368428352
Normas publicitarias	Meta Transparency Center — Online Gambling and Games

3.2 Clasificación de SUSUERTE

SUSUERTE comercializa chance, Baloto y otros juegos de suerte y azar, además de servicios de giros, pagos y recaudos, a través de puntos de venta físicos en el departamento de Caldas. Opera bajo el régimen de juegos de suerte y azar regulado por Coljuegos.

Meta clasifica esta actividad dentro del vertical regulado denominado Real Money Gambling and Gaming. Esta clasificación no implica prohibición: implica que aplican condiciones particulares que dependen del caso de uso de la mensajería.

3.3 Colombia es un país autorizado

La Sección 5 de la política enumera los países en los que se permite la mensajería relacionada con juegos de azar en línea. La lista comprende cinco países.

Australia	Japón	COLOMBIA	México
Perú			

Lectura del hallazgo. Colombia figura de forma explícita entre los países autorizados. La restricción geográfica, que es la más limitante de la política y excluye a la mayoría de los mercados, no aplica a SUSUERTE.

3.4 Actividades que no requieren autorización

La Sección 6 de la política distingue entre las actividades que exigen permiso previo por escrito de Meta y aquellas que no. Se transcriben a continuación las cuatro categorías exentas y su correspondencia con la operación de SUSUERTE.

Actividad exenta según la política	Correspondencia con SUSUERTE	Aplica
Actividad de juego físico con dinero real, o	SUSUERTE opera puntos de venta físicos	Sí

Actividad exenta según la política	Correspondencia con SUSUERTE	Aplica
establecimientos como casinos presenciales y eventos de entretenimiento en ellos.	en 27 municipios de Caldas.	
Loterías estatales o gubernamentales, siempre que el negocio sea directa o exclusivamente responsable de operar la lotería.	SUSUERTE opera bajo concesión del régimen de juegos de suerte y azar regulado por Coljuegos.	Por validar
Promociones de premios que impliquen la compra de un producto a su precio habitual, siempre que el juego en línea no sea el modelo de negocio principal.	Aplicable a promociones sobre productos de venta física.	Sí
Juegos enteramente gratuitos.	No aplica al portafolio actual.	No

3.5 Actividades que sí requieren autorización

La política exige permiso previo por escrito de Meta para enviar mensajes que promuevan juegos de azar en línea. La solicitud se presenta mediante el formulario oficial y debe acompañarse de evidencia de que la actividad se encuentra debidamente licenciada por el regulador correspondiente.

Actividad	Condición
Promoción de juegos de azar en línea	Incluye apuestas, loterías, rifas, juegos de casino, bingo y torneos con premio de valor monetario.
Juegos con valor monetario	Cuando algo de valor monetario forma parte de la entrada o del premio.
Promociones de juego	Aun cuando no exista la posibilidad de jugar dentro de la propia conversación de WhatsApp.

3.6 Requisitos adicionales del vertical regulado

Con independencia de si se requiere autorización, la Sección 5 impone condiciones a toda organización que mensajee sobre un vertical regulado:

Requisito	Implicación para SUSUERTE
Uso exclusivo de la Plataforma	Está prohibido mensajear sobre verticales regulados desde la aplicación WhatsApp Business. Debe emplearse la WhatsApp Business Platform, que es la vía actual.
Sin funciones de comercio	No pueden ofrecerse catálogos ni pagos dentro de WhatsApp para productos del vertical regulado.
Restricción de edad	Ningún mensaje del vertical regulado puede dirigirse a personas menores de 18 años. Debe existir un control técnico u organizativo que lo garantice.
Licencias vigentes	Deben mantenerse las licencias, permisos y registros exigidos. La expiración obliga a suspender la mensajería de inmediato.
Restricción geográfica	No pueden enviarse mensajes del vertical regulado a usuarios fuera de los países permitidos.
Cumplimiento local	La operación debe ajustarse a la normativa colombiana aplicable y a los códigos del sector.

4. Análisis de aplicabilidad

4.1 Por caso de uso

La política no clasifica a las organizaciones sino a los mensajes que envían. Una misma empresa puede tener casos de uso exentos y casos de uso que requieren autorización. El análisis se realiza por caso de uso.

Caso de uso	Descripción	Clasificación	Requiere permiso
PQRSF	Recepción, clasificación, gestión y respuesta de peticiones, quejas y reclamos.	Atención al cliente	No
Soporte a vendedoras	Atención de solicitudes operativas y técnicas de los puntos de venta.	Soporte a la red	No
Trámites administrativos	Certificados laborales, certificados de retención, vacantes.	Servicio administrativo	No
Información de subsidios	Fechas de pago de subsidios del Gobierno y de CONFA.	Información pública	No
Consulta de resultados	Resultados de sorteos ya realizados, a solicitud del usuario.	Información de producto	Por validar
Verificación de premio	Consulta sobre si una colilla resultó ganadora, a solicitud del usuario.	Información de producto	Por validar
Campañas de venta	Mensajes que promuevan la compra de chance, Baloto u otros productos de azar.	Promoción	Sí

4.2 Consideración sobre las consultas de resultados

Las opciones 8 y 9 del menú conversacional entregan información sobre sorteos ya realizados. Existen dos lecturas posibles de la política respecto de este caso de uso:

- **Lectura restrictiva.** La política considera promoción de juego cualquier mensaje relacionado, incluso sin oportunidad de jugar dentro de la conversación. Bajo esta lectura, la consulta de resultados requeriría autorización.
- **Lectura funcional.** El mensaje es iniciado por el usuario, informa sobre un hecho ya ocurrido y no induce a una nueva compra. Bajo esta lectura, corresponde a servicio al cliente sobre un producto ya adquirido.

Recomendación. Esta es precisamente la ambigüedad que motivó el escalamiento a soporte de Meta. Mientras no se obtenga respuesta, se recomienda mantener estos flujos únicamente como respuesta a una consulta iniciada por el usuario, sin envío proactivo y sin invitación a nuevas compras.

4.3 Conclusión preliminar

Con fundamento en la política publicada:

1. La operación de PQRSF, soporte a la red y trámites administrativos corresponde a atención al cliente y no está sujeta a autorización previa de Meta.

2. Colombia se encuentra entre los cinco países autorizados para mensajería del vertical, lo que elimina la restricción más limitante.
3. La operación de puntos de venta físicos figura de forma explícita entre las actividades exentas de la Sección 6.
4. Migrar la línea de servicio al cliente al portfolio verificado no incorpora un riesgo regulatorio nuevo: el caso de uso permanece invariable.
5. Las campañas de venta de productos de azar sí requieren autorización previa, que debe tramitarse antes de habilitarlas.

Alcance de esta conclusión. Es una conclusión fundada en la política publicada, no una confirmación de Meta sobre el caso particular de SUSUERTE. La ejecución de la migración queda condicionada a la respuesta del escalamiento en curso.

5. Arquitectura recomendada

5.1 Criterio de consolidación

La fragmentación actual entre dos portfolios no aporta protección alguna y sí genera desventajas concretas: la línea productiva opera sin verificación, la reputación construida mediante la actividad publicitaria no beneficia a la línea de atención, y la administración se duplica.

Se recomienda consolidar la operación en el portfolio verificado, manteniendo la separación por caso de uso a nivel de número telefónico y no a nivel de portfolio.

5.2 Arquitectura objetivo

Portfolio: Susuerte 2026 (verificado ante Meta)
ID: 1381814683647592

- Número 1 · Servicio al Cliente
 - PQRSF, trámites, información
 - Agente IA de texto (Flow)
 - Integración con el sistema PQRSF
- Número 2 · Soporte a la red de vendedoras
 - Solicitudes operativas y técnicas
 - Integración con el sistema de tickets
- Número 3 · Ventas y campañas [requiere autorización]
 - Sujeto a la autorización de la Sección 6
- Cuenta publicitaria · Meta Ads (activa)
- Canales adicionales · Instagram · Facebook · Webchat

5.3 Justificación de la separación por número

Línea	Propósito	Beneficio de la separación
Servicio al Cliente	PQRSF, trámites e información al cliente final.	La calificación de calidad no se ve afectada por mensajería promocional. Es la línea de mayor exposición regulatoria ante la SIC.
Soporte a la red	Atención a vendedoras de puntos de venta.	Audiencia interna con expectativas y volumen distintos. Permite medir su desempeño de forma diferenciada.
Ventas y campañas	Promoción de productos, sujeta a autorización.	Aísla el riesgo: una eventual restricción sobre esta línea no compromete la atención al cliente.

Principio de aislamiento. Separar por número, y no por portfolio, permite que un eventual problema de calidad o una restricción en la línea promocional no afecte a la línea de atención, que es la que soporta obligaciones legales de respuesta.

6. Plan de acción

6.1 Secuencia

#	Acción	Detalle	Estado
1	Obtener confirmación de Meta	Respuesta al escalamiento presentado por Desarrollando en su condición de Business Provider.	En curso
2	Migrar la línea de atención	Trasladar el número +57 310 497 9379 al portfolio verificado Susuerte 2026.	Bloqueado por 1
3	Reasignar el número de pruebas	Destinar +57 320 665 7032 a la línea de soporte a la red de vendedoras.	Bloqueado por 2
4	Documentar la política de canal	Definir por escrito qué contenido corresponde a cada línea y qué está prohibido.	Ejecutable ya
5	Solicitar autorización promocional	Tramitar el permiso de la Sección 6 aportando la licencia de Coljuegos.	Ejecutable ya
6	Integrar el agente de texto	Conectar el agente conversacional al sistema PQRSF sobre la línea consolidada.	Requiere API (2.2)

6.2 Sobre la solicitud de autorización promocional

SUSUERTE mantiene actividad publicitaria vigente en Meta Ads desde el portfolio verificado. Este antecedente resulta favorable para la solicitud: Meta ya dispone de visibilidad sobre la existencia legal, la actividad y la naturaleza regulada de la operación.

Elemento	Requisito
Formulario	https://www.facebook.com/help/contact/1162151368428352
Evidencia de licencia	Documento que acredite la concesión ante Coljuegos, vigente a la fecha de la solicitud.
Razón social	Denominación legal completa, coincidente con la registrada en el portfolio.
Sitio web	URL donde la actividad regulada resulte visible.
Países de destino	Colombia.
Idioma	La documentación de soporte debe presentarse en inglés.
Revisión	Manual por parte de Meta. El tiempo de respuesta es variable y puede requerirse documentación adicional.

Recomendación de secuencia. La solicitud de autorización promocional puede tramitarse en paralelo, sin esperar la resolución del escalamiento. Son procesos independientes: uno habilita un caso de uso nuevo, el otro confirma la interpretación sobre un caso de uso ya existente.

7. Prevención de restricciones

7.1 Cómo restringe Meta

La política establece que Meta puede limitar o retirar el acceso a los servicios de WhatsApp Business cuando una organización recibe volúmenes significativos de retroalimentación negativa, incumple los términos, o cuando así lo determine para preservar la calidad de la experiencia en la plataforma.

El mecanismo operativo es la calificación de calidad del número. Cuando los usuarios bloquean o reportan a un negocio de forma sostenida, la plataforma reduce los límites de mensajería aplicables. La restricción, por tanto, no proviene únicamente del contenido: proviene de la reacción de los usuarios.

7.2 Prácticas que preservan la calificación

Práctica	Aplicación
Consentimiento previo	Solo se contacta a quien haya facilitado su número y otorgado permiso para recibir mensajes. Debe conservarse el registro del consentimiento.
Consentimiento por categoría	Obtener permisos diferenciados para atención y para promoción. Quien acepta recibir información sobre su PQR no está aceptando publicidad.
Salida sencilla	Instrucciones claras para dejar de recibir mensajes, y atención inmediata de esas solicitudes.
Escalamiento a persona	La política exige que la automatización ofrezca vías claras de escalamiento a un agente humano. El menú actual ya incluye la opción 7, lo que constituye cumplimiento.
Ventana de 24 horas	Fuera de ese lapso solo pueden enviarse plantillas aprobadas. Las respuestas libres se limitan a la ventana abierta por el usuario.
Perfil completo	Datos de contacto, dirección y sitio web actualizados en el perfil de la cuenta.
Control de edad	Mecanismo que impida dirigir mensajes del vertical regulado a menores de 18 años.

7.3 Prácticas que deben evitarse

Práctica	Consecuencia
Mensajería masiva sin consentimiento	Es la causa más frecuente de deterioro de la calificación y de restricción del número.
Promoción desde la línea de atención	Compromete la calificación de la línea que soporta obligaciones legales de respuesta.
Funciones de comercio	Están prohibidas para el vertical regulado. Su uso constituye incumplimiento directo.
Conexiones no oficiales	Cualquier conector ajeno a la API oficial vulnera los términos de servicio.
Uso de la aplicación WhatsApp Business	La política prohíbe mensajear sobre verticales regulados desde la aplicación. Debe emplearse la Plataforma.
Ignorar solicitudes de baja	Genera reportes de usuario, que es el insumo directo del deterioro de la calificación.

7.4 Monitoreo

Indicador	Fuente	Umbral de atención
Calificación de calidad	Meta Business Suite, por número	Cualquier descenso desde el nivel alto

Indicador	Fuente	Umbral de atención
Límite de mensajería	Meta Business Suite	Reducción del límite asignado
Tasa de bloqueo	Meta Business Suite	Tendencia creciente sostenida
Plantillas rechazadas	Gestor de plantillas	Rechazos reiterados por la misma causa
Reportes de usuario	Meta Business Suite	Cualquier incremento respecto de la línea base

Responsabilidad del monitoreo. En su condición de Business Provider, DesarrollAndo monitorea de forma continua la calificación de calidad de las líneas bajo su gestión y notifica cualquier deterioro antes de que derive en una restricción.

8. Estado de validación y próximos pasos

8.1 Escalamiento en curso

Elemento	Detalle
Estado	Escalamiento presentado. Respuesta pendiente.
Responsable	Desarrollando SAS, en su condición de Business Provider oficial de Meta.
Objeto de la consulta	Confirmación de que la operación de servicio al cliente y PQRSF de SUSUERTE no requiere autorización previa, y de la clasificación aplicable a las consultas de resultados.
Base del análisis actual	Política publicada oficialmente por Meta, secciones 5 y 6.
Compromiso	No se ejecutará migración ni cambio de arquitectura hasta contar con la respuesta.

8.2 Acciones ejecutables sin esperar la respuesta

- Documentar la política de canal: qué contenido corresponde a cada línea y qué está prohibido en cada una.
- Tramitar la solicitud de autorización promocional, aportando la licencia de Coljuegos.
- Establecer el monitoreo periódico de la calificación de calidad de las líneas activas.
- Revisar los flujos conversacionales de las opciones 8 y 9 para asegurar que operan únicamente a solicitud del usuario.
- Verificar que el mecanismo de consentimiento y el registro de las bajas se encuentran operativos.

8.3 Validación de este documento

Se solicita al equipo de SUSUERTE validar los siguientes puntos:

- La correspondencia entre la naturaleza jurídica de la concesión de SUSUERTE y la categoría de lotería estatal o gubernamental prevista en la Sección 6.
- La vigencia de la licencia ante Coljuegos y la disponibilidad del documento de soporte.
- La distribución de casos de uso por línea propuesta en la sección 5.
- La existencia de un control que impida dirigir mensajería del vertical regulado a menores de 18 años.
- La decisión sobre el tratamiento de las consultas de resultados mientras se obtiene la respuesta de Meta.

8.4 Referencias

Documento	Enlace
WhatsApp Business Messaging Policy	https://business.whatsapp.com/policy
Formulario de autorización	https://www.facebook.com/help/contact/1162151368428352

Documento	Enlace
Meta Transparency Center	transparency.meta.com/policies/ad-standards/restricted-goods-services/gambling-games/
Términos de WhatsApp Business	https://www.whatsapp.com/legal/business-terms