

# Consent

## Definición

El consentimiento es la autorización de un prospecto para recibir contacto telefónico, exigida por marcos regulatorios como la TCPA y las directrices de la FCC. El nivel de consentimiento requerido varía según la clasificación de la llamada (marketing versus informativa), la tecnología de marcación empleada (automatizada versus manejada por agente) y el tipo de dispositivo (móvil versus línea fija).

## Enfoque de implementación en VICIdial

VICIdial en sí no almacena la documentación del consentimiento; esa responsabilidad recae en sistemas externos o plataformas de CRM integradas. El sistema hace cumplir los requisitos de consentimiento mediante la organización estratégica de listas y la configuración de campañas. Los leads se estratifican en listas distintas correspondientes a su nivel de autorización, cada una vinculada a campañas configuradas apropiadamente:

- **Autorización máxima (consentimiento expreso previo por escrito):** habilita la marcación predictiva automatizada para llamadas de marketing a dispositivos móviles.
- **Autorización estándar (consentimiento expreso previo):** permite llamadas informativas automatizadas, pero requiere documentación escrita para contacto de marketing.
- **Autorización mínima o nula:** normalmente exige marcación iniciada por el agente para contactos móviles.

Los mecanismos de filtrado de leads permiten a los administradores segmentar prospectos usando campos personalizados de seguimiento de consentimiento, asegurando que la cola de marcación presente solo contactos conformes.

## Importancia y evaluación de riesgo

Las infracciones de consentimiento conllevan consecuencias sustanciales: cada llamada no conforme genera sanciones legales de entre \$500 y \$1,500 por llamada, con acuerdos de demandas colectivas que históricamente han alcanzado cifras de nueve dígitos. Los requisitos de documentación exigen que las organizaciones conserven evidencia del momento de la autorización, el método de obtención y el alcance de la comunicación.

## Responsabilidad operativa

Si bien VICIdial ofrece capacidades técnicas de segmentación, las organizaciones son las responsables últimas de mantener marcos de consentimiento conformes.

# Conceptos relacionados

- [Telephone Consumer Protection Act \(TCPA\)](#)
- [Do Not Call \(DNC\)](#)
- [FCC Regulations](#)
- [Manual Dialing](#)
- [Predictive Dialing](#)
- [Progressive Dialing](#)

---

Revisión #2

Creado 2026-07-30 00:59:41 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:01:55 CST por Christian Cabrera