



Propuesta
Sistema Avanzado de Calificación de Prospectos con
Empleado IA Omnicanal

	Preparado por Kevin Moreno	v1.0	23 de febrero del 2026
	Aprobado por Andres Cardozo	v2.0	25 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

Se presenta una solución avanzada para automatizar y estandarizar el proceso de calificación de prospectos en Mar Adentro, como primera fase de un roadmap de transformación comercial y de experiencia de cliente con Empleados IA sobre la plataforma empresarial de ejecución de Uplabs AI.

La solución está centrada en un Empleado IA omnicanal —con foco inicial en canal telefónico (voz)— que ejecutará de forma autónoma el primer contacto con leads provenientes de campañas digitales, aplicando conversación avanzada, manejo de objeciones, recopilación estructurada de información, clasificación por criterios de negocio y agendamiento automático cuando corresponda.

Esto contempla el despliegue, parametrización y operación del flujo completo end-to-end dentro de la plataforma (oportunidades, contactos, pipeline, dashboards, trazabilidad, grabaciones y auditoría), habilitando a Mar Adentro.

El sistema queda diseñado desde el inicio con arquitectura modular y escalable.

Objetivo del Proyecto

Implementar en Mar Adentro una solución inteligente, escalable y omnicanal para la calificación de leads, incrementando velocidad de respuesta, contactabilidad efectiva y consistencia del proceso comercial, mediante automatización del contacto, calificación, seguimiento y agenda con un Empleado IA de última generación, asegurando trazabilidad completa y operación centralizada en una única plataforma.

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”



Problemas Identificados

Contactabilidad manual limitada: La capacidad humana condiciona el volumen de contacto, genera colas y reduce la velocidad de respuesta ante picos de demanda.

Fricciones operativas: Variabilidad en tiempos de respuesta, alta carga administrativa y dificultad para estandarizar el proceso de calificación y seguimiento.

Falta de continuidad: Leads no contactados, inconclusos o sin respuesta quedan fuera del pipeline o se gestionan sin un protocolo formal de reintentos y nurturing.

Visibilidad de métricas: Falta de reportería unificada y en tiempo real sobre contactabilidad, estados, conversiones, desempeño por ejecutivo y embudo.

Beneficios del sistema

Automatización del contacto inicial con numeración propia: El Empleado IA ejecuta llamadas salientes y gestiona el primer contacto sin intervención humana, manteniendo control y consistencia operativa.

Calificación conversacional de alta precisión: IA conversacional con guiones validados, manejo de objeciones, FAQs y captura estructurada de datos comerciales clave.

Gestión operativa unificada end-to-end: Leads, contactos, oportunidades, pipeline y estados viven en una sola plataforma, con trazabilidad completa.

Agendamiento automático y traspaso ordenado: Citas programadas y asignación a ejecutivos con reglas claras, evitando pérdidas por coordinación manual.

Seguimiento estructurado y automatizado: Reintentos y nurturing con protocolo (24h, 48h, 5 días) para maximizar conversión sin aumentar carga del equipo.

Dashboards y reportería instantánea: Métricas por usuario/rol, por campaña y por estado, habilitando decisiones en tiempo real sin integraciones externas.

Base escalable: Arquitectura lista para sumar verticales del embudo.



Alcance de la Solución

La solución contempla el despliegue de un sistema integral para la calificación automatizada de prospectos, operado por un Empleado IA omnicanal, iniciando en canal voz y con gestión end-to-end dentro de la plataforma de Mar Adentro.

La plataforma actuará como capa unificada de gestión de leads y oportunidades, incorporando reglas de negocio, seguimiento automatizado, asignación a ejecutivos y reportería nativa, sin dependencia de CRMs externos durante la fase inicial.

Relevamiento y Construcción del Proceso

- Relevamiento y co-diseño del proceso ideal de calificación:
 - Mapeo detallado del flujo actual vs. flujo objetivo (to-be).
 - Construcción, validación y versionado de guiones conversacionales por escenario.
 - Definición de reglas de negocio y criterios de clasificación (scoring/estados).
 - Preparación de materiales de apoyo (FAQs, objeciones, mensajes clave, tono de marca).

Plataforma de Orquestación y Gestión IA

La plataforma será el núcleo central del sistema y concentrará la gestión operativa, técnica y de seguridad del proceso de calificación.

- Configuración y despliegue del módulo de calificación en la plataforma.
- Gestión de roles y permisos con acceso diferenciado a datos y funcionalidades.
- Entrega de dashboards operativos y reportería nativa sobre:
 - Volumen de leads por campaña.
 - Conversión por estado y motivo de descarte.
 - Actividad por agente/usuario (asignación y gestión humana).
 - Embudo/pipeline por etapa y tiempos de ciclo.
- Arquitectura modular que permite:
 - Extender a nuevas verticales comerciales en fases posteriores.
- Registro completo y auditable de:
 - Leads ingresados.
 - Intentos de contacto.
 - Resultados de llamadas, clasificación y motivos.
 - Agenda y citas programadas.
 - Asignaciones a ejecutivos.
 - Grabaciones, transcripciones y resumen de interacción.
 - Eventos del sistema y cambios de estado.
 - Análisis de sentimiento y detección de emoción.

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”



Módulo de Calificación con Empleado IA (Omnicanal)

Este módulo permite automatizar el primer contacto y la calificación de prospectos mediante un Empleado IA, con foco inicial en llamadas telefónicas.

- Despliegue inicial sobre canal voz vía SIP nacional (Tigo).
- Uso de numeración exclusiva gestionada por Mar Adentro.
- Recepción automática de prospectos desde WhatsAppo.
- Disparo automatizado de llamadas y ejecución del flujo de calificación con Empleado IA.
- Conversación avanzada:
 - Presentación alineada a la marca Mar Adentro y objetivos de campaña.
 - Manejo de objeciones y reconducción a calificación.
 - Respuesta a preguntas frecuentes con base en materiales validados.
 - Recopilación estructurada de información relevante para ventas.
 - Orientación a cierre de agenda cuando aplique (con confirmaciones).
- Clasificación dinámica de leads (ejemplos):
 - Interesado / Calificado.
 - No responde.
 - No interesado.
 - Nurturing / Recontacto.
- Seguimiento automatizado para leads inconclusos o a nutrir:
 - 24 horas.
 - 48 horas.
 - 5 días.
- Traspaso limpio a gestión humana:
 - Asignación cíclica automatizada a ejecutivos según reglas acordadas.
 - Control de pipeline por fase con estados claros y accionables.

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”



Trazabilidad de Prospectos y Oportunidades

Cada proceso de calificación contará con un registro único y trazable para control comercial, supervisión y auditoría.

- Visualizar toda la información del prospecto y su fuente (campaña/origen).
- Acceder al historial completo de interacción del Empleado IA, incluyendo:
 - Intentos de contacto y timestamps.
 - Resultado por interacción y motivo asociado.
 - Estado actual del lead y última acción ejecutada.
 - Información recopilada durante la conversación (campos estructurados).
 - Citas agendadas, ejecutivo responsable y estado del traspaso.
- Mantener un historial completo de cambios y actualizaciones.
- Facilitar supervisión operativa y reportería en tiempo real por usuario/rol.



Alcance de Mantenimiento Mensual

El servicio de mantenimiento incluye la operación continua, estabilidad técnica y soporte operativo del sistema de Calificación de Prospectos con Empleado IA Omnicanal.

El mantenimiento está orientado a asegurar la disponibilidad del sistema, la correcta ejecución de los flujos de contacto y calificación, la estabilidad del canal telefónico y la continuidad operativa del pipeline de oportunidades.

El servicio de mantenimiento incluye:

- Soporte técnico y operativo del sistema:
 - Recepción de leads desde campañas.
 - Disparo de llamadas y ejecución del flujo de calificación.
 - Clasificación, actualización de estados y motivos.
 - Asignación a ejecutivos y calendarización.
 - Visualización de pipeline, estados y reportes.
- Monitoreo y estabilidad operativa:
 - Monitoreo de la estabilidad general del sistema.
 - Supervisión del canal voz (SIP) y su operación continua.
 - Detección temprana de incidencias que puedan afectar la contactabilidad o conversión.
 - Soporte para recuperación de procesos fallidos, reintentos y continuidad del pipeline.
- Optimización continua del Empleado IA y reglas:
 - Ajustes de guiones, FAQs y manejo de objeciones basado en resultados reales.
 - Actualización de reglas de calificación y estados del pipeline.
 - Calibración iterativa orientada a métricas de éxito acordadas (contactabilidad, tasa de calificación, show-rate).
- Gestión de datos y trazabilidad:
 - Leads y oportunidades.
 - Historial de contacto y resultados.
 - Agenda, citas y asignaciones.
 - Estados del pipeline y motivos.
 - Eventos, auditorías y registros operativos.



Principios de Diseño

Infraestructura Uplabs AI: La operación telefónica se realiza sobre numeración y central SIP local, reduciendo restricciones regulatorias y manteniendo control sobre la operación.

Arquitectura modular: Separación clara entre Empleado IA, reglas de negocio y pipeline humano, permitiendo iteración rápida y escalamiento por fases.

Gestión por roles y permisos: Accesos diferenciados; ejecutivos con visibilidad de sus oportunidades y administradores con vista integral y auditoría.

Omnicanalidad nativa: Foco inicial en canal voz, con un canales adicionales (WhatsApp) sin rediseñar el core.

Escalabilidad: La plataforma soporta crecimiento de usuarios, campañas y volumen de leads, manteniendo trazabilidad y performance.

Operación end-to-end: Toda la gestión vive en una sola plataforma (contactos, oportunidades, dashboards, auditoría) sin dependencias externas.

Seguridad y cumplimiento: Control de accesos, protección de datos de prospectos y registros auditables de eventos y cambios de 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”



Línea de Tiempo - Fase Desarrollo (68 días)

Día	Entregable
Día 1–5	• Kick-off del proyecto y recopilación de requisitos técnicos, operativos y comerciales.
Día 6–8	• Diseño detallado de la arquitectura del sistema.
Día 9–11	• Configuraciones base del ambiente de desarrollo.
Día 12–27	• Desarrollo y configuración del Empleado IA Validación Inicial – Canal Voz. • Integración con SIP de desarrollo Uplabs AI. • Registro de llamadas, transcripciones y resultados de validación.
Día 28–42	• Desarrollo y configuración del Empleado IA Validacion inicial – Canal Texto (WhatsApp). • Integración con API de mensajería desarrollo Uplabs AI. • Registro de mensajes, transcripciones y resultados de validacion.
Día 43–53	• Desarrollo del Empleado IA de Seguimiento Automatizado – Voz y Texto. • Configuración de reglas de seguimiento (24 h, 48 h, 5 días).
Día 54–66	• Integración de los empleados IA con la plataforma de gestión IA Uplabs en ambiente de desarrollo y configuración de reglas de asignación de oportunidades y contactos.
Día 67-68	• Validación técnica end-to-end del flujo completo en entorno de desarrollo. • Cierre formal de la fase de desarrollo y habilitación para fase de pruebas y ajustes.

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 (33 días)

Día	Entregable
Día 1–5	• Inicio de pruebas controladas en entorno de testing. • Ejecución de llamadas y conversaciones de WhatsApp con casos de prueba definidos. • Validación de flujos estándar (contacto, validación, documentación, seguimiento, traspaso humano). • Registro de incidencias, comportamientos no previstos y flujos extraordinarios.
Día 6–11	• Primeros Ajustes en base a documento de observaciones
Día 12–15	• Segunda ronda de pruebas internas post-ajustes.
Día 16–21	• Segunda ronda de ajustes en base a documento de observaciones.
Día 22–25	• Tercera ronda de pruebas internas post-ajustes.
Día 26–31	• Tercera ronda de ajustes en base a documento de observaciones
Día 32	• Ronda final de pruebas conjuntas (Uplabs AI + Mar Adentro). • Validación end-to-end del proceso completo, desde ingesta del prospecto hasta derivación humana o cierre automático. • Confirmación de estabilidad operativa.
Día 33	• Cierre formal de la fase de pruebas y ajustes.

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	• Verificación de conectividad con SIP Trunk productivo, Meta API productiva y CRM Uplabs.
Día 2	• Ejecución de pruebas de humo en producción (smoke tests). • Validación de llamadas, mensajes y registros en condiciones reales. • Confirmación de estabilidad operativa inicial.
Día 3	• Go-Live formal del sistema. • Corrección inmediata de incidencias críticas si se presentan. • Ajustes menores de configuración (sin cambios estructurales).

TOTAL - 104 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)	\$2,249.5	Costo único de desarrollo del sistema en versión inicial.
Fase de Producción (50% Restante)	\$2,249.5	Ajustes finales, validación, despliegue productivo y go-live.
TOTAL	\$4,499	Pago único por implementación completa del sistema.

Mantenimiento Mensual y Operación Base

Concepto	Monto	Descripción
Mantenimiento Mensual	\$299 / mes	Soporte, optimización continua y dashboards

Adicionales (Costo Único)

Item	Precio
Costo por minuto de llamada	\$0.15

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 calificación de prospectos:

- **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.

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”