

Cuando se presenta problemas para la recepción de correos, los cuales llegan a la carpeta de spam del Zimbra (correo web), se debe verificar la dirección IP desde donde se está realizando el envío, para identificar si existe algún bloqueo:

Desde su casa, verificar la dirección IP:

1. Ingresar a <http://www.procato.com/my+ip/>
2. Te aparecerá un recuadro como este:



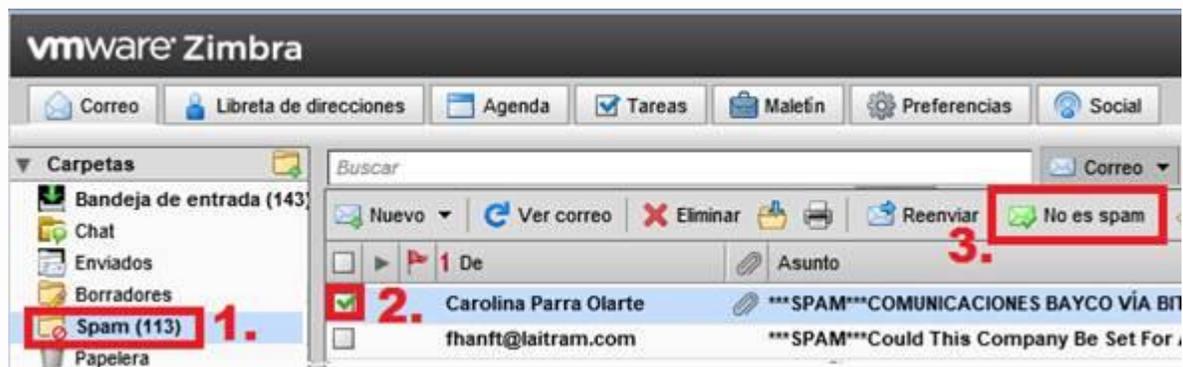
3. Enviar la dirección IP que aparece, para verificar en las listas negras.

NOTA: Si la dirección IP, aparece reportada en listas negras, es responsabilidad del proveedor de internet (ISP) realizar las tareas necesarias para desbloquearla y así evitar que los correos lleguen como spam. Esta baja reputación, es la que genera el bloqueo para enviar correos desde esta conexión de internet ó puede ocasionar que aparezca como spam cuando se envía un mensaje a alguien.

Para solucionar el problema de recepción de correos desde lugares que aparecen listados con baja reputación, y que ustedes saben que es de una fuente confiable, lo invitamos a realizar los siguientes pasos:

1. Ingresar al correo web desde internet, mediante la siguiente URL: <https://correo.magnum.com.co>
2. En su correo web, encontrará una carpeta llamada "**Spam**" en la que podrá encontrar algunos mensajes, que, por su destinatario, usted sabe que no es spam; por ejemplo, en este caso encontraremos el correo de un usuario de Magnum.
3. Para solucionar esto de manera definitiva, y que algunos correos de este destinatario no sigan llegando a la carpeta de "**Spam**", debemos seleccionar el mensaje y luego dar clic al botón "**No es spam**".





NOTA: Este problema se presenta ya que desde la ubicación de donde se envió el mensaje (ubicación de internet), tiene una reputación baja o ha sido reportada en las listas negras de envío de spam.

También puede ocurrir, que, en algún momento, esta cuenta de correo electrónico haya sido utilizada para el envío de spam o por su comportamiento (envío de muchos correos).

Este procedimiento aplica para los usuarios que reportan problemas con algunos mensajes de correo electrónico que no les están llegando, y al buscarlos en la bandeja de correo electrónico no deseado o correo basura, del cliente de correo Outlook o Thunderbird tampoco les aparece; en cambio, al ingresar al correo web (servidor zimbra de Magnum), pueden ver los correos en la carpeta "Spam".

Recuerde, por seguridad el sistema filtra algunos mensajes a la carpeta "Spam", para que usted como usuario, determine si es o no un spam.