

Primer Ciclo de Capacitación: Diseño Centrado en el Humano y Uso de RapidPro para el Diseño de Mensajería Digital

Guía de contenidos para el participante

UNICEF, junio 2 a julio 7 de 2025

Bienvenido(a) al primer ciclo de capacitación en Diseño Centrado en el Humano y Uso de RapidPro para el Diseño de Mensajería Digital, ofrecido por UNICEF Panamá a un equipo de profesionales delegado por el Ministerio de Salud de Panamá.

Esta guía consolida los contenidos que serán cubiertos en cada una de las seis sesiones presenciales de capacitación de este ciclo, así como otros contenidos de apoyo y recursos bibliográficos que usted deberá revisar como parte de su proceso de formación. Encontrará los contenidos divididos por módulos y ejes temáticos. Cada uno corresponde a una sesión.

Observaciones sobre esta guía:

1. La interfaz de la herramienta RapidPro originalmente está disponible en inglés. Para efectos de esta guía, y del ciclo de entrenamiento, se ha traducido la interfaz mediante el navegador. Sin embargo, no todas las áreas de la interfaz de RapidPro se logran traducir de esta forma, por lo que encontrará en inglés aquello que está disponible únicamente en ese idioma.
2. Esta guía solo contempla las funcionalidades que el equipo capacitador de UNICEF considera como básicas para crear flujos de mensajería. Se mencionan otras funcionalidades con una breve explicación y un enlace que usted puede visitar para conocer más. Adicionalmente, existen funcionalidades para las cuales lo invitamos a consultar y trabajar de la mano con el personal de IT de su organización para utilizarlas.

SESIÓN 5

Solución de problemas comunes, soporte técnico en RapidPro y configuración de un nuevo canal de WhatsApp Business

Solución de problemas comunes

En la sesión anterior aprendimos a encontrar los mensajes fallidos que no llegaron a su destino. En esta sesión aprenderemos más sobre otros problemas comunes que pueden surgir.

1. Tamaño máximo de imágenes, videos, fotos

Al enviar un mensaje con imágenes, videos o fotos debemos tener cuidado de cargar imágenes legibles y con un tamaño/peso adecuado para que llegue a su destino.

Tamaño máximo para imágenes: 5 MB

Tamaño máximo para videos y audio: 16MB

2. Límites en respuestas rápidas por “Enviar Mensaje”

El límite de caracteres para cada botón de respuesta rápida es de 20 caracteres.

El límite de respuestas rápidas es de 10 botones o respuestas rápidas.

Aquí encuentras la lista completa desde la página para Desarrolladores de Facebook:

[Media - WhatsApp Cloud API](#)

3. Bloqueo de plantillas de mensaje por baja tasa de interacción (*engagement*)

Como hemos visto anteriormente, las plantillas de mensajes o *message templates* son necesarias para que nuestros mensajes lleguen a las personas luego de que hayan pasado 24 horas desde la última interacción. En ocasiones, nuestros mensajes pueden ser ignorados y esto baja el nivel de interacción o participación.

En la página de Insights en WhatsApp Business podemos ver el estado de cada *template* y su porcentaje de lectura. El ejemplo a continuación es de Mensajería Canguro, en donde podemos ver que el Estado está en verde, indicando que el *template* está disponible para su uso. Además, vemos la cantidad de mensajes enviados y el cuál fue el porcentaje de ellos que se leyeron. Por ejemplo, se han enviado 5 mensajes con el template “campaign_si_no” y se leyó el 80% de ellos (4 mensajes).

Template name	↑↓	Cat e... ↑↓	Language ↑↓	Status ↑↓	Mess: deliv... ⓘ ↑↓	Mess: rea... ⓘ ↑↓	Top block... ⓘ	Last edited ↓
boton_menu		Marketing	Spanish ¡Hola, Familia Canguro...	Active - Quali	0	0	—	Jan 8, 2025
campaign_si_no		Marketing	Spanish ¡Hola, Familia Canguro...	Active - Quali	5	80% (4)	—	Dec 18, 2024
campaigns_no_button		Marketing	Spanish (SPA) ¡Hola, Familia Canguro...	Active - Quali	10	100% (10)	—	Dec 10, 2024
feedback_temas		Marketing	Spanish ¡Hola, Familia Canguro...	Active - Quali	18	78% (14)	—	Dec 9, 2024
saludo		Marketing	Spanish Bienvenidos a Mensaje...	Active - Quali	0	0	—	Aug 14, 2024

Las plantillas pueden ser pausadas o desactivadas por los siguientes motivos:

Pausadas: La plantilla ha sido pausada por WhatsApp debido a comentarios negativos recurrentes de los usuarios finales, generalmente resultantes de acciones de "bloquear" y "reportar spam" asociadas con la plantilla. Las plantillas de mensajes con este estado no pueden ser enviadas a los usuarios finales.

Desactivadas: La plantilla ha sido deshabilitada por WhatsApp debido a comentarios negativos recurrentes de los usuarios finales o por violar una o más de las políticas de WhatsApp. Las plantillas de mensajes con este estado no pueden ser enviadas a los usuarios finales.

Soporte técnico de RapidPro

El soporte técnico de RapidPro con la empresa TextIt/Nyaruka se solicita por medio de correo electrónico. El soporte se brinda en inglés. Existen otros proveedores como Weni que dan soporte en español y su servicio de soporte puede que varíe del de TextIt.

Sugerencia:

A pesar de que los tiempos de respuesta pueden ser rápidos, nadie conoce mejor su sistema de mensajería que la persona que lo administra. Al encontrar un problema con un mensaje podemos seguir los pasos para encontrar el error, investigar posibles causas y reparar, antes de solicitar soporte. Arriba vimos las posibles razones por las que un mensaje no haya podido llegar.

Requisitos para activar un canal de WhatsApp con RapidPro:

- Cuenta de WhatsApp Business registrada: <https://business.facebook.com/>
- Cuenta de Desarrollador de WhatsApp activa: [Social technologies | Meta for Developers](#)
- Tener un “app” en la cuenta de Desarrollador de WhatsApp. [Create an App - Meta App Development](#)
- Línea de celular que no haya sido conectada a WhatsApp Business o Mensajería de WhatsApp en los últimos 6 meses.
- Espacio de trabajo registrado dentro de RapidPro: esto se configura junto con el proveedor, si tienes uno.
 - RapidPro es OpenSource, y su código fuente esta aquí: [RapidPro en GitHub](#). Es posible alojar RapidPro sin un proveedor intermediario.
 - Los proveedores actuales de RapidPro son TextIt y Weni.
 - TextIt: desarrollador principal de RapidPro: [1 - TextIt - The Leading Bot Platform](#)
 - Weni: [Choose your plan - Weni Docs](#)

Observación: La mensajería de negocios por medio de WhatsApp Business no es gratuita. Los costos por mensaje varían por país. Para Panamá los costos van de 0.01 centavos a 15 centavos por mensaje enviado, dependiendo si la plantilla de mensajes es de Marketing o Utilidades. **Estos precios se actualizarán el 1º de julio 2025.**

Práctica individual en clase

Para cada uno de los dos flujos que se le compartirán, identifique a través del simulador de RapidPro dónde están los errores que están impidiendo que se entreguen los mensajes.

Indique cuáles son, así como cómo corregirlos.

Enviar a ccuervo@unicef.org un correo indicando los errores de cada flujo en texto y cómo podrían corregirse. Adjunte capturas de pantalla del error identificado a través del simulador.

Asunto: Ejercicio práctico 8 en clase.

Anexo

A continuación, veremos una lista de las acciones disponibles:

Send a Message: enviar un mensaje. Le enviará un mensaje al contacto y puede incluir un adjunto.

Send a Message to Someone Else: enviarle un mensaje a alguien más. Esto sucede fuera de la interacción actual del contacto. Ejemplos de situaciones en las que podemos usar esta acción:

- Avisar a alguien más cuando el contacto haya llegado a cierto punto en el flujo
- Alertar cuando el contacto ha dado una respuesta que requiere atención.

Label the incoming message: etiquetar el mensaje entrante. En la página de Mensajes podrás encontrar la lista de etiquetas y los contactos que han enviado una respuesta que tiene asignada una etiqueta.

Add or Update Contact Fields: añadir o actualizar un campo de contacto. Se actualiza con un dato proporcionado por el contacto mientras está en el flujo.

Adding or Removing Contacts from a Group: añade o saca a un contacto de un grupo. Añade al contacto en el flujo a un grupo o puede sacarlo de un grupo en el que estaba anteriormente.

Calling a webhook: llamar a un *webhook*. Un *webhook*, también conocido como “API inversa”, es un sistema de comunicación automático para intercambiar datos entre aplicaciones web o sitios web en tiempo real. RapidPro permite la conexión con *webhooks* para intercambiar información con otras aplicaciones web, como Airtable, la cual es una aplicación para crear y gestionar tablas. La aplicación retorna un valor de acuerdo con lo que RapidPro envió.

Por ejemplo, tenemos un flujo de consulta de inventario de medicamentos. El contacto envía el nombre del medicamento y RapidPro envía este dato a Airtable. En Airtable tenemos una tabla con el inventario actual de cada medicamento. Airtable toma el dato enviado por RapidPro, lo busca en sus tablas, y retorna el valor correspondiente. Puede ser un “hay existencias” o enviar la cantidad de medicamento disponible. En este curso no entraremos en la configuración de *webhooks*. Aquí se encuentra más información al respecto: [Calling a Webhook | TextIt](#)

Sending an Email: enviar un email. RapidPro permite enviar email desde un flujo. El email puede hacer referencia a valores guardados en la base de contactos, como: el nombre del contacto, número y canal de contacto, información de un campo (*@fields.nombre_del_campo*), etc. En este curso no entraremos en la configuración del sistema de correo. Aquí se encuentra más información al respecto: [Sending an Email | TextIt](#)

Si, por ejemplo, dentro de un flujo le damos la opción al contacto de que envíe una pregunta a un miembro del equipo, si su pregunta no fue respondida anteriormente. El flujo envía un correo a la dirección configurada y en el formato definido. Por ejemplo:

Cuando la acción de Ingresar a otro Flujo (Enter another Flow) se configura dentro de un flujo, todas las variables creadas hasta ese nodo pueden ser enviadas al siguiente flujo. Este flujo original se

convierte en el flujo “madre”. Dentro del flujo “hijo”, las variables recolectadas en el flujo madre se pueden referenciar utilizando el prefijo **@parent**.

Por ejemplo, si recolectamos el nombre del contacto (*@results.nombre*) y el número (*@results.numero*) en el Flujo A, luego se activa un Ingresar otro Flujo y envía al contacto a otro flujo, Flujo B, se puede hacer referencia a esas variables recolectadas en el Flujo A llamando a *@parent.nombre* y *@parent.numero*.

Observación: **@parent** solo puede traer valores de un flujo anterior siempre y cuando el contacto haya empezado en otro flujo y fue movido a un flujo diferente por medio de **Start another Flow**.

Bibliografía:

Brushing Away The Problem: The Gripper (*Human Centered Design*)

<https://medium.com/@tinaphm7/online-reflection-week-14-human-centred-design-a827bccf375e#:~:text=The%20Gripper%3A%20Why%20toothbrushes%20for%20kids%20are%20fat%3F>

Empathy in Human Centered Design.

[Empathy in Human Centered Design. Objectivity is the most important... | by Joshua Dillon | The Startup | Medium](#)

Differences between UI and UX:

[UI Designer's Arena: What is the difference between UI & UX ?](#)

[History of Heinz Ketchup Bottles: Its 100+ Year Evolution](#)

Cinta MUAC:

[A simple tool to detect severe malnutrition: the mid-upper arm circumference \(MUAC\) tape | UNICEF Supply Division](#)

[Family MUAC](#)

RapidPro:

<https://help.textit.com/>

Caso de estudio de innovación:

<https://www.unicef.org/evaluation/media/976/file/RapidPro.pdf>



Sobre plantillas de mensajes:

[Message Template Approvals & Statuses | Twilio](#)