

De producto técnico a conversación **cotidiana**

Ruta de sensibilización comercial ARL SURA para 500 asesores:
microlearning por WhatsApp + un agente conversacional de IA
entrenado exclusivamente en el conocimiento oficial de la
compañía.

Lo que hoy existe es una buena base. Lo que falta es lo que la hace funcionar.

Cerca de **500 asesores están habilitados para comercializar ARL y no lo hacen**. En las conversaciones internas ya se identificó la causa: la solución se percibe como un producto altamente técnico y regulado, y esa percepción genera distancia. El equipo ha avanzado en una respuesta — una ruta de sensibilización basada en cápsulas de aprendizaje — y este documento parte de ese trabajo, lo reconoce y lo lleva más lejos.

Lo que el equipo ya construyó

3

momentos de la ruta definidos: Conectar, Comprender y Activar, con metodología de cápsula (3-5 min, 1 idea, 1 interacción)

7/₁₆

cápsulas con textos ya redactados en lenguaje cercano, listas para pasar a producción

100

asesores definidos como grupo piloto antes de escalar a los 500, con distribución pensada por correo y WhatsApp

Lo que aún está abierto

- **9 de las 16 cápsulas no tienen contenido adaptado:** hoy solo referencian diapositivas de la presentación corporativa de oferta de valor — justamente el material más técnico y denso (rutas de atención, portafolio de 30 programas, herramientas tecnológicas, modelo de salud). Requieren transformación de lenguaje, no solo diseño.
- **El formato no está definido:** el propio equipo lo plantea — video, audio, piezas gráficas u otros recursos están por decidir.
- **No hay ninguna pieza producida** ni un plan de medición que permita saber si la sensibilización está funcionando.
- **El tiempo corre:** el Momento 3 (talleres con expertas) está previsto para octubre, lo que exige producir entre agosto y septiembre.

El diagnóstico clave: el problema de los asesores no es de información — es de percepción. Y la percepción no se cambia solo con contenidos: se cambia con acompañamiento.

Las cápsulas empujan información. La distancia aparece en el momento real.

Una cápsula de aprendizaje es un mensaje que llega una vez, en un momento que definimos nosotros. Es necesaria — construye narrativa, ritmo y hábito — pero no está presente cuando el asesor la necesita de verdad: frente a un cliente que pregunta algo que no domina, o a solas, con la duda que le da pena consultar "otra vez" porque siente que ya debería saberla.

Esa es la raíz de la distancia con ARL: no hay un espacio seguro y disponible para preguntar sin sentirse evaluado. Por eso esta propuesta combina dos motores que se refuerzan entre sí:

Motor 1 — La ruta de microlearning (push)

Las 16 cápsulas en 3 momentos, entregadas por WhatsApp con cadencia semanal. Construyen la historia: qué es ARL, qué gana el asesor, cómo se vende. Generan el hábito y marcan la agenda de la conversación.

Motor 2 — El agente conversacional (pull)

Una IA entrenada única y exclusivamente en los documentos oficiales de ARL SURA, disponible 24/7 en el mismo WhatsApp. El asesor pregunta lo que sea, cuando sea, en su propio lenguaje — y recibe respuestas simples, humanas y siempre fieles a la fuente.

La cápsula llega

Presenta una idea en 3 minutos y cierra con una invitación: "¿te quedó una duda? pregúntale al agente".



El asesor conversa

Pregunta sin pena, repite las veces que necesite, aplica el conocimiento a su cliente concreto.



El sistema aprende

Las preguntas más frecuentes revelan qué temas cuestan más — y alimentan las siguientes cápsulas y los talleres de octubre.

El resultado deja de ser una campaña de comunicación y se convierte en un **sistema de acompañamiento permanente**: el asesor nunca está solo frente a lo técnico.

El agente en la práctica: tres casos de uso

1 · Resolver dudas al instante

"¿Qué cubre la ARL si el trabajador está en el exterior?" → respuesta clara y simple, siempre citando el documento oficial del que sale. Sin jerga y sin juicio.

2 · Asistente en el punto de venta

"Estoy con un cliente de logística, 20 empleados, alta rotación: ¿qué le ofrezco?" → el agente arma el argumento con el portafolio y los sectores priorizados. Herramienta comercial, no solo educativa.

3 · Entrenador de objeciones

"Hazme de cliente que cree que la ARL es puro trámite" → práctica segura antes de la visita real. Conecta directamente con el Momento 3 y potencia los talleres presenciales.

La ruta de 16 cápsulas, lista para producirse

Respetamos la arquitectura que el equipo ya diseñó — tres momentos, metodología de cápsula corta con una idea y una interacción — y la completamos con el trabajo editorial y de producción que falta.

#	Cápsula	Momento	Estado del contenido
1	¿Qué es la ARL y por qué debería importarte?	1 · Conectar	Texto listo
2	¿Qué cubre una ARL?	1 · Conectar	Texto listo
3	Una pregunta puede abrir una gran oportunidad	1 · Conectar	Texto listo
4	Acompañamiento permanente, no solo respuesta	1 · Conectar	Texto listo
5	Cinco rutas para acompañar a cada empresa	1 · Conectar	Texto listo
6	El poder de vender ARL (mito vs. realidad)	1 · Conectar	Texto listo
7	El futuro del trabajo: riesgos emergentes como oportunidad	1 · Conectar	Texto listo
8	El respaldo de un equipo especializado	2 · Comprender	Adaptar desde PPT
9	Rutas de atención en profundidad	2 · Comprender	Adaptar desde PPT
10	Portafolio de promoción y prevención	2 · Comprender	Adaptar desde PPT
11	Valores agregados y herramientas tecnológicas	2 · Comprender	Adaptar desde PPT
12	Gestión psicosocial y salud mental	2 · Comprender	Adaptar desde PPT
13	Portafolio de salud	2 · Comprender	Adaptar desde PPT
14	Línea educativa	2 · Comprender	Adaptar desde PPT
15	Empresa SURA: el respaldo del ecosistema	2 · Comprender	Adaptar desde PPT
16	Longevo y los diferenciadores de ARL SURA	2 · Comprender	Adaptar desde PPT

Trabajo editorial incluido

- **Adaptación de contenido (cápsulas 8-16):** transformar las diapositivas técnicas de la oferta de valor en guiones simples y comerciales, cada uno con su interacción (quiz, pregunta de reflexión o mini caso).
- **Guionización y pulido editorial (cápsulas 1-7):** los textos existentes se ajustan al formato final con una pasada editorial ligera que eleva la calidad sin reescribir.
- **Identidad de la serie:** dirección de arte, look & feel y un narrador o personaje que unifique las 16 cápsulas y le dé cercanía y continuidad a la experiencia.
- **Toolkit comercial del Momento 3:** guía de conversación descargable, banco de preguntas poderosas y mini casos por sector priorizado (logística, tecnología, servicios), como material de apoyo a los talleres de octubre.

Tres niveles de inversión, una misma estrategia

La ruta, la metodología y el agente no cambian entre escenarios: lo que varía es el nivel de producción audiovisual de las cápsulas. Esto permite decidir el alcance con total claridad.

	Escenario A — Esencial	Escenario B — Recomendado	Escenario C — Premium
Cápsulas 1-7 Conectar	4 carruseles gráficos + 3 audio- cápsulas	7 videos animados (60-90 seg, formato vertical)	7 videos animados
Cápsulas 8-16 Comprender	6 carruseles + 3 audio-cápsulas	2 videos (diferenciadores y portafolio) + 4 carruseles + 3 audio-cápsulas	9 videos animados
Extras	Quizzes e interacciones	Quizzes e interacciones	16 teasers de 15 seg + quizzes
Lógica	Cumple la ruta completa con presupuesto mínimo	Invierte la emoción donde importa — el Momento 1, que rompe la barrera de percepción — y optimiza el resto	Máximo impacto y consistencia audiovisual total

Qué incluye cada unidad de producción

Video animado corto

60-90 segundos. Guion y storyboard, ilustración y motion graphics, locución profesional, música y efectos, entrega en vertical y horizontal. Dos rondas de ajustes.

Audio-cápsula

2-3 minutos, tipo micro-podcast. Guion sonoro, locución profesional, diseño de sonido y carátula gráfica para el envío. Ideal para asesores en movimiento.

Carrusel / infografía

6-8 pantallas sobre la plantilla maestra de la serie, con versión optimizada para WhatsApp y para plataforma de aprendizaje.

Recomendación: Escenario B. El problema diagnosticado es de percepción, y las cápsulas 1-7 son las que la transforman — ahí el video es insustituible. Las cápsulas explicativas funcionan igual de bien en formatos ligeros que el asesor consume en dos minutos entre visitas.

El conocimiento oficial de ARL SURA, convertido en una conversación

El agente es el centro de la solución: un asistente de inteligencia artificial que vive en WhatsApp y responde **única y exclusivamente desde los documentos que ARL SURA autorice** — la oferta de valor, el portafolio, las rutas de atención, los argumentarios comerciales. No improvisa, no inventa, no opina: traduce el conocimiento oficial a un lenguaje simple, cercano y adaptado a cada conversación.

Alcance del componente

- **Curaduría de la base de conocimiento:** definición conjunta de qué documentos entran, control de versiones e identificación de vacíos de información que convenga completar antes del lanzamiento.
- **Diseño de personalidad y tono:** nombre, voz, estilo conversacional y límites explícitos — qué responde, qué no, y cómo deriva.
- **Construcción del motor de respuestas:** arquitectura de recuperación sobre las fuentes autorizadas, con citación del documento de origen en cada respuesta.
- **Calibración con el piloto:** pruebas reales con los 100 asesores del grupo inicial, ajuste de respuestas y validación con el equipo experto de SURA antes de abrir a los 500.
- **Tablero de analítica:** preguntas más frecuentes, temas críticos, horarios de uso y adopción por asesor — insumo directo para mercadeo, formación y los talleres del Momento 3.
- **Operación y evolución continua:** infraestructura, monitoreo, actualización de la base de conocimiento cuando el portafolio cambie. (Servicio recurrente mensual, separado del montaje.)

Confianza y cumplimiento: resuelto desde el diseño

Fidelidad a la fuente

En un producto regulado, una respuesta inventada es inaceptable. El agente solo responde cuando la información está en los documentos oficiales; cuando no lo está, lo dice con transparencia y deriva al canal humano (las expertas del equipo). Cada respuesta indica de dónde proviene.

Confidencialidad de la información

Los documentos de uso interno permanecen bajo control: el agente accede solo a las fuentes autorizadas, las conversaciones no se utilizan para entrenar modelos de terceros, y el alojamiento de la información se define de común acuerdo con las políticas de seguridad de SURA.

Este componente convierte la iniciativa en un activo permanente: cuando la campaña de cápsulas termine, el agente sigue acompañando a los asesores — y a los que se habiliten en el futuro, desde su primer día.

WhatsApp como aula: dos caminos, una decisión temprana

Todo el sistema — cápsulas y agente — vive en WhatsApp, el canal donde los asesores ya trabajan todos los días. La estrategia no depende de la infraestructura; solo el costo del despliegue varía según lo que ya exista en SURA. Por eso la primera definición conjunta del proyecto es esta:

Camino A — SURA ya cuenta con motor de WhatsApp

Si existe una línea de WhatsApp Business API activa, o si la plataforma de microlearning considerada por el equipo (Hacku) queda contratada y admite integración, nos conectamos a esa infraestructura.

Implicación: menor inversión — el alcance se concentra en integración, contenidos y agente.

Camino B — Hay que montar el canal

Si no existe infraestructura utilizable, cotizamos el montaje completo: línea de WhatsApp Business API, configuración, verificación de la cuenta y costos de mensajería.

Implicación: mayor inversión inicial, con la ventaja de que el canal queda como activo propio del proyecto.

El despliegue, en cualquiera de los dos caminos

- **Cadencia semanal:** 2 cápsulas por semana, aproximadamente 8 semanas de ruta — calzando con los talleres de octubre.
- **Mensajes de acompañamiento:** textos de apertura, recordatorios e invitaciones a conversar con el agente, diseñados para sostener la atención sin saturar.
- **Correo como canal de refuerzo** para las piezas descargables y el toolkit comercial.

Medición: saber si está funcionando

Nivel	Qué medimos	Qué nos dice
Alcance	Recepción y apertura de cápsulas	Si el canal y la cadencia funcionan
Participación	Quizzes respondidos, conversaciones con el agente, temas consultados	Qué se entiende y qué sigue costando
Resultado	Oportunidades comerciales registradas en el Momento 3	El indicador que de verdad importa: asesores conversando de ARL con sus clientes

Piloto primero, escala después

Proponemos validar con el grupo piloto de 100 asesores antes de abrir a los 500. Esto reduce el riesgo de la inversión, permite calibrar el agente con preguntas reales y convierte el escalamiento en una decisión basada en datos.

Etapa	Periodo	Hitos
Preparación	Agosto	Curaduría de documentos · identidad de la serie · adaptación de contenidos 8-16 · definición del camino de canal (A o B) · construcción del agente
Piloto	Septiembre	Lanzamiento con 100 asesores: primeras cápsulas + agente en calibración · producción de los lotes restantes · primeras métricas de adopción
Escala	Octubre	Apertura a los 500 asesores · toolkit comercial entregado · talleres del Momento 3 con las expertas de SURA, alimentados por la analítica del agente
Continuidad	Noviembre en adelante	Operación del agente · informe de resultados · actualización de conocimiento y nuevos contenidos según lo que la analítica revele

Cómo se organiza la propuesta económica

Los valores se presentan en documento anexo una vez definidos el escenario de producción (A, B o C) y el camino de canal (A o B). La estructura es la siguiente:

Bloque	Contenido	Naturaleza
1 · Diseño y contenidos	Adaptación de 9 cápsulas desde la oferta de valor, guionización de las 7 existentes, identidad de la serie, toolkit del Momento 3	Pago único
2 · Producción	Cápsulas según escenario elegido (A, B o C)	Pago único
3 · Agente conversacional	Curaduría, diseño, construcción, calibración con piloto y tablero de analítica	Pago único (montaje)
4 · Canal WhatsApp	Integración (camino A) o montaje completo (camino B)	Según camino
5 · Operación	Infraestructura y consumo de IA, mensajería, mantenimiento del agente, actualización de conocimiento, gestión del despliegue y reportería	Mensual recurrente

Tres definiciones para arrancar

1 · Confirmar la infraestructura de WhatsApp

¿Existe línea de WhatsApp Business API o quedará contratada la plataforma de microlearning considerada? Esta respuesta define el camino A o B del canal — cambia el costo, no la estrategia.

2 · Elegir el escenario de producción

Esencial, Recomendado o Premium. Nuestra recomendación es el B: video donde se transforma la percepción, formatos ligeros donde se explica.

3 · Entregar los documentos fuente del agente

Con los documentos autorizados iniciamos la curaduría de conocimiento en paralelo a la producción de contenidos, para llegar al piloto de septiembre con el agente calibrado.

La oportunidad es pasar de "cotizar unas cápsulas" a construir el sistema que hace que 500 asesores dejen de ver la ARL como un trámite técnico — y empiecen a conversarla con sus clientes.

Conversemos.

Este documento resume la estrategia y el alcance. La propuesta económica se entrega como anexo una vez definidos el escenario de producción y el camino de canal.