

Conexión de Twilio con Vapi y con Retell

Datos de esta lección

Fase	F2 — Capa de telefonía y generación de voz
Módulo	M2.4 — Numeración y enrutamiento SIP
Puntos de profesionalidad al superar el test	55

Objetivo práctico

Al terminar esta lección sabrás conectar un número de Twilio con un asistente de Vapi mediante su función de importación directa, y con un agente de Retell mediante un Elastic SIP Trunk, entendiendo la diferencia entre ambos métodos.

Resultado que obtendrás

Un número de Twilio (real, si decidiste comprarlo en la lección anterior, o el procedimiento completo entendido si todavía no lo has hecho) enrutado hacia el agente que ensamblaste en el módulo 2.3.

Dónde encaja dentro del sistema final

Esta lección conecta, de forma literal, las dos piezas TELÉFONO (Twilio) y AGENTE (Vapi o Retell) del sistema. Al terminarla, una llamada real a tu número podrá llegar hasta el agente que decidiste usar en el módulo 2.3.

Conocimientos previos

- Configuración de un número con Twilio (lección anterior).
- Ensamblaje del agente en Vapi o en Retell (módulo 2.3).

Herramientas necesarias

- Un número de Twilio (comprado o, como mínimo, localizado en la lección anterior).
- Tu Account SID y Auth Token de Twilio (visibles en el panel principal de la consola de Twilio, en «Account Info»).
- Un asistente ya creado en Vapi o en Retell (módulo 2.3).

Posible coste

Esta lección no genera ningún coste adicional al ya explicado en la lección anterior (el número de Twilio). Conectar el número con Vapi o Retell no tiene coste propio.

Advertencia de seguridad

El Auth Token de Twilio da acceso completo a tu cuenta, incluida la posibilidad de generar cargos. Trátalo exactamente como una contraseña: guárdalo en tu gestor de contraseñas y no lo compartas nunca por correo sin cifrar.

Modelo mental

Piensa en conectar una línea telefónica física nueva al cuadro de conexiones de la centralita de una oficina: la línea ya existe (el número de Twilio), y la centralita ya sabe atender llamadas (el agente de Vapi o Retell); sólo falta el cable que une físicamente ambas piezas. Esta lección es exactamente ese cable.

Explicación

Vapi y Retell ofrecen mecanismos distintos, aunque con el mismo objetivo, para conectar un número de Twilio:

Vapi ofrece una función de importación directa: dentro de la sección «Phone Numbers», la opción «Import Twilio» solicita el número (con el prefijo internacional), el Account SID y el Auth Token de tu cuenta de Twilio. Vapi usa esas credenciales para configurar automáticamente, por su cuenta, el enrutamiento SIP necesario dentro de Twilio: no hace falta que tú edites manualmente ninguna configuración SIP de Twilio en este método.

Retell exige, según su documentación oficial, un paso intermedio explícito: crear un *Elastic SIP Trunk* dentro de la propia consola de Twilio, configurar en él la **terminación** (la ruta de salida de las llamadas desde Twilio) con una URI SIP de tu región y, o bien un usuario/contraseña que después introducirás en Retell, o bien una lista blanca de IP; y configurar la **originación** (la ruta de entrada de las llamadas hacia Retell) apuntando a la dirección sip:sip.retellai.com. Una vez configurado el trunk, se le asocia el número comprado, y desde el panel de Retell se importa el número indicando la URI de terminación (y las credenciales, si elegiste ese método de autenticación).

Ambos métodos son válidos y accesibles mediante formularios de texto estándar, sin

necesidad de arrastrar ni conectar elementos visualmente: en ningún caso se trata de «dibujar cables» en una interfaz gráfica.

Vocabulario nuevo

Terminación (SIP)

Piénsalo así: La puerta de salida por la que Twilio envía la llamada hacia fuera, hacia el agente.

Configuración de un trunk SIP que define la ruta de salida de las llamadas desde Twilio hacia otro sistema (en este caso, Retell).

Ejemplo: La terminación del trunk de Twilio debe apuntar hacia Retell para que las llamadas salientes de Twilio lleguen al agente.

Originación (SIP)

Piénsalo así: La puerta de entrada por la que un sistema recibe las llamadas que le envía Twilio.

Configuración de un trunk SIP que define la dirección a la que Twilio debe enviar las llamadas entrantes de un número concreto.

Ejemplo: La originación del trunk de Retell se configura con la dirección sip:sip.retellai.com.

Preparación

Ten a mano, en tu gestor de contraseñas o recién copiados, el Account SID y el Auth Token de Twilio (visibles en el panel principal de la consola, sección «Account Info»), y ten abierto el asistente que creaste en el módulo 2.3.

Procedimiento paso a paso

1. **Contexto:** (Ruta Vapi) Vas a importar tu número de Twilio directamente desde el panel de Vapi.

Acción de teclado: En el Dashboard de Vapi, pulsa **H** o **Tab** hasta «Phone Numbers», y activa el botón «Create Phone Number». Elige la opción «Import

Twilio».

Respuesta esperada de NVDA: NVDA debería anunciar el formulario con los campos «Twilio Phone Number», «Twilio Account SID» y «Twilio Auth Token».

Qué significa: Este formulario es el único paso necesario en el método de Vapi: no hace falta editar nada manualmente dentro de la consola de Twilio.

Acción siguiente: Rellena los tres campos, añade opcionalmente una etiqueta (Label) identificable, y activa el botón «Import from Twilio».

2. **Contexto:** (Ruta Vapi) El número se ha importado. Vas a asociarlo con tu asistente.

Acción de teclado: Abre la entrada del número recién importado en la lista de «Phone Numbers» y localiza el campo o desplegable «Assistant».

Respuesta esperada de NVDA: NVDA debería anunciar la lista de asistentes disponibles en tu cuenta.

Qué significa: A partir de esta asociación, cualquier llamada entrante a ese número activará automáticamente ese asistente concreto.

Acción siguiente: Selecciona el asistente que ensamblaste en el módulo 2.3 y guarda los cambios.

3. **Contexto:** (Ruta Retell) Vas a crear el Elastic SIP Trunk en Twilio antes de importar el número en Retell.

Acción de teclado: En la consola de Twilio, busca «Elastic SIP Trunking» recorriendo encabezados y botones con **H** y **B**, y crea un trunk nuevo con un nombre identificable.

Respuesta esperada de NVDA: NVDA debería anunciar el formulario de creación del trunk, con campos de nombre y configuración general.

Qué significa: Este trunk es el «canal lógico» (ver lección anterior de este módulo) que conectará Twilio con Retell.

Acción siguiente: Dentro del trunk, configura la Terminación con una URI SIP de tu región y, en Originación, la dirección sip:sip.retellai.com. Asocia después tu número de teléfono a este trunk.

4. **Contexto:** (Ruta Retell) Vas a importar el número, ya asociado al trunk, dentro

del panel de Retell.

Acción de teclado: En el Dashboard de Retell, localiza la sección de importación de números y pulsa Tab hasta el campo de la URI de terminación SIP que configuraste en Twilio.

Respuesta esperada de NVDA: NVDA debería anunciar los campos del formulario: URI de terminación y, si procede, usuario y contraseña.

Qué significa: Retell usará esta información para reconocer las llamadas entrantes de ese trunk concreto como pertenecientes a tu número.

Acción siguiente: Confirma el formulario y asocia el número al agente que ensamblaste en el módulo 2.3.

Posibles diferencias de interfaz

Los nombres exactos de los botones («Import Twilio», «Create Phone Number», «Elastic SIP Trunking») pueden cambiar ligeramente entre versiones de la interfaz de Vapi, Retell y Twilio. El principio estable es siempre el mismo: un método de importación directa con credenciales (Vapi) o un método de configuración SIP explícita con terminación y originación (Retell). Si no encuentras el nombre exacto, busca «import», «SIP trunk» o «phone number» en la documentación oficial de la plataforma correspondiente.

Errores frecuentes y diagnóstico

Una llamada al número de Twilio da tono de comunicando o no conecta con el agente.

Cómo localizarlo: Aplicando el principio de diagnóstico por descarte (módulo 1.2): si el número ni siquiera intenta conectar, el problema está en esta pieza (TELÉFONO), no en el agente, la voz ni la automatización.

Solución: Revisa, según la plataforma elegida: en Vapi, que el número tenga un asistente asociado; en Retell, que la terminación y la originación del trunk estén correctamente configuradas y que el número esté asociado al trunk.

Al importar el número en Vapi, el sistema indica que las credenciales de Twilio son incorrectas.

Cómo localizarlo: El Account SID y el Auth Token deben copiarse exactamente, sin espacios adicionales; el Auth Token debe «revelarse» (Reveal) en la consola de Twilio

antes de copiarlo, ya que aparece oculto por defecto.

Solución: Vuelve a la sección «Account Info» de Twilio, revela el Auth Token de nuevo y cópialo directamente, sin escribirlo a mano.

Comprobación final

Confirma, dentro del panel de Vapi o de Retell, que tu número de Twilio aparece correctamente listado y asociado al asistente del módulo 2.3. Si tienes el número real activo, puedes adelantar aquí la primera prueba de llamada; si no, la comprobación positiva de esta lección es tener claro, paso a paso, qué formulario rellenarías y con qué datos.

Qué acabas de conseguir

Tienes conectadas, de forma literal, las piezas TELÉFONO y AGENTE de tu sistema, preparado para el hito de validación de la siguiente lección: la primera llamada real.

Ejercicio práctico

Escribe, en tu documento de configuración del módulo 2.3, qué método usaste para conectar Twilio (importación directa de Vapi, o Elastic SIP Trunk de Retell) y los nombres exactos de los campos que rellenaste, para poder repetir el proceso con un cliente real sin tener que releer esta lección entera.

Resumen de lo imprescindible

- Vapi conecta un número de Twilio mediante una importación directa con Account SID y Auth Token, sin tocar la configuración SIP de Twilio manualmente.
- Retell exige crear un Elastic SIP Trunk en Twilio, configurando terminación (salida) y originación (sip:sip.retellai.com), y después importar el número en Retell.
- Ante una llamada que no conecta, el diagnóstico por descarte apunta primero a esta pieza (TELÉFONO), no al agente ni a la voz.
- El Auth Token de Twilio debe tratarse con el mismo cuidado que una contraseña.

No necesitas aprender todavía

Todavía no necesitas configurar Tool Calling ni automatización: eso se trabaja en la Fase 3, una vez que la llamada básica ya funciona de extremo a extremo.

Estoy preparado para continuar si puedo...

- Conectar un número de Twilio con un asistente de Vapi mediante importación directa.
- Conectar un número de Twilio con un agente de Retell mediante un Elastic SIP Trunk.
- Diagnosticar, por descarte, un fallo de conexión en la pieza TELÉFONO del sistema.

Test de comprobación

Para registrar el resultado y obtener Puntos de profesionalidad, realiza este test desde la versión web de la lección. Las opciones se muestran aquí sin señalar la respuesta correcta.

1. ¿Cuál es la diferencia principal entre conectar Twilio con Vapi y conectar Twilio con Retell, según lo explicado en esta lección?
 - a. Vapi usa una importación directa con Account SID y Auth Token; Retell exige configurar antes un Elastic SIP Trunk con terminación y originación en la propia consola de Twilio.
 - b. No hay ninguna diferencia real; ambos métodos son exactamente idénticos.
 - c. Vapi requiere un Elastic SIP Trunk y Retell una importación directa; es al revés de lo que parece.
2. Al configurar el Elastic SIP Trunk para Retell, ¿qué dirección debe usarse en la Originación?
 - a. sip:sip.retellai.com, para que Twilio dirija las llamadas entrantes hacia Retell.
 - b. La dirección de correo electrónico de la cuenta de Retell.
 - c. El propio número de teléfono de Twilio.
3. Una llamada real al número de Twilio no llega a conectar con ningún agente, ni siquiera con un tono de espera. Siguiendo el principio de diagnóstico por descarte del curso, ¿qué pieza del sistema tiene sentido revisar primero?
 - a. La conexión entre Twilio y el agente (asociación del número con el asistente, o configuración del trunk), antes de sospechar del LLM o de la voz.
 - b. La calidad de la voz generada por ElevenLabs.
 - c. La automatización de n8n o Make.

Fuentes

- [Import number from Twilio — Vapi \(consultado el 2026-08-30\)](#)
- [Connect Retell to Twilio with elastic SIP trunking — Retell AI \(consultado el 2026-08-30\)](#)

Última actualización de este contenido: **2026-08-30**.