



Propuesta Sistema de Empleados IA para Proceso de Cobranza Automatizada por Voz

	Preparado por Kevin Moreno	v1.0	26 de febrero del 2026
	Aprobado por Andres Cardozo	v2.0	27 de febrero del 2026

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”



Resumen Ejecutivo

Uplabs AI propone a Grupo Inversa la implementación de un sistema de Empleados IA especializado en la gestión integral y automatizada por voz de carteras de cobranza, operando bajo el mismo proceso operativo, guión, tipologías y reglas que actualmente utiliza el call center de Inversa, manteniendo consistencia con los criterios de gestión existentes.

El sistema se ejecutará inicialmente sobre una muestra piloto productiva de 10,000 clientes (5,000 de cada perfil de cartera), permitiendo medir efectividad, contactabilidad, promesas de pago, productividad y calidad de la gestión con trazabilidad total. La solución está diseñada para escalar de forma inmediata a mayores volúmenes y/o nuevos perfiles, una vez validados los resultados en conjunto.

La solución se compone de la plataforma empresarial de ejecución de Empleados IA de Uplabs AI para orquestación, control en tiempo real, dashboards, auditoría y evidencias, más un Empleado IA de voz que ejecuta llamadas salientes, gestiona el flujo conversacional, clasifica resultados, aplica reglas de recontacto y registra cada gestión de forma estructurada.

Toda la operación se integrará vía API de manera bidireccional con el sistema de cobranza de Inversa para asegurar consistencia de datos, cierre automático de gestiones, actualización de estados y disponibilidad inmediata de resultados para el equipo operativo.

El modelo comercial propuesto es de revenue sharing: Uplabs AI e Inversa participan al 50% sobre las comisiones y recuperaciones generadas sobre la muestra piloto atribuible a la gestión realizada exclusivamente por el Empleado IA, bajo las reglas y alcances definidos.

Objetivo del Proyecto

Implementar, en modalidad piloto productiva y con capacidad de escalamiento, un sistema de Empleados IA que automatice el ciclo completo de llamadas de cobranza sobre una muestra representativa de clientes, integrado end-to-end con el ecosistema operativo de Grupo Inversa.

El sistema utilizará IA sobre el canal telefónico para ejecutar contacto, seguimiento y clasificación, asegurando reportabilidad operativa, consistencia de criterios, control por reglas y trazabilidad total por cliente, llamada y gestión.



Problemas Identificados

Alta dependencia del call center tradicional: La operación humana limita la escalabilidad, incrementa el costo marginal por contacto y genera variabilidad en la consistencia de la gestión.

Proceso manual con trazabilidad limitada: La supervisión, clasificación, cierre de gestiones y auditoría dependen de procesos dispersos, dificultando control y mejora continua.

Necesidad de monitoreo simple y reportes consistentes: La operación manual complica la consolidación de reportes, la detección de cuellos de botella y la respuesta ante requerimientos internos o regulatorios.

Falta de experimentación ágil y medible: Se requiere validar estrategias de cobranza por segmentos, horarios, guiones y reglas de recontacto con ciclos cortos de iteración, sin dependencias tecnológicas adicionales.

Beneficios del sistema

Automatización total: Ejecución automatizada del ciclo de llamada, seguimiento y clasificación mediante Empleado IA, con operación 24/7 si se requiere.

Trazabilidad y auditoría: Registro completo y exportable de llamadas, resultados, tipologías, timestamps, evidencia y estados por cliente, apto para control operativo y auditoría.

Integración nativa vía API: Sincronización bidireccional con el sistema de cobranza de Inversa para eliminar doble digitación, asegurar consistencia y acelerar el cierre de gestión.

Escalabilidad inmediata: Capacidad de aumentar volumen, ventanas de marcación y cobertura sin depender de la disponibilidad de agentes.

Seguimiento parametrizable: Reglas configurables por cartera/perfil (reintentos, ventanas horarias, priorización, exclusiones, pausas y recontactos).

Monitoreo en tiempo real: Dashboards operativos con métricas clave (contactabilidad, resultados, promesas, productividad, razones de no contacto) y descargas inmediatas.

Base para expansión: Arquitectura lista para incorporar nuevos perfiles, nuevos guiones, nuevos canales y nuevos módulos según resultados del piloto.



Alcance de la Solución

La solución contempla la implementación de un sistema de Empleados IA para cobranza automatizada por voz, operado en modalidad cloud, con integración API bidireccional al sistema de cobranza de Grupo Inversa, asegurando trazabilidad total, clasificación automática y monitoreo operativo en tiempo real.

La plataforma actuará como capa de orquestación y ejecución, permitiendo realizar “ataques masivos” a carteras, aplicar reglas de contacto y registrar resultados de manera centralizada con evidencia por interacción.

Plataforma de Gestión y Empleado IA (Cloud Uplabs AI)

La plataforma será el núcleo central del sistema y concentrará la gestión operativa, técnica, trazabilidad, control y reportería de la operación.

- Implementación y configuración inicial de la plataforma empresarial de Empleados IA de Uplabs AI para cobranza automatizada por voz sobre infraestructura cloud de Uplabs AI.
- Carga y orquestación inicial de la muestra piloto de 10,000 clientes, incluyendo dos perfiles de cartera (5,000 y 5,000).
- Integración API bidireccional con el sistema de cobranza de Inversa para:
 - Carga/actualización de cartera y atributos de gestión.
 - Escritura de resultados, tipologías y estados al cierre de cada gestión.
 - Registro de trazabilidad (fechas, intentos, resultado, duración, evidencia).
- Parametrización de reglas de seguimiento 100% customizables, alineadas al proceso y guión histórico provisto por Inversa:
 - Primer contacto.
 - Recontacto a 24 horas.
 - Recontacto a 48 horas.
 - Recontacto a 5 días.
 - Otras reglas a definir con Inversa (segmentación, ventanas horarias, exclusiones y prioridades).
- Ejecución automatizada de llamadas salientes con control de intentos y cumplimiento de reglas operativas definidas.
- Clasificación instantánea de resultados y registro centralizado por contacto, con indicadores por campaña/perfil.
- Dashboards operativos de monitoreo, histórico y estados de gestión, accesibles para Inversa (hasta 5 usuarios en la fase inicial piloto).
- Gestión y auditoría del historial de interacción por cliente, con timestamps y evidencia asociada.
- Registro y acceso a audios de llamadas (según requerimientos de privacidad, consentimiento y políticas internas de Inversa).
- Consola para descargas manuales y reportes automáticos, con filtros por fechas, perfil, resultado y estado.

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”



- Rol de administración para Inversa con acceso a:
 - Historial por cliente y por campaña.
 - Llamadas (detalle y evidencia).
 - Clasificaciones/tipologías.
 - Resultados de gestión y métricas operativas.
- Flexibilidad para escalar la solución a mayores volúmenes inmediatamente tras la revisión conjunta del piloto (por perfiles, reglas y capacidad).
- Soporte técnico y operativo durante toda la fase piloto productiva.

Módulo de Cobranza Automatizada por Voz (Empleado IA)

Este módulo automatiza la interacción telefónica de cobranza, replicando el proceso actual del call center de Inversa con consistencia y trazabilidad.

- Ejecución de llamadas siguiendo guión y reglas definidas por Inversa, con capacidad de ajustes controlados durante el piloto.
- Gestión del ciclo completo de contacto y seguimiento según parametrización (reintentos, recontactos y estados).
- Clasificación automática de resultados, incluyendo (y otros a definir):
 - Pagará.
 - Promesa de pago.
 - No contesta.
 - Número incorrecto.
 - Rechazo.
- Registro centralizado de cada gestión por cliente, asociado a campaña/perfil/fecha/resultado.
- Exportabilidad de resultados para consumo operativo, conciliación y auditoría.

Trazabilidad de Contactos y Gestiones

Cada gestión contará con un registro único y trazable.

- Visualizar el historial completo de interacción por cliente (intentos, fechas, resultados y notas estructuradas).
- Acceder al detalle de llamadas y resultados asociados, con evidencia según aplique.
- Mantener un historial completo de cambios y actualizaciones de estados a lo largo del ciclo de contacto.
- Facilitar supervisión, auditoría y reportería operativa con consolidación por perfil, campaña y ventana temporal.



Alcance de Mantenimiento Mensual

El servicio de mantenimiento incluye la operación continua, estabilidad técnica y soporte operativo del sistema de Empleados IA para cobranza automatizada por voz, desplegado en modalidad cloud sobre la infraestructura de Uplabs.

El mantenimiento está orientado a asegurar la disponibilidad del sistema, la correcta ejecución de los procesos de contacto y seguimiento, y la continuidad operativa de las integraciones incluidas en el alcance.

El servicio de mantenimiento incluye:

- **Soporte técnico y operativo del sistema:**
 - Operación de carga y orquestación de carteras (según el alcance acordado).
 - Ejecución de llamadas automatizadas y control de colas.
 - Seguimiento parametrizado, recontactos y reintentos según reglas.
 - Clasificación de resultados, consolidación y reportería operativa.
- **Mantenimiento de integraciones incluidas:**
 - Integración API bidireccional con el sistema de cobranza de Inversa.
 - Sincronización de estados, resultados, trazabilidad y evidencias asociadas.
- **Monitoreo y estabilidad operativa:**
 - Monitoreo de estabilidad general del sistema.
 - Supervisión de procesos críticos de ejecución de llamadas y registro de resultados.
 - Detección temprana de incidencias que puedan afectar la operación (integración, colas, reglas).
 - Soporte para recuperación de procesos fallidos o incompletos y re-procesos controlados.
- **Gestión de datos y trazabilidad:**
 - Contactos cargados y su estado.
 - Gestiones realizadas e intentos por cliente.
 - Resultados clasificados y estados final/intermedio.
 - Historial y evidencias (incluyendo audios si aplica).



Principios de Diseño

Infraestructura cloud: La plataforma opera en modalidad cloud sobre infraestructura de Uplabs AI, diseñada para escalabilidad, continuidad y expansión por volúmenes.

Replicabilidad del proceso: El Empleado IA opera bajo reglas, proceso y guión provistos por Inversa, preservando criterios operativos y asegurando consistencia.

Integración desacoplada vía API: Conexión bidireccional con el sistema de cobranza de Inversa para minimizar fricción, reducir errores y asegurar consistencia de estados.

Trazabilidad total: Registro completo y auditable de llamadas, resultados, estados, intentos e historial por cliente, con evidencia asociada cuando aplique.

Operación parametrizable: Reglas de contacto y recontacto configurables por cartera, perfil y ventanas temporales definidas, con control de versiones de reglas.

Seguridad y confidencialidad: Manejo confidencial de información y carteras gestionadas, con uso exclusivo para el proyecto y sin reutilización no autorizada.

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”



Línea de Tiempo - Fase Desarrollo (68 días)

Día	Entregable
Día 1-5	• Kick-off del proyecto, levantamiento de requerimientos técnicos y de negocio, definición detallada de la integración API con el sistema de cobranzas y diseño de reglas de orquestación base.
Día 6-21	• Diseño de arquitectura de integración y definición de contratos API REST con el sistema de cobranzas de Grupo Inversa. • Definición y parametrización de campañas iniciales y lógica de segmentación.
Día 22-30	• Integración con WhatsApp a través de Meta API oficial. • Integración con la plataforma de llamadas SIP (texto/voz).
Día 31-38	• Desarrollo y ajuste de dashboards operativos y reportería exportable.
Día 39-59	• Diseño del modelo operativo del Empleado IA: flujos conversacionales, reglas de decisión, estados de cobranza, condiciones de derivación a humano y métricas clave. • Configuración de guiones dinámicos por tipo de cobranza, monto y fechas.
Día 60-67	• Configuración de flujos de transferencia a ejecutivos humanos y alertas en Uplabs AI.
Día 68	• Entrega de versión funcional del Empleado IA de Cobranzas para inicio de pruebas controladas.

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”



Línea de Tiempo - Fase de Pruebas y Ajustes (26 días)

Día	Entregable
Día 1	Inicio de pruebas internas del Empleado IA en entorno de demo
Día 1-2	Pruebas de interacción del Empleado IA por WhatsApp: mensajes, respuestas, personalización y registro de eventos.
Día 3-4	Pruebas de interacción del Empleado IA por llamadas SIP: reconocimiento de voz, guiones, respuestas y manejo de objeciones.
Día 5-6	Validación de reglas de contacto, secuencias multicanal y límites de frecuencia para evitar sobre contacto.
Día 7-8	Pruebas de derivación a ejecutivo humano durante llamadas y validación de alertas y continuidad operativa.
Día 9-10	Validación del análisis de sentimiento y emoción en llamadas del Empleado IA y su visualización en dashboards.
Día 11-25	Ajustes finales de comportamiento del Empleado IA, guiones, reglas, métricas y dashboards según feedback.
Día 26	Aprobación funcional del Empleado IA y del sistema completo para pase a producción.

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”



Línea de Tiempo - Fase de Pase a Producción (3 días)

Día	Entregable
Día 1	Preparación del Empleado IA en entorno productivo y validación de accesos, roles y permisos.
Día 2	Habilitación productiva de canales (WhatsApp oficial y SIP) y verificación de estabilidad del Empleado IA.
Día 3	Salida a producción controlada del Empleado IA con monitoreo intensivo de contactos y resultados.

TOTAL - 97 días

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”



Fee de Implementación (Pago Único)

Concepto	Monto	Descripción
Fase de Desarrollo (50% Inicial)	\$2,749.5	Costo único de desarrollo del sistema en versión inicial.
Fase de Producción (50% Restante)	\$0	Ajustes finales, validación, despliegue productivo y go-live.
TOTAL	\$2,749.5	Pago único por implementación completa 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 de Cobranzas para Grupo Inversa:

- **Calidad del Producto:**
 - 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.
- **Mantenimiento y Soporte:**
 - El costo de mantenimiento mensual garantiza la supervisión y actualización del sistema para asegurar su funcionamiento óptimo.
- **Confidencialidad de la Información:**
 - 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.
- **Protección Financiera:**
 - 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.