



Agente de Voz y Texto IA – Cobranzas

	Preparado por Nataly Mérida	v1.0	10 de agosto del 2025
	Aprobado por Andres Cardozo	v1.1	10 de agosto del 2025

Cláusula de Confidencialidad: “Este documento de propuesta y todos los documentos e información relacionados proporcionados por Uplabs AI son confidenciales. Están destinados únicamente al uso del Cliente y sus representantes autorizados bajo esta cláusula de confidencialidad, que actúa como un Acuerdo de No Divulgación entre ambas partes. Esta información no debe compartirse, reproducirse ni utilizarse para ningún propósito distinto de su evaluación prevista sin el consentimiento previo por escrito de Uplabs AI”



Nacional Seguros

Agentes de voz y Texto IA - Cobranzas

Resumen Ejecutivo

Se implementa un sistema de cobranza automatizada a través de un agente de texto con IA, que opera vía WhatsApp y se integra completamente con el middleware de Nacional Seguros. Este agente tiene como objetivo principal gestionar de forma inteligente las cobranzas pendientes, vencidas o por vencer, tanto de manera proactiva como en respuesta a consultas iniciadas por los usuarios.

El sistema permite programar recordatorios automáticos con plantillas personalizadas de acuerdo con el tipo de deuda, replicando la lógica de Hola Luka (el actual chatbot de cobranzas). El agente consulta en tiempo real los estados de deuda mediante el middleware y genera códigos QR de pago a través de una integración con el Banco Económico. Una vez realizado el pago, se emite un comprobante personalizado en PDF con la amortización registrada en el sistema de Nacional Seguros.

Adicionalmente, el sistema registra toda la gestión en GHL, asegurando trazabilidad completa, y se provee un dashboard para visualizar cobranzas pendientes, realizadas, y otros KPIs clave.

Área de Impacto

La implementación del sistema de agente IA para Nacional Seguros generará beneficios clave en las siguientes áreas:

- 1. Automatización Inteligente de Cobros:** Reducción drástica del trabajo manual mediante mensajes automáticos y respuestas inmediatas.
 - 2. Mejora en la Tasa de Recuperación:** Uso de plantillas efectivas y comunicaciones personalizadas incrementan la probabilidad de pago.
 - 3. Atención Proactiva y Reactiva:** Capacidad para iniciar conversaciones y responder a usuarios que consultan sobre su deuda.
 - 4. Evidencia de Pago y Auditoría:** Generación de comprobantes PDF personalizados y registro en sistemas internos.
-



Funcionalidades del Sistema

A continuación, se detallan sus principales funcionalidades:

1. Integración con Middleware

El sistema se conecta al middleware de Nacional Seguros para acceder a información en tiempo real sobre el estado de cuenta de cada cliente:

- Consulta de estado de deuda mediante CI o número de póliza.
 - Obtención de datos: cuotas vencidas, por vencer, montos, fechas, productos asociados.
 - Contexto completo del historial de pagos y pólizas del cliente.
-

2. Activación de Agentes de Texto de IA

El sistema activa agentes de texto que conversan por WhatsApp utilizando lenguaje natural e hiperrealista:

- Envío automatizado de mensajes de cobranza segmentados por tipo de deuda.
 - Uso de plantillas personalizadas según lógica de "Hola Luka".
 - Recepción de conversaciones iniciadas por el cliente.
 - Comprensión de lenguaje natural y respuesta automática a preguntas frecuentes.
 - Manejo de objeciones, recordatorios y negociación simple de plazos.
 - Clasificación automatizada del estado de gestión: pagado, seguimiento, sin contacto.
-

3. Generación de QR de Pago y Confirmación

El sistema permite gestionar pagos directamente desde WhatsApp:

- Integración con Banco Económico para generar códigos QR personalizados.
 - Validación del pago y actualización de estado mediante amortización en el sistema.
 - Emisión de comprobante PDF automático, enviado al usuario tras el pago.
-



4. Registro de Gestión y Dashboard de Monitoreo

Todas las interacciones y resultados quedan registradas y accesibles:

- Registro automático en GHL de cada contacto y resultado.
- Dashboard de visualización por fecha, tipo de cobranza y estado.
- KPIs: tasas de respuesta, conversión a pago, tiempo promedio de contacto.

Línea de Tiempo (35 días)

El desarrollo del sistema de cobranzas automatizadas se llevará a cabo en un período de dos semanas, con margen para ajustar en función de las pruebas y retroalimentación del cliente. El enfoque es sobre el desarrollo funcional del agente con todas las integraciones completas.

Día	Entregable
Día 1-7	Reunión inicial y levantamiento de requisitos.
Día 8-25	Configuración inicial del sistema, desarrollo de agente de texto y automatizaciones. Integración de APIs con sistemas de Nacional Seguros.
Día 26-30	Pruebas y ajustes de funcionalidad. Pulido general de funcionamiento del sistema. QA
Día 31-35	Integración al ambiente de producción (Banco, middleware, línea de WhatsApp, servidor).



Desglose de costos:

Concepto	Monto	Descripción
Prueba Piloto (50% Inicial)	\$2499	Costo único de desarrollo del sistema en versión piloto.
Version de Produccion (50% Restante)	\$2499	Costo único de desarrollo del sistema en versión de producción.
TOTAL	\$4898	PAGO TOTAL
Mantenimiento Trimestral	\$600	Costo trimestral de mantenimiento y soporte del sistema.

***Cláusula de Confidencialidad:** “Este documento de propuesta y todos los documentos e información relacionados proporcionados por Uplabs AI son confidenciales. Están destinados únicamente al uso del Cliente y sus representantes autorizados bajo esta cláusula de confidencialidad, que actúa como un Acuerdo de No Divulgación entre ambas partes. Esta información no debe compartirse, reproducirse ni utilizarse para ningún propósito distinto de su evaluación prevista sin el consentimiento previo por escrito de Uplabs AI”*



Garantías del Proyecto

Para asegurar la satisfacción y confianza de nuestros clientes, ofrecemos las siguientes garantías en el desarrollo del Sistema Automatizado para Nacional Seguros.

1. Calidad del Producto:

- o Garantizamos que el sistema entregado cumplirá con las especificaciones y funcionalidades acordadas en el contrato. Si el producto final no cumple con las características acordadas, realizaremos las correcciones necesarias sin costo adicional hasta que se satisfagan los requisitos establecidos.

2. Mantenimiento y Actualizaciones:

- o El costo de mantenimiento mensual garantiza la supervisión y actualización del sistema para asegurar su funcionamiento óptimo. Las actualizaciones incluirán mejoras de seguridad, nuevas funcionalidades y optimizaciones de rendimiento.

3. Confidencialidad de la Información:

- o Nos comprometemos a mantener la confidencialidad de toda la información compartida durante el proyecto. No divulgaremos ningún dato sensible a terceros sin el consentimiento previo del cliente.

4. Protección Financiera:

- o En caso de que no estemos en condiciones de cumplir con nuestras obligaciones, el cliente tendrá derecho a un reembolso del **100%** proporcional del pago realizado, basado en el avance del proyecto hasta la fecha de la reclamación.



Cláusula de Confidencialidad: “Este documento de propuesta y todos los documentos e información relacionados proporcionados por Uplabs AI son confidenciales. Están destinados únicamente al uso del Cliente y sus representantes autorizados bajo esta cláusula de confidencialidad, que actúa como un Acuerdo de No Divulgación entre ambas partes. Esta información no debe compartirse, reproducirse ni utilizarse para ningún propósito distinto de su evaluación prevista sin el consentimiento previo por escrito de Uplabs AI”