



Kaliowflow

Documentación de la plataforma

Chatbot de WhatsApp con inteligencia artificial y CRM, adaptado a tu negocio. La guía completa de funciones, planes y políticas.

6 rubros de negocio

IA conversacional con RAG

Multicanal

Versión 2.8

3 de julio de 2026

Un producto de **Optimard** · info@optimard.com · +1 809-710-6760

CONTENIDO

Índice

1	Introducción	3
2	Por qué Kaliowflow	4
3	Cómo funciona	5
4	Soluciones por tipo de negocio	6
5	Planes y precios	7
6	Cómo empezar y requisitos	9
7	Preguntas frecuentes	10
8	Secciones de la plataforma	11
9	Roadmap del producto	13
10	Políticas y responsabilidades	14
11	Contacto	16
★	Glosario	17

Este documento describe únicamente las funciones disponibles para clientes en producción. Las funciones de administración interna de la plataforma no se incluyen.

INTRODUCCIÓN

1. Introducción

Kalioflow es una plataforma SaaS que convierte WhatsApp en un canal de ventas y atención automatizado, impulsado por inteligencia artificial.

En lugar de responder mensajes uno por uno, tu negocio cuenta con un **agente de IA** que atiende a tus clientes 24/7, responde preguntas con información real de tu negocio, agenda citas, toma pedidos y cierra ventas — todo dentro de WhatsApp y otros canales — mientras registra cada conversación en un **CRM** centralizado.

Lo que distingue a Kalioflow es que **se adapta a tu rubro**: no es un chatbot genérico. La plataforma ofrece comportamientos y herramientas específicas para seis tipos de negocio (tienda, restaurante, clínica, salón, barbería y proveedor de servicios), y su IA aprende del conocimiento que tú mismo cargas, gracias a una arquitectura **RAG** (generación aumentada con recuperación) nativa.



IA que vende y atiende

Un agente conversacional que entiende a tus clientes y actúa: responde, agenda y registra.



Adaptado a tu negocio

Seis rubros con funciones propias. La IA usa tu catálogo, menú, doctores o servicios reales.



Multicanal y multi-tenant

WhatsApp, Telegram y web; Instagram y Messenger en planes superiores. Cada cuenta, aislada y segura.

Pensado para PYMES de habla hispana en España y Latinoamérica. Sin conocimientos técnicos: la configuración es guiada, paso a paso.

PROPUESTA DE VALOR

2. Por qué Kaliowflow

El 80% de los clientes escribe por WhatsApp y espera respuesta inmediata. Kaliowflow asegura que ninguna conversación —ni ninguna venta— se quede sin atender.

Atención 24/7 sin contratar más personal

El agente de IA responde al instante a cualquier hora, en lenguaje natural, con la información real de tu negocio.

Cierre de ventas autónomo

No solo informa: guía al cliente por un embudo, ofrece tus planes o productos y concreta la compra o la cita.

Adaptado a tu rubro, desde el primer día

Menús, doctores, empleados, servicios o catálogo: la plataforma trae las herramientas exactas de tu sector.

Una sola bandeja, todos los canales

WhatsApp, Telegram, chat web y —en planes superiores— Instagram y Messenger, unificados en un solo lugar.

IA que conoce tu negocio (RAG)

Cargas tu conocimiento (precios, FAQs, políticas) y la IA responde con base en ello, no inventa.

CRM y embudo visual incluidos

Cada contacto y conversación queda registrado; visualizas en qué etapa de venta está cada cliente.

Pruébalo sin riesgo: 30 días de prueba gratuita con acceso completo al plan Starter, **sin tarjeta de crédito.**

FUNCIONAMIENTO

3. Cómo funciona

Kaliowflow se apoya en cuatro pilares que trabajan juntos en cada conversación:



1. Agente de IA conversacional

Entiende el mensaje del cliente y responde usando tu conocimiento cargado (RAG). Puede agendar, tomar pedidos o derivar a un humano cuando hace falta.



2. Canales

Conectas WhatsApp, Telegram y un widget de chat web. En planes Pro y superiores, también Instagram y Messenger.



3. CRM y embudo de ventas

Cada contacto se guarda automáticamente y avanza por las etapas de tu embudo a medida que la conversación progresa.



4. Conocimiento y plantillas

Subes documentos e información; la IA los usa para responder. Creas plantillas de mensajes reutilizables.

El recorrido de una conversación

Cliente escribe

WhatsApp, IG,
web...



La IA entiende

con tu
conocimiento



Actúa

responde · agenda
· vende



Registra en CRM

contacto + etapa



Avanza el embudo

hacia el cierre

Tú mantienes el control: defines el tono del agente, qué puede ofrecer, cuándo escalar a una persona y qué información usar. Puedes intervenir cualquier conversación manualmente.

VERTICALES

4. Soluciones por tipo de negocio

Al configurar tu cuenta eliges tu rubro. A partir de ahí, la plataforma habilita herramientas y comportamientos del agente **específicos de tu sector**. Estas son las diferencias reales entre uno y otro:

E-COMMERCE **Tienda**

Enfoque en venta de productos por chat.

- Catálogo de productos
- Campañas de marketing
- Embudo de ventas visual

Único: no usa agenda de citas; vende producto.

RESTAURACIÓN **Restaurante**

El agente conoce tu carta y gestiona el servicio.

- Menú digital por categorías
- Toma de pedidos por chat
- Reservas de mesa
- Gestión de espacios/salones

Único: menú, pedidos, reservas y espacios.

SALUD **Clínica**

Agenda médica con lógica de disponibilidad.

- Gestión de doctores y horarios
- Reserva de citas por doctor
- Expediente del paciente
- Citas para familiares

Único: doctores, expediente y reserva familiar.

BELLEZA **Salón**

Agenda por profesional para servicios de belleza.

- Roster de estilistas/empleados
- Horarios por profesional
- Reserva eligiendo estilista

Único: agenda con selección de estilista.

BELLEZA **Barbería**

Misma lógica de agenda, orientada al barbero.

- Roster de barberos
- Horarios por barbero
- Reserva eligiendo barbero

Único: agenda con selección de barbero.

SERVICIOS **Proveedor de servicios**

Para quien vende servicios, no productos.

- Catálogo de servicios
- Agenda de visitas/consultas
- Generación de cotizaciones

Único: servicios + cotizaciones.

Funciones comunes a todos los rubros: agente de IA, conversaciones, contactos/CRM, canales, campañas, conocimiento (RAG) y plantillas. Lo anterior es **lo que cambia** según tu sector.

PLANES

5. Planes y precios

Tres planes pensados para acompañar tu crecimiento. El pago **anual equivale a 10 meses** (ahorras 2). Sin contrato a largo plazo: si cancelas antes, se devuelve el proporcional.

Moneda: los precios se muestran en **USD (dólares estadounidenses)** y se cobran en **tu moneda local**, convertidos automáticamente al tipo de cambio de tu banco o tarjeta. No necesitas tener una cuenta en dólares.

RECOMENDADO

Starter

Para negocios que empiezan con WhatsApp

\$19/mes

o \$190/año (ahorras \$38)

- ✓ 500 contactos
- ✓ 1.000 mensajes de IA/mes
- ✓ 1 número de WhatsApp · 1 usuario
- ✓ Conocimiento (RAG) 5 MB
- ✓ Marketplace de plantillas (20)
- ✓ Multi-agente IA (1)
- Sin pagos, fidelización, embudo ni redes sociales

Pro

Para negocios que quieren crecer con IA

\$39/mes

o \$390/año (ahorras \$78)

- ✓ 5.000 contactos
- ✓ 10.000 mensajes de IA/mes
- ✓ 3 números de WhatsApp · 5 usuarios
- ✓ Conocimiento (RAG) 25 MB
- ✓ **Instagram + Messenger**
- ✓ **Embudo de ventas + Pagos** en el chat
- ✓ **Fidelización · Catálogo · Analytics**

Business

Para equipos y alto volumen

\$89/mes

o \$890/año (ahorras \$178)

- ✓ Contactos ilimitados
- ✓ 50.000 mensajes de IA/mes
- ✓ WhatsApp y usuarios ilimitados
- ✓ Conocimiento (RAG) 100 MB
- ✓ Todo lo de Pro, sin límites
- ✓ Multi-agente IA ilimitado
- ✓ Pagos recurrentes

Prueba gratuita de 30 días con acceso completo al plan Starter, sin tarjeta de crédito. Al terminar, eliges un plan para continuar. · ¿Necesitas más? El plan **Enterprise** ofrece límites a medida — escríbenos.

Comparativa detallada

Característica	Starter	Pro	Business
PRECIO			
Mensual	\$19	\$39	\$89
Anual (equivale a 10 meses)	\$190	\$390	\$890
LÍMITES			
Contactos	500	5.000	Ilimitados

Característica	Starter	Pro	Business
Mensajes de IA / mes	1.000	10.000	50.000
Tokens de IA / mes	5 M	10 M	25 M
Números de WhatsApp	1	3	Ilimitados
Usuarios del equipo	1	5	Ilimitados
Canales (WhatsApp + Telegram + Web)	1	3	Ilimitados
Conocimiento / RAG	5 MB	25 MB	100 MB
Cuentas sociales (Instagram + Messenger)	—	3	5
FUNCIONES			
Agente de IA y conversaciones	✓	✓	✓
CRM de contactos	✓	✓	✓
Campañas	✓	✓	✓
Marketplace de plantillas	20	∞	∞
Multi-agente de IA	1	3	∞
Instagram + Messenger	×	✓	✓
Embudo de ventas	×	✓	✓
Pagos en el chat	×	✓	✓
Programa de fidelización	×	✓	✓
Catálogo de WhatsApp	×	100	∞
Analytics predictivo	×	✓	✓
Integraciones e-commerce	×	✓	✓
Atribución de anuncios	×	✓	✓

Los precios corresponden únicamente a la plataforma Kaliowflow. Los costos de mensajería de Meta (WhatsApp Business API) se facturan aparte, directamente por Meta a través de tu cuenta. Pagos con tarjeta vía Stripe.

PUESTA EN MARCHA

6. Cómo empezar y requisitos

Activar Kaliowflow toma minutos. La parte que más dudas genera —conectar WhatsApp oficial— la hacemos contigo, paso a paso y guiada desde la plataforma.

Lo que necesitas antes de empezar



Un número de WhatsApp dedicado

Un número que no esté usándose en la app normal de WhatsApp (puede ser uno nuevo o uno que migres). Será el número oficial de tu negocio.



Una cuenta de Meta Business

La cuenta de Meta Business Suite (antes Business Manager) de tu negocio. Si no la tienes, se crea gratis en minutos durante la conexión.



Datos de tu negocio

Nombre comercial, rubro e información que la IA usará para responder (precios, FAQs, catálogo o servicios). Lo cargas como conocimiento.

El camino de activación, paso a paso



La verificación de Meta, sin misterio

Para enviar mensajes a escala con la API oficial, Meta pide **verificar tu negocio** una sola vez. Es el paso que más frena a la gente, así que lo dejamos claro:

- **Conectas tu número y tu cuenta de Meta Business** desde la sección *Canales* de Kaliowflow (botón guiado, no copias y pegas tokens a mano).
- **Verificas el negocio en Meta:** Meta puede pedirte un documento que acredite tu negocio (registro, factura de servicios a nombre del negocio, etc.). Es un trámite con Meta, no con Kaliowflow.
- **Mientras se aprueba, ya puedes probar** el agente con un número de prueba o el chat web, sin esperar.
- Si te trabas, **te acompañamos por WhatsApp** hasta dejarlo funcionando.

Sin tarjeta y sin riesgo: empiezas con **30 días de prueba gratuita** del plan Starter. Conectas, pruebas y, si te sirve, eliges plan. Si no, no pagas nada.

DUDAS FRECUENTES

7. Preguntas frecuentes

Las preguntas que más nos hacen antes de empezar, respondidas sin rodeos.

¿Usa la API oficial o el WhatsApp normal?

La **API oficial de WhatsApp Business (Cloud API de Meta)**. No automatizamos la app personal de WhatsApp. Eso te da estabilidad, envíos a escala y cero riesgo de bloqueo por usar métodos no permitidos.

¿Necesito verificar mi negocio en Meta?

Sí, una sola vez, para enviar a escala con la API oficial. Es un requisito de Meta (no de Kaliowflow) y te guiamos en el proceso. Mientras se aprueba, ya puedes probar el agente.

¿Me piden RFC, SAT o datos fiscales?

Kaliowflow **no** te pide RFC ni datos del SAT. En algunos casos Meta solicita información del negocio para la verificación; eso se gestiona del lado de Meta, según tu país.

¿Se cobra en mi moneda o en dólares?

Los precios están en **USD**, pero el cobro se hace en **tu moneda local**, convertido automáticamente por tu banco o tarjeta. No necesitas una cuenta en dólares.

¿Los mensajes de WhatsApp están incluidos?

El precio del plan es de la plataforma Kaliowflow. Los **costos de mensajería de Meta** (WhatsApp Business API) los factura Meta directamente a tu cuenta, aparte. Tú controlas ese gasto.

¿Puedo cancelar cuando quiera?

Sí. **Sin contrato a largo plazo**. Si cancelas un plan anual antes de tiempo, se te devuelve la parte proporcional no usada.

¿Qué pasa cuando termina la prueba?

Eliges un plan para continuar. Si no eliges, la cuenta se pausa, pero **tus datos se conservan 60 días** por si decides volver antes de que se eliminen.

¿Necesito conocimientos técnicos?

No. La configuración es **guiada paso a paso**: eliges tu rubro, conectas el canal con botones y cargas tu información. Si lo necesitas, te ayudamos por WhatsApp.

¿Tienes una duda que no está aquí? Escríbenos al **+1 809-710-6760** y nuestro propio agente de Kaliowflow te responde al instante.

MAPA DE LA PLATAFORMA

8. Secciones de la plataforma

Cada sección indica en qué plan está disponible y con qué límite. Las funciones marcadas **Todos** están en todos los planes (incluido el trial); **Pro+** requiere plan Pro o Business.

Sección	Para qué sirve	Plan	Límite
Agente de IA	Configuras la personalidad, instrucciones y comportamiento del agente.	Todos	—
Conversaciones	Bandeja unificada de todos los canales; intervención manual.	Todos	—
Contactos (CRM)	Base de clientes con etiquetas, historial y un Kanban que muestra en qué etapa está cada uno.	Todos	500 / 5.000 / ∞
Canales	Conexión de WhatsApp, Telegram y chat web.	Todos	1 / 3 / ∞
Campañas	Envíos masivos y seguimientos a tus contactos.	Todos	—
Conocimiento (RAG)	Documentos e información que alimentan a la IA.	Todos	5 / 25 / 100 MB
Marketplace de plantillas	Plantillas de mensajes listas para instalar.	Todos	20 / ∞ / ∞
Plantillas Kalio	Plantillas multimedia propias con texto y archivos.	Todos	5 / 15 / 25
Multi-agente de IA	Varios agentes especializados en una cuenta.	Todos	1 / 3 / ∞
Facturación	Suscripción, plan y método de pago.	Todos	—
Instagram + Messenger	Atención desde redes sociales de Meta.	Pro+	3 / 5 cuentas
Embudo de ventas	Editor de pasos en orden; el agente avanza al cliente automáticamente.	Pro+	Pasos: 20 / 40
Pagos en el chat	Cobros con Stripe/MercadoPago dentro de la conversación.	Pro+	1 proveedor / ∞
Fidelización	Programas de puntos y recompensas.	Pro+	1 programa / ∞
Catálogo de WhatsApp	Catálogo de productos nativo de WhatsApp.	Pro+	100 / ∞
Analytics predictivo	Métricas avanzadas y predicción.	Pro+	—
Integraciones e-commerce	Shopify, Mercado Libre, WooCommerce.	Pro+	—

Sección	Para qué sirve	Plan	Límite
Atribución de anuncios	Origen de contactos que llegan desde anuncios (CTWA).	Pro+	—

Además, según tu rubro aparecen secciones propias: **Menú, Pedidos, Reservas y Espacios** (restaurante), **Doctores** (clínica), **Empleados** (salón/barbería), **Servicios** (proveedor) y **Agenda** (todos los rubros con cita). Ver la sección 4.

EVOLUCIÓN DEL PRODUCTO

9. Roadmap del producto

Kaliowflow se actualiza constantemente. Estas son las mejoras más recientes ya disponibles y las que están en desarrollo para los próximos meses.

✓ Últimas mejoras (ya disponibles)

- ✓ Kanban de Contactos universal: ves y mueves la etapa de cada cliente en todos los planes
- ✓ Embudo de ventas simplificado a un editor de pasos en orden (Pro)
- ✓ Centro de aprendizaje público con guías por tema (/aprende)
- ✓ Verificador de configuración del agente que también revisa el embudo
- ✓ Rediseño del agente de IA y editor de embudo
- ✓ Canales de Meta: Instagram y Messenger
- ✓ Plantillas Kalio con multimedia (imagen, audio, documentos)
- ✓ Seguimiento proactivo de clientes
- ✓ Tour guiado de bienvenida y asistente de ayuda con IA
- ✓ Atribución de anuncios (clics que llegan desde WhatsApp Ads)
- ✓ Programa de fidelización y catálogo de WhatsApp

→ En desarrollo (próximamente)

- Multicuenta de Instagram y Messenger
- Sincronización con Google Calendar
- Seguimientos automáticos por rubro (restaurantes, clínicas, salones)
- Más métodos de pago para facturación anual (transferencia bancaria)

Las funciones en desarrollo pueden cambiar de alcance o fecha. Se comunican aquí a título informativo, no como compromiso contractual.

MARCO LEGAL Y DE SERVICIO

10. Políticas y responsabilidades

Resumen de las condiciones de uso, privacidad y responsabilidades. Es un extracto informativo; el documento vinculante son los Términos de Servicio y la Política de Privacidad vigentes de Kalioflow.

De qué es responsable Optimard / Kalioflow

- Proveer, operar y mantener la plataforma y sus servicios.
- Facilitar la comunicación entre tu negocio y tus clientes a través de los canales conectados.
- Proteger tu información con cifrado en tránsito (HTTPS), aislamiento por cuenta (Row Level Security) y almacenamiento seguro de credenciales.
- Mostrar estadísticas y análisis de tus conversaciones en el panel.

De qué es responsable el cliente

- Cumplir en todo momento las Políticas de WhatsApp Business de Meta y la ley de protección de datos de su jurisdicción.
- No enviar spam ni mensajes no solicitados, y respetar la ventana de 24 horas de WhatsApp.
- Obtener el consentimiento de los usuarios antes de iniciar conversaciones.
- Mantener la seguridad de su cuenta y sus tokens de acceso de Meta actualizados.
- El contenido enviado a través de su cuenta.

Limitación de responsabilidad

Kalioflow no se hace responsable por interrupciones de la API de WhatsApp Business de Meta, pérdida de mensajes por cambios en las políticas de Meta, ni daños indirectos derivados del uso del servicio. Los costos de mensajería de Meta se facturan directamente por Meta y son ajenos a la plataforma.

Privacidad y datos

- **Qué se recopila:** datos de cuenta, credenciales de canales (cifradas), conversaciones y datos de contactos.
- **Terceros:** solo se comparten con Meta (mensajería), Supabase (base de datos/authenticación) y Vercel (hosting). **No se venden ni se alquilan datos.**
- **Derechos:** acceso, corrección y eliminación de tu información personal.

Retención y eliminación de datos

- Los datos se conservan mientras la cuenta esté activa. Tras expirar una prueba, se conservan 60 días adicionales antes de eliminarse.
- Puedes solicitar la eliminación por correo o desde tu cuenta; se procesa en un máximo de 30 días hábiles. La eliminación revoca credenciales de Meta y Google y es irreversible.

Propiedad intelectual

Kalioflow y todos sus componentes (software, diseño e interfaces) son propiedad de Optimard (Warlin Joel Pimentel Guerrero). Queda prohibida su reproducción o distribución sin autorización expresa.

Descargo: este apartado es un resumen con fines informativos y comerciales. No sustituye a los Términos de Servicio ni a la Política de Privacidad, que son los textos vigentes y de obligado cumplimiento. Ante cualquier discrepancia, prevalecen dichos documentos.

HABLEMOS

11. Contacto

¿Listo para automatizar tu WhatsApp? Estamos para ayudarte a empezar.

Optimard · Kalioflow

Soluciones de automatización con IA para tu negocio

TELÉFONO / WHATSAPP

+1 809-710-6760

PRUEBA GRATUITA

30 días · sin tarjeta

CORREO ELECTRÓNICO

info@optimard.com

EMPRESA

**Optimard (Warlin Joel Pimentel
Guerrero)**

Esríbenos por WhatsApp al **+1 809-710-6760** y nuestro propio agente de Kalioflow te atenderá — la mejor forma de ver la plataforma en acción.

ANEXO

Glosario de términos

Agente de IA

Asistente conversacional automático que atiende a tus clientes en lenguaje natural.

RAG (generación aumentada con recuperación)

Técnica que permite a la IA responder usando tu propia información cargada, en vez de inventar.

CRM

Sistema de gestión de contactos: guarda clientes, historial y etiquetas.

Embudo de ventas

Representación visual de las etapas por las que pasa un cliente hasta la compra o la cita.

Canal

Medio por el que llegan los mensajes: WhatsApp, Telegram, chat web, Instagram, Messenger.

Tenant (cuenta)

Cada negocio en la plataforma; sus datos están aislados de los demás.

Trial

Período de prueba de 30 días con acceso completo al plan Starter, sin tarjeta.

Token de IA

Unidad de medida del consumo de la inteligencia artificial; cada plan incluye una cantidad mensual.

Plantilla

Mensaje predefinido y reutilizable, opcionalmente con multimedia.

Fidelización

Programa de puntos y recompensas para clientes recurrentes (Pro+).

Atribución (CTWA)

Identificación de los contactos que llegan tras hacer clic en un anuncio que abre WhatsApp.

WhatsApp Business API

Servicio oficial de Meta que Kaliowflow utiliza para enviar y recibir mensajes a escala.

Catálogo

Listado de productos nativo de WhatsApp que el cliente puede explorar en el chat (Pro+).

Multi-agente

Posibilidad de tener varios agentes de IA especializados en una misma cuenta.

WABA

WhatsApp Business Account: la cuenta de empresa de Meta asociada a tu número.