



Propuesta

Sistema Gestionado de Calificación de Leads para Ciudad El Triunfo

Preparado por Uplabs AI	v1.0	08 de junio de 2026
Aprobado por Andrés Cardozo	v1.0	08 de junio de 2026

1. Resumen Ejecutivo

Uplabs AI propone implementar para Corporación Pentágono — Ciudad El Triunfo un sistema gestionado de calificación de leads con Empleados IA de texto y voz. La solución atiende prospectos por WhatsApp, activa llamadas cuando no existe respuesta, califica el interés inmobiliario o de experiencias, agenda citas presenciales o virtuales, transfiere casos a gestión humana y refleja la información comercial en GoHighLevel.

La propuesta no se limita a una consultoría ni a una herramienta aislada. Uplabs AI asume una operación gestionada que combina plataforma, automatización conversacional, seguimiento, Appointment Setter humano, trazabilidad y mejora continua mensual. El objetivo es que el equipo comercial de Ciudad El Triunfo reciba oportunidades calificadas, con contexto completo y citas confirmadas, para enfocarse en reunión, asesoramiento y cierre.

La solución contempla dos pipelines principales: Gestión IA para contacto, calificación y seguimiento automatizado; y Gestión Humana para oportunidades transferidas, confirmaciones, citas, seguimiento comercial y cierre. La operación conversacional, las llamadas, la evidencia y la lógica de IA se administran desde Uplabs AI, mientras GoHighLevel funciona como CRM comercial de reflejo.

El proyecto se estructura en un cronograma de 90 días calendario: 30 días de desarrollo, 30 días de pruebas y ajustes, y 30 días de pase a producción y estabilización. Al finalizar esta etapa, la operación entra bajo el esquema de mantenimiento mensual gestionado por Uplabs AI.

2. Objetivo del Proyecto

Implementar un sistema gestionado de calificación de leads para Ciudad El Triunfo que atienda cada prospecto por WhatsApp y voz, recupere a quienes no responden, califique el interés inmobiliario o de experiencias, agende citas presenciales o virtuales y entregue al equipo comercial oportunidades calificadas con contexto completo y citas confirmadas, reflejando toda la gestión comercial en GoHighLevel y centralizando la conversación, la evidencia y la lógica de IA en Uplabs AI.

3. Problemas Identificados

- **Respuesta lenta a leads:** los prospectos que llegan por WhatsApp y formularios de Meta no reciben atención inmediata y pierden interés en los primeros minutos.
- **Prospectos sin recontacto:** los leads que no responden por texto quedan sin un seguimiento estructurado por llamada, perdiendo oportunidades recuperables.
- **Fuentes dispersas:** los leads ingresan desde Meta, WhatsApp directo, referidos, eventos, ferias, visitas, restaurante, Pascana, Huerto y bingo inmobiliario sin una clasificación ni trazabilidad unificada por origen.
- **Calificación inconsistente:** no existe un criterio estándar para diferenciar leads interesados, tibios, no contactados, no interesados, referidos y oportunidades listas para cierre.
- **Asignación manual de ejecutivos:** el respeto al ejecutivo previamente asignado y la distribución de nuevos leads se gestionan manualmente, con riesgo de duplicidad y conflictos de cartera.
- **Duplicados y contactos desactualizados:** los contactos repetidos y sin normalización por teléfono dificultan la gestión, la trazabilidad y la conservación del historial.
- **No-shows:** las citas agendadas que no se confirman ni reconfirman terminan en ausentismo y pérdida de horas comerciales.
- **Falta de trazabilidad:** las conversaciones, llamadas y cambios de etapa no quedan registrados de forma centralizada para auditoría y mejora.
- **Visibilidad comercial limitada:** sin KPIs reales de contactabilidad, calificación, citas, conversión y fuente de lead, las decisiones comerciales se toman sin datos.

4. Beneficios de la Solución

- **Velocidad de respuesta:** atención inmediata a cada lead, principalmente por WhatsApp, desde el primer contacto
- **Mayor contactabilidad:** seguimiento por llamada de voz IA cuando el prospecto no responde por texto
- **Menor pérdida de oportunidades:** cadencias estructuradas de espera, recontacto y clasificación que evitan que un lead se enfríe
- **Asignación ordenada:** respeto al ejecutivo ya asignado y distribución cíclica para leads nuevos cuando corresponda
- **Reducción de no-shows:** Appointment Setter humano para confirmar, reconfirmar y reagendar citas
- **Trazabilidad completa:** registro de conversaciones, llamadas, grabaciones, transcripciones, resúmenes, sentimiento, emoción y metadata
- **Visibilidad comercial:** información reflejada en GoHighLevel sin perder la operación conversacional centralizada en Uplabs AI
- **Mejora continua mensual:** ajustes basados en KPIs reales de contactabilidad, calificación, derivación, citas, conversión y fuente de lead
- **Escalabilidad:** la solución soporta más fuentes, más leads, más ejecutivos y futuras campañas sin rehacer el proceso base.

5. Alcance de la Solución

La solución propuesta es un sistema gestionado de calificación, seguimiento y derivación comercial para Ciudad El Triunfo. Uplabs AI implementará Empleados IA especializados para atender leads, recuperar prospectos sin respuesta, ordenar la gestión comercial, agendar citas y entregar oportunidades listas para seguimiento humano. La solución está pensada para operar como una extensión del equipo comercial, no como una consultoría ni como un desarrollo aislado.

Componente	Detalle funcional incluido
Empleado IA WhatsApp	Atención automática desde el primer contacto; saludo institucional; identificación del interés del prospecto; preguntas de calificación; respuesta de FAQs autorizadas; envío de información permitida; seguimiento por cadencias; clasificación del lead; solicitud de datos faltantes; orientación hacia cita presencial o virtual.
Empleado IA Voz	Activación de llamadas cuando el lead no responde por WhatsApp o requiere recuperación; validación de interés; registro del resultado de la llamada; transcripción; resumen; clasificación; detección de intención; derivación al Appointment Setter cuando corresponda.
Motor de Calificación	Definición de criterios para diferenciar leads interesados, tibios, no contactados, no interesados, referidos, visitas, restaurante/eventos y oportunidades listas para humano. Considera intención, urgencia, tipo de interés, ubicación, capacidad referencial, preferencia de contacto y disponibilidad para cita.
Gestión de Fuentes	Ingreso y clasificación de leads desde Meta/formularios, WhatsApp directo, referidos, eventos, ferias, visitas al proyecto, restaurante, Pascana, Huerto, bingo inmobiliario y otras fuentes aprobadas durante el relevamiento.
Contactos y Duplicados	Normalización de contactos usando teléfono como identificador principal; actualización de contactos existentes; prevención de

Componente	Detalle funcional incluido
	duplicados; conservación de historial; marcado de fuente, campaña y origen cuando esté disponible.
Pipelines Operativos	Configuración de dos flujos principales: Gestión IA para contacto, calificación y seguimiento automatizado; Gestión Humana para citas, confirmaciones, seguimiento comercial, oportunidades calientes y cierre.
Asignación Comercial	Reglas para respetar al ejecutivo previamente asignado; distribución cíclica para leads nuevos; reasignación bajo criterios aprobados; exclusiones; transferencia manual cuando el caso requiere intervención humana.
Referidos	Identificación del referidor, relación con el prospecto, marcado de referido pendiente de validación cuando aplique y trazabilidad para reportes comerciales y campañas posteriores.
Base de Conocimiento	Carga de información autorizada sobre Ciudad El Triunfo: ubicación, propuesta de valor, precios base autorizados, condiciones generales, opciones de contado/crédito, información de inversión, construcción, restaurante y experiencias relacionadas.
Agendamiento	Creación de citas presenciales al proyecto/oficinas y reuniones virtuales para prospectos del exterior; coordinación con Google Calendar; reflejo de la cita en GoHighLevel; confirmación y reconfirmación vía Appointment Setter.
Transferencia Humana	Escalamiento por solicitud de hablar con una persona, cita agendada, negociación, descuentos, temas sensibles, dudas legales/financieras, eventos, restaurante o validaciones operativas no autorizadas para IA.
Appointment Setter Uplabs	Recurso humano gestionado por Uplabs para apoyar confirmación, reconfirmación, reagendamiento, recuperación de no-shows y continuidad de gestión humana dentro del proceso definido.
Dashboards y Reportes	KPIs de leads recibidos, contactados, calificados, derivados, citas agendadas, citas confirmadas, no-shows, conversiones, etapa, fuente, ejecutivo, canal y valor de oportunidades cuando esté disponible.
Gobierno Operativo	Definición de responsables, matriz de escalamiento, límites de respuesta, horarios, mensajes permitidos, fuentes activas, criterios de calidad y protocolo de ajustes durante mantenimiento.

6. Alcance del Mantenimiento

El mantenimiento está orientado a asegurar continuidad operativa, estabilidad técnica, mejora del desempeño de los Empleados IA y soporte sobre la operación gestionada.

Frente de mantenimiento	Incluye
Soporte operativo	Monitoreo de funcionamiento de flujos, pipelines, transferencias humanas, citas y registros comerciales.
Ajustes conversacionales	Mejoras a guiones, tono, preguntas de calificación, respuestas frecuentes y criterios de escalamiento.
Base de conocimiento	Actualización de FAQs, precios base, disponibilidad, materiales comerciales y condiciones autorizadas entregadas por el cliente.
Integraciones	Supervisión de sincronización con GoHighLevel, Google Calendar, WhatsApp, voz y fuentes de leads definidas.
Appointment Setter	Gestión del recurso humano provisto por Uplabs para transferencias, confirmación, reconfirmación y reagendamiento de citas.
Campañas de recontacto	Diseño y ejecución de reactivaciones sobre no responde, llamar más tarde, no interesados reactivables, no-shows y bases históricas autorizadas.
Revisión mensual	Reunión mensual de resultados con KPIs, hallazgos, acuerdos y plan de mejora para el siguiente ciclo.
Correcciones menores	Ajustes de reglas, textos, campos, etapas y criterios que no impliquen nuevos módulos o integraciones mayores.

7. Principios de Diseño

- **Operación primero:** el sistema debe resolver el flujo real de trabajo, no solo registrar información.
- **Experiencia conversacional natural:** el lead debe sentir continuidad, claridad y el tono institucional de Ciudad El Triunfo.
- **Escalamiento silencioso:** cuando interviene un humano, la transición ocurre desde el mismo número y chat, sin quiebre perceptible.
- **Información autorizada:** el Empleado IA no inventa precios, descuentos, disponibilidad, promociones ni condiciones comerciales.
- **Trazabilidad total:** cada mensaje, llamada, cambio de etapa, cita, transferencia y resultado queda registrado.
- **Separación de responsabilidades:** Uplabs AI opera la conversación y la evidencia; GoHighLevel refleja la gestión comercial.
- **Menor carga para el cliente:** Uplabs opera contacto, calificación, seguimiento, appointment setting y mejora continua.
- **Escalabilidad:** la solución soporta más fuentes, más leads, más ejecutivos y futuras campañas sin rehacer el proceso base.

8. Integraciones y Datos

Sistema / Fuente	Datos y función
Uplabs AI	Conversaciones, llamadas, transferencias, historial, grabaciones, transcripciones, resúmenes, sentimiento, emoción, metadata y operación del Empleado IA.
GoHighLevel	Contactos, oportunidades, pipelines, etapas, asignaciones, datos comerciales, fuente, campaña, referidos y citas reflejadas.
WhatsApp	Canal principal de atención, seguimiento, transferencia humana y continuidad conversacional.
Telefonía / Voz IA	Canal secundario para reactivar conversaciones, calificar prospectos y buscar agendamiento.
Google Calendar	Registro de citas presenciales o virtuales, disponibilidad y coordinación con ejecutivos.
Meta / Formularios	Entrada de leads con campaña, conjunto de anuncios, anuncio o identificador disponible cuando aplique.
Fuentes Excel	Referidos, eventos, visitas, restaurante, Pascana, Huerto y bingo inmobiliario registrados como fuente comercial.

8A. Arquitectura de Canales WhatsApp

La solución opera con dos números de WhatsApp distintos, cada uno configurado en una plataforma diferente. Ambos números son propiedad de Corporación Pentágono; Uplabs AI y GoHighLevel los operan técnicamente en nombre del cliente.

Aspecto	Número 1 — Comercial / Leads	Número 2 — Post-venta / Fidelización
Plataforma operativa	Uplabs AI	GoHighLevel (WhatsApp Coexistence)
Propiedad del número	Corporación Pentágono. Uplabs AI lo opera técnicamente. Corporación Pentágono tendrá acceso de administrador a su Business Manager, WABA y número.	Corporación Pentágono. Control directo desde GoHighLevel.
Qué llega a GHL	Contactos, oportunidades, etapas, asignaciones, citas, datos personalizados y resumen ejecutivo de cada conversación como nota. Sincronización en tiempo real y unidireccional (Uplabs AI → GHL).	Operación nativa en GHL. No depende de Uplabs AI.
Qué permanece solo en Uplabs AI	Historial completo de mensajes, grabaciones, transcripciones completas, análisis de sentimiento y detección de emoción.	No aplica.

Aspecto	Número 1 — Comercial / Leads	Número 2 — Post-venta / Fidelización
Continuidad al terminar el servicio	El número puede migrarse a otra plataforma sin interrupción gracias a WhatsApp Coexistence. La cláusula de escrow facilita el traspaso ordenado del código, configuraciones y datos.	Continúa operando en GHL de forma independiente. No depende de Uplabs AI.

8B. Propiedad, Exportación y Entrega de Datos

Corporación Pentágono conserva en todo momento la propiedad de la totalidad de sus datos. A continuación se detalla el alcance de la exportación, los formatos disponibles y los plazos.

Aspecto	Detalle
Propiedad de los datos	Corporación Pentágono es propietaria de la totalidad de sus datos: leads, contactos, conversaciones, citas e información de negocio generada durante el servicio.
Alcance de la exportación	La exportación incluye: contactos, oportunidades, etapas, citas, conversaciones completas, mensajes, grabaciones de llamadas (MP3/MP4), transcripciones (TXT/PDF), notas, archivos multimedia y metadata comercial.
Formato de entrega	Datos estructurados en Excel o CSV; grabaciones en MP3/MP4; transcripciones en TXT/PDF. El formato exacto se acuerda con Pentágono al momento del cierre para asegurar compatibilidad con los sistemas que el cliente defina.
Plazo máximo de entrega	15 días hábiles desde la notificación formal de término del contrato.
Costo adicional	Ninguno. La exportación completa de datos al término del contrato está incluida en el servicio sin costo adicional. Pentágono también puede solicitar exportaciones parciales durante la operación activa.

9. Línea de Tiempo — Fase de Desarrollo

La fase de desarrollo contempla 30 días calendario. Durante esta etapa se configura la arquitectura, se construyen los flujos de IA, se preparan las integraciones y se deja la operación lista para pruebas controladas.

Día / Rango	Entregable / Actividad
Días 1–3	Kick-off, validación de alcance, responsables, canales de comunicación, accesos requeridos, fuentes de leads, estructura actual de GoHighLevel y criterios de éxito.
Días 4–7	Diseño funcional del proceso: etapas de Gestión IA y Gestión Humana, reglas de calificación, reglas de asignación, estados de contacto, motivos de transferencia y definición de KPIs.
Días 8–12	Diseño conversacional del Empleado IA WhatsApp: tono, saludo, preguntas de calificación, manejo de FAQs, límites de información, mensajes de seguimiento y criterios para pedir intervención humana.
Días 13–16	Configuración del motor de voz IA para recuperación: escenarios de no respuesta, llamar más tarde, interesado, no interesado, cita potencial, transferencia y registro de resultado.
Días 17–20	Configuración de estructura de datos: campos mínimos, normalización de teléfono, fuente/campaña, interés, tipo de lead, etapa, ejecutivo, cita, resultado de llamada, resumen y metadata.
Días 21–24	Integración operativa con GoHighLevel y Google Calendar: creación/actualización de contactos, oportunidades, estados, citas y sincronización de información relevante.
Días 25–27	Configuración de Appointment Setter, protocolo de handoff humano, pausas del Empleado IA, mensajes internos, criterios de confirmación, reconfirmación y reagendamiento.
Días 28–30	Configuración inicial de dashboards, revisión interna end-to-end, checklist de QA, documentación operativa y preparación del ambiente para pruebas.

10. Línea de Tiempo — Fase de Pruebas y Ajustes

La fase de pruebas y ajustes contempla 30 días calendario. El objetivo es validar escenarios reales, corregir fricciones, ajustar guiones, confirmar datos y asegurar que la operación pueda salir a producción con estabilidad.

Día / Rango	Entregable / Actividad
Días 31–35	Pruebas funcionales con leads simulados por fuente: Meta, WhatsApp directo, referido, evento, restaurante, visita presencial, Pascana, Huerto y otros orígenes definidos.
Días 36–40	Pruebas conversacionales WhatsApp: calificación, preguntas frecuentes, límites de respuesta, información autorizada, solicitud de datos, seguimiento y transferencia humana.

Día / Rango	Entregable / Actividad
Días 41–44	Pruebas de llamadas IA: lead sin respuesta, llamada efectiva, llamar más tarde, no interesado, interesado, cita potencial, transcripción, resumen y clasificación final.
Días 45–48	Pruebas de agendamiento: disponibilidad, creación de cita en Google Calendar, reflejo en GoHighLevel, confirmación por Appointment Setter y manejo de reagendamiento/no-show.
Días 49–52	Ajustes de reglas de scoring/calificación, mensajes, cadencias, tiempos de espera, estados, criterios de asignación y criterios de transferencia a Gestión Humana.
Días 53–56	Piloto controlado con volumen limitado de leads reales, monitoreo de conversaciones y llamadas, medición de errores, fricciones, tiempos de respuesta y resultados comerciales.
Días 57–59	Corrección de hallazgos del piloto, afinación de dashboards, validación del Appointment Setter y revisión con responsables de Ciudad El Triunfo.
Día 60	Aprobación formal para pase a producción, congelamiento de versión operativa inicial y definición del protocolo de soporte de salida en vivo.

11. Línea de Tiempo — Pase a Producción y Estabilización

Luego de los 60 días de desarrollo y pruebas, se contempla una fase de pase a producción y estabilización de 30 días calendario, compuesta por 14 días de pase a producción (salida en vivo) y 16 días de estabilización. Esta fase funciona como acompañamiento intensivo para asegurar que la operación quede estable antes de pasar a mantenimiento mensual gestionado.

Día / Rango	Entregable / Actividad
Días 61–63	Activación gradual de fuentes priorizadas, monitoreo diario de leads entrantes, verificación de sincronización con GoHighLevel y control de primeras conversaciones.
Días 64–67	Salida en vivo del flujo principal WhatsApp + GoHighLevel + Google Calendar + Appointment Setter, con revisión diaria de transferencias y citas.
Días 68–70	Activación de seguimiento por voz IA y campañas iniciales de recontacto sobre no responde, llamar más tarde, no-show y oportunidades reactivables.
Días 71–74	Estabilización operativa: ajustes menores de mensajes, reglas, cadencias, dashboards, estados y criterios de escalamiento según comportamiento real.
Días 75–82	Estabilización extendida: monitoreo diario, afinamiento de scoring y cadencias, optimización del Appointment Setter y reducción sostenida de no-shows.
Días 83–89	Maduración de campañas de recontacto, consolidación de dashboards y KPIs, y revisión de resultados con los responsables de Ciudad El Triunfo.
Día 90	Revisión de salida en vivo, reporte de resultados, backlog de mejoras y transición formal a mantenimiento mensual gestionado.

12. Desglose Económico

Fee de Implementación

Concepto	Monto	Descripción
Pago 1 — Abono inicial (ya realizado)	USD 1.500	Monto ya abonado por Corporación Pentágono a cuenta de la implementación, reconocido formalmente como parte del fee total.
Pago 2 — Inicio de desarrollo (50% del saldo)	USD 1.000	A la firma del contrato y antes del inicio del proyecto (kick-off, accesos y arranque). Corresponde al 50% del saldo restante de USD 2.000.
Pago 3 — Go-live / pase a producción (50% del saldo)	USD 1.000	Al go-live / pase a producción de la solución, contra la aprobación formal de salida en vivo por parte de Pentágono. Corresponde al 50% restante del saldo.
TOTAL	USD 3,500	Pago único por diseño, configuración, desarrollo, integraciones, pruebas, ajustes y acompañamiento de pase a producción.

Mantenimiento Mensual y Operación Base

Concepto	Monto	Descripción
Mantenimiento Mensual	USD 500 / mes	Servicio gestionado de soporte, monitoreo, ajustes menores, mejora continua, revisión de KPIs, operación del Appointment Setter y continuidad operativa bajo el alcance definido.

Condiciones Económicas

Condición económica	Detalle
Moneda	Valores expresados en dólares estadounidenses (USD).
Forma de pago de implementación	El fee total de implementación es USD 3.500, estructurado en tres pagos: (1) USD 1.500 ya abonados por Corporación Pentágono, reconocidos formalmente como parte del fee; (2) USD 1.000 a la firma del contrato e inicio del desarrollo (kick-off, accesos y arranque); (3) USD 1.000 al go-live / pase a producción, contra aprobación formal de Pentágono.
Inicio del mantenimiento	El mantenimiento mensual de USD 500 inicia al finalizar los 30 días iniciales en producción (14 días de pase a producción y 16 días de estabilización), es decir, a partir del cierre de la fase de estabilización del cronograma, salvo acuerdo escrito distinto.
Impuestos y comisiones	Los montos no incluyen impuestos, retenciones, comisiones bancarias, pasarelas de pago ni costos de terceros, salvo que se indique expresamente por escrito.

Condición económica	Detalle
Servicios de terceros	Licencias, números, mensajería, llamadas, WhatsApp, GoHighLevel, calendarios, dominios, hosting externo o APIs de terceros son responsabilidad del cliente cuando apliquen.
Vigencia de precio	La inversión propuesta tiene validez por 15 días calendario desde la fecha de emisión de la propuesta.

13. Términos y Condiciones

1. Modalidad de Precio Cerrado

El proyecto será ejecutado bajo una modalidad de precio cerrado por alcance definido. El monto total de implementación establecido en la presente propuesta cubre la totalidad de los entregables, configuraciones, flujos e integraciones expresamente descritos dentro del alcance acordado entre las partes.

En consecuencia, no se aplicarán cargos adicionales por horas de trabajo excedentes, extensión del cronograma, ajustes internos de planificación o mayor dedicación del equipo de Uplabs AI, siempre que dichas actividades correspondan al alcance originalmente definido en la propuesta y no impliquen cambios, ampliaciones o nuevos requerimientos solicitados por el cliente.

2. Extensión del Cronograma Dentro del Alcance

En caso de que la implementación se extienda más allá del cronograma inicialmente estimado, Uplabs AI continuará ejecutando las actividades necesarias para completar los entregables comprometidos sin generar costos adicionales de implementación para el cliente, siempre que la extensión corresponda a flujos, configuraciones o integraciones incluidos dentro del alcance contractual.

Quedan excluidos de esta condición los siguientes casos:

- Nuevas funcionalidades, canales o módulos no contemplados en la propuesta.
- Cambios sustanciales en la lógica de calificación, asignación o gestión aprobada.
- Integraciones adicionales no incluidas inicialmente.
- Cambios de proveedores, plataformas o políticas de terceros que obliguen a rediseñar componentes ya aprobados.
- Solicitudes del cliente posteriores a la aprobación funcional.
- Demoras atribuibles al cliente, terceros, proveedores externos o plataformas conectadas.

En dichos casos, las partes deberán evaluar el impacto técnico, económico y de cronograma mediante una orden de cambio independiente.

3. Compensación por Retrasos Atribuibles a Uplabs AI

Con el objetivo de otorgar protección comercial al cliente, en caso de que existan retrasos directamente atribuibles a Uplabs AI respecto al cronograma de entrega comprometido, se aplicará una compensación comercial en forma de descuento temporal sobre el mantenimiento mensual.

La compensación será equivalente al 20% del valor del mantenimiento mensual por cada mes calendario completo de retraso atribuible a Uplabs AI.

Ejemplo referencial:

- Mantenimiento mensual: USD 500
- Descuento por cada mes de retraso atribuible a Uplabs AI: 20%
- Descuento mensual aplicable: USD 100 por mes de retraso.

Este descuento no modifica el precio definitivo del mantenimiento mensual; se trata únicamente de un crédito comercial temporal aplicable contra facturas futuras de mantenimiento.

4. Acumulación y Aplicación del Descuento

Los descuentos por retraso podrán acumularse en función de la cantidad de meses calendario completos de retraso atribuible a Uplabs AI. En caso de que el descuento acumulado alcance el 100% del valor de una mensualidad de mantenimiento, dicho mes será descontado en su totalidad. Si el descuento acumulado supera el 100% del valor de una mensualidad, el saldo restante se aplicará al mantenimiento del período siguiente, hasta agotar el crédito comercial acumulado. Este mecanismo no implica una reducción permanente del fee mensual, sino una compensación puntual y temporal derivada del retraso.

5. Condiciones para la Aplicación de la Compensación

La compensación por retraso aplicará únicamente cuando el retraso sea directa y probablemente atribuible a Uplabs AI. No aplicará cuando la demora sea causada total o parcialmente por:

- Falta de entrega de información, materiales comerciales, datos o accesos por parte del cliente
- Demoras en validaciones, aprobaciones, pruebas o retroalimentación del cliente
- Cambios de alcance solicitados durante el desarrollo
- Dependencias de WhatsApp, Meta, GoHighLevel, telefonía, pasarelas, APIs externas o proveedores tecnológicos
- Incidentes de fuerza mayor o eventos fuera del control razonable de Uplabs AI.

Para efectos de control, cada hito de entrega, validación, observación o bloqueo deberá quedar documentado por correo, acta, herramienta de gestión de proyecto o cualquier otro medio formal acordado entre las partes.

6. Gestión de Cambios de Alcance

Cualquier requerimiento, funcionalidad, integración, canal, ajuste estructural o cambio de lógica de negocio que no se encuentre expresamente incluido en el alcance aprobado será considerado un cambio de alcance, y deberá evaluarse mediante una orden de cambio independiente que detalle el nuevo requerimiento, su impacto técnico, su impacto en cronograma, su impacto económico (si corresponde) y la aprobación formal del cliente antes de iniciar el trabajo adicional. Uplabs AI no estará obligado a ejecutar actividades fuera del alcance original sin la aprobación previa de dicha orden de cambio.

7. Garantía de Calidad del Servicio

Uplabs AI garantiza que la solución implementada cumplirá con las funcionalidades y entregables acordados en la presente propuesta. Cualquier corrección necesaria para que la solución cumpla con los requisitos aprobados será realizada sin costo adicional durante las fases de implementación, pruebas, estabilización y garantía operativa inicial. Esta garantía cubre errores, defectos funcionales o desviaciones respecto al alcance aprobado, pero no cubre nuevos requerimientos, cambios de criterio operativo, ampliaciones funcionales o modificaciones solicitadas posteriormente por el cliente.

8. Mantenimiento y Soporte Operativo

El servicio de mantenimiento mensual contempla la supervisión, soporte, monitoreo, estabilización, mejora continua y operación de los flujos liberados en producción. El mantenimiento no reemplaza ni modifica las obligaciones de implementación, sino que cubre la continuidad operativa, el soporte y la evolución controlada del sistema una vez en producción. Los descuentos por retraso, cuando correspondan, se aplicarán únicamente sobre facturas de mantenimiento mensual futuras y no sobre el fee de implementación ya pactado.

9. Alcance y Límites del Empleado IA

El Empleado IA no cerrará ventas, no negociará descuentos, no aprobará créditos, no asumirá compromisos legales y no validará temas financieros, contractuales o sensibles. Dichos casos serán transferidos a Gestión Humana. El Empleado IA opera únicamente con información comercial autorizada por el cliente y no inventa precios, condiciones, disponibilidad ni promociones.

10. Servicio Gestionado y Propiedad Intelectual

La solución se entrega como servicio gestionado. Uplabs AI no entrega código fuente, repositorios, infraestructura interna, prompts propietarios, llaves, credenciales, arquitectura privada, modelos, componentes reutilizables ni know-how técnico-operativo propietario. Uplabs AI conserva la propiedad de sus metodologías, plantillas, configuraciones base, procesos, automatizaciones, modelos operativos y propiedad intelectual preexistente. Las configuraciones específicas realizadas para operar el proyecto podrán utilizarse mientras el servicio esté activo y al día en pagos.

11. Propiedad de los Datos del Cliente

Corporación Pentágono conserva la propiedad de la totalidad de sus datos: leads, contactos, conversaciones, citas e información de negocio generada durante el servicio. La exportación incluye contactos, oportunidades, etapas, citas, conversaciones, mensajes, grabaciones (MP3/MP4), transcripciones (TXT/PDF), notas, archivos multimedia y metadata comercial, en formatos estándar acordados con Pentágono al momento del cierre. La exportación completa al término del contrato no tiene costo adicional y se entrega en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la notificación formal de término. Pentágono puede solicitar exportaciones parciales en cualquier momento durante la operación activa.

12. Integraciones con Terceros

Las integraciones con plataformas de terceros (WhatsApp, Meta, GoHighLevel, telefonía, Google Calendar y otros) están sujetas a disponibilidad, permisos, APIs, límites, cambios de proveedor, aprobaciones, costos, políticas y condiciones técnicas externas. Uplabs AI no será responsable por interrupciones, cambios o limitaciones impuestas por dichos proveedores.

13. Suspensión del Servicio

El servicio mensual podrá suspenderse por falta de pago, bloqueo de cuentas de terceros, revocación de accesos, cambios no autorizados en plataformas conectadas o incumplimiento de condiciones operativas necesarias para la continuidad del servicio.

14. Responsabilidades del Cliente

Ciudad El Triunfo será responsable de entregar y aprobar la información comercial, precios base, condiciones, FAQs, materiales, políticas, horarios, disponibilidad, datos de ejecutivos y límites de respuesta autorizados. Uplabs AI no será responsable por información incorrecta, desactualizada, incompleta o no autorizada entregada por el cliente para alimentar la base de conocimiento o los flujos de atención.

15. Confidencialidad de la Información

Uplabs AI mantendrá confidencialidad sobre la información comercial, bases de datos, procesos internos, materiales y datos del cliente. El cliente deberá mantener confidencialidad sobre la propuesta, metodología, flujos, diseños y componentes de Uplabs AI. Ninguna de las partes divulgará dicha información a terceros sin autorización previa y por escrito, salvo cuando sea estrictamente necesario para la ejecución del proyecto.

16. Protección Financiera

En caso de imposibilidad comprobable de cumplimiento por parte de Uplabs AI respecto a obligaciones principales del proyecto, el cliente podrá solicitar una compensación o reembolso proporcional sobre los montos efectivamente pagados por entregables no ejecutados. Dicho análisis

considerará el avance real del proyecto, las configuraciones desarrolladas, los entregables completados y los componentes ya implementados a la fecha de la reclamación. La protección financiera no aplicará sobre entregables ya ejecutados, configuraciones aprobadas, componentes desarrollados o servicios efectivamente prestados.

17. Plazo Mínimo del Contrato

El contrato de servicio entre Uplabs AI y Corporación Pentágono — Ciudad El Triunfo tendrá una vigencia mínima de doce (12) meses calendario, contados a partir de la fecha de firma del contrato. Durante este plazo, ninguna de las partes podrá rescindir unilateralmente el acuerdo sin causa justificada, salvo que medie incumplimiento grave y documentado de las obligaciones contractuales de la contraparte.

Al término del plazo mínimo, el contrato se renovará automáticamente por períodos sucesivos de doce (12) meses, salvo que cualquiera de las partes notifique por escrito su decisión de no renovar con un mínimo de treinta (30) días calendario de anticipación al vencimiento del período vigente.

18. Propiedad y Control de los Canales de WhatsApp

Ambos números de WhatsApp utilizados en el proyecto son propiedad de Corporación Pentágono. El Número 1 (comercial/leads) es operado técnicamente por Uplabs AI como parte del servicio gestionado. El Número 2 (post-venta/fidelización) es operado por GoHighLevel bajo control directo de Pentágono.

Corporación Pentágono tendrá acceso de administrador a su Business Manager, al número de WhatsApp Business API (WABA) y a las demás cuentas asociadas al Número 1. Al término del servicio, ambos números pueden continuar operando sin interrupción: el Número 1 mediante migración de plataforma (facilitada por la cláusula de escrow) y el Número 2 directamente desde GoHighLevel, de forma independiente a Uplabs AI. El alcance exacto del acceso administrador quedará formalizado en el contrato.

19. Escrow, Continuidad y Portabilidad

Con el fin de proteger la continuidad operativa del cliente ante un eventual cese de actividades de Uplabs AI, las partes acuerdan implementar una modalidad de escrow que garantice el acceso y la transición ordenada del sistema en caso de imposibilidad comprobada de continuación del servicio por parte de Uplabs AI.

Código y documentación a transferir

En caso de activación del escrow, Uplabs AI entregará al cliente o al responsable designado por éste los siguientes activos del proyecto: (a) el código fuente de los flujos, automatizaciones e integraciones desarrolladas específicamente para Corporación Pentágono — Ciudad El Triunfo; (b) la documentación técnica operativa del sistema, incluyendo arquitectura, configuraciones, credenciales de acceso a plataformas de terceros en posesión de Uplabs AI y guías de operación; y (c) los datos comerciales del cliente almacenados en la plataforma, en formato exportable. La entrega no incluye metodologías, plantillas, código base reutilizable ni propiedad intelectual preexistente de Uplabs AI no desarrollada específicamente para este proyecto.

Tiempos de soporte en transición

Una vez activado el escrow, Uplabs AI brindará un período de soporte técnico de transición de noventa (90) días calendario. Durante este período, Uplabs AI estará disponible para asistir al cliente o al proveedor de reemplazo designado en la comprensión del sistema, la configuración del entorno y la transferencia operativa del proyecto, con el objetivo de garantizar la continuidad del servicio sin interrupciones para el negocio de Ciudad El Triunfo.

Los detalles operativos del plan de escrow y portabilidad — incluyendo el repositorio o mecanismo de custodia acordado, los responsables de cada parte y el protocolo detallado de activación — quedarán establecidos en un documento complementario adjunto al contrato dentro de los primeros

treinta (30) días calendario desde la firma del mismo.

20. Vigencia de la Propuesta y Aceptación

La presente propuesta tiene validez comercial por 15 días calendario desde su emisión, salvo acuerdo escrito distinto. El inicio del proyecto requiere la aprobación formal de la propuesta, la definición de la forma de pago, el pago inicial acordado y la entrega de los accesos necesarios. Cualquier modificación de alcance, precio, cronograma, responsabilidades o condiciones deberá aprobarse por escrito entre las partes antes de su ejecución. La aceptación de la propuesta implica conformidad con el alcance, la inversión, el cronograma, el mantenimiento, las exclusiones, la propiedad intelectual y las condiciones aquí descritas.