



# Voiceflow

Plataforma profesional de diseño y orquestación de agentes de IA conversacional para equipos de CX, UX y desarrollo. Permite construir asistentes avanzados combinando flujos deterministas con el poder de LLMs como GPT-4 y Claude. Es ideal para empresas que necesitan automatizar interacciones complejas, gestionar bases de conocimientos mediante RAG y desplegar agentes multicanal en producción con control total sobre la lógica de negocio y la seguridad de los datos corporativos.

[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

Voiceflow es una plataforma de diseño y orquestación de agentes de IA conversacional que permite a equipos multidisciplinares construir, probar y desplegar asistentes de voz y chat avanzados. Está diseñada para empresas que buscan superar las limitaciones de los chatbots rígidos, permitiendo combinar flujos deterministas (diagramas de flujo) con el poder generativo de los LLM (Modelos de Lenguaje Extensos).

En el ámbito profesional, se dirige a sectores como Atención al Cliente, Operaciones y Producto, donde equipos de diseño (CX/UX) y desarrollo colaboran para automatizar interacciones complejas sin perder el control sobre la lógica de negocio.

### Principal ventaja profesional

La capacidad de prototipar y lanzar agentes de IA listos para producción en una fracción del tiempo habitual, manteniendo un control total sobre las respuestas mediante "guardrails" y permitiendo el cambio de modelos de IA (Claude, GPT, modelos propios) sin reescribir la lógica del asistente.

### Para quién no es

No es para usuarios que buscan una solución de chat simple y estática basada únicamente en reglas fijas de "pregunta-respuesta", ni para pequeñas empresas que no tengan intención de escalar o integrar sus sistemas con IA generativa, ya que la curva de aprendizaje y el modelo de costes por créditos están orientados al crecimiento y uso intensivo.

### funcionalidades clave

- Diseñador visual de conversaciones mediante sistema de "drag-and-drop".
- Base de conocimientos integrada (Knowledge Base) para RAG (Retrieval-Augmented Generation).
- Motor de razonamiento que permite a los agentes usar "herramientas" y decidir pasos autónomamente (AI Playbooks).
- Soporte multimodelo: acceso a GPT-4, Claude 3, Llama, entre otros.
- Sistema de prototipado en tiempo real con compartición para testing de usuarios.
- Analítica avanzada y observabilidad para auditar transcripciones y éxito de resolución.

### Precios

- Versión gratuita: Plan Starter para pruebas iniciales, hasta 2 agentes y un número muy limitado de créditos de IA.
- Rango de precios (50\$ - 500\$+ mes):
- Pro (desde 50\$/mes): Para diseñadores individuales, hasta 20 agentes y acceso a todos los LLM.
- Business (desde 425\$/mes): Para equipos, incluye modelos de respaldo (fallback), mayor soporte y seguridad.
- Enterprise (Precio bajo presupuesto): Soluciones personalizadas, SSO, hosting en nube privada y cumplimiento (HIPAA, SOC2).

### Perfil del usuario

- Grandes empresas con departamentos de CX (Customer Experience) y soporte técnico.
- Agencias de desarrollo de IA que gestionan múltiples clientes.
- Departamentos de innovación en sectores banca, retail y seguros.
- Product Managers y Diseñadores de Conversación (VUI/CUI).

### Nivel técnico requerido

- Nivel técnico para uso: Medio. No requiere programar para el diseño básico, pero sí entender la lógica de flujos y el manejo de variables.
- Nivel técnico para configuración: Alto si se requieren integraciones de backend o despliegues personalizados vía API.
- Conocimientos necesarios: Comprensión de prompts, gestión de bases de datos (vía API) y diseño de experiencia de usuario conversacional.

### Ejemplos de uso profesional

- Automatización del soporte de primer nivel conectando el agente al CRM de la empresa para resolver dudas sobre pedidos.

- Agentes de voz para pre-clasificación de llamadas en centros de atención telefónica (IVR inteligente).
- Herramienta de ventas que califica leads en tiempo real mediante conversaciones dinámicas en la web.
- Asistentes internos para empleados que consultan manuales técnicos o políticas de RRHH.

#### Uso y distribución

- Versión web: Plataforma completa accesible desde cualquier navegador moderno.
- CLI: Herramientas de línea de comandos para desarrolladores.
- Integraciones:
  - Facilidad de integración: Nivel medio (no-code para integraciones básicas, full-code para despliegues complejos).
  - API propia: API de diálogo y API de gestión de proyectos/conocimiento.
  - Servidor MCP: Compatible con servidores MCP (Model Context Protocol) para conectar agentes a herramientas externas de forma estandarizada.
  - Integraciones nativas: Shopify, Zendesk, WhatsApp (vía proveedores), Slack y Microsoft Teams.

#### Notas finales

información legal, licencias , contratos

- Voiceflow cumple con estándares de seguridad industriales (SOC2 Tipo II). Los datos utilizados en la base de conocimientos se procesan conforme a sus políticas de privacidad, asegurando en planes Enterprise que la información no se utiliza para entrenar modelos públicos.

#### Otros

- La plataforma destaca por su sistema de "Versioning", permitiendo mantener entornos de desarrollo, staging y producción de forma independiente dentro del mismo flujo de trabajo.

Para más información:

- Sitio web oficial: <https://www.voiceflow.com>
- Precios: <https://www.voiceflow.com/pricing>
- Documentación técnica: <https://developer.voiceflow.com>
- Github oficial: <https://github.com/voiceflow>
- LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/voiceflow>

## CONSEJOS DE IMPLANTACIÓN

---

### Aplicación profesional

- Sectores clave: Banca, seguros, retail, logística y servicios de salud que requieren gestión de grandes volúmenes de consultas.
- Puntos clave: Automatización de procesos mediante RAG (Generación Aumentada por Recuperación), orquestación de múltiples modelos de IA (LLMs) y reducción de costes operativos en servicios de atención al cliente.
- Presupuesto: Desde 50 USD/mes para validación técnica hasta despliegues superiores a 500 USD/mes en entornos empresariales con alto volumen de tokens y necesidades de seguridad.

### Madurez digital requerida

- Usuarios: Es necesario contar con diseñadores de experiencia de usuario (UX/Conversational Designers) y gestores de producto que comprendan la lógica de flujos y el lenguaje de prompts.
- Empresa: Organizaciones con una infraestructura de datos mínima (APIs, CRM o bases de conocimiento documentadas) y procesos de atención o ventas ya definidos que busquen escalabilidad mediante IA.

### Plan orientativo de implantación

#### Pasos necesarios y estimaciones

- Tiempos estimados: Entre 4 y 12 semanas dependiendo de la complejidad de las integraciones de backend.
- Fase 1: Auditoría de fuentes de datos y definición de casos de uso prioritarios (1-2 semanas).
- Fase 2: Configuración de la Base de Conocimientos y diseño de flujos deterministas en el Canvas (2-3 semanas).
- Fase 3: Integración técnica mediante API/Webhooks y configuración de "Guardrails" para asegurar respuestas precisas (2-4 semanas).
- Fase 4: Prueba de concepto (PoC) y piloto con usuarios reales para refinamiento de prompts (2 semanas).
- Fase 5: Despliegue en producción y monitorización de KPIs de resolución (Continuo).

### Necesidades de formación del equipo

- Capacitación en diseño de diálogos y gestión de estados de conversación.
- Formación técnica en el manejo del SDK de Voiceflow y autenticación de APIs.
- Entrenamiento en "Prompt Engineering" para el ajuste de la personalidad y restricciones del agente.

### Perfiles necesarios

- Perfiles técnicos: Desarrolladores Backend (Node.js/Python) para integraciones y expertos en IA/NLP.
- Personal externo: Consultores de estrategia de IA o agencias certificadas en Voiceflow para acelerar la arquitectura inicial.
- Otros: Responsables de Cumplimiento/Legal para la validación del tratamiento de datos.

### Retorno de la inversión

- Tiempos: Se estima una recuperación de la inversión (ROI) entre los 6 y 10 meses tras el despliegue.
- Medición y KPIs: Tasa de deflexión (porcentaje de consultas resueltas sin intervención humana), CSAT (satisfacción del cliente post-interacción), reducción del tiempo medio de gestión (AHT) y precisión de la base de conocimientos.

### Otros

- Control de Versiones: Permite trabajar en ramas (branches) facilitando la integración continua y el despliegue continuo (CI/CD) de asistentes.
- Interoperabilidad: Soporte avanzado para el protocolo MCP (Model Context Protocol), lo que facilita la conexión estándar con herramientas de terceros y sistemas de archivos externos.
- Seguridad en banca y salud: Los planes Enterprise ofrecen opciones para la soberanía de datos y cumplimiento con normativas HIPAA y SOC2 Tipo II.

## PREGUNTAS FRECUENTES

---

### ¿Qué es Voiceflow y en qué se diferencia de un constructor de chatbots tradicional?

Voiceflow es una plataforma de orquestación de IA conversacional diseñada para equipos profesionales. A diferencia de los constructores rígidos basados en reglas, permite combinar diagramas de flujo deterministas con capacidades generativas de Modelos de Lenguaje Extensos (LLM), facilitando la creación de agentes que pueden razonar y gestionar conversaciones complejas de manera fluida.

### ¿Para qué perfiles profesionales está recomendada la herramienta?

Está orientada principalmente a diseñadores de experiencia conversacional (CX/UX), gerentes de producto y desarrolladores de IA. Es una solución ideal para departamentos de soporte técnico, innovación y operaciones en grandes empresas o agencias que necesitan escalar la automatización de sus interacciones con clientes.

### ¿Tiene versión gratuita y cuáles son sus costes?

Sí, ofrece un plan 'Starter' gratuito para pruebas iniciales con un límite de 2 agentes. Para uso profesional, dispone de un plan Pro desde 50\$/mes para individuos y un plan Business desde 425\$/mes para equipos. Las soluciones con requisitos específicos de seguridad y volumen se gestionan bajo presupuestos Enterprise.

### ¿Es Voiceflow una plataforma Open Source y permite el uso de GitHub?

No es una plataforma de código abierto en su totalidad (es un software SaaS), pero mantiene una fuerte orientación al desarrollador. Cuenta con una línea de comandos (CLI) oficial y repositorios en GitHub que facilitan la integración, el despliegue y la gestión de código para desarrolladores avanzados.

### ¿Qué niveles de seguridad y cumplimiento normativo ofrece?

La plataforma cumple con el estándar SOC2 Tipo II, garantizando controles rigurosos sobre la seguridad de los datos. Para entornos altamente regulados, el plan Enterprise ofrece cumplimiento con normativas como HIPAA, soporte para Single Sign-On (SSO) y opciones de alojamiento en nube privada.

### ¿Cómo garantiza la privacidad de los datos empresariales en el uso de IA?

Voiceflow permite procesar datos a través de una base de conocimientos (RAG) integrada. En sus planes para empresas (Enterprise), se garantiza contractualmente que los datos confidenciales utilizados para alimentar a los agentes no se emplean para entrenar modelos públicos de terceros.

### ¿Qué modelos de IA se pueden utilizar en la plataforma?

Es una herramienta multimodelo, lo que permite a los usuarios alternar entre diferentes LLM según sus necesidades de rendimiento o coste. Soporta modelos líderes como GPT-4 de OpenAI, Claude 3 de Anthropic y Llama de Meta, entre otros.

### ¿Es necesario saber programar para utilizar Voiceflow?

El nivel técnico requerido es medio. El diseño de flujos se realiza mediante una interfaz visual de arrastrar y soltar (no-code), pero para configuraciones avanzadas, integraciones con bases de datos externas vía API o despliegues en canales personalizados, se requiere conocimiento técnico de desarrollo y lógica de variables.

### ¿A qué sistemas externos puede conectarse la herramienta?

Ofrece integraciones nativas con plataformas populares como Zendesk, Shopify, WhatsApp, Slack y Microsoft Teams. Además, su compatibilidad con el protocolo MCP (Model Context Protocol) permite expandir las capacidades de los agentes conectándolos de forma estandarizada a diversas herramientas de software externas.

### ¿Cómo gestiona la plataforma el ciclo de vida del desarrollo de un agente?

Incluye un sistema de versiones profesional que permite gestionar entornos de desarrollo, preproducción (staging) y producción de forma independiente. Esto facilita el testing de usuarios en tiempo real y la auditoría de transcripciones mediante herramientas de analítica avanzada antes de desplegar cambios masivos.

## CONTRATOS Y CONDICIONES

### Principales recomendaciones

- **Firma del DPA:** Es imperativo contar con el "Data Processing Addendum" (DPA) de Voiceflow, el cual ya viene incorporado por defecto en sus términos de servicio, pero debe ser revisado por el departamento legal para asegurar que cubre las transferencias internacionales.
- **Elección del LLM:** Dado que Voiceflow permite usar múltiples modelos (GPT-4, Claude, etc.), la empresa española debe verificar individualmente la política de privacidad de cada modelo elegido (subencargados de tratamiento), ya que Voiceflow actúa como pasarela pero el modelo final procesa la información.
- **Evitar datos sensibles:** Se recomienda no procesar datos de categorías especiales (salud, religión, afiliación sindical) a menos que se use el plan Enterprise con configuraciones de seguridad adicionales (HIPAA).
- **Control de "Guardrails":** Configurar reglas de seguridad conversacional para evitar que el agente proporcione respuestas que asuman compromisos legales o financieros no autorizados por la empresa.

### Ley de Inteligencia Artificial (AI Act)

- **Clasificación de Riesgo:** En un entorno profesional de atención al cliente (uso general), la herramienta se clasifica mayoritariamente como de **Riesgo Limitado**, lo que conlleva obligaciones de transparencia: los usuarios deben ser informados explícitamente de que están interactuando con una IA.
- **Sectores Críticos:** Si el agente se usa para selección de personal, evaluación de solvencia crediticia o servicios públicos esenciales, podría subir a **Alto Riesgo**, exigiendo evaluaciones de impacto y supervisión humana reforzada.

### Privacidad y protección de datos

- **Responsabilidades:** La empresa española actúa como **Responsable del Tratamiento** de los datos de sus clientes. Voiceflow actúa como **Encargado del Tratamiento**.
- **Ubicación de los datos:** Voiceflow tiene su sede en Canadá. Los datos se alojan en infraestructuras de AWS y GCP, principalmente en regiones de EE. UU. y Canadá.
- **Transferencia internacional:** El uso de Voiceflow implica la transferencia de datos fuera de la UE. Se rige por las **Cláusulas Contractuales Tipo (SCC)** incluidas en su DPA. En el caso de Canadá, existe una decisión de adecuación por parte de la Comisión Europea (PIPEDA), lo cual facilita el cumplimiento.
- **Derechos ARCO:** La empresa debe garantizar que puede identificar y eliminar las conversaciones de un usuario específico si este lo solicita, utilizando las herramientas de gestión de transcripciones de la plataforma.

### Propiedad intelectual

- **Propiedad de las aportaciones:** La empresa española retiene la propiedad total de los datos de entrenamiento (Knowledge Base) y flujos de diseño creados.
- **Propiedad del resultado:** Voiceflow otorga al usuario la propiedad del contenido generado y los agentes desplegados, aunque se reserva el derecho de usar "datos agregados" y anónimos para mejorar su servicio.
- **Licencia de uso:** Voiceflow concede una licencia limitada, revocable y no exclusiva para el uso profesional interno o comercial del software.

### Usos y prohibiciones

- **Usos prohibidos:** Actividades ilegales, generación de discurso de odio, fraude, suplantación de identidad sin consentimiento, o uso de la herramienta para extraer datos (scrapers). No se permite el uso por menores de 13 años.
- **Usos admitidos:** Prototipado, automatización de atención al cliente, orquestación de flujos de trabajo internos e integraciones vía API con sistemas CRM/ERP.

### Seguridad y certificaciones

- **Seguridad:** Cifrado de datos en reposo (AES-256) y en tránsito (TLS/mTLS). Gestión de credenciales mediante bcrypt.
- **Certificaciones:** Dispone de **SOC 2 Tipo II** e **ISO/IEC 27001:2022**. En planes Enterprise, ofrece cumplimiento con **HIPAA** para sectores sanitarios.

### Otros

- **Modelo de créditos:** El cumplimiento del presupuesto es un factor de riesgo operativo, ya que el uso intensivo de LLMs externos puede elevar los costes de forma imprevista si no se configuran límites de

consumo.

Fuentes consultadas:

- [Términos de servicio de Voiceflow](#)
- [Política de privacidad](#)
- [Data Processing Addendum \(DPA\)](#)
- [Declaración de cumplimiento GDPR](#)
- [Centro de seguridad y cumplimiento](#)

### 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.