

ZEROCHATS · GUÍA PARA NEGOCIOS

ManyChat y ZeroChats, trabajando juntos en tu Instagram

ManyChat da la bienvenida a tus leads y la IA de ZeroChats sigue la conversación hasta la venta. Esta guía te deja las dos herramientas funcionando a la vez, en cinco pasos que se hacen una sola vez.

15 min

para dejarlo configurado

5 pasos

en Facebook y ManyChat

1 prueba

para confirmar que funciona

Septiembre de 2026 · Si prefieres hacerlo acompañado, nuestro equipo lo hace contigo por videollamada.

¿Te suena alguna de estas situaciones?

- ManyChat manda la bienvenida cuando alguien comenta o responde a una historia, pero **la IA de ZeroChats no contesta a esos leads** (y a otros sí).
- En ZeroChats ves leads con el aviso "**otra aplicación tiene esta conversación**".
- **Desde que conectaste ZeroChats, ManyChat dejó de responder.**
- Todo funcionaba y, de un día para otro, dejó de hacerlo sin que tocaras nada.

Todas tienen el mismo origen y la misma solución, que está en esta guía.

Qué ha pasado

Meta ha cambiado cómo reparte las conversaciones de Instagram cuando una cuenta tiene varias herramientas conectadas. Con el sistema nuevo, Meta puede nombrar a una de ellas "**aplicación por defecto**" y darle la exclusiva de las conversaciones que abre. Si esa aplicación es ManyChat, la IA de ZeroChats recibe los mensajes de esos leads pero Meta no le deja contestarlos.

No has hecho nada mal: es un ajuste nuevo de Meta, y la propia guía de ManyChat recomienda activarlo sin avisar de este efecto. La buena noticia es que se configura en unos minutos y queda estable.

Cómo queda al terminar: ManyChat manda tu bienvenida a quien comenta, responde a una historia o te sigue, y la IA de ZeroChats contesta todo lo que el lead escriba después, en la misma conversación. Cada herramienta hace lo que mejor sabe hacer.

Antes de empezar

- ☐ Acceso a la página de Facebook vinculada a tu Instagram (como administrador).
- ☐ Acceso a tu cuenta de ManyChat.
- ☐ Una cuenta de Instagram que **nunca** haya escrito a tu negocio, para la prueba final (la de un amigo, o una cuenta nueva).

Los cinco pasos

1 Deja Instagram sin "aplicación por defecto" en tu página de Facebook

Entra en **facebook.com** y cambia a usar Facebook **como tu página**: ve al perfil de tu página y pulsa *Cambiar*. Después abre:

Configuración → Configuración de la página → Enrutamiento de conversación de Instagram

En "Aplicación de enrutamiento predeterminada", si aparece Manychat u otra aplicación, abre el menú de los tres puntos y pulsa **Eliminar**.

✓ **Listo cuando:** en esa sección solo queda el botón "Configurar", sin ninguna aplicación.

Si tu Instagram no está vinculado a ninguna página de Facebook, esta pantalla no existe: tu cuenta ya cumple este paso. Sigue con el 2.

2 Conecta ManyChat a Instagram "por Instagram"

En ManyChat: Configuración → Instagram , y baja hasta el final.

- Si ves la fila "*Cambiar la conexión de Instagram → Conéctate a través de Meta*", ya está bien. Déjala como está.
- Si no la ves, pulsa *Eliminar cuenta de Instagram de ManyChat* y vuelve a conectarla eligiendo **Instagram** en la ventana que se abre.

✓ **Listo cuando:** al final de esa pantalla aparece la fila "Conéctate a través de Meta" (y no la pulsas).

Al reconectar, ManyChat conserva tus automatizaciones; la lista de contactos de Instagram en ManyChat empieza de cero (tus conversaciones en Instagram siguen intactas).

3 Deja a ManyChat las bienvenidas

Mantén tus automatizaciones de entrada: comentario en post o reel, respuesta a historia, nuevo seguidor o palabras clave concretas. Apaga la "**Respuesta predeterminada**" de Instagram en ManyChat, para que las respuestas libres del lead las conteste la IA.

✓ **Listo cuando:** la respuesta predeterminada de Instagram aparece como detenida.

4 Actualiza los permisos en ManyChat

Configuración → Instagram → Actualizar permisos . Acepta la ventana tal como viene.

✓ **Listo cuando:** ManyChat muestra "Se han actualizado correctamente los permisos".

5 Haz la prueba

Con la cuenta que nunca te ha escrito:

- Comenta tu post con la palabra de ManyChat → llega la bienvenida de ManyChat.
- Responde a ese mensaje con un texto normal ("hola, buenos días") → contesta la IA de ZeroChats.

✓ **Listo cuando:** las dos respuestas llegan y el lead aparece en ZeroChats sin aviso.

Usa siempre una cuenta nueva: ManyChat no repite la bienvenida a quien ya le escribió.

Reparte el trabajo: ManyChat abre, ZeroChats conversa

Con esta configuración las dos herramientas ven todos los mensajes. Este reparto hace que cada una responda solo a lo suyo:

En ManyChat

- Automatizaciones de entrada: comentarios, historias, menciones, nuevos seguidores.
- Mejor que sus palabras clave se usen en comentarios e historias. Si ManyChat responde a una palabra clave escrita por mensaje directo, la IA también verá ese mensaje: activa en ZeroChats responder solo con palabras clave (con otras palabras) o deja esa palabra solo para comentarios.
- Respuesta predeterminada apagada.
- Bienvenidas que terminan: entregan su enlace o recurso y cierran.

En ZeroChats

- No repitas en ZeroChats las palabras clave de ManyChat: en ZeroChats una palabra clave hace que la IA responda, así que contestarían las dos.
- Si usas en ZeroChats responder solo con palabras clave, elige palabras distintas a las de ManyChat.
- Cuéntale a tu agente de IA que ya hubo una bienvenida, para que continúe la conversación desde ahí.

Tus leads de los últimos días

Los leads nuevos funcionan desde el primer momento. Para los que ya habían quedado a medias:

- En ZeroChats, revisa que tengan la IA activada (algunos pudieron nacer con ella apagada).
- Si quieres retomarlos ya, contéstales a mano desde la app de Instagram; la IA sigue en cuanto el lead responda.

Buenas prácticas para que siga funcionando

- Mantén Instagram sin aplicación por defecto, aunque alguna guía o asistente te sugiera activarla.
- Si ManyChat te invita a "conectarte a través de Meta para desbloquear funciones", no hace falta: tu conexión actual es la buena.
- Si añades una herramienta nueva a tu Instagram, haz la prueba del paso 5 otra vez.

Preguntas frecuentes

¿Pierdo algo de ManyChat?

No. Tus automatizaciones, bienvenidas y flujos siguen funcionando igual.

¿Y si uso anuncios que llevan a mensajes de Instagram?

Esos tienen su propio ajuste en el Administrador de anuncios. Escríbenos y lo configuramos contigo.

¿Y si tengo más herramientas conectadas (GoHighLevel u otras)?

Los mismos pasos valen. Revisa qué responde cada una para que no contesten dos a la vez al mismo mensaje; te ayudamos a repartirlo.

No encuentro alguna pantalla

Mándanos una captura de la pantalla de Instagram de ManyChat y de la configuración de tu página, y te guiamos. O pídenos una videollamada y lo hacemos juntos.