

## PROBLEMAS CORREO

Procedimiento habitual, para determinar cual es el problema que afecta al funcionamiento del correo, hay que seguir unos pasos estándar:

1. **¿Tienes internet?**, vamos a comprobarlo:
2. **Visita una página que no veas habitualmente**, como por ejemplo: [www.musicapolar.com](http://www.musicapolar.com), si la ves tienes Internet, si no la ves no tienes Internet y el correo tampoco puede funcionar. Ponte en contacto con tu proveedor.

Si ves la página entonces, averigüemos el problema:

3. **Revisa la configuración de TU cuenta** con los parámetros que se te enviaron al configurarla por primera vez:  
Nombre de usuario o cuenta: nombre%tudominio.com  
Correo entrante POP3: mail.tudominio.com  
Correo saliente SMTP: mail.tudominio.com  
Y no olvides que el servidor de salida requiere autenticación. Tienes que tener marcada esta opción.


Si cambiaste algún parámetro en la configuración, prueba ahora a ver si te funciona.

4. **Si NO PUEDES ENVIAR ningún correo**, asegúrate otra vez de que tienes marcada la opción *Mi servidor de salida requiere autenticación*.
5. **Si NO PUEDES ENVIAR UN CORREO EN PARTICULAR** y te lo devuelve el servidor (System administrador o Undelivered) eso quiere decir que el servidor del destinatario ha rechazado la entrada de tu mensaje, por muchas razones, bien porque has escrito mal la dirección, bien porque el servidor del destinatario está caído, bien porque tiene la cuenta llena, bien porque ha hecho varios intentos y no deja pasar tu correo... etc.

Lee el mensaje "undelivered", en inglés, y busca la línea donde suele poner REASON y trata de traducirla, eso te dará pistas de que por qué no dejan entrar tus correos. Habla con tu destinatario y que arregle el problema que tenga, tu servidor funciona correctamente, el problema lo tiene el.

6. **Si NO PUEDES RECIBIR NINGÚN CORREO**, entra en el servidor de correo para saber si es problema de tu ordenador o es problema real del servidor de correo. Entra en <http://www.iniciativas.net> y arriba a la derecha escribe tu cuenta y tu contraseña, entrarás directamente al servidor de correo.

Primero comprueba que no tengas la cuenta llena. Entra en INBOX y echa un

vistazo a la barra al círculo de porcentaje . Si está al 100% tu cuenta está llena y por eso no pueden enviarte correos. Todos los correos que te hayan estado enviando, habrán sido devueltos a los remitentes (undelivered) y ellos sabrán que no los has recibido.

Vacía la cuenta y asegúrate de que en la configuración de tu cuenta de correo, en tu ordenador, tienes DESATIVADA la opción dejar una copia en el servidor.

7. **Si NO PUEDES RECIBIR CORREO DE UNA CUENTA EN PARTICULAR** y Si tu cuenta NO está llena, ponte en contacto con nosotros, seguramente el dominio que te escribe está bloqueado por alguna razón, le daremos confianza.
8. **SI HAS ENVIDO UN MENSAJE Y EL DESTINATARIO DICE QUE NO LO HA RECIBIDO** y en tu bandeja NO ha entrado ningún "undelivered", ponte en contacto con nosotros y especificanos los siguientes datos:

- ✍ Remitente
- ✍ Destinatario
- ✍ Día y hora

9. **Si los problemas de tu cuenta son más generalizados**, te recomendamos que entres al servidor de correo a través de iniciativas y que pruebes allí tu cuenta para determinar si los problemas son de tu conexión, ordenador o son del servidor de correo. Si el servidor de correo funciona correctamente, puedes enviar y recibir, el problema está en tu conexión-ordenador. Pueden pasarte muchas cosas, por ejemplo:

- ✍ Algunos operadores de Telefonía han cerrado IPs en muchas ocasiones sin previo aviso a sus clientes, por ésta razón, es posible que te deje sin correo o que veas unas paginas web y otras no... llámalos y pregunta si hay alguna incidencia, y diles que tu servidor de correo funciona correctamente.
- ✍ Los antivirus y firewall de tu ordenador se actualizan periódicamente sin que tu lo sepas, prueba a desconectarlos por si la ultima actualización te ha bloqueado el funcionamiento del correo.
- ✍ Si dispones de un Exchange o de un Proxy tu administrador tendrá que configurarlo de forma que te funcione el correo con nuestros parámetros.
- ✍ Comprueba que tienes todos los puertos abiertos realizando un telnet (llama a tu informático). No obstante es posible, que aún teniendo los puertos abiertos, tu proveedor de ADSL haya bloqueado el puerto para no poder enviar correo con cuentas ajenas a las tuyas, suelen hacerlo sin previo aviso al cliente.

## **ERRORES MÁS COMUNES QUE NO TIENEN QUE VER CON EL BUEN FUNCIONAMIENTO DEL SERVIDOR DE CORREO.**

### **Error 550 y 553**

Si el servidor de correo devuelve un mensaje con el error 550 o con el 553:

O no existe el destinatario, o se ha escrito mal la dirección o está desactivada la opción de envío. Mi servidor de salida requiere autenticación.

### **Error 0x800CCOD**

Puede deberse en algún error en el equipo desde el cual tratas de descargar el correo porque haya algún fallo en la red local. O existiría la posibilidad de que en la cuenta a la cual se quiere acceder hubiese algún mensaje de tamaño grande y esté creando los problemas en la conexión.

### **Error 0x800CCOE o el error 0x800CCOF**

Estos dos errores siempre tienen que ver con las actualizaciones periódicas de los antivirus y firewall. Prueba de desconectar totalmente tu antivirus o firewall y prueba de nuevo. También tiene que ver con la eliminación de archivos tipo .dll, asegúrate de que no has eliminado ningún archivo de este tipo al desinstalar algún programa.

### **Si empiezas a recibir muchos correos iguales**

Lo más probable es que tengas un virus en tu ordenador, llama a tu informático y que revise tu antivirus.

### **Si no recibes los archivos adjuntos:**

Desde las últimas versiones de algunos programas de mail viene por defecto activada una opción que bloquea los archivos adjuntos por posibles virus.

Para poder desbloquearlo tendrá que ir al menú HERRAMIENTAS o Preferencias y en la Pestaña SEGURIDAD quitar la selección de este texto:

*No permitir que se guarden o abran archivos adjuntos que puedan contener virus.*

### **Si en Internet ves unas páginas si y otras no...**

Ponte en contacto con tu proveedor de ADSL, lo más probable es que te haya cerrado la conexión a alguna IP en particular. Llámalo y pídele explicaciones.

## **PUNTOS GENERALES :**

Todas las cuentas de correo de tu dominio pueden ser atendidas a través de webmail. Entra en [www.iniziativas.net](http://www.iniziativas.net) y arriba a la derecha, escribe tu cuenta y tu contraseña. Entrarás directamente al servidor de correo.

El servidor de correo webmail es un servicio añadido. Es decir, el servicio real es POP3, es un servicio de correo para utilizarlo a través de un gestor como Outlook, Outlook Express, Eudora, Thunderbird o Mail.

El servidor webmail de correo NO es para almacenar correos, el servidor de correo NO guarda copia de seguridad de sus correos.

Tener en cuenta que si elimináis correos desde el servidor webmail, los elimináis definitivamente, NUNCA se descargarán en vuestro ordenador.

El servidor de correo monitoriza su servicio cada cierto tiempo, tanto el servidor de entrada como el de salida. Esto suele durar unos 15 minutos más o menos. Si en alguna ocasión intentáis recibir o enviar correo y no termina la acción en ese momento, esperar un poquito a ver si es que habéis coincidido con la monitorización del mismo, e intentarlo 10 minutos más tarde. Si persiste el problema, nos vamos a los puntos de arriba.

Para cualquier consulta, no dudes en llamarnos 976 22 72 94 de lunes a jueves de 9:30 a 13:30 y de 16:00 a 18:00. El viernes de 13:30 a 18:00.