

Transferencias de llamada y contingencias

Datos de esta lección

Fase	F4 — Diagnóstico, calidad y contingencias
Módulo	M4.2 — Casos límite y transferencias
Puntos de profesionalidad al superar el test	45

Objetivo práctico

Al terminar esta lección sabrás configurar una herramienta de transferencia de llamada real en Vapi o en Retell, decidiendo con criterio entre transferencia fría y transferencia con contexto, y tendrás un plan de contingencia para cuando la transferencia misma falle.

Resultado que obtendrás

Una regla de transferencia funcional en tu agente, probada con una llamada real, que deriva la conversación a un número humano cuando corresponde.

Dónde encaja dentro del sistema final

Esta lección añade al sistema la última pieza de seguridad de la Fase 4: qué ocurre cuando el agente, correctamente, decide que no debe seguir gestionando la llamada él solo.

Conocimientos previos

- Casos límite: preparar al agente para lo inesperado (lección anterior).
- Ensamblaje del agente en Vapi o Retell (módulo 2.3).

Herramientas necesarias

- Tu agente ya funcional.
- Un número de destino real al que transferir (puede ser tu propio teléfono para las pruebas).
- Un navegador con NVDA activo.

Posible coste

Una llamada transferida sigue generando coste de telefonía durante toda su duración, incluida la parte transferida; revisa el módulo 2.1 si vas a probar transferencias con frecuencia.

Modelo mental

Piensa en el telefonista que, ante una situación que se sale de su guion (una reclamación seria, una urgencia real), no intenta resolverla él mismo a cualquier precio: pasa la llamada a la persona adecuada, y en el mejor de los casos, la avisa primero de qué va la llamada antes de conectarla.

Explicación

Según la documentación oficial de ambas plataformas, verificada el 30 de agosto de 2026, Vapi y Retell ofrecen una herramienta de transferencia de llamada con matices similares. Vapi distingue entre **warm transfer** (transferencia con contexto: la persona que recibe la llamada obtiene un resumen generado por IA de la conversación antes de conectarse), **cold transfer** (transferencia inmediata, con un mensaje predefinido pero sin resumen dinámico) y **conditional transfer** (aplica un modo u otro según la situación de la conversación). Retell distingue, con nombres propios, entre **cold transfer** (para cuando sólo hace falta enrutar la llamada sin más), **warm transfer** (el agente espera a que una persona real responda antes de pasarle contexto) y **agentic warm transfer** (un agente de IA de transferencia examina y resume la llamada antes de conectarla con la persona destino).

Configurar una transferencia exige, como mínimo: el número de teléfono o SIP URI de destino, la condición que debe cumplirse en la conversación para activarla (definida en el prompt, igual que cualquier otra herramienta), y qué ocurre si la transferencia falla (por ejemplo, el número de destino no contesta): un buen sistema debe tener un **fallback** —una acción alternativa, como ofrecer devolver la llamada más tarde o tomar un mensaje— en lugar de dejar a quien llama sin ninguna salida.

Vocabulario nuevo

Warm transfer

Piénsalo así: El telefonista que avisa a la persona destino, con un breve resumen, antes de pasarle la llamada.

Transferencia de llamada en la que el destino recibe contexto (a menudo un resumen generado por IA) antes de conectarse con quien llama.

Ejemplo: Ante una reclamación compleja, una warm transfer permite que la persona que recibe la llamada ya sepa de qué trata antes de hablar.

Cold transfer

Piénsalo así: El telefonista que pasa la llamada directamente, sin avisar antes a quien la recibe.

Transferencia de llamada inmediata, sin resumen dinámico previo, normalmente con un mensaje predefinido.

Ejemplo: Para una petición simple de hablar con una persona, una cold transfer puede ser suficiente.

Fallback (transferencia)

Piénsalo así: El plan B del telefonista cuando nadie descuelga el teléfono del departamento al que quería pasar la llamada.

Acción alternativa configurada para cuando una transferencia no puede completarse (número no contesta, ocupado, error técnico).

Ejemplo: Si nadie responde a la transferencia, el fallback puede ser que el agente ofrezca tomar un mensaje o proponer una devolución de llamada.

Preparación

Decide un número de destino real de pruebas (puede ser tu propio teléfono) antes de empezar.

Procedimiento paso a paso

1. **Contexto:** Vas a configurar una herramienta de transferencia en tu asistente.

Acción de teclado: En Vapi, ve a «Tools» y crea una herramienta de tipo «Transfer Call»; en Retell, ve a «Functions» de tu agente y añade una función de transferencia («Transfer Call»).

Respuesta esperada de NVDA: NVDA debería anunciar el formulario correspondiente: número de destino, tipo de transferencia y mensaje asociado.

Qué significa: Este formulario es igual de accesible que los formularios de herramienta ya practicados en el módulo 3.4.

Acción siguiente: Introduce tu número de teléfono de pruebas como destino, elige el tipo warm o cold según prefieras probar, y guarda la herramienta.

2. **Contexto:** Vas a definir, en el prompt, la condición exacta que debe activar la transferencia.

Acción de teclado: Edita tu Prompt Maestro y añade una regla explícita: por ejemplo, «Si el cliente pide expresamente hablar con una persona, o si detectas una urgencia médica, activa la transferencia inmediatamente».

Respuesta esperada de NVDA: NVDA leerá el texto conforme lo editas.

Qué significa: Sin esta instrucción explícita, el LLM podría no activar la herramienta aunque exista, exactamente como se explicó en el módulo 3.4.

Acción siguiente: Guarda el prompt actualizado.

3. **Contexto:** Vas a probar la transferencia con una llamada real.

Acción de teclado: Realiza una llamada de prueba y pide explícitamente hablar con una persona.

Respuesta esperada de NVDA: No aplica directamente; escucha si la llamada se transfiere realmente a tu número de pruebas.

Qué significa: Si tu teléfono de pruebas suena y recibe la llamada, la transferencia funciona de extremo a extremo.

Acción siguiente: Prueba también qué ocurre si no respondes esa llamada de prueba, para verificar tu fallback (o para constatar que necesitas configurar uno).

Posibles diferencias de interfaz

Los nombres exactos de las opciones de transferencia pueden variar ligeramente entre versiones de Vapi y Retell. El principio estable es siempre el mismo: un número de destino, un tipo de transferencia (con o sin contexto previo) y una condición de activación definida en el prompt.

Errores frecuentes y diagnóstico

El cliente pide hablar con una persona y el agente no transfiere la llamada.

Cómo localizarlo: Aplicando el mismo diagnóstico del módulo 3.4: si la herramienta nunca se activa, el problema está en la descripción de la herramienta o en la instrucción del prompt, no en la configuración técnica del número de destino.

Solución: Revisa que el prompt indique explícitamente cuándo debe activarse la transferencia.

La transferencia se activa pero nadie responde al otro lado, y la llamada se pierde sin más.

Cómo localizarlo: No existe un fallback configurado para el caso de fallo de la transferencia.

Solución: Configura una acción alternativa explícita (mensaje, devolución de llamada) para cuando la transferencia no se complete con éxito.

Comprobación final

Realiza una llamada de prueba pidiendo hablar con una persona, y confirma que la llamada se transfiere realmente a tu número de destino. Si además has probado qué ocurre cuando no respondes esa transferencia, la comprobación es completa.

Qué acabas de conseguir

Tienes un sistema con una válvula de seguridad real: sabe cuándo debe dejar de intentar resolver algo por sí mismo y pasarlo a una persona, con un plan de contingencia si esa transferencia también falla.

Ejercicio práctico

Añade una segunda condición de transferencia distinta (por ejemplo, una urgencia detectada, además de la petición explícita) y pruébala con una llamada de prueba independiente.

Resumen de lo imprescindible

- Vapi y Retell ofrecen transferencia fría (inmediata) y transferencia con contexto (resumen previo a quien recibe la llamada).
- La condición de activación de la transferencia se define en el prompt, igual que cualquier otra herramienta.
- Un sistema bien diseñado tiene un fallback para cuando la transferencia misma no se completa con éxito.
- Si la transferencia nunca se activa, el problema está en el prompt, no en la configuración técnica del número.

No necesitas aprender todavía

Todavía no necesitas diseñar el pliego completo de un cliente real con sus propias reglas de transferencia: es el contenido de la Fase 6.

Estoy preparado para continuar si puedo...

- Configurar una herramienta de transferencia de llamada en Vapi o Retell.
- Diferenciar la transferencia fría de la transferencia con contexto.
- Diseñar un fallback para cuando una transferencia no se complete con éxito.

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. Un cliente con una reclamación compleja pide hablar con una persona. ¿Qué tipo de transferencia tiene más sentido usar, según esta lección, para que la persona destino no tenga que empezar de cero?
 - a. Una transferencia con contexto (warm transfer), que ofrece un resumen previo de la conversación a quien la recibe.
 - b. Una transferencia fría (cold transfer), porque siempre es más rápida en cualquier situación.
 - c. Ninguna transferencia; el agente debe intentar resolver cualquier reclamación por sí mismo.
2. Configuras correctamente la herramienta de transferencia con el número de destino, pero el agente nunca la activa aunque el cliente pida explícitamente hablar con una persona. ¿Cuál es la causa más probable?

- a. El prompt no indica explícitamente cuándo debe activarse la transferencia.
 - b. El número de teléfono de destino está mal escrito.
 - c. Twilio ha bloqueado las transferencias de llamada.
3. ¿Por qué esta lección insiste en configurar un fallback para las transferencias?
- a. Porque si nadie responde al número de destino, sin un fallback la llamada se pierde sin ninguna alternativa para quien llama.
 - b. Porque las plataformas de voz exigen un fallback por contrato en todos los casos.
 - c. Porque sin fallback la cuenta de Twilio queda bloqueada automáticamente.

Fuentes

- [Transfer call tool — Vapi \(consultado el 2026-08-30\)](#)
- [Transfer call tool \(single & multi-prompt agents\) — Retell AI \(consultado el 2026-08-30\)](#)

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