

Call Recording Compliance

Definición

El cumplimiento en la grabación de llamadas consiste en seguir las regulaciones federales y estatales que rigen la grabación de conversaciones telefónicas. El panorama legal difiere significativamente entre estados de EE. UU.: algunas jurisdicciones solo requieren la aprobación de una de las partes, mientras que otras exigen el consentimiento de todas las partes involucradas en la llamada.

Cómo lo implementa VICIdial

Configuración de grabación de campaña: VICIdial gestiona la grabación a través de su configuración de grabación de campaña, que determina el momento y los métodos para capturar las llamadas.

Requisitos de consentimiento de ambas partes: en los estados que exigen aprobación de todas las partes, los agentes deben informar al llamante que la llamada se está grabando antes de que comience la grabación. Esto se logra típicamente mediante:

- Anuncios automáticos del sistema al inicio de la llamada (vía IVR o call menu).
- Notificaciones verbales del agente como parte del guion de apertura.
- Anuncios de divulgación en los menús de llamadas entrantes, antes de conectar con un representante.
- Divulgaciones en llamadas salientes integradas en la introducción del agente.

Funciones avanzadas: VICIdial ofrece el modo de grabación ALLFORCE, que impide que los agentes pausen o detengan grabaciones activas, valioso para organizaciones que requieren documentación completa de la llamada por motivos de cumplimiento normativo y control de calidad.

Importancia

Riesgos legales: grabar sin autorización en jurisdicciones que exigen consentimiento de todas las partes conlleva sanciones penales y expone a la organización a litigios civiles. Estados como California, Florida e Illinois imponen consecuencias severas, y una sola infracción puede desencadenar daños sustanciales y exposición a demandas colectivas.

Operaciones multiestado: las organizaciones que operan en varios estados deberían aplicar los requisitos más estrictos a todas sus interacciones, asegurando prácticas de divulgación consistentes sin importar la ubicación del llamante.

Monitoreo de cumplimiento: las funciones de control de calidad con IA de VICIdial pueden automatizar la verificación de que los protocolos de divulgación se sigan de forma consistente.

Conceptos relacionados

- [Recording](#)
- [Quality Control](#)
- [Telephone Consumer Protection Act \(TCPA\)](#)
- [Consent](#)

Revisión #2

Creado 2026-07-30 00:59:31 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:01:45 CST por Christian Cabrera