Manual del nou webmail del Col·legi de Metges de Barcelona

Guia per a les persones usuàries i per al servei d'atenció a l'usuari

https://webmail.comb.cat

23 d’octubre de 2026 · Versió 1.6

Índex

Part 1. Guia per a les persones usuàries

1. Què canvia i què no
2. Com entrar al webmail
3. Primer accés i recuperació de contrasenya
4. Conèixer la pantalla
5. Llegir el correu
6. Escriure un missatge
7. Cercar missatges
8. Organitzar el correu
9. Correu brossa
10. Contactes
11. Configuració
12. El webmail al mòbil
13. Seguretat
14. Preguntes freqüents

Part 2. Guia per al servei d'atenció a l'usuari

15. Resum del canvi per al servei d'atenció
16. Problemes freqüents i solució
17. Què cal demanar abans d'escalar
18. Quan escalar a Sistemes

Part 1. Guia per a les persones usuàries

Aquesta part és per a tots els metges col·legiats que facin servir el correu del Col·legi. No cal tenir coneixements tècnics. Cada pas indica què has de prémer i què veuràs a la pantalla.

Resum en sis passos

1. Obre el navegador i escriu **https://webmail.comb.cat**.
2. Escriu el teu número de col·legiat (o l'adreça de correu completa) i la contrasenya del correu.
3. Prem “**Inicia la sessió”** i ves a la safata d’entrada.
4. Per **llegir un missatge**, fes clic al missatge de la llista que vols llegir.
5. Per escriure'n un de nou, prem a “**Escriu un missatge**”.
6. Per canviar la contrasenya, la signatura o la redirecció del correu, ho pots fer entrant a “**Configuració**”.
7. Quan acabis, prem **Tanca sessió**.

1. Què canvia i què no

Amb el nou webmail, el correu del Col·legi s'obre amb un webmail nou, a l'adreça **https://webmail.comb.cat**. El correu continua sent el mateix: el que canvia és la pantalla que fas servir per llegir i escriure.

El webmail antic deixa de funcionar.

Què NO canvia	Què canvia
La teva adreça de correu.	L'adreça web per entrar: **https://webmail.comb.cat**.
La contrasenya. És la mateixa que fas servir al programa de correu i al mòbil.	L'aspecte de la pantalla i la posició dels botons.
Els missatges i les carpetes: són els mateixos que ja tenies.	Pots canviar tu mateix la contrasenya des del webmail (**Configuració > Contrasenya**).
Els contactes, les signatures, el nom del remitent i l'adreça «Respon a»: s'han traspassat.	Pots configurar tu mateix la redirecció del correu (**Configuració > Redirecció**).
Les redireccions i les respostes automàtiques que ja tenies configurades continuen funcionant.	Pots marcar un missatge com a correu brossa perquè el sistema aprengui.
	Si oblides la contrasenya, la pots recuperar amb el correu alternatiu que ja tens verificat (capítol 3).

Nota. Carpeta "Enviats antics". Si abans tenies una carpeta anomenada «Sent Messages», hi conserves els missatges enviats antics. Els missatges que enviïs a partir d'ara es guarden a la carpeta **Enviats**.

Atenció.

Límits. Cada missatge pot portar fins a 25 MB d'adjunts.

Si deixes el webmail obert sense fer res durant 30 minuts, la sessió es tanca sola per seguretat i hi hauràs de tornar a entrar.

2. Com entrar al webmail

Iniciar la sessió

1. Obre el navegador (Edge, Chrome, Firefox o Safari, en una versió recent).
2. A la barra d'adreces escriu **https://webmail.comb.cat** i prem Retorn. Escriu sempre l'adreça sencera i comprova que comença per https.
3. A **Nom d'usuari** escriu el teu número de col·legiat, sense @comb.cat. També pots escriure l'adreça de correu completa.
4. A **Contrasenya** escriu la contrasenya del teu correu. Els caràcters apareixen com a punts.
5. Prem **Inicia la sessió**.



Figura 1. Pantalla d'inici de sessió. Els requadres vermells marquen el nom d'usuari, la contrasenya i el botó per entrar.

> **Nota.** *Per veure les captures d'aquest manual s'han fet servir dades d'exemple. Les captures mostren el compte de demostració demo01@comb.cat i contactes ficticis. No utilitzis aquest compte per a gestions reals.*

Si la contrasenya no és correcta

Si escrius malament l'usuari o la contrasenya, apareix el missatge "**L'accés ha fallat",** a la part inferior dreta de la pantalla. Torna a provar-ho amb calma: comprova que no tens activades les majúscules / números i que escrius la contrasenya del correu.



Figura 2. Missatge d'error quan l'usuari o la contrasenya no són correctes.

Atenció. Si falles molts cops seguits (10 intents en 10 minuts), el sistema bloqueja temporalment l'accés des de la teva connexió. El primer bloqueig dura una hora; si es repeteix, pot durar més, fins a 24 hores. No cal que facis cap altra cosa: espera o truca al servei d'atenció a l'usuari.

Tancar la sessió

Quan acabis, sobretot si fas servir un ordinador compartit, és important que tanquis la sessió. Per tancar-la, prem el botó de baix de tot de la columna blava de l'esquerra.

1. Prem **Tanca sessió** (a baix de la barra blava de l'esquerra).
2. Veuràs la pantalla d'entrada amb el missatge «Heu finalitzat correctament la sessió. A reveure!».

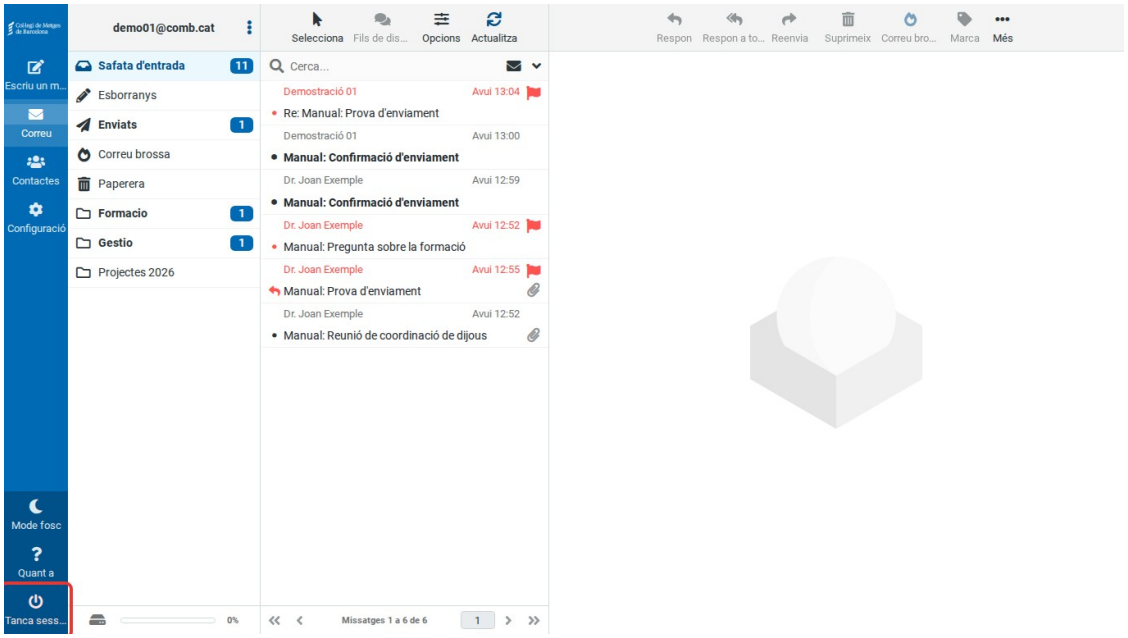


Figura 3. El botó «Tanca sessió» és a la part inferior de la barra blava de l'esquerra.



Figura 4. Pantalla que apareix després de tancar la sessió.

3. Primer accés i recuperació de contrasenya

Correu alternatiu i accés al webmail

En entrar al webmail, s'accedeix directament a la bústia. Actualment no es mostra cap pas per registrar un correu alternatiu, ni es pot donar d'alta o consultar des de Configuració. Si ja tenies una adreça alternativa verificada, la pots fer servir per recuperar la contrasenya. Aquesta adreça no rep còpies dels teus missatges ni modifica la redirecció.

> **Atenció.** Una adreça alternativa que ja ha estat verificada no es pot canviar des del webmail. Si necessites canviar-la, contacta amb el servei d'atenció a l'usuari.

He oblidat la contrasenya

Si no recordes la contrasenya, pots demanar un enllaç per triar-ne una de nova. Només funciona amb el correu alternatiu que ja tens registrat i verificat. Si no en tens cap o ja no hi pots accedir, contacta amb el servei d'atenció a l'usuari.

1. A la pantalla d'inici de sessió, prem **He oblidat la contrasenya**.
2. S'obre la pàgina de recuperació, a l'adreça **https://recupera.comb.cat**.
3. Escriu l'adreça de correu alternatiu que tens registrada i verificada. Ha de ser una adreça de fora del Col·legi. No hi posis el número de col·legiat, l'adreça @comb.cat ni cap contrasenya.
4. Prem **Envia'm l'enllaç**.
5. Obre el teu correu alternatiu i busca el missatge «Canvia la contrasenya del teu correu». Si no el veus, revisa també la carpeta de correu brossa.
6. Obre l'enllaç del missatge només si acabes de sol·licitar la recuperació i comprova que la pàgina és https://recupera.comb.cat. L'enllaç dura 1 hora i només es pot fer servir una vegada.



Figura 5. L'enllaç «He oblidat la contrasenya» és a sota del botó per entrar.

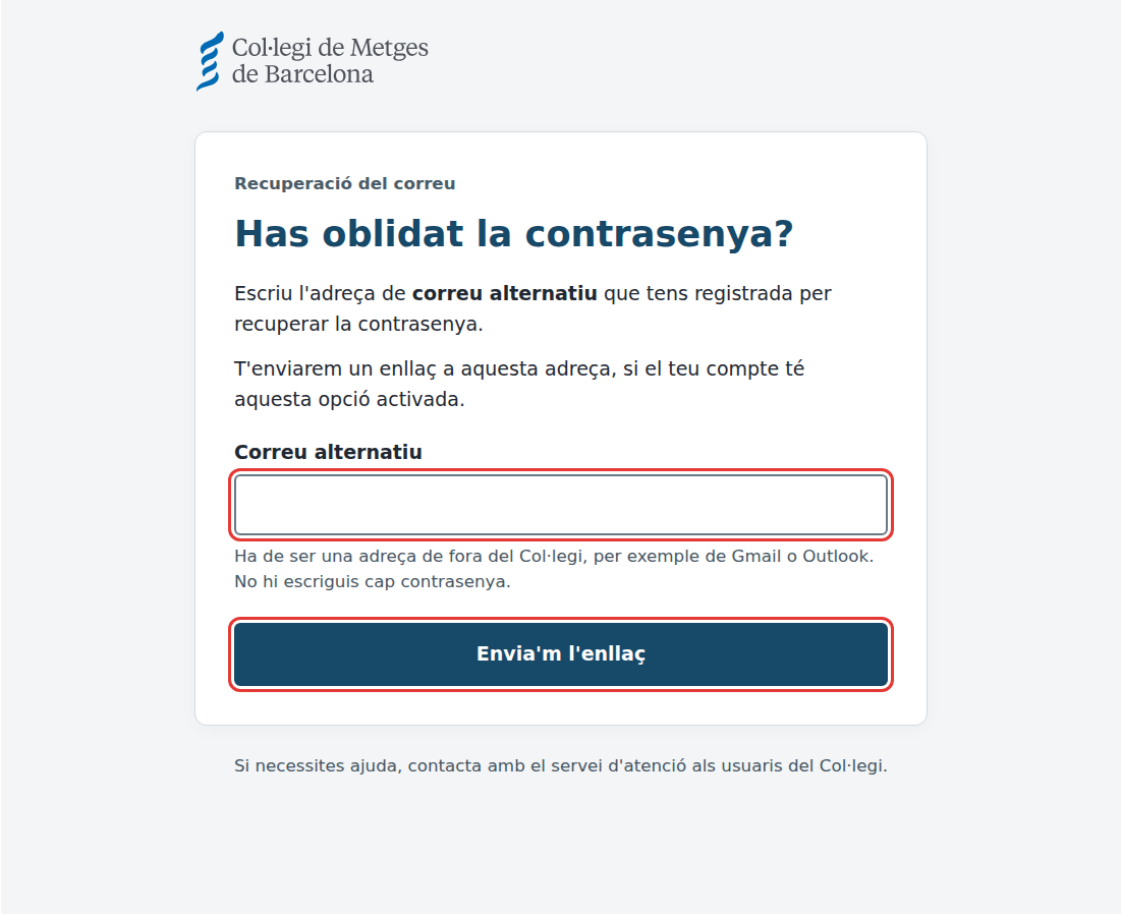


Figura 6. Formulari actual de recuperació: cal escriure el correu alternatiu, no el número de col·legiat.

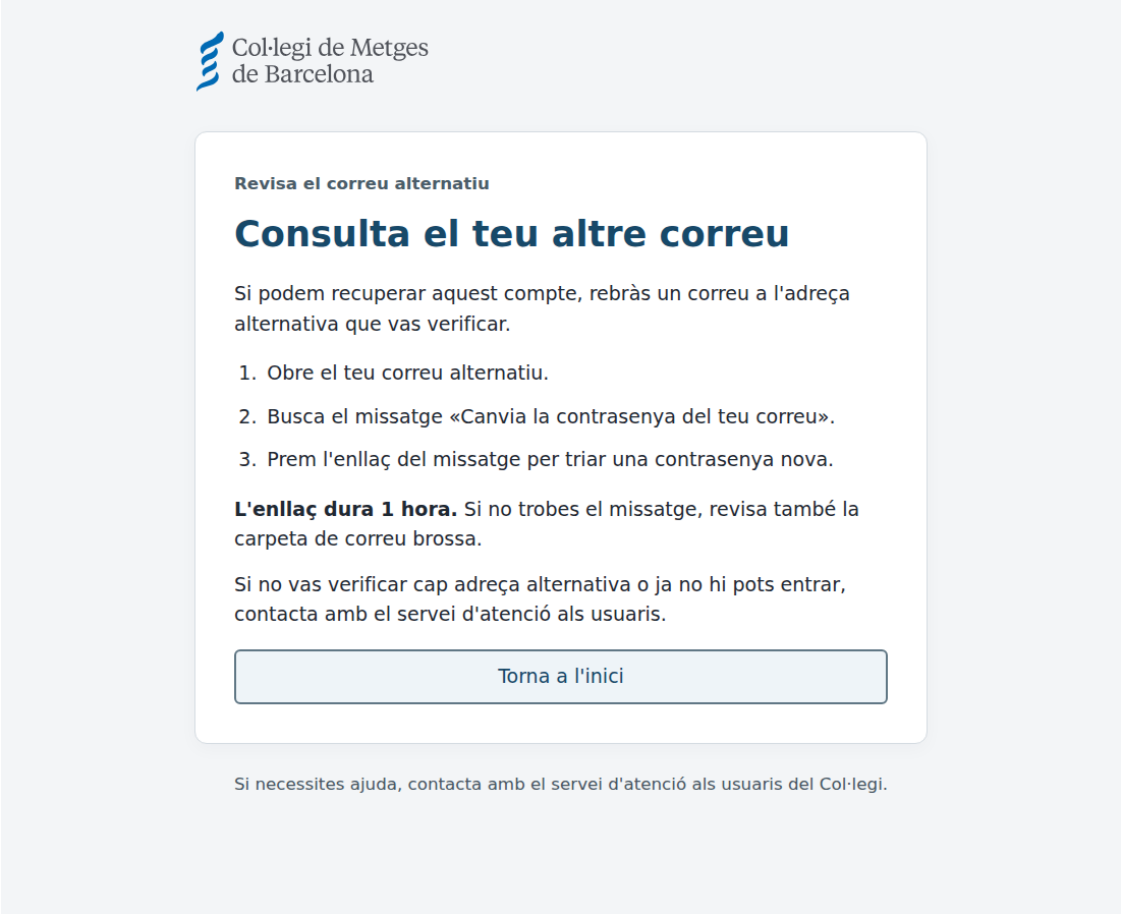


Figura 7. Resposta després de demanar l'enllaç. Per seguretat, aquest missatge no confirma si l'adreça està registrada ni si s'ha enviat cap correu.

1. A la pantalla que s'obre des de l'enllaç, llegeix l'avís sobre els altres aparells i escriu la nova clau al camp Contrasenya nova. Canviar-la no esborra els correus que ja tens.
2. Escriu-la una altra vegada a Torna a escriure la contrasenya nova. Ha de tenir entre 10 i 64 caràcters, almenys un número i un signe. No hi posis accents. El botó Mostra les contrasenyes et permet revisar-les: fes-lo servir només si ningú no pot veure la pantalla.
3. Prem Desa la contrasenya nova i espera que aparegui la confirmació «Ja has canviat la contrasenya».
4. Prem Entra al correu i accedeix-hi amb la nova contrasenya. Actualitza-la també al programa de correu, al mòbil, a la tauleta i als altres ordinadors. Si algun aparell conserva l'antiga, pot deixar d'enviar o rebre correus. L'enllaç de recuperació no es pot reutilitzar.



Figura 8. Pantalla per triar la contrasenya nova: avís sobre els dispositius, requisits, confirmació i botó per desar-la.

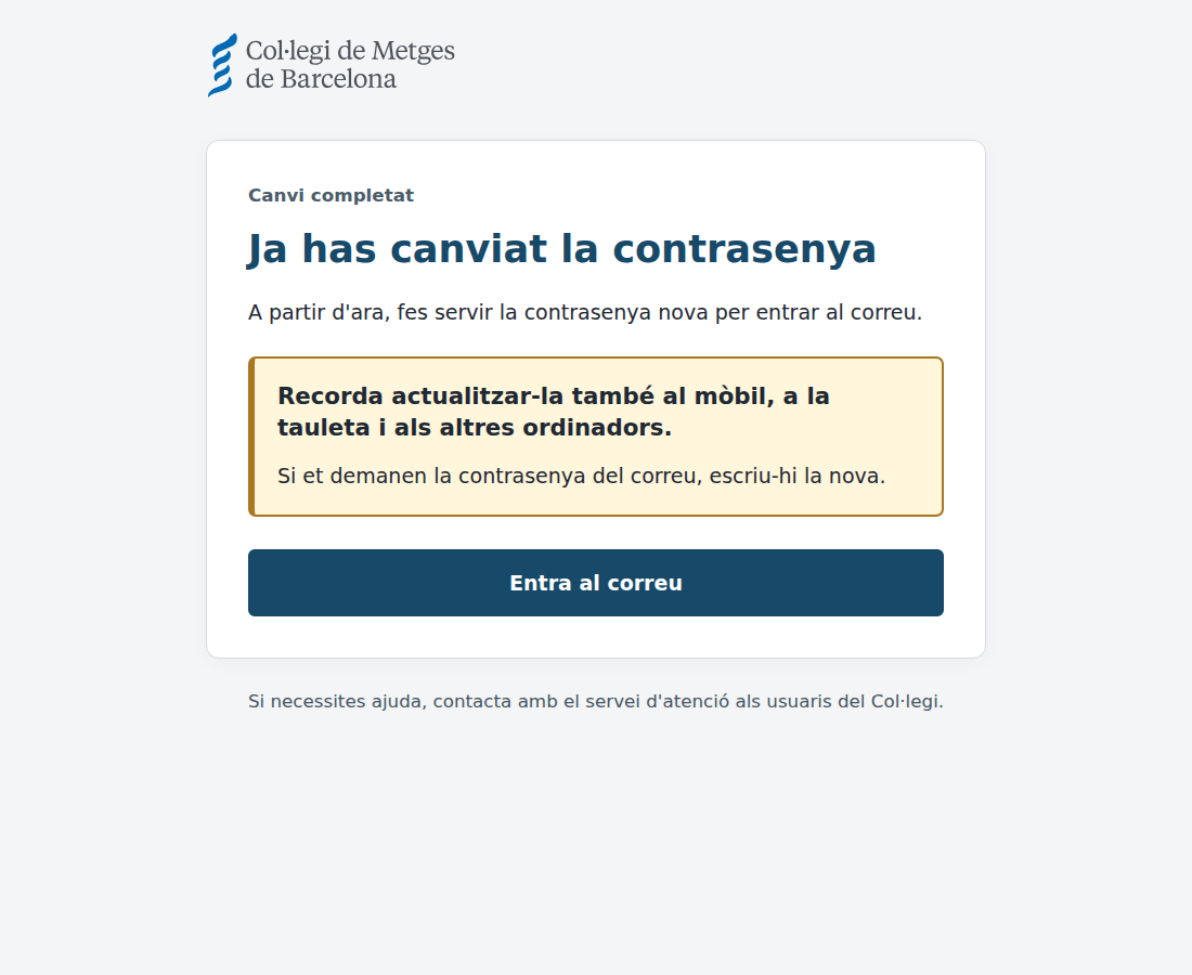


Figura 9. Exemple de la pantalla de confirmació del canvi i del recordatori d'actualitzar la contrasenya als altres aparells.

Nota. Si l'enllaç ha caducat o ja l'has fet servir, veuràs el missatge «Aquest enllaç ja no és vàlid». Prem **Demana un enllaç nou** i repeteix el procés.

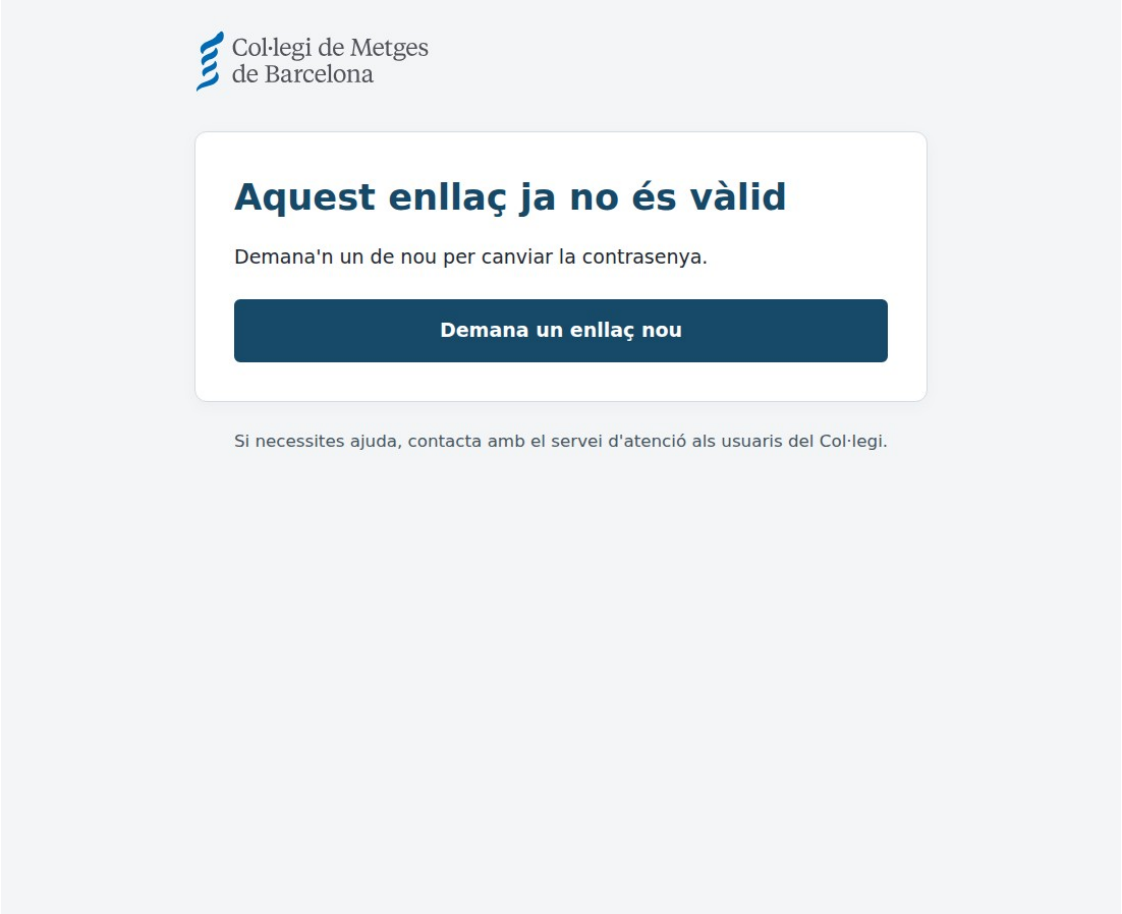


Figura 10. Missatge quan l'enllaç de recuperació ja no és vàlid.

Atenció. Si no vas registrar cap correu alternatiu, o ja no hi pots entrar, no podràs recuperar la contrasenya tu mateix. En aquest cas, contacta amb el servei d'atenció a l'usuari.

4. Conèixer la pantalla

La pantalla del correu té quatre zones. Les captures d'aquest manual les numeren així:

- **1. Carpetes.** Situades al marge esquerre: Safata d'entrada, Esborranys, Enviats, Correu brossa i Paperera. El número blau indica quants missatges tens per llegir.
- **2. Llista de missatges.** Al mig. Els missatges per llegir es veuen en negreta. El clip indica que porten un adjunt.
- **3. Barra d'eines.** A dalt a la dreta: respondre, reenviar, suprimir, marcar i més opcions.
- **4. Vista prèvia.** A la dreta: mostra el missatge que has seleccionat.

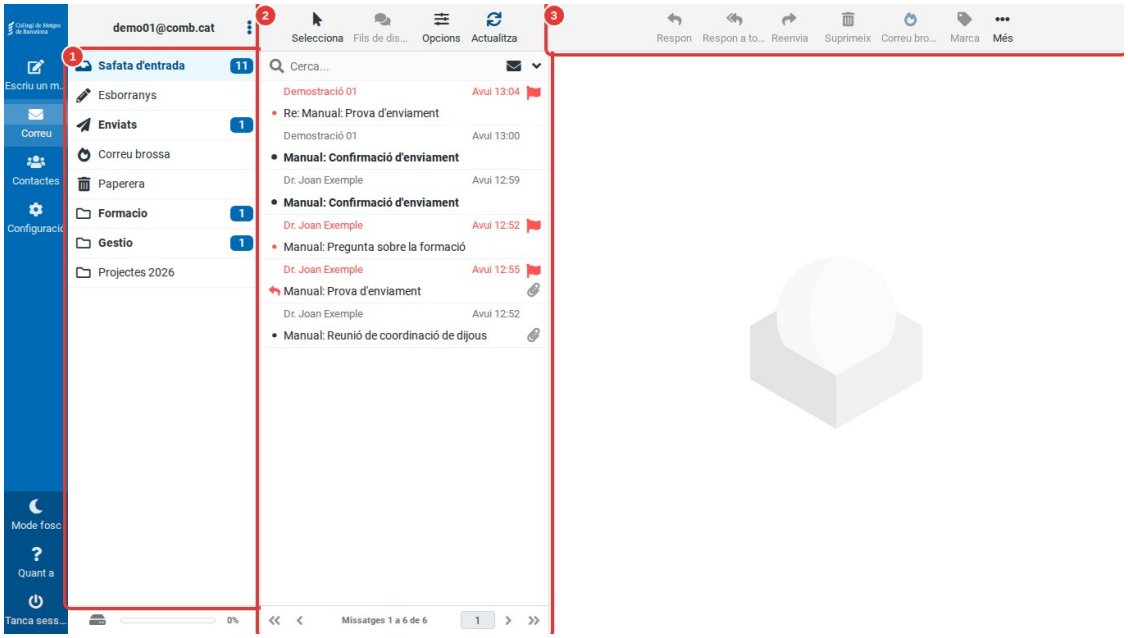


Figura 11. La safata d'entrada: 1 carpetes, 2 llista de missatges, 3 barra d'eines.

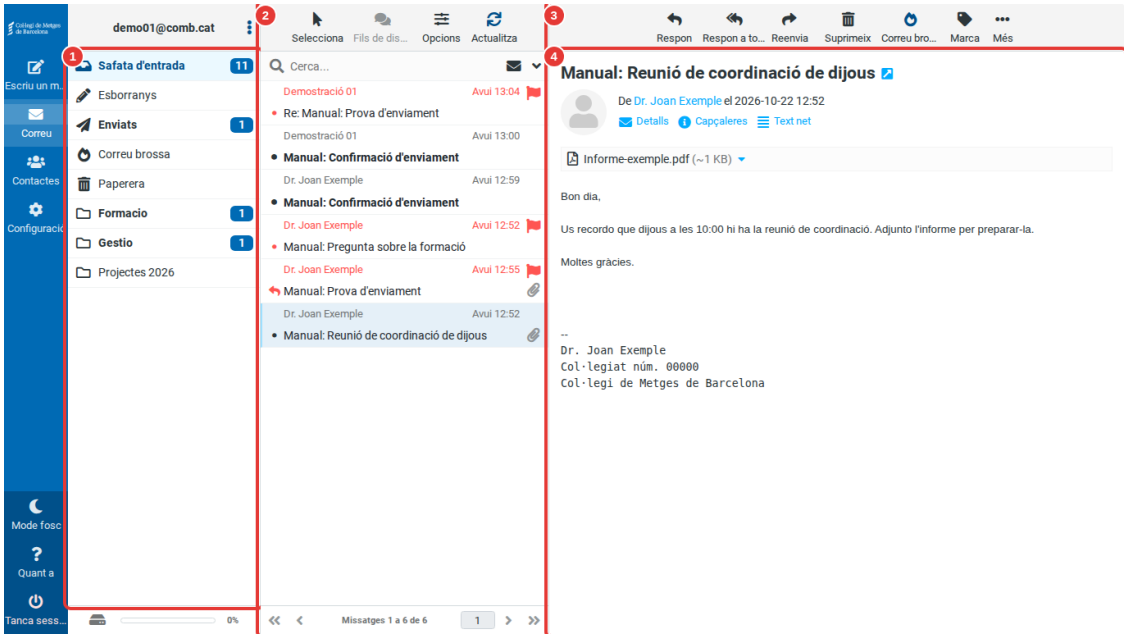


Figura 12. Quan selecciones un missatge, el contingut es mostra a la vista prèvia (4).

A la barra blava de l'esquerra hi ha els accessos principals: **Escriu un missatge**, **Correu**, **Contactes** i **Configuració**. A sota, **Mode fosc** (per canviar els colors de la pantalla), **Quant a** i **Tanca sessió**.

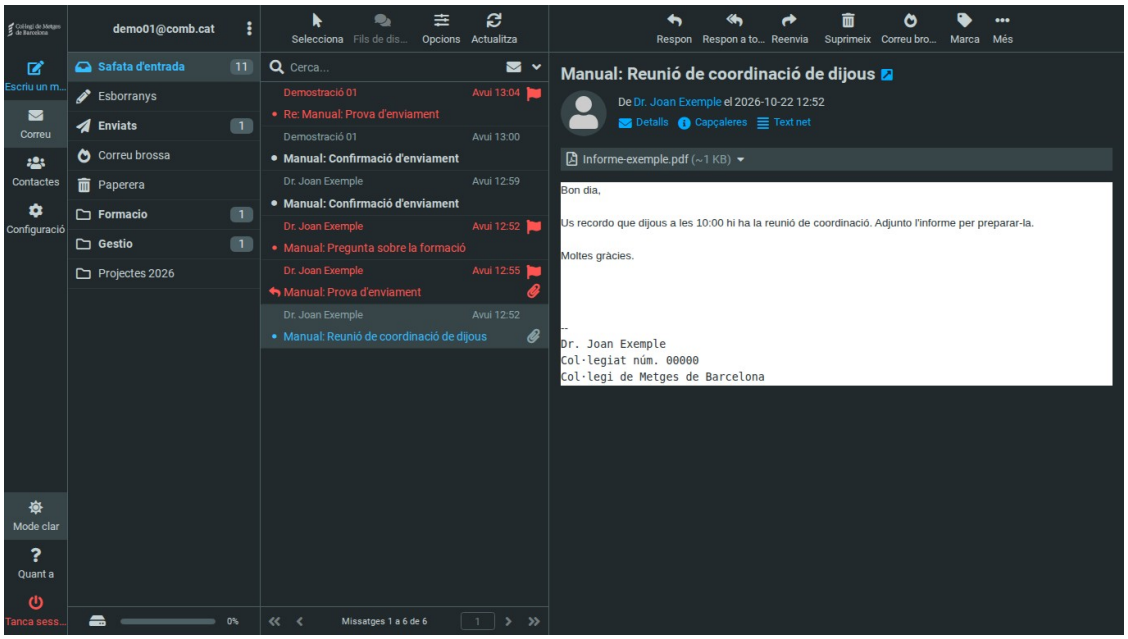


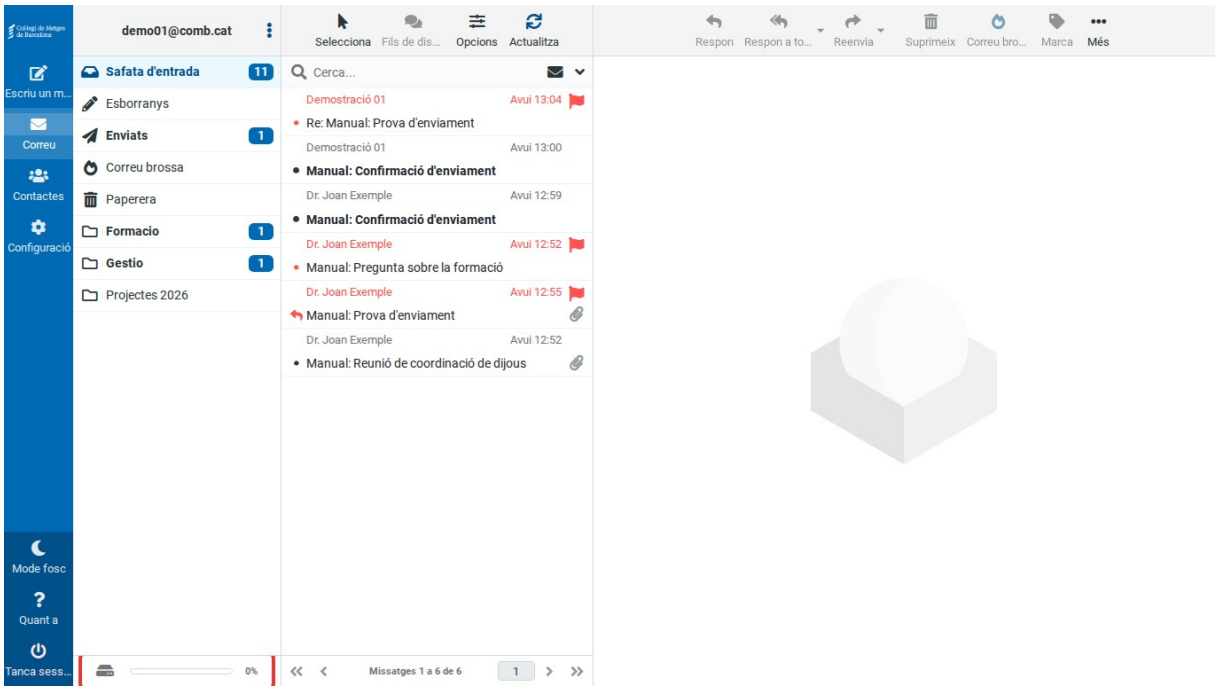
Figura 13. El mode fosc canvia els colors de la pantalla. Es torna al mode normal prement el mateix botó.

Consultar l'espai de la bústia

A Correu, mira a baix de la columna de carpetes, a l'esquerra. L'indicador mostra el percentatge d'espai ocupat de la bústia.

La capacitat de referència de la bústia és de 75 MB. Posa el punter del ratolí damunt del percentatge per veure l'espai ocupat i el límit assignat al teu compte.

El percentatge s'arrodoneix: un 0% també pot correspondre a una bústia amb alguns missatges. Es compten totes les carpetes pròpies, incloses Enviats, Esborranys, Paperera, Correu brossa i les carpetes amagades.



Indicador del percentatge d'ocupació, a baix de la columna de carpetes.

Per alliberar espai, desa els adjunts que necessitis conservar i elimina els missatges que ja no calguin. Moure'ls a la Paperera no allibera espai: cal buidar-la, revisant abans el que hi ha perquè l'esborrament és definitiu. Revisa també Correu brossa.

La lectura es renova com a màxim cada minut. Si acabes d'alliberar espai, espera un minut i prem Actualitza. Si la bústia continua plena, contacta amb el servei d'atenció a l'usuari.

5. Llegir el correu

Obrir un missatge

1. Prem **Correu** a la barra blava i, si cal, tria una carpeta (per exemple, **Safata d'entrada**).
2. Fes clic al missatge que vulguis llegir. Es mostra a la vista prèvia, a la dreta.
3. Els missatges nous surten en negreta. Quan els obres, deixen de ser negreta (queden marcats com a llegits).

> **Nota.** Si prefereixes veure el missatge a pantalla completa, fes-hi doble clic. Per tornar a la llista, usa el botó de tornar o prem la carpeta.

Adjunts: obrir i descarregar

Els adjunts apareixen sota el títol del missatge, amb el nom del fitxer i la mida.

1. Fes clic a la fletxa petita que hi ha al costat del nom de l'adjunt.
2. Tria **Descarrega** per desar el fitxer a l'ordinador. L'opció **Obre** el mostra al navegador quan és possible (no sempre ho és, per exemple en alguns tipus de fitxer).

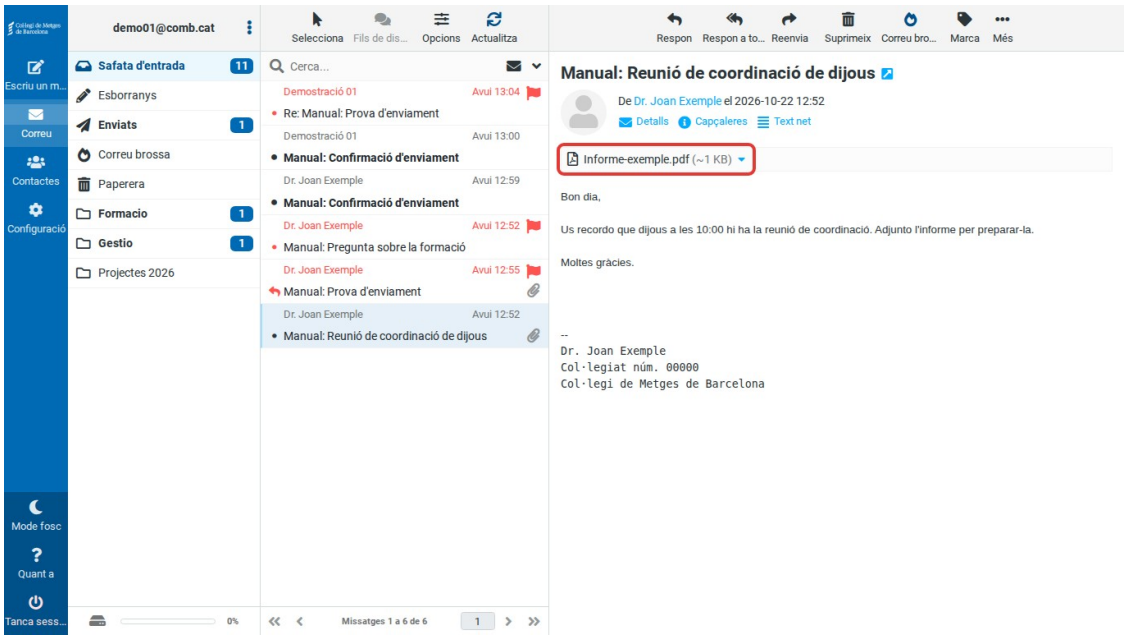


Figura 14. Un missatge amb un adjunt (requadre vermell): nom, mida i fletxa d'opcions.

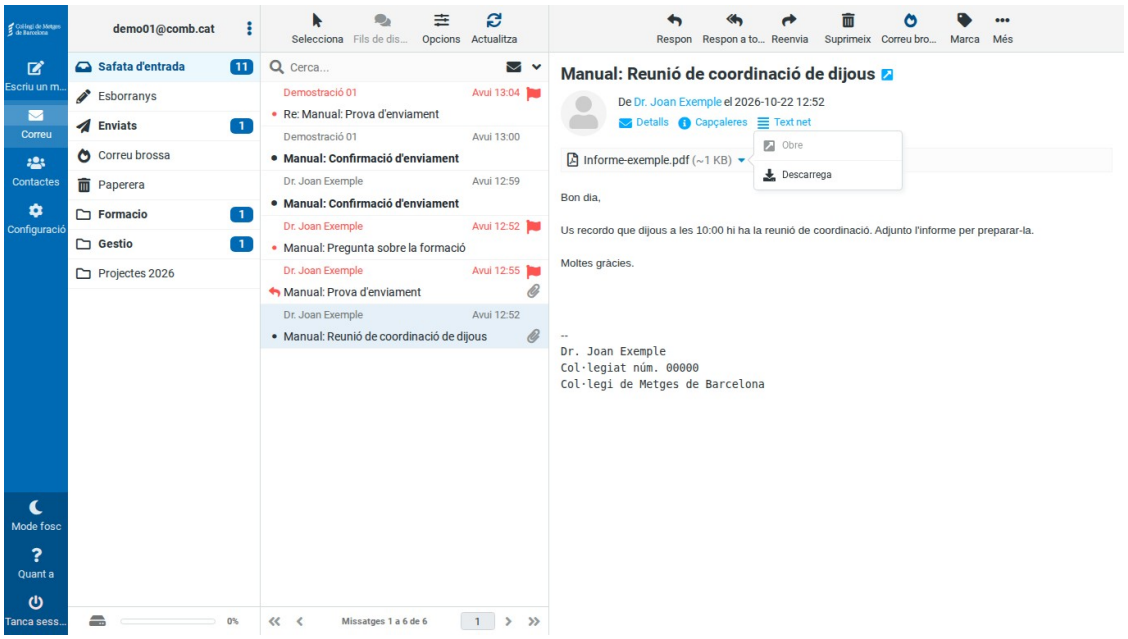


Figura 15. Menú de l'adjunt: Obre i Descarrega.

Les imatges adjuntes es poden veure sota el missatge, amb els enllaços **Mostra** i **Descarrega**.

Respondre, respondre a tots i reenviar

- **Respon:** escriu una resposta només a qui t'ha enviat el missatge.
- **Respon a tots:** respon a qui t'ha escrit i a totes les persones que hi eren en còpia. Comprova bé qui rebrà la resposta.
- **Reenvia: obre un missatge nou amb el text original i els adjunts. Escriu el destinatari i comprova el contingut abans d'enviar-lo.**

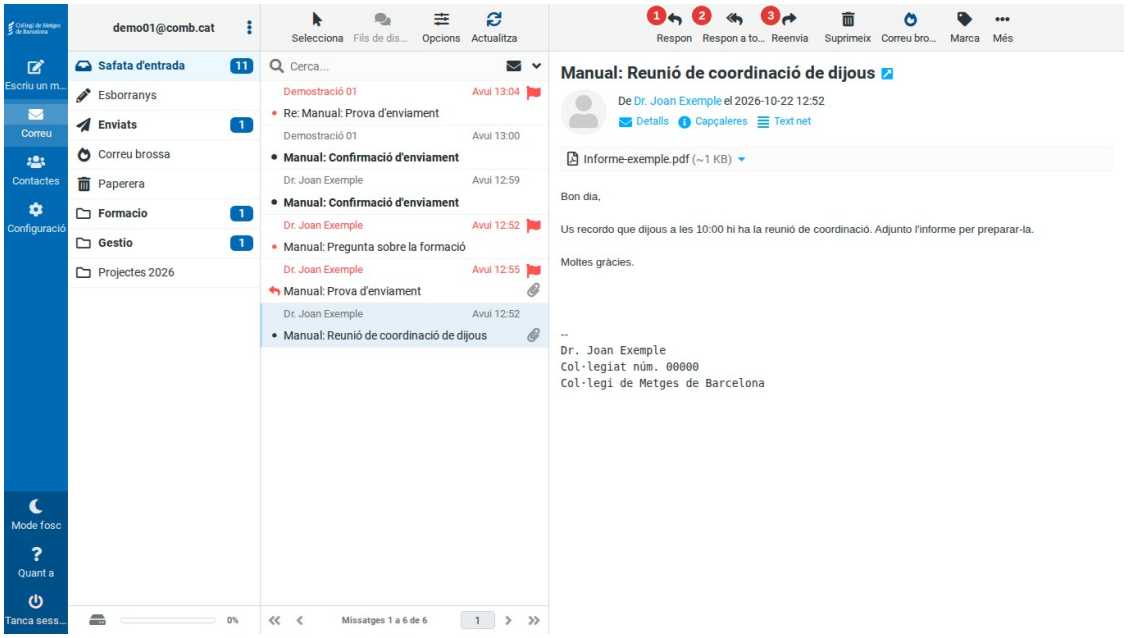


Figura 16. Botons de la barra d'eines: 1 Respon, 2 Respon a tots, 3 Reenvia.

1. Selecciona el missatge i prem el botó que correspongui.
2. S'obre la finestra de redacció amb l'assumpte omplert («Re:» en una resposta, «Fwd:» en un reenviament) i el text original.
3. Escriu la teva resposta o, en un reenviament, afegeix el destinatari.
4. Prem **Envia**.

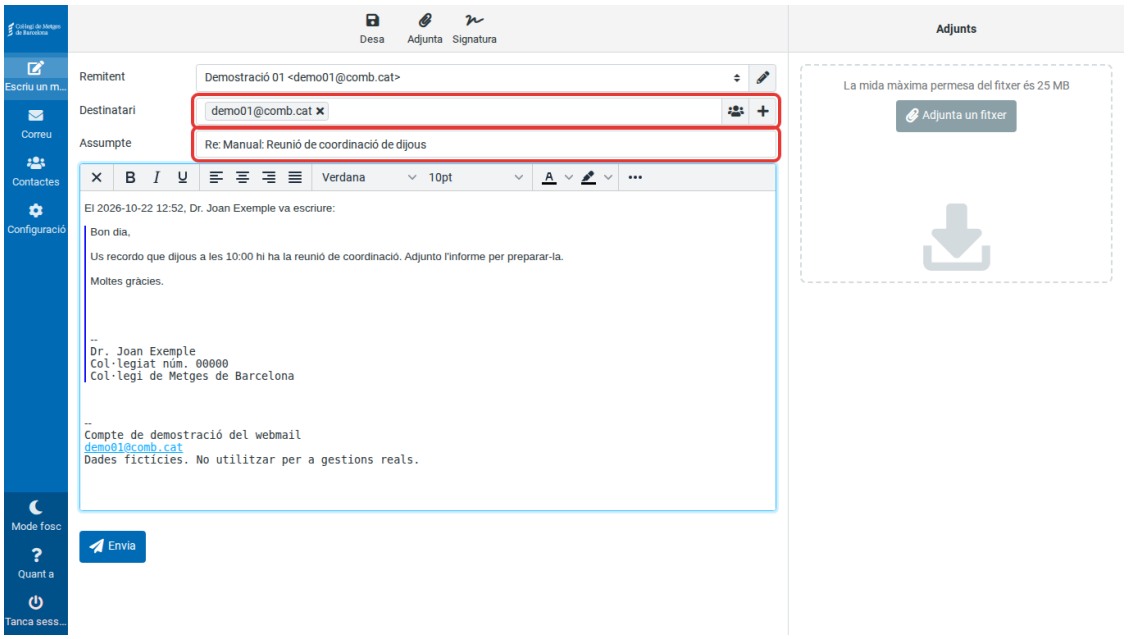


Figura 17. Resposta a un missatge: el destinatari i l'assumpte surten omplerts i el text original es cita a sota.

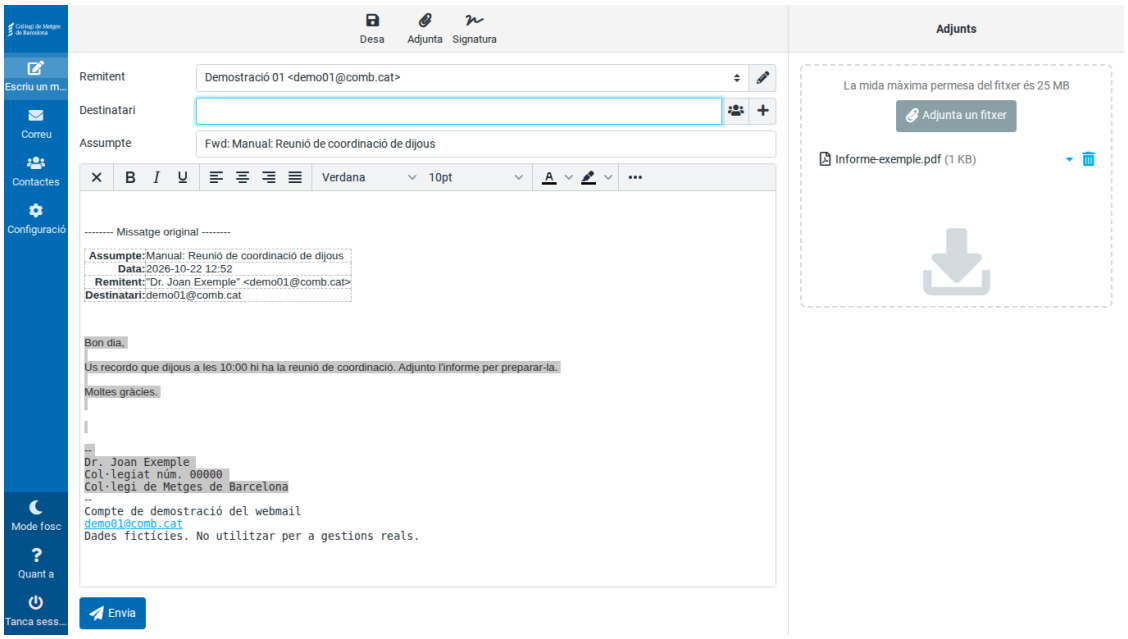


Figura 18. Reenviament: el missatge original surt dins del text i l'adjunt es conserva. Cal escriure el destinatari.

6. Escriure un missatge

Redactar un missatge nou

1. Prem **Escriu un missatge** (a dalt de tot de la barra blava).
2. Al camp **Destinatari** escriu l'adreça de correu de qui ha de rebre el missatge.
3. A **Assumpte** escriu en poques paraules de què va el missatge.
4. Escriu el text a la caixa gran. El webmail no inclou corrector ortogràfic. Els possibles subratllats ortogràfics depenen del navegador.
5. Prem **Envia**. Veuràs el missatge «Missatge enviat correctament».

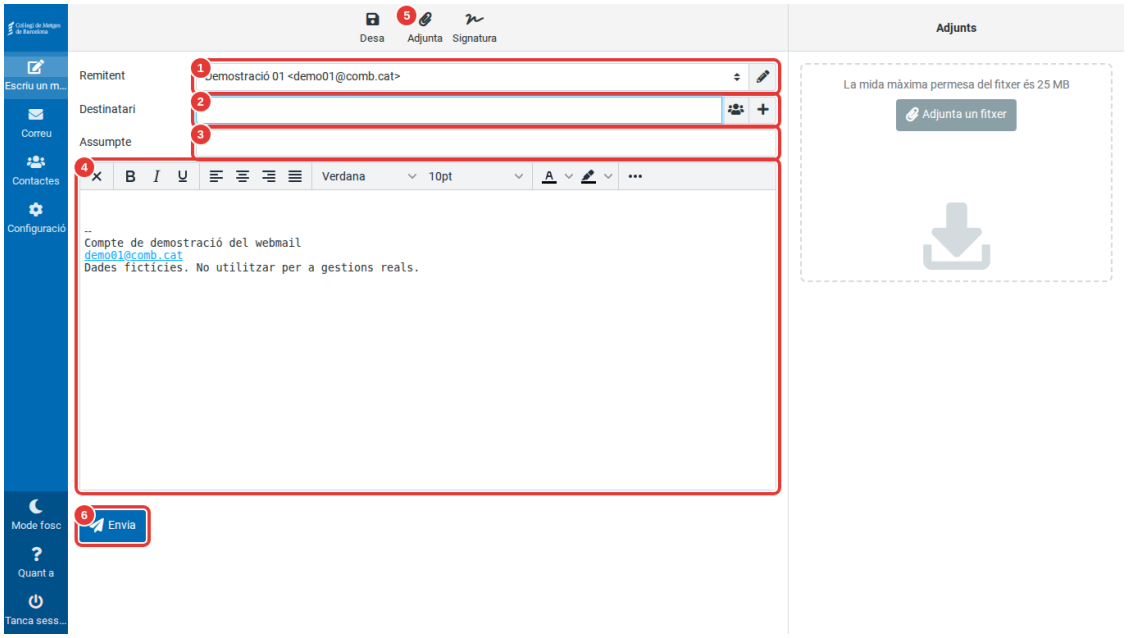


Figura 19. Finestra de redacció: 1 remitent, 2 destinatari, 3 assumpte, 4 text del missatge, 5 botó Adjunta, 6 botó Envia.

Destinataris i autocompletat

Quan comences a escriure un nom o una adreça al camp Destinatari, el webmail proposa contactes de la teva llibreta d'adreces. Tria'n un amb el ratolí o amb les fletxes i Retorn.

1. Escriu les primeres lletres del nom o de l'adreça.
2. Quan surti la llista, fes clic al contacte desitjat.
3. Per afegir-ne més, continua escrivint. Cada adreça queda dins d'una etiqueta. Per treure'n una, prem la creu que hi ha al costat.
4. Pots escriure més d'una adreça separant-les amb una coma.

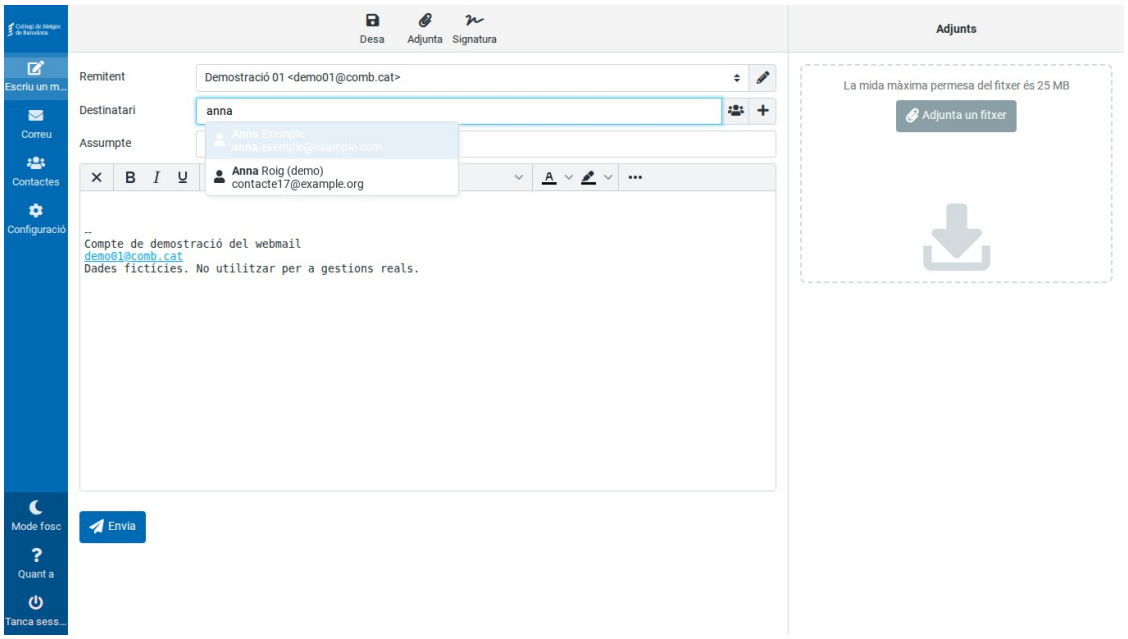


Figura 20. Autocompletat de destinataris: les propostes surten de la llibreta d'adreces (els noms de la imatge són d'exemple).

Còpia (Cc) i còpia oculta (Cco)

- **Cc:** les persones que hi poses reben el missatge i totes les altres veuen que l'han rebut.
- **Cco** (en el webmail es mostra com a Bcc): les persones que hi poses reben el missatge, però les altres no veuen que l'han rebut. Fes-ho servir per enviar a molta gent sense mostrar les adreces.

1. Prem el botó **+** que hi ha a la dreta del camp Destinatari.
2. Tria **Cc** o **Bcc** (còpia oculta). Apareix una fila nova.
3. Escriu l'adreça a la fila nova.

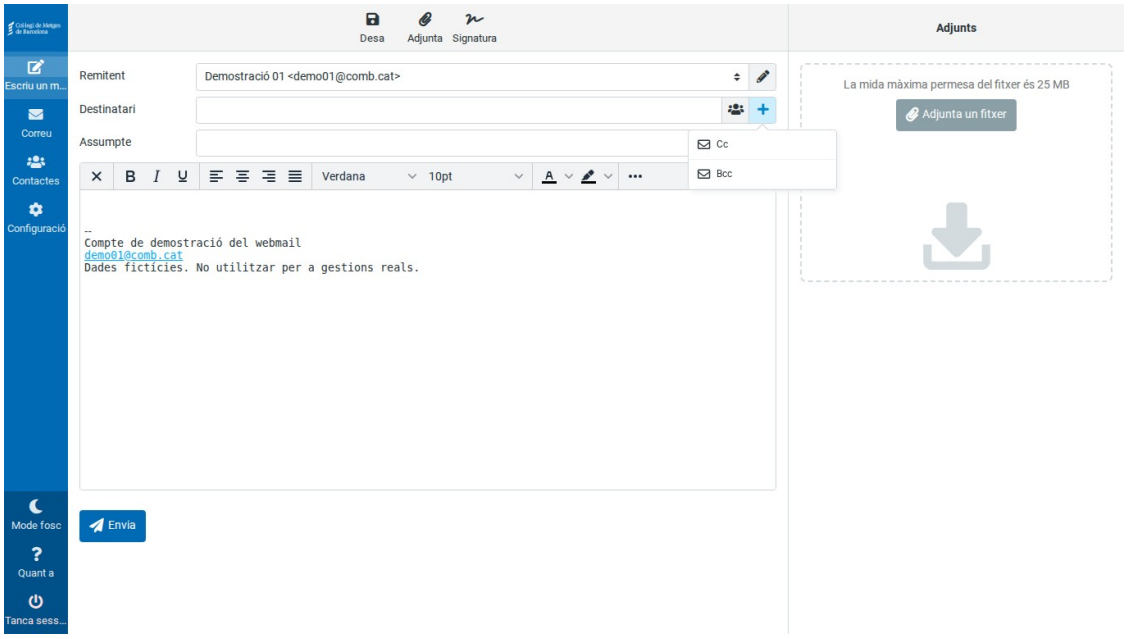


Figura 21. El botó + permet afegir Cc i Bcc (còpia oculta).

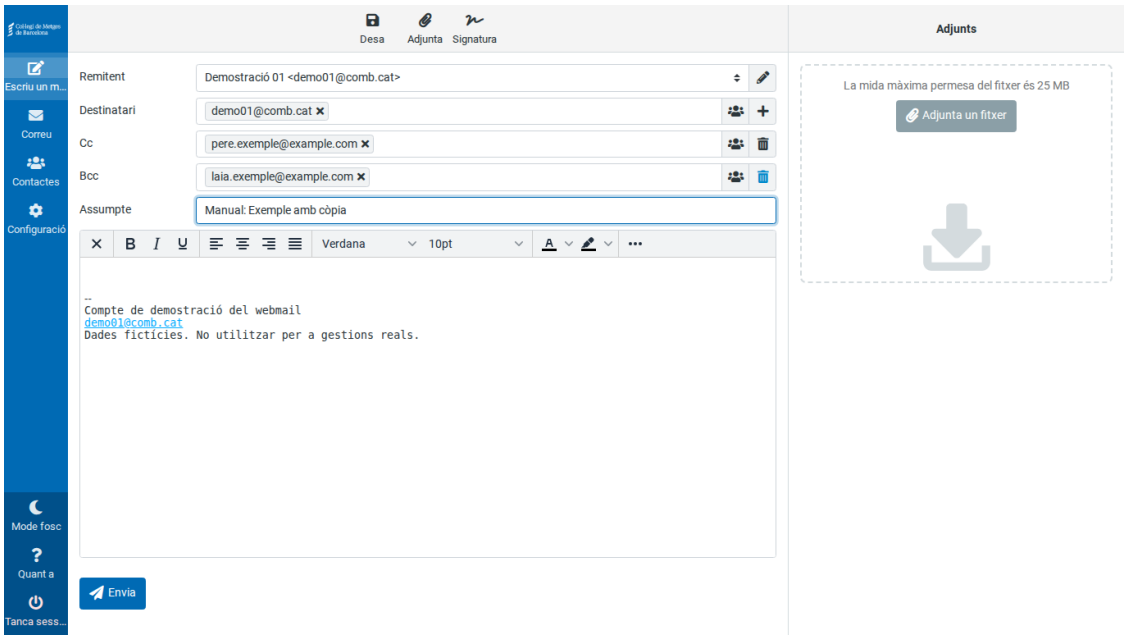


Figura 22. Missatge amb destinataris, Cc i Bcc (adreces d'exemple; aquest missatge no es va enviar).

Adjuntar fitxers

1. Prem **Adjunta** a la barra superior, o **Adjunta un fitxer** al quadre de la dreta.
2. Tria el fitxer a l'ordinador. També pots arrossegar-lo fins al quadre de la dreta.
3. El fitxer apareix a la llista d'adjunts. Per treure'l, prem la paperera blava que té al costat.

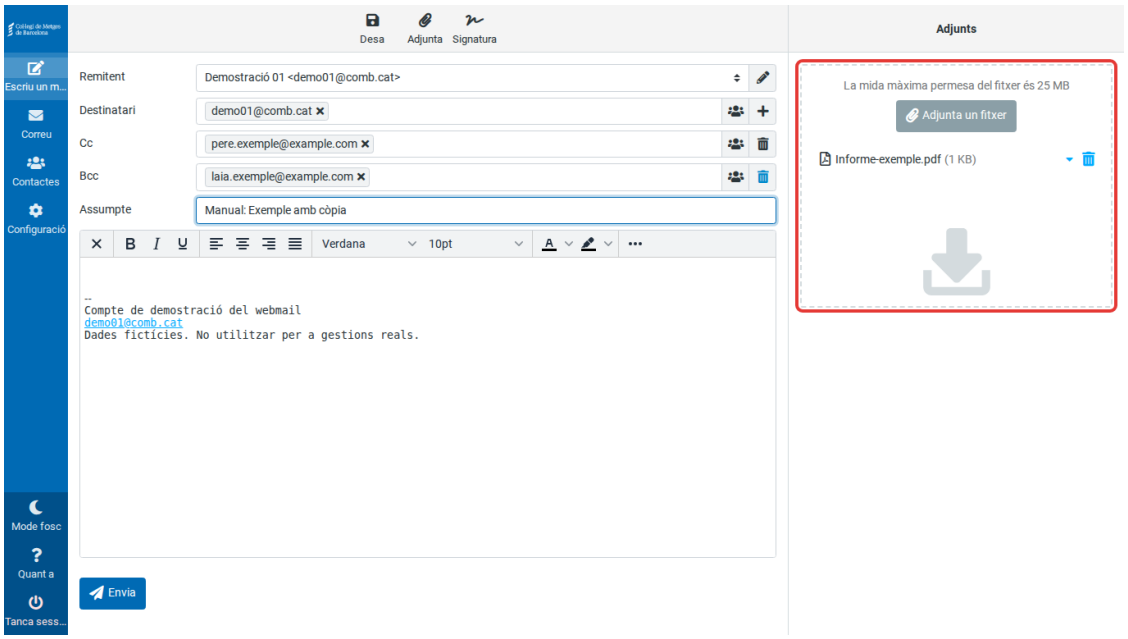


Figura 23. Adjunts d'un missatge (requadre vermell). La mida màxima per missatge és de 25 MB.

> **Atenció.** Si el fitxer és massa gran no es podrà adjuntar. El límit és de 25 MB per missatge. Pots comprimir el fitxer o enviar-lo en diversos missatges.

Signatura

La signatura és el text que pots afegir al final dels teus missatges (nom, número de col·legiat, etc.). Es configura a Configuració > Signatura (capítol 11). A Preferències > Composició de missatges pots triar quan s'afegeix automàticament.

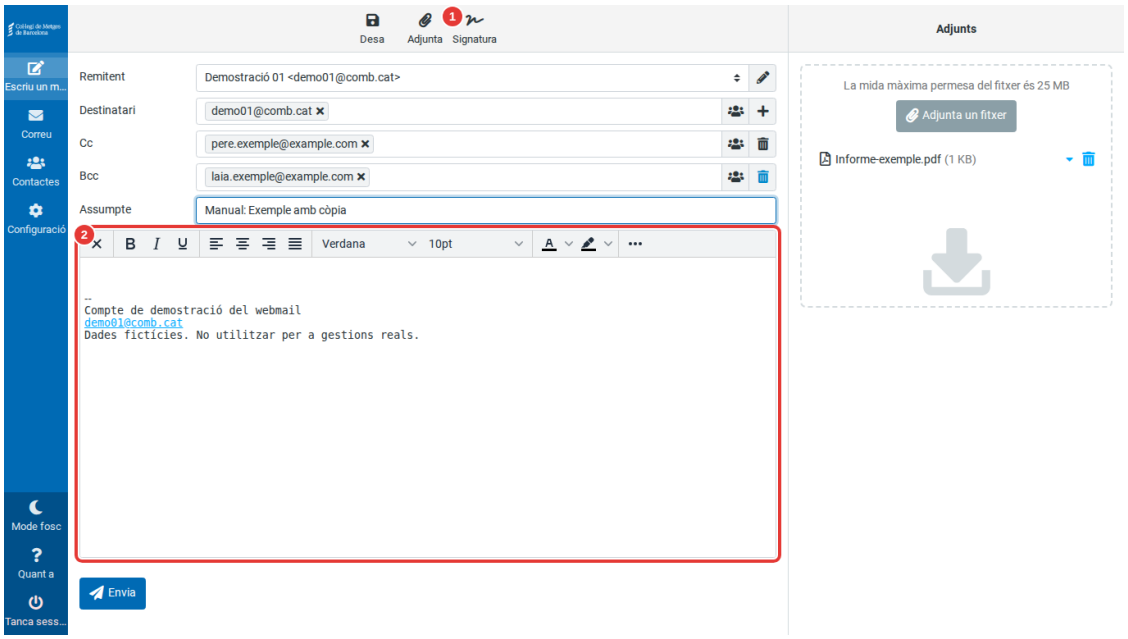


Figura 24. La signatura surt a baix del text. 1 botó Signatura (per tornar-la a inserir), 2 àrea del missatge.

Format HTML o text net

Per defecte, el webmail escriu els missatges en format HTML: pots posar negreta, cursiva, colors i llistes amb la barra d'eines que hi ha sobre el text. Si prefereixes un missatge de text sense format, prem la **X** que hi ha al començament de la barra del text del missatge (**Text net**).

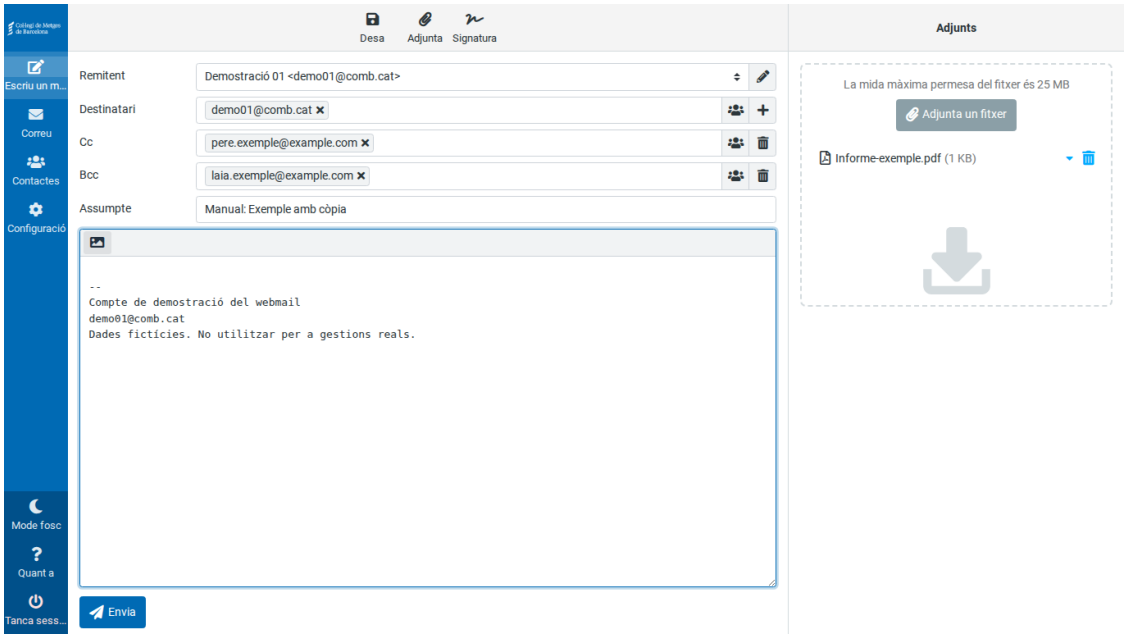


Figura 25. Missatge en text net. La icona d'imatge que hi ha a dalt a l'esquerra permet tornar al format HTML.

Desar un esborrany

1. Mentre escrius, prem **Desa** a la barra superior. Veuràs «Missatge desat a Esborranys».
2. El webmail també desa un esborrany sol cada pocs minuts.
3. Per continuar-lo més tard, entra a la carpeta **Esborranys**, selecciona'l i prem **Edita**.

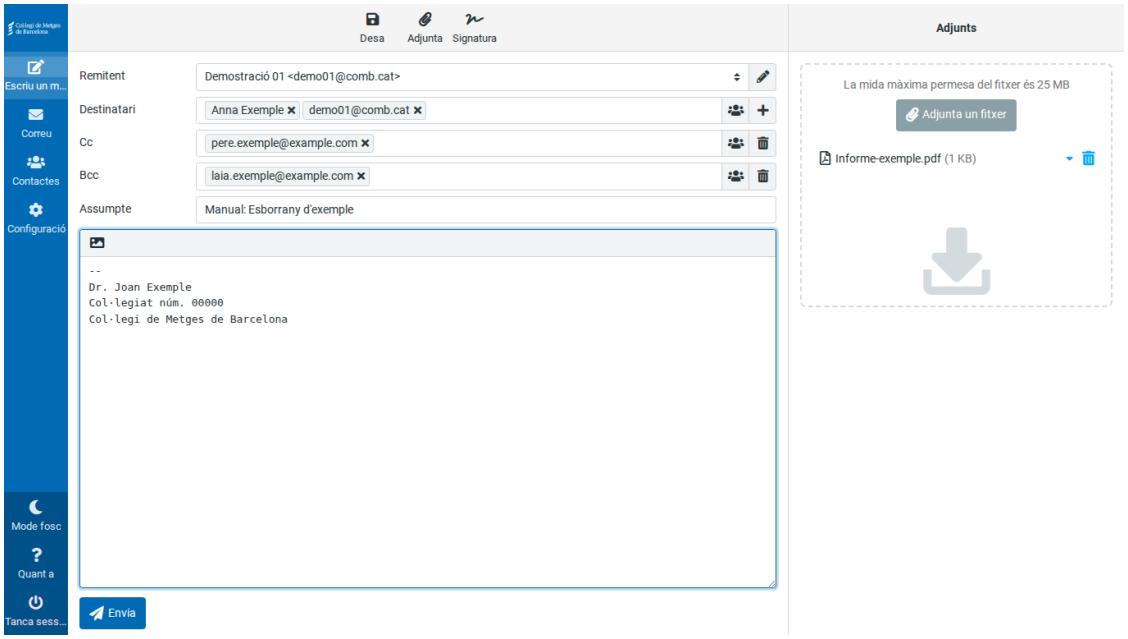


Figura 26. Missatge desat com a esborrany.

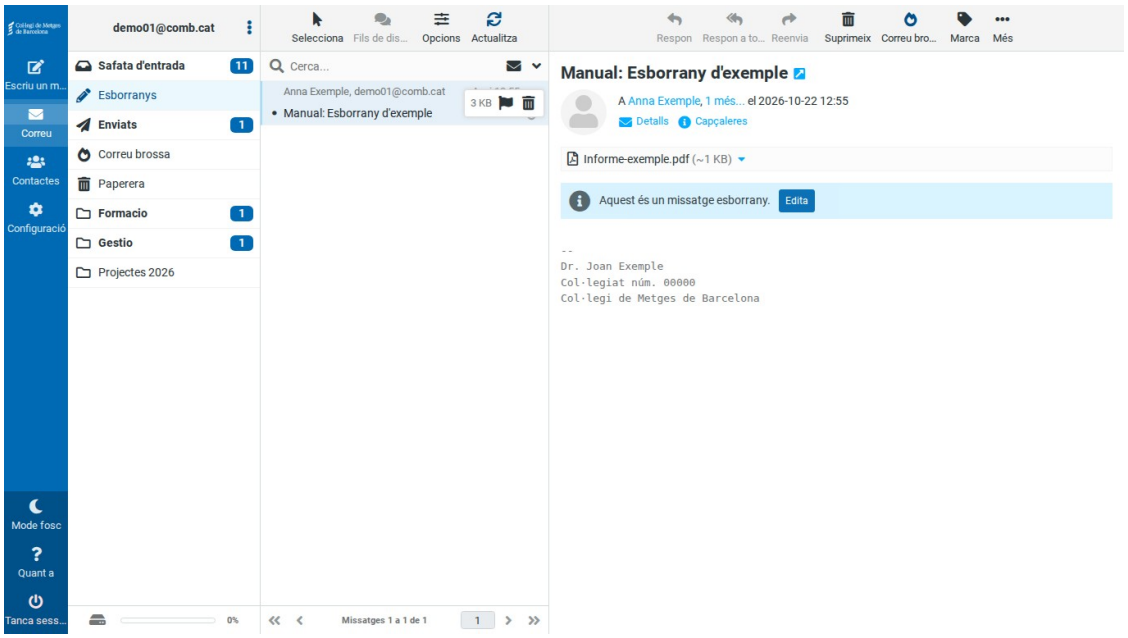


Figura 27. Carpeta Esborranys: el missatge mostra l'avís «Aquest és un missatge esborrany» amb el botó Edita.

Enviar el missatge

1. Comprova el destinatari, l'assumpte i els adjunts.
2. Prem **Envia**.
3. Veuràs l'avís «Missatge enviat correctament». Una còpia queda a la carpeta **Enviats**.

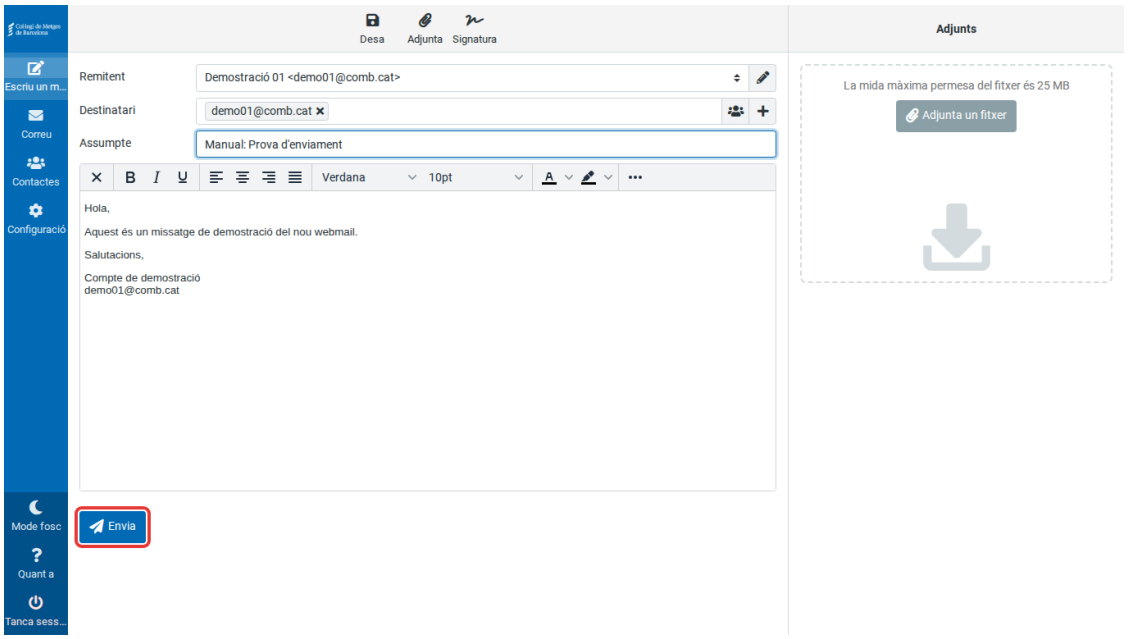


Figura 28. Missatge a punt per enviar: el botó Envia és a baix a l'esquerra.

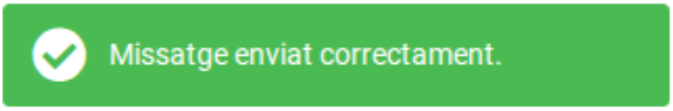


Figura 29. Detall de l'avís de confirmació després d'enviar.

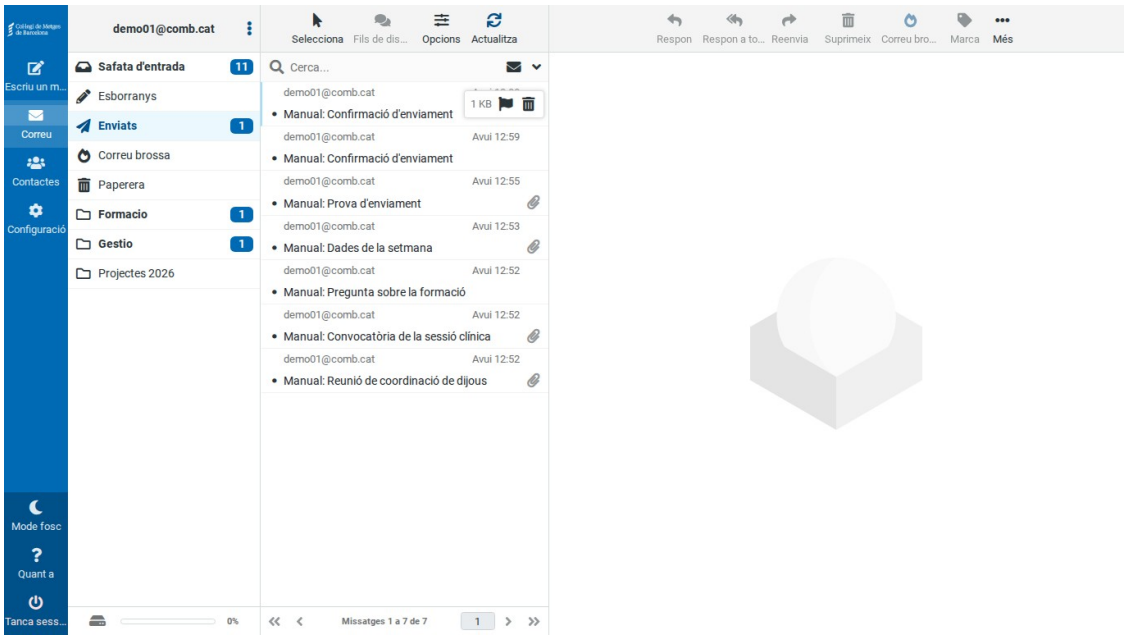


Figura 30. El missatge enviat es guarda a la carpeta Enviats.

7. Cercar missatges

1. Fes clic a la caixa **Cerca...** que hi ha a sobre de la llista de missatges.
2. Escriu una paraula de l'assumpte i prem Retorn.
3. La llista mostra només els missatges que coincideixen. Per tornar a veure'ls tots, prem la creu que hi ha a la dreta de la caixa.

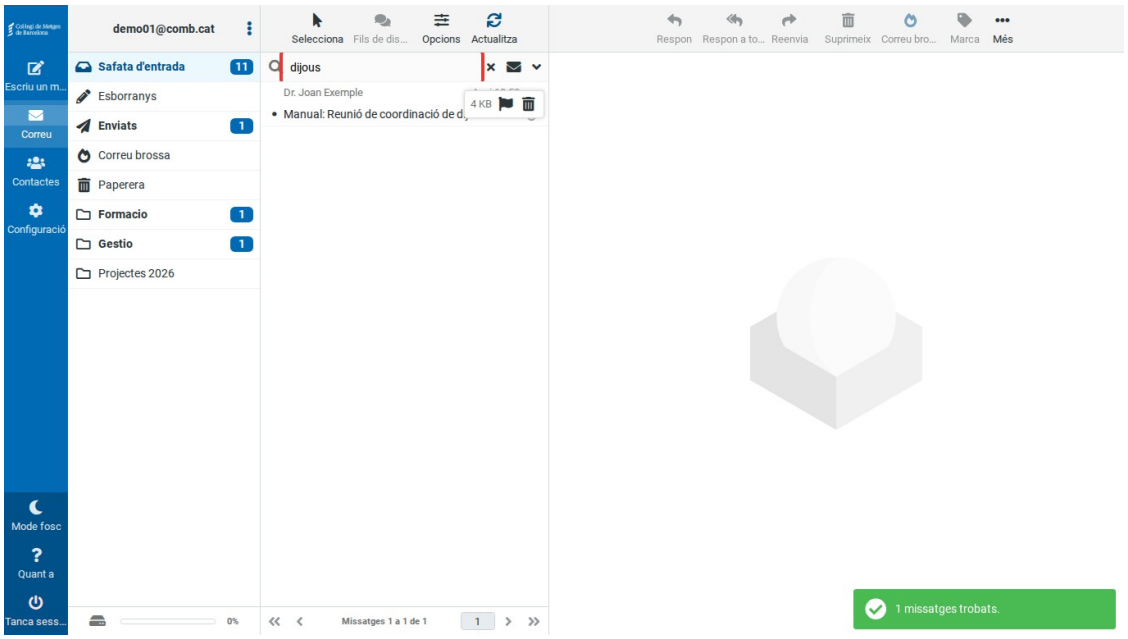


Figura 31. Cerca per paraula a la carpeta actual. La caixa de cerca és a sobre de la llista.

Per defecte, la cerca mira només l'**assumpte** i només a la carpeta on ets. Si prems la fletxa que hi ha a la dreta de la caixa, pots ampliar-la:

- Marcar **Remitent**, **Destinatari**, **Cos** (el text del missatge) o **Missatge sencer**.
- Triar el **Tipus** de missatge (per exemple, només els no llegits o els destacats).
- Triar la **Data** i l'**Abast** (carpeta actual, subcarpetes o totes les carpetes).

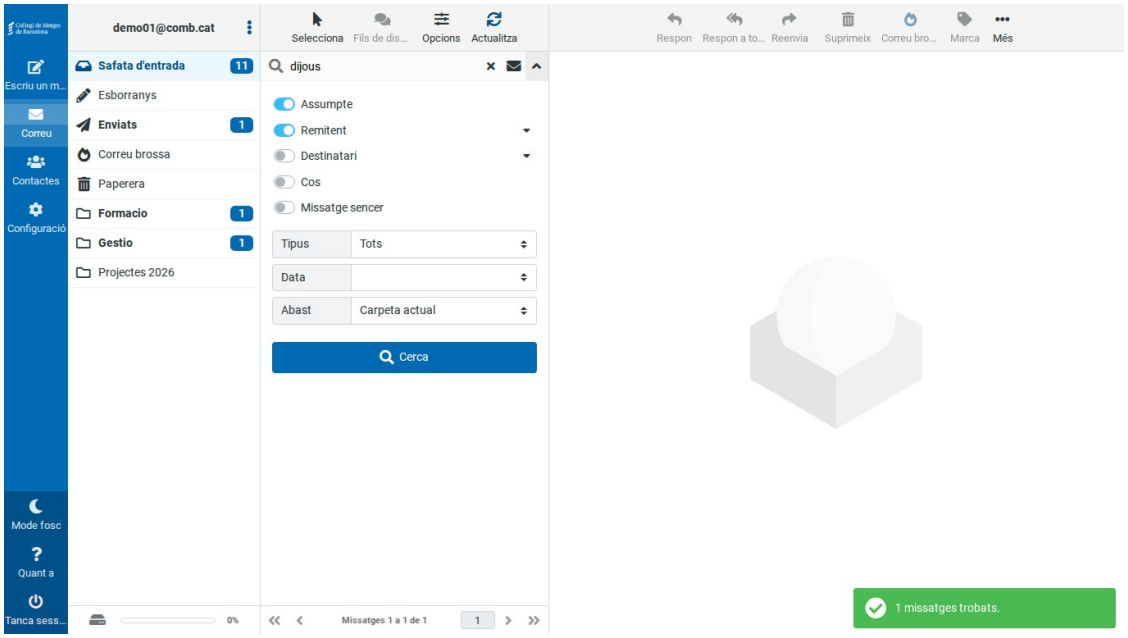


Figura 32. Opcions de cerca: camps on cercar, tipus, data i abast.

Nota. La cerca distingeix els accents: si escrius «coordinacio» no trobarà «coordinació». Escriu la paraula tal com és o només la part sense accent (per exemple, «coordinaci»).

8. Organitzar el correu

Marcar com a llegit, no llegit o destacat

1. Selecciona el missatge a la llista.
2. Prem **Marca** a la barra d'eines.
3. Tria **Com a llegit**, **Com a no llegit**, **Com a marcat** (destacat) o **Com a no marcat**.

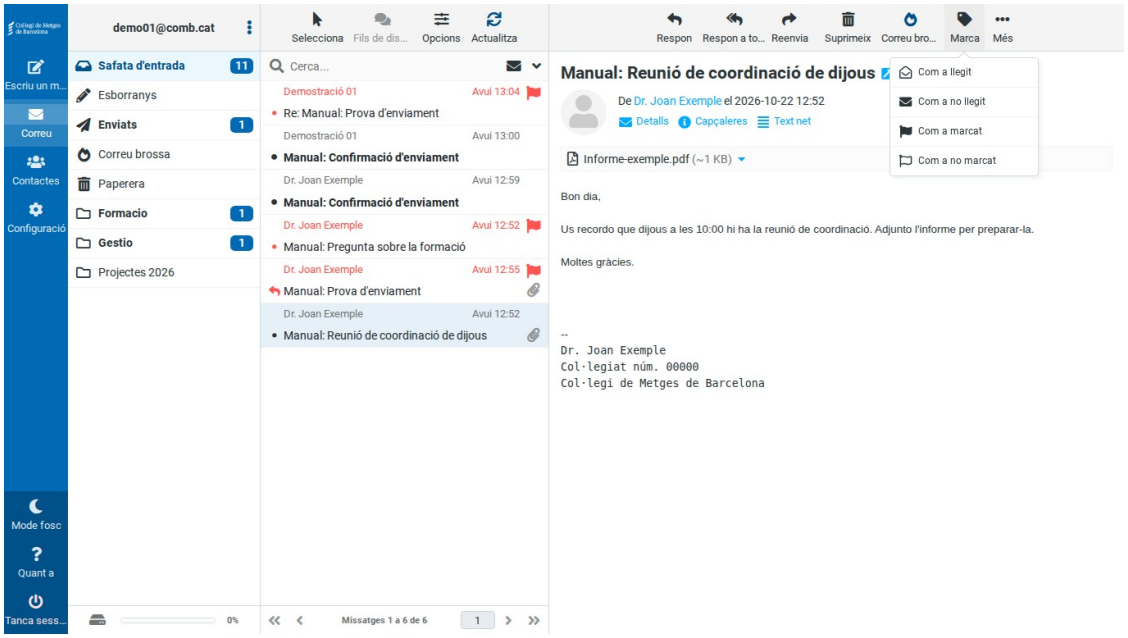


Figura 33. Menú Marca: llegit, no llegit, marcat i no marcat.

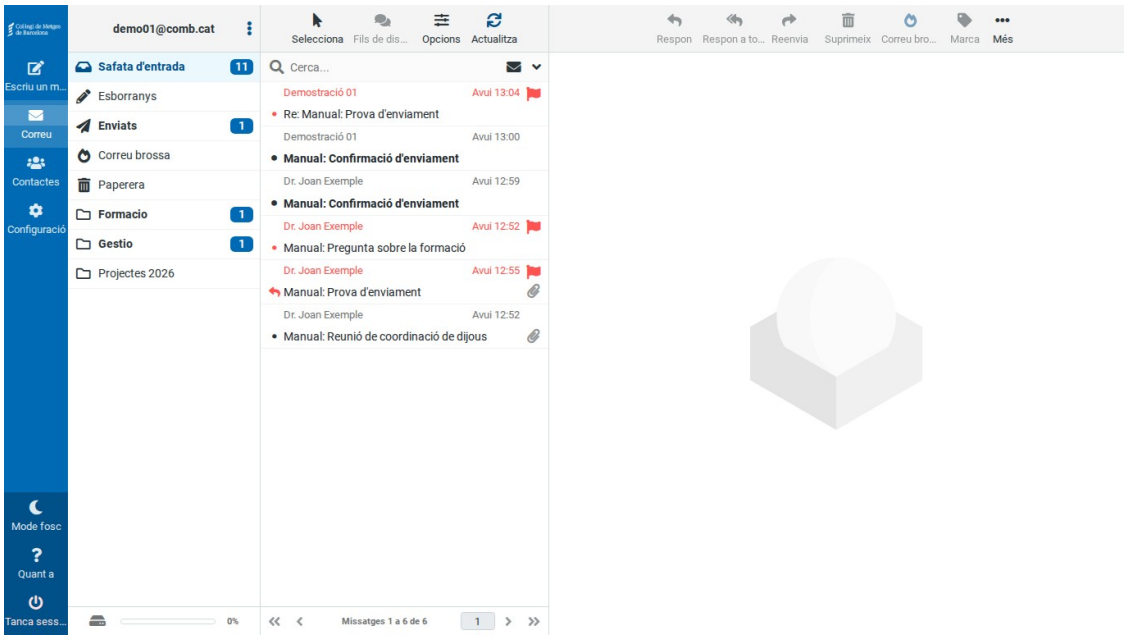


Figura 34. Un missatge destacat es veu en vermell, amb una banderola.

Moure un missatge a una carpeta

1. Selecciona el missatge.
2. Prem **Més** (tres puntets a dalt a la dreta).
3. Tria **Mou a...** i, a la llista, la carpeta de destinació.

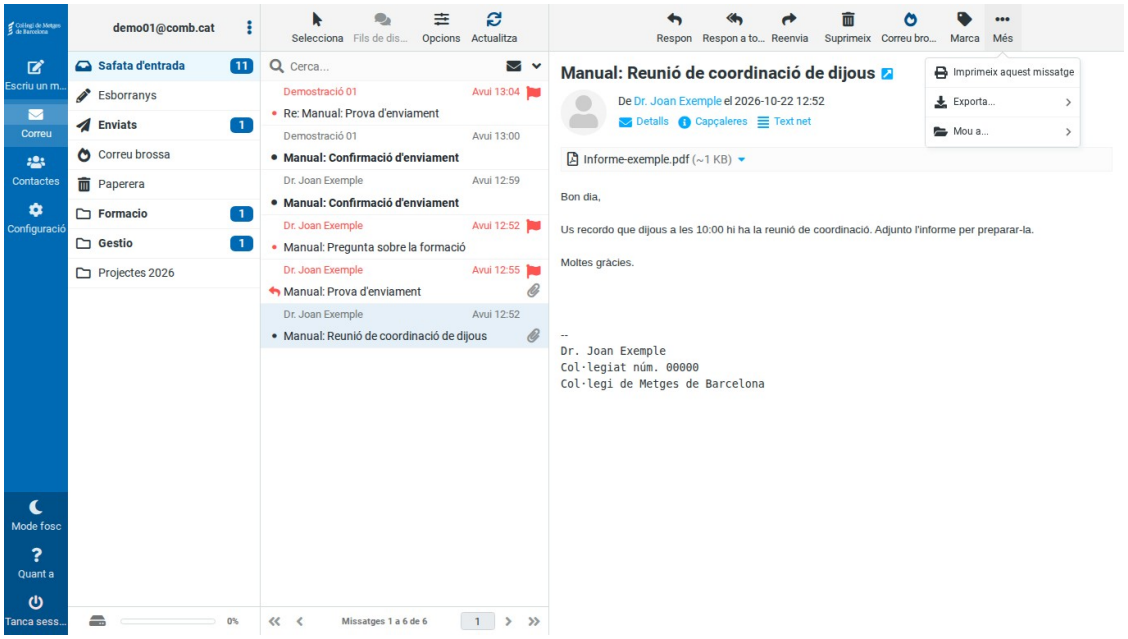


Figura 35. Menú Més: Imprimeix, Exporta i Mou a... Les opcions menys habituals no es mostren.

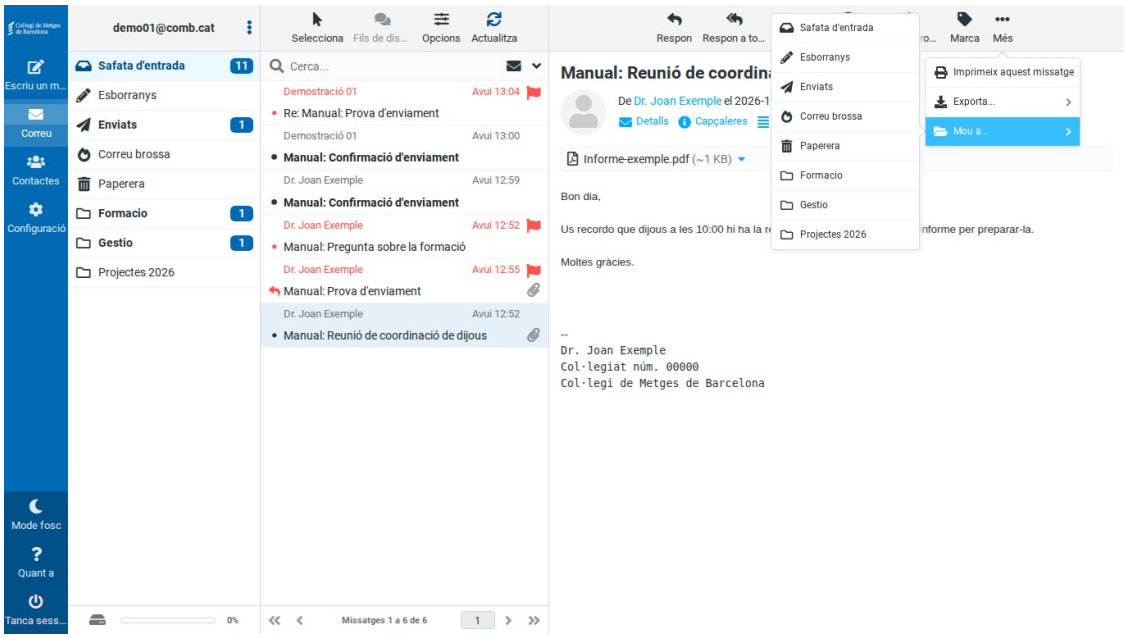


Figura 36. Llista de carpetes de destinació.

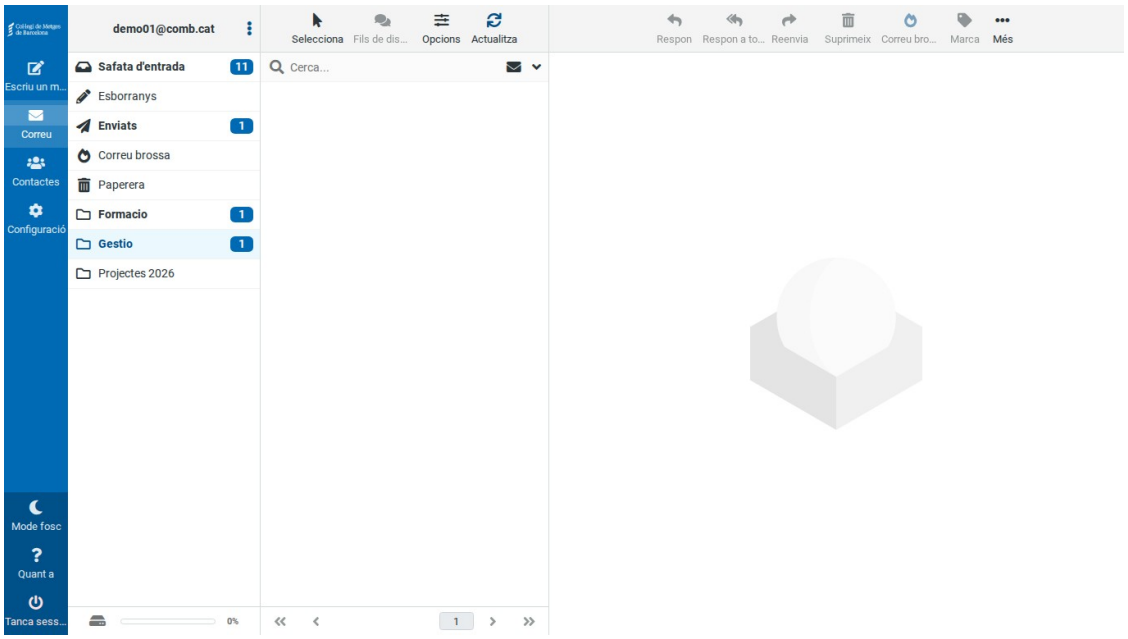


Figura 37. Exemple de carpeta de destinació amb els missatges que conté.

Crear, reanomenar i subscriure carpetes

Pots crear les carpetes que vulguis per organitzar el correu. Es fa a **Configuració > Carpetes**.

1. Entra a **Configuració** i tria **Carpetes**.
2. Prem **Crea** (a dalt a la dreta).
3. Escriu el nom a **Nom de la carpeta**. Si vols que sigui dins d'una altra carpeta, tria-la a **Carpeta superior**.
4. Prem **Desa**. La carpeta apareix a la llista.

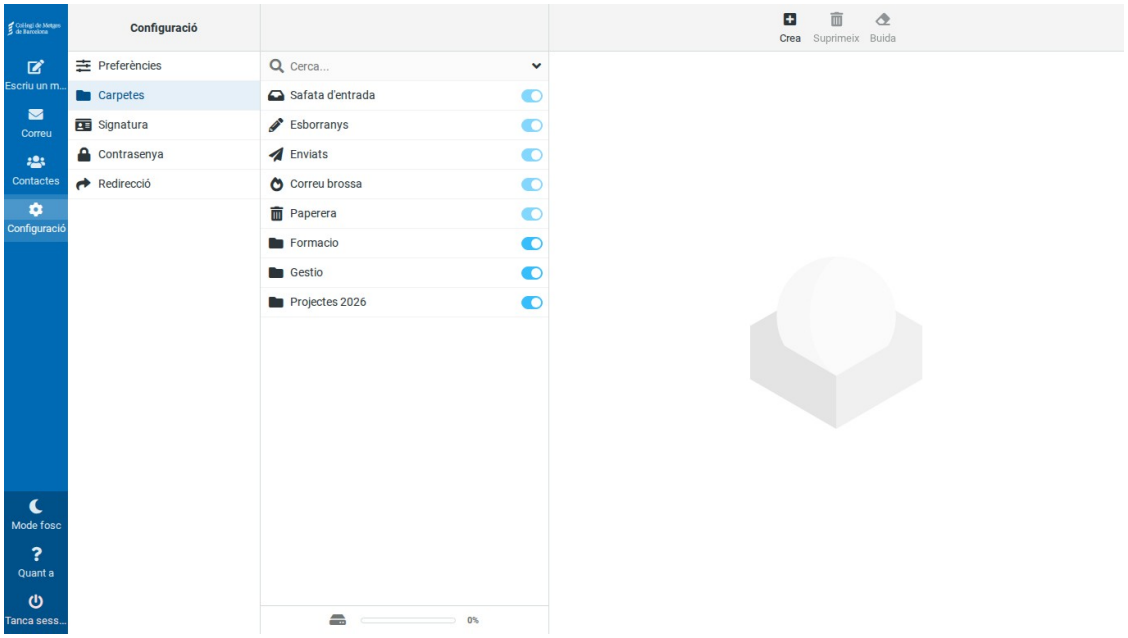


Figura 38. Configuració > Carpetes. L'interruptor de la dreta de cada carpeta indica si és visible al correu. Les carpetes del sistema (blau clar) sempre són visibles.

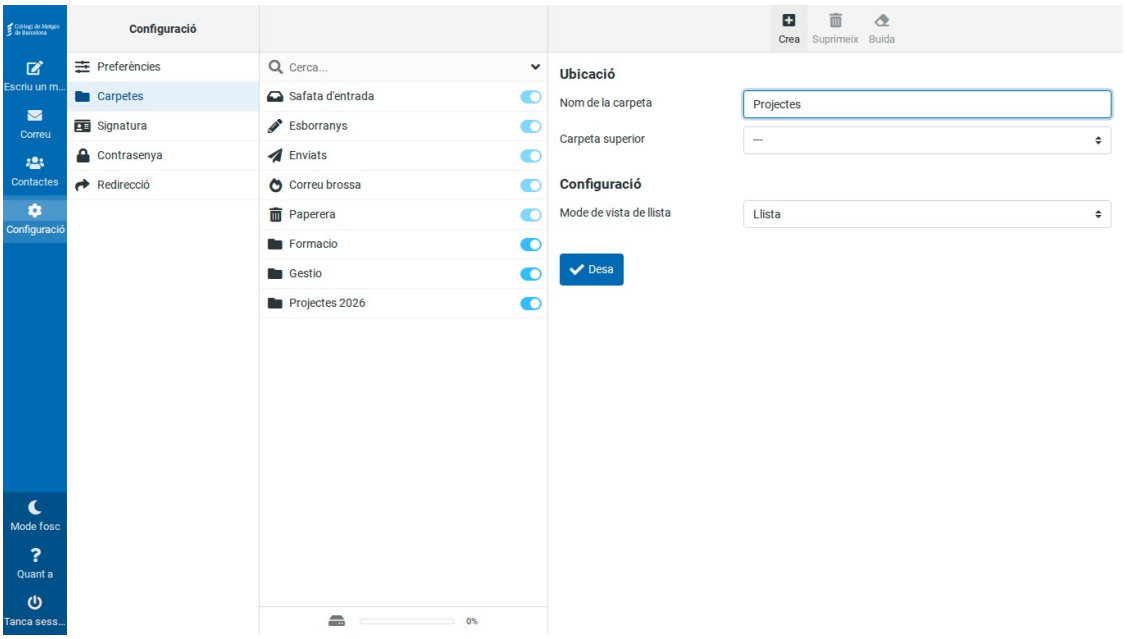


Figura 39. Formulari per crear una carpeta.

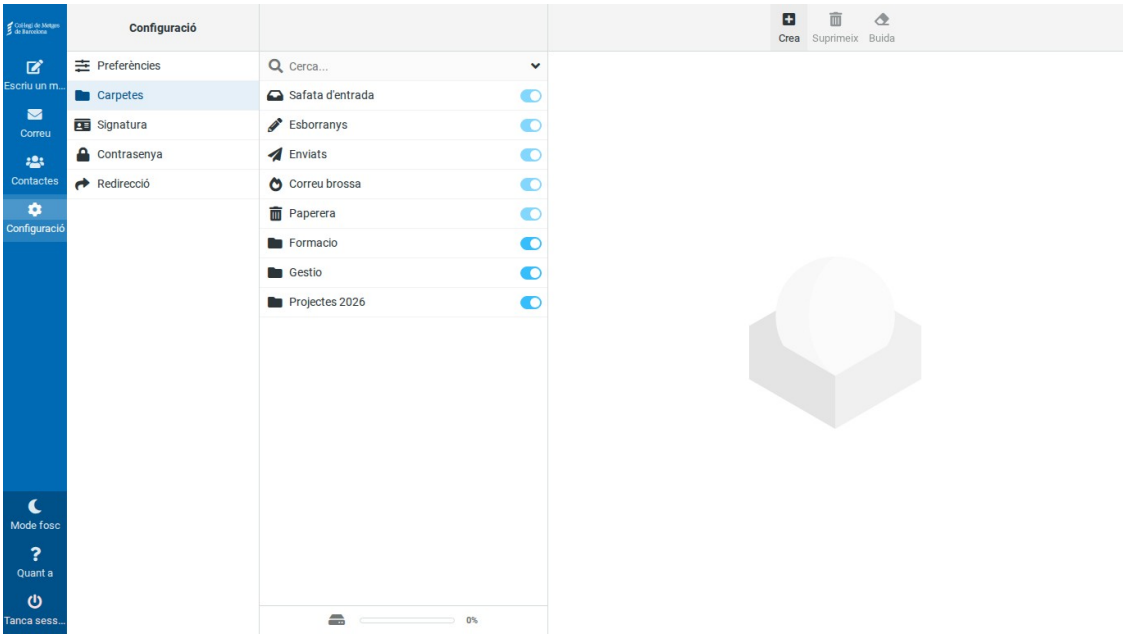


Figura 40. La carpeta nova ja apareix a la llista.

1. Per **reanomenar** una carpeta, tria-la a la llista, canvia el nom i prem **Desa**.
2. Per **subscriure** o **deixar de subscriure** una carpeta, usa l'interruptor que hi ha a la dreta del nom. Les carpetes subscrites es veuen al correu; les altres queden amagades però no s'esborren. Les carpetes del sistema (Safata d'entrada, Esborranys, Enviats, Correu brossa i Paperera) sempre són visibles.
3. Per **esborrar** una carpeta, tria-la i prem **Suprimeix**. Compte: els missatges que hi ha dins també s'esborren.

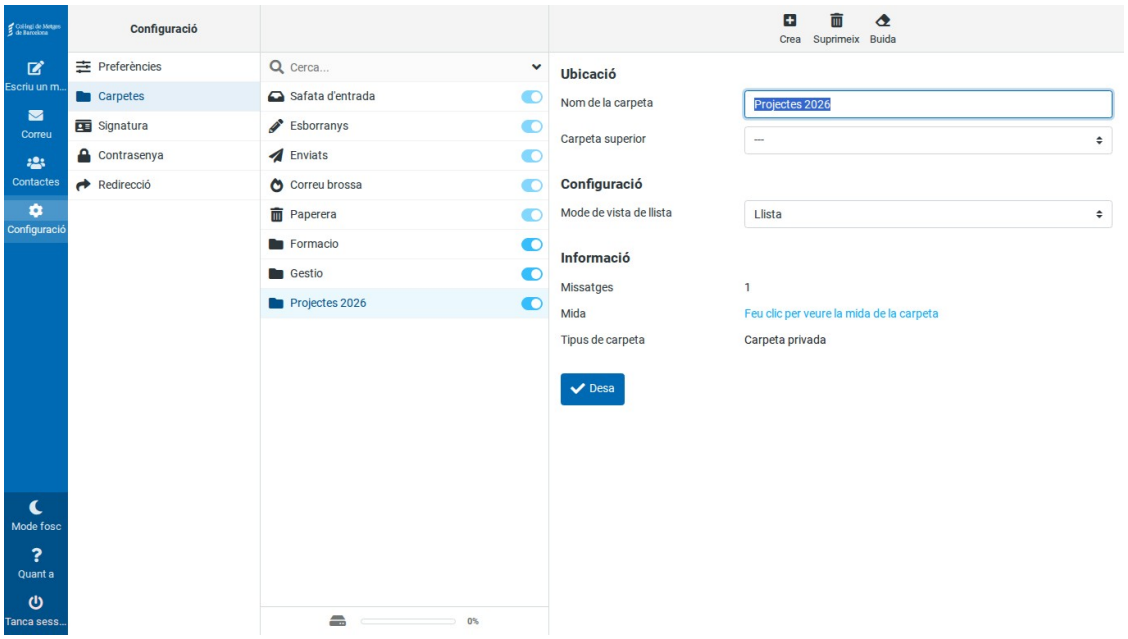


Figura 41. Canviar el nom d'una carpeta.

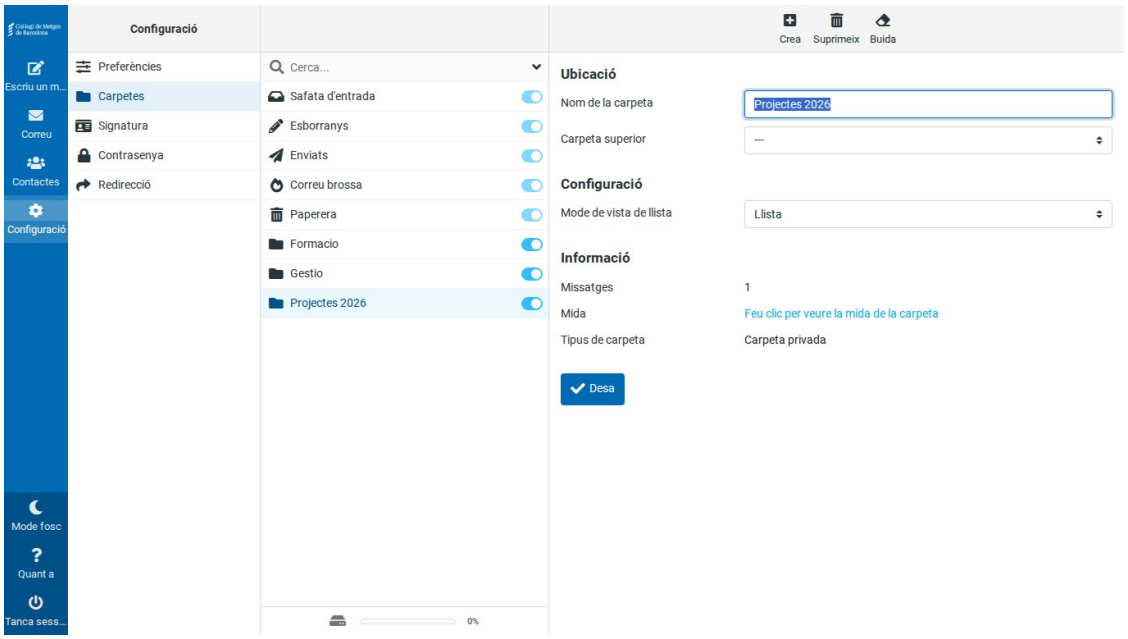


Figura 42. Exemple de carpeta amb el nom «Projectes 2026».

Nota. Si no veus una carpeta a la llista del correu (per exemple, la «Sent Messages» dels enviats antics), comprova que el seu interruptor està activat a Configuració > Carpetes.

Suprimir missatges i Paperera

1. Selecciona el missatge i prem **Suprimeix**.
2. El missatge es mou a la carpeta **Paperera**. Veuràs l'avís «El(s) missatge(s) s'ha(n) mogut correctament a la Paperera».
3. Per recuperar-lo, entra a la Paperera i mou-lo a una altra carpeta (Més > Mou a...).

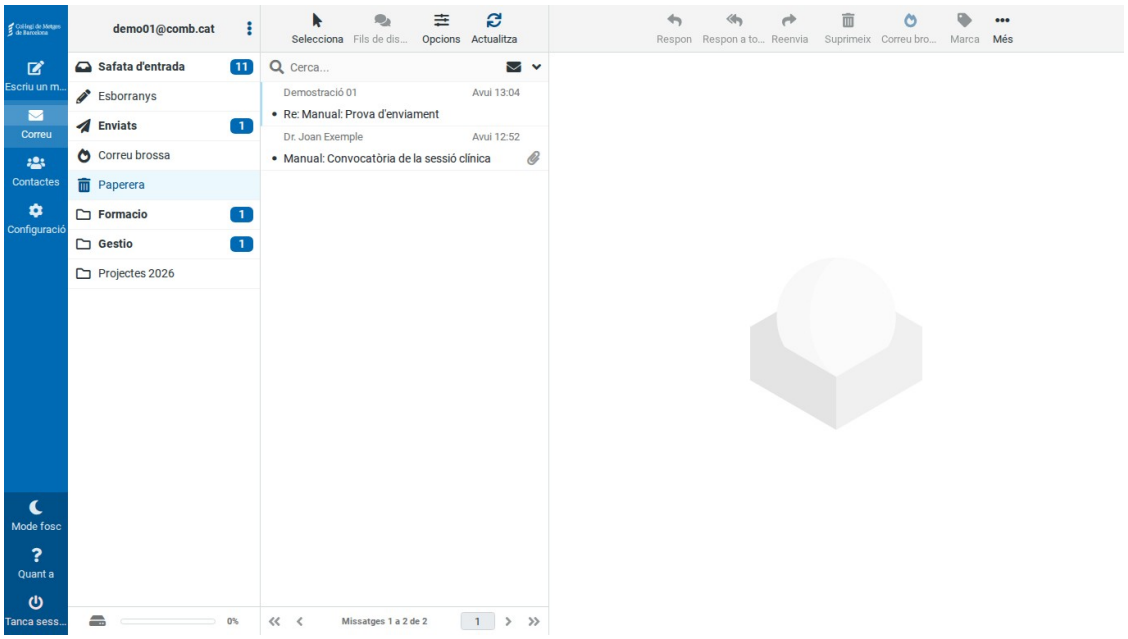


Figura 43. Els missatges suprimits es guarden a la Paperera.

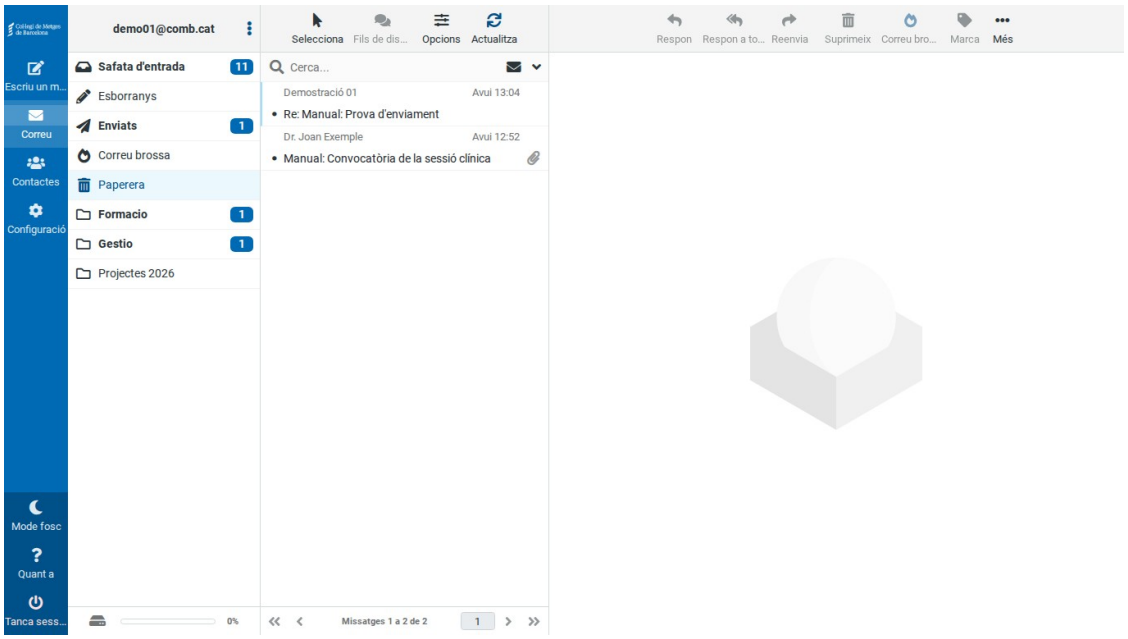


Figura 44. La carpeta Paperera guarda els missatges suprimits fins que la buides.

Per **buidar la Paperera** i esborrar els missatges per sempre:

1. Entra a la carpeta **Paperera**.
2. Prem els tres puntets que hi ha a dalt, al costat del teu nom d'usuari, i tria **Buida**.
3. Confirma amb **Suprimeix**.

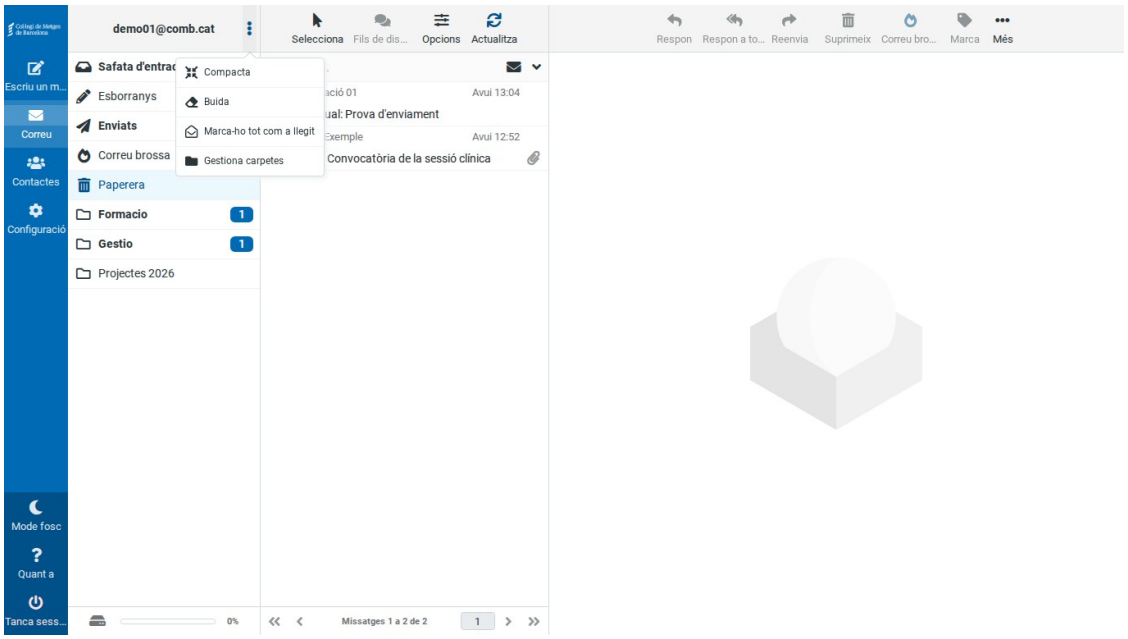


Figura 45. Menú de la carpeta: Compacta, Buida, Marca-ho tot com a llegit i Gestiona carpetes.

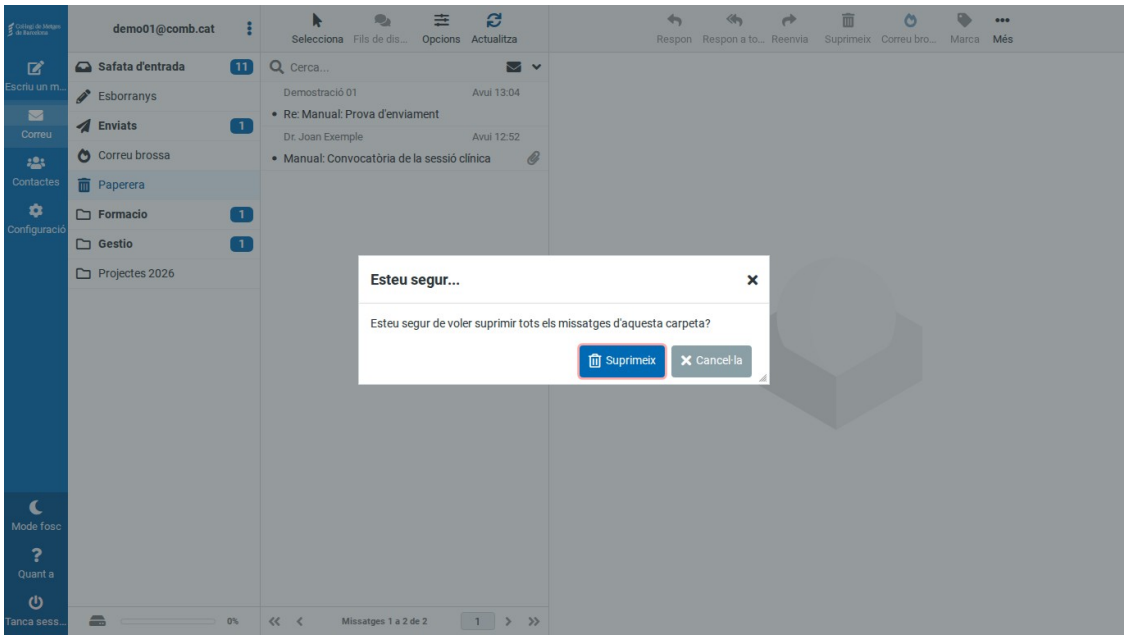


Figura 46. Confirmació abans de buidar la carpeta. Si prems Cancel·la no s'esborra res.

Atenció. Buidar la Paperera no es pot desfer. Si suprimeixes un missatge que ja és a la Paperera, també s'esborra per sempre.

9. Correu brossa

El correu brossa (spam) són els missatges no desitjats. El sistema ja en filtra molts i els guarda a la carpeta **Correu brossa**. Tu pots ajudar-lo a aprendre:

Marcar un missatge com a brossa

1. Selecciona el missatge que no vols rebre.
2. Prem **Correu brossa** a la barra d'eines.
3. Veuràs l'avís «S'ha informat correctament com a brossa» i el missatge es mou a la carpeta Correu brossa. El filtre antispam n'aprèn.

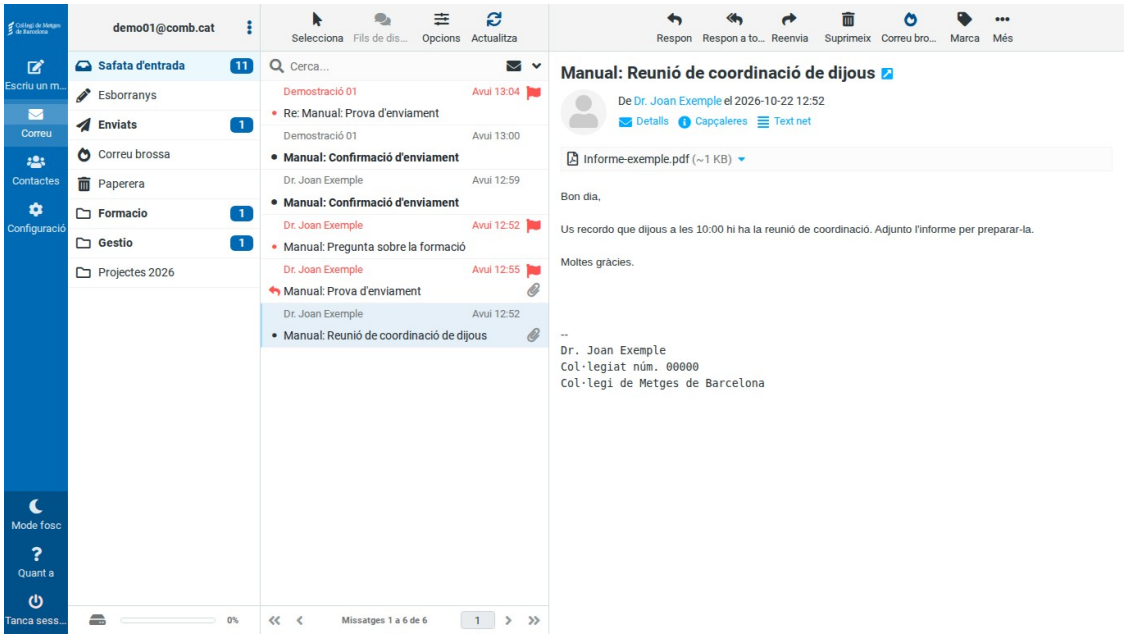


Figura 47. El botó «Correu brossa» és a la barra d'eines.

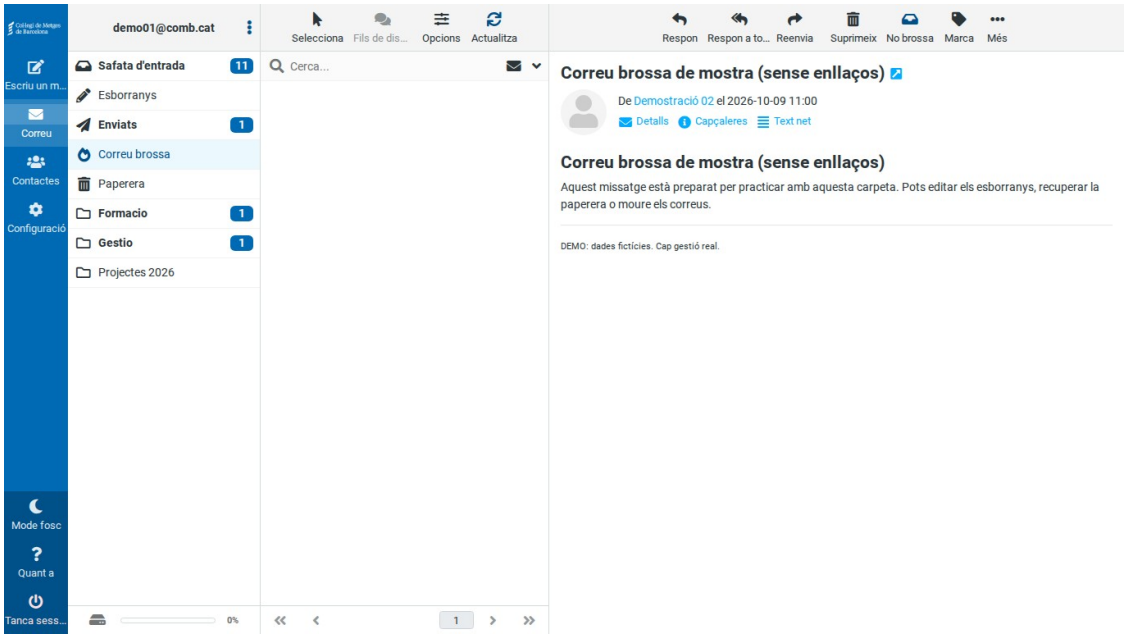


Figura 48. Exemple de missatges a la carpeta Correu brossa.

Recuperar un missatge que no és brossa

1. Entra a la carpeta **Correu brossa** i selecciona el missatge.

2. Prem **No brossa** (el botó substitueix el de Correu brossa en aquesta carpeta).
3. El missatge torna a la **Safata d'entrada** i el filtre rep la notificació que aquest missatge no és brossa.

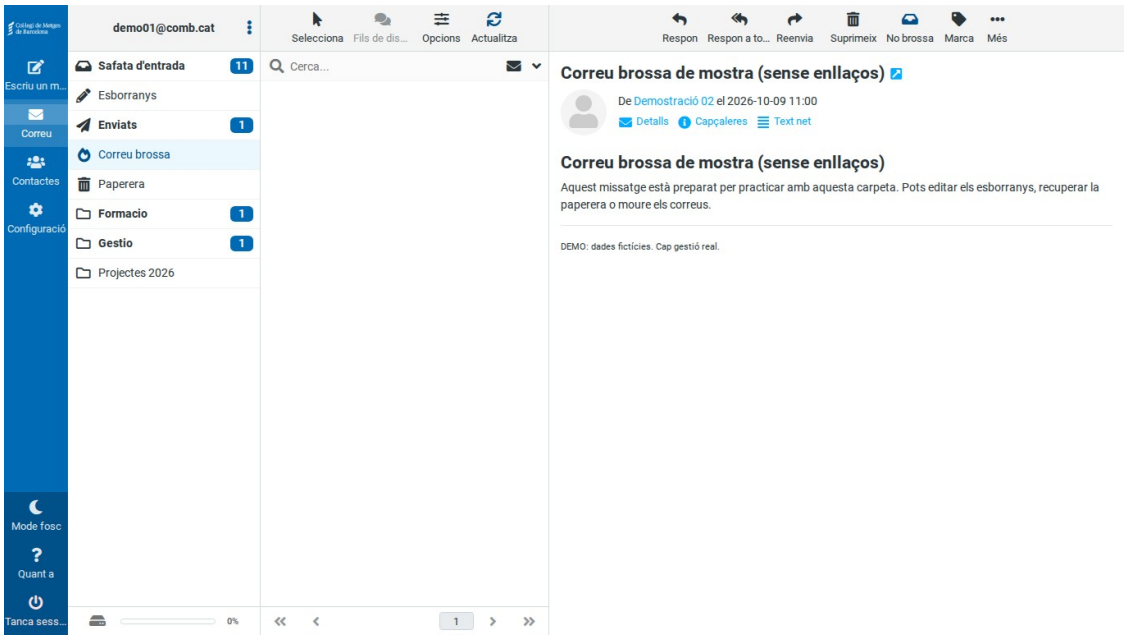


Figura 49. A la carpeta Correu brossa apareix el botó «No brossa».

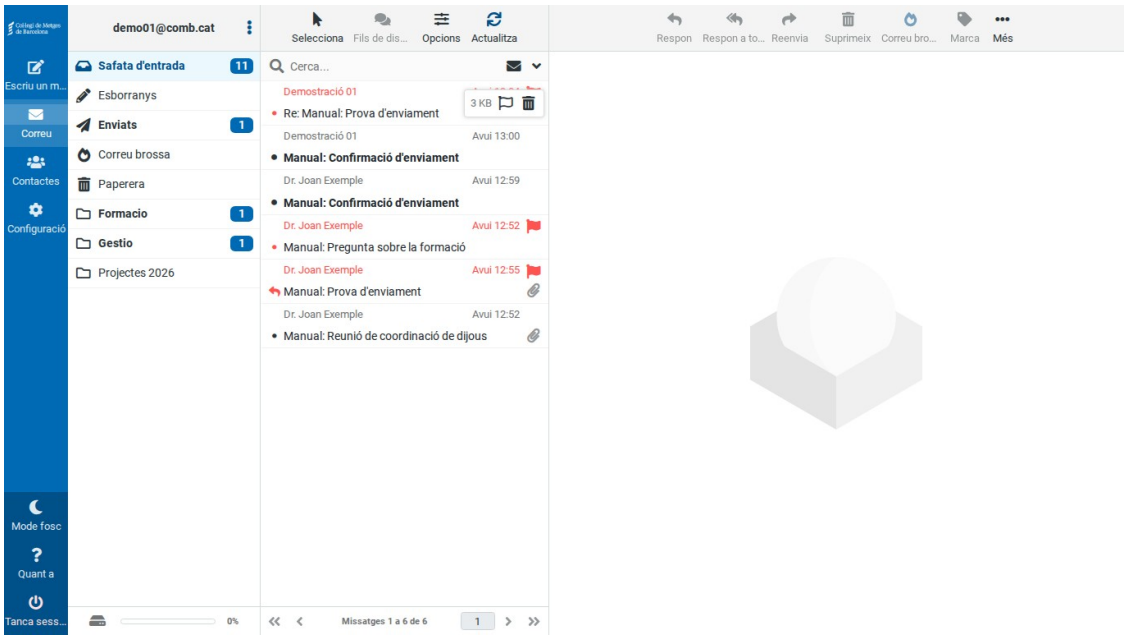


Figura 50. Els missatges recuperats de Correu brossa tornen a la Safata d'entrada.

Atenció. Revisa de tant en tant la carpeta Correu brossa per si hi ha algun missatge legítim. Mai no obris adjunts ni enllaços de missatges sospitosos.

10. Contactes

Els contactes que tenies al webmail antic s'han traspassat. Hi accedeixes amb el botó **Contactes** de la barra blava.

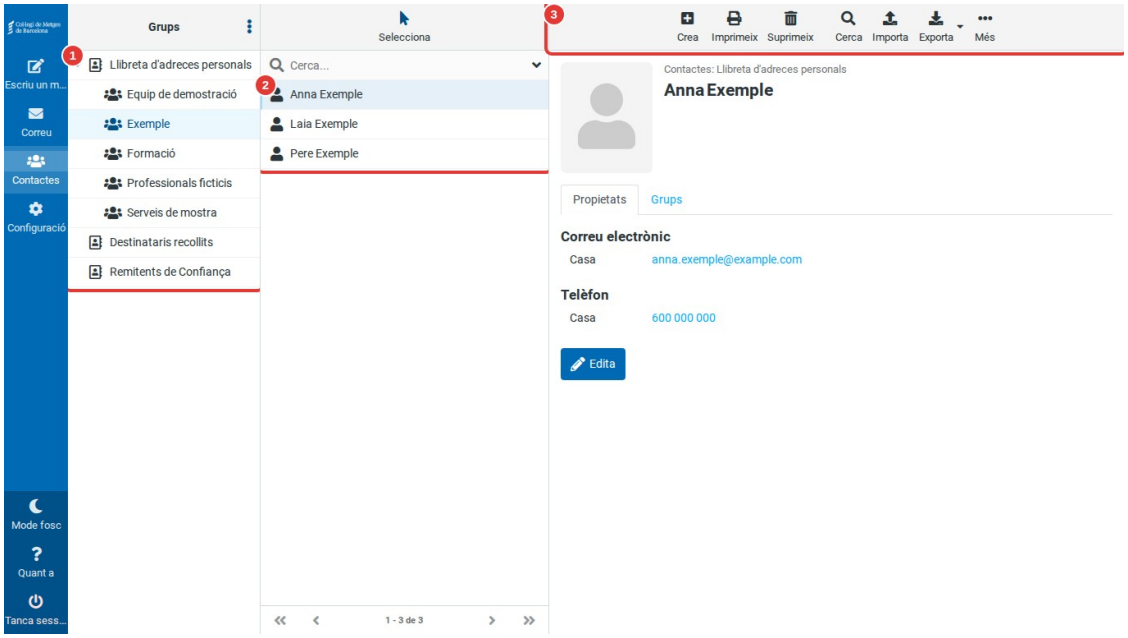


Figura 51. Contactes: 1 llibretes i grups, 2 llista de contactes, 3 barra d'eines. La imatge mostra només contactes d'exemple.

Hi ha tres llibretes: la **Llibreta d'adreces personals** (la teva), **Destinataris recollits** (adreces a les quals has escrit) i **Remitents de Confiança**.

Crear un contacte

1. A **Contactes**, prem **Crea**.
2. Escriu el nom i el cognom, i l'adreça de correu electrònic. Pots afegir telèfon, adreça i notes amb el botó **Afegeix camp...**.
3. Prem **Desa**.

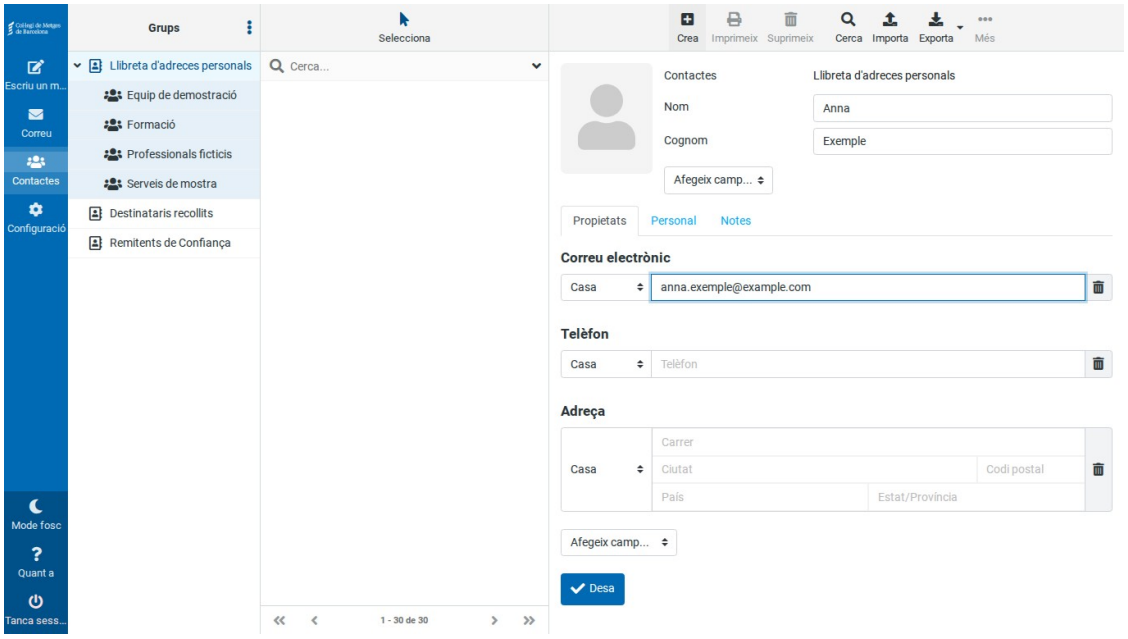


Figura 52. Formulari de contacte nou.

Cercar un contacte

1. Escriu part del nom o de l'adreça a la caixa **Cerca...**.
2. Prem Retorn. La llista mostra només els contactes que coincideixen.
3. Fes clic en un contacte per veure'n les dades.

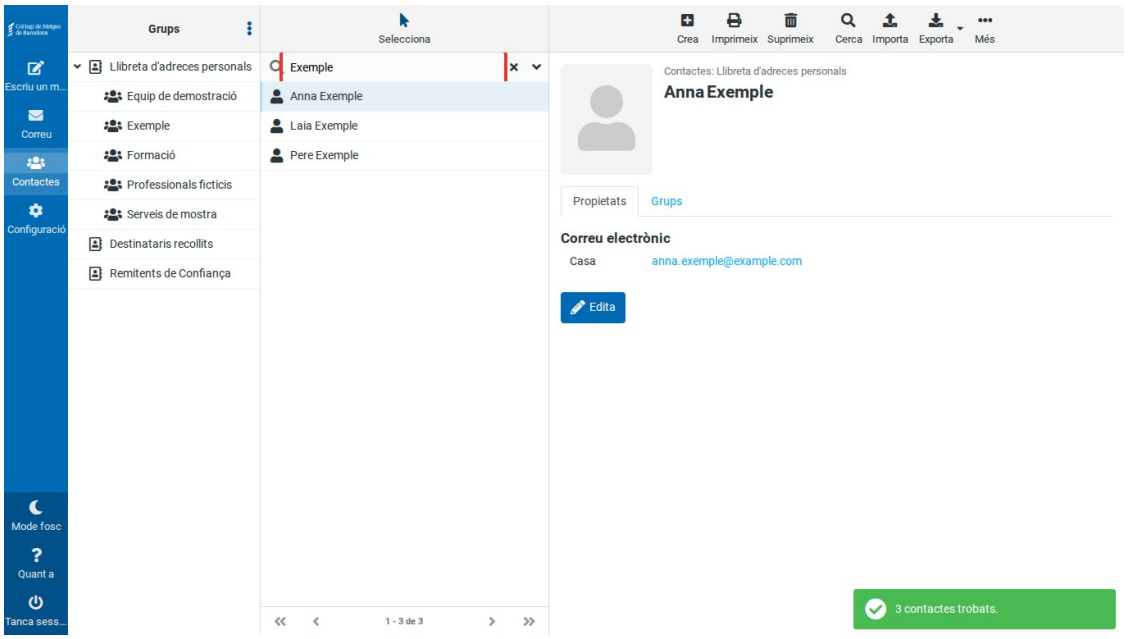


Figura 53. Cerca de contactes.

Editar un contacte

1. Selecciona el contacte i prem **Edita**.
2. Canvia les dades que calgui (per exemple, afegeix un telèfon).
3. Prem **Desa**.

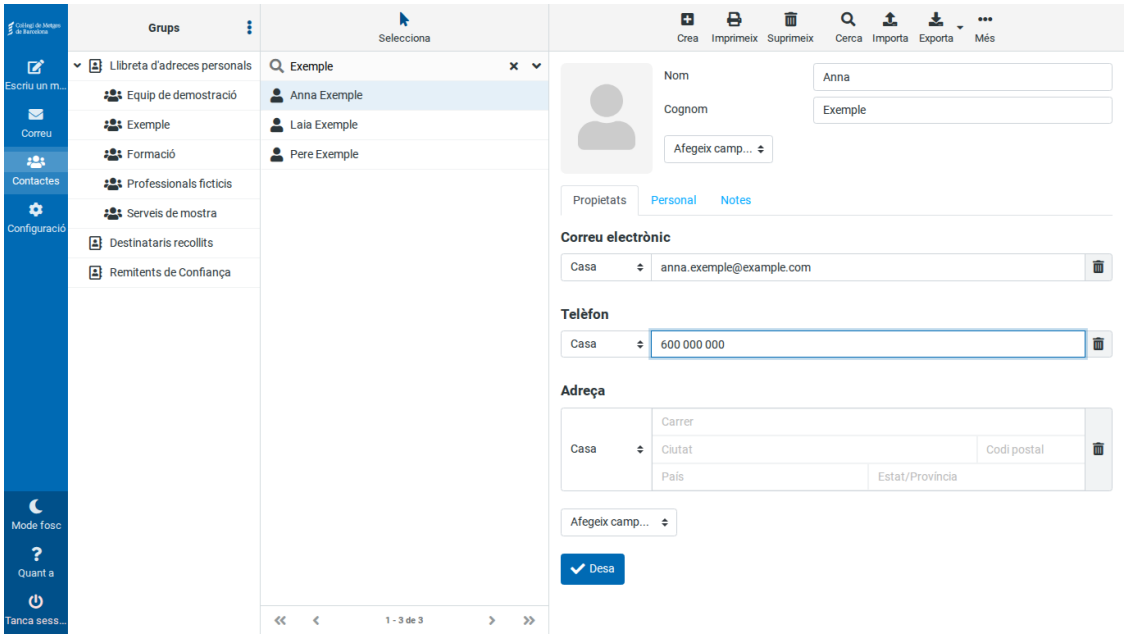


Figura 54. Edició d'un contacte.

Grups de contactes

Un grup serveix per tenir junts diversos contactes (per exemple, una comissió) i escriure'ls fàcilment.

1. Prem els tres puntets que hi ha a dalt de la columna d'esquerra, al costat de «Grups», i tria **Afegeix un grup**.
2. Escriu el nom del grup i prem **Desa**.
3. Selecciona els contactes a la llista i arrossega'ls fins al grup, a la columna de l'esquerra.
4. Per veure els contactes d'un grup, fes-hi clic a sobre.

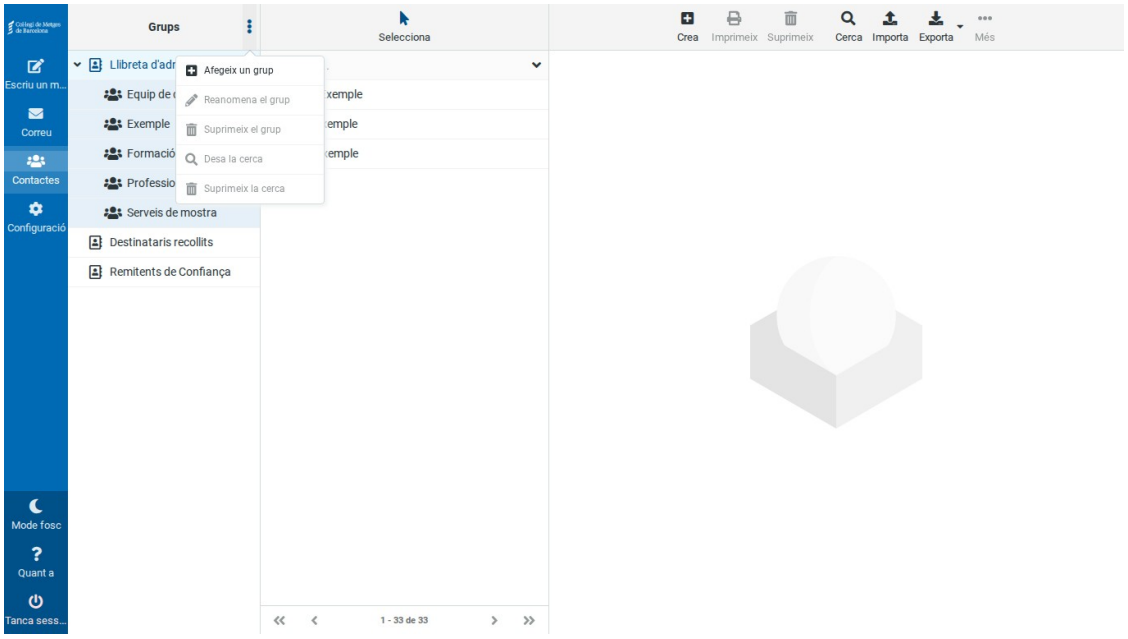


Figura 55. Menú de grups: Afegeix un grup, Reanomena, Suprimeix.

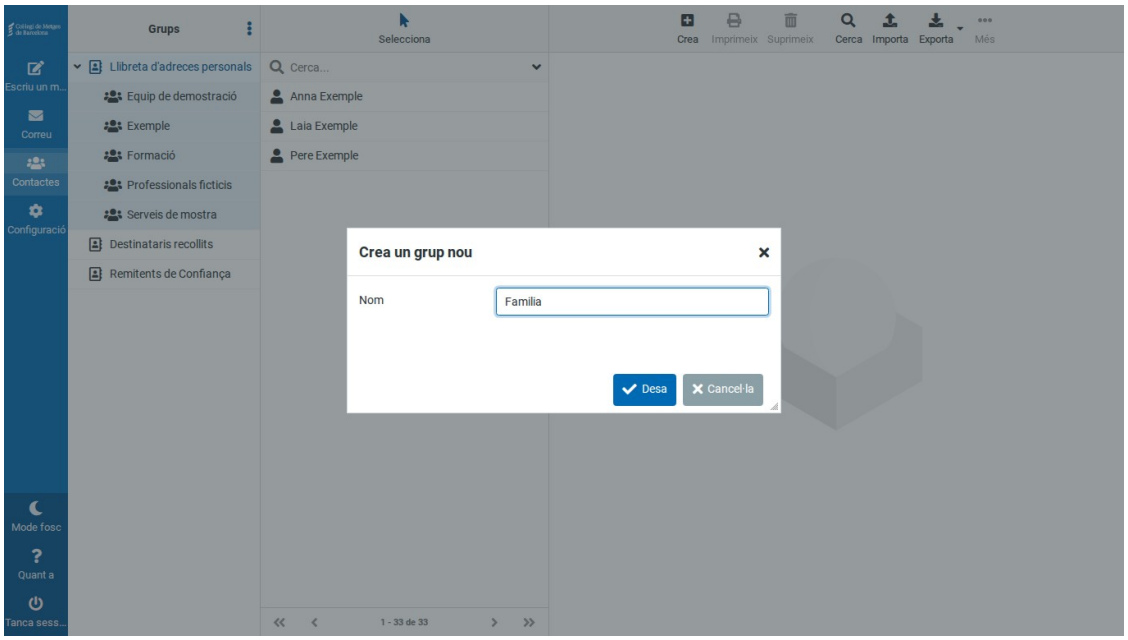


Figura 56. Formulari per crear un grup (nom).

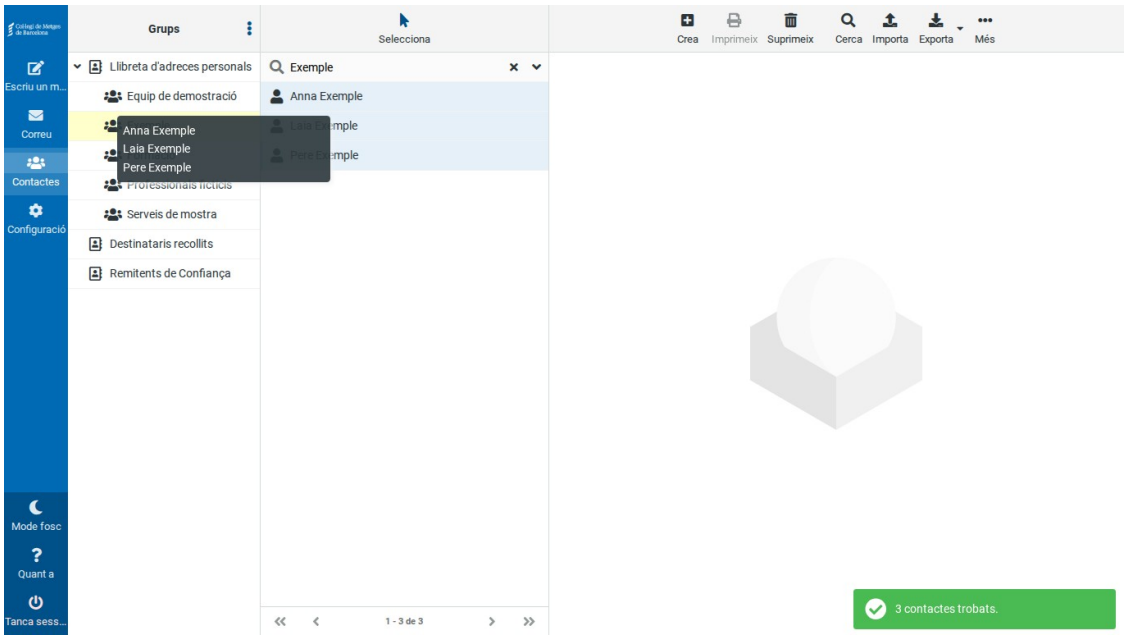


Figura 57. Arrossegar contactes cap al grup.

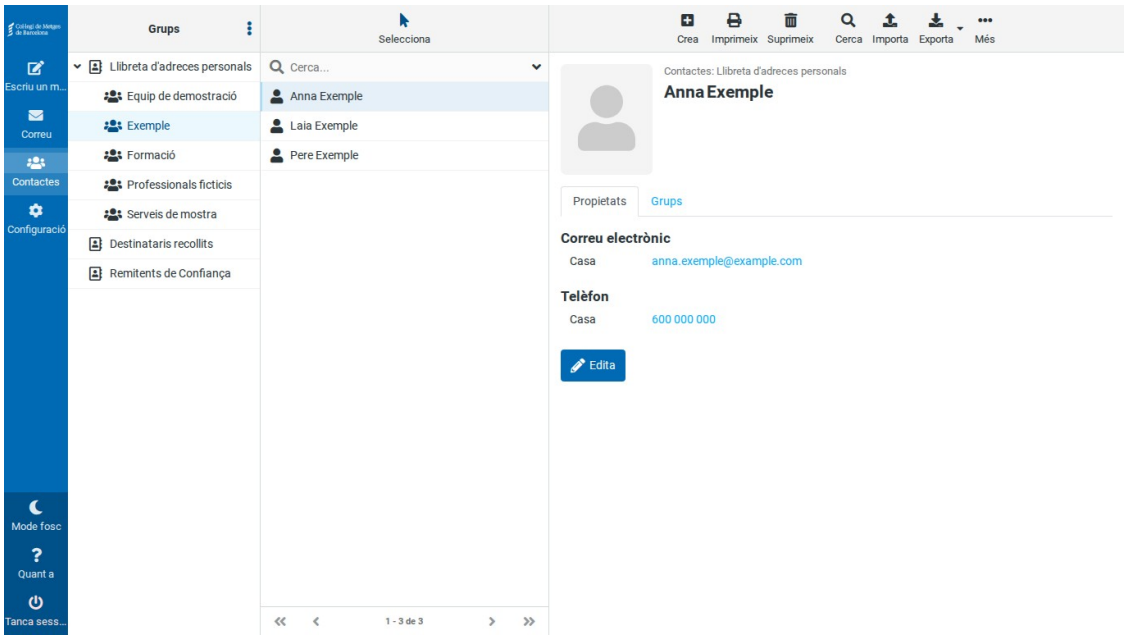


Figura 58. Contactes d'un grup.

> **Nota.** Quan escrius un destinatari, també pots escriure el nom d'un grup: el webmail proposarà el grup sencer.

Exportar i importar contactes (vCard)

El format **vCard** (fitxer .vcf) és el que fan servir la majoria de programes i telèfons per intercanviar contactes. També s'admeten fitxers CSV.

1. **Exportar:** selecciona els contactes que vulguis, prem la fletxa que hi ha al costat d'**Exporta** i tria **Exporta els seleccionats**. Es descarrega un fitxer .vcf.
2. **Importar:** prem **Importa**, tria el fitxer (.vcf o .csv) i prem **Importa**. Veuràs la llista de contactes importats.

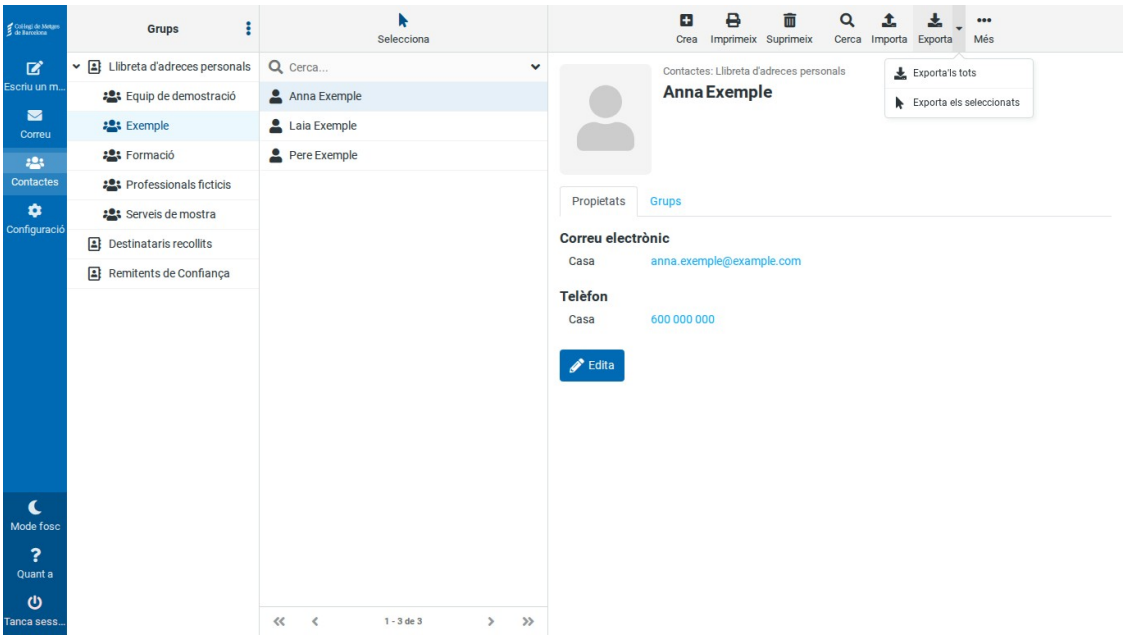


Figura 59. El menú d'Exporta té dues opcions: tots els contactes o només els seleccionats.

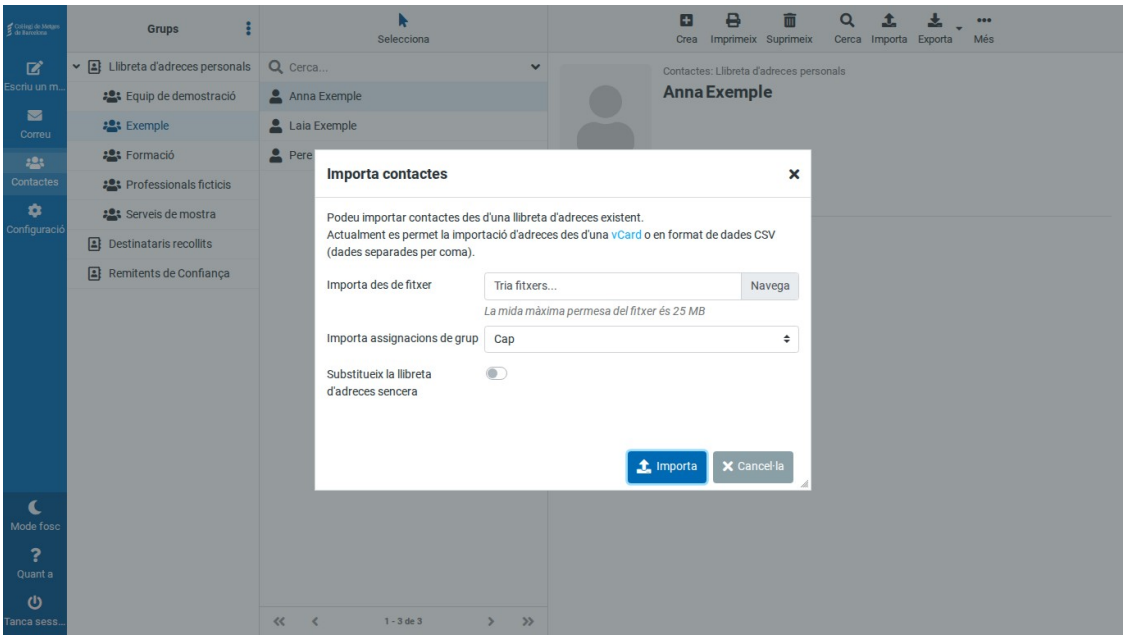


Figura 60. Finestra d'importació.

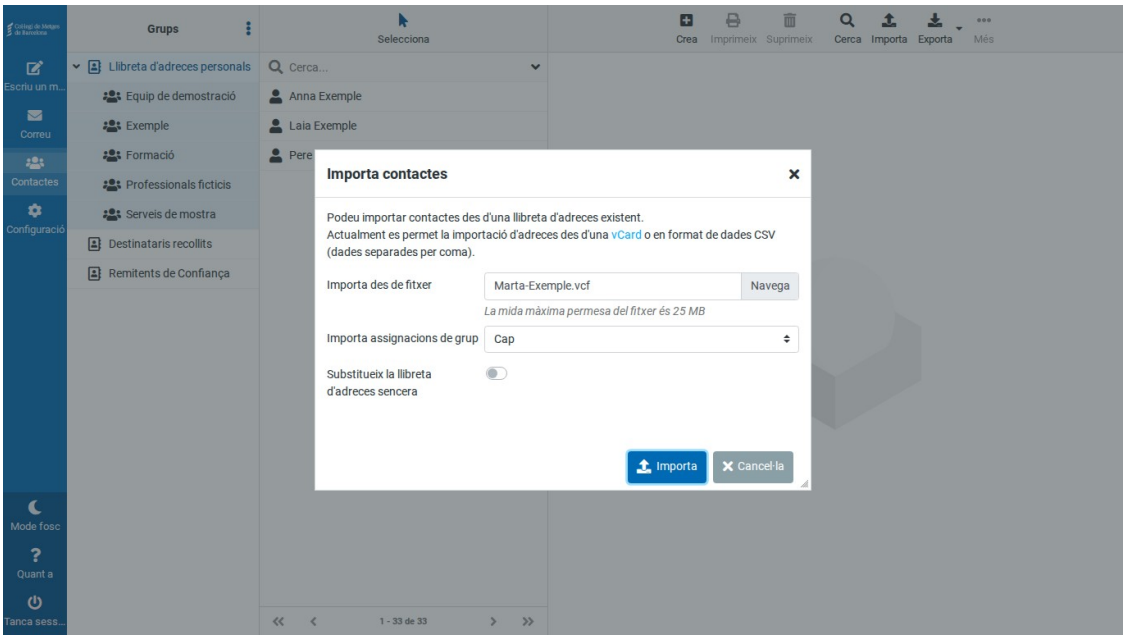


Figura 61. Fitxer vCard triat, a punt per importar.

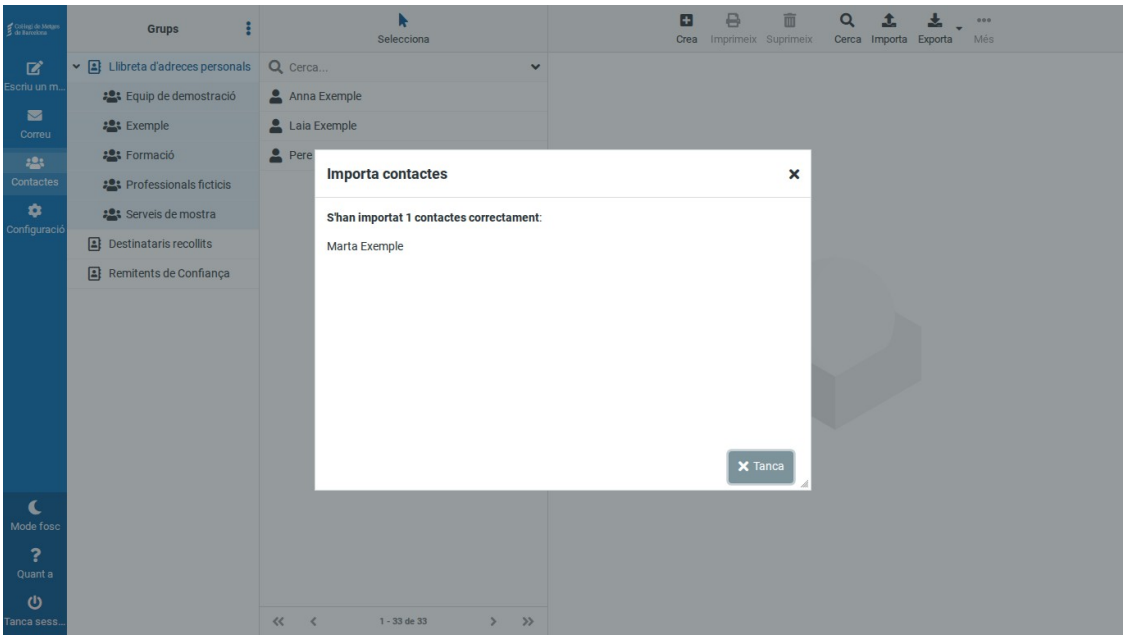


Figura 62. Resultat de la importació.

Atenció. A la finestra d'importació no activis **Substitueix la llibreta d'adreces sencera**, tret que vulguis esborrar tots els contactes actuals i quedar-te només amb els del fitxer.

11. Configuració

A Configuració, a la barra blava de l'esquerra, es mostren les seccions necessàries per a l'ús habitual: Preferències, Carpetes, Signatura, Contrasenya i Redirecció. Actualment no hi ha cap opció per registrar o consultar el correu alternatiu. Els canvis dels formularis s'apliquen quan prems Desa.

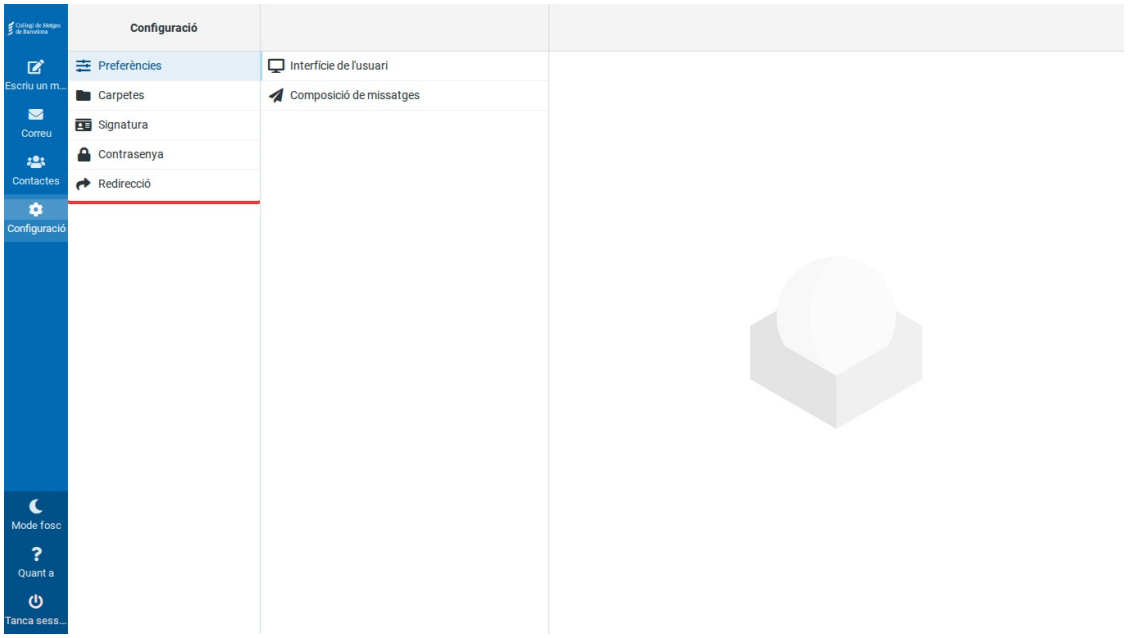


Figura 63. Menú de Configuració amb les sis seccions disponibles.

Preferències

A Preferències només hi ha dos apartats i cinc ajustos. No cal configurar cap servidor ni cap carpeta especial per fer servir el correu.

- **Interfície de l'usuari: Idioma i Fus horari. L'idioma inicial és el català i el fus horari és automàtic per defecte.**
- **Composició de missatges: Escriu missatges en HTML, Quan es respongui (posició del text nou respecte de l'original) i Afegeix la signatura automàticament.**

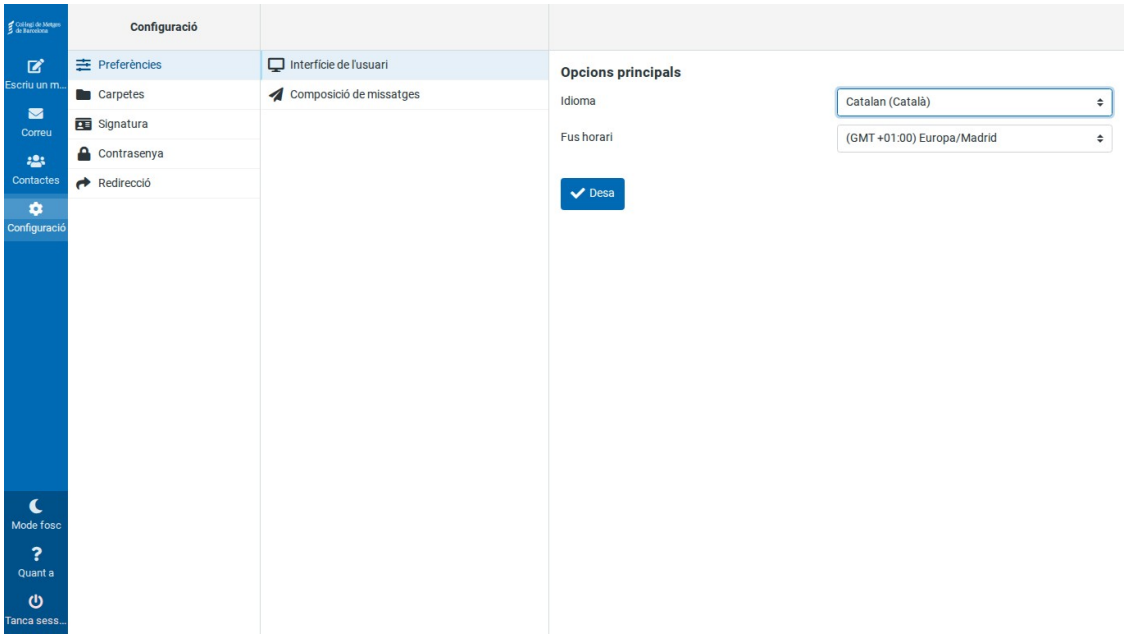


Figura 64. Preferències > Interfície de l'usuari: només idioma i fus horari.

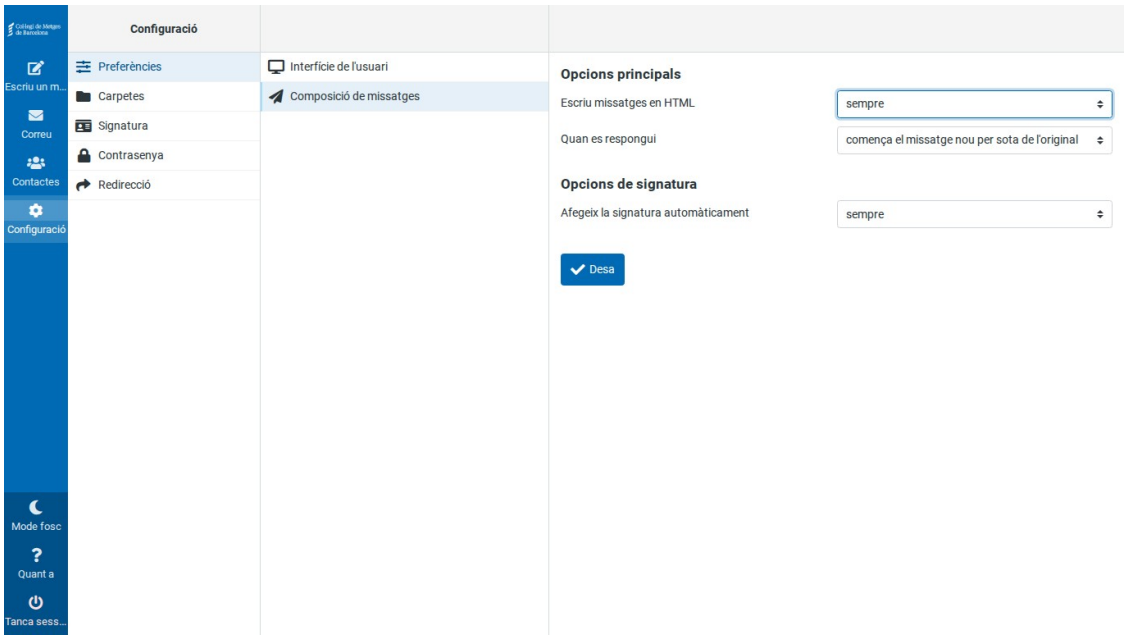


Figura 65. Preferències > Composició de missatges: format HTML, posició de la resposta i signatura automàtica.

Nota. Si veus les hores del correu desplaçades, comprova que el **Fus horari** és «Auto» (el navegador l'ajusta sol) o «Europa/Madrid».

Nom visible i signatura

A Configuració > Signatura pots revisar el nom i l'adreça que apareixen com a remitent i editar la signatura. Les dades traspassades del webmail antic es conserven.

1. Entra a Configuració > Signatura i selecciona el teu compte a la llista.
2. A **Nom visible** escriu el nom que veurà qui rebi els teus missatges.
3. A Signatura escriu el text que vols afegir al final dels missatges.
4. Prem Desa. Per triar quan s'afegeix sola, ves a Preferències > Composició de missatges > Afegeix la signatura automàticament.

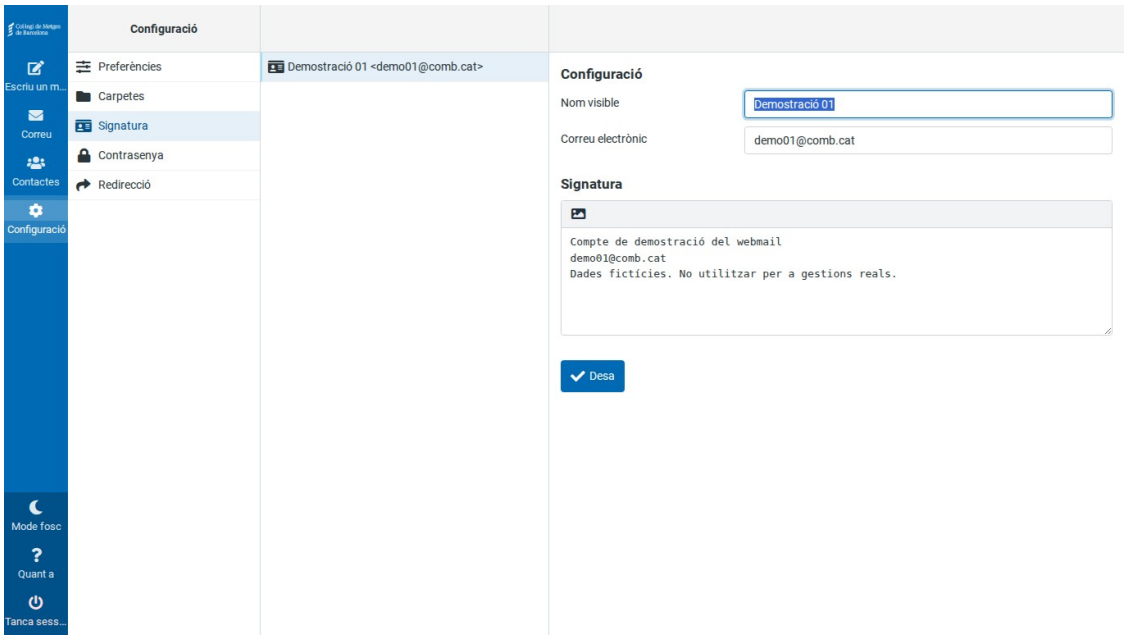


Figura 66. Configuració > Signatura: nom visible, adreça de correu i signatura.

Atenció. El webmail no té cap opció per programar respostes automàtiques d'absència. Les respostes automàtiques que ja tenies configurades continuen funcionant. Per canviar-les, contacta amb el servei d'atenció a l'usuari.

Canviar la contrasenya

1. Entra a **Configuració > Contrasenya**.
2. A **Contrasenya actual** escriu la contrasenya que fas servir ara.
3. A **Nova contrasenya** escriu la nova, i repeteix-la a **Confirmeu la nova contrasenya**.
4. Prem **Desa**.

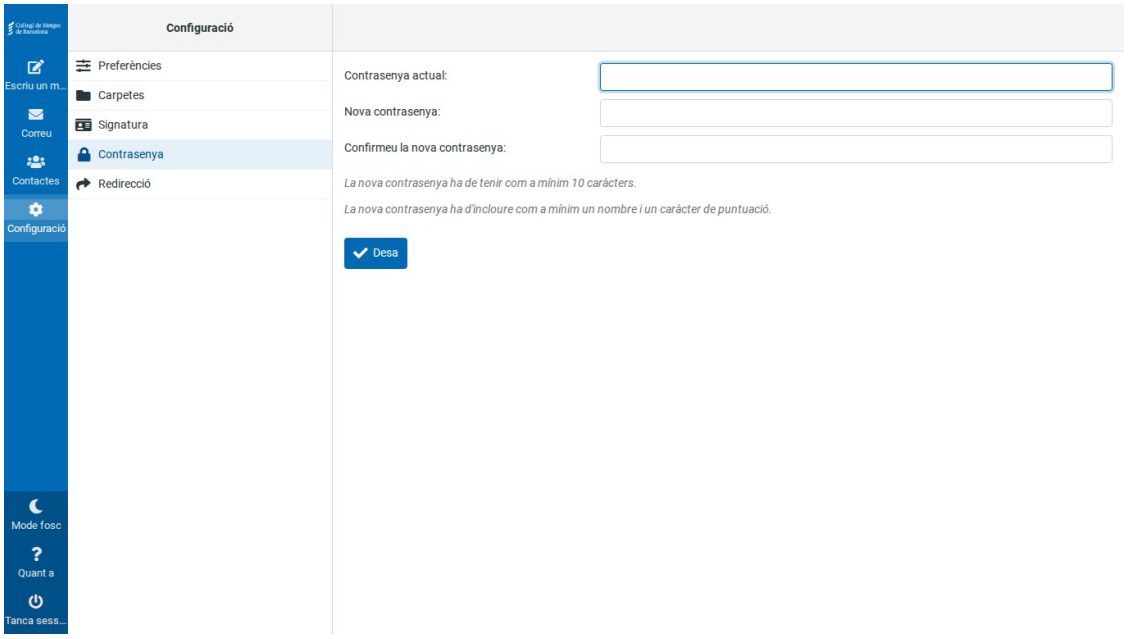


Figura 67. Formulari de canvi de contrasenya.

- La nova contrasenya ha de tenir com a mínim **10 caràcters**.
- Ha d'incloure com a mínim **un nombre** i **un caràcter de puntuació**.

Atenció. La contrasenya del webmail és la mateixa que la del programa de correu i la del mòbil. Quan la canviïs, hauràs d'escriure la nova també en aquests aparells perquè continuïn funcionant.

Redirecció del correu

La redirecció envia automàticament el correu nou a una altra adreça. Amb la redirecció activa, el correu nou **s'envia a l'adreça indicada i no es queda a la bústia del Col·legi**.

1. Entra a **Configuració > Redirecció**. Si no n'hi ha cap, veuràs l'avís «Aquest compte no té cap redirecció: el correu arriba a la bústia».
2. A **Redirigeix el correu a** escriu l'adreça on vols rebre el correu.
3. A **Contrasenya actual** escriu la contrasenya del correu (és obligatori per crear-la o canviar-la).
4. Prem **Desa**.

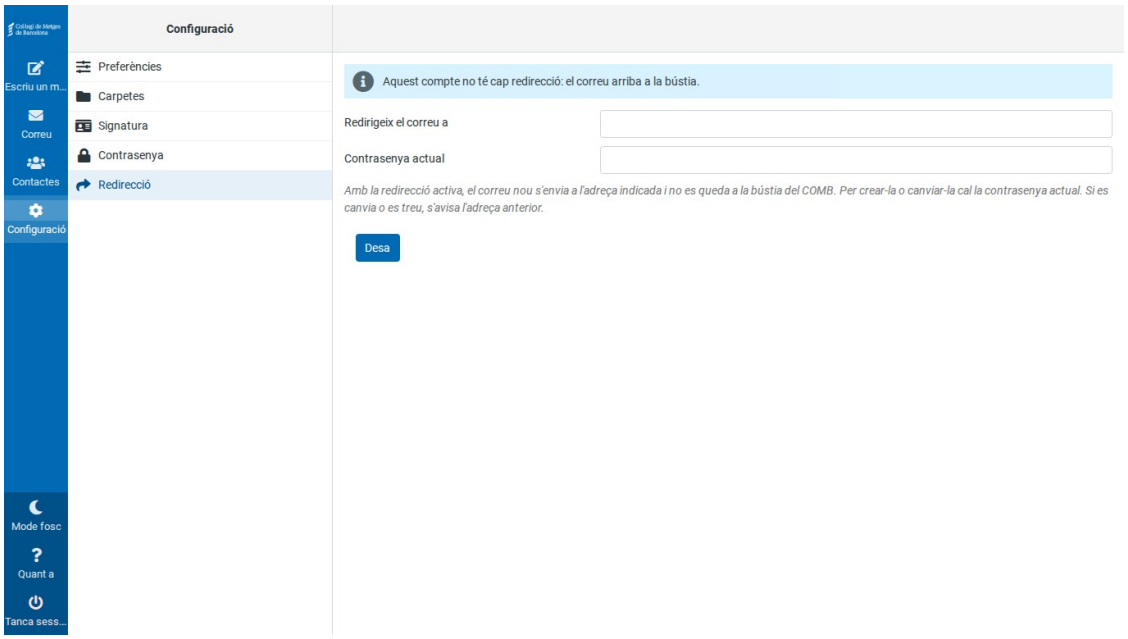


Figura 68. Redirecció del correu: adreça de destinació i contrasenya actual.

Atenció. Quan es crea, es canvia o es treu una redirecció, el sistema avisa l'adreça anterior. Si has configurat una redirecció, vigila de no deixar de rebre correu sense adonar-te'n: els missatges nous ja no arriben a la teva bústia del Col·legi.

12. El webmail al mòbil

El webmail s'adapta a la pantalla del mòbil i de la tauleta: s'hi entra amb el navegador del telèfon, a la mateixa adreça (**https://webmail.comb.cat**). No cal instal·lar cap aplicació.

1. Obre el navegador del mòbil i escriu **https://webmail.comb.cat**.
2. Escriu el nom d'usuari i la contrasenya, i prem **Inicia la sessió**.
3. Veuràs la llista de missatges. Prem un missatge per llegir-lo.
4. El botó rodó blau amb el llapis, a baix a la dreta, serveix per escriure un missatge nou.
5. El botó de les tres ratlles (a dalt a l'esquerra) obre el menú: Correu, Contactes, Configuració i Tanca sessió. El botó de la carpeta mostra la llista de carpetes.

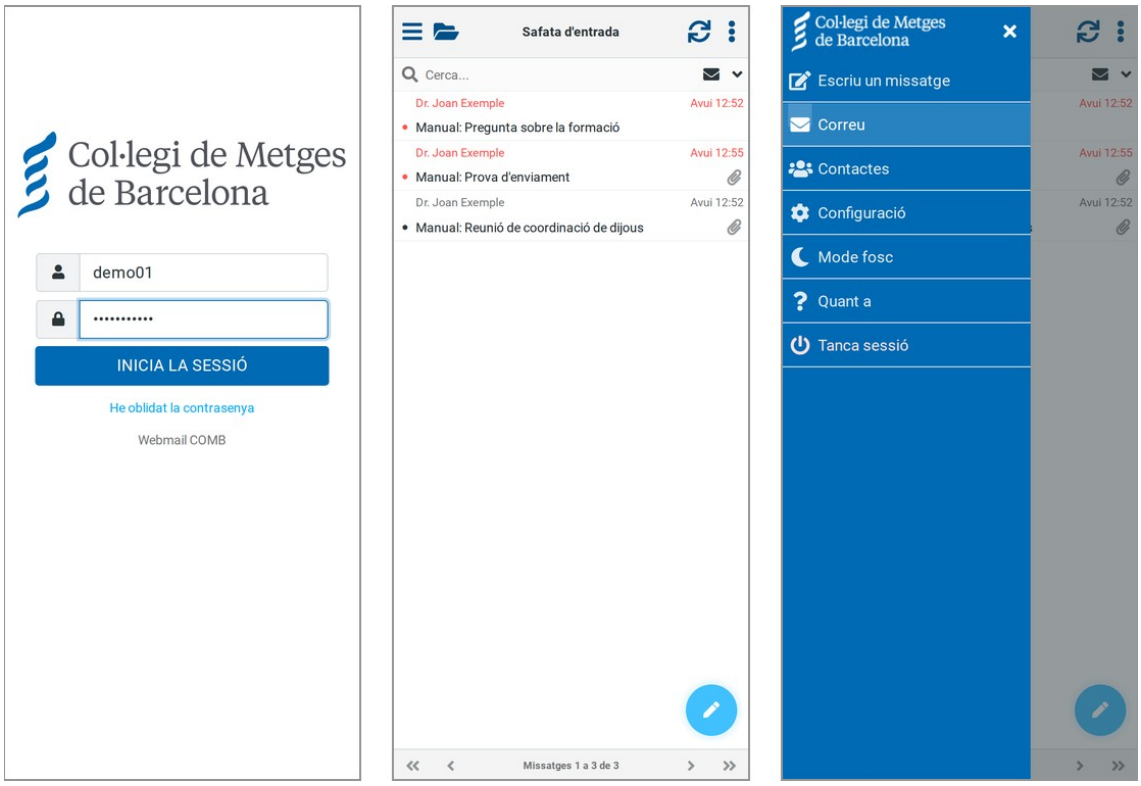


Figura 69. Al mòbil: inici de sessió, safata d'entrada i menú.

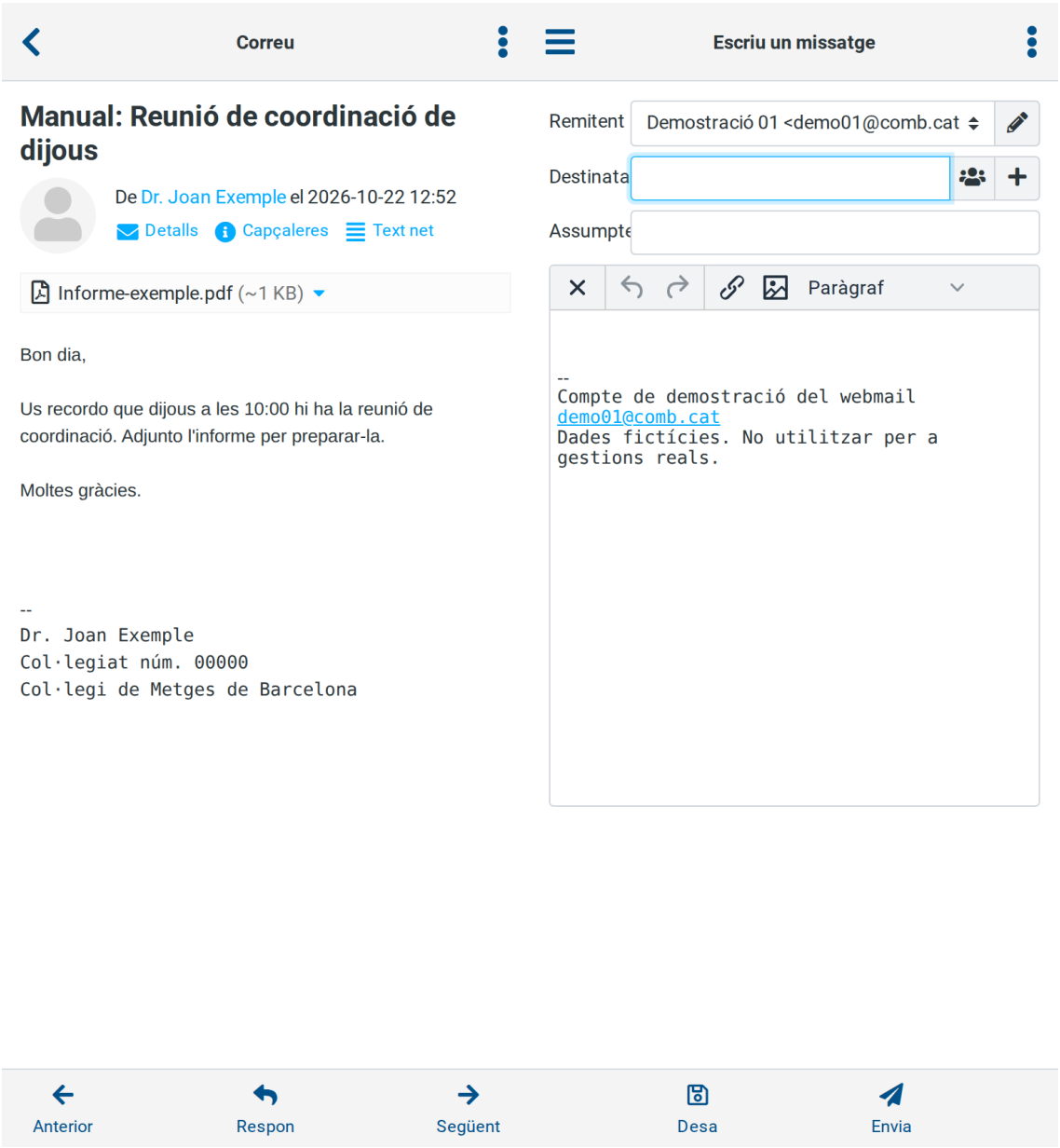


Figura 70. Al mòbil: lectura d'un missatge i redacció, amb els botons Desa i Envia a baix. Per adjuntar fitxers, obre el menú dels tres punts i tria Opcions i fitxers adjunts.

Nota. També pots configurar el correu del Col·legi al programa de correu del mòbil. La contrasenya és la mateixa que la del webmail.

13. Seguretat

- **No comparteixis mai la contrasenya**, ni amb companys ni amb el servei d'atenció a l'usuari. Ningú del Col·legi te la demanarà.
- Entra al webmail escrivint https://webmail.comb.cat al navegador o des d'un marcador propi. Només obre un enllaç de recuperació si acabes de sol·licitar-lo tu mateix i comprova que s'obre a https://recupera.comb.cat.
- **Comprova que l'adreça és https://webmail.comb.cat** i que el navegador no mostra avisos de certificat.
- **Desconfia dels correus que et demanin la contrasenya**, encara que semblin del Col·legi, del banc o d'un servei conegut. Si en reps un, no responguis i marca'l com a brossa.
- **No obris adjunts ni enllaços** de remitents que no coneixes o de missatges inesperats.
- **Tanca la sessió** quan acabis, sobretot en ordinadors compartits.
- Per recuperar la contrasenya necessites accés al correu alternatiu que ja tenies verificat. Si no en tens cap o no hi pots entrar, contacta amb el servei d'atenció a l'usuari. Actualment no se'n poden registrar de nous des del webmail.
- Si creus que algú ha conegut la teva contrasenya, canvia-la immediatament (Configuració > Contrasenya) i avisa el servei d'atenció a l'usuari.

14. Preguntes freqüents

Pregunta	Resposta
No puc entrar al webmail.	Comprova l'adreça (https://webmail.comb.cat), que l'usuari és el número de col·legiat sense @comb.cat (o l'adreça completa) i que escrius la contrasenya del correu. Si has fallat molts cops, l'accés es pot haver bloquejat una hora.
He oblidat la contrasenya.	A la pantalla d'entrada, prem «He oblidat la contrasenya» (https://recupera.comb.cat) i escriu el correu alternatiu ja verificat. Si no en tens cap o no hi pots accedir, contacta amb Atenció a Usuaris.
No veig els missatges enviats antics.	Mira la carpeta «Sent Messages»: hi són els enviats d'abans. Si no surt, activa-la a Configuració > Carpetes. Els enviats nous van a «Enviats».
On són els meus contactes?	A Contactes, a la Llibreta d'adreces personals. S'han traspassat del webmail antic.
Puc fer servir el mateix correu al mòbil o a Outlook?	Sí. La contrasenya és la mateixa que la del webmail. Si la canvies, cal actualitzar-la a tots els aparells.
No puc adjuntar un fitxer.	El límit és de 25 MB per missatge. Comprimeix el fitxer o envia'l en diversos missatges.
Se m'ha tancat la sessió sola.	Per seguretat, la sessió es tanca després de 30 minuts sense activitat. Torna a entrar. Els esborranys que havies desat són a la carpeta Esborranys.
La cerca no troba un missatge.	La cerca distingeix els accents i, per defecte, només mira l'assumpte i la carpeta actual. Escriu la paraula tal com és, o la part sense accent, i amplia la cerca amb la fletxa de la caixa.
Un missatge legítim ha anat a Correu brossa.	Entra a Correu brossa, selecciona'l i prem «No brossa»: tornarà a la safata d'entrada.
Com canvio l'idioma?	A Configuració > Preferències > Interfície de l'usuari > Idioma. No oblidis prémer Desa.
Com buido la Paperera?	Selecciona la Paperera i obre el menú d'accions de la carpeta per buidar-la. Comprova abans que no hi ha res que vulguis conservar: l'esborrament és definitiu.
Les hores no són correctes.	A Configuració > Preferències > Interfície de l'usuari, el fus horari ha de ser «Auto» o «Europa/Madrid».
Com canvio el correu alternatiu?	No es pot canviar des del webmail un cop verificat. Contacta amb el servei d'atenció a l'usuari.
Com poso una resposta automàtica d'absència?	El webmail no té aquesta opció. Contacta amb el servei d'atenció a l'usuari.

Part 2. Guia per al servei d'atenció a l'usuari

Aquesta part està pensada per al personal que atén les consultes de les persones usuàries. Recull què ha canviat, els problemes més habituals amb la solució recomanada, què cal demanar abans d'escalar una incidència i quan cal avisar Sistemes. Per entendre els passos concrets de cada pantalla, consulteu la Part 1.

15. Resum del canvi per al servei d'atenció

Tema	Informació clau
Adreça del webmail nou	**https://webmail.comb.cat** (substitueix el webmail antic).
Compte i contrasenya	Els mateixos del correu. Una sola contrasenya per al webmail, el programa de correu i el mòbil.
Usuari	Número de col·legiat o nom d'usuari, sense @comb.cat. També val l'adreça completa.
Servidor de correu	El mateix de sempre: missatges i carpetes no s'han tocat.
Dades traspassades	Contactes, signatures, nom del remitent i adreça «Respon a». Redireccions i respostes automàtiques existents continuen funcionant.
Carpeta «Sent Messages»	Qui la tenia hi conserva els enviats antics. Els enviats nous van a «Enviats».
Funcions noves	Canvi de contrasenya (Configuració > Contrasenya), redirecció (Configuració > Redirecció), recuperació amb correu alternatiu ja verificat (https://recupera.comb.cat) i marcar com a brossa (el filtre antispam aprèn).
Límit d'adjunts	25 MB per missatge.
Durada de la sessió	Es tanca després de 30 minuts d'inactivitat.
Bloqueig per intents fallits	Després de 10 intents fallits en 10 minuts, es bloqueja temporalment la IP. El primer bloqueig dura 1 hora; els següents poden durar més, fins a 24 hores.
Recuperació de contrasenya	Cal introduir el correu alternatiu ja verificat, no el número de col·legiat. L'enllaç dura 1 hora i és d'un sol ús. Mínim d'un minut entre sol·licituds i màxim de 5 per hora per adreça. La resposta no confirma si s'ha enviat cap missatge.
Correu alternatiu	El registre i la consulta des del webmail no estan disponibles actualment. Les adreces ja verificades continuen servint per recuperar la contrasenya. Per manca d'accés o qualsevol canvi, escala a Sistemes.
Respostes automàtiques	El webmail no permet programar-ne. Les que ja existien continuen.

16. Problemes freqüents i solució

No puc entrar

1. Pregunta quina adreça escriu al navegador. Ha de ser **https://webmail.comb.cat**.
2. Comprova que fa servir el número de col·legiat sense @comb.cat, o l'adreça completa.
3. Demana-li que escrigui la contrasenya amb calma (majúscules, teclat numèric, espais al final). No li demanis que escrigui la contrasenya en un document ni que la comparteixi.
4. Si el missatge és **L'accés ha fallat.**, ha de tornar-ho a provar. Si en porta molts, mira l'apartat «IP bloquejada temporalment».
5. Pregunta si el programa de correu o el mòbil també fallen: si fallen tots, el problema és probablement la contrasenya.
6. Si res no funciona, demana les dades de l'apartat «Què cal demanar abans d'escalar» i escala a Sistemes.

Atenció. Mai no demanis la contrasenya a la persona usuària.

He oblidat la contrasenya

1. Indica-li que premi **He oblidat la contrasenya** a la pantalla d'entrada (o que obri https://recupera.comb.cat).
2. Ha d'escriure el correu alternatiu que ja té registrat i verificat. No ha d'introduir el número de col·legiat, l'adreça del Col·legi ni cap contrasenya.
3. L'enllaç arriba al correu alternatiu verificat, amb l'assumpte «Canvia la contrasenya del teu correu». Dura 1 hora. Que miri també la carpeta de brossa.
4. Si l'enllaç ha caducat o ja s'ha utilitzat, que en demani un de nou. Cal esperar almenys un minut entre sol·licituds i es permeten fins a 5 per hora per adreça. No cal repetir-les contínuament.
5. Si no té correu alternatiu verificat, no recorda quin és, el comparteix amb un altre compte o ja no hi pot entrar, escala a Sistemes seguint el procediment d'identificació del Col·legi. Actualment no es pot registrar ni canviar des del webmail. No demanis contrasenyes, codis ni l'enllaç rebut.

Nota. El portal dona la mateixa resposta per qualsevol adreça, per seguretat. La pantalla no permet confirmar si està registrada ni si s'ha enviat l'enllaç. No asseguris a l'usuari que el rebrà només perquè hi apareix aquesta resposta.

No veig els enviats antics (carpeta «Sent Messages»)

1. Explica que els enviats d'abans són a la carpeta **Sent Messages** i que els nous van a **Enviats**.
2. Si no veu la carpeta a la llista del correu, que vagi a **Configuració > Carpetes** i activi l'interruptor de «Sent Messages».
3. Si encara no hi surt, escala a Sistemes indicant el nom d'usuari.

Bústia plena o consulta de l'espai

1. Demana que entri a Correu i miri el percentatge a baix de la columna de carpetes, a l'esquerra. En posar-hi el punter, veurà l'espai ocupat i el límit assignat.
2. Si és a prop del 100%, que revisi els missatges i adjunts que pot eliminar. Recorda que Paperera i Correu brossa també ocupen espai; moure un missatge a la Paperera no l'allibera fins que es buida.
3. Abans de buidar la Paperera, avisa que l'esborrament és definitiu. Després, que esperi un minut i premi Actualitza per revisar el percentatge.

4. Si l'indicador no apareix, no es renova o la bústia continua plena, escala a Sistemes indicant el nom d'usuari i, si és visible, l'espai ocupat i el límit. No demanis la contrasenya.

Adjunt massa gran

1. Confirma que el límit és de **25 MB per missatge** (la suma dels adjunts).
2. Proposa comprimir el fitxer, dividir-lo en diversos missatges o treure adjunts que no calguin.
3. Si necessita enviar fitxers més grans de manera habitual, consulta amb Sistemes quina alternativa pot fer servir.

No trobo un contacte

1. Comprova que està a la **Llibreta d'adreces personals** (la llista té tres llibretes).
2. Que provi de cercar només una part del nom o de l'adreça, i que escrigui el nom tal com el tenia.
3. Si el contacte no hi és, és possible que no existís al webmail antic. Pot tornar-lo a crear (Contactes > Crea) o importar-lo d'un fitxer vCard.
4. Si hi manquen molts contactes, escala a Sistemes indicant el nom d'usuari.

IP bloquejada temporalment

Després de **10 intents fallits en 10 minuts**, el sistema bloqueja temporalment la IP des de la qual s'han fet els intents. Afecta totes les persones que surten amb aquesta IP (per exemple, tota una oficina). El primer bloqueig **dura 1 hora**; els bloquejos repetits poden durar més, fins a 24 hores.

1. Explica a la persona que ha d'esperar una hora sense seguir provant: provar més no ho soluciona.
2. Si necessita entrar urgentment, demana-li des d'on es connecta (oficina, casa, mòbil), l'hora aproximada dels intents i el nom d'usuari.
3. Escala a Sistemes perquè valorin treure el bloqueig abans d'hora.

Sessió caducada

1. Explica que la sessió es tanca per seguretat després de 30 minuts sense activitat.
2. Ha de tornar a entrar. Si estava escrivint un missatge, el webmail desa esborranys sols cada pocs minuts: que miri la carpeta **Esborranys**.

El correu va a brossa

1. Demana-li que entri a la carpeta **Correu brossa** i seleccioni el missatge.
2. Que premi **No brossa**: el missatge torna a la safata d'entrada i el filtre n'aprèn.
3. Si passa de manera repetida amb el mateix remitent, demana l'adreça del remitent, l'assumpte i l'hora, i escala a Sistemes.

La cerca no troba un missatge

1. Comprova que escriu la paraula amb els accents tal com són. La cerca distingeix els accents («coordinacio» no troba «coordinació»).
2. Que provi amb només una part de la paraula sense accent.
3. Que amplïi la cerca amb la fletxa de la caixa: marcar Cos o Missatge sencer i triar «Totes les carpetes» a Abast.

Altres consultes habituals

Consulta	Què cal fer
El programa de correu o el mòbil deixen de funcionar després de canviar la contrasenya.	Cal escriure la nova contrasenya a cada aparell (és la mateixa que la del webmail).
Les hores dels missatges no són correctes.	A Configuració > Preferències > Interfície de l'usuari, el fus horari ha de ser «Auto» o «Europa/Madrid».
L'usuari ha deixat de rebre correu.	Mira Configuració > Redirecció: si hi ha una adreça, el correu s'envia allà i no es queda a la bústia. Mira també la carpeta Correu brossa i la Paperera.
Vol canviar el correu alternatiu.	No es pot canviar des del webmail un cop verificat. Escala a Sistemes.
Vol una resposta automàtica d'absència.	El webmail no té aquesta opció. Escala a Sistemes si vol canviar-ne una d'existent.
No arriba l'enllaç de recuperació.	Comprova que ha escrit el correu alternatiu que ja tenia verificat, no el número de col·legiat ni el correu del Col·legi. Que revisi la brossa i esperi un minut abans de repetir. Màxim de 5 sol·licituds per hora per adreça. Si no arriba o no hi té accés, escala a Sistemes; la resposta del portal no confirma l'enviament.
La pàgina no es veu bé al navegador.	Que provi de recarregar la pàgina (Ctrl+F5) i, si cal, un altre navegador.

17. Què cal demanar abans d'escalar

Quan escalis una incidència a Sistemes, inclou sempre aquestes dades. Estalviaran molt de temps:

- **Nom d'usuari** (número de col·legiat) i adreça de correu.
- **Hora aproximada** en què va passar el problema (dia i hora, amb els minuts).
- **Navegador i versió**, i el dispositiu (ordinador, mòbil, tauleta) i sistema operatiu.
- **Des d'on es connecta**: xarxa del Col·legi, casa, dades mòbils.
- **Captura de pantalla** de l'error, sense contrasenyes, codis de verificació, enllaços de recuperació ni contingut privat de missatges.
- **Missatge d'error exacte**, tal com surt, copiat o fotografiat.
- **Què estava fent** i els passos per reproduir el problema.
- Si passa també amb **un altre navegador o un altre aparell**, i si el programa de correu o el mòbil funcionen.

Atenció. **Mai no demanis ni anotis la contrasenya** de la persona usuària, ni per telèfon, ni per correu, ni en el tiquet. Si no pots resoldre una consulta sense la contrasenya, escala-la.

18. Quan escalar a Sistemes

Escala la incidència a Sistemes en aquests casos:

- La persona usuària no pot recuperar la contrasenya pel portal (no té correu alternatiu verificat o no hi té accés).
- La IP està bloquejada i la persona necessita entrar abans que passi l'hora d'espera.
- Falten missatges, carpetes o contactes que haurien de ser-hi, o no surt la carpeta «Sent Messages» tot i haver-la activat.
- Hi ha missatges legítims que van repetidament a brossa, o missatges brossa que no es filtren.
- L'error persisteix després de seguir els passos d'aquest manual i prova amb un altre navegador.
- Hi ha errors del servidor, pàgines en blanc o lentitud que afecten diverses persones alhora.
- Hi ha sospita que algú altre ha tingut accés al compte (correus enviats que la persona no reconeix, canvis de redirecció que no ha fet).
- Es demana canviar un correu alternatiu ja verificat o una resposta automàtica existent.

Atenció. En cas de sospita de seguretat (correus que demanen la contrasenya, accés no autoritzat), escala immediatament i demana a la persona que canviï la contrasenya.