



## Manual de procedimientos internos administrativos

### Procedimiento para la administración del servicio de correo electrónico

MPIA-DTI-184

Revisión Original

# Guía para la administración del 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	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 procedimiento será revisado cuando menos una vez al año a partir de la fecha de emisión, o antes si se cambia para mejorar el sistema administrativo de la organización, o bien, a causa de la generación o actualización de la regulación aplicable.

### 1.3. Lista de distribución

- Dirección de Tecnología de Información

## 2. Contenido

### 2.1. Definiciones y acrónimos

NA

### 2.2. Objetivo

Hacer del conocimiento del personal de la Dirección de TI y a quien la misma designe alternativo responsable, las funciones básicas para administrar el Servicio de Correo Electrónico. Lo anterior generalmente se deriva de peticiones de la Gerencia de Recursos Humanos.

### 2.3. Alcance

Dirección de Tecnología de Información y quien la misma designe responsable para poder llevar a cabo este procedimiento en cuanto sea necesario en su ausencia.

### 2.4. Referencias

NA

### 2.5. Responsabilidades

#### Director de Tecnología de Información

1. Es responsable de mantenerse actualizado, de la manera que le parezca conveniente, para poder gestionar correctamente el servicio de correo electrónico y tener la capacidad de solucionar los posibles problemas que se presenten en el servicio.

### 2.6. Descripción del procedimiento

El proveedor del servicio de correo utilizado en TAR Aerolíneas es Zoho, mismo que provee a sus suscriptores de una consola a través de la que se pueden realizar una serie de operaciones para administrar el correo electrónico de la empresa.

Para acceder a la citada consola, en cualquier navegador ir a la siguiente dirección

<https://accounts.zoho.com>

Una vez accediendo al este portal, se solicitará tanto el usuario como la contraseña, ambos datos fueron oportunamente definidos por la misma Dirección de Tecnología de Información, será responsabilidad de

ésta área el resguardarlos y del mismo modo compartirlos con quien juzgue así conveniente (co responsable).

Una vez validados estos datos se tendrá acceso a lo que se denomina Zoho Mail Admin Console, dentro de la misma lo que se puede visualizar es un Dashboard que muestra gráficamente las variables operativas del servicio de correo, sobresalen, cantidad de usuarios activos, cantidad de correos manejados (de entrada y salida) así como almacenamiento utilizado a nivel cuenta, en el Menu de esta consola, las funciones más utilizadas son las siguientes:

1) **USUARIOS**, donde se podrá realizar alguna de estas operaciones sobre las cuentas de correo. a. ALTAS o crear cuenta al seleccionar el símbolo [+] en el Menú superior b. BAJAS o eliminar cuenta, se selecciona la cuenta a dar de baja y se da clic en el ícono de bote de basura. c. CAMBIOS, se selecciona la cuenta, lo que despliega una serie de opciones para actualizar la información personal, la configuración de la cuenta y en la opción de [Seguridad] será posible actualizar la contraseña de la cuenta.

2) **GRUPOS**, esta opción permite crear un Grupo de usuarios y a su vez, asignarle una dirección de correo al mismo, con esto resulta sencillo manejar listas de distribución, en éste mismo módulo es posible actualizar los miembros del grupo o incluso eliminarlo o darlo de baja.

### **Soporte:**

Todo posible incidente que experimente cualquier usuario con el uso de este servicio, deberá ser reportado a la Dirección de Tecnología de Información, a través de los medios usuales, ya sea correo electrónico o Bitrix, a su vez la propia Dirección de Tecnología cuenta con el respaldo del proveedor Zoho (24x7) para escalar cualquier problema que no le sea posible resolver, ello a través de una dirección de correo electrónico definida entre ambas partes, se omite la misma en este procedimiento por razones que es de uso exclusivo de la Dirección de Tecnología de Información.

## **2.7. Documentos aplicables y/o anexos**

NA

From:

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

Permanent link:

<https://wiki.tarmexico.com/mpia/184?rev=1672941300>



Last update: **05/01/2023 17:55**