

Fallas frecuentes con sus cuentas de correo.

Los problemas frecuentes con las cuentas de correo electrónico suelen variar dependiendo del proveedor y del entorno del usuario. A continuación, se enumeran algunos de los problemas más comunes y sus posibles causas:

1. Problemas de inicio de sesión:

- Contraseña incorrecta: El usuario olvida la contraseña o la introduce mal.
- Cuenta bloqueada o desactivada: Suele suceder por actividades sospechosas o inactividad prolongada.
- Error en el nombre de usuario: Introducir mal el correo completo (ejemplo: faltar el dominio como @gmail.com).
- Verificación en dos pasos: Olvido del método adicional de seguridad, como un código enviado por SMS o una aplicación de autenticación.

2. Recepción o envío de correos:


- Límite de espacio excedido: El buzón está lleno, lo que impide recibir correos.
- Problemas con el servidor SMTP/IMAP/POP: Configuración incorrecta o caída temporal de los servidores.
- Correo bloqueado como spam: Algunos mensajes se envían directamente a la carpeta de correo no deseado.
- Bloqueo de remitente: Restricciones por políticas internas o reglas configuradas en el cliente de correo.

3. Correo comprometido o hackeado:

- Acceso no autorizado: Por contraseñas débiles o phishing.
- Envío de correos no deseados: La cuenta envía spam automáticamente.
- Cambios en la configuración: Modificación del reenvío o acceso remoto.

4. Problemas específicos del cliente o dispositivo:

- Cliente de correo desactualizado: Errores en versiones antiguas de Outlook, Thunderbird, etc.

www.gmn.mx  ●

proyectos@gmn.mx  ●

+52 (444) 414-6368  ●

- Apps móviles: Problemas de sincronización o conflictos con otros dispositivos.
- Incompatibilidad del sistema: Uso de clientes que no soportan ciertos protocolos de correo moderno.

5. Retrasos o pérdida de correos:

- Filtros o reglas mal configurados: Los correos se desvían a carpetas no deseadas o se eliminan automáticamente.
- Colas del servidor: Retrasos en el servidor del proveedor de correo.
- Errores de red: Fallos en la conexión a internet.

6. Problemas de seguridad:

- Phishing: Correos fraudulentos que intentan obtener datos personales.
- Adjuntos maliciosos: Archivos infectados con malware.
- Cuentas clonadas: Uso indebido del nombre del remitente.

Cómo prevenir y solucionar estos problemas:

- Mantener contraseñas seguras: Usar combinaciones únicas y cambiarlas periódicamente.
- Habilitar la verificación en dos pasos.
- Actualizar el software: Clientes de correo y sistemas operativos.
- Monitorear la actividad de la cuenta: Revisar accesos recientes y cerrar sesiones no reconocidas.
- Configurar correctamente los servidores: Confirmar datos oficiales del proveedor de correo.
- Evitar abrir correos sospechosos: Verificar siempre la dirección del remitente.

El correo electrónico es uno de los servicios con mayor maduración y una herramienta fundamental para cualquier empresa. Ahora bien, hemos observado cómo las empresas todavía en este tiempo padecen de problemas o tienen malas prácticas con este servicio, incluso más de lo que uno se pueda imaginar. Con este informe se pretende identificar y esclarecer estos problemas y a la vez que servir de guía para dar solución adecuada.

www.gmn.mx ●

proyectos@gmn.mx ●

+52 (444) 414-6368 ●

Tener cuentas gratis de Gmail o Hotmail

Ya lo sabemos, más barato que gratis no hay nada y también entendemos que cuando se inician los negocios, necesitan minimizar costos y superar la incertidumbre del pitazo inicial, pero, cuando las condiciones estén un poco a su favor, las empresas no deberían tener cuentas de correo gratuitas. Aunque es mucho lo que la humanidad le debe agradecer a estos servicios, son múltiples también las restricciones de tener el correo en servidores como Gmail o Hotmail.

En primer lugar, tener una cuenta de correo electrónico gratis le resta imagen a la compañía. Muy seguramente al momento de hacer negocios con otras empresas, éstas se fijarán en los pequeños detalles y tener un correo “miempresa@gmail.com” por ejemplo, puede generar pequeñas dudas o pérdida de credibilidad ya que envía el mensaje de que la compañía no invierte lo suficiente en estos detalles que no cuestan tanto dentro de la globalidad de los negocios. El spam es otro asunto molesto de las cuentas gratis ya que esa es una de las fuentes del negocio, en el cual brindan almacenamiento a cambio de publicidad sobre la cual casi que no hay control.

De otro lado, cuando la empresa dispone de varias cuentas gratis no se facilita la administración o el control de manera conjunta sobre ellas, es decir que cada usuario tiene sus políticas de administración de su cuenta y puede decidir del control sobre claves, interfaces y borrado de archivos sin recuperación, con el riesgo que ello involucra en caso de que un empleado se desvincule de la organización y se lleve su clave.

Usar el correo que ofrece el mismo proveedor del hosting de la página web

Es muy frecuente que al comprar el servicio hosting, que es dónde se hospeda todo el contenido de la página web, la empresa decida tomar también, por motivos económicos, el servicio de correo electrónico incluido, sin embargo estos sitios de hosting están focalizados y administrados para priorizar el servicio de tráfico de contenido web y no el servicio de correo, lo que posteriormente se ve reflejado en sumatoria de problemas en el correo con filas interminables de spam, mensajes que se pierden y no llegan a los destinatarios y poco espacio disponible para almacenamiento de los buzones. La invitación en este caso es no utilizar el mismo servicio que ofrece el sitio de hospedaje de la página web, sino tenerlo aparte en con otro proveedor.

www.gmn.mx ●

proyectos@gmn.mx ●

+52 (444) 414-6368 ●

No tener quién administre y controle el correo electrónico corporativo

La función de administración del sistema de correo electrónico debe estar centralizada, como muchas otras funciones, en una sola persona. En el trabajo cotidiano de cualquier empresa se necesita crear o eliminar usuarios, se requiere cambiar contraseñas y acceder a buzones de empleados que se retiran de la compañía o a buzones deshabilitados y ello constituye tareas que son sencillas pero que, si no están en cabeza de alguien visible, se convierten en acciones difíciles de realizar, lentas y que pueden resultar costosas.

Incluso no es difícil hallar empresas en las cuales se desconozca quién tiene las claves de acceso a la plataforma de correo y que la responsabilidad sobre ella no esté claramente definida y la seguridad por ahí derecho se encuentre en una posición vulnerable.

Verse obligado a borrar mensajes por falta de espacio

Para muchos usuarios se volvió una práctica común y rutinaria tener que borrar frecuentemente determinada cantidad de correos electrónicos corporativos y personales porque sus bandejas de entrada llegan al límite de capacidad y no reciben más mensajes o se les bloquea el servicio. Lo anterior tiene el riesgo de pérdida de información en la medida de que cuando se borran en masa los mensajes, se disminuye la capacidad de análisis sobre la importancia particular de cada uno y se puede eliminar información importante del usuario y de la empresa.

Mis envíos a la bandeja de spam

Algunos servicio de correo, incluso pagos, están clasificados en los servidores mundiales de correo como spam, lo que permite conlleva a que los mensajes que sus usuarios envían lleguen directamente a la bandeja de correo no deseado del destinatario, y no estamos hablando de campañas comerciales sino de mensajes corrientes, esto representa un gran riesgo para la compañía en la medida de que se pueden perder oportunidades por la aparente “no llegada de los mensajes” teniendo en cuenta que muchos usuarios al momento de leer su correo no revisan con rigurosidad la bandeja de correo no deseado o spam.

www.gmn.mx ●

proyectos@gmn.mx ●

+52 (444) 414-6368 ●

No clasificar o categorizar los correos

Dejar el correo como una bolsa común para todos los mensajes y no tener algún método para depurar el buzón, hace que las búsquedas sean lentas y complicadas y que la visualización de las bandejas sea engorrosa. Para ello existe la posibilidad de crear o modificar carpetas para asuntos personales, corporativos, educativos o como el usuario desee, de igual forma el uso de etiquetas para los mensajes facilitan clasificarlos de acuerdo a categoría que se les asigne, y de esta forma que puede ser más fácil realizar la búsqueda de alguno en particular

Llenarse de basura


Es sencillo, lo que no sirve estorba y esta práctica aplica muy bien para el correo. Muchos usuarios no borran ningún mensaje porque creen que el almacenamiento es ilimitado o por que estiman que podrán necesitar en algún momento el mensaje, y no está mal del todo la práctica, no obstante, hay mensajes que se pueden borrar sin remordimiento, por ejemplo, mensajes comerciales que no son pertinentes, agradecimientos, o mensajes en general sin importancia. Se debe tener claro que gratis o con pago, el almacenamiento no es ilimitado.

Tener en tierra el servidor de correo electrónico corporativo

Tener el servicio o el servidor de correo como Exchange o Zimbra en tierra u “On premise” no es malo, pero sí ineficiente. La razón de tener el servidor así, es que se aprovecha en términos de administración del servicio y de mejoramiento de costos al no tener que pagar, pero es una tecnología que cada vez se usa menos, los especialistas cada vez se enfocan menos en este tema y se corre el riesgo de continuidad del servicio de correo por algún daño físico de los equipos o de la red LAN de la compañía. Actualmente los buenos servicios de correo electrónico son muy económicos, fáciles de adquirir y administrar y ello ha permitido tener en la nube este tipo de servicio.

No contar con apoyo técnico adecuado.

Administrar el correo no es tan complicado como enviar un cohete al espacio o algo parecido, pero sí tiene su técnica y requiere de personal capacitado para realizar todas las acciones que este servicio requiere, desde crear un nuevo buzón hasta migrar todo el correo de una plataforma a otra, pasando por cuidadosas medidas de seguridad y otros procedimientos. No necesariamente se tiene que contratar de planta a ingenieros calificados para el tema, pero sí se debe contar mínimo con un proveedor aliado experto que conozca del tema y sirva como apoyo para todo lo que conlleva un servicio de correo administrado adecuadamente.

www.gmn.mx  ●

proyectos@gmn.mx  ●

+52 (444) 414-6368  ●

Descargar archivos desconocidos

Otro fallo muy importante y que puede comprometer nuestros dispositivos es descargar archivos de correos desconocidos. Incluso descargarlos de aquellos contactos en los que confiamos pero que puede tratarse de un archivo infectado y que el otro usuario desconoce.

Hay que prestar mucha atención en este sentido y evitar descargar archivos sin garantías plenas desde el correo.

Si te encuentras en una situación en la que tu correo electrónico no está funcionando como debería, ¡no te preocupes! Este artículo te guiará paso a paso para que puedas resolver los problemas más comunes que enfrentan los usuarios de correo electrónico.

1. ¿Qué es el spam y cómo protegerse?

El spam es uno de los problemas más molestos cuando se trata del correo electrónico, y uno de los más comunes. Esos mensajes no deseados que inundan tu bandeja de entrada con ofertas dudosas, estafas y contenido irrelevante. Aunque muchas plataformas de correo electrónico tienen filtros de spam integrados, a veces no son suficientes.

¿Por qué recibes tanto spam?

Hay varias razones por las que podrías estar recibiendo spam:


- Tu dirección de correo electrónico se filtró en la web: Si alguna vez has compartido tu correo en foros públicos, redes sociales, o te has suscrito a servicios poco fiables, es probable que tu dirección esté en manos de spammers.
- Formaste parte de una filtración de datos: Cuando grandes empresas sufren brechas de seguridad, los correos electrónicos de sus usuarios pueden acabar en listas de spam.
- Tus configuraciones de privacidad son demasiado abiertas: Algunas plataformas comparten tu información de contacto con terceros.

¿Cómo reducir el spam?

Aquí te dejo algunos consejos para reducir la cantidad de spam que recibes:

- No compartas tu correo electrónico públicamente: Siempre que sea posible, evita compartir tu dirección de correo en foros o comentarios públicos.



www.gmn.mx  ●

proyectos@gmn.mx  ●

+52 (444) 414-6368  ●

- Usa una dirección de correo alternativa: Crea una dirección de correo específica para suscripciones y registros en sitios web que no sean de confianza.
- Configura los filtros de spam: Asegúrate de que el filtro de spam de tu proveedor de correo electrónico esté activado y funcionando correctamente. Puedes ajustar las configuraciones para hacerlo más estricto.
- Reporta el spam: Cada vez que recibas un correo no deseado, márcalo como spam. Esto ayudará a tu proveedor de correo electrónico a mejorar sus filtros.
- Evita abrir correos sospechosos: Nunca abras un correo que no reconozcas, y mucho menos hagas clic en enlaces o descargues archivos adjuntos.

2. Fallas en la entrega y recepción de correos

Otro problema es cuando envías un correo electrónico y no llega a su destino, o cuando esperas un mensaje y nunca aparece en tu bandeja de entrada. Esto puede deberse a varias razones, y aquí vamos a explorar las más comunes.

Verifica la dirección del destinatario

Este puede parecer un consejo obvio, pero sucede más de lo que piensas. Si la dirección de correo del destinatario tiene un error, el correo no llegará a su destino.

Problemas con el servidor SMTP

El servidor SMTP (Simple Mail Transfer Protocol) es el encargado de enviar tus correos electrónicos. Si este servidor está caído o mal configurado, tus correos no se enviarán correctamente.


- Solución: Verifica la configuración de tu servidor SMTP en la configuración de tu correo electrónico. Asegúrate de que los datos de conexión sean correctos, incluyendo el puerto, la dirección del servidor y las credenciales de acceso. Si no estás seguro, contacta a tu proveedor de correo electrónico para obtener ayuda.

La bandeja de entrada del destinatario está llena

Si la bandeja de entrada del destinatario está llena, tu correo no podrá ser recibido. Esto puede ocurrir especialmente en cuentas de correo gratuitas con espacio limitado.

- Solución: En este caso, no hay mucho que puedas hacer más que esperar a que el destinatario libere espacio en su bandeja de entrada.



www.gmn.mx  ●

proyectos@gmn.mx  ●

+52 (444) 414-6368  ●

Bloqueos por proveedores de correo

A veces, los correos electrónicos son bloqueados por los servidores de correo del destinatario. Esto es común con proveedores grandes como Outlook, Hotmail y Gmail, que tienen filtros de seguridad muy estrictos.

- Solución: Asegúrate de que tu correo no contenga elementos que podrían activar los filtros de spam (como múltiples enlaces, palabras clave de estafas, o archivos adjuntos sospechosos). Además, si es posible, pídele al destinatario que agregue tu dirección de correo a su lista de contactos o lista blanca.

Problemas de DNS o configuración de dominios

Si estás usando un dominio personalizado para tu correo electrónico, problemas en la configuración de DNS pueden causar que tus correos no lleguen a su destino.

- Solución: Revisa la configuración de DNS de tu dominio, asegurándote de que los registros MX (Mail Exchange) estén configurados correctamente. Puedes usar herramientas en línea para verificar si tu configuración es adecuada.

3. ¿Qué hacer cuando tu servicio de correo electrónico falla constantemente?

Si te encuentras en una situación en la que tu servicio de correo electrónico está fallando repetidamente, es hora de investigar más a fondo.

Verifica el estado del servidor

Si tu proveedor de correo electrónico está teniendo problemas con sus servidores, esto podría explicar las fallas en el servicio.

- Solución: Visita la página de estado de tu proveedor de correo (si la tienen) o busca en redes sociales y foros para ver si otros usuarios están experimentando el mismo problema. Si el problema es general, lo único que puedes hacer es esperar a que lo solucionen.

Revisión de la configuración de la cuenta

A veces, cambios en la configuración de tu cuenta de correo electrónico pueden causar problemas de conectividad o entrega.

- Solución: Revisa la configuración de tu cuenta, incluyendo la configuración de servidores entrantes y salientes, y asegúrate de que todo esté correcto. Si no estás seguro, puedes restablecer la configuración a los valores predeterminados.

www.gmn.mx

proyectos@gmn.mx


+52 (444) 414-6368

Problemas con la conexión a Internet

Asegúrate de que tu conexión a Internet sea estable. Problemas de conectividad pueden causar que tu cliente de correo no pueda sincronizarse correctamente con el servidor.

- Solución: Verifica tu conexión a Internet y, si es posible, prueba conectarte a una red diferente para ver si el problema persiste.



www.gmn.mx  ●

proyectos@gmn.mx  ●

+52 (444) 414-6368  ●