



Oferta Económica

Sistema Multi-Agente IA
para Seguro Cyber Pro INS

Preparado por: Ubiqs · Soluciones Tecnológicas

Soporte tecnológico: Boost AI Agency (AI Nexus Labs SRL)

Fecha: 16 de marzo de 2026

Versión: 1.0

Documento confidencial preparado para

Corredora Mutual Seguros S.A. / GMALV

1. Resumen Ejecutivo

GMALV (Grupo Mutual Valores), con más de 500,000 usuarios en su ecosistema financiero, enfrenta una oportunidad única: la creciente demanda de protección digital ante fraude electrónico coincide con la disponibilidad del seguro **Cyber Pro Individual (Producto 401)** del Instituto Nacional de Seguros. Sin embargo, el proceso actual de cotización y emisión de pólizas es manual, generando fricción, errores y baja conversión en canales digitales.

Proponemos desplegar un **Sistema Multi-Agente de Inteligencia Artificial** — ya construido y validado con la API del INS — que automatiza la cotización, emisión y gestión de pólizas Cyber Pro a través de **todos los canales digitales de GMALV**: la aplicación móvil de Grupo Mutual (iOS y Android), widget web con voz y chat, WhatsApp, telefonía SIP, y redes sociales (Facebook e Instagram). Esta solución permite escalar la venta de seguros digitales con atención 24/7, cumplimiento regulatorio integrado, y una experiencia de usuario fluida que maximiza la conversión.

2. Comprensión de Necesidades

Situación Actual

GMALV, a través de Corredora Mutual Seguros S.A. (SUGESE SC13-117), comercializa productos de seguros masivos del INS. Se ha completado exitosamente una fase de validación técnica donde la integración con la API de Comercio Electrónico v1 del INS está **activa y probada**, los procesos de cotización (COTI) y emisión (EMI) han sido validados end-to-end, y el agente virtual "Lili" opera correctamente con el flujo completo de consentimiento informado.

Desafíos

- **Proceso manual en canales digitales:** Cada cotización y emisión requiere intervención humana, limitando disponibilidad.
- **Complejidad regulatoria:** Consentimiento informado verbatim antes de emisión, con registro auditable.
- **Múltiples canales, una sola integración:** App, web, WhatsApp y redes sociales sin duplicar lógica.

Objetivos

- Habilitar venta automatizada de Cyber Pro 24/7 en todos los canales digitales.
- Garantizar cumplimiento regulatorio en cada transacción.
- Establecer plataforma extensible para futuros productos del INS.

3. Solución Técnica: Sistema Multi-Agente IA

Sistema de inteligencia artificial multi-agente que orquesta la interacción con clientes, la integración con la API del INS, y el cumplimiento regulatorio. Opera como una capa intermedia inteligente entre los canales de GMALV y los servicios del INS.

Arquitectura

| Componente | Tipo | Función |
|----------------------|-------------------------------------|--|
| Agente de Voz "Lili" | Plataforma de voz IA (WebRTC + SIP) | Interacción por voz, consentimiento |
| Agente de Texto | WhatsApp Business API / Widget Web | Interacción por texto, datos, cotizaciones |
| Orquestador | Motor de workflows con webhooks | Validación, tokens, API INS, auditoría |
| Integración INS | API REST Comercio Electrónico v1 | Cotización y emisión, OAuth2 |
| Motor Cumplimiento | Módulo integrado en orquestador | Consentimiento, audit trail, errores |
| CRM Omnicanal | Plataforma de gestión de contactos | Historial, segmentación, registros |
| Tablero de Analítica | Dashboard de métricas | KPIs, conversión, registros detallados |

Capacidades Clave

- **Cotización en tiempo real** — Respuesta del INS en <6s, 4 planes, 2 monedas, 4 frecuencias.
- **Emisión con cumplimiento** — Consentimiento verbatim, confirmación explícita, registro auditable.
- **Manejo inteligente de errores** — 7 tipos tipificados con reintentos automáticos.
- **Resolución de ubicación** — 81+ cantones, 600+ distritos resueltos automáticamente.
- **CRM y analítica integrados** — Cada interacción registrada, tablero en tiempo real.

4. Canales Incluidos (Omnicanalidad)

| Canal | Capacidades |
|-------------------------|--|
| Widget Web (Voz + Chat) | Llamada de voz WebRTC + chat de texto. Flujo completo de cotización y emisión. |

| Canal | Capacidades |
|--------------------------|---|
| WhatsApp (Texto + Audio) | Mensajes interactivos, audio con transcripción, documentos adjuntos. Licencia CRM incluida. |
| Voz SIP (Telefonía) | Número dedicado o extensión, transferencia inteligente a agente humano. |
| Facebook / Instagram DMs | Respuesta automática, flujo guiado, derivación a canales seguros. |

Consumo Incluido en la Suscripción

| Recurso | Cantidad Mensual |
|---|--------------------------|
| Minutos de llamadas de voz (WebRTC + SIP) | 25 horas (1,500 minutos) |
| Mensajes de texto (WhatsApp + web chat + redes) | 5,000 mensajes |
| Licencia CRM omnicanal | Incluida |
| Tablero de analítica y registros detallados | Incluido |

5. Integración Mobile (App Grupo Mutual)

La integración mobile conecta el sistema Multi-Agente IA con la **aplicación móvil de Grupo Mutual** existente (iOS y Android) mediante APIs. Mutual Seguros no cuenta con aplicación propia; la venta de Cyber Pro se realiza a través de la app de Grupo Mutual, que ya cuenta con su infraestructura y SDK.

| Plataforma | Entregable |
|----------------------------|--|
| iOS (App Grupo Mutual) | APIs de cotización/emisión/consentimiento según especificaciones |
| Android (App Grupo Mutual) | APIs de cotización/emisión/consentimiento según especificaciones |

El equipo de GMALV ha diseñado 4 pantallas: (1) Presentación Cyber Pro, (2) Formulario y selección de plan, (3) Selección de medio de pago, (4) Comprobante. Las pantallas y UX están a cargo de GMALV; nuestra integración provee el backend IA.

6. Seguridad y Cumplimiento

| Capa | Mecanismo | Descripción |
|---------------------|---------------------------|--|
| Canal → Orquestador | x-api-key | Secreto único por canal |
| Orquestador → INS | OAuth2 client_credentials | Token Bearer con expiración dinámica |
| Orquestador → INS | subscription-key | Header obligatorio adicional del INS |
| Protección de datos | ENV / no-PCI-logs | Credenciales en ENV, sin PII en logs |
| Red | IP whitelist / VPN | Lista blanca y túnel VPN según requerimiento |
| Regulatorio | Consent audit trail | Timestamp, versión, canal, requestId |

7. Plantilla Genérica para Futuros Productos

Arquitectura diseñada como plantilla reutilizable. Incorporar un nuevo producto del INS requiere: (1) configuración de producto, (2) mapeo de parámetros, (3) ajuste de conversación del agente.

| Producto | Coberturas Principales |
|--------------------------|---|
| Cyber Pro (401) — Actual | Fraude en línea, sistema doméstico, robo de identidad |
| Tarjeta Débito | Robo/extravío, fraude |
| Tarjeta Crédito | Robo/extravío, fraude |
| Seguro para Bicis | Robo/incendio, daño directo, responsabilidad civil |
| Funerario Plus | Indemnización funeraria |
| Comprensivo Accidentes | Muerte accidental, desamparo familiar, rentas |
| Vida Protegida | Muerte, invalidez, enfermedad grave, trasplante |
| Accidentes Familiar | Muerte accidental, cobertura funeraria |

8. Cronograma de Implementación

| Fase | Semanas | Entregables |
|----------------------------|---------|--|
| 1. Onboarding + Seguridad | 1–2 | IP whitelist, VPN, credenciales API, ambientes |
| 2. Despliegue Omnicanal | 3–5 | Widget web, WhatsApp, SIP, FB/IG DMs, CRM, analítica |
| 3. Integración Mobile | 6–9 | APIs integradas con app Grupo Mutual (iOS + Android) |
| 4. Pasarela de Pago | 10–11 | Integración de pasarela (ver opciones abajo) |
| 5. Lanzamiento + Monitoreo | 12 | Go-live, dashboard, baseline de performance |

Pasarela de Pago — Opciones

| Aspecto | Opción A: Pasarela INS | Opción B: Pasarela GMALV |
|---------------|---------------------------------------|--|
| Flujo | Datos de tarjeta al INS directo | Débito desde cuenta/tarjeta GM |
| Ventaja | Emisión inmediata, sin intermediarios | Experiencia nativa para clientes GM |
| Limitación | Solo tarjetas débito/crédito | Requiere integración con core bancario |
| Recomendación | Ideal para MVP | Fase futura |

9. Inversión

| Concepto | Monto (USD) | Tipo |
|------------------------------------|---------------------------|--------------|
| Setup Sistema Multi-Agente IA | \$4,500 | Único |
| Setup Integración Mobile — iOS | \$3,000 | Único |
| Setup Integración Mobile — Android | \$3,000 | Único |
| Total Inversión Inicial | \$10,500 | Único |
| Suscripción Mensual Omnicanal | \$2,400/mes | Recurrente |
| Comisión por venta de póliza | % sobre prima, a convenir | Variable |

Qué Incluye la Suscripción Mensual (\$2,400/mes)

- Operación de 4 canales: widget web, WhatsApp, voz SIP, Facebook/Instagram DMs
- 25 horas de llamadas de voz al mes (WebRTC + SIP)
- 5,000 mensajes de texto al mes (WhatsApp + web chat + redes sociales)
- Licencia CRM omnicanal para gestión unificada de contactos e historial
- Tablero de analítica en tiempo real con métricas de conversión y rendimiento
- Registros detallados de cada interacción (cliente, canal, producto, resultado)
- Orquestación automatizada (webhook, validación, normalización, integración INS)
- Monitoreo y alertas 24/7 del sistema
- Optimización mensual del agente IA (mejora continua)
- Normalización TTS para español costarricense
- Flujo de consentimiento informado regulatorio
- Manejo de errores tipificados y reintentos automáticos

Qué No Incluye

- Consumo excedente de voz o mensajes (se factura según tarifa vigente)
- Credenciales de la API del INS (provistas por GMALV / INS)
- Fees de la pasarela de pagos
- Desarrollo de pantallas de la app de Grupo Mutual (a cargo de GMALV)
- Desarrollo personalizado fuera del alcance descrito

Precios expresados en dólares estadounidenses (USD). No incluyen IVA (13%). Facturado por AI Nexus Labs SRL, cédula jurídica 3-102-914582.

10. Resultados Comprobados

Mutual Seguros — Piloto Cyber Pro (Producción)

Validación técnica completada: integración directa con API del INS, 4 planes en colones y dólares validados end-to-end, flujo de consentimiento implementado, agente de voz "Lili" operativo con normalización TTS.

Emergencias Médicas — Agente de Voz 24/7 (Producción)

Servicio de emergencias médicas con alto volumen. Agente inteligente con 5 herramientas, enrutamiento inteligente y gestión de planes familiares. Atención automatizada 24/7.

VidaSafe — Sistema Multi-Agente Bilingüe (Producción)

Inscripción Medicare en EE.UU. Sistema de dos agentes bilingüe inglés/español, powered by GPT-4.1. Campañas outbound automatizadas con calificación estructurada.

11. Diferenciadores Clave

- **Ya construido y validado** — El sistema existe y ha sido probado con la API del INS.
- **Escala desde el día 1** — 500,000+ usuarios, captura omnicanal simultánea.
- **IA real, no chatbot** — NLU, contexto conversacional, normalización de voz, resolución de ubicaciones.
- **Omnicanalidad real** — Un solo sistema en voz, texto, web, móvil y redes sociales.
- **CRM y analítica integrados** — Historial completo, tablero en tiempo real, decisiones basadas en datos.
- **Extensible a todo el catálogo INS** — 8+ productos con configuración mínima.

12. Sigüientes Pasos

- **1. Revisión y aprobación** — Revisar propuesta, confirmar alcance, precios y cronograma.
- **2. Sesión técnica** — Equipos técnicos definen APIs, seguridad y ambientes.
- **3. Firma e inicio Fase 1** — Formalizar acuerdo e iniciar Onboarding y Seguridad.

Contacto

Álvaro Villalobos — Ubiqs · Soluciones Tecnológicas

Boost AI Agency — AI Nexus Labs SRL

Esta propuesta es válida por 30 días a partir de la fecha indicada.

Documento preparado con asistencia de IA — Ubiqs 2026