



Propuesta
Nacional Seguros
Orquestación de Agentes IA de
Encuestas para WhatsApp Oficial Meta

| | | | |
|--|------------------------------|------|------------|
| | Preparado por Andres Cardozo | v1.0 | 03/01/2026 |
| | Aprobado por Andres Cardozo | v1.0 | 12/01/2026 |

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"



Nacional Seguros

Orquestación de Agentes IA de Encuestas para WhatsApp Oficial Meta
Gestión ordenada de encuestas multi-proyecto desde un único número oficial

Resumen Ejecutivo

Presentamos una solución de inteligencia artificial enfocada en optimizar y escalar los procesos de encuestas de satisfacción y experiencia de Nacional Seguros, mediante la operación de múltiples Agentes IA de Encuestas (hasta 12) desde un único número oficial de WhatsApp Business (Meta).

El sistema permite ejecutar encuestas de forma automatizada, ordenada y sin interferencias, incluso cuando un mismo asegurado participa en más de una encuesta o proyecto simultáneamente.

A través de un mecanismo de orquestación y encolado inteligente, la solución garantiza que cada encuesta se gestione de manera secuencial, respetando un orden cronológico y evitando cruces de mensajes dentro de un mismo chat.

Esto permite a Nacional Seguros medir la experiencia del cliente de forma continua, consistente y escalable, sin afectar la percepción del asegurado ni la calidad de los datos recolectados.

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”



Nuestra Solución

Una desarrollo para Agentes IA de Encuestas, diseñada específicamente para Nacional Seguros, que centraliza y controla todas las interacciones de encuestas desde WhatsApp Oficial Meta.

Funcionalidades del Sistema

A continuación, se detallan sus principales funcionalidades:

1. Encolado Inteligente de Encuestas por Asegurado

El sistema administra cada asegurado mediante una cola de encuestas, permitiendo ejecutar las gestiones de forma secuencial y controlada.

- Inicia automáticamente una encuesta cuando no existe otra activa.
- Encola nuevas encuestas cuando el asegurado ya tiene una gestión en curso.
- Mantiene las encuestas pendientes hasta que finalice la encuesta activa.
- Habilita automáticamente la siguiente encuesta al cerrarse la anterior.

Permite ejecutar múltiples encuestas sin cruces de preguntas ni pérdida de contexto.

2. Prioridad Cronológica entre Proyectos de Encuestas

El sistema define un criterio único para determinar el orden de ejecución cuando un asegurado pertenece a más de una encuesta.

- Prioriza la encuesta donde el contacto fue cargado primero.
- Mantiene las demás encuestas en estado pendiente hasta finalizar la gestión activa.
- Aplica el mismo criterio para todos los proyectos sin priorización manual.
- Permite auditar el orden de atención por fecha y hora de carga.

Garantiza un flujo justo, consistente y predecible entre proyectos de encuestas.

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”



3. Operación desde WhatsApp Oficial Meta

La solución centraliza todas las encuestas en un único número oficial de WhatsApp Business.

- Opera mediante WhatsApp API oficial de Meta.
- Permite el uso de plantillas oficiales cuando corresponde.
- Mantiene una experiencia natural y transparente para el asegurado.
- Unifica todas las gestiones de encuestas en un solo canal oficial.

Permite escalar la operación manteniendo cumplimiento y consistencia comunicacional.

4. Coordinación de Agentes IA de Encuestas

El sistema permite operar múltiples agentes IA de encuestas de forma simultánea bajo control centralizado.

- Permite la operación de hasta 12 agentes IA especializados en encuestas.
- Asigna agentes por proyecto, tipo de encuesta o proceso.
- Habilita a cada agente únicamente cuando le corresponde interactuar.
- Evita que los agentes compitan entre sí por el mismo chat.

Escala el volumen de encuestas sin aumentar el riesgo operativo.



Plan de Implementación

Línea de Tiempo - Fase Piloto (19 días)

La fase piloto se enfoca en validar la funcionalidad del sistema en un ambiente controlado:

| Día | Entregable |
|-----------|--|
| Día 1–2 | Kick off del proyecto y recopilación de requisitos técnicos. |
| Día 3–11 | Diseño del modelo de orquestación: definición de estados de gestión, lógica de encolado por asegurado, reglas de bloqueo/desbloqueo y manejo de múltiples proyectos simultáneos. |
| Día 12–13 | Configuración inicial de integraciones: conexión con WhatsApp Oficial Meta y adaptación de los flujos para operar a través del orquestador. |
| Día 14–15 | Integración del sistema de orquestación con los Agentes IA de Encuestas existentes, validando el traspaso correcto de contexto y control de turnos. |
| Día 16–18 | QA y Testing: pruebas de escenarios críticos (asegurados en 2 o más encuestas, timeouts, cierres automáticos y liberación de cola). |
| Día 19 | Despliegue del piloto del sistema de orquestación y revisión conjunta con el equipo de Nacional Seguros. |

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 - Versión de Producción (16 días)

Con base en los aprendizajes de la fase piloto, se desarrolla la versión definitiva del sistema:

| Día | Entregable |
|-----------|---|
| Día 1–2 | Análisis de resultados del piloto y ajustes a las reglas de orquestación y encolado. |
| Día 3–8 | Optimización del control de concurrencia y robustez operativa del orquestador. |
| Día 9–10 | QA técnico y pruebas de carga simultánea con múltiples agentes IA operando a través del orquestador. |
| Día 11–15 | Ajustes finales, control de calidad y documentación operativa del sistema de orquestación. |
| Día 16 | Despliegue en producción y capacitación al equipo de Nacional Seguros para uso y monitoreo del orquestador. |

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”



Inversión con Mantenimiento Mensual:

| Concepto | Monto | Descripción |
|--------------------------------------|---------------|---|
| Prueba Piloto (50% Inicial) | \$750 | Costo único de desarrollo del sistema en versión piloto. |
| Versión de Producción (50% Restante) | \$750 | Costo único de desarrollo del sistema en versión de producción. |
| TOTAL | \$1500 | PAGO TOTAL |

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 para Nacional Seguros:

1. **Calidad del Producto:**
 - o Garantizamos que el sistema entregado cumplirá con las especificaciones y funcionalidades acordadas en el contrato.
 - o 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.
 - o Las actualizaciones incluirán mejoras de seguridad 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.
-