

Propuesta técnica y comercial

Centro de atención con agente de IA para Forwardontics

WhatsApp oficial de Meta en coexistencia, agente de IA bilingüe que clasifica y califica cada conversación, bandeja multicanal con toma de control humano, envíos masivos sin riesgo de bloqueo, historial recuperado y métricas de pauta. Todo a nombre de Forwardontics.

Cliente	Forwardontics Salud bucodental y respiración nasal · cursos, dispositivos y soporte · operación en español e inglés. Razón social, NIT y pagador por confirmar antes del acta de inicio.
Proveedor	Eric Daniel Vloria Implementación técnica, agentes IA e infraestructura dedicada
Base	Reunión de descubrimiento del 6 de octubre de 2026 con el equipo de Forwardontics.

En una frase: cada mensaje que llega se atiende al instante, en el idioma del cliente, se clasifica en **Cursos, Dispositivos o Soporte** y, si está listo para comprar o es complejo, pasa a una persona del equipo con todo el contexto. El código, la base de datos, el servidor y las cuentas quedan a nombre de Forwardontics.

1. Resumen ejecutivo

Forwardontics recibe entre **30 y 45 conversaciones diarias** por canales digitales, de clientes en varios países y en dos idiomas. Hoy esa atención depende de un bot de flujo que se queda corto, de un CRM con fallas de configuración y de un WhatsApp que ha perdido historial y ha sufrido bloqueos por difusiones y mensajes copiados.

Se propone un **centro de atención propio** conectado a la **API oficial de WhatsApp en coexistencia**: el número sigue funcionando en la app WhatsApp Business del equipo y, al mismo tiempo, queda conectado a la plataforma. Sobre esa conexión trabaja un **agente de IA** entrenado con los documentos de Forwardontics.

Qué incluye:

- Agente de IA bilingüe (español e inglés)** que responde 24/7, clasifica cada conversación en Cursos, Dispositivos o Soporte, califica el lead y escala a una persona cuando corresponde.
- Bandeja multicanal** con contactos, embudo por línea de negocio, conversación en vivo y toma de control humano.
- Envíos masivos con plantillas aprobadas por Meta**, en lugar de listas de difusión, para eliminar el riesgo de bloqueo.
- Recuperación del historial**: sincronización de WhatsApp e importación de las conversaciones del CRM actual.

- **Tablero de pauta en Meta:** gasto, conversaciones y costo por lead calificado por campaña.
- **Propiedad total:** código fuente, base de datos, servidor y cuentas a nombre de Forwardontics, con documentación técnica y sesión de transferencia.

Inversión de implementación: \$4.950.000 COP (servicios profesionales \$4.450.000 + infraestructura \$500.000), pagada 50% al inicio y 50% en la puesta en marcha. La operación mensual es opcional y se detalla en la sección 5.4. Plazo de referencia: 5 semanas desde el acta de inicio y los accesos.

2. Contexto y necesidades

Lo que pasa hoy	Cómo lo resuelve la propuesta
30–45 conversaciones diarias que se atienden al ritmo del equipo.	El agente responde al instante, 24/7, y el equipo solo entra donde aporta: cierres y casos complejos.
El bot de flujo no entiende el contexto ni prioriza.	Agente de IA que decide según la conversación, clasifica por línea de negocio y marca los leads listos para cierre.
Clientes en América, Estados Unidos y Europa, en dos idiomas.	El agente detecta el idioma y responde en español o inglés con la misma base de conocimiento.
Fallas recurrentes en la configuración del bot y del CRM.	Plataforma propia, documentada, con soporte técnico definido y sin depender de un tercero para cambios.
Historial de WhatsApp perdido.	Coexistencia sincroniza hasta 6 meses de historial y todo queda guardado en la base de datos propia.
Bloqueos de cuenta por difusiones y mensajes copiados.	Masivos por la API oficial con plantillas aprobadas por Meta y control de calidad del número.
Sin relación clara entre pauta y ventas.	Tablero que cruza campañas de Meta con conversaciones y leads calificados.

Bot de flujo frente a agente de IA

Un **bot** sigue un árbol fijo de opciones: si el cliente sale del guion, se pierde. Un **agente de IA** entiende lo que el cliente escribe, consulta los documentos de Forwardontics (catálogo, temarios, políticas de envío y garantía, preguntas frecuentes), decide qué responder y sabe cuándo pasar la conversación a una persona. El agente trabaja dentro de reglas definidas por Forwardontics: qué puede decir, qué no, y cuándo escalar.

3. Alcance de la solución

3.1 Componentes

#	Componente	Qué incluye	Límite explícito
1	Centro de atención	Bandeja unificada por canal, línea de negocio, idioma y estado; ficha del contacto; embudo Cursos / Dispositivos / Soporte; conversación en vivo; toma de control humano y devolución a la IA; usuarios y roles; métricas de atención.	Panel web; sin app móvil nativa (el equipo sigue usando su WhatsApp Business en el celular).

#	Componente	Qué incluye	Límite explícito
2	Agente de IA bilingüe	Un agente en español e inglés: tono de marca, base de conocimiento con documentos corporativos, clasificación por línea, calificación del lead (caliente, tibio, frío), captura de datos, reglas de escalamiento y horario.	Base de conocimiento entregada por Forwardontics. Sin consulta en vivo a inventario, pedidos o pasarela de pago.
3	Envíos masivos	Creación y trámite de plantillas ante Meta; carga de listas; segmentación por línea, idioma y país; variables por destinatario; programación; reporte de entregados, leídos y respondidos.	Solo a contactos con autorización. Cupo diario según el nivel que Meta asigne al número (sección 3.4).
4	Recuperación del historial	Sincronización del historial disponible por coexistencia (hasta 6 meses) e importación de una exportación de conversaciones y contactos del CRM actual.	Una fuente de importación en formato exportable (CSV, Excel o JSON). Lo que ya se perdió en el celular no se puede recuperar.
5	Tablero de pauta en Meta	Conexión de lectura con la cuenta publicitaria de Meta: gasto, conversaciones iniciadas, leads calificados y costo por lead calificado por campaña y por línea de negocio.	Una cuenta publicitaria de Meta. Google Ads, TikTok u otras plataformas se cotizan aparte.
6	Conexión de WhatsApp	Alta del número en la API oficial de Meta en coexistencia, bajo el Meta Business de Forwardontics; prueba de envío y recepción.	Un número, activo en WhatsApp Business. Instagram y Facebook Messenger se suman como canales adicionales (sección 5.4).
7	Propiedad y documentación	Repositorio de código en la cuenta de Forwardontics, base de datos y servidor a su nombre, documentación técnica (arquitectura, instalación, variables, respaldo y restauración), manual de usuario y sesión de transferencia.	Incluido sin costo adicional.

3.2 Cómo funciona

- **Mensaje entrante:** llega al WhatsApp de Forwardontics → el agente detecta idioma y línea (Cursos, Dispositivos o Soporte) → responde con la base de conocimiento → el equipo lo ve en el panel y en su celular.
- **Calificación:** el agente puntúa la intención de compra y deja la ficha con país, interés y datos capturados. Los leads calientes quedan arriba en la bandeja.
- **Escalamiento:** si el cliente pide una persona, hay intención de compra clara, un reclamo o una pregunta sin respuesta en los documentos, la conversación se marca y se avisa al equipo.
- **Toma de control:** si alguien del equipo escribe desde el panel o desde su WhatsApp, la IA se detiene en esa conversación hasta que se le devuelva.
- **Campañas:** el equipo elige plantilla, segmento y hora; las respuestas de los clientes las atiende el agente.

3.3 Entregables

- Centro de atención desplegado en servidor a nombre de Forwardontics, con usuarios para el equipo.
- Número de WhatsApp conectado en coexistencia y probado.
- Agente de IA bilingüe configurado y probado con conversaciones reales de prueba en las tres líneas.
- Módulo de envíos masivos con las primeras plantillas tramitadas ante Meta.

- Historial sincronizado e importado.
- Tablero de pauta conectado a la cuenta publicitaria.
- Código fuente, documentación técnica, manual de usuario, videoguía y sesión de transferencia.

3.4 Condiciones de Meta que hay que conocer

- **Cupo de envíos masivos:** un número recién conectado arranca con 250 contactos únicos por día en mensajes iniciados por la empresa. Meta lo sube automáticamente según la calidad y el volumen. Las respuestas a clientes que escriben primero no tienen ese límite.
- **Plantillas:** todo mensaje masivo, o enviado fuera de la ventana de 24 horas, requiere una plantilla aprobada por Meta.
- **Calidad del número:** si los destinatarios bloquean o reportan, Meta baja la calidad y puede restringir el número. Se recomienda enviar solo a bases con autorización.
- **Coexistencia:** los grupos creados en la app y las llamadas no pasan por la plataforma.
- Verificación del negocio en Meta Business, cuando Meta la exija.

3.5 Requisitos previos al arranque

- Razón social, NIT y pagador confirmados.
- Acceso administrador al Meta Business de Forwardontics y método de pago activo en la cuenta de WhatsApp Business (para plantillas).
- Cuenta de GitHub y cuenta de proveedor de servidor a nombre de Forwardontics (se acompaña la creación si no existen).
- Insumos del agente: catálogo de dispositivos, temarios de cursos, políticas de envío y garantía, preguntas frecuentes y reglas de escalamiento.
- Exportación del CRM actual y acceso de lectura a la cuenta publicitaria de Meta.
- Bases de contactos con autorización de tratamiento de datos para los envíos masivos.

4. Propiedad e independencia operativa

Forwardontics pidió poder operar y evolucionar la plataforma sin depender de un tercero. La entrega se diseñó con esa condición desde el primer día:

Activo	Cómo queda
Código fuente	Repositorio en la cuenta de GitHub de Forwardontics, con historial completo de cambios.
Base de datos	En el servidor de Forwardontics, con respaldos automáticos y procedimiento de restauración documentado.
Servidor	Contratado a nombre de Forwardontics; las credenciales de administrador se entregan al cierre.
WhatsApp y Meta	Número, cuenta de WhatsApp Business, plantillas y cuenta publicitaria bajo el Meta Business de Forwardontics.
Proveedores de IA	Claves de API a nombre de Forwardontics; el consumo se factura directo a su cuenta.

Activo	Cómo queda
Documentación	Arquitectura, instalación, variables de entorno, respaldo, cambio de textos y reglas del agente, y guía para agregar canales.

La conexión del número con la API de Meta usa un proveedor puente oficial. Es un servicio, no un activo: el número y la cuenta son de Forwardontics y pueden conectarse a otro proveedor o directo a Meta cuando lo decida.

5. Inversión

Valores en pesos colombianos (COP).

Política de cotización: el servidor (VPS) se cotiza aparte, como infraestructura de proveedor, y no está incluido en el subtotal de servicios profesionales. Los cobros de Meta por plantillas y el consumo de IA se facturan directamente a las cuentas de Forwardontics.

5.1 Servicios profesionales

Concepto	Valor (COP)
Centro de atención: bandeja multicanal, contactos, embudo por línea, conversación en vivo, toma de control humano, usuarios y métricas	\$2.250.000
Agente de IA bilingüe (español e inglés): base de conocimiento, clasificación, calificación de leads y escalamiento	\$550.000
Envíos masivos con plantillas aprobadas por Meta: listas, segmentación, programación y reportes	\$500.000
Recuperación del historial: sincronización por coexistencia e importación del CRM actual	\$500.000
Tablero de pauta en Meta: gasto, conversaciones y costo por lead calificado	\$500.000
Conexión del número de WhatsApp en coexistencia (API oficial de Meta)	\$150.000
Documentación técnica, manual de usuario y sesión de transferencia de propiedad	Incluido
Subtotal servicios profesionales	\$4.450.000

5.2 Infraestructura y proveedores

Infraestructura — no incluida en servicios profesionales	
Servidor VPS dedicado a nombre de Forwardontics · año 1 (plataforma, agente y base de datos)	\$500.000
Dominio · subdominio sobre forwardontics.com	\$0
Subtotal infraestructura	\$500.000
Total implementación	\$4.950.000

5.3 Forma de pago · implementación

Hito	%	COP
Anticipo — acta de inicio y accesos a Meta Business	50%	\$2.475.000
Puesta en marcha — número conectado, agente activo y primera campaña enviada	50%	\$2.475.000
Total implementación	100%	\$4.950.000

Valores antes de IVA y retenciones, que se aplican según el régimen de la entidad que facture. Incluye 30 días de ajustes después de la puesta en marcha (tono del agente, reglas de escalamiento, plantillas y tablero).

5.4 Operación mensual

Recurrente e independiente de la implementación. Arranca desde la puesta en marcha.

Concepto	COP / mes
Mantenimiento, soporte y actualizaciones de seguridad (incluye ajustes al agente y a las plantillas) · <i>opcional</i>	\$500.000
Proveedor puente WhatsApp · 1 número	\$50.000
Consumo de IA del agente (referencia para 30–45 conversaciones diarias; se factura directo a Forwardontics)	≈ \$100.000
Operación mensual de referencia con soporte	≈ \$650.000

Si Forwardontics decide operar con su propio equipo, el soporte mensual no es obligatorio: solo quedan los costos directos (proveedor puente, consumo de IA y renovación anual del servidor). **Cobros de Meta** (directos a Forwardontics): las respuestas dentro de la ventana de 24 horas no tienen costo; las plantillas sí, según país del destinatario (referencia Colombia: cerca de USD 0,0125 por mensaje de marketing y USD 0,0008 por mensaje de utilidad). **Extras:** canal adicional (Instagram o Facebook Messenger) \$150.000 de conexión + \$50.000/mes; integración adicional (tienda en línea, pagos, otra plataforma de pauta) desde \$500.000.

6. Cronograma

Cuenta desde el acta de inicio con los accesos a Meta Business. Las esperas por verificación de Meta, aprobación de plantillas o insumos del cliente corren el cronograma en la misma proporción.

Fase	Semana	Entregable
F1 — Arranque y conexión	S1	Cuentas a nombre de Forwardontics, servidor listo, número conectado en coexistencia y sincronización del historial.
F2 — Centro de atención y agente	S2–S3	Bandeja, embudo y toma de control; agente bilingüe entrenado con los documentos; pruebas en las tres líneas.
F3 — Masivos, historial y pauta	S4	Plantillas enviadas a Meta, segmentos y programación; importación del CRM actual; tablero de pauta.
F4 — Piloto y entrega	S5	Operación real con el equipo, ajustes, primera campaña, documentación, videoguía y sesión de transferencia.

7. Conceptos no incluidos

#	No incluido	Qué implica
1	Cobros de Meta por plantillas y consumo de IA	Los paga Forwardontics directamente (sección 5.4).
2	Instagram, Facebook Messenger y canales adicionales	La plataforma los soporta; cada canal se suma con el valor de extras.
3	Integración con tienda en línea, inventario, pedidos o pasarela de pago	Se cotiza aparte después de revisar cada sistema.
4	Más de una fuente de importación o limpieza manual de datos	Se cotiza según el volumen y el estado de los datos.
5	Garantía de cupo de envío o de aprobación de plantillas	Dependen de Meta; se trabaja con buenas prácticas para subir el nivel del número.
6	Llamadas y grupos de WhatsApp a través de la plataforma	No disponibles en números en coexistencia.
7	Producción de contenido y gestión de pauta (diseño, video, copy, manejo de campañas)	El tablero mide la pauta; no la administra.
8	Bases de contactos y autorizaciones de tratamiento de datos	Responsabilidad de Forwardontics según la normativa de cada país donde opera.

8. Aceptación y firma

La aceptación de esta propuesta se formaliza con el acta de inicio y el pago del anticipo.

Eric Daniel Viloría

Implementación técnica · Agentes IA · Infraestructura dedicada

WhatsApp: +57 316 793 1721 · admin@lemabot.com

Documento confidencial · Octubre 2026 · Ref. COT-20261007-FORWARDONTICS