



Gestión de cuentas y correos electrónicos institucionales

Rev.02
I-ADF-15

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la gestión de las cuentas y correos electrónicos institucionales de la Agencia Metropolitana de Bosques Urbanos del Área Metropolitana de Guadalajara, a través del servicio de Google.

2. ALCANCE

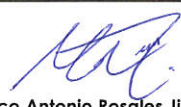
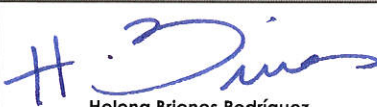
Este documento aplica al Supervisor de Tecnologías de la Información, quien es responsable de la gestión de las cuentas y correos electrónicos institucionales del personal que labora en la Agencia Metropolitana de Bosques Urbanos del Área Metropolitana de Guadalajara.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- 3.1. **Agencia:** Agencia Metropolitana de Bosques Urbanos del Área Metropolitana de Guadalajara.
- 3.2. **Correo electrónico:** Sistema de transmisión de mensajes por computadora u otro dispositivo electrónico a través de redes informáticas.
- 3.3. **Cuenta:** Aquella que le da a una persona acceso al equipo y a los programas que este contiene. Para ingresar es necesario un nombre para la cuenta y una contraseña. Las cuentas de usuario son creadas por el administrador, quien se encarga de darle el acceso a otras personas.
- 3.4. **Cuenta Google:** Es la cuenta asociada a una dirección de correo electrónico único. Permite al usuario registrado acceder a la totalidad de los servicios prestados por la compañía.
- 3.5. **Google Admin:** Panel de control seguro y centralizado que sirve para la gestión de usuarios. El uso de la consola administrador es exclusivamente para usuarios asignados como super administrador.
- 3.6. **Superadministrador:** Cuenta con acceso a todas las funciones de la consola de administración de Google y a la API Admin, por lo que puede gestionar todos los aspectos de la cuenta de la organización.
- 3.7. **Gestor de Cuentas:** Es tanto el Supervisor de Tecnologías de la Información como el Auxiliar de Tecnologías de la Información, quienes tienen acceso a cuentas "Superadministrador" con las que gestionan los correos institucionales.

4. REFERENCIAS

N/A

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Carlos Javier Castillo Téllez Supervisor de tecnologías de la información	 Marco Antonio Rosales Jiménez. Subgerente Operativo de Administración	 Helena Briones Rodríguez Gerencia de Administración
Lugar: Guadalajara, Jalisco		Fecha: 01/julio/2026



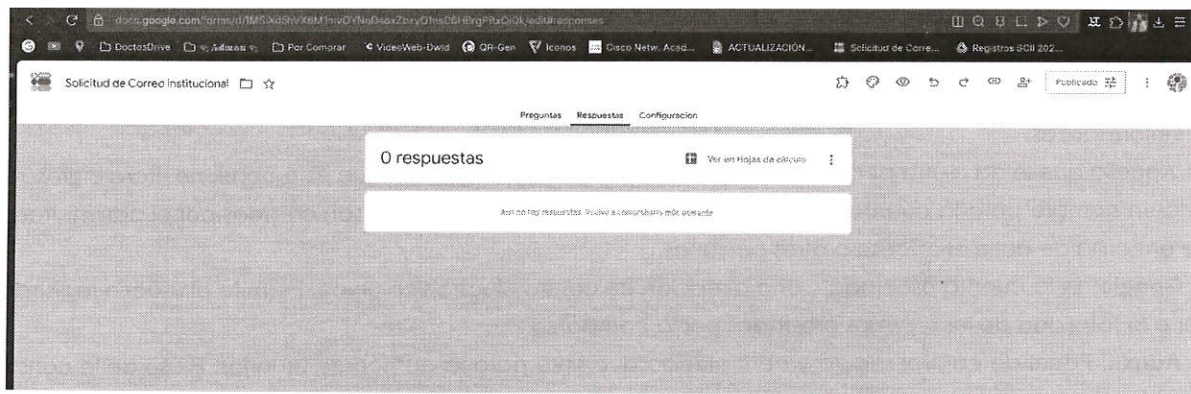
Gestión de cuentas y correos electrónicos institucionales

Rev.02
I-ADF-15

5. INSTRUCCIONES

5.1. Verificación y atención de solicitudes para la creación o reasignación de cuentas de usuario y correos electrónicos institucionales.

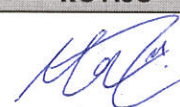
5.1.1. Verificación de solicitud: El Gestor de Cuentas revisa las respuestas del formulario **"F-ADF-87 Solicitud para Asignación/Reasignación de Correo institucional"** y confirma la existencia de la solicitud.



5.1.2. Si la solicitud está registrada en el formato correspondiente, el Gestor de Cuentas deberá corroborar con la Gerencia de Administración y con la Gerencia y/o responsable directo de la persona solicitante para iniciar con la asignación o reasignación de correo institucional para el solicitante.

5.2. Creación de cuentas y correos institucionales.

5.2.1. La creación de un correo electrónico institucional se realiza desde la cuenta de superadministrador por el Gestor de Cuentas, conforme a los siguientes pasos:

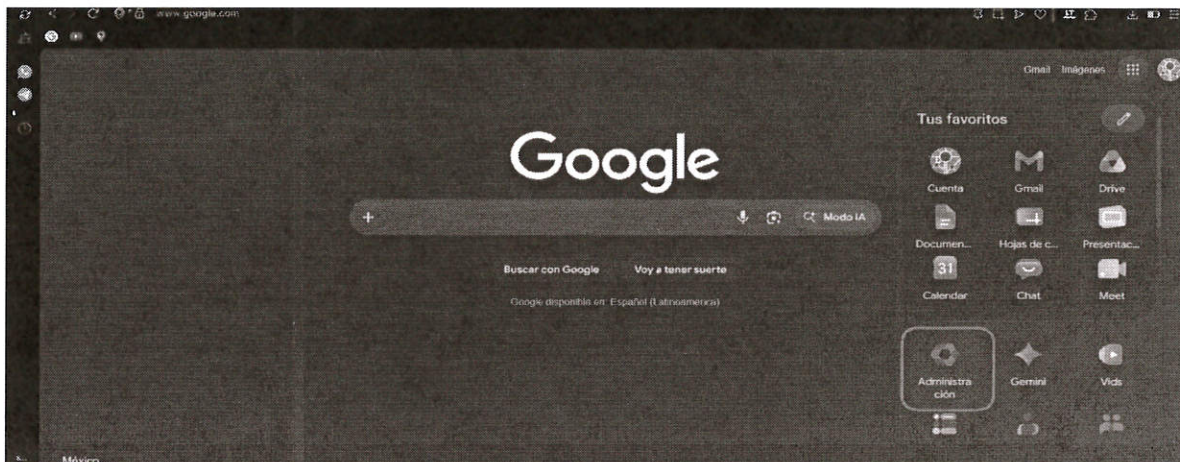
Elaboró	Revisó	Autorizó
 Carlos Javier Castillo Téllez Supervisor de tecnologías de la información	 Marco Antonio Rosales Jiménez. Subgerente Operativo de Administración	 Helena Briones Rodríguez Gerencia de Administración
Lugar: Guadalajara, Jalisco		Fecha: 01/julio/2026



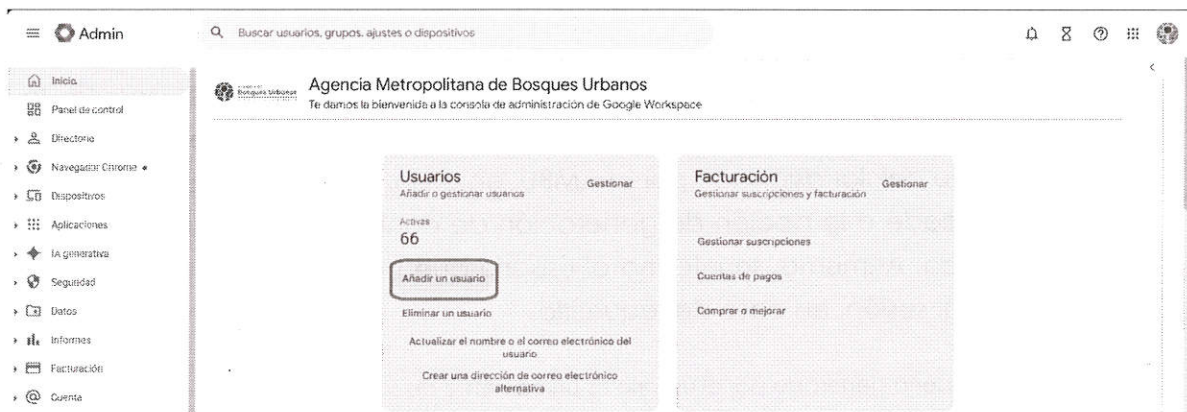
Gestión de cuentas y correos electrónicos institucionales

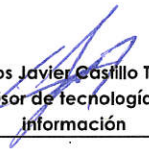
Rev.02
I-ADF-15

- Accede al panel de administrador desde la cuenta principal o administrador asignado.



- Ingresa la contraseña administradora y valida el acceso.
- Desde Dash Panel, presiona la pestaña de Inicio / usuarios / y selecciona añadir un usuario.



Elaboró	Revisó	Autorizó
 Carlos Javier Castillo Téllez Supervisor de tecnologías de la Información	 Marco Antonio Rosales Jiménez. Subgerente Operativo de Administración	 Helena Briones Rodríguez Gerencia de Administración
Lugar: Guadalajara, Jalisco		Fecha: 01/julio/2026



Gestión de cuentas y correos electrónicos institucionales

Rev.02
I-ADF-15

- Procede a llenar el formulario con la información requerida, ingresando los nombres y apellidos del usuario que va a darse de alta.
- Se genera el correo institucional a asignar al usuario, así como el o los alias que el solicitante haya agregado (opcional para el solicitante).

✕ Añadir usuario nuevo

Información del usuario

Nombre* Apellidos*

Correo electrónico principal*  bosquesurbanos.mx

Este será el correo con el que el usuario tendrá que iniciar sesión.

Dirección de correo electrónico alternativa Número de teléfono

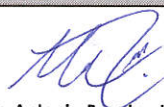
Un correo (por ejemplo, un correo personal) al que puedas enviarle al usuario las instrucciones sobre cómo iniciar sesión por primera vez.

Gestionar contraseña, unidad organizativa y foto de perfil del usuario ▾

CANCELAR AÑADIR USUARIO NUEVO

- Se registra un número de teléfono celular del usuario para vincular la cuenta y recibir las notificaciones de la cuenta de Google dando preferencia al número de teléfono celular asignado por la AMBU, en caso de que el usuario cuente con uno.
- Se procede a la opción de generación de contraseñas, la cual se le asigna al crear el correo. Asimismo, se informa al usuario que podrá generar una nueva contraseña al iniciar sesión, en caso de requerirlo.

Nota: La contraseña generada por el usuario es únicamente de su conocimiento y debe ser actualizada cada 90 días; el área de Tecnologías de la Información puede generar la contraseña del usuario, aunque no requiere poseer las contraseñas de los usuarios, ya que, en caso de necesitar eliminar o reasignar una cuenta, puede hacerlo directamente desde el panel de "Superadministrador" sin necesidad de conocer las contraseñas de los usuarios.

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Carlos Javier Castillo Téllez Supervisor de tecnologías de la información	 Marco Antonio Rosales Jiménez. Subgerente Operativo de Administración	 Helena Briones Rodríguez Gerencia de Administración
Lugar: Guadalajara, Jalisco		Fecha: 01/julio/2026



Gestión de cuentas y correos electrónicos institucionales

Rev.02
I-ADF-15

Password

- ☒ Generar automáticamente una contraseña segura con 16 caracteres
Podrás ver y copiar la contraseña en el paso siguiente
- ☐ Crear contraseña

- Valida el correo asignado con la nueva cuenta designada y con ello se da por concluido el proceso de creación del correo institucional.

Nombre: Ximena
Apellido: Orozco Cisneros

Correo electrónico principal: eventos2@bosquesurbanos.mx
Correo electrónico alternativo: patrocini@bosquesurbanos.mx

Unidad organizativa: bosquesurbanos.mx

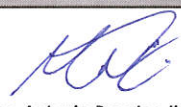
Foto de perfil: ambu3.jpg REMOVE

Password:
☐ Generar automáticamente una contraseña segura con 16 caracteres
Podrás ver y copiar la contraseña en el paso siguiente
☒ Crear contraseña
Contraseña: C6m...
☐ Pedir al usuario que cambie su contraseña cuando inicie sesión

5.3. Reasignación de cuentas

5.3.1. **Cambio de usuario Google:** Cuando se requiere un cambio de usuario o reasignación de cuenta, las Gerencias, Subgerencias y/o Jefaturas solicitan el cambio al Gestor de Cuentas a un nuevo usuario mediante el formulario de **Solicitud de servicios informáticos F-ADF-47**.

5.3.2. El usuario solicitante, a quien quedará el resguardo del nuevo correo institucional, deberá hacer su propia solicitud mediante el formulario **F-ADF-87 Solicitud para Asignación/Reasignación de Correo institucional** para compartir sus datos completos requeridos, así como confirmar que ha leído, comprendido y acepta los términos y

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Carlos Javier Castillo Téllez Supervisor de tecnologías de la información	 Marco Antonio Rosales Jiménez. Subgerente Operativo de Administración	 Helena Briones Rodríguez Gerencia de Administración
Lugar: Guadalajara, Jalisco		Fecha: 01/julio/2026



Gestión de cuentas y correos electrónicos institucionales

Rev.02
I-ADF-15

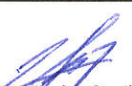
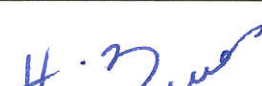
lineamientos establecidos en la Política **Solicitud, asignación y uso del correo institucional T-ADF-09.**

5.3.3. El Gestor de Cuentas atiende la solicitud conforme a la instrucción de trabajo de **Atención de solicitudes de servicios informáticos I-ADF-13** y capturando los datos del usuario mediante la hoja de respuestas de **"F-ADF-87 Solicitud para Asignación/Reasignación de Correo institucional"** para realizar la modificación del usuario desde el panel de control de Google ejecutando los siguientes pasos:

- En el panel de control, selecciona el usuario a modificar.

The screenshot shows the Google Admin console interface. On the left is a sidebar with navigation options like 'Admin', 'Usuarios', 'Grupos', 'Auditorías', etc. The main content area shows the profile of 'Alejandro García Pérez' with his email 'comunicacion@bosquesurbanos.mx'. Below the profile, there are several management buttons: 'CAMBIAR CONTRASEÑA', 'ACTUALIZAR USUARIO', 'QUITAR FOTO DE PERFIL', 'AGREGAR CORREOS ALTERNATIVOS', 'AGREGAR A GRUPOS', 'CORREO ELECTRÓNICO', 'SUSPENDER USUARIO', and 'RESTAURAR DATOS'. On the right, there's a 'Configuración y uso del almacenamiento' section showing storage usage (21.64 GB) and limits. Below that is the 'Información del usuario' section with a note about the user's profile being incomplete. At the bottom, there's a 'Seguridad' section with options for password verification and application-specific passwords.

- Se cambia la contraseña.

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Carlos Javier Castillo Téllez Supervisor de tecnologías de la información	 Marco Antonio Rosales Jiménez. Subgerente Operativo de Administración	 Helena Briones Rodríguez Gerencia de Administración
Lugar: Guadalajara, Jalisco		Fecha: 01/julio/2026



Gestión de cuentas y correos electrónicos institucionales

Rev.02
I-ADF-15

The screenshot displays a user management interface. On the left, a sidebar lists navigation options: inicio, su perfil, roles, se desliza de direcciones, and otras direcciones. The main content area shows the profile of Alejandro García Pérez, including his email (comunicacion@bosquesurbanos.mx), phone number (011 222 222 2222), and a list of actions: CAMBIAR CONTRASEÑA, ACTUALIZAR USUARIO, SUBIR FOTO DE PERFIL, AÑADIR CORREOS ALTERNATIVOS, AÑADIR A GRUPOS, and CORREO ELECTRÓNICO. A section titled 'Configuración y uso del almacenamiento' shows 'Total utilizado: 21,64 GB' and 'Límite de almacenamiento: 100,000,000,000 bytes (100 GB)'. Below this, 'Información del usuario' shows 'Correo electrónico: comunicacion@bosquesurbanos.mx' and 'Seguridad' with 'Verificación en dos pasos: DESACTIVADO'. On the right, a modal titled 'Cambiar contraseña para Octavio Covarrubias VargaS' is open, showing options to 'Generar una contraseña automáticamente' or 'Crear contraseña', with the latter selected. The 'Crear contraseña' section has a password field with dots, a 'Verificar contraseña' field, and a checkbox 'Pedir al usuario que cambie su contraseña cuando inicie sesión' which is checked. At the bottom of the modal are 'CANCELAR' and 'RESTABLECER' buttons.

- Se actualiza el usuario y se hace la actualización de los datos del nuevo usuario.

The screenshot shows a modal titled 'Actualizar usuario Octavio Covarrubias VargaS'. It contains a section 'Nombre y correo del usuario' with a text input field. Below this, a message states: 'Si cambias la dirección de correo principal del usuario: Es posible que el usuario tenga que esperar hasta 3 días para usar Google Chat. Su correo anterior pasará a ser una dirección alternativa (alias de correo), por lo que la entrega de mensajes no se verá interrumpida. Más información'. There are two input fields: 'Nombre*' with the value 'Octavio' and 'Apellido*' with the value 'Covarrubias VargaS'. Below these are 'Correo electrónico principal*' with the value 'comunicacion' and a dropdown menu showing 'bosquesurbanos.mx'. At the bottom right are 'CANCELAR' and 'ACTUALIZAR USUARIO' buttons.

- Se entrega el acceso al nuevo usuario vía mensajería instantánea o personalmente.

5.3.4. La actualización de la cuenta se verá reflejada en un periodo aproximado de 1 a 24 horas posteriores al cambio realizado desde la consola de administración.

5.4. Eliminación de cuentas o correos electrónicos institucionales.

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Carlos Javier Castillo Téllez Supervisor de tecnologías de la información	 Marco Antonio Rosales Jiménez. Subgerente Operativo de Administración	 Helena Briones Rodríguez Gerencia de Administración
Lugar: Guadalajara, Jalisco		Fecha: 01/julio/2026



Gestión de cuentas y correos electrónicos institucionales

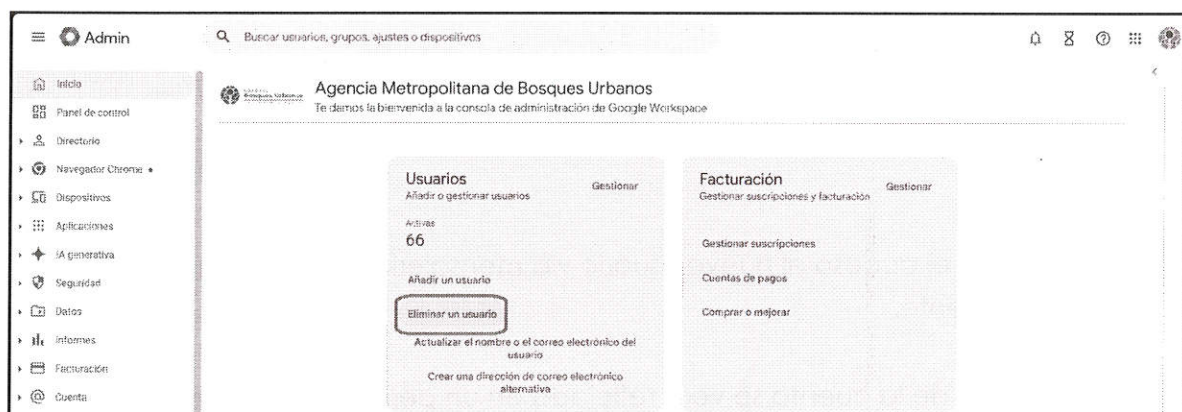
Rev.02
I-ADF-15

5.4.1. La eliminación de cuentas o correos electrónicos institucionales se realiza bajo los siguientes supuestos:

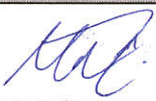
- 5.4.1.1. Cuando se presenta la baja laboral de un empleado, el área de Recursos Humanos notifica al Supervisor de Tecnologías de la Información, para que este realice el cambio de contraseña y suspensión del correo del usuario de la cuenta un día antes de la fecha de baja para impedir su acceso.
- 5.4.1.2. Cuando el Gestor de Cuentas hace auditoría y detecta a un usuario haciendo uso nulo de su correo institucional por un periodo de 2 meses continuos, a este correo también aplica el proceso de suspensión y, posteriormente, el proceso de eliminación.

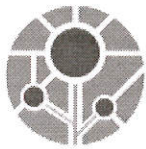
5.4.2. Para la eliminación de correos electrónicos institucionales, se realiza desde la cuenta de superadministrador por el Gestor de Cuentas siguiendo los siguientes pasos:

- Accede al panel de administración de Google Admin.



- Elige el usuario a eliminar.
- Elige la pestaña "Más opciones", selecciona Eliminar usuarios seleccionados.

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Carlos Javier Castillo Téllez Supervisor de tecnologías de la información	 Marco Antonio Rosales Jiménez. Subgerente Operativo de Administración	 Helena Briones Rodríguez Gerencia de Administración
Lugar: Guadalajara, Jalisco		Fecha: 01/julio/2026



Gestión de cuentas y correos electrónicos institucionales

Rev.02
I-ADF-15

Un usuario seleccionado			Más acciones		
Enviar correo electrónico a los usuarios seleccionados			Añadir los usuarios seleccionados a grupos		
Añadir un filtro			Cambiar unidad organizativa		
			Eliminar usuarios seleccionados		
☐	Nombre	Correo electrónico	Estado		
☐	Mayra Martínez Cuernavaca	mayramartinezcuernavaca@uaq.mx	Activo		
☐	Mayra Camero Valdez	mayracamerovaldez@uaq.mx	Activo	Hacer clic y 25 horas	2.47 GB
☐	Octavio González Varga	octavio.gonzalezvarga@uaq.mx	Activo	Hacer clic y 25 horas	2.40 GB
☐	Oscar Treviño	oscartrevino@uaq.mx	Activo	Hacer clic	178 GB
☒	Priscila Priola	priscila.priola@uaq.mx	Activo	Hacer clic y 25 horas	0 GB
☐	Ramón García Parra	ramon.garcia@uaq.mx	Activo	Hacer clic y 25 horas	0.14 GB
☐	Ricardo Moya Torres	ricardomoya@uaq.mx	Activo	Hacer clic	0.37 GB
☐	Ricardo Ramírez García	ricardoramirez@uaq.mx	Activo	Hacer clic y 25 horas	0.31 GB
☐	Ruth García Gutiérrez	ruthgarcia@uaq.mx	Activo	Hacer clic y 25 horas	0.45 GB

Nota: Se abre una pestaña de ajustes y la confirmación de que se va a eliminar o migrar la información a la cuenta.

5.4.3. Opción con transferencia de datos: Se selecciona esta opción en caso de querer transferir los datos de la cuenta a eliminar a otra cuenta activa.

Antes de eliminar esta cuenta de usuario, te recomendamos que transfieras tus datos. Una vez que los elimines, el usuario no podrá acceder a sus cuentas y los datos que no se hayan transferido se eliminarán al cabo de 30 días. Más información sobre cómo eliminar cuentas de usuario.

Conserva los datos para transferirlos a una nueva cuenta de usuario. Si necesitas más tiempo, puedes cambiar la configuración del usuario o recuperar los datos y volver a crear una cuenta de usuario.

Transferir datos del usuario

Datos de perfil

- 1. Agregar al correo de usuario.
- 2. Crear una nueva cuenta de correo que se envíe a esta dirección, como es de esperar.
- 3. Especificar la dirección de correo de esta cuenta en una dirección alternativa (tal como el correo de otro usuario) 24 horas después de haber eliminado la cuenta.
- 4. Más información sobre la configuración de usuario.
- 5. Si deseas eliminar los datos de perfil, puedes transferirlos a otra cuenta.

Datos de otras aplicaciones

☒ Transferir ☐ No transferir datos

Selecciona la persona a la que quieres transferir los datos del usuario (por ejemplo, un responsable).

Busca un usuario.

Selecciona los datos que se transferirán:

- ☒ Drive y documentos
- ☐ Incluir los archivos que no se están compartiendo con otros usuarios
- ☒ Calendario
- ☐ Incluir todos los recursos de calendario (reuniones en eventos organizados por el usuario).
- ☐ Solo se transferirán eventos futuros no programados que ocurran en el futuro o en un momento futuro.
- ☐ Más información sobre los recursos de calendario transferidos.
- ☒ Cuenta de correo
- ☐ La cuenta de correo y sus datos se transferirán a una nueva dirección.
- ☒ Leer el correo
- ☐ Incluir correos que no se han compartido con nadie.

Se eliminarán todos los datos no transferidos, incluidos los de YouTube.

Más información sobre cómo se eliminan.

Una vez que elimines esta cuenta de usuario, su licencia se retirará.

CONTINUAR **ELIMINAR USUARIO**

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Carlos Javier Castillo Téllez Supervisor de tecnologías de la información	 Marco Antonio Rosales Jiménez. Subgerente Operativo de Administración	 Helena Briones Rodríguez Gerencia de Administración
Lugar: Guadalajara, Jalisco		Fecha: 01/julio/2026



Gestión de cuentas y correos electrónicos institucionales

Rev.02
I-ADF-15

5.4.4. **Opción sin transferencia de datos:** Se selecciona esta opción en caso de no requerir preservar la información contenida en la cuenta a eliminar.

Consejo los pasos para transferir datos que se indican más abajo. Si necesitas más tiempo, puedes cambiar la contraseña del usuario o suspender su cuenta primero para impedir que acceda a ella. Más información sobre cómo suspender usuarios.

Transferir datos del usuario

Datos de Gmail

1. Mueve al correo del usuario.
2. Si quieres seguir recibiendo los correos que se envían a esta dirección, fíjate estas opciones:

- Reutiliza la dirección de correo de este usuario (recomendado).
- Puedes convertir la dirección de correo de este usuario en una dirección alternativa (para de correo electrónico de otro usuario 24 horas después de haber eliminado la cuenta. Más información sobre la recuperación de correo).
- Cuidado: el usuario de correo para los mensajes entrantes.

Datos de otras aplicaciones

☐ Transferir ☒ No transferir datos

Se eliminarán todos los datos no transferidos, incluidos los de YouTube. Más información sobre qué se elimina.

Una vez que elimines esta cuenta de usuario, su nombre se borrará.

CANCELAR **ELIMINAR USUARIO**

5.4.5. Una vez configuradas las opciones requeridas, se procede a eliminar el usuario. De esta manera se tiene por eliminada la unidad.

6. ANEXOS

Documento	Código	Tipo de documento (interno y/o Externo)	Tiempo de retención	Disposición final	Lugar temporal de almacenamiento	Formato (Electrónico/Físico)
Solicitud, asignación y uso del correo institucional	T-ADF-09	Interno	8 años	Archivo Histórico	Archivo de concentración en parque y/o oficinas	Electrónico/Físico
Atención de solicitudes de servicios informáticos	I-ADF-13	Interno	8 años	Archivo Histórico	Archivo de concentración en parque y/o oficinas	Electrónico/Físico
Solicitud de servicios en informáticos	F-ADF-47	Interno	8 años	Archivo Histórico	Archivo de concentración en parque y/o oficinas	Electrónico/Físico
Solicitud para Asignación/Reasignación de Correo institucional	F-ADF-87	Interno	8 años	Archivo Histórico	Archivo de concentración en parque y/o oficinas	Electrónico/Físico

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Carlos Javier Castillo Téllez Supervisor de tecnologías de la información	 Marco Antonio Rosales Jiménez. Subgerente Operativo de Administración	 Helena Briones Rodríguez Gerencia de Administración
Lugar: Guadalajara, Jalisco		Fecha: 01/julio/2026