

Solucionar conversaciones bloqueadas por ManyChat: conectar Instagram con Facebook y dar el control a ZeroChats

Objetivo

Que la IA de ZeroChats vuelva a responder en las conversaciones de Instagram que ManyChat (u otra app) se ha quedado. La solución es conectar Instagram a ZeroChats con el **inicio de sesión de Facebook** y darle el control de las conversaciones desde tu Página de Facebook.

1. El problema y cómo reconocerlo

Tienes Instagram conectado a ZeroChats con el **inicio de sesión de Instagram** y además usas ManyChat u otra app de mensajes en la misma cuenta. Meta solo deja que **una app** controle cada conversación: si ManyChat se queda con una, la IA de ZeroChats no puede responder en ella. Con el inicio de sesión de Instagram, ZeroChats no puede recuperar ese control; con el de Facebook, sí.

Lo reconoces porque:

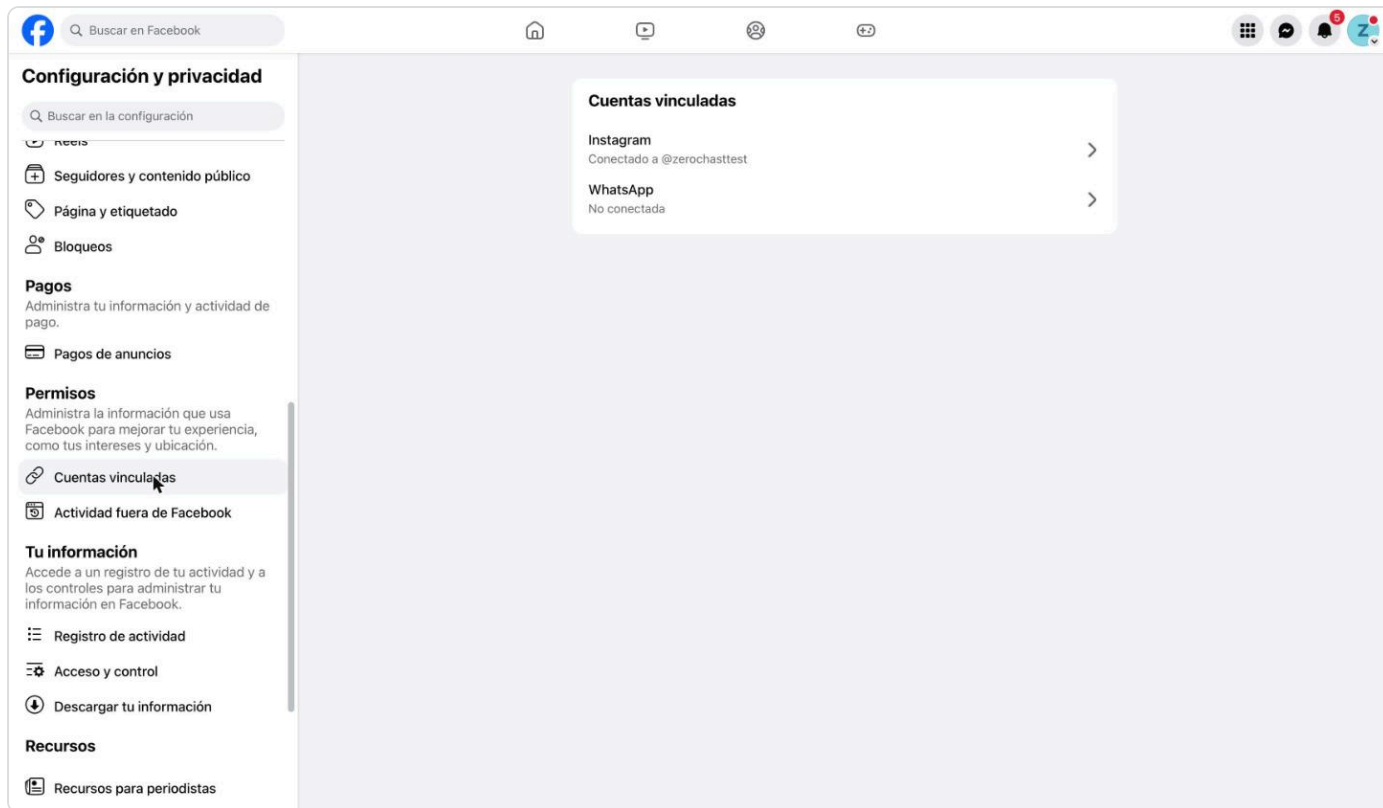
- En el **Dashboard** de ZeroChats aparece el aviso "**Otra herramienta conectada a tu Instagram está bloqueando conversaciones**".
- En **Chats**, los mensajes de la IA en esas conversaciones salen como "**No entregado**".
- La IA **no responde a algunos leads**, normalmente los que llegaron por una automatización de ManyChat.

Cuándo no hace falta: si no usas ninguna otra app de mensajes en tu Instagram y la IA responde bien, no tienes que hacer nada.

Requisitos previos

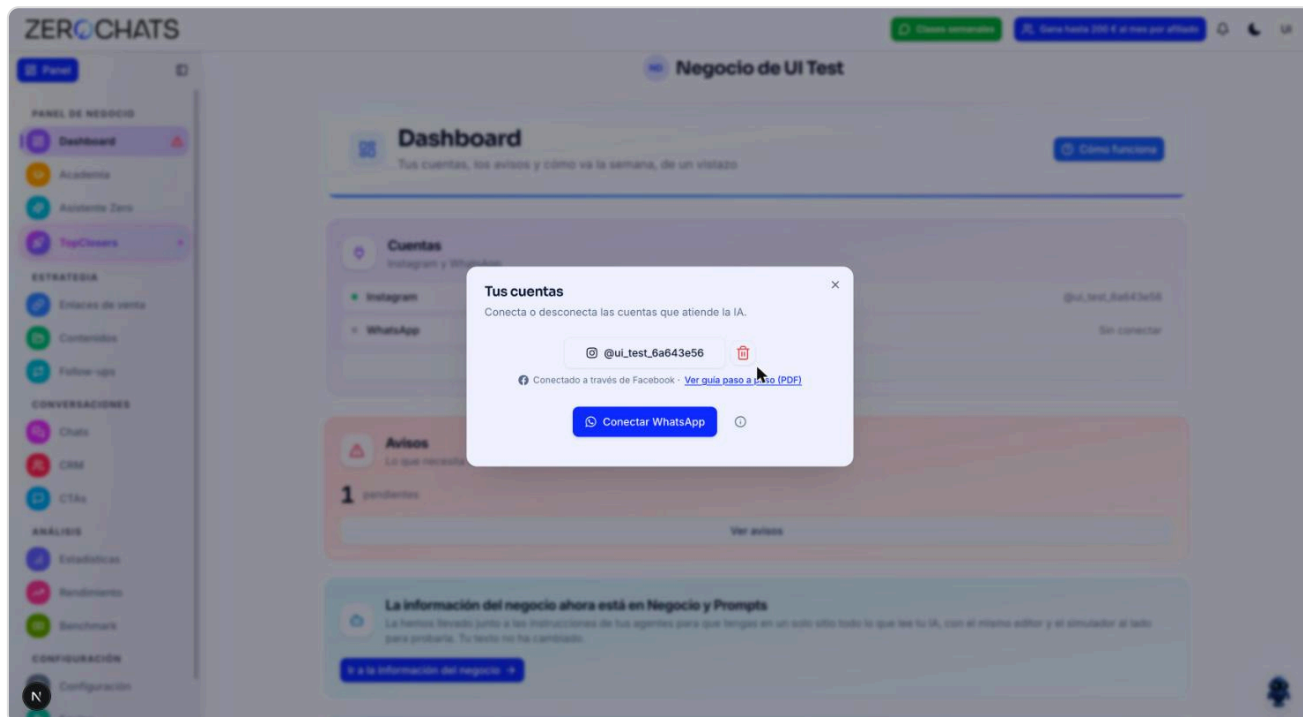
- Cuenta de Instagram **profesional** (de empresa o de creador).
- Esa cuenta de Instagram **vinculada a una Página de Facebook**.
- Ser **administrador** de esa Página (con control total).
- Un ordenador con el navegador (es más fácil que desde el móvil).

Para comprobar que Instagram está vinculado: entra en Facebook como la Página y ve a **Configuración y privacidad** → **Configuración** → **Cuentas vinculadas** (en el menú de la izquierda, dentro de "Permisos"). En **Instagram** tiene que poner "**Conectado a @tucuenta**". Si pone "No conectada", vincúlala primero; si no, no podrás seguir este procedimiento.

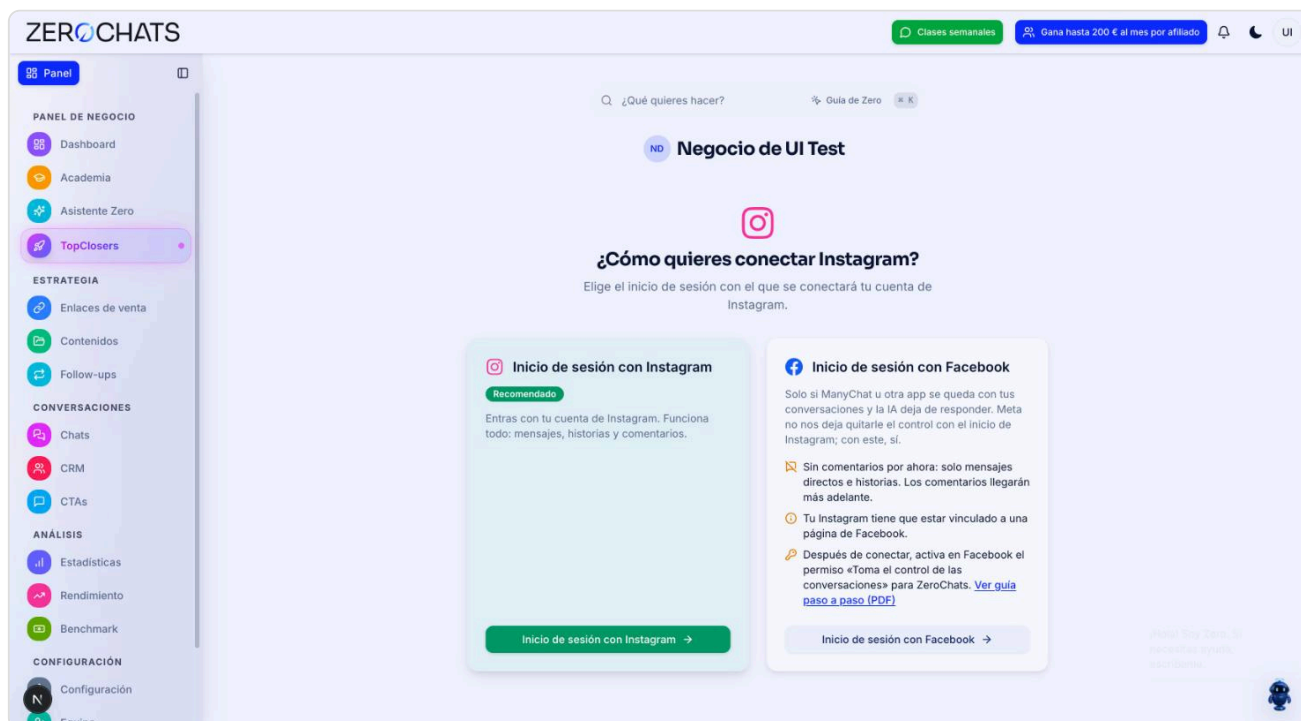


2. La solución: conectar Instagram con Facebook en ZeroChats

1. **Desconecta tu Instagram.** En ZeroChats, entra en **Dashboard** → **Gestionar cuentas**. En la ventana "Tus cuentas", pulsa el **icono de papelera** junto a tu cuenta de Instagram.



2. **Vuelve a conectar eligiendo Facebook.** En la misma ventana pulsa **Enlazar con Instagram**. En "¿Cómo quieres conectar Instagram?" elige **Inicio de sesión con Facebook**.



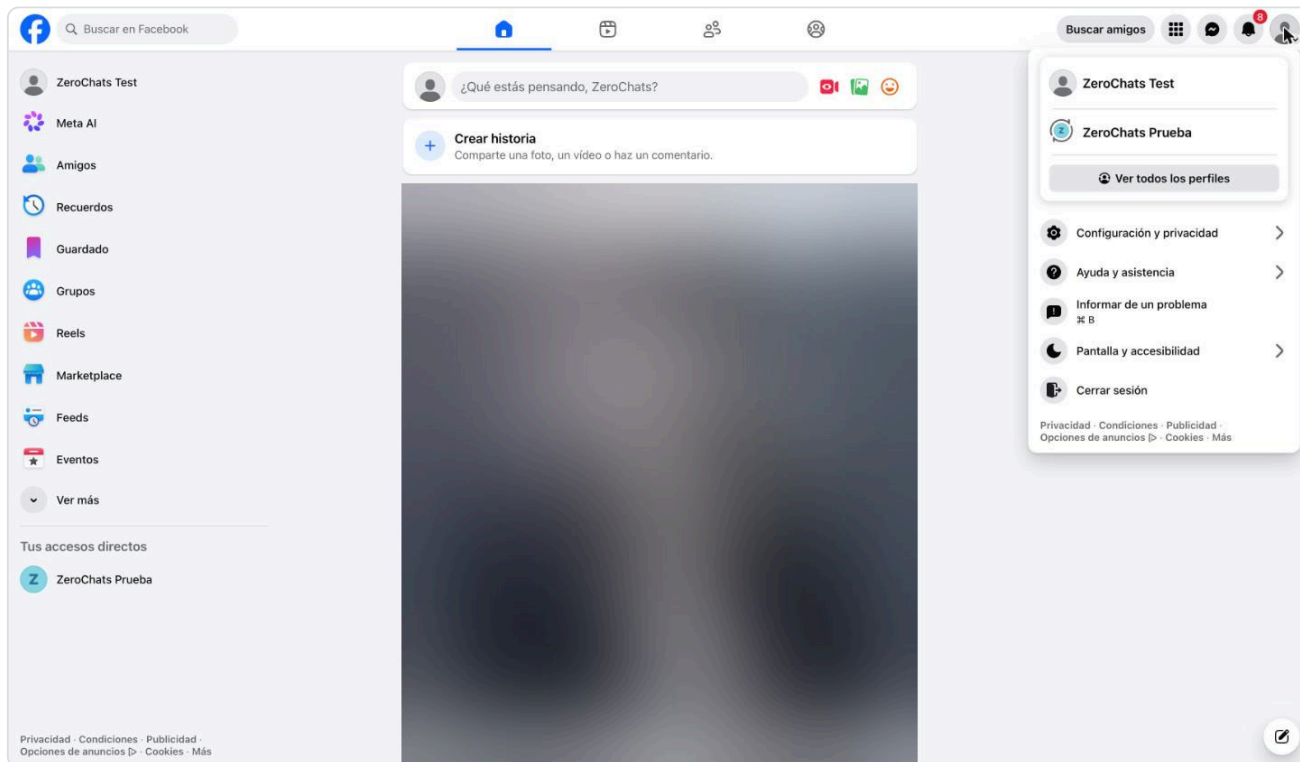
3. **Elige tu Página.** Entra con tu cuenta de Facebook y, cuando te lo pida, elige la **Página de Facebook vinculada a tu Instagram**. Al terminar, en "Tus cuentas" verás **"Conectado a través de Facebook"** bajo tu cuenta.

3. Dar a ZeroChats el control en Facebook

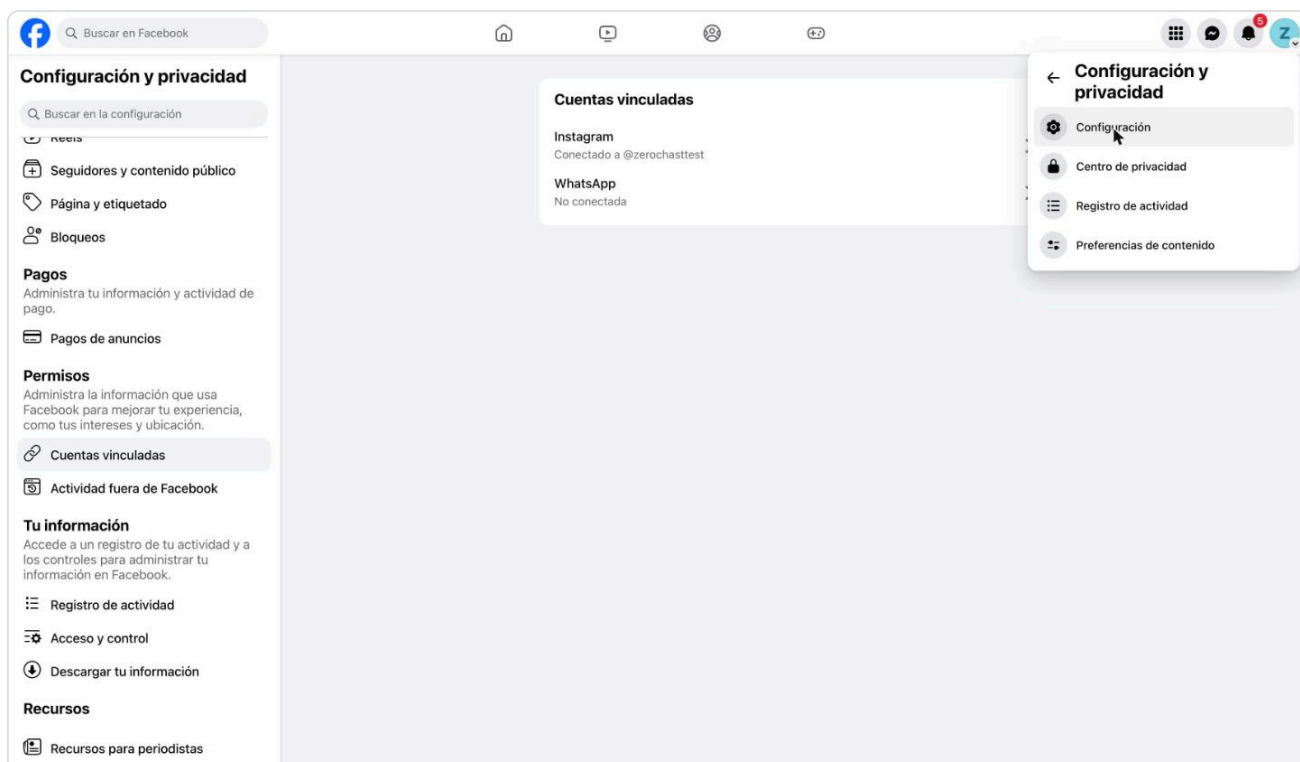
Conectar con Facebook no basta: ahora tienes que decirle a tu Página que ZeroChats es la app que controla las conversaciones de Instagram. Se hace una sola vez.

Parte A: elegir a ZeroChats como app de enrutamiento de Instagram

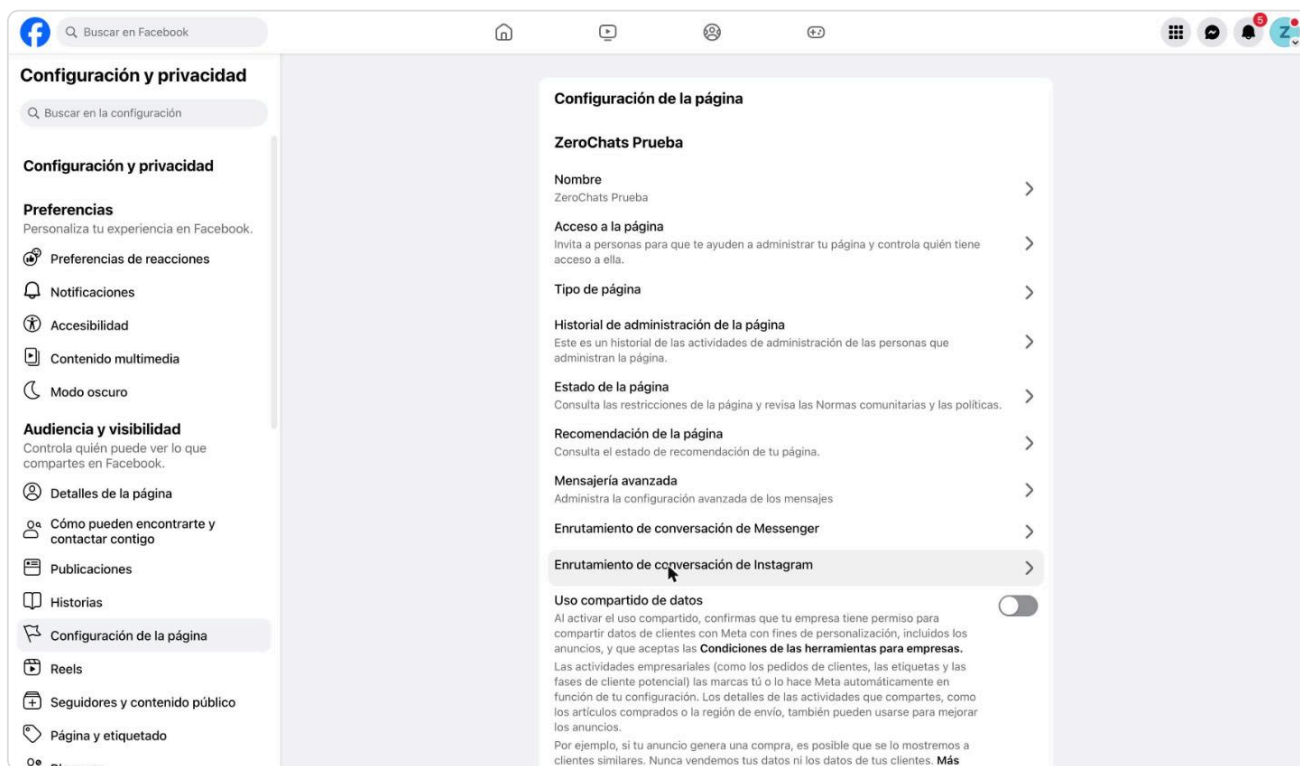
4. **Entra en Facebook y cambia a tu Página.** Abre facebook.com en el ordenador, pulsa tu foto de perfil (arriba a la derecha) y elige tu Página. Verás el aviso "Has cambiado a [tu Página]".



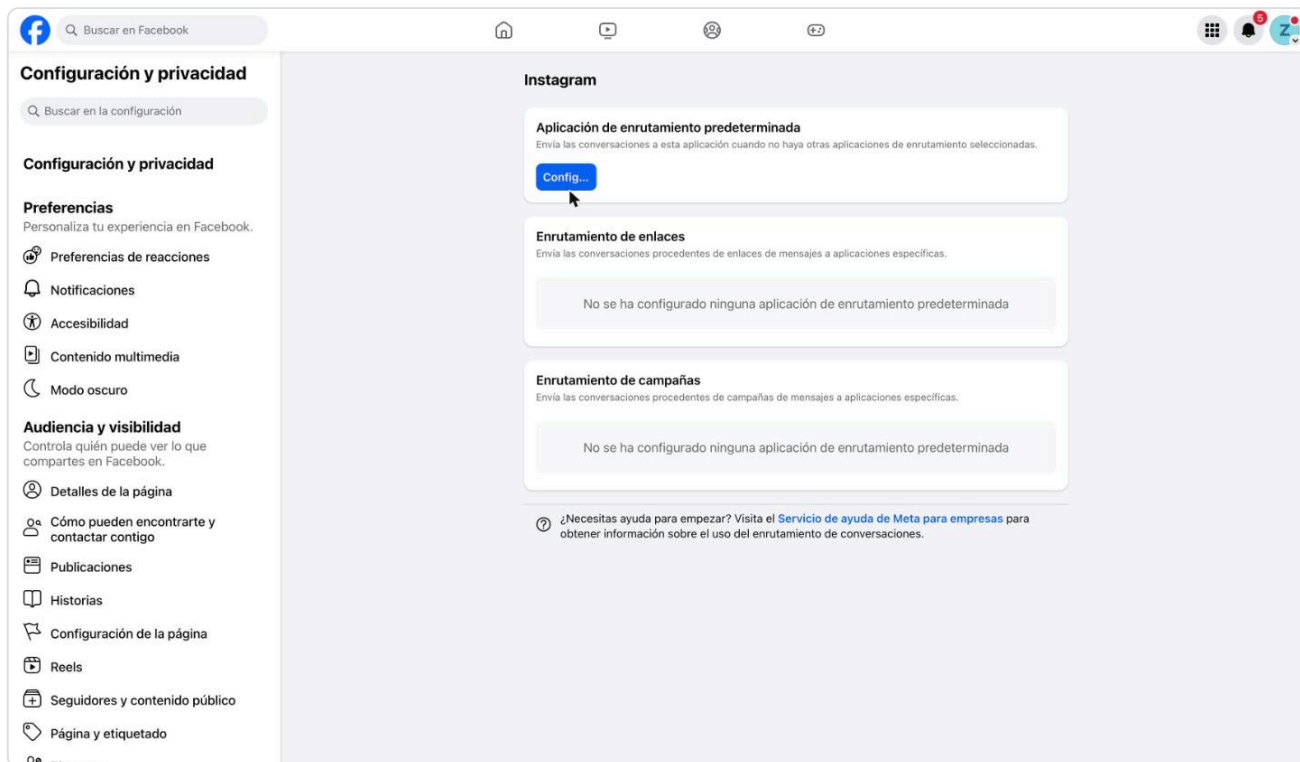
5. **Abre la configuración.** Pulsa otra vez la foto de perfil (ahora la de tu Página) → **Configuración y privacidad** → **Configuración**.



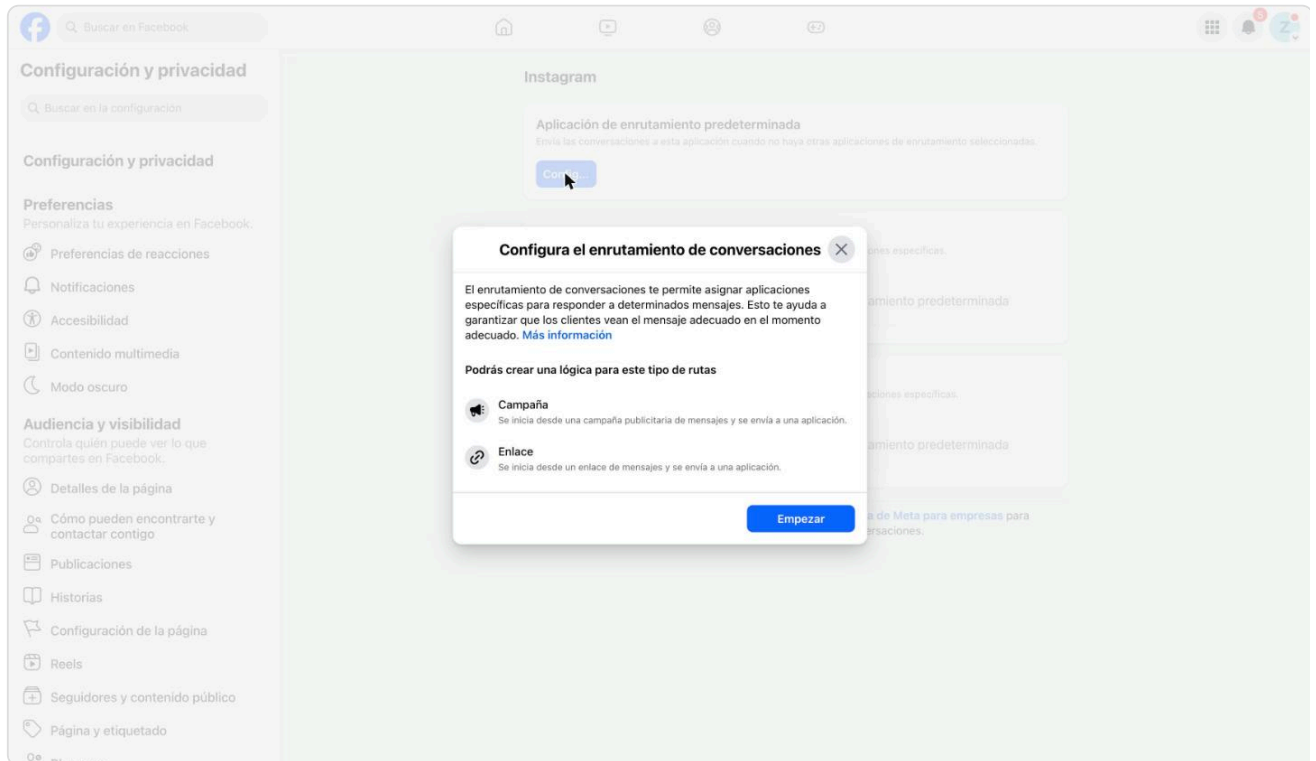
6. **Abre el enrutamiento de Instagram.** En el menú de la izquierda, dentro de "Audiencia y visibilidad", pulsa **Configuración de la página**. En la lista, pulsa **Enrutamiento de conversación de Instagram** (no la de Messenger).



7. **Configura la app predeterminada.** Arriba aparece **Aplicación de enrutamiento predeterminada**. Si no hay ninguna app elegida, pulsa **Configurar**. Si ya hay una (por ejemplo Manychat), pulsa los tres puntos (...) a su derecha y elige **Editar**.

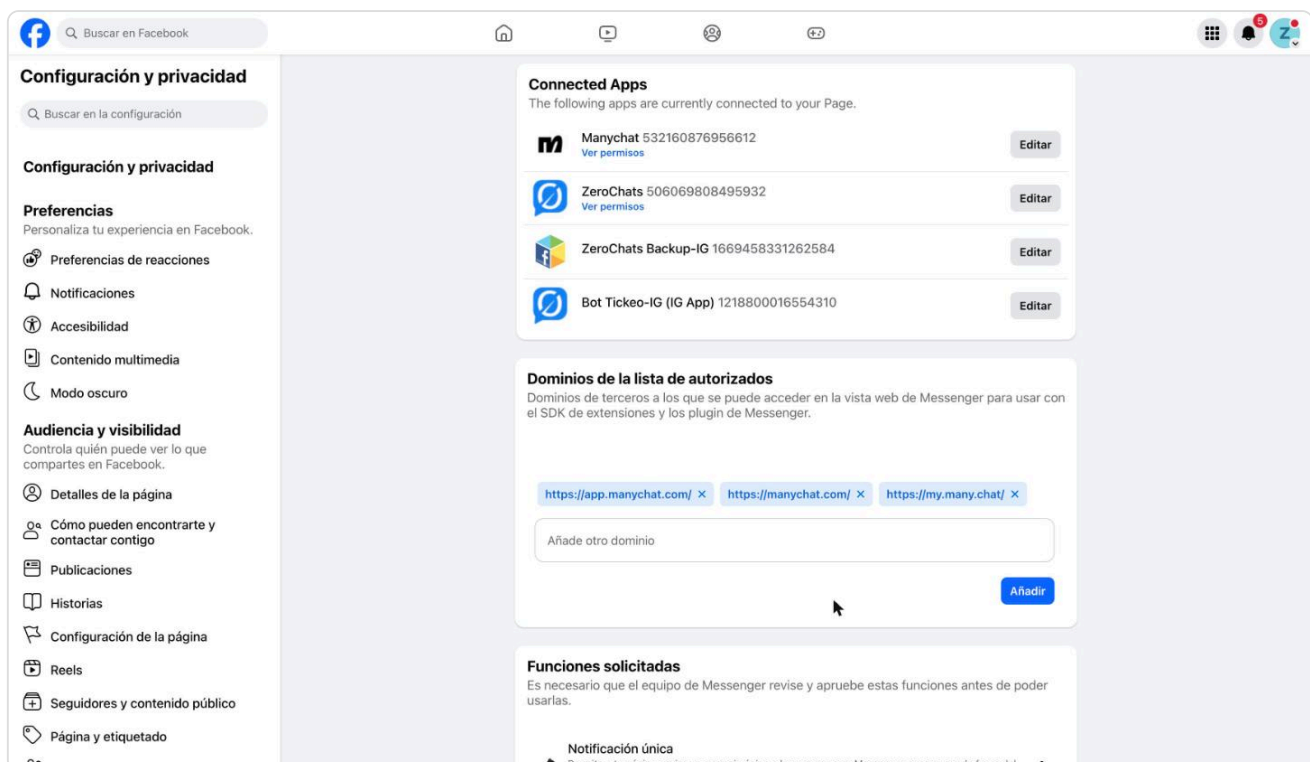


8. **Elige ZeroChats y guarda.** En la ventana "Configura el enrutamiento de conversaciones" pulsa **Empezar**. En el desplegable **Aplicación** elige **ZeroChats** (no "Manychat" ni "Inbox in Meta Business Suite") y pulsa **Guardar**.

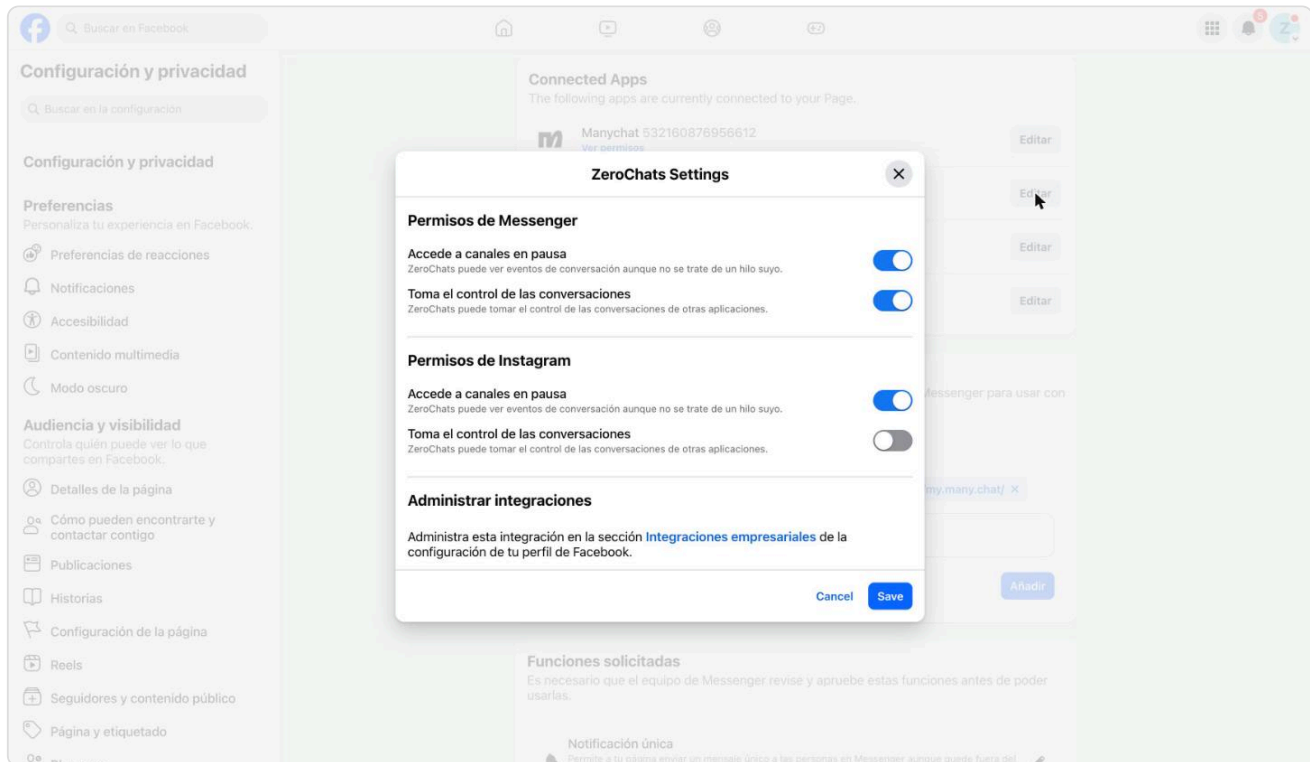


Parte B: dar a ZeroChats el control en Instagram y quitárselo a ManyChat

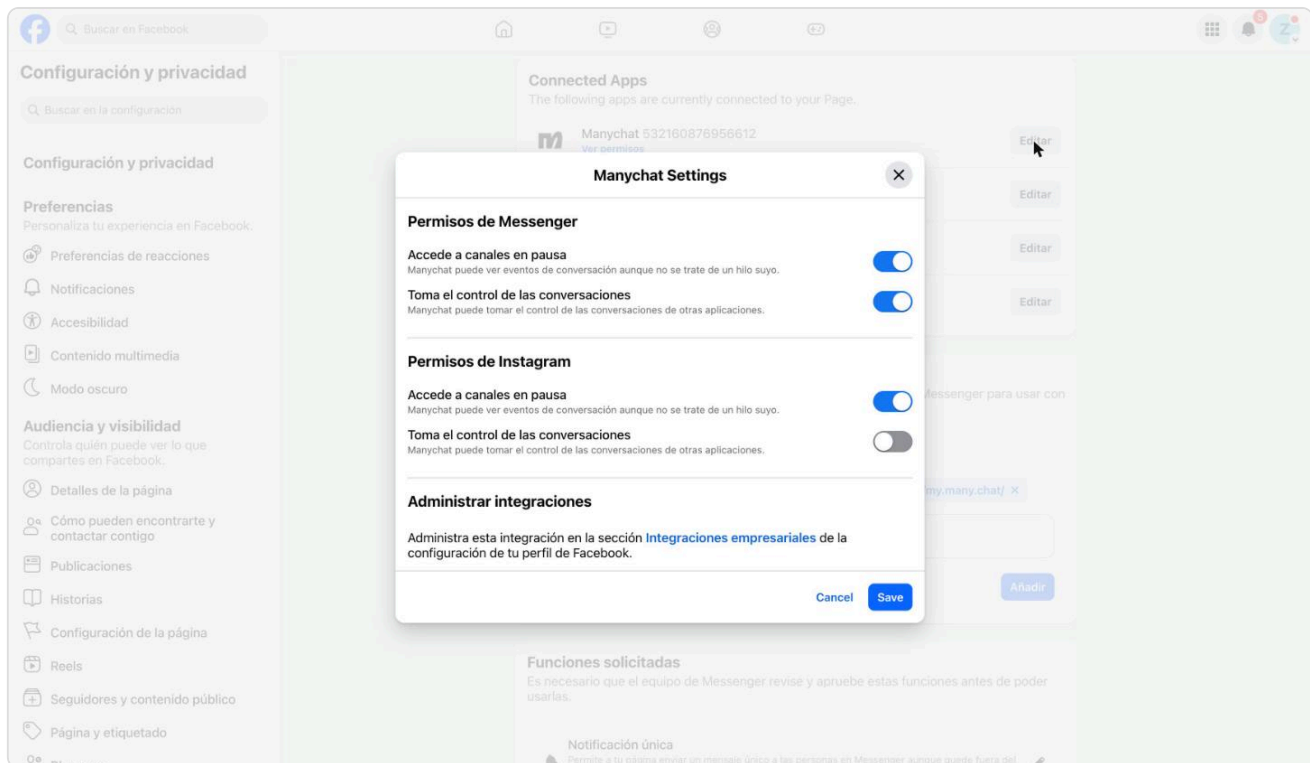
9. **Abre Mensajería avanzada.** Vuelve a **Configuración de la página** y pulsa **Mensajería avanzada**. En **Connected Apps** (Apps conectadas) verás las apps conectadas a tu Página, por ejemplo Manychat y ZeroChats.



10. **Activa el control de ZeroChats en Instagram.** Pulsa **Editar** al lado de ZeroChats. En el bloque **Permisos de Instagram** deja **activados** los dos interruptores: **Accede a canales en pausa** y **Toma el control de las conversaciones** (en la captura este último aún está apagado: hay que encenderlo). Pulsa **Save** (Guardar). El bloque "Permisos de Messenger" es solo para Messenger.



11. **Quita a ManyChat el control en Instagram.** Pulsa **Editar** al lado de Manychat. En **Permisos de Instagram**, deja **desactivado** **Toma el control de las conversaciones** y pulsa **Save**. Así ManyChat no puede quitarle la conversación a ZeroChats. Puedes dejar activado "Accede a canales en pausa".



4. Cómo comprobar que funciona

- ☐ En ZeroChats, **Dashboard** → **Gestionar cuentas** muestra **"Conectado a través de Facebook"** bajo tu cuenta de Instagram.
- ☐ En **Enrutamiento de conversación de Instagram**, la app de enrutamiento predeterminada es **ZeroChats**.
- ☐ En **Mensajería avanzada** → **Permisos de Instagram**: ZeroChats tiene los dos interruptores activados y ManyChat tiene "Toma el control de las conversaciones" desactivado.
- ☐ Desde otra cuenta de Instagram, manda un mensaje directo a tu cuenta. En unos minutos la IA responde y la conversación aparece en **Chats** de ZeroChats.
- ☐ Prueba también con un lead que antes no recibía respuesta: comprueba que ahora la IA contesta.

Problemas comunes

- **No veo "Enrutamiento de conversación de Instagram" o no aparece "Permisos de Instagram"**. La cuenta de Instagram no está vinculada a la Página (revisa Cuentas vinculadas) o no estás usando Facebook como la Página.
- **ZeroChats no aparece en la lista de apps**. No has conectado ZeroChats con "Inicio de sesión con Facebook" usando esta Página. Repite la parte 2 y vuelve aquí.
- **No me deja editar**. Necesitas ser administrador de la Página con control total. Pide acceso a quien la administra.
- **La IA sigue sin responder en conversaciones antiguas**. Los cambios se aplican sobre todo a conversaciones nuevas. Si una conversación concreta sigue bloqueada, escribe a soporte de ZeroChats con el usuario de Instagram del lead.
- **Mis flujos de ManyChat dejaron de enviar mensajes directos**. Es lo esperado si ManyChat ya no controla las conversaciones. Decide qué app responde los DMs: si quieres que sea la IA de ZeroChats, déjalo así.

5. Notas

- **Comentarios**: con la conexión por Facebook, los comentarios **todavía no están disponibles** (solo mensajes directos y respuestas a historias); llegarán más adelante. Mientras tanto, si necesitas automatizar comentarios, déjalos en ManyChat o conecta ZeroChats con "Inicio de sesión con Instagram".
- Meta cambia a menudo los nombres de los menús. Si no encuentras una opción, usa el buscador de la configuración de Facebook y escribe "enrutamiento".