



## Manual de procedimientos internos administrativos

### Procedimiento para solucionar fallas en el servicio de correo electrónico

MPIA-DTI-183

Revisión Original

# Procedimiento para solucionar fallas en el servicio de correo electrónico

## 1. Control

### 1.1. Tabla de autorizaciones

No. de Revisión	Emitido por	Autorizado por
Original	Camilo Luna / Director de Tecnología de Información	Víctor Manuel Landa Reyes / Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de la Calidad

### 1.2. Registro de revisiones

No. de Revisión	Fecha de la Revisión	Motivo de la Revisión
Original	Mayo 2021	Edición original

#### 1.2.1. Responsable de la revisión

El responsable de editar, revisar y actualizar el presente procedimiento es el Director de Tecnología de Información.

#### 1.2.2. Criterio de la revisión

Este documento deberá ser sujeto a revisión cada vez que alguno de los operadores de telefonía móvil con los que se trabaja cambie su propio procedimiento de atención a clientes. Del mismo modo, en caso de que por así convenir a los intereses de TAR, se incorporase o se de de baja algún operador de telefonía móvil.

### 1.3. Lista de distribución

- Director de Tecnología de Información
- Suplente

## 2. Contenido

### 2.1. Definiciones y acrónimos

NA

### 2.2. Objetivo

Hacer del conocimiento de la Dir de Tecnología de Información, así como el personal que designe alternativo responsable de la forma de recuperar el servicio de Correo Electrónico en caso de que dicho servicio presente considerable lentitud o incluso deje de estar accesible.

### 2.3. Alcance

Personal de la Dirección de Tecnología de Información, así como quien la misma designe se haga cargo de aplicar este procedimiento en caso de ausencia.

### 2.4. Referencias

NA

### 2.5. Descripción del procedimiento

Paso	Responsable	Descripción
1	Suplente	Acceder al al servidor que opera el Correo Electrónico de TAR a través de la herramienta llamada Webmin a través de la liga <a href="https://server2.tarmexico.com:10000">https://server2.tarmexico.com:10000</a> .
2	Suplente	Ingresar el usuario "root" y contraseña "xxxxxx" (este es de uso exclusivo de la Dir de Tecnología de Información y de quien haya designado alternativo)
3	Suplente	En la pantalla principal de webmin que se ha desplegado como resultado del paso anterior, identificar el menú desplegable a la izquierda de la pantalla y seleccionar la opción "Servers"/"Postfix Mail Server".
4	Suplente	Seleccionar la opción "Mail Queue" en la parte inferior derecha de la ventana.
5	Suplente	Identificar cual es la cuenta afectada. Esto podrá verse fácilmente ya que de esa cuenta estarán saliendo gran cantidad de mensajes.
6	Suplente	Cambiar la contraseña de la cuenta identificada en el paso anterior siguiendo el procedimiento <a href="#">MPIA-DTI-184 Guía para la administración del servicio de correo electrónico</a>
7	Suplente	Volver a la pantalla donde se tiene abierta la opción de "Mail Queue" (paso 4) y seleccionar la opción "Find Queued Messages where".

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
8	Suplente	Ingresar la cuenta de correo afectada, primero con la opción [From: matches] en el campo siguiente poner la cuenta del problema (solo lo anterior al @) y [search].
9	Suplente	En la lista que se ha desplegado resultado del paso anterior, ir hasta debajo de la lista y dar clic en la opción "Select all" y posteriormente eliminarlos con el botón "Delete Selected Messages".
10	Suplente	Verificar en la opción de "Mail Queue" que los mensajes han sido eliminados
11	Suplente	Realizar de nuevo los pasos 7, 8 9 y 10, pero ahora con la opción "Find Queued Messages where" y [To: matches].
12	Suplente	Salir del servidor seleccionando la opción "Logout" en la parte inferior del manú ubicado en la parte inferior izquierda
13	Suplente	Ingresar a la cuenta de correo afectada vía Web a través de la página <a href="http://webmail.tarmexico.com">webmail.tarmexico.com</a> , con la nueva contraseña establecida en el paso 6
14	Suplente	Una vez que se desplieguen los mensajes contenidos en "Inbox", en la parte inferior de esta ventana hay una caja que dice "Select" dar clic en "All" y en la parte superior seleccionar la opción "Delete" con lo que se eliminará todo mensaje en dicha bandeja, eliminando así la posibilidad que el ataque continúe.
15	Suplente	Contactar al usuario de la cuenta afectada e informarle a cerca de su nueva contraseña y que no debe abrir archivo anexo alguno en mensajes de los que desconoce el remitente ya que su cuenta se vio afectada y se perdió todo mensaje en ella.
16	Suplente	Esperar 15 minutos y revisar si el servicio de correo electrónico se ha normalizado. En caso de ser así, el proceso acaba en el presente paso. De no ser así, seguir al paso 17.
16	Suplente	Repetir paso 1 y 2
17	Suplente	En la pantalla principal de webmin que se ha desplegado como resultado del paso anterior, identificar el menú desplegable a la izquierda de la pantalla y seleccionar la opción "System"/"Bootup Shutdown".
18	Suplente	En la serie de servicios que se han desplegado como resultado del paso anterior, dar clic en la opción "Reboot System", confirmar la acción y esperar un lapso de 10 a 15 minutos para que el servidor se reinicie.

#### **AVISO DE CONFIDENCIALIDAD Y ALCANCE LEGAL**

La información, organización, gráficas, diseño, compilación, know-how y otros aspectos de los elementos contenidos en este documento, incluyendo la plataforma de Intranet, son de carácter confidencial por lo que queda estrictamente prohibida por ley su copia, reproducción por cualquier medio, divulgación verbal o escrito y/o distribución total o parcial, sin autorización expresa de Link Conexión Aérea S.A. de C.V. conocida bajo el nombre comercial de TAR Aerolíneas. La publicación o transmisión de información o documentos contenidos en la intranet de TAR Aerolíneas no constituye una renuncia de cualquier derecho relacionado con tales documentos o información. En este sentido, TAR Aerolíneas hace expresa reserva del ejercicio de todas las acciones, tanto civiles como penales, destinadas al resguardo de sus legítimos derechos.

From:

<https://wiki.tarmexico.com/> - **TAR MÉXICO**

Permanent link:

<https://wiki.tarmexico.com/mpia/183?rev=1621280330>



Last update: **17/11/2021 16:27**