

El pliego del cliente: fontanería con urgencias 24 horas

Datos de esta lección

Fase	F6 — Proyecto completo
Módulo	M6.1 — Simulación de cliente
Puntos de profesionalidad al superar el test	40

Objetivo práctico

Al terminar esta lección conocerás en detalle el pliego completo del cliente ficticio de este curso —Fontanería Ejemplo— y sabrás extraer, de un documento de requisitos real, exactamente la información que necesitas para construir cada pieza del sistema.

Resultado que obtendrás

Un análisis propio del pliego, con cada requisito clasificado según qué pieza del sistema (prompt, voz, Tool Calling, calendario, transferencias) debe implementarlo.

Dónde encaja dentro del sistema final

Esta lección abre la Fase 6, el proyecto final: convertir un requisito de negocio real (aunque el cliente sea ficticio) en el sistema técnico completo construido a lo largo de todo el curso.

Conocimientos previos

- Todo el curso hasta este punto (Fases 1 a 5).

Herramientas necesarias

- Un navegador con NVDA activo.

Posible coste

Esta lección es conceptual y no requiere ningún gasto.

Modelo mental

Piensa en el pliego como en el encargo detallado que un cliente real le haría a cualquier profesional antes de empezar a trabajar: cuanto más preciso sea el encargo, menos ambigüedad habrá durante la construcción, y menos sorpresas al final.

Explicación

El pliego de «Fontanería Ejemplo, S.L.», el cliente ficticio de este curso, reúne en un único documento toda la información de negocio necesaria para construir el sistema completo: datos del negocio, horarios, servicios y precios ficticios, zonas de cobertura, criterios de clasificación de urgencias, preguntas frecuentes, restricciones explícitas para el agente, reglas de transferencia, gestión de la agenda con buffers, y política de cancelación.

Cada apartado del pliego corresponde a una pieza concreta del sistema que ya has construido: los horarios y precios alimentan el Prompt Maestro (módulo 1.3); las zonas de cobertura y las restricciones son reglas explícitas del prompt; los criterios de urgencia y las reglas de transferencia configuran la herramienta de transferencia (módulo 4.2); la gestión de la agenda con buffers se traduce directamente en la configuración de Google Calendar o Cal.com (módulo 3.2); y la política de cancelación exige una segunda herramienta de Tool Calling, además de «reservar_cita», para «cancelar_cita» o «modificar_cita».

Leer un pliego con este criterio —«¿qué pieza del sistema implementa este requisito?»— es exactamente la habilidad profesional que separa a quien simplemente sigue instrucciones de quien entiende el sistema completo.

Preparación

Descarga «Pliego del cliente: Fontanería Ejemplo» desde [Recursos](#).

Procedimiento paso a paso

1. **Contexto:** Vas a leer el pliego completo con NVDA, apartado por apartado.

Acción de teclado: Abre el pliego descargado y recorre sus encabezados con **H**, deteniéndote en cada uno de los diez apartados.

Respuesta esperada de NVDA: NVDA anunciará cada encabezado de nivel 2, correspondiente a cada apartado del pliego.

Qué significa: Confirmas la estructura completa del documento antes de analizarlo en detalle.

Acción siguiente: Vuelve al principio y lee cada apartado completo con la flecha abajo.

2. **Contexto:** Vas a clasificar cada apartado según la pieza del sistema que debe implementarlo.

Acción de teclado: Abre un documento de texto nuevo y, para cada uno de los diez apartados del pliego, escribe a qué pieza del sistema corresponde (prompt, voz, calendario, Tool Calling, transferencias).

Respuesta esperada de NVDA: NVDA leerá cada línea conforme la escribes.

Qué significa: Este documento es tu hoja de ruta para la siguiente lección, donde construirás el sistema completo.

Acción siguiente: Guarda el documento en tu carpeta de proyecto (módulo 1.1) como referencia para la construcción.

Errores frecuentes y diagnóstico

Empezar a configurar el agente sin haber leído el pliego completo, dejando reglas importantes (como las restricciones del apartado 7) fuera del prompt.

Cómo localizarlo: Genera un agente que técnicamente funciona pero no respeta las reglas de negocio reales del cliente.

Solución: Completa siempre el análisis completo del pliego (esta lección) antes de empezar la construcción técnica (siguiente lección).

Comprobación final

Explica en voz alta, para al menos cinco apartados distintos del pliego, qué pieza técnica del sistema implementa ese requisito concreto. Si tu clasificación es coherente con el resto del curso, la comprobación es positiva.

Qué acabas de conseguir

Tienes un análisis completo del encargo del cliente, clasificado por piezas técnicas,

listo para convertirse en el sistema real de la siguiente lección.

Ejercicio práctico

Identifica, dentro del pliego, al menos un requisito que no encaje directamente en ninguna pieza ya construida en el curso (por ejemplo, la restricción de no dar precios cerrados para instalaciones complejas) y decide cómo lo resolverías: ¿es una regla de prompt, o necesita una herramienta nueva?

Resumen de lo imprescindible

- El pliego de Fontanería Ejemplo reúne diez apartados de información de negocio necesarios para construir el sistema completo.
- Cada apartado corresponde a una pieza técnica concreta: prompt, voz, calendario, Tool Calling, transferencias.
- Leer el pliego completo antes de construir evita dejar reglas de negocio importantes fuera del sistema.
- Clasificar cada requisito por pieza técnica es la habilidad central de esta lección.

No necesitas aprender todavía

Todavía no necesitas construir ningún archivo técnico: es el contenido de la siguiente lección.

Estoy preparado para continuar si puedo...

- Leer un pliego de cliente completo con NVDA, apartado por apartado.
- Clasificar cada requisito de negocio según la pieza técnica del sistema que debe implementarlo.
- Identificar requisitos que exigen una herramienta o regla nueva, no cubierta directamente por el sistema ya construido.

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. El pliego establece que las urgencias nocturnas tienen un recargo de precio distinto al horario diurno. ¿Qué pieza del sistema debe reflejar esa regla?

- a. El Prompt Maestro, que debe incluir explícitamente los precios y las condiciones para poder informarlas correctamente durante la llamada.
 - b. La configuración SIP de Twilio.
 - c. El servidor PHP de la plataforma del curso.
2. El pliego indica que se debe transferir la llamada ante un olor a gas. ¿Qué pieza técnica implementa directamente esa regla?
- a. La herramienta de transferencia de llamada, con su condición de activación definida en el prompt (módulo 4.2).
 - b. La calculadora de rentabilidad del módulo 5.1.
 - c. El instalador de la plataforma educativa.
3. ¿Por qué esta lección insiste en analizar el pliego completo antes de empezar la construcción técnica?
- a. Para evitar dejar fuera del sistema reglas de negocio importantes que no se detectarían hasta muy tarde.
 - b. Porque las plataformas técnicas exigen un documento de análisis previo antes de permitir el acceso.
 - c. Porque no es posible modificar el sistema una vez construido.

Fuentes

- [Event buffers — Cal.com \(consultado el 2026-08-30\)](#)
- [Introduction to Tools — Vapi \(consultado el 2026-08-30\)](#)

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