

No funciona mi correo, ¿Qué puede estar fallando?



Introducción	1
¿Qué debemos revisar?	1



Introducción

Hoy en día el correo electrónico es un elemento crítico en el desarrollo de nuestra actividad laboral. Sin embargo, no le prestamos importancia hasta que un día, cuando más lo necesitamos, descubrimos que algo no va bien.

Normalmente nuestra primera reacción es ponernos en contacto con el soporte técnico. Mal hecho, lo primero es conservar la calma y seguidamente debemos hacer una serie de comprobaciones previas. No en vano, el 90% de las incidencias están localizadas en el propio ordenador o red del usuario de correo y solo el 10% restante dependen del proveedor de Internet (ISP) o del proveedor de correo (pueden no ser la misma empresa).

Manos a la obra, ¿Qué debemos revisar?

Presupongo que la cuenta de correo ha estado funcionando correctamente y de repente no podemos enviar o recibir correo. Si nunca ha funcionado, lo primero que debemos asegurarnos es que la configuración de nuestro gestor de correo es la correcta.

..❖ ¿Tenemos Internet?

Parece una pregunta trivial e incluso puede resultar insultante pero nada más lejos de la realidad, no se pueden imaginar la cantidad de personas que, al mover los pies tiran del cable de red o simplemente hay un corte de línea.

..❖ ¿Es algún programa instalado en mi ordenador?

Algunos programas antivirus/firewall tras una actualización automática, bloquean el tráfico saliente. Para asegurarnos que no se trata de esto Windows permite el arranque en “*Modo a prueba de fallos con función de red*” simplemente pulsando la tecla **F8** mientras arranca el ordenador.

Si cuando arranca nuestro ordenador (se verá muy feo pero es solo temporal) vemos que el correo funciona correctamente debemos contactar con el servicio técnico de nuestro software antivirus.

..❖ ¿Hay comunicación por el puerto SMTP?

No se asusten por la pregunta, realmente es sencillo, digamos de las distintas autopistas por las que navegamos, la número **25** y la **110**, son por las que viaja nuestro correo (la 25 de ida - correo saliente - y la 110 de llegada - correo entrante -).

Para comprobarlo basta con ir al menú “**Inicio**” y en el apartado “**Ejecutar**” escribir el comando “**cmd**”. Aparecerá una pantalla como la siguiente:



Manos a la obra, ¿Qué debemos revisar? (cont.)

Si nuestro dominio es **“micorreoseguroyfiablealcienporcien.es”** escribiremos **“Telnet smtp.micorreoseguroyfiablealcienporcien.es 25”**. Cuando pulsemos sobre el retorno de carro pueden ocurrir dos casos, si nos aparece:



```

c:\ Telnet smtp.micorreoseguroyfiablealcienporcien.es
220 micorreoseguroyfiablealcienporcien.es ESMT
  
```

Significa que todo está bien. Escribimos **“quit”** y pulsamos la tecla de retorno de carro de nuevo. (si lo que no podemos hacer es enviar, la comprobación es análoga pero con el puerto 110)

Si por el contrario aparece:



```

C:\WINDOWS\system32\cmd.exe
C:\>telnet smtp.micorreoseguroyfiablealcienporcien.es 25
Conectándose a smtp.micorreoseguroyfiablealcienporcien.es...No se puede abrir
la conexión al host, en puerto 25: Error en la conexión
C:\>
  
```

Significa que algo está bloqueando nuestra comunicación.

Tanto si el resultado ha sido correcto, como si el resultado ha sido erróneo, en este preciso momento, es cuando debemos contactar con el departamento de soporte técnico de nuestro proveedor de correo electrónico y facilitarles el resultado de las pruebas realizadas.

Con estos sencillos pasos, en el mejor de los casos nos hemos ahorrado hacer una llamada y tener que esperar a que nos atiendan. Y en el peor de los casos, hemos reducido la duración de la llamada porque ya tenemos hechas todas las comprobaciones oportunas.