

Meta Support Pro



para socios gubernamentales y de impacto social

Índice

¿Qué es Meta Support Pro?	3
¿Quién tiene acceso a Meta Support Pro?	4
¿Qué idiomas admite Meta Support Pro?	4
¿Con qué puede ayudar Meta Support Pro?	5
Preguntas sobre productos	5
Solicitudes operativas	5
Problemas técnicos	5
¿Dónde puedo encontrar Meta Support Pro?	6
¿Cómo puedo enviar un caso?	7-8
¿Qué sucede una vez que se envía mi caso?	9
En el horario comercial de chat	9
Fuera del horario comercial de chat	9

Detalles necesarios para reportar un problema en Meta Support Pro	10
Los detalles son importantes	10
Identificador del caso	10
Derechos de administrador	10
Prácticas recomendadas para enviar un caso	11
➤ Solicitar una insignia de cuenta verificada en Facebook o Instagram	12
➤ Problema técnico	13
➤ Apelación de rechazo de anuncios	14
➤ Cuenta publicitaria desactivada	15
➤ Anuncio pendiente de revisión	16
➤ Eliminación de un impostor	17
➤ Solicitud de cambio de nombre de la página	18
➤ Solicitud de cambio de nombre de usuario	19
Gracias por tus comentarios	20
Conclusión	21

¿Qué es Meta Support Pro?



El equipo de Meta Support Pro responde preguntas sobre productos y resuelve problemas operativos y técnicos de nuestros socios gubernamentales, políticos y de organizaciones sin fines de lucro, a fin de proporcionar una experiencia de colaboración constante y fluida.



El programa Meta Support Pro agiliza los puntos de entrada y la administración de las operaciones para las entidades gubernamentales y de impacto social, además de garantizar un apoyo equitativo para todos los socios.



Usar Meta Support Pro es la manera más eficiente de obtener ayuda sobre consultas operativas relacionadas con tus perfiles, páginas, cuentas y campañas publicitarias de las tecnologías de Meta e Instagram.



Las organizaciones gubernamentales, los políticos, los candidatos a cargos públicos y los grupos sin fines de lucro tienen acceso igualitario a este equipo. Este puede ayudarlos a aprender a usar las tecnologías de Meta con material de prácticas recomendadas disponibles en todo el mundo.

¿Quién tiene acceso a Meta Support Pro?

Cualquier usuario de Meta que administre una cuenta publicitaria, una página, un administrador comercial o una cuenta de Instagram de una organización gubernamental, política o sin fines de lucro tiene acceso a Meta Support Pro.

Si cumples los requisitos, pero no tienes acceso al servicio, ponte en contacto con tu representante de Meta. En este momento, el equipo de Meta Support Pro ofrece asistencia en los siguientes idiomas:

➤ Árabe

➤ Bahasa Indonesia

➤ Birmano

➤ Holandés

➤ Inglés

➤ Francés

➤ Alemán

➤ Hebreo

➤ Hindi

➤ Indonesio

➤ Italiano

➤ Japonés

➤ Coreano

➤ Mandarín

➤ Polaco

➤ Portugués

➤ Rumano

➤ Ruso

➤ Español

➤ Tailandés

➤ Turco

➤ Urdu

➤ Ucraniano

➤ Vietnamita



Si envías tu solicitud de ayuda en un idioma no admitido, el equipo de ayuda te responderá en inglés.

El idioma en el que recibirás asistencia se define automáticamente mediante la configuración de idioma de tu app de Facebook.

¿Con qué puede ayudar Meta Support Pro?

Actualmente, Meta Support Pro ofrece ayuda con el siguiente tipo de solicitudes relacionadas con la cuenta publicitaria, la página, el administrador comercial o la cuenta de Instagram de organizaciones gubernamentales, políticas o sin fines de lucro. Por motivos de seguridad, ciertas solicitudes requerirán que tengas rol de administrador.



Preguntas sobre productos

EJEMPLOS

- ¿Pueden ayudarme a configurar mi descargo de responsabilidad para publicar anuncios sobre temas sociales, elecciones o política?
- Tengo problemas para que me autoricen a publicar anuncios sobre temas sociales, elecciones o política, ¿pueden ayudarme?



Solicitudes operativas

EJEMPLOS

- Mi anuncio está pendiente de revisión hace más de 24 horas, ¿pueden revisarlo?
- ¿Puedo cambiar el nombre de mi página a "ABC"?



Problemas técnicos

EJEMPLOS

- Intenté subir una foto de portada, pero sale un error que indica que no se puede subir en este momento. ¿Cómo cambio mi foto de portada?
- Cuando hago clic en mi cuenta publicitaria, la pantalla se congela. No puedo acceder a ella.

¿Dónde puedo encontrar Meta Support Pro?

Puedes acceder a Meta Support Pro en www.facebook.com/gpa/help.



¿Cómo puedo enviar un caso?

Para enviar un caso a Meta Support Pro:

1

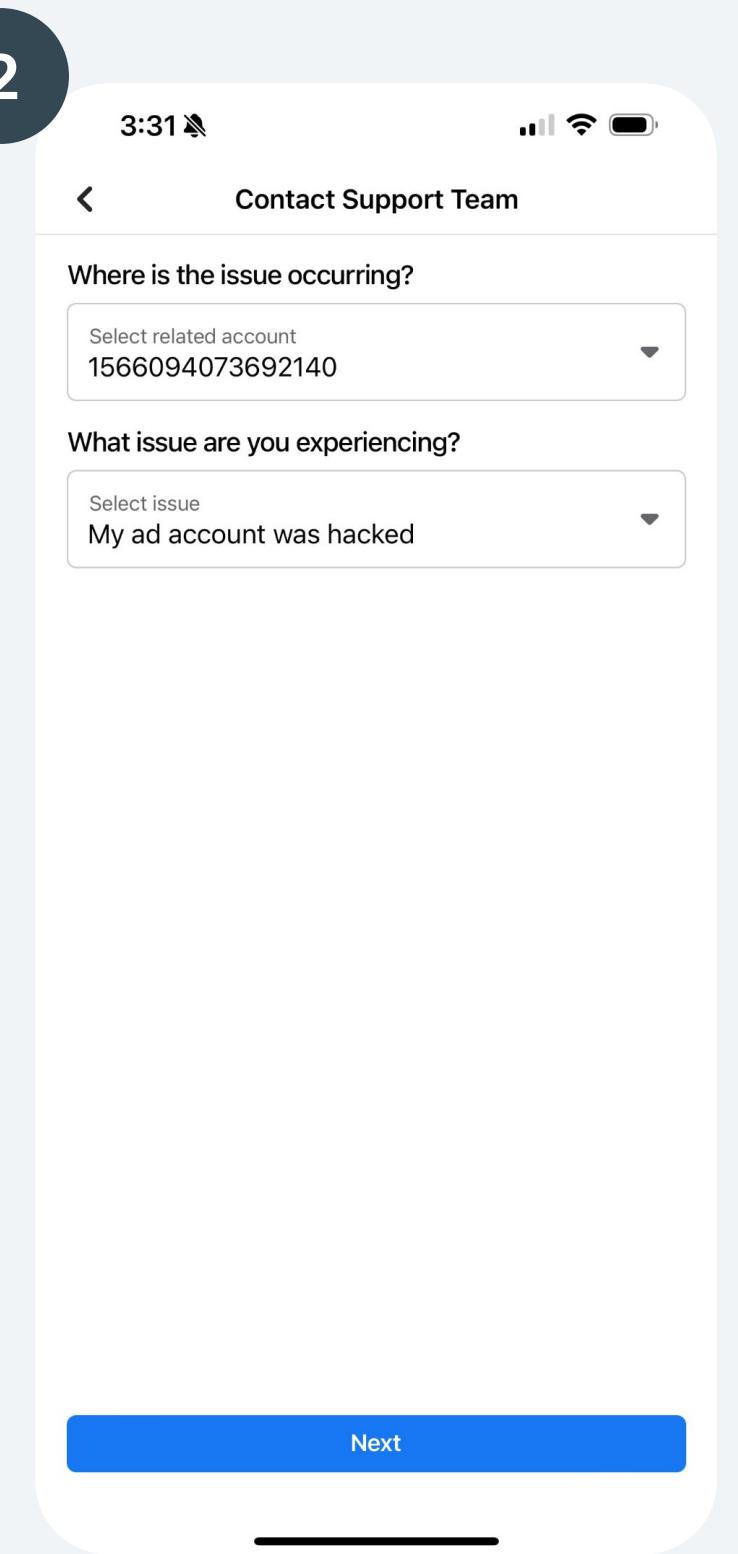
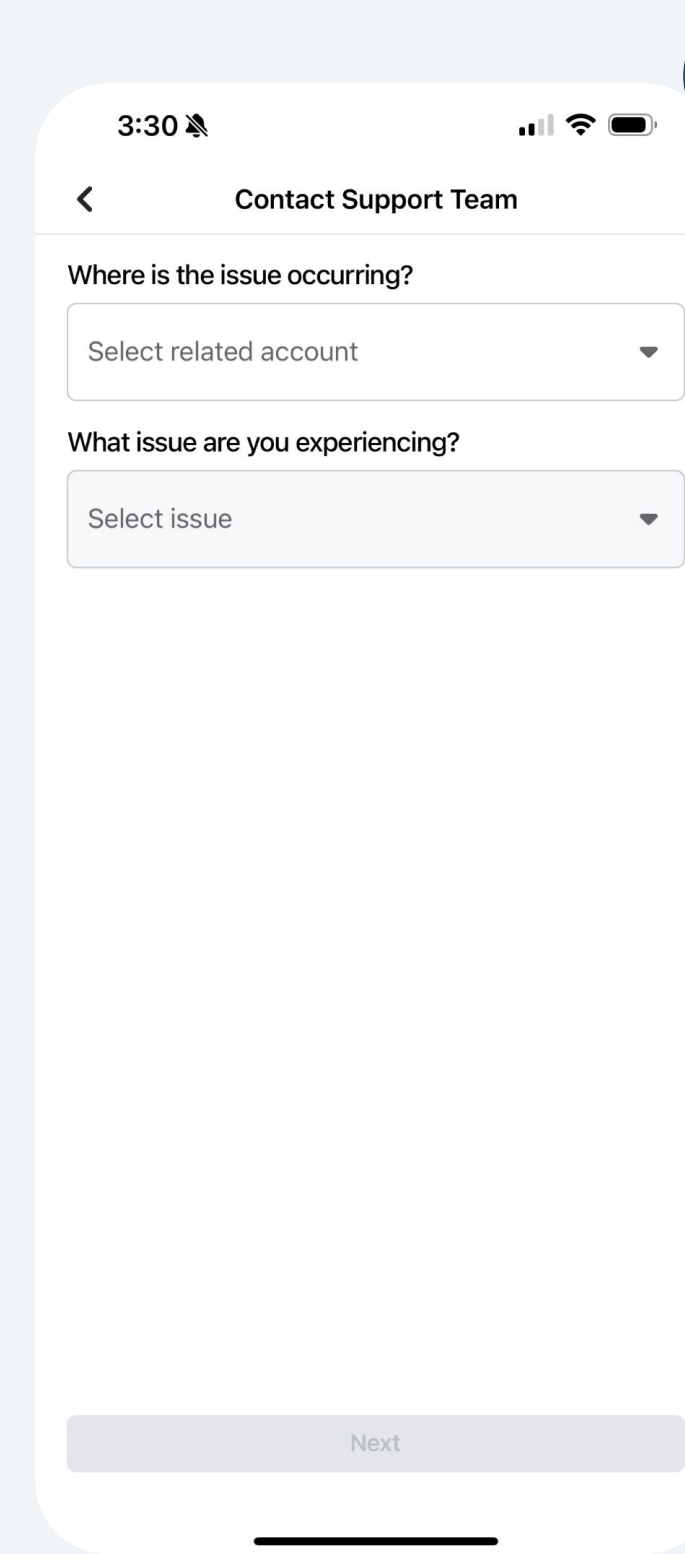
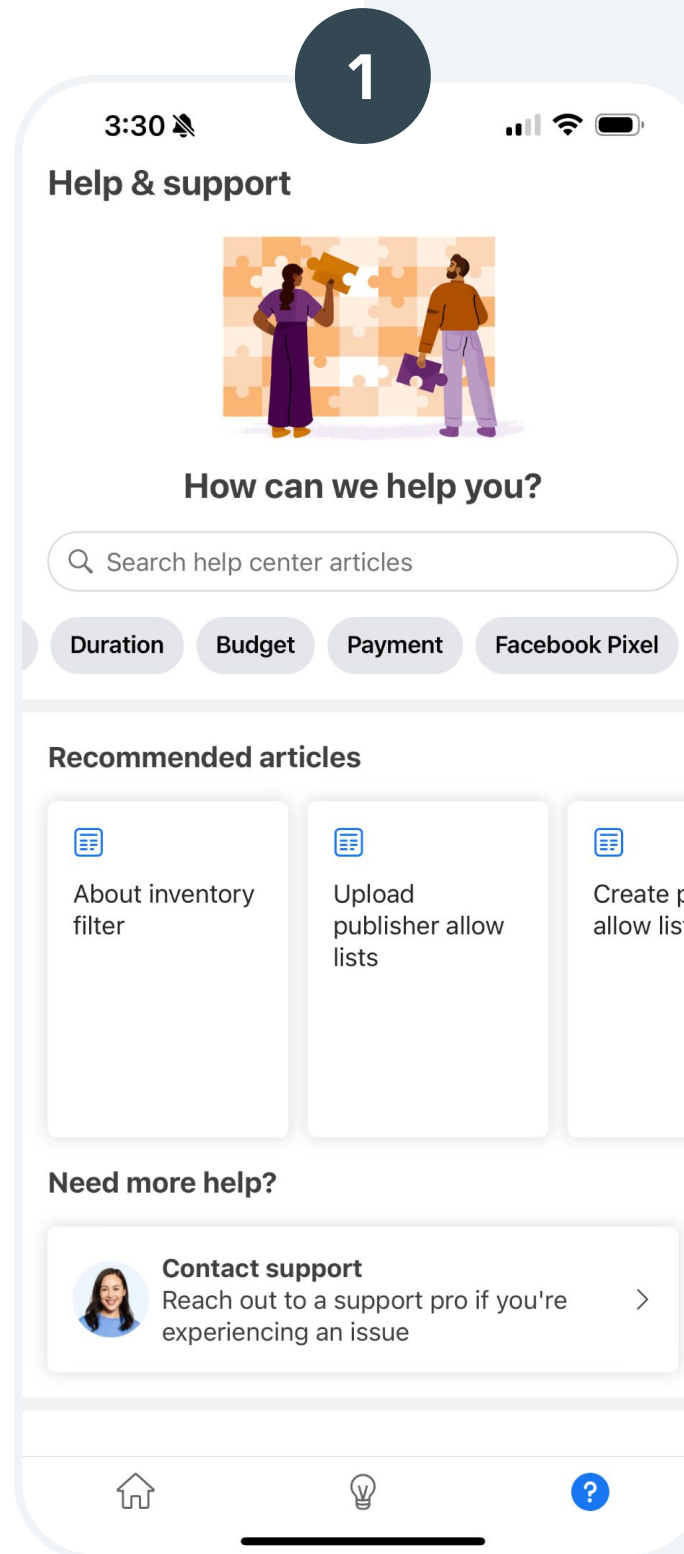
Accede a www.facebook.com/gpa/help.

2

Desplázate hacia abajo y selecciona el activo (cuenta publicitaria, administrador comercial, página, etc.) sobre el que deseas hacer una consulta. (Si no aparecen tus activos, es posible que hayas cerrado la sesión de tu cuenta de Facebook. Si es así, inicia sesión y vuelve a intentarlo).

3

Una vez elegido el activo, selecciona el problema.



¿Cómo puedo enviar un caso? (continuación)

4

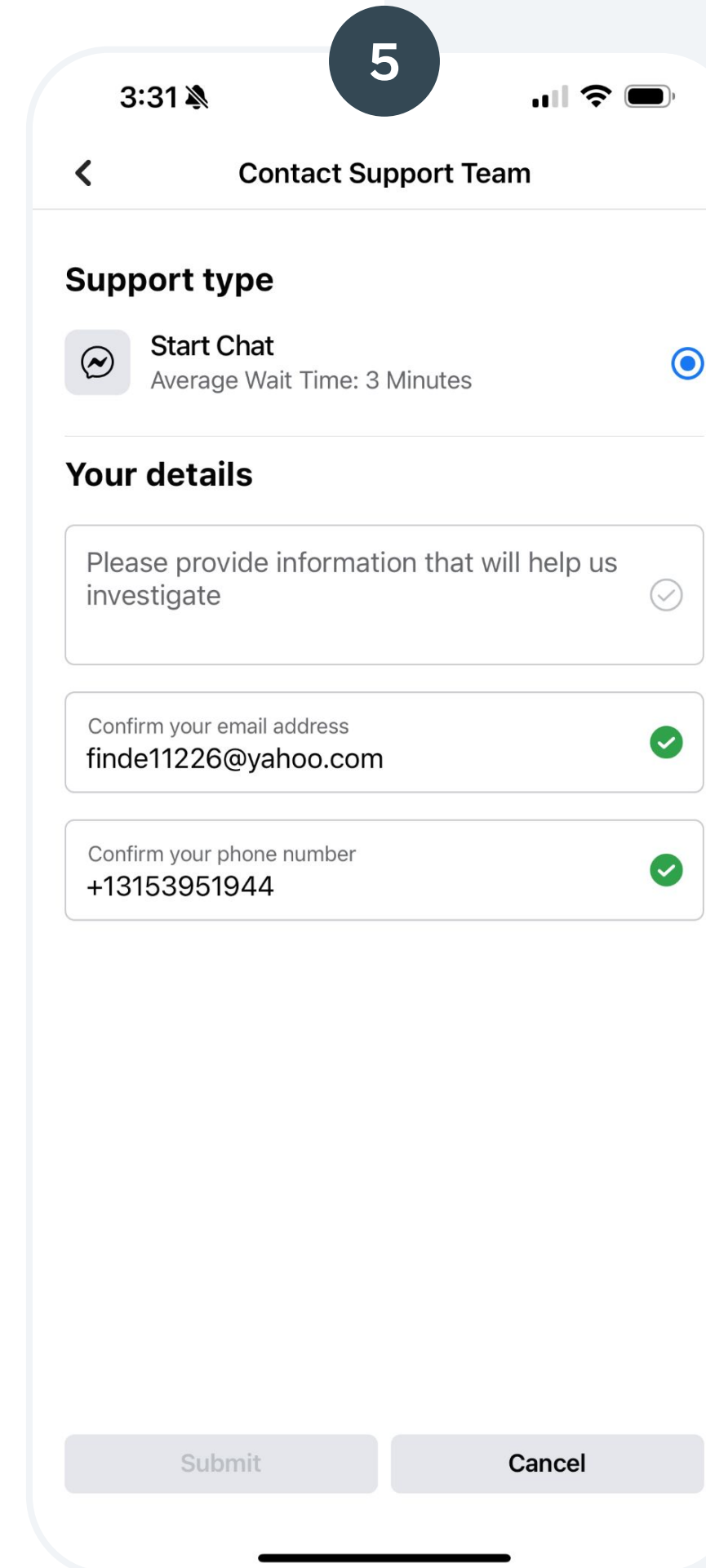
OBTENER AYUDA: aparecerá una página con pasos para solucionar problemas y prácticas recomendadas que pueden ayudarte a resolver el asunto. Si deseas ponerte en contacto con el servicio de asistencia en este momento, haz clic en **Contactar al equipo de ayuda** en la parte inferior de la página.

5

Confirma tu dirección de correo electrónico, la dirección de correo electrónico que prefieres usar y tu número de teléfono. Luego, agrega la mayor cantidad posible de información sobre el problema para ayudarnos a investigarlo. También puedes agregar capturas de pantalla.

6

Si estás en el horario comercial de chat, haz clic en "Iniciar chat" y un miembro del equipo de ayuda te responderá. Si el chat no está disponible en ese momento, el equipo de Meta Support Pro te responderá por correo electrónico.



The screenshot shows a mobile app interface for contacting support. At the top, the status bar displays the time 3:31, a notification bell, and signal/battery icons. A dark blue circle with the number '5' is positioned above the app header. The app header is titled 'Contact Support Team' with a back arrow on the left. The main content area is divided into sections: 'Support type' with a 'Start Chat' option (Average Wait Time: 3 Minutes) and a blue selection icon; 'Your details' with three input fields. The first field is for a description, followed by email confirmation (finde11226@yahoo.com) and phone number confirmation (+13153951944), each with a green checkmark. At the bottom are 'Submit' and 'Cancel' buttons.

3:31

5

Contact Support Team

Support type

Start Chat
Average Wait Time: 3 Minutes

Your details

Please provide information that will help us investigate

Confirm your email address
finde11226@yahoo.com

Confirm your phone number
+13153951944

Submit Cancel

¿Qué sucede una vez que se envía mi caso?



En el horario comercial de chat

Si contactas al equipo de ayuda en el horario comercial de chat, un miembro del equipo se pondrá en contacto contigo directamente a través de Messenger. El tiempo de respuesta es normalmente de unos dos minutos. El agente confirmará que se comprenda bien el problema y posiblemente solicitará más información para investigarlo a fondo.

El problema se podría resolver en este nivel, pero si el equipo necesita remitirlo internamente, el agente cerrará el chat y te enviará un correo electrónico para continuar la conversación mientras otro equipo lleva a cabo la investigación interna.



Fuera del horario comercial de chat

También puedes ponerte en contacto con Meta Support Pro fuera del horario comercial de chat. La solicitud se enviará directamente a la bandeja de entrada del equipo y un agente se pondrá en contacto contigo por correo electrónico en cuanto el equipo se vuelva a conectar.



Detalles necesarios para reportar un problema en Meta Support Pro

Los detalles son importantes

Suministra la mayor cantidad posible de información sobre el problema que tienes, ya que esto permitirá que el equipo de ayuda lo solucione de manera más eficiente.

El contexto es importante. No des por sentado que se tiene conocimiento previo del problema y proporciona suficiente información de contexto. Recuerda incluir la siguiente información:

- Capturas de pantalla o video
- Pasos exactos para reproducir el problema
- Información sobre la plataforma (web, Android o iOS) que usas
- Enlaces de activos afectados

Identificador del caso

La remisión generará un identificador automático del caso, que el agente te suministrará. Podrás encontrar el identificador en la línea de asunto del correo electrónico que te envíe el agente. Es importante que sepas dónde encontrar el identificador del caso, si llegas a necesitar ponerte en contacto con el representante de Meta.

Derechos de administrador

Meta Support Pro se toma la seguridad muy en serio. Por este motivo, algunas solicitudes se procesarán **solo si las envía un administrador del activo**, por ejemplo, una página de Facebook, el administrador comercial, una cuenta publicitaria, etc. Esto es con el fin de garantizar que la solicitud sea legítima y que solo los usuarios autorizados puedan cambiar un activo. Si no eres administrador, pero tienes otro rol de página, puedes ponerte en contacto con Meta Support Pro a fin de recibir ayuda. Tendrás que agregar un administrador a la comunicación para que se valide la solicitud.



PRÁCTICAS RECOMENDADAS

Enviar un caso

La mejor forma de conseguir que el equipo de ayuda pueda abordar tus consultas eficientemente es proporcionar toda la información necesaria en la solicitud inicial. Estos son algunos consejos para completar un caso de ayuda eficiente:

- **Sigue las instrucciones del equipo**, que te solicitará la información pertinente necesaria para resolver la consulta de la manera más eficiente posible.
- **Proporciona un contexto claro**. Detalla el problema como si estuvieras brindando información a alguien que carece de contexto sobre el inconveniente.
- **Incluye capturas de pantalla o de video**, y la mayor cantidad de detalles posible sobre el problema. Detalla los pasos para reproducirlo y la plataforma que usas (web, Android o iOS).
- **Incluye enlaces** a los activos afectados.



PRÁCTICAS RECOMENDADAS

Solicitar una insignia de cuenta verificada en Facebook o Instagram

Si quieres solicitar una insignia de cuenta verificada, proporciona los siguientes datos:

- Enlace del activo (página, perfil o cuenta de Instagram)
- Agrega hasta cinco artículos, cuentas de medios sociales y otros enlaces que demuestren que tu página, perfil o cuenta de Instagram son de interés público (no se tendrán en cuenta los contenidos pagados o promocionales)



PRÁCTICAS RECOMENDADAS

Reportar un problema técnico

Si tienes un problema técnico (algo no funciona como debería) que afecta a uno de tus activos, proporciona estos detalles:

- Enlace del activo (página, grupo, perfil, administrador comercial, cuenta publicitaria, etc.)
- Capturas de pantalla o grabación de pantalla del problema
- Dispositivos usados (computadora o celular) y versión de la app, si corresponde
- ¿Qué pasos realizaste antes de que se produjera el problema?
- ¿Otros administradores del activo tienen este mismo problema?



PRÁCTICAS RECOMENDADAS

Reportar un problema de apelación de rechazo de anuncios

Si no puedes editar tu anuncio o consideras que se rechazó incorrectamente (con base en nuestras [Políticas de publicidad](#)), puedes visitar la sección de [calidad de la cuenta](#) o ponerte en contacto con Meta Support Pro a fin de solicitar otra revisión. Proporcionarnos los siguientes detalles:

- Identificador de la cuenta
- Identificadores de los anuncios rechazados



Revisaremos el anuncio y determinaremos si cumple las Políticas de publicidad. Recuerda que, si se revierte la decisión acerca del anuncio y las campañas están activas, los anuncios empezarán a entregarse automáticamente. Si revertimos la decisión, el anuncio quedará en el mismo estado que la campaña.



PRÁCTICAS RECOMENDADAS

Reportar un problema de cuenta publicitaria desactivada

Es posible que veas una notificación en la parte superior del administrador de anuncios, en la que se te indica que la cuenta se inhabilitó por infringir las políticas o por inactividad. En tal caso, reenvíanos la siguiente información:

- Identificador de la cuenta



PRÁCTICAS RECOMENDADAS

Reportar un problema de anuncio pendiente de revisión

Antes de que se publiquen los anuncios en Facebook o Instagram, los revisamos para asegurarnos de que cumplan las Políticas de publicidad. Puedes ver el estado del anuncio en la columna "Entrega" del administrador de anuncios.

La mayoría de los anuncios se revisan en un plazo de 24 horas. Sin embargo, en algunos casos, el proceso puede llevar más tiempo. Si el anuncio está en revisión durante más de 24 horas, puedes ponerte en contacto con Meta Support Pro y proporcionar la siguiente información:

- Identificador de la cuenta
- Identificadores de los anuncios



PRÁCTICAS RECOMENDADAS

Reportar un problema de eliminación de un impostor

Un impostor es una cuenta de Instagram, una página o un perfil no auténticos que tratan de suplantar tu identidad, representarte de forma engañosa, o hacerse pasar por ti o por alguien más. Si quieres reportar un impostor, proporciona los siguientes detalles:

- URL de la página, el perfil o la cuenta de Instagram oficiales
- URL de la página, el perfil o la cuenta de Instagram del impostor



PRÁCTICAS RECOMENDADAS

Solicitud de cambio de nombre de la página

Si necesitas ayuda para cambiar el nombre de una página, proporciona los siguientes detalles:

- URL de la página
- Nuevo nombre de la página
- **Contexto:** esto es necesario porque debemos decidir si el nombre cumple nuestras políticas y representa el nombre de la página existente
- **Cambio de marca:** especifica si es un cambio de marca para que podamos procesar el cambio de nombre en caso de que este o los temas sean completamente diferentes



PRÁCTICAS RECOMENDADAS

Solicitud de cambio de nombre de usuario

Si necesitas ayuda para cambiar un nombre de usuario, proporciona los siguientes detalles:

- URL de la página
- Nuevo nombre de usuario solicitado
- Lo que representa la cuenta
- Contexto en cuanto al motivo por el que solicitas un nuevo nombre de usuario, especialmente cuando sea muy diferente del actual
- Información sobre la propiedad de la cuenta

Gracias por tus comentarios



Si quieres ayudarnos a mejorar nuestro servicio de atención al cliente, tómate unos minutos para completar una breve encuesta sobre tu experiencia con Meta Support Pro. El enlace a la encuesta se encuentra al final de la conversación con el equipo de ayuda.

Conclusión



Meta Support Pro está disponible cuando tienes problemas y necesitas ayuda. Al administrar activos para organizaciones gubernamentales, políticos, candidatos a cargos públicos u organizaciones sin fines de lucro en las tecnologías de Meta, te podrías encontrar en una situación en la que necesites ayuda rápidamente. Ten la seguridad de que tu voz importa y te escucharemos, por ejemplo, si necesitas recibir respuestas a tus preguntas urgentes en relación con un nuevo producto, resolver problemas que quizás tengas o asegurarte de que tus operaciones transcurran sin percances. La ayuda de Meta Support Pro está disponible en muchos idiomas diferentes, tiene un tiempo de respuesta rápido y es accesible con solo unos pocos clics. El equipo de Meta Support Pro está siempre a tu disposición para ayudarte.