



Vapi AI Voice Orchestration

Vapi es una plataforma de orquestación de IA de voz diseñada para desarrolladores y equipos técnicos que necesitan construir agentes de voz ultra-realistas. Permite integrar conversaciones telefónicas o web con latencia sub-600ms, ofreciendo una arquitectura modular donde el usuario elige sus propios proveedores de STT, LLM y TTS. Es la solución ideal para empresas que buscan automatizar soporte técnico, ventas o gestión de citas con una experiencia humana y capacidad de ejecución de funciones en tiempo real.

[Visitar Sitio Oficial](#) [Preguntar a ChatGPT](#) [Preguntar a Claude](#) [Preguntar a Grok](#)

Contenido del Dossier

- [Información de la Herramienta](#)
- [Consejos de Implantación](#)
- [Preguntas Frecuentes](#)
- [Contratos y Condiciones](#)

INFORMACIÓN DE LA HERRAMIENTA

Qué y para quién es

Vapi es una plataforma de orquestación de IA de voz diseñada específicamente para desarrolladores y equipos técnicos. Permite construir agentes de voz ultra-realistas capaces de mantener conversaciones telefónicas o vía web con una latencia extremadamente baja (sub-600ms).

Está dirigida a empresas tecnológicas, departamentos de atención al cliente y agencias de automatización que buscan integrar inteligencia artificial conversacional en sus flujos de trabajo profesionales, desde la preventa hasta el soporte técnico especializado.

Principal ventaja profesional

Su capacidad de **orquestación modular**: permite "traer tu propia pila" (Bring Your Own Stack), eligiendo de forma independiente el proveedor de transcripción (STT), el modelo de lenguaje (LLM) y la síntesis de voz (TTS). Esto garantiza que la empresa no quede "atrapada" con un solo proveedor y pueda optimizar costes y calidad según evolucione el mercado.

Para quién no es

No es una herramienta para perfiles "no-code" o usuarios de negocio sin apoyo técnico. Profesionales que busquen una solución de "instalar y usar" sin configurar APIs, webhooks o prompts avanzados encontrarán la curva de aprendizaje frustrante, ya que requiere conocimientos de desarrollo para su despliegue productivo.

Funcionalidades clave

- **Latencia ultra-baja**: Procesamiento de voz optimizado para evitar pausas antinaturales en la conversación.
- **Interrupción inteligente**: El agente detecta cuando el humano habla y detiene su discurso de forma fluida.
- **Squads (Equipos de agentes)**: Capacidad para transferir llamadas entre diferentes agentes especializados (ej: de ventas a soporte).
- **Function Calling**: Permite que la IA ejecute acciones reales en tiempo real, como registrar una cita en un calendario o consultar una base de datos.
- **Inbound/Outbound**: Gestión completa tanto de llamadas entrantes como de campañas de emisión.

Precios

Vapi utiliza un modelo de pago por uso (Pay-as-you-go) más costes externos.

- **Versión gratuita**: Crédito inicial de 10\$ para pruebas y desarrollo.
- **Tarifa de plataforma**: 0.05\$ por minuto de conversación.
- **Costes adicionales (Externalizados)**: Al usar tus propias llaves de API, debes sumar el coste de proveedores como ElevenLabs (Voz), OpenAI/Anthropic (IA) y Twilio/Telnyx (Telefonía). El coste real total suele oscilar entre **0.15\$ y 0.35\$ por minuto**.
- **Planes fijos**: Existen planes para agencias (aprox. 400\$/mes) y startups (aprox. 800\$/mes) que incluyen paquetes de minutos.
- **Add-ons**: Cumplimiento HIPAA (1.000\$/mes adicionales).

Perfil del usuario

- **Empresas de SaaS**: Para integrar asistentes de voz dentro de sus propias aplicaciones.
- **Contact Centers modernos**: Que buscan automatizar el Nivel 1 de soporte con una experiencia humana.
- **Sector Salud**: Para triaje y recordatorio de citas (bajo cumplimiento HIPAA).
- **Agencias de Marketing**: Para cualificación de leads a gran escala.

Nivel técnico requerido

- **Para su uso**: Medio-Alto (requiere entender flujos conversacionales y lógica de prompts).
- **Para su instalación**: Alto (requiere integración vía API, gestión de Webhooks y configuración de servidores SIP/Telefonía).
- **Competencias necesarias**: Desarrollo en Python/Node.js, gestión de APIs REST, y conocimientos básicos de infraestructura de voz (VOIP/SIP).

Ejemplos de uso profesional

- **Cualificación de Leads**: Un agente llama automáticamente a los nuevos registros web para filtrar interés antes de pasarlos a un comercial humano.
- **Asistencia Técnica 24/7**: Resolución de dudas frecuentes sobre un producto accediendo a la documentación técnica de la empresa.

- **Reserva de Citas:** Integración directa con calendarios profesionales para gestionar agendas sin intervención humana.

Uso y distribución

- **Versión web:** Dashboard para configuración y pruebas rápidas.
- **CLI:** Interfaz de línea de comandos para desarrolladores.
- **SDKs:** Librerías para integración en aplicaciones Web (React, JS), iOS y Android.
- **Telefonía:** Integración nativa con proveedores como Twilio, Vonage y conectividad vía SIP Trunking.

Integraciones

- **Facilidad de integración:** Full code (requiere desarrollo).
- **API propia:** Documentación exhaustiva para control total del ciclo de vida de la llamada.
- **Herramientas compatibles:** Zapier, Make.com (vía webhooks), HubSpot, Salesforce y cualquier base de datos accesible vía API.

Notas finales

Información legal y licencias

- **Propiedad Intelectual:** Los datos y grabaciones pertenecen al cliente; Vapi actúa como procesador.
- **Seguridad:** Certificación SOC 2 Type II y cumplimiento de GDPR.
- **Privacidad:** En modo HIPAA, la plataforma garantiza el procesamiento de datos de salud sin retención persistente innecesaria.

Para más información:

- [Sitio web oficial](#)
- [Documentación técnica](#)
- [Precios detallados](#)
- [Github](#)

CONSEJOS DE IMPLANTACIÓN

Aplicación profesional

- **Tipos de empresa:** Startups de software (SaaS), grandes contact centers, clínicas y centros de salud (cumplimiento HIPAA), agencias de marketing digital y empresas de logística con alto volumen de gestión de incidencias.

- **Presupuesto:** El modelo es pago por uso. Se estima un coste operativo real de entre 0.15\$ y 0.35\$ por minuto (sumando los costes de Vapi, el modelo de lenguaje, la síntesis de voz y la telefonía). Requiere una inversión inicial en desarrollo de entre 2.000€ y 10.000€ según la complejidad de las integraciones.

- **Puntos clave:** Capacidad de orquestación modular (BYOS) que evita el bloqueo de proveedor, latencia inferior a 600ms para conversaciones fluidas y escalabilidad inmediata sin necesidad de hardware físico.

Madurez digital requerida

- **Usuarios y equipo:** Es imprescindible contar con desarrolladores con experiencia en manejo de APIs REST, webhooks y lógica de estados. Los responsables de negocio deben tener capacidad para diseñar diagramas de flujo conversacional y prompteo avanzado.

- **Empresa y departamentos:** Los departamentos de IT y Atención al Cliente deben estar alineados. Se requiere una infraestructura mínima de gestión de datos (CRM) accesible vía API para que la herramienta aporte valor real.

Plan orientativo de implantación

Pasos necesarios y estimaciones

- **Tiempos estimados de despliegue:** De 4 a 8 semanas para una puesta en producción robusta con integraciones.

- **Evaluación inicial:** (1 semana) Definición de casos de uso, selección de proveedores secundarios (OpenAI, ElevenLabs, Twilio) y cálculo de costes estimados.

- **Prueba de concepto (PoC):** (1-2 semanas) Configuración de un agente en el Dashboard de Vapi, diseño del prompt del sistema y pruebas de latencia en entorno web.

- **Configuración y personalización:** (2 semanas) Desarrollo de funciones (Function Calling) para conectar con bases de datos o calendarios y configuración de servidores SIP o números de teléfono.

- **Piloto controlado:** (1-2 semanas) Lanzamiento con un grupo reducido de usuarios o tráfico limitado para ajustar la interrupción inteligente y el tono de voz.

- **Refinamiento:** (Continuo) Análisis de logs de llamadas para mejorar la comprensión de la IA y reducir alucinaciones.

Necesidades de formación del equipo

- **Equipo Técnico:** Formación en el SDK de Vapi, gestión de latencias y optimización de modelos LLM para voz.

- **Equipo de Negocio/Producto:** Formación en diseño de diálogos, "Prompt Engineering" específico para voz y análisis de KPIs conversacionales.

Perfiles necesarios

- **Perfiles técnicos necesarios:** Desarrollador Full-stack (Node.js o Python), especialista en integraciones API y, preferentemente, un ingeniero de prompts.

- **Personal externo recomendado:** Consultores en automatización de procesos o especialistas en sistemas VOIP si la integración telefónica es compleja.

Retorno de la inversión

- **Tiempos:** El ROI suele ser visible entre los 3 y 6 meses tras el despliegue total, al reducir la carga de trabajo manual.

- **Cómo medirlo y KPIs:** Reducción del Coste por Contacto (CPC), tasa de resolución en la primera llamada (FCR), ratio de transferencia a humano y satisfacción del cliente (CSAT) post-llamada automatizada.

Otros

- **Seguridad y Privacidad:** Al tratarse de procesamiento de voz en la nube, es crítico configurar correctamente las políticas de retención de datos en el dashboard de Vapi para cumplir con la GDPR o HIPAA.

- **Gestión del cambio:** Es vital comunicar que la herramienta actúa como un copiloto o filtro de Nivel 1, permitiendo que el personal humano se centre en casos complejos de mayor valor añadido.

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Qué es Vapi y a qué perfil profesional se dirige?

Vapi es una plataforma de orquestación de IA de voz diseñada para desarrolladores y equipos técnicos que necesitan construir agentes conversacionales ultra-realistas. Su arquitectura está optimizada para empresas tecnológicas y departamentos de soporte que requieren integrar capacidades de voz con latencias inferiores a los 600ms.

¿Cuál es el coste real por minuto de uso de la plataforma?

El coste de plataforma es de 0.05\$ por minuto bajo un modelo de pago por uso. Sin embargo, al ser una herramienta modular donde el usuario aporta sus propios proveedores (BYOS), el coste total operativo suele oscilar entre 0.15\$ y 0.35\$ por minuto, sumando los cargos de STT, LLM, TTS y telefonía externa.

¿Es posible utilizar Vapi sin conocimientos de programación?

No se recomienda para perfiles estrictamente no-code. Aunque dispone de un dashboard para configuración, su despliegue productivo y la implementación de funcionalidades avanzadas como 'Function Calling' o gestión de webhooks requieren competencias en desarrollo de software, específicamente en lenguajes como Python o Node.js.

¿Cumple con la normativa de privacidad y seguridad de datos?

Sí, Vapi cuenta con certificación SOC 2 Type II y cumple con el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR). Además, ofrece un entorno compatible con la normativa HIPAA para el sector salud, previo pago de un suplemento mensual, garantizando el tratamiento seguro de datos sensibles.

¿Qué significa que la infraestructura es modular o 'Bring Your Own Stack'?

Esta característica permite a los profesionales desacoplar los componentes del agente de voz. El usuario puede elegir y conectar de forma independiente sus propias llaves de API de proveedores externos como Deepgram para transcripción, OpenAI o Anthropic para el razonamiento, y ElevenLabs o PlayHT para la síntesis de voz, evitando la dependencia de un único proveedor.

¿Cómo gestiona la plataforma las interrupciones durante una conversación?

Vapi integra una funcionalidad de interrupción inteligente que detecta mediante procesado de audio cuando el interlocutor humano comienza a hablar. En ese instante, el agente detiene su salida de voz de forma fluida, replicando el comportamiento de una conversación natural y eliminando solapamientos molestos.

¿Se puede integrar con sistemas de telefonía empresarial existentes?

Sí, la plataforma ofrece integración nativa con proveedores líderes como Twilio, Vonage y Telnyx. Además, soporta conectividad vía SIP Trunking, lo que permite conectar los agentes de IA con infraestructuras de telefonía corporativa y centros de contacto ya establecidos.

¿Existen recursos de código abierto o SDKs disponibles?

Vapi proporciona SDKs oficiales para facilitar la integración en aplicaciones web (React, JavaScript) y plataformas móviles (iOS, Android). Asimismo, mantiene repositorios públicos en GitHub con ejemplos de código y herramientas de interfaz de línea de comandos (CLI) para agilizar el flujo de trabajo de los desarrolladores.

¿Es capaz la IA de ejecutar acciones en otros sistemas durante la llamada?

Sí, a través de la característica 'Function Calling', la IA puede interactuar en tiempo real con APIs externas. Esto permite que el agente realice tareas como agendar citas en un calendario, consultar inventarios en una base de datos o actualizar registros en CRMs como Salesforce o HubSpot durante el transcurso de la conversación.

¿Está disponible para su uso en España y cumple con la normativa local?

Vapi puede utilizarse globalmente, incluyendo España, siempre que el usuario configure los proveedores de telefonía y modelos de lenguaje adecuados. Al cumplir con el estándar GDPR, ofrece el marco legal necesario para el tratamiento de datos personales de ciudadanos de la Unión Europea.

CONTRATOS Y CONDICIONES

Principales recomendaciones

- Firmar un Acuerdo de Encargado de Tratamiento (DPA) antes de procesar datos de ciudadanos europeos, ya que Vapi actúa como procesador de datos por cuenta de su empresa.
- Desactivar o limitar el almacenamiento de grabaciones y transcripciones en el panel de Vapi si no son estrictamente necesarias para la finalidad del servicio, aplicando el principio de minimización de datos.
- Configurar el "Bring Your Own Stack" priorizando proveedores con servidores en la Unión Europea (como instancias de Azure OpenAI en regiones de la UE) para reducir los riesgos de transferencias internacionales.
- Implementar un sistema de consentimiento explícito al inicio de cada llamada, informando al usuario que está interactuando con una IA y que la conversación será grabada/procesada.
- Realizar una Evaluación de Impacto relativa a la Protección de Datos (EIPD) debido al uso de tecnologías de IA y el procesamiento de datos biométricos de voz a gran escala.

Ley de Inteligencia Artificial (AI Act)

- El uso de agentes de voz de Vapi se clasifica generalmente como de "Riesgo Limitado", lo que impone obligaciones de transparencia: el usuario debe ser informado obligatoriamente de que interactúa con una IA.
- Si la herramienta se utiliza en sectores sensibles (recursos humanos para entrevistas, salud, o educación), podría considerarse de "Alto Riesgo", exigiendo niveles superiores de gobernanza de datos y supervisión humana.
- Queda prohibido el uso de la tecnología para análisis de emociones en entornos laborales o educativos, así como cualquier técnica de manipulación del comportamiento humano a través del agente de voz.

Privacidad y protección de datos

- Vapi actúa como Encargado del Tratamiento, mientras que la empresa española es el Responsable del Tratamiento, asumiendo la responsabilidad legal ante la AEPD por el uso de los datos.
- Los datos se procesan principalmente en servidores de Estados Unidos (AWS). Esto implica una transferencia internacional de datos que requiere verificar si el proveedor está acogido al Marco de Privacidad de Datos (Data Privacy Framework) o si se han firmado las Cláusulas Contractuales Tipo.
- El sistema permite la gestión de los derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición), pero la empresa debe habilitar canales propios para que los usuarios finales puedan solicitar la eliminación de sus grabaciones de voz de los servidores de Vapi y sus sub-procesadores (OpenAI, Deepgram, etc.).

Propiedad intelectual

- La empresa usuaria conserva la propiedad total sobre los datos de entrada (prompts, bases de conocimientos) y sobre los datos generados (transcripciones y grabaciones de las llamadas).
- Vapi no reclama derechos de propiedad intelectual sobre los resultados generados por sus agentes de voz, los cuales pertenecen a la empresa que los configura y despliega bajo su licencia de uso.

Usos y prohibiciones

- Se prohíbe el uso de la plataforma para actividades de acoso, spam telefónico masivo o suplantación de identidad sin consentimiento (deepfakes de voz).
- Se admite el uso para soporte técnico, ventas, recordatorios médicos y cualquier interacción legítima donde exista una base legal (consentimiento o interés legítimo) para el tratamiento de los datos.

Seguridad y certificaciones

- La plataforma cuenta con certificación SOC 2 Tipo II, lo que garantiza controles de seguridad auditados externamente.
- Ofrece cumplimiento opcional con HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act) bajo pago adicional, lo que refuerza la seguridad para el tratamiento de datos de salud mediante el cifrado y la no retención de información sensible.

Otros

- Es fundamental verificar la legalidad de la grabación de llamadas en la jurisdicción española, asegurando que se cumple con el deber de información previo para que la prueba sea válida y legal.
- La responsabilidad sobre el contenido que emite la IA (posibles alucinaciones o consejos erróneos) recae sobre la empresa usuaria, por lo que se recomienda supervisión humana constante de los registros.

Fuentes consultada:

- <https://vapi.ai/terms-of-service>
- <https://vapi.ai/privacy-policy>
- <https://docs.vapi.ai/security>
- <https://github.com/VapiAI/vapi-web-sdk/blob/main/LICENSE>
- <https://vapi.ai/pricing>

Para más información y herramientas:

Explora look4.tools para descubrir las mejores soluciones tecnológicas del mercado.

[Inicio](#) [Todas las herramientas](#) [Categorías](#)

Este documento ofrece recomendaciones generadas mediante análisis humano y sistemas de IA automatizados. La información tiene carácter meramente informativo y no constituye asesoramiento legal, profesional ni garantía de resultados. Las marcas, logotipos y nombres comerciales pertenecen a sus respectivos propietarios y se utilizan únicamente con fines identificativos.