

Glosario de ENTREGABILIDAD



¿Hablas de «entregabilidad»? Aquí tienes un glosario con términos importantes que debes conocer:

- ✓ **Listas negras** - Listas de direcciones IP o dominios sospechosos de enviar correos electrónicos no deseados (spam). Son mantenidas por proveedores de servicios de Internet (ISP) y proveedores de servicios como *Barracuda*, *Frontbridge*, *Invaluent*, *Spamhaus*, etc.
- ✓ **Tasa de rebote** - El porcentaje de mensajes de correo electrónico que no consiguen llegar a sus destinatarios. Se divide en dos tipos: a) **Soft Bounce**: la dirección de email está temporalmente no disponible (p. ej., el buzón de correo está lleno, el servidor no funciona) y b) **Hard Bounce**: la dirección está inaccesible de forma permanente (p. ej., buzón de correo inexistente, error tipográfico en la dirección).
- ✓ **CAN-SPAM** - La «Ley de Control del Ataque por Pornografía y Marketing No Solicitados de 2003» define los límites legales del uso comercial de los emails, incluidos los derechos de los consumidores a *la baja voluntaria/cancelación de la suscripción* en cualquier momento.
- ✓ **Tasa de clics (CTR)** - Porcentaje de emails efectivamente entregados que obtuvieron al menos un clic. Esta cifra indica si tu audiencia encuentra los emails que envías lo suficientemente relevantes para hacer clic y saber más.
- ✓ **Tasa de clic tras apertura (CTO)** - Porcentaje de personas que abren un email al menos una vez. También denominada tasa de reactividad. Esta cifra indica hasta qué punto ha sido eficaz el rendimiento del email y si ha generado en el destinatario el nivel de interés necesario para ir haciendo clic y saber más sobre los contenidos que hay dentro del email.
- ✓ **Quejas** - Número de veces que los usuarios notifican mensajes procedentes de un dominio como *spam* (también se conocen como informes de spam). Dañan seriamente *la reputación del remitente* y pueden llevar a la inclusión en *listas negras*.
- ✓ **Tasa de entregados** - Porcentaje de mensajes aceptados por un proveedor de servicios de Internet. Indica los mensajes que *no* han sido rechazados, pero no implica necesariamente la entrega en la bandeja de entrada.
- ✓ **Tasa de entrega** - Porcentaje de mensajes que abandonan con éxito los servidores de los proveedores de servicios de correo electrónico (ESP). Importante: No es el número de mensajes que realmente llegan a las bandejas de entrada de los destinatarios.
- ✓ **DKIM (DomainKeys Identified Mail)** - La firma digital que demuestra que un mensaje se originó realmente del nombre de dominio en su dirección de correo electrónico.
- ✓ **Domain-based Message Authentication (DMARC)** - Protege al propietario del dominio frente a suplantaciones de identidad (phishing).
- ✓ **Reputación de dominio** - Un registro del comportamiento del remitente recogido según su nombre de dominio (en lugar de su dirección IP).
- ✓ **Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)** - Regula la protección de datos para las personas de la Unión Europea, con normas reforzadas sobre el consentimiento a la participación en el marketing.
- ✓ **Reputación de IP** - Fiabilidad de los remitentes determinada mediante el seguimiento del tráfico enviado desde su dirección IP.
- ✓ **Higiene de listas** - Proceso continuo de mantenimiento de listas de emails con direcciones de correo válidas, p. ej. eliminando los hard bounce, direcciones que no responden y bajas voluntarias.
- ✓ **Tasa de apertura** - Porcentaje de tu audiencia que abre los correos electrónicos que les envías. Una buena tasa de visualización normalmente indica que las líneas de asunto tienen una buena acogida en tu audiencia.
- ✓ **Sender Score** - Medida de la fiabilidad de una dirección IP asignada por un proveedor de correo electrónico o sistema de filtrado. Es probable que las IP con un Sender score por debajo de los 70 puntos vean todos los emails que envíen filtrados/ bloqueados; por encima de los 70 puntos, se filtran emails/campañas individuales.
- ✓ **Spam** - Correo electrónico no deseado, también conocido como correo «basura», que a menudo se envía en masa y de forma malintencionada.
- ✓ **Spam Trap** - Tras recibir continuos rebotes duros a una dirección de email inválida, los ESP pueden convertir esa dirección en un Spam Trap y señalar a los remitentes que se dirigen a la dirección «muerta» como emisores de spam (se puede evitar con la higiene de listas).
- ✓ **SPF (Sender Policy Framework)** - Registro oficial del servidor de nombres de dominio (DNS) que indica que una dirección IP tiene autorización para enviar tu correo electrónico. Los mensajes sin autenticación SPF se bloquearán categóricamente.
- ✓ **Cancelaciones de suscripciones** - Número de usuarios que deciden darse de baja de una lista de comunicaciones.