POLÍTICAS DEL SERVICIO DE CUENTA DE CORREO CON LICENCIA GOOGLE WORKSPACE FOR EDUCATION FUNDAMENTALS.

1. Propósito y alcance.

Propósito: Definir las políticas que norman la prestación del servicio de **CORREO ELECTRÓNICO** para los usuarios de la Universidad Autónoma de Chihuahua (UACH) y que es proporcionado por la Coordinación General de Tecnologías de Información (CGTI) a través de los servicios de Google WorkSpace for Education Fundamentals.

Alcance: Las políticas del presente documento aplican para otorgar el servicio de **CORREO ELECTRÓNICO** a docentes, alumnos, personal administrativo y directivos de la UACH.

Para este servicio se proporciona un nombre de usuario (username), seguido de @uach.mx y una clave de acceso (contraseña o password).

2. Definiciones y terminología.

Nombre de usuario	Identificador del usuario para el acceso al servicio de correo electrónico.
Contraseña	Clave única personalizada por el usuario y/o administrador del servicio
Cuenta de correo	El nombre del usuario presidida por el dominio @uach.mx, a la cual se dirigirá la comunicación desde un servidor externo proporcionado por Google, y que sirve así mismo para depositar la comunicación recibida y enviada al usuario
Acuerdos y Políticas de Servicio	Es el documento que establece formalmente de manera clara y puntual las condiciones de prestación de los servicios de Tecnologías de Información proporcionado por la Coordinación General de Tecnologías de Información.
Mesa de servicios	Es la unidad funcional que forma parte del DAU con personal dedicado al manejo responsable de una variedad de solicitudes de los usuarios.
Solicitud de servicio	Es una solicitud formal de un usuario a través de cualquiera de los canales de atención autorizados para recibir un servicio que se encuentre contenido en el Catálogo de Servicios Autorizados.
Catálogo de Servicios Autorizado	Es la base de datos o un documento estructurado que contiene la información acerca de todos los servicios de Tecnologías de Información vigentes.

Google Workspace for Education Fundamentals	El conjunto gratuito de herramientas de colaboración y comunicación en línea de Google para escuelas sin fines de lucro, así como sus complementos.
Departamento de Plataformas Digitales Universitarias	Departamento encargado de la administración, configuración de los servicios, aplicaciones y complementos que ofrece Google a cada usuario de nuestra institución.
Gmail	Servicio de correo electrónico ofrecido por Google.
Google Docs, Sheets, Slides, Drive, Classroom	Conjunto de aplicaciones incluidas dentro del licenciamiento Google Workspace for Education Fundamentals
Usuario	Persona que hace uso de su cuenta de correo

3. Acuerdos y políticas.

3.1. Generales

3.1.1. Con objeto de poder garantizar la atención conforme a los acuerdos y políticas de los servicios que proporciona la CGTI, la Mesa de Servicios será el único punto de contacto mediante el cual los usuarios podrán solicitar el servicio, reportar fallas, quejas y/o sugerencias en el mismo.

3.1.2. De otra manera, cualquier solicitud y/o reporte de falla no realizada a través de la Mesa de Servicios u otro medio autorizado no tiene garantía de cumplimiento en las formas y términos definidos en el presente documento.

3.1.3. Cada cuenta de correo activa, incluye entre sus servicios el Correo Electrónico, la Suite Ofimática y las aplicaciones incluidas en su licenciamiento Google WorkSpace for Education Fundamentals; Estos servicios no tienen costo directo para el usuario.

3.1.4. Solo el usuario propietario o responsable del correo electrónico que se encuentre activo en la institución, podrá reportar y solicitar modificaciones en la misma.

3.1.5. Para las solicitudes relacionadas a correos electrónicos de área o departamento, temporales, de invitado y cuentas externas y en las que el responsable u asignado activo no pueda realizarlas y/o esta coordinación lo indique, es necesario acompañar la solicitud de un oficio por parte de la unidad dueña de la cuenta en el que se indique nombre de usuario, correo alterno y una descripción detallada del requerimiento.

3.1.6. La Coordinación General de Tecnologías de Información se reserva el derecho a en casos adicionales o excepcionales descritos en este documento, se revisaran individualmente y se darán indicaciones en base a dicha revisión.

3.2. Elegibilidad del servicio de usuarios y/o solicitantes

3.2.1. El servicio solo se proporciona a miembros activos de la comunidad universitaria, los cuales deberán acreditarse como usuario mediante su cuenta de correo electrónico institucional de la UACH o bien con el documento que lo acredite como tal.

3.2.2. El servicio de correo electrónico se proporciona para fines del quehacer universitario y se otorga solo a los usuarios que:

- Están matriculados como alumnos de licenciatura y/o posgrado.
- Están registrados con un número de empleado en el Sistema de Recursos Humanos y se encuentran como empleados activos.
- A todas las instancias institucionales que requieran una cuenta de uso no personal, que representan a la instancia que dirigen.
- A todos los usuarios que por proyectos de vinculación, tesis y/o cualquier trámite académico requieran tener este servicio y que sean solicitados por escrito, en documento formal, por la entidad universitaria con la que tiene relación o convenio y/o a través de Mesa de Servicios.
- La Coordinación General de Tecnologías de Información se reserva el derecho de creación de correos electrónicos en casos adicionales o excepcionales a los descritos en los puntos anteriores, se revisarán individualmente y se darán indicaciones en base a dicha revisión.

3.3. Vigencia del servicio

3.3.1. Alumnos

3.3.1.1. A partir de 3 años de cese de relación con la universidad, el correo electrónico del usuario entra en un proceso de depuración.

3.3.1.2. Periódicamente, acompañado de la depuración, la suspensión de correos electrónicos también aplicará a usuarios que hayan cesado relación con la universidad pero no hayan cumplido aún los 3 años de este cese, dando oportunidad a reactivación de cuenta en caso de reincorporarse en ese periodo.

3.3.1.3. Si un usuario mantiene relación con la universidad y no utilizó su cuenta de correo durante un periodo de 3 años o más, esta también entra en el proceso de depuración.

3.3.2. Empleados administrativos, personal docente y de confianza que labora en la universidad

3.3.2.1. A partir del cese de relación con la universidad, el correo electrónico del usuario será suspendido.

3.3.2.2. Si un usuario mantiene relación con la universidad y no utilizó su cuenta de correo durante un periodo de 3 años, esta también entra en el proceso de suspensión.

3.3.3. Las cuentas de correo de área o departamento, de invitado y cuentas externas que no hayan sido utilizadas en un periodo de 3 años, serán suspendidas.

3.3.4. No utilizar una cuenta de correo implica nunca haber iniciado sesión desde su creación.

3.4. Administración, monitoreo, y configuración del correo electrónico.

3.4.1. El Departamento de Plataformas Digitales Universitarias (DPDU):

3.4.1.1. Crea, modifica, suspende y depura las cuentas de correo en casos que aplique.

3.4.1.2. Impide la divulgación de la información contenida en la cuenta de correo.

3.4.1.3. Administra las alertas recibidas por parte de la Consola de Administración de Google.

3.4.1.4. Monitorear el uso correcto del correo electrónico, aplicaciones y complementos.

3.4.1.5. Suspende y/o toma medidas necesarias en la cuenta de correo en el caso de incurrir en la violación de las Políticas del presente documento así como a los Términos del Servicio y Políticas de Privacidad de Google.

3.4.1.6. Monitorea el uso correcto de las aplicaciones y complementos, herramientas ofimáticas, videoconferencias, etc. integradas a la cuenta de correo de cada usuario.

3.5. Tiempos de respuesta

3.5.1. El horario de servicio para la atención de solicitudes de reporte de fallas y/o soporte será de 8:00 a 15:00 horas de lunes a viernes.

4. Responsabilidades.

4.1. Del Usuario

4.1.1. Solicitar el servicio a través de la Mesa de Servicios de la CGTI o con el personal autorizado de su facultad y/o entidad académica.

4.1.2. Conocer, aceptar, y adherirse a los presentes Acuerdos y Políticas de la universidad así como a los Términos del Servicio y Políticas de Privacidad de Google.

4.1.3. Es responsabilidad del usuario mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso (correo electrónico y contraseña). Cualquier acción realizada desde su cuenta se atribuye al titular de la misma.

4.1.4. Evitar el registro y difusión de la cuenta institucional en plataformas externas no oficiales, listas de correo comercial, servicios de publicidad o suscripciones ajenas a las actividades universitarias, previniendo así la recepción masiva de correo no deseado (SPAM) y posibles riesgos de seguridad.

4.1.5. Hacer respaldo periódico de su información.

4.1.6. No usar el servicio para:

4.1.6.1. Compartir, descargar y almacenar información cuyo contenido sea ilegal, peligroso, invasor del derecho a la privacidad, o en cualquier otra forma ofensivo a terceros o violatorio de derechos de autor, marcas o patentes.

4.1.6.2. Compartir/Enviar archivos adjuntos que contengan virus, programas o códigos con capacidad para dañar el equipo de cómputo de terceros.

4.1.6.3. Fines políticos y religiosos hacia dentro y fuera de la Institución.

4.1.7. La información difundida mediante este servicio, es responsabilidad única y exclusiva del usuario. La UACH no garantiza la veracidad, integridad o calidad del contenido de los mensajes y correos enviados o recibidos, así como contenido almacenado, distribuido, descargado y compartido dentro de otros servicios otorgados con la cuenta de correo; si eventualmente recibiera contenido ofensivo o indecente no será, en ningún caso, responsabilidad de la institución.

4.1.8. Deslindar de toda responsabilidad a la UACH, asumiendo las consecuencias legales o administrativas derivadas del envío, descarga, almacenamiento o distribución de contenidos que vulneren derechos de terceros o contravengan la normativa aplicable a través de su cuenta institucional.

4.1.9. Hacerse responsable de todo material que comparta o reenvíe, reconociendo que la difusión, almacenamiento o distribución de información desde cualquier servicio institucional o de Google equivale a respaldar su contenido, incluso si fue generado originalmente por un tercero.

4.1.10. Traspasar la información contenida en su cuenta de correo electrónico antes de dejar de formar parte de la institución. La información de carácter personal o que sea exclusivamente de interés para el usuario podrá ser

transferida a una cuenta personal. La información relacionada con las actividades, funciones o asuntos institucionales de carácter laboral deberá ser transferida exclusivamente al área o unidad correspondiente, de acuerdo con sus funciones y responsabilidades.

5. Vigencia del documento.

De Octubre del 2026 a Diciembre del 2028

6. Servicios de terceros

Debido al uso de servicios de terceros (Google) y sus constantes cambios, este documento está sujeto a cambios.

7. Servicios Google asociados a tu cuenta de correo.

Gmail, Google Drive, Google Meet ,Classroom, Herramientas Ofimáticas, entre otros.