

PARA NEGOCIOS DE SERVICIOS

¿Recepción humana, IA o centralita?

Elige cómo atender sin dejar consultas sin responsable.

Decide qué necesita una persona, qué puedes automatizar y cómo comprobar que el aviso llega a quien debe actuar. Con hojas de trabajo para usar con tu equipo o proveedor.

No empieces por la tecnología.

Empieza por la próxima consulta que tu equipo no puede atender.

DENTRO DE ESTA GUÍA

02 · Decide qué necesitas

03 · Mide una semana real

04 · Prepara la configuración

05 · Pon a prueba la demo

06 · Revisa el coste completo

07 · Entrega un aviso útil

08 · Acuerda el siguiente paso

Imprime las hojas o anota sobre el PDF.

Por el equipo de Recepcionista IA · Edición octubre 2026 · Versión 1.0

Guía orientativa. No sustituye una revisión técnica, contractual o de protección de datos.

NO RESUELVEN LO MISMO

Elige por tareas.

La centralita dirige la llamada. La recepción atiende la consulta. Una persona decide lo que requiere criterio. Puedes combinarlas.

RECEPCIÓN HUMANA**Hace falta criterio**

Negociación, situaciones sensibles, excepciones o decisiones profesionales.

Comprueba: horarios, formación, sustituciones y qué pasa cuando no está disponible.

RECEPCIÓN CON IA**La respuesta está aprobada**

Preguntas habituales, recogida de datos y avisos con un responsable definido.

Comprueba: comprensión, límites, entrega del aviso y salida hacia una persona.

CENTRALITA**Hay que ordenar destinos**

Números, desvíos, colas y extensiones para que el equipo pueda atender.

Comprueba: telefonía, destinos, capacidad y alternativa si nadie responde.

1 ¿La consulta exige decidir algo no previsto?

Asígnala a una persona. No conviertas una excepción en una respuesta inventada.

2 ¿Basta una respuesta aprobada o recoger el motivo?

Prueba IA para esa tarea concreta, con límites y un responsable para las excepciones.

3 ¿El problema es que la llamada llegue al equipo?

Revisa la centralita o el desvío. Después decide quién atiende y quién hace el seguimiento.

No son equivalencias: minutos incluidos ≠ llamadas simultáneas; usuarios del panel ≠ extensiones telefónicas; solicitud de cita ≠ cita confirmada.

Para comparar el alcance con más detalle: [recepción humana, IA y centralita](#).

USA TUS DATOS, NO UNA PROMESA

Mide una semana real.

Antes de contratar, identifica cuándo se acumulan consultas y cuánto tarda tu equipo en retomarlas.

Negocio / equipo

Periodo y responsable del registro

¿A partir de qué plazo consideras pendiente una respuesta?

Día	Llamadas recibidas	Llamadas no atendidas	Consultas por WhatsApp	Respuestas pendientes*
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				

*Al cierre de cada día, según el plazo definido. No sumes estos saldos como si fueran consultas distintas.

Consultas retomadas en el periodo

Tiempo hasta la primera respuesta

Horas o momentos con más carga

Resultado observado tras retomar

Una consulta puede pasar por varios canales. Cuenta una sola vez la consulta retomada, aunque empiece por teléfono y continúe por WhatsApp. Usa recuentos agregados aquí, no nombres ni teléfonos.

Si quieres calcular una tasa: $\text{Llamadas no atendidas} \div \text{Llamadas recibidas} \times 100$. Si no hubo llamadas, no calcules la tasa. No equivale a ventas perdidas ni demuestra ingresos recuperados.

ANTES DE ACTIVAR

Prepara lo que debe saber.

La IA no debe completar lo que falta con suposiciones. Reúne la información aprobada y decide quién puede cambiarla.

Respuestas y permisos

- ☐ Horarios, zona atendida y servicios que sí ofreces.
- ☐ Preguntas frecuentes y respuestas revisadas por tu equipo.
- ☐ Precios que se pueden comunicar y cuándo pedir revisión.
- ☐ Datos mínimos que hay que recoger; qué no se debe solicitar.

Responsables y seguimiento

- ☐ Persona o equipo que recibe cada tipo de consulta.
- ☐ Plazo de respuesta y alternativa si el responsable no está.
- ☐ Canales de seguimiento y permisos o preferencias del cliente.
- ☐ Cómo distinguir una solicitud de una cita realmente confirmada.

Telefonía, límites y salida segura

- ☐ Número actual, desvío y forma de retirarlo si algo falla.
- ☐ Picos de llamadas y capacidad simultánea probada para tu caso.
- ☐ Consumo incluido, aviso de límite y alternativa antes de agotarlo.
- ☐ Accesos, información al cliente y conservación de los datos.

Responsable de aprobación: _____

Fecha de revisión: _____ Próxima revisión: _____

Revisa con más detalle [cómo preparar la puesta en marcha](#). La compatibilidad de la agenda y de otros sistemas debe comprobarse antes de activar.

PRUEBA EL FLUJO, NO SOLO LA VOZ

Pon a prueba la demo.

Prepara situaciones de tu negocio sin datos personales reales. Comprueba qué llega al responsable y qué sucede cuando el sistema no puede resolver la consulta.

Flujo y proveedor que pruebas

Fecha / responsable de la prueba

Marca una opción por fila: **C** = correcto · **A** = ajustar · **N/A** = no aplica, con motivo.

Situación	Resultado que debes comprobar	C / A / N/A
Pregunta habitual	Responde con la información aprobada, sin añadir condiciones.	☐ ☐ ☐
Dato que no conoce	Reconoce el límite y deja la consulta a una persona.	☐ ☐ ☐
Precio o excepción	No negocia ni ofrece un precio que no esté autorizado.	☐ ☐ ☐
Solicitud de cita	No la presenta como confirmada sin validación del equipo o agenda verificada.	☐ ☐ ☐
Persona no disponible	Aplica la alternativa acordada; el aviso conserva el contexto.	☐ ☐ ☐
Pico o límite de uso	Se comprueban capacidad, aviso y alternativa. No basta una explicación comercial.	☐ ☐ ☐
No quiere WhatsApp	Respetar la preferencia y no insiste en ese canal.	☐ ☐ ☐
Entrega y siguiente paso	El responsable recibe motivo, contacto necesario y tarea; puede revisarlos.	☐ ☐ ☐

Qué ajustar, quién lo hará y cómo volverás a probarlo

No actives con fallos críticos abiertos: datos innecesarios o expuestos, citas no verificadas, avisos que no llegan o ausencia de una salida segura. Si algo no aplica, explica por qué.

Una muestra de voz o un vídeo ilustrativo no sustituye esta prueba. [Prepara una demo con tu caso.](#)

COMPARA EL ALCANCE, NO SOLO LA CUOTA

Revisa la factura completa.

Pide un escenario habitual y otro con más carga. Aclara qué está incluido, qué se acuerda aparte y qué sucede al alcanzar un límite.

Concepto a confirmar	Mes habitual	Mes con más carga
Cuota y tareas incluidas		
Voz IA: minutos, cómputo y exceso		
WhatsApp: unidad, cantidad y exceso		
Números, llamadas humanas y centralita		
Configuración, migración y conectores		
Impuestos y cargos del proveedor telefónico		
Total estimado para ese alcance		

Completa la tabla con el presupuesto del proveedor. Es una comparación de escenarios, no una factura ni una promesa de ahorro.

☐ ¿Qué unidad de WhatsApp se cuenta: mensajes o conversaciones?

☐ ¿Qué aviso y alternativa se aplican al acercarse al límite?

☐ ¿El uso adicional exige acuerdo previo? ¿Cuál es su precio?

☐ ¿Qué soporte, revisiones y condiciones de cancelación se incluyen?

☐ ¿Se está cobrando dos veces algo ya incluido en el servicio?

En Recepcionista: los minutos y los mensajes incluidos no equivalen a capacidad simultánea ni a extensiones humanas. La telefonía y los conectores especiales requieren alcance acordado. Consulta las [tarifas y condiciones actuales](#); no copies precios antiguos de un PDF.

QUE EL AVISO PERMITA ACTUAR

Entrega contexto, no ruido.

Usa este modelo en tu sistema de trabajo con acceso restringido. Un resumen sin responsable ni siguiente paso todavía no es una consulta resuelta.

FECHA, HORA Y CANAL DE ENTRADA

REFERENCIA INTERNA DE LA CONSULTA

MOTIVO Y CONTEXTO NECESARIO · SIN DATOS SENSIBLES INNECESARIOS

CONTACTO NECESARIO PARA RESPONDER

CANAL Y PREFERENCIA DE CONTACTO

RESPONSABLE QUE DEBE ACTUAR

PLAZO ACORDADO PARA RETOMAR

QUÉ SE HA RESPONDIDO Y QUÉ QUEDA POR CONFIRMAR

SIGUIENTE ACCIÓN · QUIÉN LA HARÁ Y CÓMO SE COMPROBARÁ

Marca el estado real

Recibida

Pendiente de revisión

Respondida

Confirmada por el equipo / sistema

No compartas una copia cumplimentada públicamente. El documento de distribución debe mantenerse vacío. No añadas informes clínicos, documentos de identidad u otros datos que no sean necesarios para tramitar la consulta.

Una reserva confirmada no demuestra asistencia, trabajo realizado ni ingresos. Registra cada resultado por separado y con su evidencia.

UNA PRUEBA PEQUEÑA, UN RESULTADO CLARO

Acuerda cómo empezar.

Primera tarea que quieres cubrir

Quién revisa el resultado

Fecha de prueba y revisión

Qué ocurre si algo falla

Empieza con un flujo acotado. Compara consultas recibidas, avisos entregados y acciones del equipo. No confundas llamadas atendidas con citas confirmadas, ni citas con ventas.

1 [Elige entre recepción humana, IA y centralita](#)

Cuándo encaja cada opción y qué alcance debes acordar.

2 [Prepara la puesta en marcha](#)

Número, información aprobada, agenda y salida segura.

3 [Prepara tu demostración](#)

Qué puedes escuchar, qué es ilustrativo y qué debes probar.

4 [Consulta el precio y el alcance actuales](#)

Condiciones, límites y trabajo que necesita presupuesto específico.

Revisemos una consulta de tu negocio.

En una demo de 20 minutos vemos qué responderíamos, qué recibiría tu equipo y qué habría que validar antes de activar. Gratis y sin compromiso.

[Reservar una demo de 20 minutos →](#)

recepcionista.com/precios#demo-call

Sobre esta guía: recurso educativo del equipo de Recepcionista IA, basado en sus guías y alcance comercial revisados en octubre de 2026. No es una comparación exhaustiva del mercado ni una certificación. La recepción humana y la telefonía se organizan con tu equipo o proveedor según el alcance acordado.