



Estimado cliente.

Como ya les hemos informado anteriormente Microsoft está deshabilitando de forma permanente la autenticación básica mediante POP, IMAP y SMTP, por considerarla obsoleta e insegura.

Es posible que sus usuarios estén experimentando ya problemas para acceder a sus cuentas por este motivo.

De acuerdo con nuestra política de información continua, le ofrecemos esta guía para la resolución de incidencias en usuarios finales.

Cuestiones previas:

Esta guía es válida para los usuarios que tengan una licencia de M365 asignada que permita trabajar con herramientas de escritorio (Licencia Exchange Online Plan1 en adelante) y que tengan configurada su herramienta de correo (Outlook u otras) en su equipo de trabajo, tablet y/o móvil mediante POP, IMAP y/o SMTP.

Si los usuarios tienen una licencia M365 que no permite trabajar con herramientas de escritorio (licencias Kiosko, ahora llamadas "M365 F.."), entonces, antes de seguir esta guía, debe ponerse en contacto con el dpto. comercial de Zertia para indicarles qué licencias debe adquirir:

contacto

Email: pilar.ferras@zertia.es

Teléfono: 910312298

Dudas frecuentes

- **¿Van a perder estos correos y carpetas?**

Los usuarios que tengan la configuración POP en Outlook y NO tengan marcada la opción de dejar una copia del buzón en el servidor habrán descargado sus correos a su equipo. **Esto es independiente de que haya cambio de autenticación moderna o no por lo que un cambio de equipo también afectaría a los correos descargados.** Lo desarrollamos más en el punto de abajo.

Respecto a móviles, si alguno está configurado como POP y se ha descargado los correos al móvil, el problema o aviso habría salido antes. Normalmente la configuración de los móviles es IMAP o como Exchange y si fuera POP se descarga una copia de los correos en el móvil.

- **En caso de que se pierdan al eliminar la cuenta, ¿Cómo pueden mantener esta información?**

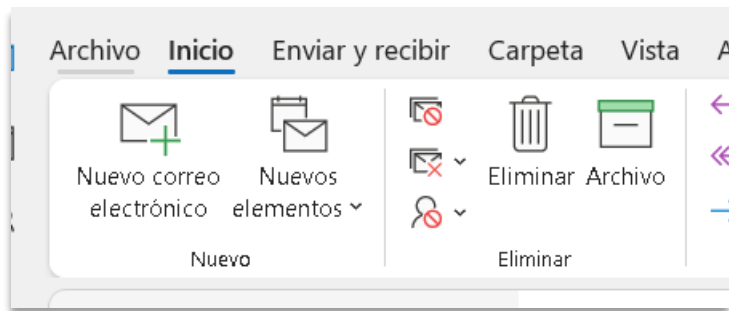
Tendrán que exportar los correos como PST y guardar el archivo PST. Una vez hecho, importarlo o abrirlo en Outlook. Recomendamos solo abrirlo, pero le enviamos todos los pasos. Importar el PST si este tiene un gran tamaño puede tardar bastante tiempo.

Pasos para exportar o abrir archivos PST

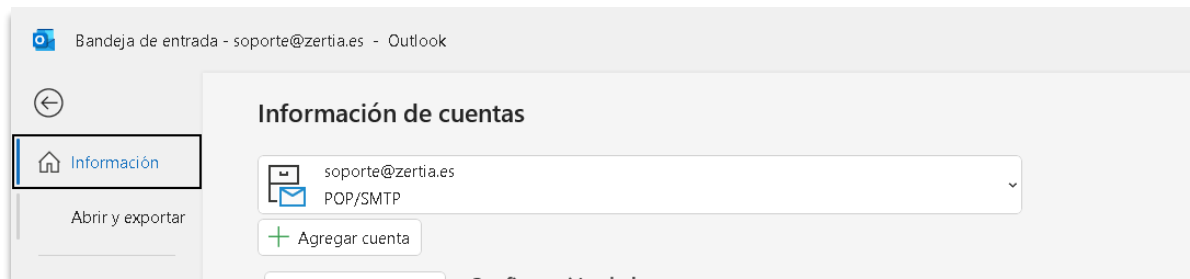
1. CUENTAS POP. EXPORTAR, ABRIR E IMPORTAR PST.

EXPORTAR PST

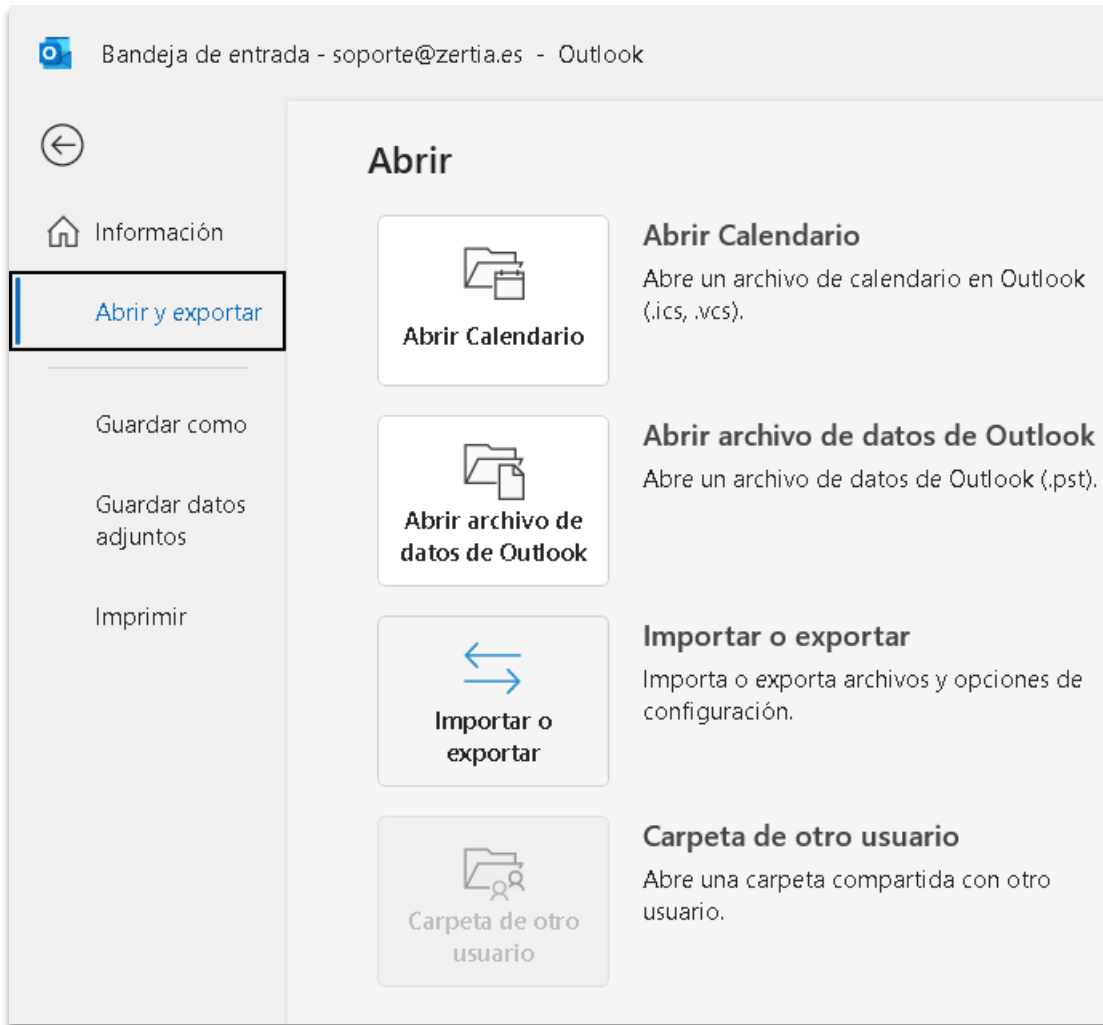
Esquina superior derecha: Archivo



Abrir y exportar

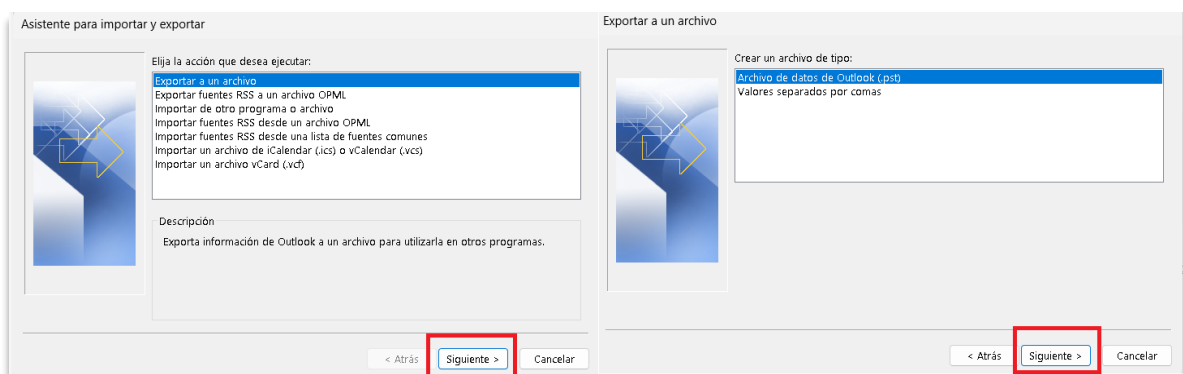


Importar o Exportar



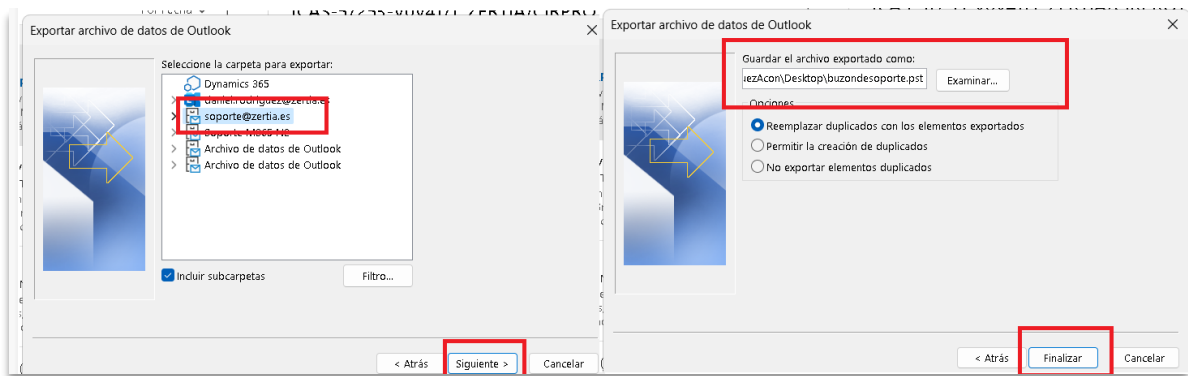
Exportar a un archivo->Siguiente

Archivo de datos de Outlook->Siguiente



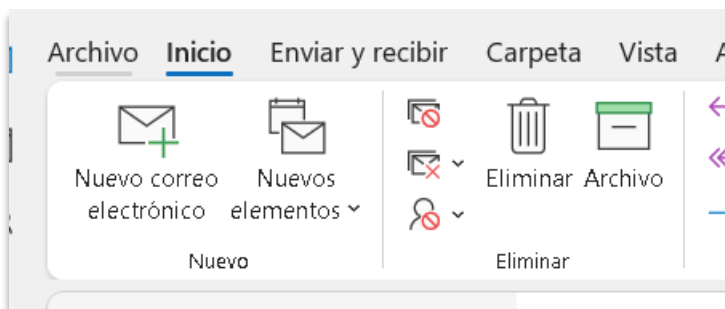
Seleccionamos nuestro buzón (nuestro email) y siguiente.

Elegimos con Examinar donde guardamos el PST que contendrá los correos (podemos poner el nombre que queramos al mismo) y damos a Finalizar

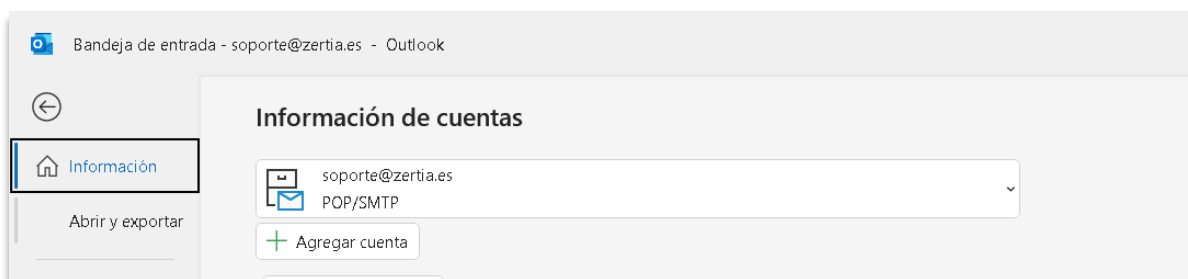


ABRIR PST

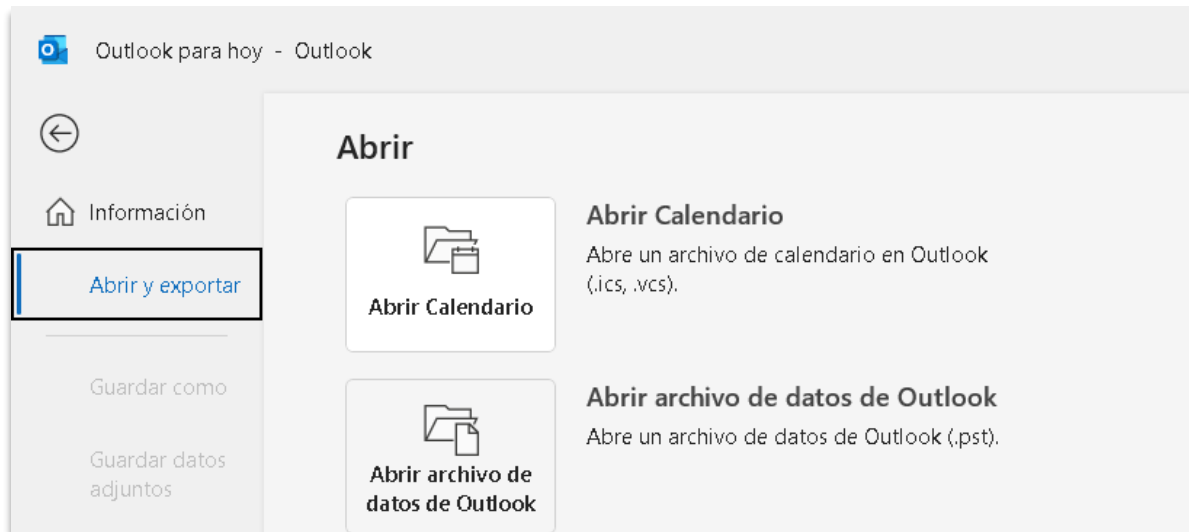
Esquina superior derecha: Archivo



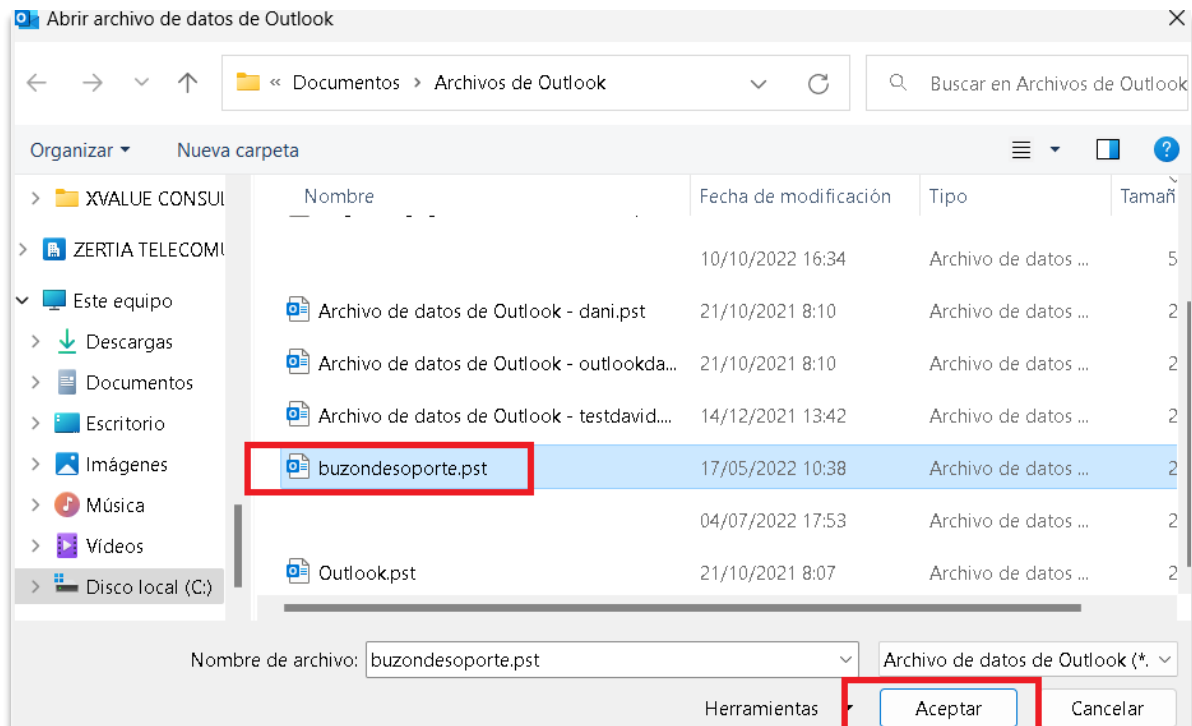
Abrir y exportar



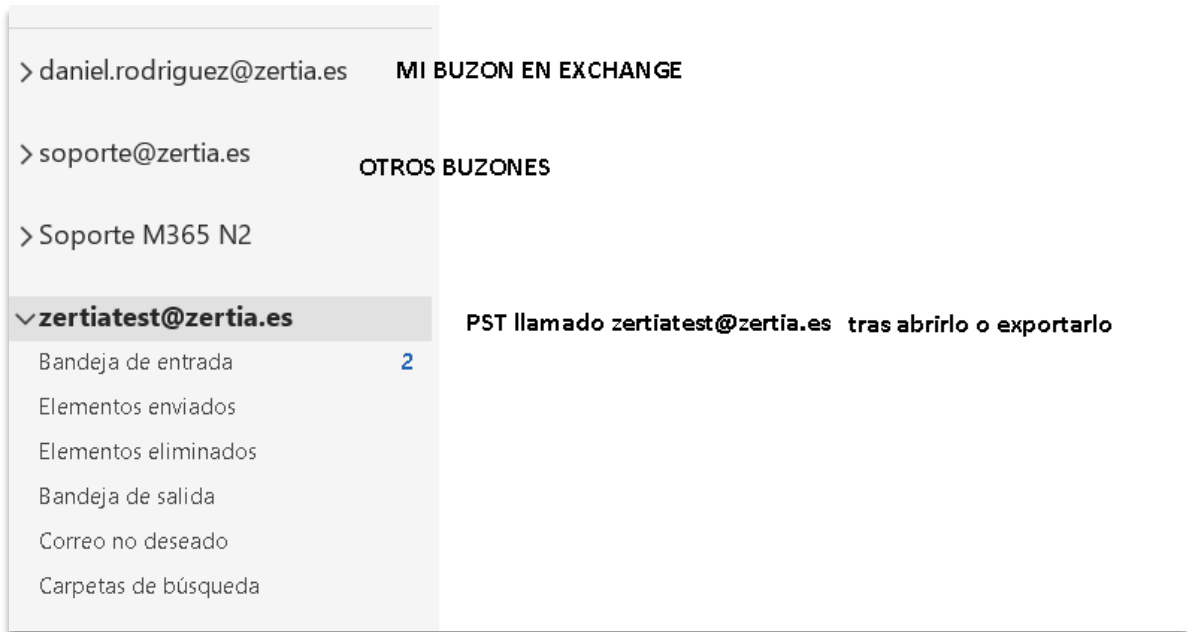
Abrir archivo de datos de Outlook



A continuación, buscamos el PST exportado y lo abrimos con Aceptar. Una vez hecho se añadirá a nuestro Outlook.



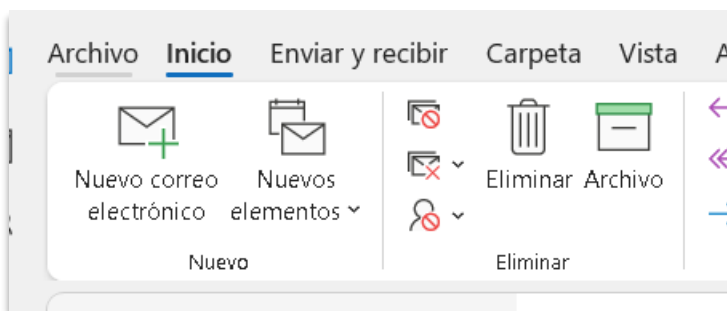
Ejemplo:



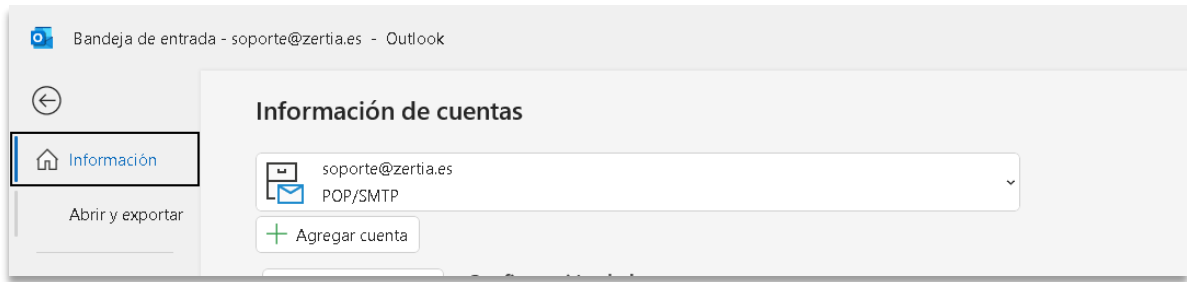
IMPORTAR PST

**Le recomendamos Abrir el PST (paso anterior) y no importarlo.
Si ya lo han abierto, sáltese este paso.**

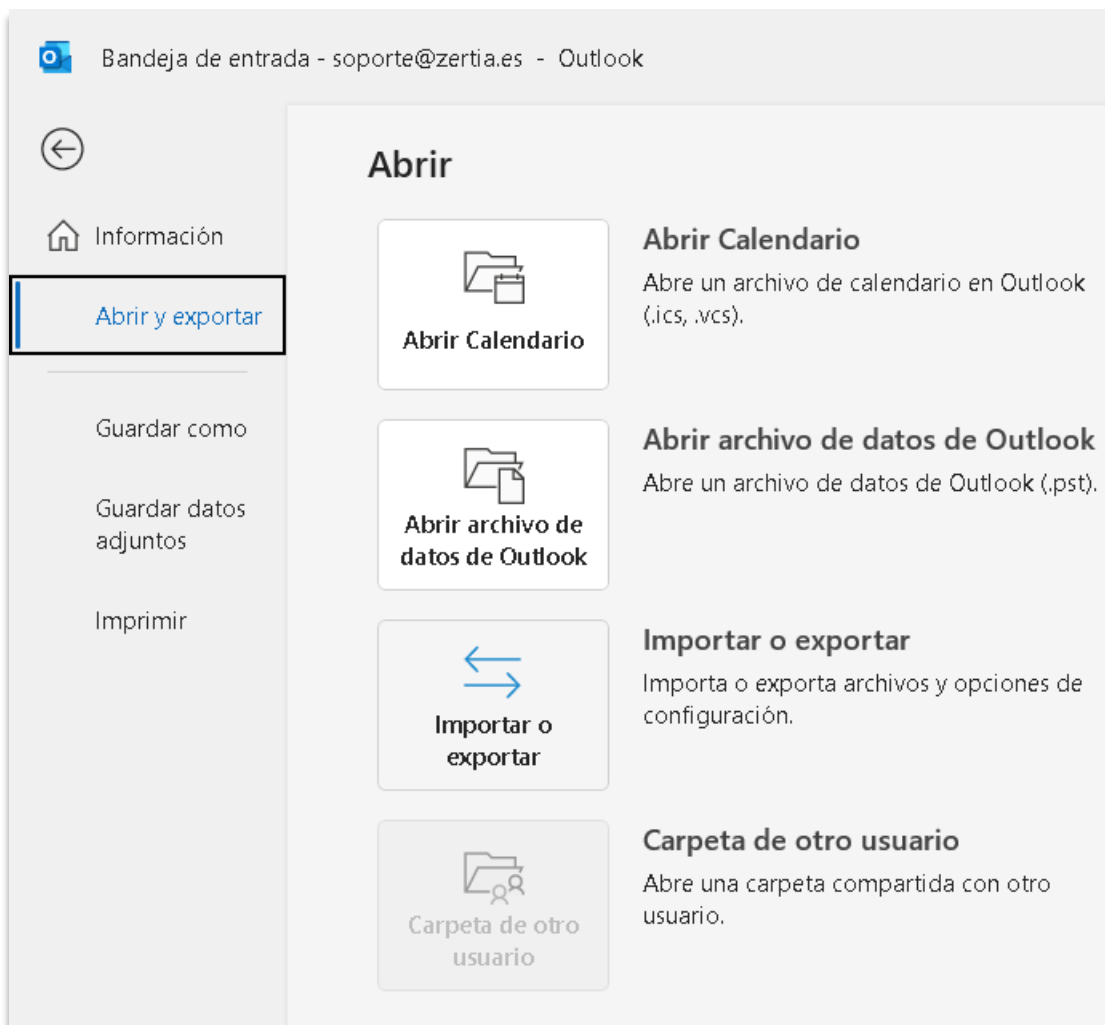
Esquina superior derecha: Archivo



Abrir y exportar

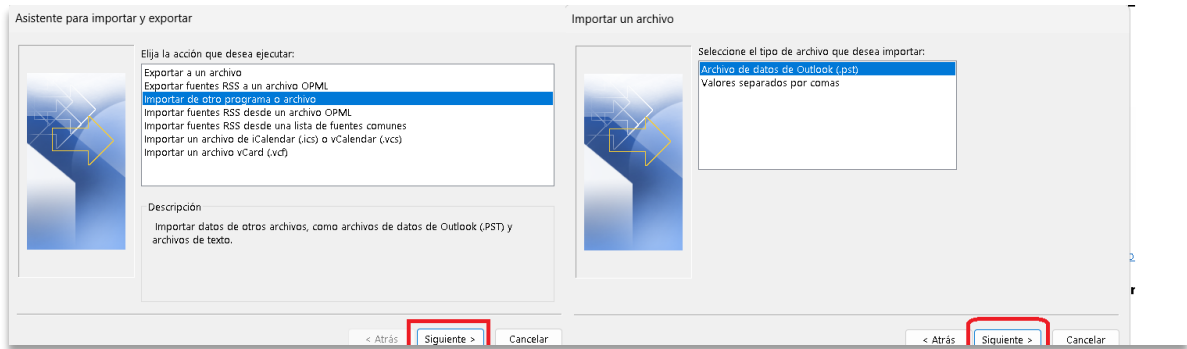


Importar o Exportar

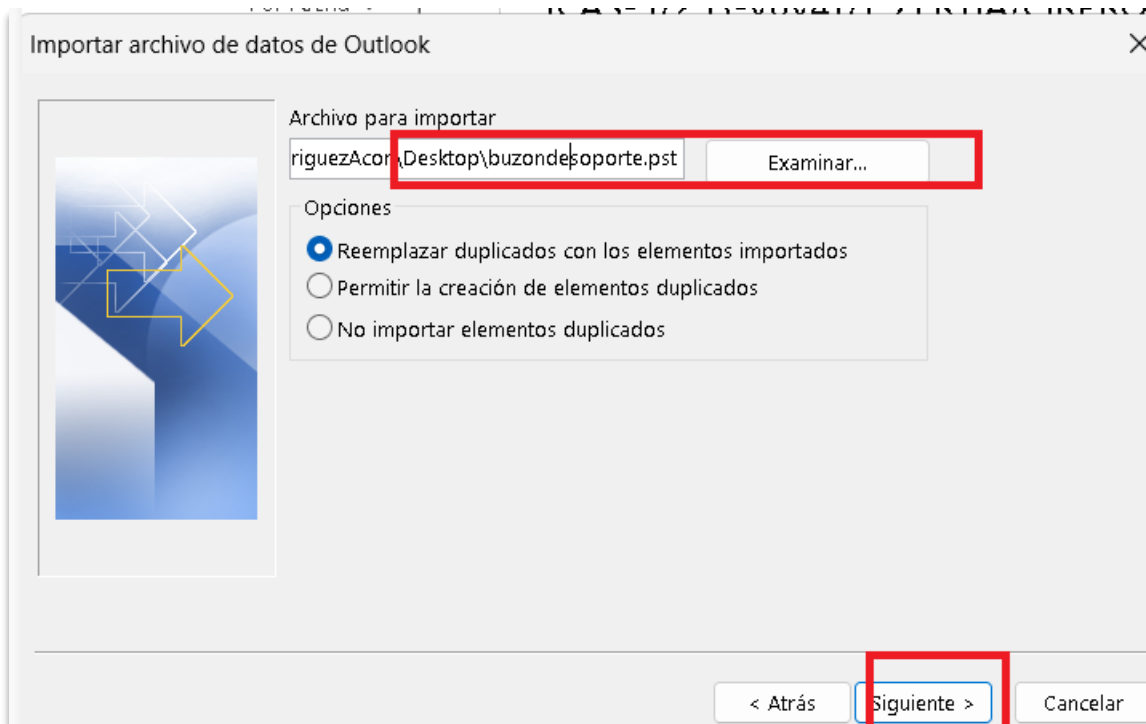


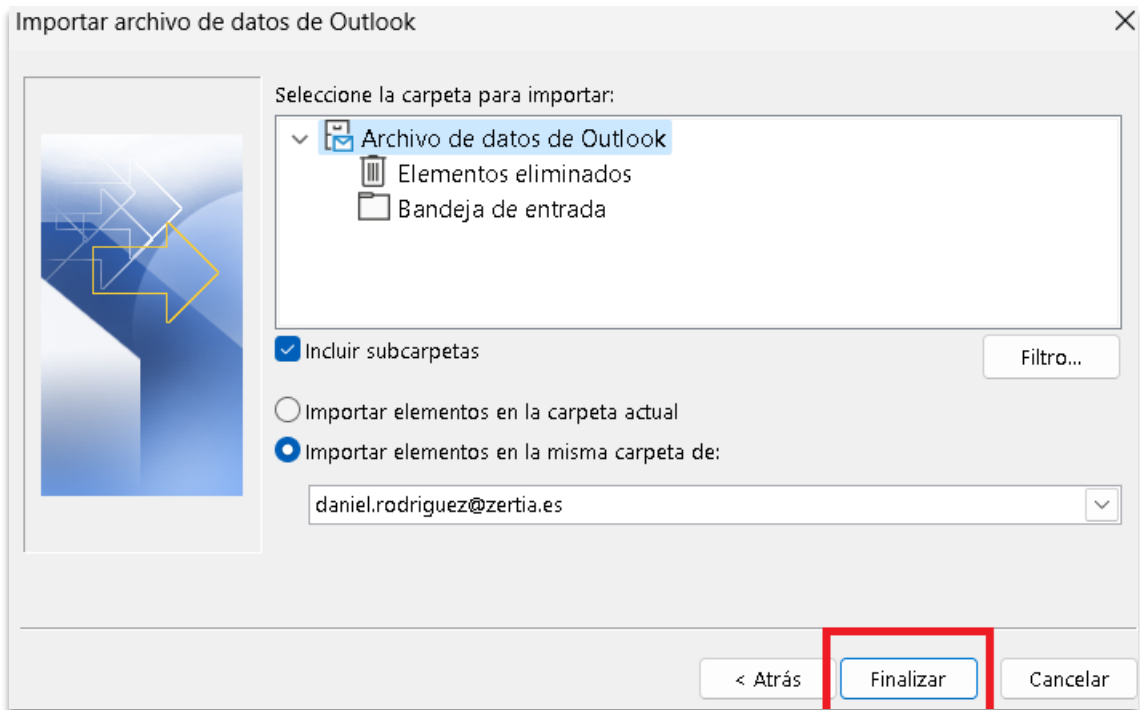
Importar de otro programa o archivo > Siguiente

Archivo de datos de Outlook > Siguiete

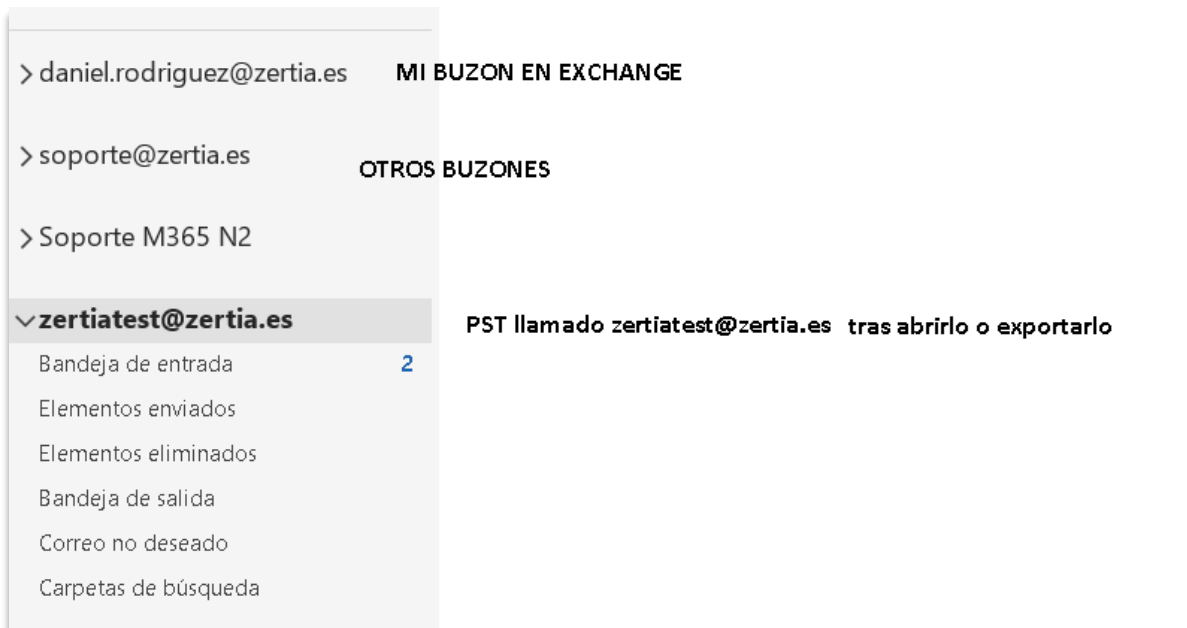


Con examinar encontramos nuestro pst y le damos a siguiente, una vez hecho, finalizar y el PST se añade a nuestro Outlook.





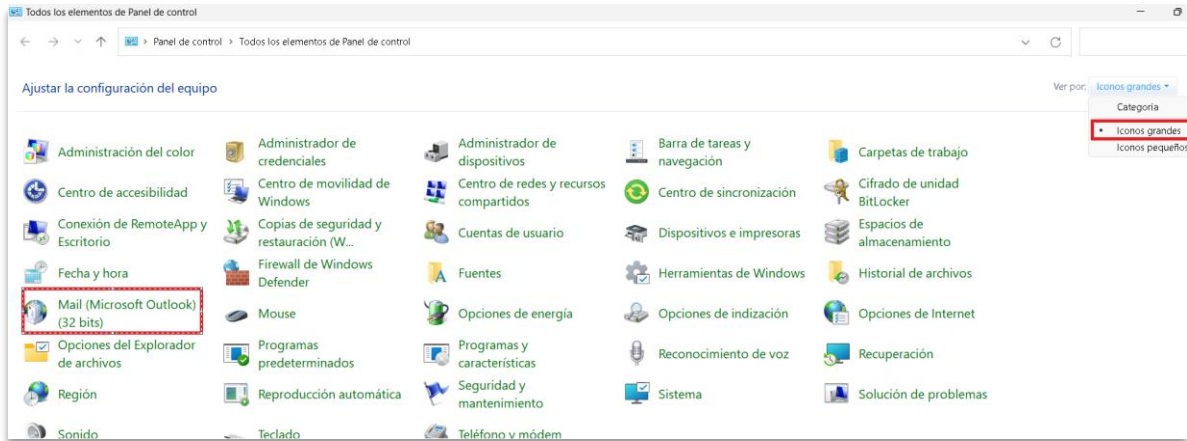
Ejemplo:



2. CONFIGURAR EL CORREO ELECTRÓNICO COMO EXCHANGE PARA AUTENTICACIÓN MODERNA

Los correos que no estén configurados como Exchange, es decir como **POP o IMAP** tienen que ser cambiados a Exchange.

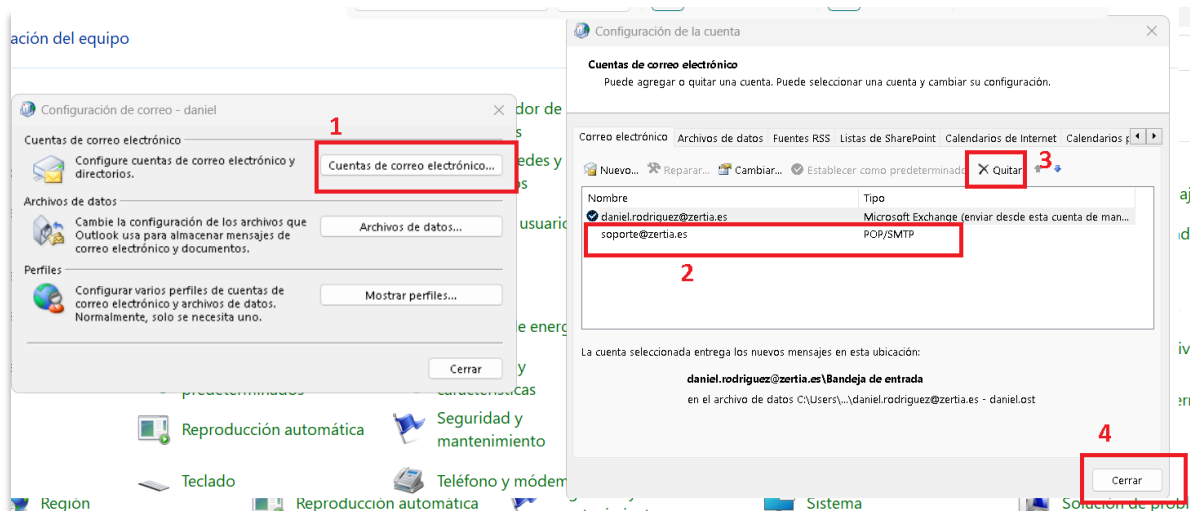
En Panel de Control organizamos los iconos por tamaño grande. Parte superior derecha, Iconos grandes y buscamos Mail/Correo.



Nota: este paso debe hacerse tras haber asegurado una copia del PST si estamos en POP y los correos se han descargado al equipo.

Localizamos la cuenta POP o IMAP y la eliminamos:

Cuentas de correo, localizar la cuenta POP o IMAP y seleccionarla, Quitar y Cerrar.

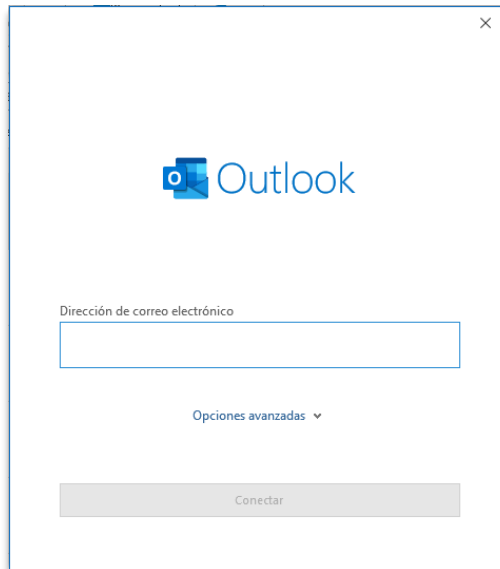


CONFIGURACIÓN OUTLOOK COMO EXCHANGE

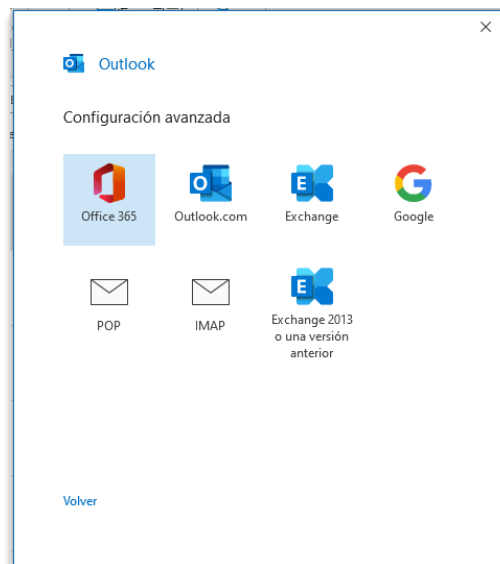
Accedemos al apartado **Archivo** que encontrarás en el menú superior derecho de Outlook. Y, a continuación, pulsar **Agregar cuenta nueva**.

Se abrirá una nueva ventana para comenzar a configurar la cuenta.

Introduce la dirección de correo y pulsa **Conectar**.



Selecciona **Office 365**:



Introduce la contraseña y pulsa **Iniciar sesión**, y tras unos momentos la cuenta de correo se habrá configurado.

<https://support.microsoft.com/es-es/office/exchange-account-basic-settings-dd0bb323-e21f-4432-9136-76ff42ec178a>

3. CONFIGURAR EL CORREO ELECTRÓNICO Y LAS APLICACIONES DE OFFICE EN UN DISPOSITIVO MÓVIL

Si en un dispositivo móvil tienen problemas por favor procedan a eliminar su cuenta de correo y volver a configurarla como Office 365. Esta forma de configuración es más rápida que la anterior con IMAP.

<https://support.microsoft.com/es-es/office/configurar-el-correo-electr%C3%B3nico-y-las-aplicaciones-de-office-en-un-dispositivo-m%C3%B3vil-7dabb6cb-0046-40b6-81fe-767e0b1f014f>

Android:

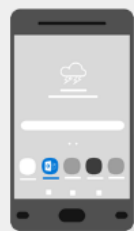
Configurar las aplicaciones de Office y el correo electrónico en Android

Excel para Microsoft 365, Word para Microsoft 365, Outlook para Microsoft 365, [Más...](#)

Elija su plan de Office 365 de la lista siguiente.

Office 365 mundial

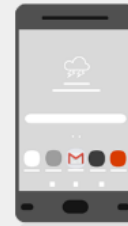
Para obtener instrucciones detalladas, elija las aplicaciones que quiera configurar en Android.



Outlook
para
Android



Office
en
Android



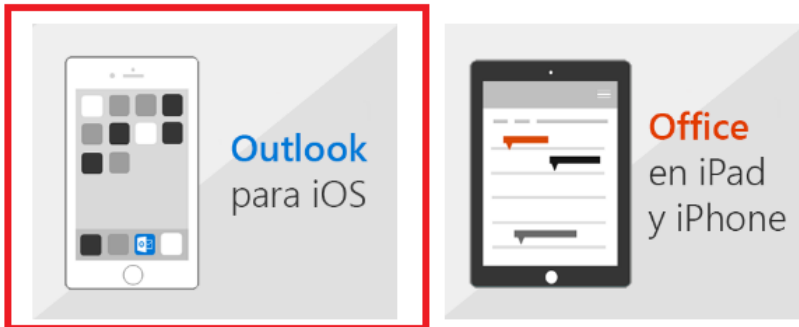
Aplicacione
de correo
electrónico
integradas
de Android

Configurar la aplicación de Office y Outlook en dispositivos iOS

Excel para Microsoft 365, Word para Microsoft 365, Outlook para Microsoft 365, [Más...](#)

Office 365

Para obtener instrucciones detalladas, elija las aplicaciones que quiera configurar en iOS



Reciba un cordial saludo.

Departamento de Comunicación de Zertia.