



mailcleaner

MANUAL DE USUARIO



mailcleaner

© Fastnet SA – 2010

Reproducción de una parte o de la totalidad de este manual prohibida sin la autorización de Fastnet SA, St-Sulpice, Suiza.

MailCleaner es una marca registrada de Fastnet SA.

Las otras marcas citadas en este manual son detenidas por sus editores respectivos.

www.mailcleaner.net

1	Introducción	5
2	Guía rápida	6
	Los informes de cuarentena	6
	Qué hacer si un mensaje se bloquea por error	7
	<i>Ver el contenido de un mensaje</i>	7
	<i>Liberar un mensaje de la cuarentena</i>	7
	<i>Solicitar un ajuste del filtro</i>	8
	Qué hacer si un spam no fue bloqueado	8
	<i>Spam recibido con Microsoft Outlook</i>	8
	<i>Spam recibido con un otro software de correo electrónico</i>	9
	Perfeccionar su conocimiento de MailCleaner	9
3	Principios generales	10
	El spam	10
	Tipos de mensajes filtrados	10
	Principios de filtración	10
	<i>Dominios de Internet y direcciones controladas</i>	11
	Principios de ajustes	11
	El sistema de tratamiento de los spams	12
	<i>El modo cuarentena</i>	12
	<i>El modo marcado</i>	12
	<i>El modo supresión</i>	12
4	Espacio de gestión	13
	Acceso al espacio de gestión	13
	Reglaje inicial del idioma de la interfaz	14
	Los cuatro partes del espacio de gestión	14
	Desconectarse del espacio de gestión	14
5	Parte Cuarentena	15
	Escoger la dirección examinada	16
	Inspección de la cuarentena	16
	Lista de los mensajes detenidos en cuarentena	17
	<i>Columna Resultado</i>	17
	<i>Columna Acción</i>	17
	Herramientas para tratar la cuarentena	17
	<i>Liberar un mensaje</i>	17
	<i>Ver el contenido de un mensaje</i>	18
	<i>Acción de solicitud de ajuste del filtro</i>	19
	Herramientas de clasificación, de selección y de búsqueda	20
	<i>Navegación en las páginas de la cuarentena</i>	20
	<i>Clasificación de la cuarentena</i>	20
	<i>Buscar mensajes en la cuarentena</i>	21
	Herramientas de mantenimiento	21
	<i>Purificación manual de la cuarentena</i>	21
	<i>Envío manual de un informe de cuarentena</i>	22
6	Parte Estadísticas	23
	Escoger la dirección examinada	23
	Escoger el periodo examinado	23
	Cuadro de las estadísticas de actividad	24
7	Parte Ayuda	25
8	Parte Configuración	26
	Configurar la interfaz	26

<i>Escoger el idioma</i>	26
Configurar el modo de filtración	26
<i>Seleccionar una dirección</i>	27
<i>Configurar el modo de tratamiento de los spams</i>	27
<i>Configurar el modo cuarentena</i>	28
<i>Configurar el modo marcado</i>	28
<i>Configurar el modo supresión</i>	28
<i>Configurar la retención de los mensajes de error</i>	28
<i>Configurar el envío y la forma de los informes de cuarentena</i>	29
<i>Configurar la periodicidad de los informes de cuarentena</i>	30
<i>Configurar el formato de los informes</i>	30
<i>Aplicación general de los parámetros de configuración</i>	30
Configurar la página de cuarentena.....	31
<i>Escoger la dirección web visualizada por defecto</i>	31
<i>Configurar las líneas visibles</i>	31
<i>Configurar el número de días visibles</i>	31
<i>Enmascaramiento de los mensajes ya liberados por MailCleaner</i>	32
Configurar un grupo de direcciones web	32
<i>Añadir una dirección en el grupo</i>	32
<i>Suprimir una dirección de un grupo</i>	33
Configurar la lista de alarma	33
<i>Añadir una dirección en la lista de alarma</i>	33
<i>Suprimir una dirección de la lista de alarma</i>	33
Configurar la lista blanca	34
<i>Añadir una dirección en la lista blanca</i>	34
<i>Suprimir una dirección de la lista blanca</i>	34
A Imprecisiones de filtración	35
Gestión de los falsos-positivos	36
Gestión de los falsos-negativos	36
<i>Gestión de los falsos-negativos con Outlook para Microsoft</i>	37
<i>Instalación del complemento MailCleaner para Outlook</i>	37
<i>Gestión de los falsos-negativos con otro software de correo electrónico</i>	37
<i>Señalar falsos negativos con Netscape, Mozilla y Thunderbird</i>	38
<i>Señalar falsos negativos con Microsoft Entourage (ordenadores Apple)</i>	38
<i>Señalar falsos negativos con Mail (ordenadores Apple)</i>	39
Uso apropiado de la lista de alarma y la lista blanca	39
<i>Lista de alarma</i>	39
<i>Lista blanca</i>	40
B Preguntas frecuentes	41
Espacio de gestión	41
Spams y cuarentena.....	41
<i>Mensajes bloqueados en cuarentena</i>	41
<i>Spams no detenidos</i>	42
<i>Ajustes del filtro</i>	42
Virus et mensajes peligrosos.....	42
C Glosario	43

1 Introducción

Bienvenido en el mundo de los mensajes que realmente quiere recibir.

MailCleaner es un potente dispositivo antivirus y antispam.

Este filtro de última generación no requiere instalación alguna en su ordenador, pero actúa más arriba de la cadena de entrega de los mensajes, al punto más alto de la infraestructura técnica de su empresa, institución o alojamiento web.

Aplica reglas sofisticadas que son actualizadas cada día por los ingenieros del centro de análisis de MailCleaner, en función de las estrategias y de la aparición de nuevos virus.

Gracias a este tipo permanente de vigilia, dispone de los mejores recursos 24 horas al día para prevenir de los ataques virales, de los contenidos peligrosos y de los mensajes indeseables.

El papel de este manual es de explicarle el funcionamiento de MailCleaner, su integración con su correo electrónico y las diferentes posibilidades de personalización que ofrece el software.

2 Guía rápida

Sólo necesita algunos minutos para descubrir la manera que utilizamos para integrarse en la gestión de sus mensajes.

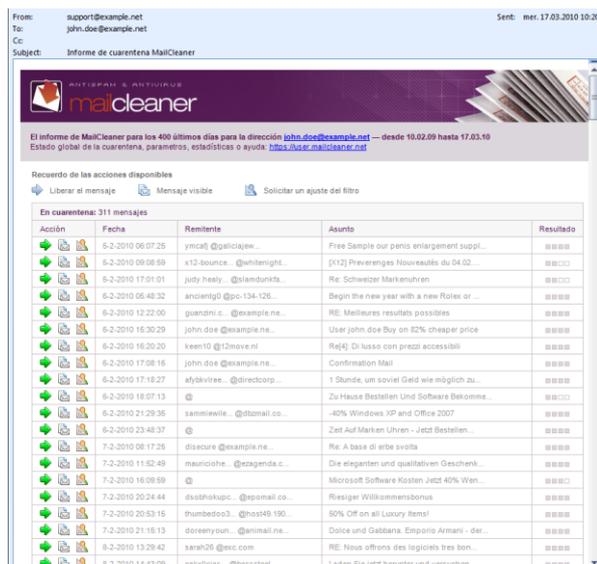
Las instrucciones contenidas en este capítulo le permiten dominar su nuevo dispositivo antivirus y antispam en algunos minutos. Le permiten configurar el filtro por defecto para que le traiga una protección máxima inmediatamente.

MailCleaner sólo exige un mínimo de atención de su parte: en efecto, erradica los virus, trata los contenidos peligrosos y elimina los spams de su correo electrónico 24 horas al día, en toda autonomía. En interés de transparencia, le informa de lo que hace en informes de cuarentena que recibe de forma regular en su buzón de correo.

Los informes de cuarentena

Cada día, cada semana o cada mes, en función de la configuración elegida por su administrador de correo electrónico o su alojamiento web, recibe este informe para cada una de sus direcciones electrónicas personales filtradas por MailCleaner. Este informe propone una lista de todos los mensajes considerados como spams durante el último periodo (desde el último informe) y que por consiguiente, se sitúan en cuarentena, zona de aislamiento situada fuera de su correo electrónico.

Figura 2-1 Un informe de cuarentena



Durante las primeras semanas de uso, examina atentamente estos informes de cuarentena para garantizarle, aunque es raro, que ningún correo legítimo, es decir que habría debido llegarle, fue bloqueado por error.

A continuación, podrá desactivar la recepción de los informes o continuar recibirlos para conocer lo que hace el filtro de manera regular.

Qué hacer si un mensaje se bloquea por error.

En casos muy raros, es posible que un mensaje que desee recibir sea bloqueado en cuarentena. Varias razones puede conducir hasta tal situación como el formateado del mensaje, la reputación del servidor utilizado por el remitente durante su envío. Entonces, no significa que MailCleaner funciona mal pero que reacciona de manera prudente frente a las características específicas de un mensaje, que puede ser invisible después de una lectura simple del contenido.

Llegado el caso, tiene que hacer dos cosas:

- Liberar el mensaje de la cuarentena y autorizar su integración en el correo electrónico
- Notificar este error al centro de análisis de MailCleaner para que el filtro sea más tolerante para este remitente. En el lenguaje de MailCleaner, esto se llama un ajuste del filtro.

Por supuesto, puede ver el contenido de un mensaje antes de liberarlo si tiene dudas sobre su naturaleza.

Nota : el centro de análisis de MailCleaner, situado en la sede del editor, se compone de ingenieros especializados que siempre garantizan una calidad de filtración alta, en función del tráfico mundial del spam, de la actividad de los virus, y de las solicitudes de ajustes efectuadas por los usuarios en el mundo entero.

Ver el contenido de un mensaje

- Haga clic en la fecha, el objeto del mensaje o el icono de visualización
- El contenido del mensaje aparece en una nueva ventana

Figura 2-2 El icono de visualización de un mensaje



Liberar un mensaje de la cuarentena

- Haga clic en el icono de liberación, situado al extremo izquierdo de la línea del mensaje
- El mensaje puede alcanzar su correo electrónico

Figura 2-3 El icono de liberación de un mensaje



Solicitar un ajuste del filtro

- Haga clic en el icono de ajuste, situado al extremo izquierdo de la línea del mensaje
- Tiene que confirmar su solicitud
- Una solicitud de ajuste del filtro es enviada al centro de análisis con una copia del mensaje
- El centro de análisis MailCleaner le envía las informaciones a propósito de las medidas empleadas para corregir el filtro en un plazo de un día laborable

Figure 2-4 El icono de solicitud de ajuste en el seno del informe de cuarentena



Nota: el uso de una de estas herramientas desde un informe de cuarentena provocará la apertura de una página o de una ventana de confirmación en su navegador web.

Qué hacer si un spam no fue bloqueado

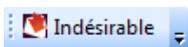
Cuando un spam consigue escaparnos y llega en su buzón, esto significa que las diferencias que lo separan de un mensaje legítimo son muy pobres. En este caso, MailCleaner encamina el envío porque estima que es menos grave para usted recibir un spam que estar castigado de un mensaje que puede ser importante.

Si constata que trata bien de un spam, es necesario solicitar un ajuste del filtro para intensificar las reglas de detección.

Spam recibido con Microsoft Outlook

Se puede añadir un complemento (plug-in) al software de correo electrónico Microsoft Outlook de Windows para facilitar la notificación de un spam no filtrado desde su correo electrónico. Instala en la barra de menú un botón que representa el logo MailCleaner y la mención “indeseable”.

Figura 2-5 El botón de solicitud de ajuste del filtro en Outlook



Para notificar un spam con el complemento MailCleaner:

- Seleccione el spam en la lista de los mensajes
- Haga clic en el botón “Indésirable” en la barra de herramientas
- Una solicitud de ajuste del filtro es enviada al centro análisis con una copia del mensaje
- Si quiere, puede suprimir el spam
- No recibirá confirmación, pero su solicitud será considerada en los procesos permanentes de corrección del filtro.

Nota: si este complemento no está presente en Outlook, solicita su instalación a su administrador de correo electrónico o consulta las instrucciones de instalación presentes en este manual.

Spam recibido con un otro software de correo electrónico

Si no utiliza Microsoft Outlook con el complemento MailCleaner y que recibe un spam, la solicitud de ajuste del filtro supone el envío manual del mensaje al correo electrónico del centro de análisis MailCleaner.

No encontrará este correo electrónico en este manual porque depende de la configuración efectuada por su administrador de correo electrónico o su alojamiento web. Para conocerla, haga clic en “Ayuda” en la zona de gestión y luego en Solicitud de ajuste. Tiene que apuntar este correo electrónico porque lo necesitará para las etapas siguientes.

Para notificar un spam manualmente:

- Seleccione el spam en la lista de los mensajes
- Reenvíe el mensaje utilizando su software de correo electrónico
- Apunte como destinatario el correo electrónico del centro de análisis de MailCleaner, anotado previamente
- Una solicitud de ajuste del filtro es enviada con una copia del mensaje
- Si quiere, puede suprimir el spam
- No recibirá confirmación, pero su solicitud será considerada en los procesos permanentes de corrección del filtro.

⇒ Complementos de información

[Gestión de los falsos-negativos con un otro software de correo electrónico – P. 37](#)

Importante: no tiene que copiar-pegar el spam porque suprimiría el encabezado importante de origen, indispensable para el análisis del mensaje. Cualquiera que sea el software de correo electrónico que utiliza (PC o Mac), siempre encamina el mensaje con la función “reenviar como archivo adjunto” o su equivalente.

Perfeccionar su conocimiento de MailCleaner

Cuando domine estos pocos principios de base, tendrá ganas de conocer más sobre las posibilidades de personalización de MailCleaner.

Este manual siempre sabrá aportarle las respuestas que necesita.

Le deseamos un agradable uso de MailCleaner.

3 Principios generales

**Un potente escudo antispam.
Una tecnología avanzada.
Made in Switzerland.**

El spam

Actualmente, el 95% de los mensajes que circulan en Internet no son deseados por sus destinatarios. Esta cifra alucinante transforma el spam en el enemigo número uno de su correo electrónico.

Además de contaminar su buzón, los spams cuestan tiempo y dinero. Se estima que cada día, un empleado necesita diez minutos de trabajo para purificar manualmente un correo electrónico que no dispone de un dispositivo antispam, lo que representa más de una semana de trabajo cada año. Estos miles de envíos también tienen que ser conservados en discos duros, lo que representa una explotación demasiado importante para su empresa o su alojamiento web.

Con MailCleaner, dispone de una herramienta eficaz e indispensable para dar a su correo electrónico su verdadero uso.

Tipos de mensajes filtrados

MailCleaner filtre trois types de messages :

- **Los virus.** Son pura y llanamente erradicados; no le transmitimos ninguna notificación.
- **Los contenidos peligrosos.** Se definen como las informaciones que su administrador de correo electrónico ha querido filtrar, por ejemplo los script ejecutables (.exe) en archivo adjunto o links hacia sitios web sospechosos. Un mensaje que comporta estos contenidos es enviado sin los elementos peligrosos. Un folleto explicativo los sustituyen y le indica lo que tiene que hacer para recibir el mensaje en total.
- **Los spams.** No son mensajes peligrosos o agresivos pero sus contenidos son indeseables. Equivale a toda la publicidad imprimida que recibe en su buzón pero de manera virtual. Como lo descubrirá, es posible elegir entre tres maneras de tratar los spams.

Principios de filtración

MailCleaner actúa de manera transparente, sin provocar desaceleración o problemas en cuanto a la recepción de sus mensajes. Cada mensaje recibe más de treinta controles diferentes. Algunos detectan los aspectos ilícitos o sospechosos mientras que otros analizan los elementos de confianza.

Las verificaciones de MailCleaner pertenecen a tres categorías: estadísticas (por ejemplo, la recepción de ciertos conceptos o palabras), explícita (el emisor está situado en una lista negra –blacklist- o el formateado responde a criterios precisos) o dinámica (las firmas y el volumen de los correos son desmenuzados).

Un resultado de pertinencia se calcula matemáticamente durante cada etapa del análisis. Esquemáticamente, es la suma de estos diferentes resultados que dice si es un correo legítimo o un spam.

Dominios de Internet y direcciones controladas

MailCleaner analiza el conjunto de los correos electrónicos que entran para todos los dominios de Internet colocados bajo su control. Estos parámetros básicos hubieron efectuado por su administrador de correo electrónico o su alojamiento web durante la instalación del filtro y no necesita su intervención.

Todos los correos electrónicos de los dominios de Internet controlados (incluido redirecciones, alias o listas de distribución) son examinadas por MailCleaner.

Por ejemplo, pablo@martinez.com y pablo@rodriguez.com. Ambos son examinados por MailCleaner si los dominios de Internet martinez.com y rodriguez.com están colocado bajo su control previamente.

★ *Posibilidad de personalización*

[Configuración de un grupo de direcciones – P. 32](#)

Principios de ajustes

Un dispositivo como MailCleaner puede filtrar la casi totalidad de los spams. Sin embargo, es posible que cometa imprecisiones o excepciones específicas tienen que ser consideradas. Tenemos que poner en evidencia tres casos:

- Un spam consiguió llegar en su buzón a pesar de los controles
- Un mensaje legítimo considerado como un spam por MailCleaner
- Un mensaje no-solicitado (información comercial, newsletter) llamó su atención y, por excepción personal, quiere recibir los próximos correos de este remitente.

Imaginamos soluciones simples que cumplen el conjunto de estas condiciones. Las encontrará en el anexo A de este documento.

El sistema de tratamiento de los spams

No puede modificar las características en lo que concierne el tratamiento de los virus y de los contenidos peligrosos. Sin embargo, puede elegir tres maneras de tratar los spams:

- **El modo cuarentena** detiene los spams en una zona de aislamiento situada fuera de su correo electrónico.
- **El modo marcado** le envía los spams pero les identifica con una palabra clave (keyword) añadido al asunto del mensaje.
- **El modo supresión** borra los spams de manera definitiva

El modo cuarentena

Es el modo de funcionamiento por defecto de MailCleaner.

Cada spam está colocado en un espacio de cuarentena situado fuera de su ordenador personal, a fin de conservar su correo electrónico lo más limpio posible.

Sin embargo, siempre puede consultar los spams en cuarentena y liberar los que quiere. MailCleaner le envía con regularidad un informe que lista los spams.

El modo marcado

Con el modo marcado, recibe todos los correos electrónicos pero MailCleaner añade una palabra clave delante del asunto del mensaje cuando es un spam. De este modo, es muy sencillo reconocerlos y seleccionarlos gracias a su correo electrónico: efectuando una clasificación, una búsqueda o una regla automática que se refiere a una palabra clave.

El asunto del mensaje marcado puede escribirse así:

SPAM – Blue pills very low Price

El modo supresión

Con este modo, los spams son suprimidos inmediatamente y de manera definitiva.

Elegirá este modo si prefiere eficacia y si acepta que a veces, pero raramente, los análisis de MailCleaner puedan decir que un mensaje legítimo es un spam.

★ Posibilidad de personalización

[Configuración de la manera de tratar los spams – P. 27](#)

4 Espacio de gestión

Dispone de una zona dedicada para consultar su cuarentena y personalizar MailCleaner.

Su administrador de correo electrónico o su alojamiento web le comunicó el URL de esta zona de gestión. Si no dispone de esta información, entra en contacto con él.

Acceso al espacio de gestión

Tiene acceso al espacio de gestión MailCleaner con su navegador favorito, como si visitara una página web.

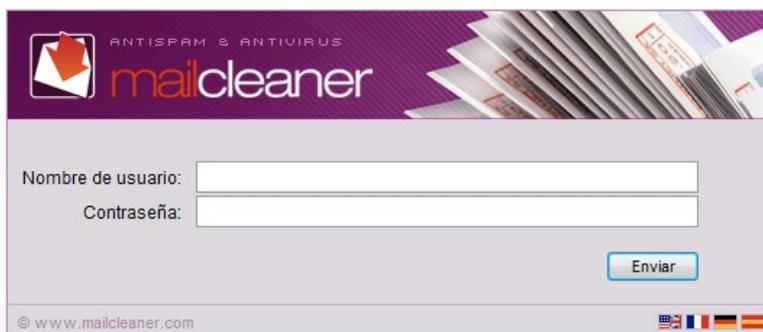
Habitualmente, el URL aparece bajo esta forma:

<https://mailcleaner.sudominio.com>

En la zona de identificación de la página de inicio:

- Cambie de idioma si es necesario gracias a las banderas situadas en la esquina inferior derecha
- Entre el nombre de usuario (login) y la contraseña (password) de su correo electrónico (MailCleaner utiliza los mismos datos de autenticación que los de su correo electrónico)
- Haga clic en OK

Figura 4-1 La zona de identificación



ANTISPAM & ANTIVIRUS
mailcleaner

Nombre de usuario:

Contraseña:

Enviar

© www.mailcleaner.com

Una vez los datos validados, tiene acceso a la zona de gestión de MailCleaner.

La barra de navegación principal comporta a la izquierda las cuatro partes principales (Configuración, Ayuda, Cuarentena, Estadísticas), y a la derecha su nombre de usuario y el botón para desconectarse.

Figura 4-2 La barra de navegación principal



Reglaje inicial del idioma de la interfaz

Cuando es la primera vez que viene en la zona de gestión, tiene que escoger el idioma que prefiere para la interfaz. Su elección se aplica de manera global a toda la zona de gestión así como a los informes de cuarentena que MailCleaner le envía con regularidad.

Para elegir el idioma de la interfaz:

- Seleccione el idioma en la lista
- Haga clic en Guardar para validar este idioma

Nota: si no guarda estos parámetros, la zona de gestión de MailCleaner se abrirá de nuevo en esta página en su próxima visita.

Los cuatro partes del espacio de gestión

- La parte Configuración propone varios parámetros de personalización. Sin embargo, puede utilizar sin problema la configuración por defecto para manipular MailCleaner.
- La parte Ayuda se compone de la versión electrónica de este manual y de los diferentes recursos de asistencia.
- La parte Cuarentena lista los spams bloqueados. Aquí puede liberar los que quiere.
- La parte Estadísticas presenta los datos en cuanto al tráfico y en particular el volumen de mensajes tratados por MailCleaner.

Desconectarse del espacio de gestión

Para desconectarle de la zona de gestión, haga clic en el botón Desconectarse que se sitúa en la barra principal, en la esquina superior derecha.

5 Parte Cuarentena

Para evitar la contaminación de su correo electrónico, los spams están encarcelados en la zona de cuarentena.

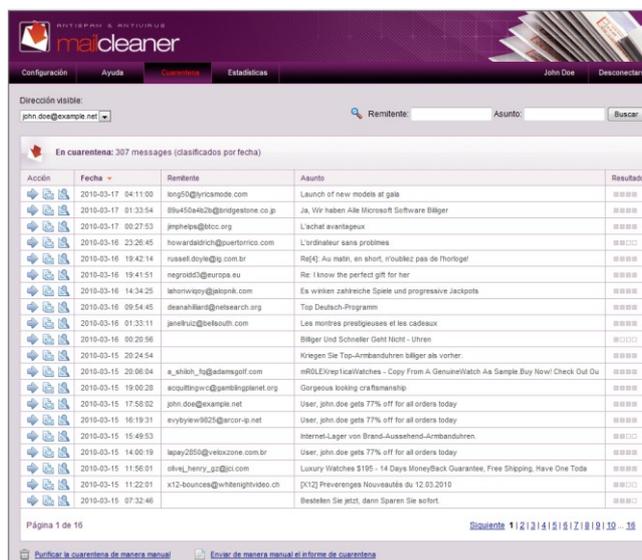
Cada dirección de correo electrónico filtrada por MailCleaner tiene su propia cuarentena que contiene los mensajes identificados como spams.

Si sólo tiene una dirección de correo electrónico, sólo tiene una zona de cuarentena.

Si dispone de varias direcciones, MailCleaner gestiona para usted un número equivalente de cuarentenas (es posible reunir las en un grupo de direcciones).

Los spams son suprimidos al final de un periodo de retención fijado por su administrador de correo electrónico. Durante este periodo, puede liberar un mensaje puesto en cuarentena, es decir autorizarlo su llegada en su correo electrónico.

Figura 5-1 La lista de cuarentena en el espacio de gestión



Note: si configura un tratamiento de los spams en modo marcado o supresión, su lista de cuarentena será vacía.

Escoger la dirección examinada

Si sólo tiene una dirección de correo electrónico que MailCleaner examina, su cuarentena aparece por defecto.

En cambio, si varias direcciones son agrupadas en la misma zona de gestión, el menú de selección situado por encima de la lista de los mensajes le permite examinar sus diferentes cuarentenas.

Para escoger la cuarentena de una dirección:

- Seleccione la dirección en el menú
- Las páginas de cuarentena son actualizadas inmediatamente en función de su elección.

Figura 5-2 El menú de selección de la dirección examinada

★Posibilidad de personalización

[Configuración de un grupo de direcciones – P. 32](#)

Inspección de la cuarentena

Durante las primeras semanas de uso, examine atentamente la cuarentena para estar seguro, lo que queda raro, de que ningún mensaje legítimo (que normalmente recibe en su buzón electrónico) hubiera considerado como un spam.

A continuación, sólo puede consultar la cuarentena cuando tiene dudas, por ejemplo para verificar si un correo esperado no queda bloqueado.

Dos posibilidades existen para efectuar esta verificación

- Consultando la parte cuarentena en la zona de gestión
- Examinando los informes de cuarentena que recibe automáticamente para cada dirección filtrada, según la frecuencia fijada.

Estas dos listas de cuarentena se presentan visualmente de la misma manera. De esta forma, si está cómodo con uno, será cómodo con el otro.

★Posibilidad de personalización

[Configuración del envío y de la forma de los informes – P. 30](#)

Lista de los mensajes detenidos en cuarentena

La lista de los mensajes detenidos parece a un correo electrónico. Para cada mensaje, indica la fecha de recepción, la dirección del remitente y el asunto.

MailCleaner tiene dos columnas específicas:

- La columna Resultado
- La columna Acción que grupa tres herramientas de tratamiento

Columna Resultado

Esta columna indica un promedio de los diferentes análisis efectuados por MailCleaner (entre 1 y 4). Cuanto más hay compartimientos rellenos, más el filtro ha acumulado índices de spams.

Columna Acción

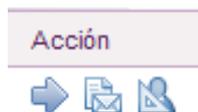
La columna Acción grupa las tres herramientas para tratar la cuarentena descritas a continuación.

Herramientas para tratar la cuarentena

Las herramientas para tratar la cuarentena permiten de:

- Liberar el mensaje
- Ver el contenido de un mensaje
- Solicitar el ajuste del filtro

Figura 5-3 Los iconos de las herramientas de tratamiento



Liberar un mensaje

Si un mensaje legítimo fue detenido en cuarentena en vez de llegar en su buzón (lo que es raro), la acción de liberación encamina inmediatamente el mensaje hacia su correo electrónico. Una copia de este correo queda en la cuarentena para que pueda liberarlo de nuevo si es necesario.

Important: el hecho de liberar un mensaje no tiene impacto en la acción que tendrá el filtro. Para que el filtro sea menos tolerante, tiene que solicitar un ajuste del filtro.

Para liberar un mensaje:

- Haga clic en el icono correspondiente
- El mensaje bloqueado puede alcanzar su correo electrónico

Figura 5-4 El icono de liberación de un mensaje



Nota: los mensajes liberados aparecen en cursiva en la lista de cuarentena, salvo si ha solicitado su enmascaramiento.

★Posibilidad de personalización

[Enmascaramiento de los mensajes ya liberados por el usuario – P. 32](#)

Ver el contenido de un mensaje

Para ver el contenido de un mensaje:

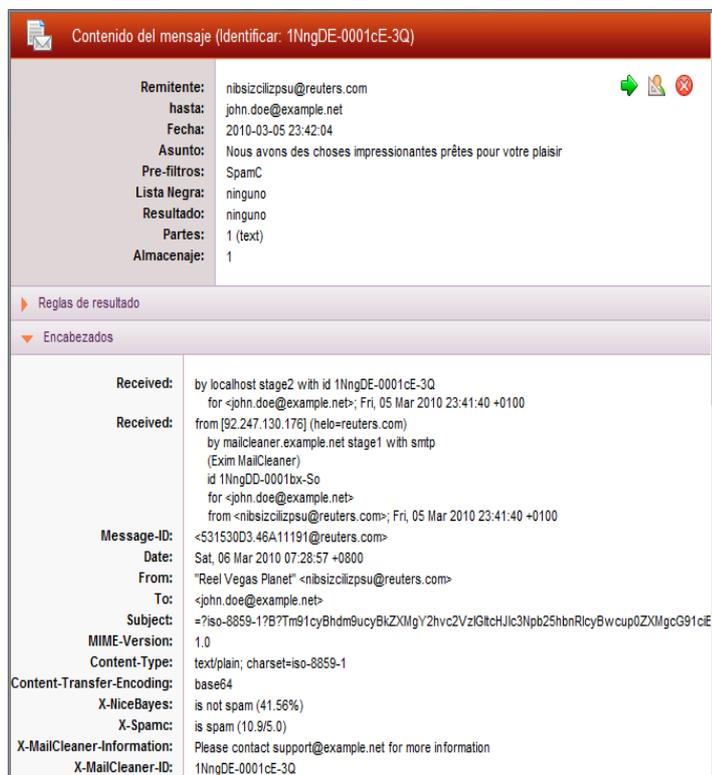
- Haga clic en la fecha, el asunto o el icono de previsualización
- El contenido del mensaje aparece en una nueva ventana

Figura 5-5 El icono de visualización de un mensaje



Informaciones complementarias también puede ser propuestas a los usuarios concededores, especialmente el encabezado largo (que contiene más información sobre el remitente y el servidor de envío) o las reglas de filtración aplicadas y los resultados correspondientes. No aparecen estos datos cuando la ventana se abre; haga clic en los triángulos correspondientes para verlos.

Figura 5-6 La ventana de visualización



Acción de solicitud de ajuste del filtro

Si MailCleaner bloqueó un mensaje mientras que quería recibirlo (lo que es raro), tiene que notificarlo al centro de análisis gracias a una solicitud de ajuste del filtro.

Figura 5-7 El icono de solicitud de ajuste del filtro



Cuando solicita un ajuste del filtro, los ingenieros del centro de análisis de MailCleaner examinan las reglas aplicadas al mensaje en un plazo de un día laborable, para que sean más tolerante para este remitente. Este ajuste se efectúa poco a poco para que no cree zonas permeables en MailCleaner. De esta forma, si este bloqueo se repite para este remitente, será necesario solicitar dos o tres veces el ajuste del filtro para obtener el resultado querido de manera definitiva.

Importante: es posible que un spam o un contenido que no quería recibir llame su atención y por consiguiente, desee recibir en lo sucesivo los mensajes de este remitente (por ejemplo, una newsletter que le interesa). En este caso, efectúa a pesar de todo una solicitud de ajuste. Es posible que los ingenieros del centro de análisis le pidan la configuración de la lista de alarmas en vez de crear una excepción específica para estos mensajes en MailCleaner.

Para solicitar el ajuste del filtro:

- Haga clic en el icono correspondiente
- Tiene que confirmar su solicitud
- Recibe informaciones a propósito de las medidas tomadas por el centro de análisis en un plazo de un día laborable

Herramientas de clasificación, de selección y de búsqueda

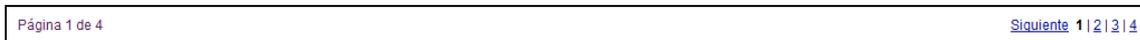
Nota: estas herramientas no están disponibles en los informes de cuarentena.

Para que pueda identificar en la cuarentena un mensaje que cumple criterios específicos, tiene a su disposición herramientas de clasificación, de selección y de búsqueda.

Navegación en las páginas de la cuarentena

Cuando muchísimos spams hubieron bloqueados, la lista de cuarentena se divide en páginas, en función del número de líneas que quiere ver. Sólo aparecen los mensajes recientes, para que el número de páginas no aumente de manera inútil.

Figura 5-8 Los links de paginación de la cuarentena



Para navegar en la cuarentena:

- Utilice simplemente los links de paginación situados en pie de liste, como en un motor de búsqueda

★Posibilidad de personalización

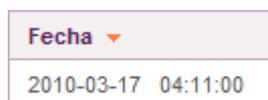
[Configuración de la página de cuarentena – P. 31](#)

Clasificación de la cuarentena

Por defecto, los mensajes son clasificados por fecha, los más recientes en primero.

Si hace clic en el nombre de una columna, el orden de clasificación se modifica. Un triángulo naranja indica que esta columna sirve ahora de criterio de selección. Si el triángulo puntea hacia abajo, significa que clasifica por orden decreciente. Si puntea hacia arriba, clasifica por orden creciente. Si hace clic en el triángulo, invierte la orden de clasificación.

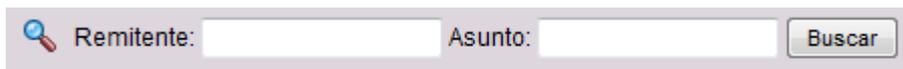
Figura 5-9 El triángulo representa la columna de clasificación activa



Buscar mensajes en la cuarentena

Para buscar un mensaje según criterios que se refieren al remitente y al asunto, utilice los campos situados por encima de la lista. El resultado se define por la combinación de ambos criterios, es decir el remitente y el asunto (no el remitente o el asunto).

Figura 5-10 Los campos de búsqueda



El formulario de búsqueda muestra un icono de lupa a la izquierda. A su derecha hay dos campos de texto: "Remitente:" y "Asunto:". A la derecha de estos campos hay un botón rectangular con el texto "Buscar".

Para buscar un mensaje:

- Pique los criterios deseados en los recuadros Remitente y Asunto (uno de los campos puede quedarse vacío)
- Haga clic en el botón Buscar
- La lista de los mensajes se actualiza

Para volver a la situación inicial, haga clic en el link Ver toda la lista de la cuarentena.

Herramientas de mantenimiento

Nota: estas herramientas no están disponibles en los informes de cuarentena.

Herramientas de purificación y de envío manual de un informe de cuarentena están disponibles para sus necesidades puntuales de mantenimiento.

Purificación manual de la cuarentena

Esta opción le permite purificar la lista de los mensajes en cuarentena para la dirección seleccionada. Entonces, vaciamos la lista y suprimimos todos los mensajes. No es necesario siempre usar esta opción porque eliminamos los mensajes de forma automática después del periodo de retención fijado por su administrador de correo electrónico.

Esta función es útil cuando considera su cuarentena atestada por demasiadas páginas y que quiere eliminar todos los spams bloqueados.

Figura 5-11 La función de purificación manual de la cuarentena



Purificación manual de la cuarentena:

- Haga clic en el icono correspondiente
- Tiene que confirmar su solicitud
- Todos los mensajes bloqueados desaparecen definitivamente

Envío manual de un informe de cuarentena

Recibe los informes de cuarentena por correo electrónico con regularidad si no desactivó esta función. Si no es el caso, puede generar un informe de cuarentena cuando quiere.

Si, de manera involuntaria, suprimió el último informe recibido, esta función también le permite obtener un nuevo.

Figura 5-12 La función de envío manual de un informe



Para solicitar el envío de un informe:

- Haga clic en el icono correspondiente
- Un mensaje de notificación confirma su solicitud
- Enviamos un informe de cuarentena al correo electrónico seleccionado.

6 Parte Estadísticas

¿Es un blanco de calidad para los remitentes de spams? Las estadísticas de MailCleaner se lo dicen.

La parte estadísticas le indica el número de spams, de virus y de contenidos peligrosos filtrados por MailCleaner.

Escoger la dirección examinada

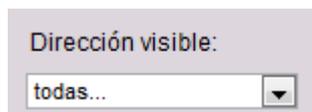
Si sólo tiene una dirección examinada por MailCleaner, sus estadísticas se fijan por defecto.

Si, en cambio, varias direcciones fueron grupadas en un mismo espacio de gestión, el menú de selección le permite examinarlas por turno.

Para escoger la dirección examinada:

- Seleccione la dirección en el menú
- Las páginas de estadísticas se actualizan en función de su elección

Figura 6-1 El menú de selección de la dirección examinada



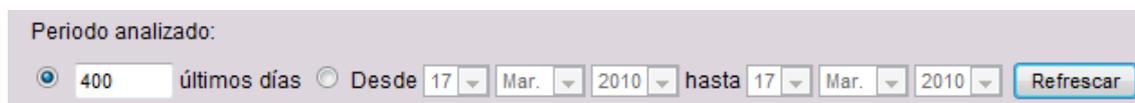
Dirección visible:
todas...

Nota : para sintetizar las estadísticas de sus direcciones en una única página, seleccione la opción Todas en el menú.

Escoger el periodo examinado

Las estadísticas se calculan en función de un periodo del calendario. Puede especificar el número de días de análisis o definir las fechas de principio y de fin.

Figura 6-2 Escoger el periodo de estadísticas



Periodo analizado:
 400 últimos días
 Desde 17 Mar. 2010 hasta 17 Mar. 2010

Para escoger el periodo examinado:

- Escoja el número de días de análisis o fija las fechas de principio y de fin
- Haga clic en refrescar
- Las páginas de estadísticas se actualizan en función de su elección.

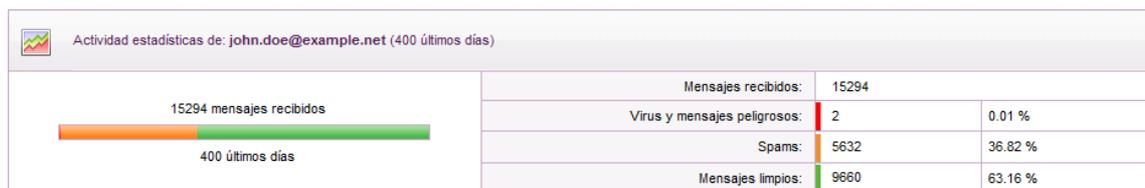
Cuadro de las estadísticas de actividad

Las estadísticas de actividad de cada dirección son representadas en un cuadro. La parte izquierda ofrece una visualización gráfica mientras que la parte derecha ofrece una cifra exacta:

- El número de mensajes recibidos
- El número de virus y de mensajes peligrosos
- El número de spams
- El número de mensajes legítimos

Además de darle informaciones útiles sobre la naturaleza del correo que recibe, las estadísticas le indican el buen funcionamiento de MailCleaner y la calidad de su filtración.

Figura 6-3 El cuadro de las estadísticas



Nota: haciendo clic en el diagrama lineal, se transforma en un diagrama circular.

7 Parte Ayuda

**¿Tiene dudas en una opción de configuración?
La ayuda en línea le da la buena respuesta.**

La ayuda en línea contiene una síntesis de este manual y las preguntas frecuentes planteadas por los usuarios del mundo entero.

Incluye también:

- Las últimas versiones de la extensión de Microsoft Outlook, que garantiza la notificación automática al centro de análisis de un spam que no fue detenido por el filtro
- El correo electrónico para solicitar el ajuste del filtro para los encaminamientos manuales
- Una copia descargable de la última versión de este manual en PDF
- Las notas a propósito de las modificaciones posibles de MailCleaner

8 Parte Configuración

MailCleaner se adapta fácilmente a sus necesidades y a su modo de trabajo.

La parte configuración comporta seis rúbricas básicas: *Interfaz*, *Modo de filtración*, *Lista de cuarentena*, *Grupo de direcciones*, *Lista de alarma* y *Lista blanca*.

Nota: las rúbricas Grupo de direcciones, Lista de alarma y Lista blanca no están sistemáticamente presentes en las opciones de configuración. Depende de los parámetros globales del sistema querido por su administrador de correo electrónico o su alojamiento web.

Configurar la interfaz

Esta rúbrica le permite escoger el idioma de la interfaz del espacio de gestión; este idioma se aplica de manera global al conjunto de las direcciones filtradas así como a los informes de cuarentena que recibe por MailCleaner de forma periódica.

Escoger el idioma

Para escoger el idioma de la interfaz:

- Seleccione uno de los idiomas propuestos en la lista
- Haga clic en Guardar para validar su idioma

Configurar el modo de filtración

La rúbrica Modo de filtración comporta reglajes importantes que determinan el comportamiento de MailCleaner de manera global, para todas sus direcciones, o de manera independiente, para una dirección particular.

El espacio de los parámetros comporta cuatro grandes partes:

- La selección de la dirección
- El modo de tratamiento del spam aplicado a la dirección
- La frecuencia de envío y el formato de los informes de cuarentena
- La aplicación et el registro de los reglajes

Figura 8-1 Las diferentes opciones de la rúbrica Modo de filtración

Seleccionar una dirección

Si varias direcciones forman parte del mismo espacio de gestión, aplicamos parámetros diferentes. Por ejemplo, podemos aplicar el modo cuarentena a su dirección principal mientras que el modo marcado se aplicará a una segunda dirección o un alias.

Escoger la dirección que recibirá estos parámetros:

- Seleccione la buena dirección en la lista propuesta
- Los parámetros fijados reflejan los reglajes actuales

Configurar el modo de tratamiento de los spams

Una vez la dirección seleccionada, tiene que indicar el modo de tratamiento que se aplicará los spams.

Tiene que escoger entre tres opciones:

- **el modo cuarentena** detiene los spams en una zona de aislamiento situada fuera de su ordenador personal
- **el modo marcado** le envía los spams pero les identifica con una palabra clave (keyword) añadido al asunto del mensaje
- **el modo supresión** borra los spams de manera definitiva

Recuerdo: no concierne los virus y los contenidos peligrosos; tienen medidas de filtración especiales.

Configurar el modo cuarentena

Para aplicar el modo cuarentena a la dirección seleccionada:

- Haga clic en detener en cuarentena
- Haga clic en el botón Guardar

Configurar el modo marcado

Para aplicar el modo marcado a la dirección seleccionada:

- Haga clic en liberar señalando el asunto con una palabra clave (keyword)
- Modificar eventualmente la palabra clave que se sitúa en el asunto de un spam (ejemplos: SPAM, CORREO BASURA)
- Haga clic en Guardar

En este modo, recibe todos los spams sin excepción. Sin embargo, comportarán la palabra clave que ha escogido al principio del asunto.

Por ejemplo, el mensaje que tiene como asunto “Blue pills very low Price” será después del marcado “SPAM -- Blue pills very low Price” si escoge SPAM—como palabra clave.

Configurar el modo supresión

Para aplicar el modo supresión a la dirección seleccionada:

- Haga clic en Suprimir Inmediatamente
- Haga clic en el botón Guardar

Este modo suprimirá inmediatamente y definitivamente todos los spams. Tiene que escoger este modo sólo después de un periodo de prueba concluyente del modo de cuarentena o del modo marcado. Es al término de este periodo que puede, si quiere, solicitar ajustes de filtro.

Configurar la retención de los mensajes de error

Si hace clic en el compartimiento Detener en cuarentena los mensajes de error reenviados por los servidores destinatarios, todas las notificaciones automáticas generadas por los servidores de correo electrónico de sus destinatarios serán bloqueados en cuarentena.

Para detener los mensajes de error:

- Haga clic en el compartimiento correspondiente (en función del sistema operativo de su ordenador o de su navegador, una cruz, una marca o un punto tiene que ser visible)
- Haga clic en Guardar

Nota: la función Detener en cuarentena los mensajes de error reenviados por los servidores destinatarios almacena las alarmas automáticas generadas por los servidores de correo electrónico de sus destinatarios, por ejemplo en caso de dirección inexacta, de mensaje rechazado o de buzón lleno.

Esta función le procura recibir decenas y a veces centenas de mensajes de error, en caso de que su correo electrónico personal sería usurpado por un remitente de spams y utilizado para remitir correos en el mundo entero bajo su nombre (desgraciadamente es corriente). En este caso, durante varios días, recibirá notificaciones de rechazo que vienen de los dispositivos antispams de los destinatarios. Si es víctima de un tal usurpación de identidad y que constata la llegada masiva de mensajes de notificación, puede activar esta función temporalmente hasta su desaparición.

Nunca tendría que activar esta función permanentemente porque a veces un mensaje de error puede ser útil inmediatamente, por ejemplo, si se equivoca en la dirección de un destinatario y que el mensaje es rechazado por el servidor de destinación. En este caso, si la notificación es detenida en cuarentena, corre peligro de no poder tomar las buenas medidas inmediatamente.

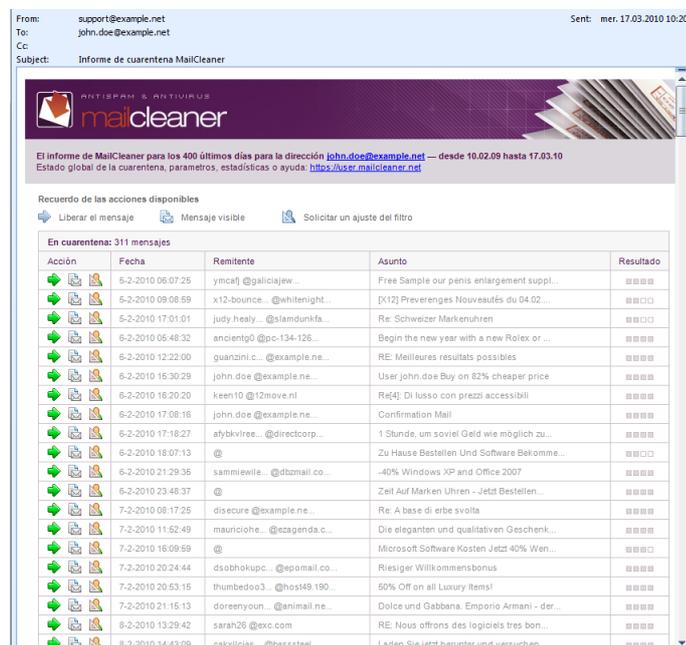
Configurar el envío y la forma de los informes de cuarentena.

Cuando selecciona el modo cuarentena para el análisis de un correo electrónico, MailCleaner envía con regularidad un informe de cuarentena para cada dirección filtrada. Lo recibe como prefiere: cada día, cada semana o cada mes. Puedes también negarse a recibir estos informes.

Nota: si escogió otro modo de tratamiento que la cuarentena, tiene que ignorar los parámetros en cuanto al envío periódico del informe.

Excepción: si marca con una cruz la opción Detener en cuarentena los mensajes de error reenviados por los servidores destinatarios, recibirá un informe de cuarentena con los mensajes de error detenidos.

Figura 8-2 Un informe de cuarentena enviado por correo electrónico



Configurar la periodicidad de los informes de cuarentena.

Para escoger la periodicidad de los informes de cuarentena:

- Seleccione la opción que le conviene en la lista (diario, semanal, mensual o ninguno)
- Haga clic en Guardar

Configurar el formato de los informes

Existe dos tipos de formatos: HTML o texto bruto. El formato HTML ofrece la mejor visibilidad pero puede ser incompatible con su software de correo electrónico si es viejo. En este caso, prefiere el formato texto bruto.

Para escoger el formato de los informes de cuarentena:

- Seleccione la opción que le conviene en la lista (HTML o texto bruto)
- Haga clic en Guardar

Aplicación general de los parámetros de configuración

Los parámetros escogidos sólo se aplican por defecto a la dirección web seleccionada. Sin embargo, puede aplicar estos parámetros a todas las direcciones que están en el espacio de gestión.

Para aplicar de manera global los parámetros de configuración:

- Marque con una cruz la opción Aplicar estos reglajes a todas las direcciones\$
- Haga clic en Guardar

Configurar la página de cuarentena

Los diferentes parámetros de esta rúbrica determinan la visualización de la cuarentena en el seno del espacio de gestión.

Escoger la dirección web visualizada por defecto

Si varias direcciones de correo electrónico están en el mismo espacio de gestión, tiene que indicar una dirección por defecto. Cuando accede al espacio de gestión, aparecen los mensajes bloqueados de esta dirección.

Para escoger la lista de los mensajes que quiere ver por defecto en la liste de cuarentena:

- Seleccione la dirección que quiere en la lista
- Haga clic en Guardar

Configurar las líneas visibles

Puede determinar el número de líneas fijadas en una página de la lista de los mensajes en cuarentena para beneficiar de la mejor visibilidad posible en función de su pantalla. Por defecto, cada página de la cuarentena contiene 20 líneas.

Para escoger el número de líneas por defecto en la lista de cuarentena:

- Seleccione el número de líneas en la lista de las proposiciones
- Haga clic en Guardar

Configurar el número de días visibles

Tenemos que explicarle dos conceptos:

- El periodo de retención de la cuarentena corresponde al periodo de conservación de los spams para que los consulte. Los mensajes que no libera son suprimidos de forma automática y definitiva. El administrador de correo electrónico determina el periodo de retención. Entonces, no puede modificarlo.
- Sin embargo, el número de días visibles determina el periodo de visibilidad de los spams en la lista de cuarentena. Trata de una filtración temporal que oculta los viejos mensajes sin suprimirlos (papel del sistema al término del periodo de retención).

Esta función tiene como objetivo por una parte de evitar el exceso de páginas en la lista de cuarentena y por otra parte, permitir encontrar un mensaje más rápidamente porque se limita a un periodo. Es posible que el periodo de visibilidad y de retención sean los mismos, lo que equivale a ver todos los spams bloqueados.

Para definir el número de días visibles:

- Seleccione un periodo en la lista de las proposiciones
- Haga clic en Guardar

Nota: el periodo de retención y el número de días visibles siempre aparecen bajo la lista de cuarentena.

Enmascaramiento de los mensajes ya liberados por MailCleaner.

Cuando libera un mensaje, tiene un icono específico y un tipo de letra en cursiva en la cuarentena. Puede esconder los mensajes ya liberados para que la cuarentena sólo proponga los mensajes detenidos.

Para que desaparecen los mensajes ya liberados de la cuarentena:

- Marque con una cruz Esconder los mensajes ya liberados
- Haga clic en Guardar

Configurar un grupo de direcciones web

Nota: en función de los parámetros globales de MailCleaner deseado por su administrador de correo electrónico, es posible que estos parámetros no estén disponibles.

Para entender el papel de un grupo de direcciones, tiene que saber que MailCleaner examina todos los correos electrónicos en el seno de los dominios de Internet puestos bajo su vigilancia por su administrador de correo electrónico o su alojamiento web. Para cada dirección única que encuentra, MailCleaner declara una cuarentena dedicada con su propio espacio de gestión.

Si tiene varias direcciones en estos dominios de Internet vigilados por MailCleaner (alias, redirección, lista de distribución), puede reunirlos, por una razón de comodidad y de simplicidad de acceso, en un espacio de gestión unificado, escogiendo una de sus direcciones como **dirección principal**. Esta agrupación (que le salva la multiplicación de los espacios de gestión) preserva la independencia de cada dirección. Para cada una, puede aplicar modos de tratamiento y reglajes de cuarentena diferentes.

Ejemplo:

Si las direcciones `pablo@martinez.com` et `pablo@rodriguez.com` pertenecen a la misma persona, se puede agruparlas en el espacio de gestión del correo electrónico `pablo@martinez.com`. La identificación en el espacio de gestión unificado se efectuará con el nombre de usuario y la contraseña asociados con la dirección principal `pablo@martinez.com`.

Nota: sólo un usuario de una lista de distribución puede declarar y generar la dirección electrónica de esta lista en MailCleaner.

Añadir una dirección en el grupo

Para añadir un correo electrónico personal en el grupo:

- Entre la dirección en el campo Añadir una dirección en el grupo
- Haga clic en Añadir una dirección en el grupo
- La dirección aparece temporalmente en cursiva en la lista
- MailCleaner envía un correo de confirmación a la dirección web que acaba de añadir
- Haga clic en el link de confirmación presente en el correo electrónico de confirmación
- A partir de este momento, los parámetros de configuración y los mensajes en cuarentena de la nueva dirección están disponibles en el espacio de gestión de su dirección principal.

Suprimir una dirección de un grupo

Para suprimir una o varias direcciones de un grupo:

- Active el compartimiento de cada dirección que quiere suprimir (puede ser una cruz, una marca o un punto en función del sistema operativo de su ordenador o de su navegador)
- Haga clic en Suprimir la selección
- La lista elimina las direcciones seleccionadas: a partir de este momento, ya no son consultables en el espacio de gestión de su correo electrónico principal, pero permanecen filtradas. Entonces, puede administrarlas de manera individual por sus espacios de gestión respectivos.

Configurar la lista de alarma

Nota: en función de los parámetros globales que su administrador de correo electrónico escogió, es posible que estos parámetros no estén disponibles.

Si pone la dirección de un remitente en la lista de alarma, recibirá una notificación para cada mensaje que le envía y que está en cuarentena.

Esta manera de actuar es una medida puntual que no permite mejorar MailCleaner. Siempre tiene que preferir en primero un ajuste del filtro, para que las razones de la imprecisión de la filtración puedan entenderse y, si es necesario, corregirse.

Añadir una dirección en la lista de alarma

Para añadir el correo electrónico de un remitente en la lista de alarma:

- Entre la dirección en el campo Añadir una dirección a la lista
- Haga clic en Añadir la dirección
- La dirección aparece en la lista; a partir de este momento, recibe una notificación específica para cada mensaje bloqueado de este remitente

Suprimir una dirección de la lista de alarma

Para suprimir una o varias direcciones de la lista de alarma:

- Active el compartimiento de cada dirección que quiere suprimir (puede ser una cruz, una marca o un punto en función del sistema operativo de su ordenador o de su navegador)
- Haga clic en Suprimir la selección
- La lista de alarma elimina las direcciones seleccionadas; a partir de este momento, ya no recibe notificaciones especificadas para los mensajes bloqueados de estos remitentes.

Nota: puede también desactivar una dirección en vez de suprimirla.

Configurar la lista blanca

Nota: en función de los parámetros globales que su administrador de correo electrónico escogió, es posible que estos parámetros no estén disponibles.

La lista blanca permite indicar correos electrónicos de remitentes de confianza irán en cuarentena. Tendría que usarla sólo para periodos cortos.

En caso de usurpación por un remitente de spams (o por un virus) del correo electrónico de un remitente de confianza declarado en su lista blanca, recibe los correos sin filtración previa, con toda la incomodidad que supone.

Esta manera de actuar es una medida puntual que no permite mejorar MailCleaner. Siempre tiene que preferir en primero un ajuste del filtro, para que las razones de la imprecisión de la filtración puedan entenderse y, si es necesario, corregirse.

Añadir una dirección en la lista blanca

Para añadir el correo electrónico de un remitente en la lista blanca:

- Entre la dirección en el campo Añadir una dirección a la lista
- Haga clic en Añadir la dirección
- La dirección aparece en la lista; a partir de este momento, recibe todos los mensajes de este remitente sin análisis del spam.

Suprimir una dirección de la lista blanca

Para suprimir una o varias direcciones de la lista blanca:

- Active el compartimiento de cada dirección que quiere suprimir (puede ser una cruz, una marca o un punto en función del sistema operativo de su ordenador o de su navegador)
- Haga clic en Suprimir la selección
- La lista blanca elimina las direcciones seleccionadas; a partir de este momento, el análisis del spam se aplica de nuevo a los mensajes de este remitente.

Nota: puede también desactivar una dirección en vez de suprimirla.

A Imprecisiones de filtración

No existe filtro perfecto

Con su ayuda, MailCleaner intenta acceder a esta perfección.

La filtración efectuada por MailCleaner reside en controles automáticos y sistemáticos que no pueden rivalizar con la calidad de análisis humana. Entonces es posible que el filtro cometa imprecisiones, por ejemplo cuando no hay diferencia entre un spam y un correo legítimo o que tenemos que considerar excepciones específicas.

Ponemos en evidencia tres casos en este marco:

Caso	Descripción	Solución
El falso positivo	MailCleaner detiene un mensaje que quería recibir.	<p>Puede fácilmente liberar el mensaje para que alcance su correo electrónico.</p> <p>En mismo tiempo, MailCleaner tiene que ser más tolerante con los mensajes de este remitente que tienen si duda palabras específicas y un formato parecidos a un spam.</p> <p>Tiene que efectuar una solicitud de ajuste del filtro desde la cuarentena.</p>
El falso negativo	Recibe un spam a pesar de los controles.	<p>Una nueva regla de filtración tiene que ser añadida a MailCleaner.</p> <p>Tiene que efectuar una solicitud de ajuste del filtro desde su software de correo electrónico.</p>
La excepción personal	MailCleaner filtra un mensaje parecido a un spam (oferta comercial, newsletter) pero le interesa y quiere recibir los próximos correos de este remitente.	<p>Después de una solicitud de ajuste del filtro, es posible que los ingenieros del centro de análisis quieranla declaración de una regla de excepción para este remitente en una lista de alarma o en una lista blanca.</p>

Gestión de los falsos-positivos

En casos muy raros, es posible que un mensaje que desea recibir sea bloqueado en cuarentena (falso-positivo). Varias razones pueden conducir a esta situación, como el formato del mensaje o el servidor utilizado por el remitente durante su envío. Entonces, no es un error de MailCleaner, pero una reacción prudente del filtro frente a características muy específicas de un mensaje, que son invisibles con una lectura simple del contenido.

Cuando un mensaje está en cuarentena si razón, puede liberarlo fácilmente. Sólo haga clic en el icono de tratamiento correspondiente en el espacio de gestión o en un informe periódico.

Figura A-1 El icono de liberación de un mensaje



Si detecta un falso-positivo, tiene que solicitar un ajuste del filtro para que MailCleaner sea más tolerante para este remitente.

Figura A-2 El icono para solicitar el ajuste del filtro



↪ Complementos de información

[Acción para liberar un mensaje – P. 17](#)

[Acción para solicitar el ajuste del filtro – P. 19](#)

Gestión de los falsos-negativos

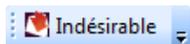
Cuando un spam no va en cuarentena y llega en su buzón (falso-negativo), quiere decir que parece mucho a un mensaje legítimo. En este caso, MailCleaner encamina el correo porque estimamos que es menos grave recibir un spam que estar privado de un mensaje importante.

Si constata que trata en efecto de un spam, tiene que solicitar un ajuste del filtro para intensificar las reglas de detección.

Gestión de los falsos-negativos con Outlook para Microsoft

Puede añadir un complemento (plug-in) al software de correo electrónico Microsoft Outlook para Windows para facilitar la señalización de un spam no filtrado desde su correo electrónico hasta el centro de análisis de MailCleaner. Instala en la barra de menú un botón que tiene el logotipo de MailCleaner y la palabra “indeseable”.

Figura A-3 El botón MailCleaner en Outlook



Para señalar un spam:

- Seleccione el spam en la lista de los mensajes
- Haga clic en Indeseable
- Enviamos una solicitud de ajuste del filtro al centro de análisis con una copia del mensaje
- Suprima el spam si lo quiere
- No recibirá confirmación, pero consideramos su notificación en los procesos permanentes de corrección del filtro.

Instalación del complemento MailCleaner para Outlook

Para instalar el complemento para Outlook de Windows:

- Descargue la última versión desde la sección Ayuda del espacio de gestión
- Salga de Outlook si esta aplicación es activa
- Haga un doble clic en el instalador
- Siga las instrucciones (es posible que tenga que instalar el ejecutable “Visual Studio 2005 Tools for Office” o de un otro componente extranjero)
- Un mensaje de confirmación le indica el fin de la instalación
- Reinicialice su ordenador y reactiva Outlook
- Un nuevo botón aparece en la barra de herramientas

Nota: es posible que su administrador de sistema prohíba la instalación de complementos y de componentes Outlook en su ordenador. Llegado el caso, entra en contacto con.

Usuarios Apple: el complemento sólo existe para Windows. Tiene que seguir las instrucciones siguientes.

Gestión de los falsos-negativos con otro software de correo electrónico

Si no utiliza Microsoft Outlook con el complemento MailCleaner, tiene que reenviar manualmente el spam al centro de análisis de MailCleaner para señalar un spam.

No podemos indicarle esta dirección en este documento, porque depende de la configuración efectuada por su administrador de correo electrónico o su alojamiento web. Para conocerla, consulte la sección Ayuda del espacio de gestión, y la rúbrica Solicitar un ajuste del filtro. Escriba esta dirección, la necesitará en las etapas siguientes.

Para señalar un spam que escapó al control de MailCleaner

- Seleccione el spam en la lista de los mensajes
- Reenvíe el mensaje con su software de correo electrónico
- Indique como destinatario la dirección del centro de análisis de MailCleaner escrita previamente
- Una solicitud de ajuste del filtro es enviada con una copia del mensaje
- Suprima el spam si quiere
- No recibirá confirmación, pero consideramos su notificación en los procesos permanentes de corrección del filtro.

Importante: sobre todo no tiene que enviar el spam con un copiar-pegar, lo que suprimiría el largo encabezado de origen, indispensable para el análisis del mensaje. Cualquiera que sea su software de correo electrónico, con un PC o un MAC, siempre encamina el mensaje con la función Reenviar como archivo adjunto o su equivalente.

Señalar falsos negativos con Netscape, Mozilla y Thunderbird

- Seleccione el spam en la lista de los mensajes
- Escoja el menú Mensaje, y el submenú Forward as..., y el artículo Attachement
- Indique como destinatario la dirección del centro de análisis de MailCleaner escrita previamente
- Una solicitud de ajuste del filtro es enviada con una copia del mensaje
- Suprima el spam si quiere
- No recibirá confirmación, pero consideramos su notificación en los procesos permanentes de corrección del filtro.

Señalar falsos negativos con Microsoft Entourage (ordenadores Apple)

- Seleccione el spam en la lista de los mensajes
- Escoja el menú Mensaje, y el artículo Reenviar
- Indique como destinatario la dirección del centro de análisis de MailCleaner escrita previamente
- Una solicitud de ajuste del filtro es enviada con una copia del mensaje
- Suprima el spam si quiere
- No recibirá confirmación, pero consideramos su notificación en los procesos permanentes de corrección del filtro.

Señalar falsos negativos con Mail (ordenadores Apple)

- Seleccione el spam en la lista de los mensajes
- Escoja el menú Mensaje, y el artículo Reenviar como archivo adjunto
- Indique como destinatario la dirección del centro de análisis de MailCleaner escrita previamente
- Una solicitud de ajuste del filtro es enviada con una copia del mensaje
- Suprima el spam si quiere
- No recibirá confirmación, pero consideramos su notificación en los procesos permanentes de corrección del filtro.

Uso apropiado de la lista de alarma y la lista blanca

La lista de alarma y la lista blanca permiten de disminuir la acción del filtro para los remitentes de confianza.

Nunca tendría que declarar remitentes en estas listas, los únicos casos son:

- Cuando desea recibir de manera voluntaria un spam o un contenido similar procedente de un remitente en particular, para una razón que le concierne
- O cuando, para razones de confidencialidad, no puede solicitar el ajuste del filtro y entonces ser en la imposibilidad de enviar una copia del mensaje, para este remitente.

Lista de alarma

Si identificamos como un spam un mensaje que proviene de un remitente grabado en la lista de alarma, recibe inmediatamente una notificación de alarma. En cierto modo, trata de la versión que combina el modo marcado y la cuarentena.

Puede liberar el mensaje directamente desde la notificación de alarma.

Nota: si escoge el modo marcado o el modo supresión para tratar los spams, el registro de los remitentes en la lista de alarma no tiene efecto.

★ *Posibilidad de personalización (para expertos)*

[Configurar la lista de alarma – P. 33](#)

Lista blanca

Los mensajes que vienen de un remitente registrado en la lista blanca reciben el examen antispam de MailCleaner y se lo envía directamente. Los virus y mensajes peligrosos permanecen tratados.

Nota: tiene que preferir la lista de alarma que la lista blanca.

★*Posibilidad de personalización (para expertos)*

[Configurar la lista blanca – P. 34](#)

B Preguntas frecuentes

Respuestas simples y directas a las preguntas las más frecuentes.

Espacio de gestión

¿Cuál es el espacio de gestión?

Una zona privativa que alcance con su navegador web. Puede consultar su cuarentena y reglar los parámetros de MailCleaner en función de sus necesidades específicas.

¿Cómo acceder al espacio de gestión?

Normalmente, la dirección es <https://mailcleaner.miempresa.com> (entrar el nombre de su dominio Internet en vez de miempresa.com). Si tiene dudas, pide la dirección a su administrador de correo electrónico.

¿Dónde puedo encontrar mi nombre de usuario y mi contraseña?

Su nombre de usuario y su contraseña son los mismos que utiliza para conectarle a su correo electrónico habitual.

Spams y cuarentena

¿Cuál es la cuarentena?

Una zona de aislamiento situada fuera de su correo electrónico que bloquea los spams.

Mensajes bloqueados en cuarentena

Un mensaje legítimo queda bloqueado en la cuarentena. ¿Qué tengo que hacer?

Tiene que liberarlo para que pueda alcanzar su correo electrónico y efectuar una solicitud de ajuste del filtro desde la cuarentena.

¿Por qué MailCleaner bloquea un mensaje que habría debido recibir?

Porque este mensaje tiene orígenes dudosas (quizás sirve de relevo de spam por los piratas) y/o comporta un formato específico que activa una regla de spam. Entonces no trata de un error de MailCleaner pero el filtro actúa de manera prudente frente a características específicas de un mensaje, que pueden ser invisibles con una lectura simple del contenido.

¿Cómo liberar un mensaje?

Haga clic en el icono con una flecha, situada en la línea que corresponde al mensaje, en un informe de cuarentena o en el seno del espacio de gestión.

Liberó un mensaje pero siempre aparece en cuarentena. ¿Es normal?

Un mensaje liberado queda en la cuarentena para que pueda liberarlo de nuevo si es necesario. Sin embargo, aparece en cursiva para indicarle que ya fue liberado.

¿Cómo dejar de recibir informes de cuarentena?

Puede modificar la frecuencia de recepción de los informes o suprimir su envío en la parte Configuración del espacio de gestión.

Spams no detenidos**Un spam no fue filtrado. ¿Qué tengo que hacer?**

Tiene que efectuar una solicitud de ajuste del filtro desde su correo electrónico, para que las reglas de filtración sean intensificadas.

¿Por qué MailCleaner deja pasar spams?

Algunos escapan a los controles de MailCleaner porque están muy próximos de mensajes legítimos. Es por esta razón que tiene que declarar este error al centro de análisis para intensificar algunas reglas. Sin olvidar que si tiene dudas, MailCleaner le envía el mensaje **porque estima que es menos grave recibir un spam que ser privado de un mensaje legítimo.**

Ajustes del filtro**¿Cuál es un ajuste del filtro?**

Es una acción que realiza después del bloqueo de un mensaje legítimo en la cuarentena o de la llegada de un spam en su buzón. En el primer caso, el ajuste del filtro permite a MailCleaner ser más tolerante con un remitente en particular. En el segundo caso, el filtro de MailCleaner será más agresivo.

¿Qué pasa durante una solicitud de ajuste del filtro?

El centro de análisis de MailCleaner recibe una copia del mensaje. Después de un examen, es posible que los ingenieros corrijan el filtro. Recibe los cambios efectuados por el centro de análisis en un plazo de un día laborable.

Virus et mensajes peligrosos

¿Cómo MailCleaner trata los virus?

MailCleaner suprime los virus. No recibe notificación.

¿Cuál es un contenido peligroso?

Son informaciones que su administrador de correo electrónico prefiere filtrar, por ejemplo Script ejecutables (.exe) en archivo adjunto o link hacia páginas web sospechosas. Si un mensaje contiene contenidos peligrosos, lo recibe sin estos contenidos. En este mensaje aparece una noticia que le explica como recibir el mensaje en conjunto.

¿Cómo reconocer un mensaje con contenido peligroso?

Comporta una palabra clave (keyword) en el asunto - generalmente " {CONTENIDO PELIGROSO}" – e instrucciones de liberación en archivo adjunto.

¿Cómo pedir a mi administrador que me envíe los contenidos peligrosos?

Sigue las instrucciones en archivo adjunto. Tiene que indicar al administrador el identificador numérico del mensaje bloqueado. Es posible que su administrador no le envíe los archivos adjuntos porque piensa que representen un verdadero peligro.

C Glosario

Alojamiento Web

Empresa que propone servicios de conexión a la Red y de correo electrónico. En Inglés: ISP para Internet Service Provider.

Centro de análisis

Equipo de ingenieros especializados que trabajan en la sede del editor de MailCleaner, que garantiza en permanencia una alta calidad de filtración, en función del tráfico mundial de los spams, de la actividad de los virus y de las solicitudes de ajuste efectuadas por los usuarios en el mundo entero.

Complemento (plug-in)

Más conocido en inglés. Tiene que instalar el complemento es decir el plug-in en una aplicación. El complemento MailCleaner para Microsoft Outlook simplifica la notificación de los falsos-negativos.

Contenido peligroso

Información sospechosa contenida en un mensaje, filtrada previamente por su administrador de correo electrónico o su alojamiento Web.

Cuarentena

Zona de aislamiento de detiene fuera de sus correo electrónico los spams.

Dominio de Internet vigilado

Conjunto de los dominios de Internet examinados por el mismo dispositivo MailCleaner (ejemplos: @martinez.com, @rodriguez.com).

Espacio de gestión

Zona Internet privada donde se sitúan los mensajes en cuarentena y donde puede configurar y personalizar los parámetros.

Falso-negativo

Mensaje que no fue analizado como un spam por MailCleaner. Tiene que notificar cada falso-negativo al centro de análisis para que el filtro pueda considerar esta excepción en el futuro.

Falso-positivo

Mensaje legítimo que MailCleaner considera como un spam. Cada falso-positivo necesita una solicitud de ajuste del filtro.

Fastnet SA

Editor de MailCleaner. Es lo contrario de los spams. Su sede está en St-Sulpice, en Suiza.

Identificación

Proceso que sirve para verificar la identidad de una persona. En MailCleaner, con una buena identificación, puede acceder a su cuarentena.

Informe de cuarentena

Informe periódico enviado de manera automática que le da los mensajes detenidos en cuarentena y que dispone de herramientas de consultación y de liberación.

Liberar un mensaje

Autorizar un mensaje a quitar la cuarentena para llegar en su correo electrónico.

Lista blanca

Lista que contiene los remitentes de confianza, que no sufren de la cuarentena. En inglés: White List.

Lista de alarma

Lista que contiene los remitentes de confianza. Recibe una notificación cuando un mensaje está en la cuarentena. En inglés: Warm list.

Periodo de retención

Es el periodo de retención de los mensajes en la cuarentena. Al final de este periodo, suprimimos los mensajes de manera automática.

RBL

Realtime Blackhole List. Los RBLs tienen que mantener una lista de los servidores que tienen la reputación de enviar spams. El principio de uso es muy simple: si el mensaje recibido viene de uno de estos servidores, es considerado como un spam. La dificultad del uso de los RBLs es que siempre hace falta verificar su fiabilidad.

Regla de filtración

Examen matemático y estadístico que permite saber si un mensaje es un spam o no.

Resultado

Indicador de cuarentena que le trae una evaluación cifrada y ponderada de los índices de spam.

SMTP

Simple Mail Transfer Protocol. Protocolo utilizado para enviar un correo electrónico.

Spam

Mensaje que el usuario no desea pero que no contiene ningún contenido peligroso. A veces se llama "correo basura."

Solicitud de ajuste del filtro

Acción voluntaria consecutiva a un bloqueo de un mensaje legítimo en la cuarentena o a la llegada de un spam en su buzón. En el primer caso, el ajuste del filtro permite a MailCleaner ser más tolerante con un remitente en particular. En el segundo caso, MailCleaner será más agresivo. Es el centro de análisis de MailCleaner que trata las solicitudes.

Suiza

País de origen de MailCleaner. Elimina los spams con una calidad y una precisión extrema.

Virus

Elemento software intrusivo adjunto a un mensaje, capaz de alterar la integridad de su ordenador.