GUÍA DEL CLIENTE · CORREO CORPORATIVO

Normas de uso del correo corporativo

Reglas básicas y buenas prácticas para usar tu correo en Webmail y en Outlook: límites del servicio, configuración segura y cómo evitar rechazos y bloqueos.

APLICA A

Planes de hosting y Plan Webmail

TAMAÑO MÁXIMO POR CORREO

25 MB, adjuntos incluidos

VERSIÓN

1.1 · noviembre de 2026

CONSULTA EN LÍNEA

cliente.hwperu.com/normas-correo

SOPORTE

soporte@hwperu.com

WHATSAPP

+51 943 478 792

DOCUMENTO PÚBLICO — FORMA PARTE DE LAS CONDICIONES DEL SERVICIO DE CORREO DE HWPERÚ

01 Lo esencial en un minuto

Tu correo corporativo está alojado en servidores compartidos con otras empresas. Estas normas existen para que **tus mensajes lleguen siempre**, para que el servidor no termine en listas negras por el abuso de una sola cuenta y para que todas las empresas tengan el mismo servicio rápido y estable.

25 MB
MÁXIMO POR CORREO, ENVIADO O RECIBIDO

IMAP
PROTOCOLO RECOMENDADO EN OUTLOOK

SSL 993 · 465
CONEXIÓN CIFRADA OBLIGATORIA

Puntos clave

- **Un correo no puede superar los 25 MB, sumando sus adjuntos.** Vale para Webmail, Outlook, el celular y cualquier programa, y también para los correos que te envían desde fuera. Si el mensaje pasa el límite, el servidor lo rechaza y avisa del motivo.
- **Los archivos grandes se comparten con un enlace,** no como adjunto: Google Drive, OneDrive o WeTransfer. Es más rápido para quien lo recibe y no llena su buzón ni el tuyo.
- **Configura Outlook con IMAP y conexión segura (SSL/TLS),** con tu dirección completa como usuario. Así tus carpetas se sincronizan entre la computadora, el celular y el Webmail.
- **Si cambias la contraseña, actualízala en todos tus equipos.** Un celular o una PC olvidada que sigue probando la clave antigua bloquea temporalmente la conexión de toda tu oficina.
- **El correo corporativo no es una herramienta de envío masivo.** Cada plan tiene un límite de envíos por hora. Para boletines y campañas usa una plataforma de email marketing.
- **Mantén tu buzón con espacio libre.** Un buzón lleno rechaza los correos nuevos y quien te escribe recibe un rebote.

> **POR QUÉ UN LÍMITE DE 25 MB**
>
> Los adjuntos viajan codificados y crecen alrededor de un 35 %: un archivo de 25 MB ocupa unos 34 MB dentro del correo. Es el mismo máximo que admite Gmail, y muchos servidores de destino rechazan los mensajes más pesados, de modo que un adjunto mayor probablemente no llegaría aunque lo dejáramos salir. Además, cada copia de ese archivo se guarda en el buzón de cada destinatario.

02 Tamaño máximo: 25 MB por correo

El límite se aplica al **correo completo**: el texto, la firma, las imágenes incrustadas y todos los adjuntos juntos. Tres adjuntos de 9 MB suman 27 MB y el correo no sale, aunque ninguno por separado pase de 25 MB.

DESDE DÓNDE ENVÍAS	QUÉ PASA SI EL CORREO SUPERA 25 MB
Webmail	El Webmail indica el «Tamaño de archivo máximo permitido» y no deja adjuntar más: verás el aviso «No se ha podido adjuntar un archivo. El tamaño máximo del mensaje se ha excedido». El correo no llega a salir.
Outlook y otros programas	El servidor rechaza el envío y Outlook muestra un error con el motivo. El mensaje queda en la **Bandeja de salida**: ábrelo, quita el adjunto y compártelo con un enlace, o elimínalo. Si no lo haces, Outlook seguirá intentando enviarlo.
Celular (Gmail, Mail de iPhone, Outlook móvil)	La app muestra un error de envío o deja el correo en «Pendientes» o «Bandeja de salida». La solución es la misma: compartir el archivo con un enlace.
Alguien te escribe desde fuera	Su servidor recibe el rechazo y le devuelve un **correo de rebote** con el motivo. Si un cliente o proveedor necesita enviarte archivos grandes, pídele un enlace de descarga.

El mensaje que verás

El aviso del servidor está en español y en inglés, para que lo entienda también un remitente del extranjero:

```
552 5.3.4 · MENSAJE RECHAZADO POR TAMAÑO
Su correo no puede ser enviado porque supera el limite permitido de 25 MB (adjuntos
incluidos). Comparta los archivos grandes mediante un enlace (Google Drive, OneDrive o
WeTransfer).
Message rejected: it exceeds the 25 MB size limit of this mail server.
```

Cómo enviar archivos grandes

1. **Sube el archivo a tu nube:** Google Drive, OneDrive o Dropbox. Si no tienes cuenta, WeTransfer permite enviar archivos de hasta 2 GB sin registrarte.
2. **Copia el enlace para compartir** y revisa los permisos: «cualquier persona con el enlace» o solo las direcciones de tus destinatarios.
3. **Pega el enlace en el correo** y, si el archivo es confidencial, comparte con permiso de solo lectura y con fecha de caducidad.

> CONSEJO
>
> Antes de adjuntar, reduce el peso: exporta los PDF en «tamaño mínimo», comprime las fotos (una foto de celular pesa 3–6 MB y se puede reducir a menos de 1 MB sin perder legibilidad) y agrupa varios archivos en un solo ZIP.

Preguntas frecuentes

¿El límite también aplica a los correos que recibo?	Sí. Un correo de más de 25 MB enviado desde fuera se rechaza, y su remitente recibe el rebote con el motivo.
¿Puedo pedir una excepción para mi cuenta?	No. El límite es del servidor y es igual para todas las empresas alojadas. La alternativa es siempre compartir con un enlace.
Mi adjunto pesa 24 MB y no sale. ¿Por qué?	Porque el límite incluye el texto, la firma, las imágenes incrustadas y los demás adjuntos. Revisa el peso total del correo.
Un proveedor me envía planos o videos pesados.	Pídele un enlace de descarga. Así recibes el archivo completo sin llenar tu buzón.

03 Uso del Webmail

El Webmail te permite leer y enviar correo desde cualquier navegador, sin instalar nada. Entra en `https://webmail.tudominio.com`, o en `https://tudominio.com/webmail`, con tu dirección completa y tu contraseña.

Normas básicas

- **Cierra sesión** al terminar, sobre todo en computadoras compartidas o públicas, y no permitas que el navegador recuerde la contraseña en esos equipos.
- **Respeta el límite de 25 MB** por correo. El propio Webmail te indica cuánto puedes adjuntar.
- **Revisa la carpeta Spam** una vez por semana: ahí pueden quedar correos legítimos marcados por error. Márcalos como «No es spam» para que el filtro aprenda.
- **Vacía la Papelera y la carpeta Spam** con regularidad. Ocupan espacio de tu buzón aunque no las veas.
- **Usa las respuestas automáticas** cuando estés de vacaciones, en lugar de reenviar todo a otra cuenta.
- **Evita reenviar automáticamente todo tu correo a Gmail, Hotmail u otros proveedores.** El spam que te llega también se reenvía, el proveedor de destino lo detecta como spam de nuestro servidor y puede bloquear los envíos de todos los clientes.

Cuida el espacio del buzón

Cada cuenta tiene una cuota de espacio según tu plan. Con el buzón al 100 %, el servidor rechaza los correos nuevos y el remitente recibe el rebote `Mailbox is full`. Para evitarlo:

- Borra o archiva los correos antiguos con adjuntos pesados. En el Webmail puedes ordenar por tamaño.
- Si usas Outlook con IMAP, archiva lo antiguo en un archivo local (PST) para liberar espacio en el servidor.
- Si necesitas más espacio de forma permanente, solicítalo a soporte. Ampliar la cuota puede requerir un plan superior.

> **SINCRONIZACIÓN**
>
> Con IMAP, el Webmail, Outlook y el celular muestran exactamente las mismas carpetas. Lo que borras en uno se borra en todos: es lo esperado y no un error.

04 Configuración en Outlook y en el celular

Usa siempre estos datos. El nombre del servidor es `mail.` seguido de tu dominio. Si tu dominio es `miempresa.com`, el servidor es `mail.miempresa.com`.

DATO	VALOR RECOMENDADO
Tipo de cuenta	**IMAP**. Usa POP3 solo si lees el correo en un único equipo, y activa «Dejar una copia en el servidor».
Usuario	La dirección completa: `nombre@tudominio.com`
Servidor entrante	`mail.tudominio.com` · IMAP **993** con SSL/TLS (POP3: **995** con SSL/TLS)
Servidor saliente (SMTP)	`mail.tudominio.com` · **465** con SSL/TLS (alternativa: **587** con STARTTLS)
Autenticación SMTP	**Obligatoria.** Marca «Mi servidor de salida requiere autenticación» con el mismo usuario y contraseña que el entrante.
Conexiones sin cifrar	No las uses (puertos 110, 143 y 25 sin SSL). Tu contraseña viajaría a la vista de cualquiera.

Normas de uso en Outlook

- **Revisa la Bandeja de salida.** Un correo rechazado, por ejemplo por superar los 25 MB, se queda ahí y Outlook reintenta enviarlo una y otra vez.
- **Al cambiar la contraseña, actualízala en Outlook, en el celular y en cualquier otro equipo** donde esté configurada la cuenta. Los intentos repetidos con una clave antigua hacen que el servidor bloquee temporalmente la IP de tu oficina, y Outlook empieza a pedir la contraseña sin parar.
- **No configures la misma cuenta dos veces** en el mismo equipo. Mantén Outlook actualizado y con antivirus: un equipo infectado puede enviar spam con tu cuenta.
- **Las listas de distribución grandes van en CCO** (copia oculta) y nunca superan el límite de envíos por hora de tu plan.

> **SI OUTLOOK PIDE LA CONTRASEÑA SIN PARAR**
>
> Primero comprueba que la contraseña sea la correcta entrando al Webmail. Si ahí funciona, actualízala en todos los equipos y espera unos minutos. Si persiste, escríbenos indicando la IP pública de tu oficina para revisar el bloqueo.

05 Seguridad y buenas prácticas

Contraseñas y accesos

- Usa una contraseña **única y larga** (12 caracteres o más, con letras, números y símbolos) que no repitas en otros servicios.
- **Una cuenta por persona.** No compartas la contraseña. Si un colaborador deja la empresa, cambia su clave o elimina su cuenta.
- Cambia la contraseña de inmediato si sospechas que alguien más la conoce o si recibes rebotes de correos que no enviaste.

Correos fraudulentos (phishing)

- HWPerú **nunca** te pedirá tu contraseña por correo, WhatsApp ni teléfono.
- Desconfía de avisos urgentes de «buzón lleno» o «cuenta suspendida» que piden iniciar sesión desde un enlace. Escribe tú mismo la dirección del Webmail.
- No abras adjuntos inesperados, aunque parezcan venir de un conocido. Ante la duda, confirma por otro medio.

Envíos y reputación

- **Cada plan tiene un límite de envíos por hora.** Al alcanzarlo, los correos siguientes esperan en cola hasta la hora siguiente.
- **Si fallan demasiados envíos de tu dominio** (direcciones inexistentes, buzones llenos o rechazos), el servidor pausa temporalmente los envíos del dominio para protegerlo. Mantén tus listas de contactos limpias.
- Los adjuntos **ejecutables o de riesgo** se bloquean siempre: `.exe` `.bat` `.cmd` `.com` `.scr` `.pif` `.js` `.vbs` `.lnk` `.reg` `.hta` `.msi` `.cpl`, entre otros. Si necesitas enviar un programa, compártelo con un enlace.
- El servidor analiza el correo entrante con antivirus y antispam. Los mensajes con puntuación de spam muy alta se rechazan y el remitente recibe el motivo. Los dudosos se entregan en la carpeta Spam.

Firma y formato

- Usa una firma ligera: texto con una imagen pequeña (menos de 100 KB). Una firma con imágenes pesadas multiplica el tamaño de cada correo.
- Escribe un asunto claro, sin mayúsculas sostenidas ni exclamaciones: los filtros antispam lo penalizan.

06 Usos no permitidos

El servidor es compartido: el mal uso de una sola cuenta puede hacer que los grandes proveedores (Gmail, Outlook.com, Yahoo) rechacen el correo de todas las empresas alojadas. Por eso **no está permitido**:

- Enviar correo masivo no solicitado (spam), comprar o alquilar bases de datos de correos, o enviar publicidad a personas que no la han pedido.
- Enviar boletines o campañas desde el correo corporativo. Para eso usa una plataforma de email marketing con baja automática de suscriptores.
- Suplantar a otra persona o empresa, falsificar remitentes o enviar correos de phishing o con malware.
- Usar el buzón como almacenamiento de archivos o copia de seguridad, o reenviar todo el correo recibido de forma automática a proveedores externos.

Qué ocurre ante un incumplimiento

SITUACIÓN	MEDIDA
Cuenta comprometida	Se suspenden los envíos de la cuenta, se cambia la contraseña y se te avisa para que la recuperes de forma segura.
Envío masivo o spam	Se detienen los envíos del dominio y se te contacta. La reincidencia puede llevar a la suspensión del servicio.
Correo superior a 25 MB	Se rechaza automáticamente con el aviso del motivo. No tiene otra consecuencia.

¿Necesitas ayuda?

1. **Portal de clientes:** `cliente.hwperu.com` → Soporte → Abrir ticket. Es la vía más rápida y deja constancia de tu caso.
2. **Correo:** `soporte@hwperu.com`, con tu dominio, la cuenta afectada y el rebote recibido.
3. **WhatsApp:** `+51 943 478 792`.

> VIGENCIA
>
> Estas normas forman parte de las condiciones del servicio de correo de HWPerú y pueden actualizarse. La versión vigente está siempre publicada en `cliente.hwperu.com/normas-correo`.