



Nicolas Cortes Oviedo

Especialista en Automatización de Procesos con IA | AI Automation Specialist

AI Automation Engineer (n8n) · Agentes de IA conversacionales y de voz · Integraciones APIs/CRM · Contact center omnicanal

WhatsApp · +57 313 320 2689

cortesoviedo68@gmail.com

Bogotá, Colombia

WhatsApp Cortech · +57 312 592 7598

linkedin.com/in/nicolas-cortes-oviedo

PERFIL PROFESIONAL

Diseño, desarrollo y pongo en producción automatizaciones con IA que eliminan trabajo manual repetitivo y mantienen la atención activa 24/7: agentes de IA conversacionales en WhatsApp, Facebook, Instagram y Messenger, agentes de voz con Retell AI y flujos en n8n self-hosted conectados por APIs REST, webhooks y JSON al CRM y a los sistemas de cada empresa. El objetivo: responder más rápido, capturar y calificar más leads y pasar la conversación a un asesor humano cuando hace falta.

Trabajo de punta a punta: levantamiento de requisitos, prompt engineering, desarrollo, pruebas, monitoreo y manejo de errores en producción, documentación y capacitación de equipos. En Asellerator Inc. trabajé con clientes de consumo masivo, agroindustria y salud (Coca-Cola, CBC, Avicampo, Frayco/PRESTO y Cardionet) y creé y desarrollé CRM Arya y OCP Arya, un CRM y contact center omnicanal con KPIs y speech analytics; en Cardionet la plataforma está en producción, con interoperabilidad HL7 FHIR en un sector regulado. Uso OpenAI (GPT-4.1 mini, GPT-4o mini y Whisper), WhatsApp Business API, Meta Graph API, MySQL, PHP, JavaScript, Docker, Linux y Nginx, y tengo tres certificaciones de Oracle en IA.

Agentes de IA

Atienden 24/7 en WhatsApp, Facebook, Instagram y Messenger; entienden texto, audio, imágenes y PDF, califican leads y escalan a un asesor.

Agentes de voz

Voicebots con Retell AI para atención telefónica, con prompts y flujos conversacionales a la medida.

Automatización con n8n

Flujos self-hosted con APIs REST, webhooks y JSON que eliminan tareas repetitivas, con monitoreo en producción.

CRM omnicanal

WhatsApp, Messenger e Instagram en una sola bandeja, con agenda, seguimiento comercial y paso de bot a asesor.

Contact center y KPIs

Supervisión en tiempo real, tableros de KPI, speech analytics y reportes con IA.

Integraciones

APIs, webhooks, Google Workspace y HL7 FHIR para conectar sistemas, datos y el CRM.

PROYECTOS DESTACADOS



PRODUCTO · CRM

CRM Arya

CRM y contact center web con bandeja omnicanal (WhatsApp, Messenger e Instagram), agenda, gestión comercial y asistencia con IA.

- Bandeja omnicanal sobre webhooks de Meta: asignación y transferencia de conversaciones, plantillas, mensajes rápidos y paso entre bot y asesor.
- Agenda y calendario: citas, reprogramaciones y recordatorios por correo y SMS.
- Gestión comercial: clientes, cotizaciones imprimibles, oportunidades, proyectos, tareas, soporte y reportes.
- IA aplicada: sugerencia y mejora de redacción de respuestas con OpenAI; conversaciones de Instagram registradas desde agentes de IA en n8n.
- Lead scoring, encuestas, telefonía WebRTC (JsSIP) y acceso con doble factor por SMS o reconocimiento facial.

Stack: PHP · MySQL (procedimientos almacenados) · JavaScript/jQuery (AJAX) · Bootstrap/AdminLTE · Chart.js · Python · Meta Graph API · n8n

Mi rol: creador y desarrollador (diseño, desarrollo e implementación); integración con Meta, OpenAI y n8n.



PRODUCTO · SUPERVISIÓN

OCP Arya

Capa de supervisión y operación del contact center: monitoreo en tiempo real, tableros de KPI, PQR, configuración omnicanal, speech analytics y reportes con IA.

- Monitoreo en tiempo real de agentes, extensiones y colas integrado con Asterisk (AMI).
- Tableros de KPI: entrantes, salientes, WhatsApp, productividad, intención de compra y scoring.
- PQR de punta a punta: radicación, asignación, consulta y cierre.
- Configuración omnicanal: colas, horarios, menús, mensajes de bienvenida y plantillas.
- Speech analytics, generador y reportes de KPI con IA, WFM, pipeline comercial y módulo de Habeas Data.

Stack: PHP · MySQL · jQuery · Bootstrap/AdminLTE · HighCharts · LESS/Grunt · Asterisk AMI · Python

Mi rol: creador y desarrollador (diseño, desarrollo e implementación).

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Asellerator Inc.

Diciembre 2024 – Septiembre 2026

Especialista en Automatización de Procesos con IA

Automatización e IA para optimizar procesos operativos, comerciales y de atención al cliente: n8n, agentes de IA y de voz, y CRM/OCP Arya.

- Diseñé e implementé flujos de automatización en n8n con APIs REST y webhooks para procesos operativos y comerciales, desde el levantamiento de requisitos hasta producción y monitoreo.
- Creé y desarrollé CRM Arya y OCP Arya: diseño, desarrollo e implementación de un CRM y contact center omnicanal (WhatsApp, Facebook e Instagram) conectado a los procesos internos de cada cliente.
- Construí agentes de IA conversacionales y agentes de voz con Retell AI para automatizar la atención y los flujos de conversación.
- Proyecto Cardionet (clínica de cardiología, en producción): creé el CRM, el OCP y el agente de IA; desarrollé los agentes de IA para Facebook, Instagram y WhatsApp, un agente de voz con Retell AI y la integración con IHCE, el sistema gubernamental de historia clínica electrónica.
- Ejecuté pruebas funcionales de flujos, APIs e integraciones y di seguimiento a mejoras y escalamientos con los clientes.
- Desarrollé y mantuve soluciones web con PHP, Python, JavaScript, HTML, CSS y SQL según las necesidades del producto y del cliente.
- Impartí un curso interno de n8n para capacitar a colegas en automatización de procesos.

Clientes: Coca-Cola, Avicampo, CBC, Frayco (PRESTO), Cardionet

Document Colombia S.A.S.

Octubre 2023 – Febrero 2024

Soporte y validación técnica

Validación funcional de equipos y software en el laboratorio de pruebas y soporte técnico a usuarios finales para asegurar la estabilidad operativa.

- Administré el laboratorio de pruebas tecnológicas: validación funcional de equipos, diagnóstico de fallas, pruebas de configuración y verificación de funcionamiento antes del paso a producción.
- Ejecuté pruebas de hardware, software, sistemas operativos e impresoras; identifiqué errores, documenté hallazgos y aseguré entregas funcionales.
- Diagnostiqué y resolví incidencias con mantenimiento correctivo, preventivo y predictivo para asegurar estabilidad operativa y continuidad del servicio.
- Brindé soporte técnico presencial, remoto y por chat a usuarios finales en sistemas, impresión, conectividad y equipos.
- Gestioné el inventario, el stock y los activos tecnológicos, con control, disponibilidad y trazabilidad de los equipos asignados.
- Documenté casos técnicos, resultados de pruebas y soluciones implementadas para fortalecer la gestión del conocimiento y el control operativo.

Ingeniería Networking y Operaciones S.A.S.

Febrero 2020 – Noviembre 2022

Soporte técnico TI

Soporte técnico integral de TI, presencial y remoto: sistemas operativos, equipos, redes, correo corporativo, impresión y móviles.

- Brindé soporte técnico integral de TI, presencial y remoto.
- Instalé y administré sistemas operativos Windows, Linux y macOS.
- Realicé mantenimiento preventivo, correctivo y predictivo de equipos.
- Realicé la configuración básica de redes, routers y switches.
- Gestioné correo corporativo (Exchange, POP e IMAP) e inventarios TI.
- Di soporte a impresión y telefonía móvil (Android / iOS).

CASOS DE ESTUDIO



CASO DE ESTUDIO · SALUD

Cardionet — clínica de cardiología

Plataforma en producción para el sector salud, construida sobre CRM Arya y OCP Arya, con agentes de IA omnicanal, agente de voz e integración con la historia clínica electrónica interoperable (IHCE).

- Agente de IA para agenda y citas, agentes de IA en WhatsApp, Facebook e Instagram, y agente de voz con Retell AI.
- CRM y OCP para salud: agenda médica, atención y triage, historia clínica en PDF, entrega de resultados y PQR.
- Integración IHCE (Resolución 866 de MinSalud): RDA de paciente y de consulta en FHIR, cola outbox, validadores y bitácora de auditoría.
- Seguridad: validación de webhooks de Meta, cabeceras de seguridad, cierre de sesión por inactividad y despliegue en Docker detrás de Nginx con TLS.

Stack: PHP · MySQL · JavaScript · OpenAI · Retell AI · Meta (WhatsApp / Instagram / Messenger) · FHIR · Docker · Nginx

Mi rol: creé el CRM, el OCP y el agente de IA; desarrollé agentes de IA para Facebook, Instagram y WhatsApp, un agente de voz con Retell AI y la integración IHCE.



CASO DE ESTUDIO · FRAYCO

PRESTO — WhatsApp, CRM y OCP

Implementación para la marca PRESTO de Frayco con tres piezas: canal de WhatsApp, CRM Arya y OCP Arya.

- WhatsApp: atención por WhatsApp conectada a la bandeja omnicanal del CRM, con pruebas funcionales del canal.
- CRM: CRM Arya para gestionar las conversaciones y los clientes.
- OCP: OCP Arya para supervisar la operación del contact center.

Stack: CRM Arya · OCP Arya · WhatsApp (Meta) · PHP · MySQL

Mi rol: implementé WhatsApp, CRM Arya y OCP Arya para PRESTO.

HABILIDADES

Automatización e IA

- n8n (self-hosted)
- n8n Data Tables
- Agentes de IA (GPT-4.1 mini, GPT-4o mini)
- Whisper (audio a texto)
- Visión e imágenes (gpt-image-1)
- Video y voz (Sora 2, TTS)
- Retell AI · agentes de voz
- MCP (Model Context Protocol)
- Alexa (asistente de voz con n8n)
- Herramientas para agentes (SerpApi, Wikipedia)
- Prompt engineering
- Automatización de procesos
- Generación de contenido con IA
- Desarrollo asistido por IA (Claude)

Desarrollo web

- PHP
- Python
- JavaScript
- HTML5
- CSS3
- MySQL (procedimientos almacenados)
- jQuery / AJAX
- Bootstrap
- AdminLTE
- Chart.js
- Highcharts
- LESS
- Grunt
- Reconocimiento facial (Python face_recognition)
- Generación de PDF (FPDF, jsPDF)
- Git / GitHub

Integraciones y omnicanalidad

- APIs REST
- Webhooks
- JSON
- WhatsApp Business API
- Meta Graph API
- Facebook
- Messenger
- Instagram
- LinkedIn API
- Google Sheets
- Google Drive
- Google Calendar
- Gmail
- Google Maps (Geocoding API)
- SMS (Masivapp)
- Asterisk (AMI)
- WebRTC
- JsSIP
- HL7 FHIR (IHCE)
- CRM / OCP

Infraestructura y soporte

- Linux (Ubuntu)
- Nginx
- PHP-FPM
- Docker
- Easypanel
- ngrok
- Cloudflare Tunnel
- Windows
- macOS
- Redes (routers y switches)
- Pruebas funcionales
- Soporte técnico

CERTIFICACIONES

- Oracle — Agentic AI Foundations Associate
120-1157-26
- Oracle — OCI AI Foundations Associate
120-1122-26
- Oracle — Fusion AI Agent Studio Foundations Associate Rel 1
120-1145-1

EDUCACIÓN

- SENA
Tecnología en Análisis y Desarrollo de Software (en curso)
Octubre 2024 – Actualidad
- Formación en inglés
Universidad Distrital Francisco José de Caldas — Inglés I · SENA
English Does Work — Work I y II

Idiomas

- Español
- Nativo
- Inglés
- Intermedio

CORTECH · MARCA PROPIA

Mi marca, donde uso las mismas soluciones en producción: agentes de IA que clasifican y responden comentarios, atienden mensajes directos con texto, audio, imágenes y PDF, y piden los datos de contacto; las conversaciones de Instagram se registran en CRM Arya. En WhatsApp atiende «Atenea», asistente virtual de Cortech.

- WhatsApp Cortech
+57 312 592 7598 · atiende «Atenea», asistente virtual de Cortech con IA.
- Instagram
@cortech_col · comentarios y mensajes directos atendidos por agentes de IA y conectados al CRM.
- Facebook
Cortech · comentarios y Messenger con agente de IA y paso a WhatsApp.
- LinkedIn
Perfil profesional · contenido creado con flujos de generación y publicación automatizados.