**Ankarex - Preguntas Frecuentes (FAQ) Sobre Filtros Globales de SMS**

**1. ¿Cómo Funcionan los Filtros Globales de SMS?**

Los **filtros globales de SMS** son sistemas implementados por operadores móviles y proveedores de servicios en todo el mundo para monitorear y controlar el flujo de mensajes SMS. Estos filtros están diseñados para:

* **Detectar Spam:** Identificar y bloquear mensajes no solicitados o masivos que puedan considerarse spam.
* **Asegurar la Calidad del Contenido:** Monitorear el contenido de los mensajes para prevenir la difusión de información de baja calidad o inapropiada.
* **Mantener la Integridad de la Red:** Proteger la red contra actividades maliciosas, como phishing o esquemas fraudulentos.

**2. ¿Tiene Ankarex la Obligación de Informar Sobre los Filtros de SMS?**

Aunque **Ankarex no está legalmente obligada** a divulgar los detalles específicos de los mecanismos de filtrado de SMS, priorizamos la **transparencia** con nuestros clientes. Al proporcionar información detallada sobre cómo operan los filtros de SMS a nivel global, buscamos ayudar a nuestros usuarios a comprender las mejores prácticas para una entrega exitosa de mensajes y evitar errores comunes que podrían afectar sus campañas.

**3. ¿Qué Tipos de Contenido Pueden Ser Detectados por los Filtros de SMS?**

Los filtros de SMS evalúan varios aspectos de tus mensajes para determinar su legitimidad y calidad. Los factores comunes que pueden activar el filtrado incluyen:

* **Contenido Similar al Spam:** Uso de palabras que a menudo se asocian con spam, como *payment* (pago), *card* (tarjeta), *bank* (banco), *postal* (postal) o *device* (dispositivo).
* **Enlaces de Baja Calidad:** Inclusión de enlaces que se consideran poco fiables o que dirigen a sitios web de baja calidad.
* **IDs de Remitente (SIDs):** Uso de IDs de remitente que están en listas negras o previamente asociados con actividades de spam.
* **Protocolos No Admitidos:** Utilización de protocolos que no son soportados por ciertos operadores, como la mezcla de *http* y *https* dentro de un solo mensaje.
* **Números en Lista Negra:** Envío de mensajes desde números que han sido marcados o incluidos en listas negras por operadores u organizaciones anti-spam.

**4. ¿Qué Son los Protocolos No Admitidos y Por Qué Son Importantes?**

Los **protocolos no admitidos** se refieren a los estándares de comunicación (por ejemplo, *http*, *https*) que ciertos operadores móviles no aceptan dentro de los mensajes SMS. Utilizar protocolos no admitidos puede resultar en:

* **Rechazo del Mensaje:** El SMS puede no ser entregado al destinatario.
* **Aumento de Tasa de Rebote:** Mayor cantidad de mensajes no entregados puede impactar negativamente el desempeño de tu campaña.
* **Posible Inclusión en Listas Negras:** El uso repetido de protocolos no admitidos puede llevar a que tu ID de remitente sea incluido en listas negras.

**5. ¿Cómo Puedo Asegurar que el Contenido de Mis SMS Pase los Filtros?**

Para maximizar la probabilidad de que tus mensajes sean entregados con éxito, considera las siguientes mejores prácticas:

* **Usa Contenido de Alta Calidad:** Asegúrate de que tus mensajes sean relevantes, claros y libres de lenguaje similar al spam.
* **Evita Palabras Restringidas:** Refrénate de usar palabras comúnmente asociadas con spam o temas sensibles, a menos que sean absolutamente necesarias y cumplan con las normativas.
* **Verifica los Enlaces:** Solo incluye enlaces de sitios web reputables y seguros. Evita el uso excesivo de enlaces o acortadores de URLs que puedan ser marcados.
* **Monitorea los IDs de Remitente:** Utiliza IDs de remitente verificados y limpios para prevenir que tus mensajes sean asociados con actividades de spam.
* **Cumple con los Estándares de Protocolos:** Asegúrate de que los protocolos utilizados en tus mensajes sean soportados por los operadores objetivo.

**6. ¿Qué Responsabilidades Tienen los Usuarios de Ankarex Respecto al Contenido de los SMS?**

Como usuario de **Ankarex**, es tu responsabilidad:

* **Enviar Contenido de Alta Calidad:** Crear mensajes que sean valiosos, relevantes y atractivos para tu audiencia.
* **Cumplir con las Regulaciones:** Adherirse a todas las leyes y normativas relevantes relacionadas con el marketing y las comunicaciones SMS.
* **Evitar Prácticas Fraudulentas:** No participar en ningún tipo de envío fraudulento, incluyendo la simulación de marcas reconocidas como Apple o el uso de contenido relacionado con Apple o instituciones financieras similares (FMI).
* **Monitorear el Desempeño de la Campaña:** Revisar regularmente las métricas de tu campaña para identificar y abordar cualquier problema relacionado con la entrega y el compromiso de los mensajes.

**7. ¿Ankarex Admite Campañas de SMS Fraudulentas o Engañosas?**

**No, Ankarex no admite ninguna forma de campañas de SMS fraudulentas o engañosas.** Esto incluye, pero no se limita a:

* **Suplantación de Marcas:** Simular marcas reconocidas como Apple o utilizar su contenido sin autorización.
* **Contenido Deceptivo:** Enviar mensajes que intencionalmente engañen a los destinatarios sobre la naturaleza o el propósito de la comunicación.
* **Prácticas No Éticas:** Participar en actividades que violen estándares éticos o requisitos legales.

Ankarex se compromete a mantener los más altos estándares de integridad y cumplimiento para asegurar la confianza y satisfacción de nuestros clientes y sus destinatarios.

**8. ¿Qué Sucede Si Mi Campaña de SMS Viola las Directrices de Ankarex?**

Si tu campaña de SMS se encuentra que viola las directrices de Ankarex, se podrán tomar las siguientes acciones:

* **Suspensión de Servicios:** Suspensión temporal o permanente de tus capacidades para enviar SMS.
* **Inclusión en Listas Negras:** Tu ID de remitente o número puede ser incluido en listas negras, impidiendo futuras entregas de mensajes.
* **Terminación de Cuenta:** En casos severos, Ankarex puede terminar tu cuenta para proteger la integridad de la red y a otros clientes.
* **Acción Legal:** Si se detectan actividades fraudulentas, se podrá proceder con acciones legales de acuerdo con las leyes y regulaciones aplicables.

**9. ¿Cómo Asegura Ankarex la Calidad de los Mensajes SMS?**

Ankarex emplea varias estrategias para mantener la calidad y la entregabilidad de los mensajes SMS:

* **Consultas en Tiempo Real de HLR y MNP:** Verificar la validez y la información del operador de los números telefónicos para asegurar que los mensajes sean enviados a destinatarios activos y correctos.
* **Análisis de Contenido:** Utilizar algoritmos avanzados para analizar el contenido de los mensajes en busca de indicadores de spam y elementos de baja calidad.
* **Monitoreo de IDs de Remitente:** Supervisar y gestionar continuamente los IDs de remitente para prevenir la inclusión en listas negras y asegurar el cumplimiento con los estándares de los operadores.
* **Educación del Usuario:** Proporcionar guías detalladas y mejores prácticas para ayudar a los usuarios a crear campañas de SMS efectivas y conformes.

**10. ¿Cómo Puedo Obtener Soporte Si Tengo Problemas con la Entrega de SMS?**

Si encuentras algún problema relacionado con la entrega de SMS, por favor contacta a nuestro **Equipo de Soporte al Cliente**. Puedes comunicarte con nosotros a través de:

* **Correo Electrónico:** hi@ankarex.io