SMS USA

- Normativa sobre el cumplimiento de SMS para empresas (10DLC)
- Inicia tu registro

Normativa sobre el cumplimiento de SMS para empresas (10DLC)

¿Qué es 10DLC de A2P?

Los números de código largo de 10 dígitos de aplicación a persona (10DLC de A2P) son rutas dedicadas para la mensajería de negocios de EE. UU. Son números locales con un código de área como 415, 212 o 310 para una experiencia de mensajería *local* .

Después de completar el registro de 10DLC, las marcas pueden enviar mensajes SMS con mayor rendimiento y capacidad de entrega y con los beneficios de los Short Codes sin el costo ni el extenso tiempo de salida al mercado.

¿Por qué existe esta regulación?

Los operadores implementaron 10DLC para:

- Reducir spam y fraude.
- Identificar claramente quién envía mensajes.
- Mejorar la entregabilidad.
- Proteger a los usuarios finales.
- Permitir un mayor volumen de envío para empresas verificadas.

¿Quién debe cumplir con 10DLC?

Cualquier empresa que envíe SMS a números de Estados Unidos para:

- Códigos de verificación (OTP)
- Notificaciones
- Recordatorios
- Atención al cliente
- Seguimiento de pedidos
- Marketing
- Encuestas
- Confirmaciones de citas

Inicia tu registro

Requisitos para Registro de SMS Empresarial (A2P 10DLC) en Twilio

> Si ya conozco los pasos, **puedo ir directamente a iniciar el registro**

¿Qué es A2P 10DLC?

A2P 10DLC (Application-to-Person 10-Digit Long Code) es el sistema utilizado por los operadores móviles de Estados Unidos para autorizar el envío de mensajes SMS empresariales.

Para enviar SMS a números de Estados Unidos mediante Twilio, es obligatorio registrar tanto la empresa como la campaña de mensajería.

Información de la Empresa

Por favor proporcione la siguiente información:

Datos Legales

- Razón social de la empresa.
- Nombre comercial (si aplica).
- RFC / EIN / Tax ID.
- Giro o industria de la empresa.
- Dirección completa:
  - Calle
  - Ciudad
  - Estado
  - Código Postal
  - País

Sitio Web

- URL del sitio web oficial.

Documentación de Cumplimiento

Política de Privacidad

Debe estar publicada y accesible desde el sitio web.

Debe indicar:

- Qué información recopila la empresa.
- Cómo se utiliza dicha información.
- Cómo se protege.
- Información de contacto para consultas relacionadas con privacidad.

Términos y Condiciones

Debe estar publicada y accesible desde el sitio web.

Debe incluir:

- Descripción del servicio.
- Condiciones de uso.
- Información relacionada con el programa SMS.

Información de Soporte

Proporcione:

- Correo electrónico de soporte.
- Número telefónico de soporte.

Esta información debe estar disponible para los usuarios finales.

Responsable de la Cuenta

Persona responsable de la campaña o cumplimiento normativo.

Proporcione:

- Nombre completo.
- Correo electrónico corporativo.
- Número telefónico.
- País.

Información de la Campaña SMS

Caso de Uso (Use Case)

Describa claramente el propósito de los mensajes.

Ejemplos:

- Códigos de verificación (OTP)
- Notificaciones de cuenta
- Atención al cliente
- Confirmaciones de citas
- Seguimiento de pedidos
- Recordatorios
- Marketing y promociones

Descripción de la Campaña

Explique:

- Qué mensajes se enviarán.
- Quién los recibirá.
- Qué evento genera el envío.
- Con qué finalidad se envían.

Ejemplo

"Se enviará un código de verificación SMS cuando un usuario intente iniciar sesión en la plataforma. El mensaje será enviado únicamente a usuarios registrados que hayan proporcionado previamente su número telefónico."

Ejemplos de Mensajes

Proporcione al menos 2 ejemplos reales.

Ejemplo 1

"Su código de verificación es 123456."

Ejemplo 2

"Su cita ha sido confirmada para el 15 de junio a las 10:00 AM."

Consentimiento del Usuario (Opt-In)

Es obligatorio explicar cómo los usuarios autorizan recibir mensajes SMS.

Métodos aceptados:

- Formulario web.
- Casilla de aceptación (checkbox).

- Registro en aplicación móvil.
- Solicitud escrita.
- Keyword SMS.

Ejemplo

"El usuario acepta recibir mensajes SMS al marcar la casilla de consentimiento durante el proceso de registro."

Evidencia del Opt-In

Para agilizar la aprobación, proporcione:

- URL donde se realiza el registro.
- Captura de pantalla del formulario o página donde el usuario otorga consentimiento.

La captura debe mostrar claramente:

- Campo de número telefónico.
- Texto de consentimiento.
- Casilla de aceptación (si aplica).

Cancelación de Suscripción (Opt-Out)

Los usuarios deben poder cancelar la recepción de mensajes.

Ejemplo

"Responda STOP para dejar de recibir mensajes."

Mensaje de Ayuda (HELP)

Los usuarios deben contar con un método para solicitar asistencia.

Ejemplo

"Responda HELP para obtener asistencia o contacte soporte@empresa.com."

Números Telefónicos a Registrar

Proporcione la lista de números que serán utilizados para el envío de SMS mediante Twilio.

Motivos Comunes de Rechazo

Las campañas suelen ser rechazadas por:

- No explicar claramente el proceso de consentimiento.
- No contar con Política de Privacidad.
- No contar con Términos y Condiciones.
- Sitio web incompleto o no funcional.
- Ejemplos de mensajes genéricos o poco claros.
- Falta de evidencia del Opt-In.
- Información legal inconsistente.
- Descripciones de campaña demasiado ambiguas.

Checklist de Entrega

- ☐ Razón social
- ☐ RFC / EIN / Tax ID
- ☐ Dirección completa
- ☐ Sitio web
- ☐ Política de Privacidad
- ☐ Términos y Condiciones
- ☐ Correo de soporte
- ☐ Teléfono de soporte
- ☐ Responsable de la cuenta
- ☐ Caso de uso de la campaña
- ☐ Descripción de campaña
- ☐ Dos ejemplos de mensajes
- ☐ Método de Opt-In
- ☐ Evidencia del Opt-In
- ☐ Método de Opt-Out
- ☐ Lista de números a registrar

Iniciar mi registro

> Una vez completado el formulario, envía un correo a support@cleverideas.ai Para solicitar dar **inicio a tu trámite**