

# Email Quarantine

Guía del usuario

# Guía del usuario de Email Quarantine

Versión de la documentación: fase 0

## Aviso legal

Copyright 2016 Symantec Corporation. Todos los derechos reservados.

Symantec, el logotipo de Symantec y el logotipo de la marca de comprobación son marcas comerciales o marcas comerciales registradas en los Estados Unidos y en otros países por Symantec Corporation o sus filiales. Otros nombres pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios.

El producto descrito en este documento se distribuye con licencias que limitan el uso, la copia, la distribución y la ingeniería inversa o descompilación. No se permite la reproducción de este documento de ninguna forma y por ningún medio sin autorización previa por escrito de Symantec Corporation o sus concedentes, de haberlos.

LA DOCUMENTACIÓN SE PROPORCIONA "TAL CUAL", Y SE RENUNCIA A TODAS LAS CONDICIONES IMPLÍCITAS O EXPRESAS, REPRESENTACIONES Y GARANTÍAS, INCLUIDA CUALQUIER GARANTÍA DE COMERCIABILIDAD, IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO O NO VIOLACIÓN DE DERECHOS, EXCEPTO EN CASO DE QUE LAS LIMITACIONES SE DECLAREN NO VÁLIDAS LEGALMENTE. SYMANTEC CORPORATION NO SERÁ RESPONSABLE DE NINGÚN DAÑO INCIDENTAL O CONSECUENTE RELACIONADO CON LA ENTREGA, EL RENDIMIENTO O EL USO DE ESTA DOCUMENTACIÓN. LA INFORMACIÓN QUE ESTE DOCUMENTO CONTIENE ESTÁ SUJETA A MODIFICACIONES SIN PREVIO AVISO.

El Software y la Documentación otorgados bajo licencia se consideran "software informático comercial" según la definición que se recoge en el artículo 12.212 de las Normas Federales de Adquisición (FAR) y están sujetos a derechos restringidos según la definición que se recoge en la sección 52.227-19 "Software informático comercial: Derechos restringidos" de las FAR y en el artículo 227.7202 del Suplemento a las FAR del Departamento de Defensa (DFARS), "Derechos del software informático comercial o de la documentación de software informático comercial", según corresponda, y a cualquier regulación posterior, ya sea proporcionado por Symantec en las instalaciones o mediante Symantec Hosted Services. Cualquier uso, modificación, reproducción, lanzamiento, cumplimiento, presentación o divulgación de esta documentación y software con licencia por parte del Gobierno de Estados Unidos se realizará únicamente conforme a los términos de este Acuerdo.

Symantec Corporation  
350 Ellis Street  
Mountain View, CA 94043

<http://www.symantec.com.mx>

# Soporte técnico

Si necesita ayuda sobre un aspecto de los servicios de seguridad que no abarque la ayuda en pantalla o las guías de administración, póngase en contacto con el equipo de soporte o de administración de TI. Para encontrar los detalles de contacto del equipo de soporte en el portal, haga clic en **Soporte > Contáctenos**.

# Contenido

Soporte técnico .....	3	
Capítulo 1	Nociones básicas de Symantec Email	
	Quarantine .....	6
	¿Qué es el portal de cuarentena? .....	6
	Inicio de sesión .....	7
	Navegar en el portal .....	8
	Cambio del idioma de la pantalla .....	9
	Filtrar los correos electrónicos en cuarentena para mostrar .....	9
	Visualización de mensajes de correo electrónico spam .....	9
	Búsqueda de un mensaje de correo electrónico .....	10
	Selección de mensajes de correo electrónico .....	10
	Liberación de mensajes de correo electrónico .....	11
	Eliminación de mensajes de correo electrónico .....	13
Capítulo 2	Aprobar Bloquear .....	14
	Administrar listas de dominios y remitentes aprobados y bloqueados .....	14
	Ver sus dominios o remitentes aprobados y bloqueados .....	15
	Agregar un dominio o remitente aprobado o bloqueado .....	16
	Eliminación de dominios o remitentes aprobados o bloqueados .....	17
	Solicitud para aprobación de un remitente .....	18
Capítulo 3	Configuración .....	19
	Cómo cambiar la contraseña .....	19
	Frecuencia de notificación de configuración .....	20
	Adición de alias .....	20
Capítulo 4	Administrar alias (solo administradores del portal) .....	22
	Agregar alias (para administradores) .....	22

Capítulo 5	Administrar grupos de cuentas (solo administradores del portal) .....	24
	Grupos de cuentas .....	24
Capítulo 6	Administrar cuentas (solo administradores del portal) .....	26
	Crear cuentas de usuario de cuarentena .....	26
Capítulo 7	Administrar plantillas de correo electrónico (solo administradores del portal) .....	28
	Mantener a los usuarios de cuarentena informados usando plantillas .....	28
Capítulo 8	Solución de problemas .....	30
	No he recibido ningún mensaje de correo electrónico que solicite que me registre e inicie sesión. ....	30
	El sistema se niega a enviarme un mensaje de restablecimiento de contraseña .....	31
	He liberado un mensaje de correo electrónico, pero no lo he recibido en mi bandeja de entrada .....	31

# Nociones básicas de Symantec Email Quarantine

En este capítulo se incluyen los temas siguientes:

- [¿Qué es el portal de cuarentena?](#)
- [Inicio de sesión](#)
- [Navegar en el portal](#)
- [Cambio del idioma de la pantalla](#)
- [Filtrar los correos electrónicos en cuarentena para mostrar](#)
- [Visualización de mensajes de correo electrónico spam](#)
- [Búsqueda de un mensaje de correo electrónico](#)
- [Selección de mensajes de correo electrónico](#)
- [Liberación de mensajes de correo electrónico](#)
- [Eliminación de mensajes de correo electrónico](#)

## ¿Qué es el portal de cuarentena?

Symantec Email Quarantine almacena los mensajes de correo electrónico que el servicio Anti-Spam sospecha que son spam o boletines, lo que evita que el spam pueda alcanzar su bandeja de entrada de correo electrónico normal. Los correos electrónicos se mantienen en el portal de cuarentena por 14 días, a menos que se elija eliminarlos antes. Se interactúa con Email Quarantine usando el portal de cuarentena, que le permite ver, aceptar y eliminar el correo en cuarentena; administrar los remitentes bloqueados y permitidos, y especificar la configuración

y las preferencias. Los administradores además usan el portal de cuarentena para administrar el correo electrónico en cuarentena de los destinatarios de correo electrónico de su organización.

- Dependiendo de cómo se ha configurado el portal de cuarentena, se pueden recibir notificaciones de resumen regulares de los correos electrónicos dirigidos al portal de cuarentena.
- Es posible iniciar sesión en el portal de cuarentena y ver la fecha y el remitente de los correos electrónicos detectados como spam. Según la política de seguridad de la organización, es posible ver la línea del asunto y obtener una vista previa del texto de los correos electrónicos. La función de vista previa no permite ver archivos adjuntos ni imágenes integradas.
- Puede eliminar mensajes de correo electrónico no deseados o liberar mensajes de correo electrónico deseados en la bandeja de entrada normal. Es posible que pueda liberar correos electrónicos directamente de las notificaciones de resumen.
- Si recibe correo electrónico en más de una dirección, es posible agregar los alias al portal de cuarentena. Todos los mensajes de correo electrónico identificados como spam llegarán a la misma cuenta del portal de cuarentena.

## Inicio de sesión

Si tiene una URL, un nombre de usuario y una contraseña para el portal de cuarentena, puede iniciar sesión. La URL, el nombre de usuario y la contraseña pueden estar contenidos en el mensaje de bienvenida que se le envió a usted o pueden haberse registrado en el portal de cuarentena. Se le solicitará que cambie la contraseña en cuanto inicie sesión.

### Para iniciar sesión en el portal de cuarentena

- 1 Haga clic en la dirección URL del mensaje de bienvenida o la notificación de resumen.
- 2 Escriba su nombre de usuario y contraseña.
- 3 Haga clic en el botón **Iniciar sesión**.

Se muestra la página principal del portal de cuarentena.

---

**Nota:** La primera vez que inicie sesión, es posible que se presente la página Nueva cuenta. Haga clic en el botón **Envíame una contraseña**. Su contraseña se envía a la dirección de correo electrónico que usó para iniciar sesión. Según la política de seguridad de la organización, es posible que se le solicite cambiar la contraseña de forma frecuente. Es posible que la organización haya especificado restricciones sobre el tipo de contraseña que puede utilizar.

---

## Navegar en el portal

El menú del portal de cuarentena, situado junto al lado izquierdo de la pantalla, muestra los iconos que puede usar para moverse entre las áreas en el portal en donde se ejecutan las diversas tareas. Se minimiza de forma predeterminada, para simplificarles a los usuarios del dispositivo móvil la visualización de páginas del portal.

### Para mostrar el menú

- 1 En la esquina superior izquierda de la página principal del portal, haga clic en las tres barras horizontales a la izquierda del logotipo del portal de cuarentena. El menú aparece en el lado izquierdo de la página.
- 2 Haga clic en el icono apropiado en el menú para mostrar la página del portal deseada: **Inicio**, **Aprobar|Bloquear**, **Configuración**, **Administrar alias**, **Administrar grupos de cuentas**, **Administrar cuentas** o **Administrar plantillas de correo electrónico**.

---

**Nota:** Si las políticas de cuarentena de su organización lo permiten, los usuarios de Email Quarantine pueden ver y usar solamente las primeras tres páginas del portal: **Inicio**, **Aprobar|Bloquear** y **Configuración**. Las cuatro páginas restantes ( **Administrar alias**, **Administrar grupos de cuentas**, **Administrar cuentas** y **Administrar plantillas de correo electrónico** ) solo pueden verlas los administradores de Email Quarantine.

---

## Cambio del idioma de la pantalla

Es posible cambiar el idioma de la pantalla de cuarentena del portal.

### Para cambiar el idioma de la pantalla

- 1 En la esquina superior derecha de la página principal del portal de cuarentena, haga clic en su nombre de usuario para mostrar la lista de idiomas que admite el portal (junto con los vínculos para mostrar la ayuda y cerrar sesión).

Para los usuarios móviles, el nombre de usuario se muestra en el panel lateral de navegación, junto con los iconos que se usan para acceder a otras páginas del portal de cuarentena.

- 2 Seleccione el idioma deseado de la lista desplegable. Todo el contenido del portal del cuarentena ahora se muestra en el idioma seleccionado.

---

**Nota:** Los administradores usan controles en la página de Plantillas para especificar el idioma de las notificaciones que recibe de la Cuarentena de correo electrónico.

---

## Filtrar los correos electrónicos en cuarentena para mostrar

La página principal del portal de cuarentena muestra una lista de correos electrónicos en cuarentena. Se controla qué correos electrónicos se muestran en la lista seleccionando:

- **Filtro** : haga clic en la flecha para elegir **Todos los dominios** o un dominio específico para que muestren los correos electrónicos en cuarentena. Los administradores pueden además elegir **Mi resumen** para mostrar sus propios correos electrónicos en cuarentena.
- **Correos electrónicos** : haga clic en **Total** para mostrar el spam y los boletines o haga clic en los iconos **Spam** o **Boletines** para mostrar los tipos respectivos de correos electrónicos en cuarentena.
- **Línea de tiempo** : haga clic en el icono de 14 días, 7 días o 1 día para seleccionar la cantidad de tiempo por la que desea mostrar correos electrónicos en cuarentena.

## Visualización de mensajes de correo electrónico spam

Cuando inicia sesión en el portal de cuarentena, puede ver los mensajes de correo electrónico spam que le enviaron. El remitente y la fecha aparecen en cada mensaje

de correo electrónico. Según la política de seguridad de la organización, es posible que pueda ver el asunto de los mensajes de correo electrónico.

---

**Nota:** Si su cuenta del portal de cuarentena contiene spam de más de una dirección de correo electrónico (es decir, si ha configurado una dirección de correo electrónico como alias para su cuenta del portal de cuarentena), la dirección a la que se ha enviado correo electrónico aparecerá en la columna Destinatario.

---

#### Para ordenar la lista

- ◆ Haga clic en el encabezado de la columna para seleccionar un orden determinado. Aparecerá una flecha en el encabezado de la columna para indicar la dirección del orden.

#### Para definir la cantidad de entradas que aparecen en una página

- ◆ Haga clic en la lista desplegable **mensajes por página** y seleccione el número de correos electrónicos para mostrar en la página.

## Búsqueda de un mensaje de correo electrónico

El portal de cuarentena permite la búsqueda de un mensaje de correo electrónico de un remitente determinado o con un asunto concreto. Según la política de seguridad de la organización, es posible que pueda ver la línea del asunto de los mensajes de correo electrónico. Si es así, es posible buscar dentro del portal de cuarentena un mensaje de correo electrónico con determinado texto en el asunto.

#### Para buscar un correo electrónico

- 1 En el cuadro de búsqueda, escriba una palabra clave (o parte de ella) para identificar la línea del asunto o el remitente del mensaje de correo electrónico. No es posible utilizar caracteres comodín en el campo de búsqueda. Por ejemplo, si busca \*, solamente encontrará mensajes que contengan el símbolo \* en la línea del asunto o en el nombre del remitente.
- 2 Haga clic en **Buscar**. Aparecerán todos los mensajes de correo electrónico que contengan la palabra clave.

## Selección de mensajes de correo electrónico

Si desea eliminar o liberar mensajes de correo electrónico, puede seleccionarlos de a uno o seleccionar toda la página a la vez.

#### Para seleccionar un solo mensaje

- ◆ Busque el mensaje y seleccione la casilla que aparece a la izquierda.

### Para seleccionar los mensajes de correo electrónico de toda una página

- ◆ Seleccione la casilla que se encuentra en la parte superior de la lista, a la izquierda de la columna **Remitente**. Se seleccionarán todos los mensajes de correo electrónico de la página.

Según la política de seguridad de la organización, es posible que pueda ver el contenido de texto de un mensaje de correo electrónico. Si es así:

#### Para ver el contenido de un mensaje de correo electrónico:

- ◆ Busque el mensaje de correo electrónico que desee ver y haga clic en el nombre del remitente. Aparecerá el mensaje de correo electrónico. Podrá ver el contenido del mensaje de correo electrónico y decidir si desea liberarlo, eliminarlo o no realizar ninguna de estas acciones.

## Liberación de mensajes de correo electrónico

Al liberar un mensaje de correo electrónico, se envía a la bandeja de entrada de correo electrónico. El correo electrónico se sigue viendo en el portal de cuarentena. Los mensajes de correo electrónico pueden liberarse individualmente o una página a la vez.

---

**Nota:** Si es el propietario de una cuenta con alias o de un grupo de cuentas, y libera un mensaje de correo electrónico dirigido a una de sus cuentas de alias o de miembro, el mensaje de correo electrónico se liberará a la bandeja de entrada del destinatario original en lugar de la bandeja de entrada.

---

**Precaución:** Si la política de seguridad de la organización le impide ver el asunto o el contenido de los mensajes de correo electrónico en el portal de cuarentena, la única forma de leerlos será liberándolos a la bandeja de entrada de correo electrónico. Proceda con cuidado al liberar mensajes de correo electrónico con contenido potencialmente inadecuado. Una vez liberados y recibidos en la bandeja de entrada, los mensajes pasan a ser su responsabilidad.

---

#### Para liberar un mensaje del portal de cuarentena

- ◆ Realice una de las siguientes acciones:
  - Seleccione la casilla que aparece a la izquierda del mensaje de correo electrónico que desea liberar y haga clic en el botón **Liberar** situado en la parte superior de la lista.
  - Si la política de seguridad de la organización le permite obtener una vista previa del mensaje de correo electrónico, abra el mensaje que desea liberar

haciendo clic en el detalle del remitente y, luego, haga clic en el botón **Liberar** situado en la parte superior del mensaje de correo electrónico.

Aparecerá el mensaje de confirmación **Mensaje liberado**. Puede solicitar que el remitente se agregue a la lista de remitentes aprobados personal o de la organización.

#### Para liberar varios correos electrónicos del portal de cuarentena

- 1 Seleccione las casillas a la izquierda de los mensajes de correo electrónico para liberar y haga clic en **Liberar** en la parte superior de la lista.

Aparecerá el mensaje de confirmación **Mensaje liberado** para el primer mensaje seleccionado.

- 2 Haga clic en **Continuar**.

Aparecerá el siguiente mensaje de confirmación **Mensaje liberado**.

- 3 Siga este mismo procedimiento hasta que se liberen todos los mensajes de correo electrónico.

---

**Nota:** Según la política de seguridad de la organización, en cada mensaje de confirmación **Mensaje liberado**, es posible que pueda solicitar que un remitente se agregue a la lista de remitentes aprobados o a la lista de remitentes aprobados de la organización.

---

#### Para liberar un mensaje de una notificación de resumen activa

Si la organización ha configurado notificaciones de resumen activas, las notificaciones de resumen contendrán vínculos para liberar los mensajes de correo electrónico spam sin la necesidad de iniciar sesión continuamente en el portal de cuarentena.

Es posible liberar solamente un correo electrónico una vez de una notificación de resumen activa, por razones de seguridad. Evita que un usuario malicioso envíe un mensaje de correo electrónico varias veces para iniciar un ataque de negación de servicio (DOS). Si necesita volver a liberar un mensaje de correo electrónico, puede hacerlo desde el portal de cuarentena. Es posible también pedirle a su administrador de cuarentena que lo libere para usted.

Desde el mensaje de correo electrónico de notificación de spam, haga clic en el vínculo junto al mensaje de correo electrónico que desee liberar. La liberación del correo electrónico se confirma.

No se puede liberar un mensaje de correo electrónico en las siguientes circunstancias:

- El correo electrónico ya se ha liberado en el portal de cuarentena.

- Ya se ha eliminado el mensaje de correo electrónico desde el portal de cuarentena, ya sea manualmente o mediante un administrador de cuarentena
- El mensaje de correo electrónico ha caducado. Los mensajes de correo electrónico spam se guardan durante 14 días.

## Eliminación de mensajes de correo electrónico

Dependiendo de la política de seguridad de su organización, puede eliminar los correos electrónicos. Cuando se elimina un correo electrónico, se elimina del portal de cuarentena. Los mensajes de correo electrónico pueden eliminarse de forma individual, por páginas o todos a la vez.

Si la política de seguridad de su organización le permite eliminar los correos electrónicos:

### Para eliminar un mensaje de correo electrónico

- ◆ Seleccione la casilla situada a la izquierda del mensaje de correo electrónico que desea eliminar y haga clic en **Eliminar** situado en la parte superior de la lista; o abra el mensaje de correo electrónico que desea eliminar haciendo clic en el detalle del remitente y, luego, haga clic en **Eliminar** situado en la parte superior del mensaje de correo electrónico.

### Para eliminar una página de mensajes de correo electrónico

- 1 Seleccione la casilla a la izquierda del encabezado **Correo de**. Se seleccionarán todos los mensajes de correo electrónico de la página.
- 2 Haga clic en **Eliminar** en la parte superior de la lista.

# Aprobar|Bloquear

En este capítulo se incluyen los temas siguientes:

- [Administrar listas de dominios y remitentes aprobados y bloqueados](#)
- [Solicitud para aprobación de un remitente](#)

## Administrar listas de dominios y remitentes aprobados y bloqueados

---

**Nota:** Según la configuración de los servicios de correo electrónico de la organización, es posible que no pueda administrar sus propias listas de remitentes aprobados y bloqueados. En este caso, las fichas **Remitentes aprobados** y **Remitentes bloqueados** no se mostrarán en el portal de cuarentena.

---

Según la configuración de los servicios de correo electrónico de la organización, es posible que pueda definir listas personales de remitentes aprobados y bloqueados para que, por ejemplo, pueda recibir mensajes de una dirección que aparece en la lista de remitentes bloqueados de la empresa.

- Una lista de remitentes aprobados es una lista de nombres de dominio o direcciones de correo electrónico de los que desea recibir mensajes, a pesar de que estos remitentes aparezcan en listas de bloqueo públicas o de la empresa, o estén bloqueados por otros métodos de detección de spam.
- Una lista de remitentes bloqueados es una lista de nombres de dominio o direcciones de correo electrónico de los que desea bloquear los mensajes de correo electrónico en el caso de que los analizadores del servicio de Anti-Spam no los intercepten ni los identifiquen como spam.

Es posible que la organización cuente con listas de remitentes aprobados y bloqueados configuradas. Si está autorizado a administrar sus propias listas, estas

prevalecerán sobre las listas de la empresa o viceversa según la configuración especificada por el administrador de servicios de correo electrónico. Si tiene alguna duda acerca del correo no deseado que ha recibido o del correo deseado que no ha recibido, póngase en contacto con el administrador de servicios de correo electrónico.

Las entradas de las listas de remitentes aprobados y bloqueados pueden ser direcciones de correo electrónico completas o dominios, como `jgarcia@dominio.com` o `dominio.com`.

Las listas personales de remitentes aprobados y bloqueados pueden contener como máximo 3000 entradas cada una.

---

**Nota:** No debe incluir su propio nombre de dominio en la lista de remitentes aprobados, ya que, si lo hace, puede quedar vulnerable a recibir spam de orígenes que pretenden estar en su dominio.

---

La página **Aprobar|Bloquear** es el área principal que se usa para bloquear o para aprobar los correos electrónicos y los dominios. Sin embargo, también puede aprobar y bloquear los correos electrónicos y los dominios desde la página **Inicio**.

## Ver sus dominios o remitentes aprobados y bloqueados

### Para ver sus dominios o remitentes aprobados y bloqueados:

- Navegue a la página **Aprobar|Bloquear** en el menú de la izquierda del portal de cuarentena y haga clic en la ficha **Aprobar** o **Bloquear**.  
Aparecerán las entradas existentes en la lista, incluidos el nombre del remitente o el nombre del dominio, si la entrada es una dirección de correo electrónico o un dominio, la descripción de la entrada, el nivel de aprobación y la fecha de adición de la entrada.  
Puede ordenar la lista haciendo clic en el encabezado de la columna y modificando la cantidad de elementos mostrados por página mediante la lista desplegable **Mensajes por página**.

### Puede buscar una entrada determinada mediante uno de los siguientes métodos:

- La búsqueda de un remitente específico.

---

**Nota:** Puede utilizar una coincidencia parcial: no es necesario que escriba la dirección de correo electrónico o el dominio completos. No es posible utilizar caracteres comodín en este campo de búsqueda. Escribir un \* comodín solamente busca los mensajes de correo electrónico que contienen el mismo símbolo \* en el campo del remitente.

---

- Búsqueda de remitentes agregados a la lista de remitentes aprobados o bloqueados entre dos fechas concretas.
- El desplazamiento por las páginas de la lista.

### Para volver a ver todas las entradas después de una búsqueda:

- En la ficha **Aprobar** o **Bloquear** (según sea necesario), haga clic en **Borrar búsqueda**.

## Agregar un dominio o remitente aprobado o bloqueado

Es posible agregar entradas en las listas de remitentes aprobados y bloqueados mediante varios procedimientos:

- Es posible agregar las entradas a sus listas de remitentes aprobados y bloqueados manualmente en las fichas **Aprobar** y **Bloquear**.
- En la página **Inicio**, puede seleccionar un mensaje y usar los iconos del correo electrónico **Aprobar** y **Bloquear** o los botones **Aprobar dominio** y **Bloquear dominio** para aprobar o para bloquear al remitente del mensaje o su dominio.
- En el momento de liberar un mensaje de spam a la bandeja de entrada, puede aprobar al remitente del mensaje de spam en ese momento. Es posible también aprobar el dominio del remitente, de modo que cualquier correo electrónico que se envíe del dominio omita el servicio Anti-Spam.
- El administrador de cuarentena del portal de cuarentena puede agregar, editar y eliminar entradas en su nombre.

### Para agregar un dominio o un remitente aprobado o bloqueado

- 1 Vaya a la página **Aprobar|Bloquear** en el menú de la izquierda del portal de cuarentena y haga clic en la ficha **Aprobar** o **Bloquear**, según sea necesario.
- 2 Haga clic en **Agregar**. Se muestra el cuadro de diálogo **Agregar dominio o remitente**.
- 3 Escriba la dirección de correo electrónico o el nombre de dominio del remitente, la descripción (requerida) y después haga clic en **Enviar**.

La nueva entrada aparecerá en la lista.

La dirección de correo electrónico debe ser una dirección completa con un nombre de dominio válido, como `fmartinez@compras.com`. Las direcciones de correo electrónico parciales, como `fmartinez@compras`, no son válidas. El nombre de dominio puede ser un nombre completo, como `ejemplo.com`, o un dominio de nivel superior, como `.com` o `.es`. Los dominios secundarios, como `nombre.dominio.com`, también son válidos. Los dominios parciales sin el dominio de nivel superior, por ejemplo, `symantec` o `webcam`, no son válidos. El carácter comodín `*` tampoco es válido si se incluye en el nombre de dominio.

### Para agregar un remitente aprobado desde la página principal

- ◆ Si recibe un mensaje de correo electrónico identificado como spam de un remitente que desea agregar a la lista personal de remitentes aprobados, seleccione el mensaje de correo electrónico y haga clic en **Aprobar remitente/Aprobar dominio**.

La dirección de correo electrónico o el dominio del remitente se agregan a su lista personal de remitentes aprobados y el correo electrónico seleccionado se libera de la cuarentena.

### Para agregar un remitente bloqueado desde la página principal

- ◆ Cuando recibe un correo electrónico identificado como spam de un remitente que desee agregar a su lista personal de remitentes bloqueados, seleccione el correo electrónico y haga clic en **Bloquear remitente/Bloquear dominio**.

La dirección de correo electrónico o el dominio del remitente se agregan a su lista personal de remitentes bloqueados y el correo electrónico seleccionado se elimina.

## Eliminación de dominios o remitentes aprobados o bloqueados

---

**Nota:** No le solicitarán que confirme la eliminación cuando elimine entradas de las listas de remitentes aprobados y bloqueados.

---

#### Para eliminar los dominios o los remitentes aprobados o bloqueados

- 1 Vaya a la página **Aprobar|Bloquear** en el menú de la izquierda del portal de cuarentena y haga clic en la ficha **Aprobar** o **Bloquear**, según sea necesario.
- 2 Busque las entradas de interés y seleccione las casillas que aparecen a su izquierda.
- 3 Haga clic en **Eliminar**.

#### Para eliminar todos los dominios o remitentes aprobados o bloqueados

- 1 Vaya a la página **Aprobar|Bloquear** en el menú de la izquierda del portal de cuarentena y haga clic en la ficha **Aprobar** o **Bloquear**, según sea necesario.
- 2 Seleccione la casilla en el encabezado de la columna izquierda. Se seleccionan todas las entradas.
- 3 Haga clic en **Eliminar**.

## Solicitud para aprobación de un remitente

Si los mensajes de un determinado remitente se identifican a menudo como spam, pero aun así desea recibirlos, puede solicitar que el remitente se agregue a la lista de remitentes aprobados de la organización. Los analizadores de antispam omiten los mensajes de los remitentes que figuran en la lista de remitentes aprobados.

---

**Nota:** Es posible que el administrador de servicios de correo electrónico haya decidido no ofrecerle la facilidad que un remitente se agregue a la lista aprobada. Por el contrario, es posible que lo haya autorizado a administrar sus propias listas personales de remitentes aprobados y bloqueados. En este caso, puede agregar un remitente a su lista usted mismo.

---

#### Para solicitar que se apruebe un remitente

- 1 Vaya a **Inicio** o a la página **Aprobar|Bloquear**.
- 2 Seleccione un mensaje de correo electrónico del remitente que le interese y haga clic en **Liberar**.
- 3 En la confirmación **Mensaje liberado**, haga clic en **Aprobar remitente**. Se enviará un mensaje de correo electrónico al administrador de servicios de correo electrónico para solicitar que se agregue el remitente a la lista de remitentes aprobados de la organización. El remitente se agrega según el criterio del administrador.

# Configuración

En este capítulo se incluyen los temas siguientes:

- [Cómo cambiar la contraseña](#)
- [Frecuencia de notificación de configuración](#)
- [Adición de alias](#)

## Cómo cambiar la contraseña

Por razones de seguridad, debe cambiar su contraseña periódicamente. Dependiendo de la política de seguridad de su organización, el cambio de su contraseña lo puede imponer el portal de cuarentena.

### Para cambiar la contraseña

- 1 Haga clic en el icono **Configuración** en el menú del lado izquierdo.
- 2 Haga clic en la ficha **Cambiar contraseña**.
- 3 Escriba su Contraseña anterior.
- 4 Escriba su Nueva contraseña.
- 5 Confirme la contraseña nueva escribiéndola de nuevo en el cuadro **Vuelva a escribir la contraseña**.
- 6 Haga clic en **Cambiar**. Aparecerá un mensaje de confirmación del cambio.

---

**Nota:** El portal de cuarentena puede imponer el uso de caracteres numéricos y otros caracteres no alfabéticos en la contraseña; y puede haber otras restricciones relacionadas con la contraseña. Estas restricciones son para garantizar que las contraseñas sean seguras y no se puedan adivinar ni descifrar con facilidad. Para obtener detalles completos, consulte la sección de la contraseña de la política de uso aceptable de la organización.

---

## Frecuencia de notificación de configuración

Si la posibilidad de notificación ha sido habilitada por la organización, recibirá notificaciones periódicas por correo electrónico acerca del correo spam retenido por el portal de cuarentena. Cada notificación de resumen enumera solamente los mensajes de correo electrónico recibidos por el portal de cuarentena desde la notificación anterior.

Según la configuración del portal de cuarentena especificado por el administrador de cuarentena, es posible que pueda modificar la frecuencia con la que desea recibir notificaciones. Si aparece el vínculo **Notificaciones** en la página **Configuración**, podrá modificar la frecuencia de estas notificaciones.

---

**Nota:** Para activar el envío de notificaciones, es posible que sea necesario registrarse y solicitar una contraseña.

---

### Para modificar la frecuencia de las notificaciones

- 1 Haga clic en el icono **Configuración** en el menú del lado izquierdo.
- 2 Haga clic en la ficha **Frecuencia de las notificaciones**.
- 3 Seleccione la casilla **Habilitar notificación**.
- 4 Seleccione el día de la semana o un intervalo de horas en la lista desplegable **Frecuencia de las notificaciones**.
- 5 Seleccione una hora en la lista desplegable **Hora de envío de las notificaciones**.
- 6 Haga clic en **Guardar**.

## Adición de alias

Si posee varias direcciones de correo electrónico en la organización (por ejemplo, [juan.garcia@ejemplo.com](mailto:juan.garcia@ejemplo.com) y [jgarcia@ejemplo.com](mailto:jgarcia@ejemplo.com)), puede combinarlas como alias en una sola cuenta del portal de cuarentena. Combinar los alias significa que necesita solamente un conjunto de detalles de inicio de sesión (dirección de correo electrónico y contraseña) para el portal de cuarentena para que todo su spam sea visualizado junto.

---

**Nota:** Solamente puede utilizar direcciones de correo electrónico que la organización haya registrado como alias. Si ha configurado alias para la cuenta, la página **Resumen** del portal de cuarentena muestra tanto el remitente como el destinatario de los mensajes de correo electrónico spam.

---

### Para agregar un alias

- 1 Haga clic en el icono **Configuración** en el menú del lado izquierdo.
- 2 Haga clic en la ficha **Administrar alias**.
- 3 En el cuadro **Escriba una dirección de correo electrónico**, escriba la dirección de correo electrónico adicional que administrará esta cuenta.
- 4 Haga clic en **Agregar**. Se muestra un mensaje de confirmación. Se enviará una notificación en un mensaje de correo electrónico a sus otras direcciones de correo electrónico para confirmar si estas direcciones de correo electrónico deben convertirse en alias. Haga clic en la dirección URL del mensaje de correo electrónico para confirmar la creación del alias. Hasta que haya realizado este procedimiento, el alias aparecerá como pendiente en el portal de cuarentena.

# Administrar alias (solo administradores del portal)

En este capítulo se incluyen los temas siguientes:

- [Agregar alias \(para administradores\)](#)

## Agregar alias (para administradores)

Los administradores del portal de cuarentena usan la página **Administrar alias** para ver, para agregar y para editar los alias de los usuarios de cuarentena de una organización. Si sus usuarios tienen varias direcciones de correo electrónico dentro de su organización, puede combinar estos alias en una única cuenta del portal de cuarentena. Solamente los administradores pueden ver o acceder a la página **Administrar alias**. Si la política de seguridad de la organización lo permite, los usuarios individuales pueden administrar sus propios alias usando la ficha **Administrar alias** de la página **Configuración** del portal de cuarentena.

**Para agregar o reemplazar los alias para un usuario de cuarentena**

- 1 Haga clic en el icono **Administrar alias** en el menú del lado izquierdo.
- 2 En el cuadro **Propietario**, escriba la dirección de correo electrónico del usuario cuyos alias desea agregar.

- 3 En el cuadro **Alias**, escriba cualquier dirección de correo electrónico adicional que administrará esta cuenta. Es posible también escribir una lista de alias que reemplacen los alias existentes del usuario.
- 4 Haga clic en **Agregar** para agregar nuevos alias a la lista existente de alias para el usuario o haga clic en **Reemplazar** para reemplazar la lista existente con los alias escritos aquí. Se muestra un mensaje de confirmación. Se enviará una notificación en un mensaje de correo electrónico a sus otras direcciones de correo electrónico del propietario para confirmar si estas direcciones de correo electrónico deben convertirse en alias. Haga clic en la dirección URL del mensaje de correo electrónico para confirmar la creación del alias. Hasta que haya realizado este procedimiento, el alias aparecerá como pendiente en el portal de cuarentena.

La página **Administrar alias** muestra las direcciones de correo electrónico de todos los propietarios y sus alias asociados. Es posible buscar por propietario o por alias. Es posible también eliminar los alias de los propietarios individualmente o en grupos al seleccionar las casillas en el lado derecho de la página y después hacer clic en el icono **Eliminar**.

#### **Para buscar los alias de un usuario de cuarentena**

- 1 Haga clic en el icono **Administrar alias** en el menú del lado izquierdo.
- 2 En el cuadro **Propietario**, escriba la dirección de correo electrónico de un propietario cuyos alias desee mostrar y haga clic en el icono de lupa para iniciar la búsqueda.
- 3 Una lista de todos los alias asociados de ese propietario se muestra, junto con la información sobre si el alias está activo o pendiente.

# Administrar grupos de cuentas (solo administradores del portal)

En este capítulo se incluyen los temas siguientes:

- [Grupos de cuentas](#)

## Grupos de cuentas

Un administrador de cuarentena del portal de cuarentena puede asignar que el spam de las cuentas individuales del portal de cuarentena se envíe al propietario de un 'grupo de cuenta'. Un grupo de cuentas permite que el spam de varias direcciones de correo electrónico pueda visualizarse mediante una sola cuenta del portal de cuarentena. La configuración de las cuentas individuales no se ve afectada, y los usuarios del grupo pueden ver y administrar sus propios mensajes spam.

### Para agregar un grupo de cuentas

- 1 Haga clic en el icono **Administrar grupos de cuentas** en el menú del lado izquierdo.
- 2 En el cuadro **Propietario**, escriba la dirección de correo electrónico de un usuario que desee que sea el propietario de un grupo de cuentas.
- 3 En el cuadro **Grupos de cuentas**, escriba las direcciones de correo electrónico de los usuarios que desee asignar al grupo y haga clic en **Agregar**.

Cuando se hayan configurado como propietarios de un grupo de cuentas, los usuarios recibirán un correo electrónico de notificación avisándole esto y solicitando confirmación. Los usuarios de las direcciones de correo electrónico individuales en un grupo de cuentas podrán seguir administrando su propia configuración de

spam y cuentas. Si un usuario posee un grupo de cuentas, los correos electrónicos mostrados en el portal de cuarentena para ese grupo pueden tener una configuración de seguridad diferente de la del correo electrónico del propietario. Esto puede afectar si puede ver la línea de asunto de esos correos electrónicos y la vista previa o eliminarlos.

Es posible buscar y mostrar la información sobre los propietarios de la cuenta y sus grupos y además eliminar los propietarios individuales o los miembros del grupo. Para buscar un propietario o un miembro del grupo, escriba la dirección de correo electrónico del miembro del grupo o propietario en el cuadro apropiado y haga clic en el icono del signo de interrogación ( ? ) para iniciar la búsqueda. Para eliminar los miembros del grupo, seleccione la casilla a la derecha de la página y haga clic en el icono **Eliminar**.

# Administrar cuentas (solo administradores del portal)

En este capítulo se incluyen los temas siguientes:

- [Crear cuentas de usuario de cuarentena](#)

## Crear cuentas de usuario de cuarentena

Las cuentas en el sistema de cuarentena de spam se pueden crear manualmente en la página **Administrar cuentas** del portal de cuarentena. Es posible escribir o pegar hasta 300 direcciones en el cuadro **Cuentas** en un único paso y además especificar si desea enviar un mensaje de bienvenida al usuario cuando se crea la cuenta y si habilitar los mensajes de notificación para las cuentas que creó cuando se recibió el spam en sus cuentas. Es posible crear solamente las cuentas dentro de un dominio que se administre.

### Para agregar las cuentas de usuario de cuarentena

- 1 Haga clic en el icono **Administrar grupos de cuentas** en el menú del lado izquierdo.
- 2 En el cuadro **Cuentas**, escriba o pegue las direcciones de correo electrónico de los usuarios. Es posible escribir hasta 300 direcciones de una vez.
- 3 Seleccione la casilla apropiada para enviar un mensaje de bienvenida al crear la cuenta y habilitar los mensajes de notificación para las cuentas creadas.
- 4 Haga clic en **Agregar cuentas**. Si agregó un gran número de direcciones, tenga en cuenta que el proceso puede tardar un tiempo.

### Para mostrar la información de la cuenta del usuario de cuarentena

---

**Nota:** Es posible especificar cualquiera o todos los criterios de búsqueda, dependiendo de la amplitud o restricción de la búsqueda. Por ejemplo, si se especifica solamente **Manual** como método de creación, todas las cuentas manualmente creadas se muestran.

---

- 1 Haga clic en el icono **Administrar grupos de cuentas** en el menú del lado izquierdo.
- 2 Escriba la dirección de correo electrónico del usuario cuya información desea mostrar.
- 3 Seleccione el dominio del usuario del cuadro desplegable.
- 4 Especifique el método de creación de cuenta ( **Manual** o **De cualquier manera** ).
- 5 Haga clic en el icono de signo de interrogación ( ? ) para iniciar la búsqueda.

### Para eliminar una cuenta de cuarentena de un usuario

---

**Nota:** Cuando elimine una cuenta, tenga en cuenta que elimina totalmente cualquier spam conservado junto con cualquier configuración de cuenta especificada por el usuario. La práctica recomendada es informar al usuario sobre la eliminación de la cuenta para evitar cualquier confusión.

---

- 1 Haga clic en el icono **Administrar grupos de cuentas** en el menú del lado izquierdo.
- 2 Especifique uno o más criterios de búsqueda para localizar la cuenta deseada.
- 3 Seleccione la casilla a la derecha de la cuenta y haga clic en el icono **Eliminar**.

# Administrar plantillas de correo electrónico (solo administradores del portal)

En este capítulo se incluyen los temas siguientes:

- [Mantener a los usuarios de cuarentena informados usando plantillas](#)

## Mantener a los usuarios de cuarentena informados usando plantillas

Los administradores pueden usar las plantillas para una variedad de tipos rutinarios de comunicación de usuario. Es posible seleccionar, mostrar y personalizar las plantillas para:

- Primera vez (usuario)
- Usuario de la lista blanca
- Dominio de la lista blanca
- Notificaciones
- Restablecimiento de la contraseña
- Informe de uso
- Confirmar alias
- Administrador principal de alias confirmado
- Administrador secundario de alias confirmado
- Alias predefinido

- Nueva cuenta

Es posible especificar el dominio de los usuarios que recibirán la comunicación. Es posible también especificar las configuraciones regionales de los usuarios de destino. Una lista de marcadores de posición de la plantilla y sus definiciones ayudan a determinar cómo personalizar la plantilla para satisfacer las necesidades de sus usuarios.

El editor de la plantilla proporciona un entorno formateado que se puede usar para escribir su texto. Es posible también ver y trabajar directamente en el origen de HTML.

#### **Para enviar una notificación por correo electrónico basada en plantilla**

- 1 Haga clic en el icono **Administrar plantillas de correo electrónico** en el menú del lado izquierdo.
- 2 Especifique el dominio del usuario de destino, seleccione la plantilla deseada de la lista desplegable, seleccione la configuración regional del usuario de destino y haga clic en **Obtener plantilla**.

El editor de la plantilla aparece.

- 3 Edite los campos variables en la plantilla para incluir la información específica sobre el usuario de destino. Si no está seguro de qué debe contener el campo, consulte la lista **Marcadores de posición de correo electrónico** a la derecha del editor de la plantilla.
- 4 Cuando haya terminado de editar los campos variables de la plantilla, haga clic en **Vista previa** para ver el aspecto de su correo electrónico completado.
- 5 Si le satisface el aspecto de su correo electrónico, haga clic en **Aplicar** y después elija si desea aplicar sus cambios al dominio especificado, todos los dominios o los dominios seleccionados.
- 6 Haga clic en **Aplicar cambios** para guardar los cambios.

# Solución de problemas

En este capítulo se incluyen los temas siguientes:

- [No he recibido ningún mensaje de correo electrónico que solicite que me registre e inicie sesión.](#)
- [El sistema se niega a enviarme un mensaje de restablecimiento de contraseña](#)
- [He liberado un mensaje de correo electrónico, pero no lo he recibido en mi bandeja de entrada](#)

## No he recibido ningún mensaje de correo electrónico que solicite que me registre e inicie sesión.

Si aún no ha recibido ningún tipo de información sobre el registro o el inicio de sesión, las razones más probables son:

- No ha recibido ningún tipo de spam.
- En lugar de crear una cuenta individual del portal de cuarentena, el administrador de cuarentena ha decidido administrar el correo spam de otra forma.

No obstante, si desea comprobar si se ha creado una cuenta para usted:

1. Vaya a la página de inicio de sesión.
2. Haga clic en el vínculo **¿Olvidó la contraseña?**
3. Escriba su dirección de correo electrónico.
4. Haga clic en **Solicitar restablecimiento de contraseña.**

Si recibe el mensaje de error **Dirección de correo electrónico no válida**, no posee ninguna cuenta del portal de cuarentena. Si considera que debería tener una cuenta, contacte con el administrador de cuarentena.

Si recibe un mensaje de restablecimiento de contraseña (en la bandeja de entrada de correo electrónico), haga clic en el vínculo integrado para establecer su contraseña. Cuando inicie sesión en el portal de cuarentena, verá los mensajes de correo electrónico que han sido colocados en cuarentena. Si no se ha redirigido spam al portal de cuarentena, aparecerá el mensaje **Actualmente no posee spam en el sistema de cuarentena**.

## El sistema se niega a enviarme un mensaje de restablecimiento de contraseña

Si recibe el mensaje de error **Dirección de correo electrónico no válida** cuando solicita un restablecimiento de contraseña, significa que no se ha creado ninguna cuenta del portal de cuarentena. Las razones más probables son:

- No ha recibido ningún tipo de spam.
- En lugar de crear una cuenta individual del portal de cuarentena, el administrador de cuarentena ha decidido administrar el correo spam de otra forma.

Si considera que debería tener una cuenta del portal de cuarentena, contacte con el administrador de cuarentena.

## He liberado un mensaje de correo electrónico, pero no lo he recibido en mi bandeja de entrada

El tiempo que se necesita para que un mensaje de correo electrónico llegue a la bandeja de entrada depende de varios factores ajenos al servicio de Anti-Spam, como los retrasos de Internet. Espere dos horas y luego vuelva a liberar el mensaje de correo electrónico. Si aun así el mensaje no llega a la bandeja de entrada, contacte con el administrador de cuarentena.