

# ¿Cómo resuelvo los problemas por los que Cisco Secure Email Gateway no ha recibido un mensaje?

## Contenido

### [Introducción](#)

### [¿Cómo resuelvo los problemas por los que Cisco Secure Email Gateway no ha recibido un mensaje?](#)

## Introducción

Este documento describe por qué Cisco Secure Email Gateway no recibe un mensaje y las opciones para solucionar el problema.

## ¿Cómo resuelvo los problemas por los que Cisco Secure Email Gateway no ha recibido un mensaje?

Para resolver problemas en la recepción de mensajes, necesita conocer las direcciones IP usadas para enviar correo por la organización que envió el correo. Por lo general, la forma más precisa de obtener esta información es ponerse en contacto con el administrador de correo de la organización remitente. En ausencia de este recurso, puede utilizar una de estas otras opciones:

- **SenderBase** - Si ingresa un dominio en el cuadro de búsqueda en <http://www.senderbase.org>, recibirá una lista de direcciones IP de envío conocidas para ese dominio.
- **Registros de correo**: si ha recibido correctamente correo del dominio en el pasado, puede buscar en los registros de correo una de esas entregas exitosas.
- **Sistema de nombres de dominio (DNS)**: puede buscar los registros de intercambio de correo (MX) del dominio. La mayoría de las organizaciones más pequeñas utilizan los mismos servidores entrantes y salientes. Para organizaciones más grandes o más segmentadas, esta opción probablemente no revelará la información necesaria.

Una vez que conozca las direcciones IP, deberá buscar los registros de correo. La utilidad grep es una buena herramienta para este propósito. Si ejecuta Microsoft Windows, puede utilizar Find in Word Pad o Notepad o descargar una utilidad grep de Internet. Unix y Mac OSX tienen un grep integrado y se puede acceder a él desde un shell. La línea de comandos grep se verá así, donde '10.2.3.4' es la dirección IP para buscar:

```
host> grep '10.2.3.4' file.log
```

Si el servidor del remitente se conecta correctamente al servidor, verá una línea similar a este ejemplo cuando busque sus direcciones IP:

```
Wed Feb  2 23:43:11 2008 Info: New SMTP ICID 6 interface Management (10.0.0.1)
address 10.2.3.4 reverse dns host test.ironport.com verified no
```

A continuación, puede buscar todas las líneas que impliquen la ID de conexión entrante (ICID).

Las líneas que encuentre le indicarán si han enviado información de origen, si se han enviado a información y los ID de mensaje (MID) vinculados a la conexión. Una búsqueda en los MID le mostrará si el sistema aceptó el mensaje, los resultados del análisis y si se intentó la entrega.

Otra herramienta de solución de problemas disponible es **Injection Debug Logs**. Necesitará primero la dirección IP de los servidores de envío. Una vez que tenga esto, utilice el `logconfig` y seleccione este tipo de registro. Una vez configurado y confirmado el registro, puede hacer que el usuario envíe un mensaje de prueba y (suponiendo que su servidor se conecte a Cisco Secure Email Gateway) Cisco Secure Email Gateway registrará toda la conversación SMTP. Esto le permite ver el punto de interrupción en la comunicación.

Si todavía no hay conexiones y, por lo tanto, no se recibe ningún mensaje, el siguiente paso es hacer que el administrador de servidores de envío verifique sus registros o utilice telnet para probar manualmente el envío de un mensaje desde el servidor de correo. Esto imitará al servidor que intenta entregar a Cisco Secure Email Gateway y su Cisco Secure Email Gateway reaccionará igual que si la aplicación de servidores de envío lo hubiera enviado.

Si la prueba continúa, pero la aplicación del servidor falla cuando intenta enviar correo, esto indica problemas de entrega en el servidor remoto. El administrador del servidor remoto deberá revisar los registros para diagnosticar los errores.

Una causa común de retraso o error en la recepción de mensajes es que la dirección IP del servidor de envío no tiene DNS inverso configurado correctamente, lo que causa un retraso prolongado (más de 30 segundos) para que Cisco Secure Email Gateway proporcione un banner SMTP. Algunas aplicaciones de servidor alcanzarán el tiempo de espera configurado y cerrarán la sesión antes de que envíe correo debido al anuncio retrasado. La solución en este caso es extender el tiempo de espera o implementar DNS inverso. La acción recomendada es implementar DNS inverso para todos los servidores de correo que se envían a otros servidores de correo de Internet. Se considera una etiqueta de Internet adecuada y permite a los servidores de correo confirmar la identidad del servidor a un nivel muy básico.