Transparencia sobre IA, voz, grabaciones y transcripciones

Versión: ai-voice-transparency-2026-07-20-v1 **Vigente desde:** 20 de julio de 2026 **Estado:** vigente

1. A quién se dirige

Este documento informa a clientes que configuran asistentes y a personas que interactúan con ellos por WhatsApp, panel, teléfono o redes. Debe complementarse con el aviso concreto del negocio que actúa como responsable del canal.

2. Canales y conexión de WhatsApp

Que el panel de MicroSmart muestre un canal como autorizado o disponible no significa que exista una sesión de WhatsApp conectada ni que pueda enviarse o recibirse comunicación por ese canal. La conexión puede requerir vincular una sesión mediante código QR, credenciales u otras configuraciones posteriores y cumplir los requisitos del proveedor. El estado mostrado debe corresponder a la configuración y conexión efectivamente disponibles.

3. Identificación de la IA

Cuando resulte aplicable el artículo 50 del Reglamento de IA, la persona será informada de forma clara, a más tardar en la primera interacción, de que interactúa con un sistema de IA, salvo la excepción legal aplicable cuando sea evidente para una persona razonablemente informada. El asistente no debe presentarse engañosamente como una persona real. Cuando intervenga personal humano, puede indicarse el cambio.

La información debe ser accesible y adaptada al canal. El negocio que despliega el asistente debe configurar su identidad, finalidad y aviso; MicroSmart debe facilitar las instrucciones y funciones necesarias dentro de su propio rol. El negocio no puede ordenar que se oculte la naturaleza automatizada cuando deba revelarse.

4. Qué hace el asistente

Según capacidades activadas, el asistente puede comprender lenguaje natural, consultar información del negocio, atender preguntas, consultar stock o web, enviar materiales, gestionar citas, reservas o pedidos, preparar seguimientos y transferir o escalar casos. Las acciones solo se consideran realizadas cuando una herramienta devuelve un resultado confirmado.

La IA puede equivocarse. La persona puede pedir aclaración o corrección y, cuando la ley o el servicio lo prevean, atención o intervención humana. Las decisiones con efectos jurídicos o similares requieren las garantías aplicables y no deben delegarse de forma indiscriminada.

5. Grabación y transcripción

Las funciones de IA, voz, grabación y transcripción dependen de la configuración activada y de los servicios de los proveedores que intervengan. Las llamadas no deben grabarse o transcribirse por defecto sin una finalidad, base jurídica e información válidas. Cuando una función esté activada, el aviso inicial debe indicar de forma comprensible:

- identidad del negocio responsable;
- si se graba, transcribe o ambas cosas;
- finalidad -por ejemplo, atender, documentar la solicitud, calidad o seguridad-;
- cómo acceder a información ampliada y ejercer derechos;

- posibilidad de continuar por una alternativa cuando sea exigible.

Si una finalidad requiere consentimiento, el silencio o la mera continuación no se presumirán consentimiento cuando la ley exija una manifestación inequívoca. Si la base es otra, el negocio debe documentarla y atender oposición cuando corresponda.

La captura debe detenerse al finalizar la finalidad o la llamada. No se promete un borrado inmediato ni un plazo fijo de eliminación de audios o transcripciones: cada cliente debe configurar y comunicar un plazo proporcionado, teniendo en cuenta la configuración, el proveedor y las obligaciones aplicables.

6. Silencios, herramientas y experiencia

Para mantener una interacción comprensible, el asistente puede avisar de forma contextual o mediante mensajes técnicos apropiados de que está consultando una herramienta. Estos avisos no deben fingir resultados ni sustituir la confirmación real. Las pausas, detección de silencio y recuperación de conversación deben configurarse para evitar cortes injustificados y respetar turnos de palabra.

7. Mensajes posteriores a una llamada

Un seguimiento por WhatsApp u otro canal solo se enviará cuando exista autorización y capacidad configurada. Debe reflejar información realmente acordada o resultados verificados: por ejemplo una cita confirmada, un enlace real o material disponible. No debe prometer adjuntos, stock, presupuestos o gestiones inexistentes.

La conversación y el mensaje posterior pueden quedar vinculados para conservar contexto, trazabilidad y atender derechos, con los plazos aplicables.

8. Contenido sintético

Cuando se creen imágenes, audio, vídeo o texto sintéticos, deben distinguirse las obligaciones del proveedor del sistema y las del negocio que publica el resultado. Se aplicarán, cuando correspondan, el marcado en formato legible por máquina y técnicamente detectable, y la revelación visible o audible de contenidos ultrafalsos o de determinados textos de interés público, con las excepciones y fechas de aplicación del artículo 50 del Reglamento de IA. No se utilizará voz, imagen o identidad de una persona sin derechos suficientes. Se conservará la evidencia de procedencia y autorización que resulte necesaria.

9. Responsabilidades

El negocio cliente determina finalidad, canales, destinatarios, conservación y avisos de sus comunicaciones y normalmente actúa como responsable. MicroSmart configura la capacidad, ejecuta instrucciones documentadas y aplica medidas técnicas como encargado, sin perjuicio de tratamientos propios descritos en privacidad.

10. Derechos y contacto

La persona puede pedir acceso, corrección, supresión, oposición, limitación o intervención humana al negocio que la atiende. La información debe facilitarse de forma adaptada a cada canal, con acceso a una información ampliada cuando proceda. También puede contactar con MicroSmart en info@microsmart.es para que la solicitud sea identificada y dirigida correctamente.

Fuentes oficiales

- Reglamento de IA, artículo 50 (https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/1689/oj/spa)
- RGPD (https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj/spa)

- AEPD: transcripción de voz con IA, responsabilidad, derechos y transparencia
  (https://www.aepd.es/prensa-y-comunicacion/blog/transcripcion-de-voz-con-ia-ii-responsabilidad-derechos-y-transparencia)