

PROBLEMAS Y SOLUCIONES PARA EL CORREO

Estamos teniendo muchas incidencias por problemas de saturación de vuestro correo que puede ser debido a varias causas:

- No lo descargáis en vuestros equipos.
- No borráis correo del servidor.
- Tenéis cuentas con poco espacio
- Os mandan y mandáis mensajes con adjuntos muy grandes.

Vamos a daros información y una serie de consejos para evitar algunos problemas.

Os mandan correos y no os llegan, eso puede deberse a:

1. Lo envían a la dirección equivocada.
2. Envían archivos muy grandes (**para enviar archivos grandes hay otros medios**).
3. **El buzón en el servidor de correo está lleno.**
4. Envían mensajes con virus.
5. Fallo del servidor.

En cualquiera de los cinco casos **el que envía un correo**, si no llega al destinatario, tiene que **recibir un correo de vuelta con información** de lo que pasa (esa información está en inglés, pero se entiende perfectamente):

1. Que la dirección no es correcta (razón 1)
2. Que no lo puede mandar porque es muy grande (razón 2)
3. Que el destinatario tiene llena la cuenta (razón 3)
4. Que lo está enviando con virus (razón 4)
5. Que no ha llegado a su destino (razón 5).

Es decir que lo primero es **ponerse en contacto con el que os lo ha enviado** para que os informe de lo que ha pasado. También os podéis mandar un correo, a vosotros mismos, con esa dirección o con otra para ver la respuesta.

Enviáis correos y no llegan al destinatario:

Son los mismos casos anteriores, pero ahora los que recibís los correos con la información sobre porque no llegan al destinatario sois vosotros.



Como enviar archivos grandes:

El correo electrónico no es el mecanismo adecuado para transferir ficheros. El destinatario puede tener problemas para leerlos, bien por su excesivo tamaño o porque el tipo de fichero puede estar prohibido en el sistema receptor.

- **Cuentas @eco.uva.es** → El máximo tamaño de los adjuntos que se pueden recibir (no enviar, que eso depende del buzón destinatario) es de 20MB.
- **Cuentas @uva.es** → Se permiten adjuntos en la recepción de hasta 50MB.

Cuando se adjunta un fichero hay que fijarse en su tamaño y tener en cuenta que **al enviarlo en un mensaje el tamaño aumenta aproximadamente un 40 %**, es decir un mensaje con un adjunto de 2 Mb ocupa casi 3 Mb, y si enviamos 10 Mb ocupará 14 Mb.

También hay que intentar enviarlo en los formatos que reducen el tamaño como comprimirlo en un fichero zip o mandarlo como pdf.

Para archivos muy grandes existen otros métodos de envío.

- **Consigna UVa** (Envío y Recogida de ficheros): el personal docente y PAS puede utilizar la Consigna de la Uva. Los alumnos no tienen permiso para subir ficheros, pero si para descargarlos. También puede descargarlos cualquier persona que no sea de la Uva. Máximo del fichero 300 Mb.

Podéis entrar en <http://www.consigna.uva.es/> o desde Mi Portal Uva. Hay que identificarse utilizando la opción Autenticación (usuario y clave de la UVa)

- **WeTransfer:** Esta herramienta sirve para intercambiar ficheros, es gratis y la pueden utilizar también los alumnos, no es necesario darse de alta. <https://wetransfer.com/>
- **Almacenamiento en la nube:** Las aplicaciones en la nube son servicios de alojamiento de archivos y también sirven para compartir archivos y carpetas con otros usuarios.

Dropbox https://www.dropbox.com/es_ES/

Google Drive (si tienes cuenta Gmail lo tienes)

OneDrive (incluido en Office 365)



El servidor de correo se llena y no recibo ni envío correos:

En primer lugar, debéis pedir que no os manden, en el correo, adjuntos grandes, que lo hagan por los métodos anteriores. Y tampoco hacerlo vosotros.

- **Cuentas @eco.uva.es** → El máximo tamaño de buzón es de 200MB.
- **Cuentas @uva.es** → Tienen un tamaño actualmente de 1GB para los PDI

Para que no se llene el servidor debéis descargar el correo con un gestor de correo (Thunderbird) que vaya borrando del servidor. En los equipos de la Facultad está así configurado y, si queréis, podéis configurarlo también en los ordenadores de casa. Hemos confeccionado unos manuales (dependiendo del tipo de cuenta) para que os resulte más fácil:

WEB ECONÓMICAS > PERSONAL > INFORMÁTICA > MANUALES Y TUTORIALES

Configuración de cuentas de correo antiguas con Thunderbird.pdf → @eco.uva.es

Configuración de cuentas de correo nuevas con Thunderbird.pdf → @uva.es

Si no os atrevéis a configurarlo lo que tenéis que hacer es:

- **Intentar que no se o llene el correo con los consejos anteriores** (borrar mensajes y que no envíen ni enviéis adjuntos grandes).
- Los que tenéis correo antiguo @eco.uva.es podéis **pedir una cuenta nueva @uva.es** que tiene más capacidad y un gestor web más amigable. Se pide a sopORTE@uva.es.

Utilizo Thunderbird, el servidor no está lleno y no recibo correos:

Al descargar los mensajes de correo en nuestro Pc, por defecto, van a la Bandeja de entrada. Para que esa carpeta no se llene demasiado impidiendo que se reciban correos es una buena práctica crear carpetas para cada año y archivar allí los correos antiguos

También es conveniente revisar de vez en cuando el correo y borrar correos inservibles y muy antiguos.



Ventajas de disponer de una cuenta nueva (información del STIC):

- ✓ Mayor flexibilidad en la configuración de la cuenta en clientes y dispositivos de uso habitual.
- ✓ Mayor capacidad (actualmente 1GB) del buzón y un sistema Webmail (Correo Web) moderno y funcional.
- ✓ Acceso mediante las credenciales UVA, es decir, usuario y clave de la UVA, al sistema de correo. Ya no necesitaremos utilizar unas credenciales de buzón ajenas a las del resto de aplicaciones y servicios de la UVA.
- ✓ Al redirigir el viejo buzón al nuevo, no se perderá ninguna comunicación con independencia de a qué dirección de correo nos escriban y por tanto no hará falta que nuestros contactos actualicen sus libretas, a menos que así se lo indiquemos.
- ✓ Posibilidad de elegir con qué dirección de correo remitimos/contestamos a nuestros correos según estime conveniente cada docente, una vez que lo hayamos configurado en nuestros clientes y dispositivos. Para ello contarán con la asistencia de los informáticos de centro/campus o bien del equipo de soporte informático del STIC.
- ✓ Tranquilidad de poder acceder al viejo buzón como lo hiciera hasta ahora para consultar/recoger/borrar los mensajes que aún permanezcan almacenados en él mientras efectuamos la transición.

Más información:

En la [WEB ECONÓMICAS > PERSONAL > INFORMÁTICA > PREGUNTAS FRECUENTES](#)

Encontrareis una **Guía de configuración de correo.pdf** que contiene más información sobre el correo, usuario, contraseña, configuración de móviles, etc



NORMAS PARA UN CORRECTO USO DEL CORREO ELECTRÓNICO:

No responder al correo no solicitado

No responder al correo no solicitado y los mensajes no deseados (incluidos los que contiene o contenían virus) deben **borrarse sin más**.

Si no conocéis el remitente

Si no conocéis a quien os manda el correo **borrarlo rápidamente**.

No abrir ficheros que no esperamos

Aunque procedan aparentemente de personas conocidas **no debemos abrir mensajes no esperados que contengan adjuntos** ya que puede tratarse de virus.

No pulsar en los enlaces que os envían al correo

Si lo estabais esperando tenéis que seleccionar, copiar y pegar en el navegador nunca hacer clic sobre él.

Si ponéis el ratón sobre el enlace veréis la dirección real del enlace. Si en el enlace no se ve la página a la que se dirige es peligroso.

No dar datos en el correo

No dar nunca nuestros datos al responder a un correo, los administradores de correo nunca os van a pedir contraseñas, el banco nunca os va a pedir el pin de la tarjeta, etc....

Limite el tamaño de los mensajes y el uso de adjuntos.

El correo electrónico no es el mecanismo adecuado para transferir ficheros. Tenga en cuenta que el destinatario puede tener problemas para leerlos, bien por su excesivo tamaño o porque el tipo de fichero (.exe, .vbs, ...) puede estar prohibido en el sistema receptor.

Cuando enviemos un adjunto

Indicar en el texto del mensaje cuál es su contenido y su propósito para evitar que el destinatario sospeche de que se trata de un virus.

