

**1. Objeto:** Establecer el procedimiento para la creación, actualización, suspensión y eliminación de las cuentas de correo electrónico institucional en la Universidad de los Llanos.

**2. Alcance:** Aplica a la gestión de las cuentas de correo institucional de todos los usuarios (estudiantes, docentes, administrativos, contratistas por prestación de servicios, egresados y las unidades académicas y administrativas de la Universidad), desde su creación hasta su eliminación.

**3. Referencias normativas:**

- **Ley 1581 de 2012**, “*Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales*”.
- **Directiva Presidencial 04 de 2012**, *sobre la eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papel en la administración pública*.
- **Acuerdo 060 de 2011 del Archivo General de la Nación**, “*por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas*”.
- Política de Seguridad y privacidad de la Información de la Universidad de los Llanos.

**4. Definiciones:**

- **Administrador Google Workspace:** Es la persona responsable de la gestión y administración del correo institucional de la Universidad.
- **Contraseña:** La contraseña o clave es la secuencia de caracteres secretos (combinación de letras, dígitos o signos) que el usuario utiliza para autenticar su identidad y controlar el acceso a la cuenta de correo electrónico.
- **Correo electrónico:** Es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes rápidamente (también denominados mensajes electrónicos o cartas electrónicas) mediante sistemas de comunicación electrónicos.
- **Correo Institucional:** Cuentas de correo sobre la plataforma Google Workspace, con el dominio @unillanos.edu.co, que permite a los usuarios la comunicación externa e interna relacionada con asuntos de carácter institucional.
- **Funcionarios:** Son las personas que desempeñan cargos administrativos, técnicos o de gestión dentro de la institución (carrera administrativa, provisionales, trabajadores oficiales, libre nombramiento y remoción).
- **Google Workspace:** Es un servicio de Google con un nombre de dominio personalizado a nombre de la Universidad de los Llanos que proporciona el uso de diferentes herramientas dentro de ellas el correo electrónico institucional.
- **Nombre de usuario:** Es el identificativo de la persona que usará y gestionará la cuenta de correo electrónico.
- **SIAU:** Sistema de Información Académico de la Universidad de los Llanos.

**5. Condiciones Generales:**

- Las solicitudes para la creación de cuentas de correo electrónico institucional deben realizarse formalmente al correo electrónico de la Oficina de Sistemas [sistemas@unillanos.edu.co](mailto:sistemas@unillanos.edu.co).
- La cuenta de correo electrónico institucional asignada, está destinada exclusivamente al desarrollo de actividades académicas, administrativas o de investigación relacionadas con la misión institucional.
- Las cuentas de correo electrónico institucional son de uso personal e intransferible. La responsabilidad de uso, administración y custodia de las cuentas de correo asignadas a las unidades académicas o administrativas recae en el jefe de la respectiva unidad académica o administrativa.
- El usuario y contraseña de las cuentas nuevas de correo electrónico institucional se enviarán al correo electrónico desde el cual se realizó la solicitud de creación.

- Todos los usuarios del correo electrónico institucional deberán cambiar la contraseña asignada por defecto al momento de acceder por primera vez a su cuenta.
- Los estudiantes nuevos deberán consultar su usuario y contraseña del correo electrónico institucional en el SIAU.
- La Oficina de Sistemas no es responsable de realizar copia de seguridad de la información que se encuentre en los correos electrónicos institucionales.
- El usuario de la cuenta de correo electrónico institucional es responsable de garantizar la confidencialidad de sus credenciales de acceso (usuario y contraseña), así como de realizar y custodiar las copias de seguridad de la información almacenada en su cuenta
- Cuando un funcionario o contratista por prestación de servicios se retire, la Universidad a través de la Oficina de Sistemas, podrá conceder acceso a su correo electrónico institucional para recuperar información relacionada con las funciones o procesos de la dependencia. Este acceso se realizará previa solicitud del jefe inmediato y con fines exclusivamente institucionales, garantizando la confidencialidad y protección de los datos personales conforme a la Ley 1581 de 2012.

#### **Condiciones generales aplicables a la Creación de cuentas de correo electrónico institucional**

- La solicitud de creación de cuentas de correo electrónico institucional para el **personal administrativo** (funcionarios y contratistas por prestación de servicios) debe realizarla el jefe inmediato desde el correo de la dependencia, indicando los nombres, apellidos y número de identificación (tal como aparecen en su documento de identidad). En el caso de los contratistas, se deberá indicar la fecha de finalización del contrato.
- La solicitud de creación de cuentas de correo electrónico institucional para **docentes** de la Universidad (cátedra, ocasional y planta), debe remitirse desde el correo de la unidad académica (escuela, departamento o instituto) a la que pertenece el docente. Se deben indicar los nombres, apellidos y número de documento (tal como aparecen en su documento de identidad), para docentes de cátedra y ocasionales, se debe indicar la fecha de finalización de su contrato.
- La solicitud de creación de cuentas de correo electrónico institucional para las **unidades académicas** o **administrativas** de la Universidad la debe realizar el jefe de la unidad desde su correo electrónico institucional.
- La creación de cuentas de correo electrónico institucional para los **estudiantes** de primer semestre, lo realizará la Oficina de Sistemas durante el inicio de cada período académico, de acuerdo con el reporte del registro de estudiantes matriculados en el Sistema de Información Académico de la Universidad de los Llanos (SIAU).
- La solicitud de creación de cuentas de correo electrónico institucional para los **estudiantes** que son aceptados mediante **intercambio**, la debe realizar la **Oficina de Internacionalización y Relaciones Interinstitucionales (OIRI)** desde su correo electrónico institucional indicando los nombres, apellidos, número de identificación y fecha de finalización del intercambio.
- La solicitud de creación o activación de cuentas de correo electrónico para **egresados** debe realizarla directamente el egresado, indicando nombres, apellidos y número de documento de identificación (tal como aparecen en su documento de identidad). Para evitar suplantaciones, la Oficina de Sistemas se reserva el derecho de solicitar información adicional o soportes para validar la identidad, verificando su condición de graduado en el SIAU antes de la activación.

#### **Condiciones generales aplicables al restablecimiento de la contraseña de cuentas de correo electrónico institucional**

- El restablecimiento de la contraseña del correo se realizará únicamente a solicitud del titular, previa verificación de su identidad. La Oficina de Sistemas proporcionará una clave genérica que el usuario deberá cambiar obligatoriamente al ingresar por primera vez.

**Condiciones generales aplicables a la eliminación de cuentas de correo electrónico institucional**

- Las cuentas de correo electrónico institucional de **funcionarios** y **contratistas por prestación de servicios** serán eliminadas por solicitud del jefe inmediato, indicando los nombres, apellidos y número de identificación (tal como aparecen en su documento de identidad) o de oficio por la Oficina de Sistemas al verificar la inactividad de la cuenta por un periodo de 3 meses. En cualquiera de los casos, la eliminación definitiva se realizará transcurridos 15 días hábiles, previa notificación enviada al titular a través del correo electrónico registrado en la base de datos institucional.
- Las cuentas de correo electrónico institucional de **docentes** serán eliminadas previa solicitud realizada desde el correo electrónico institucional de la (escuela, departamento o instituto) a la que pertenece el docente indicando los nombres, apellidos y número de documento de identificación (tal como aparecen en su documento de identidad); o de oficio por la Oficina de Sistemas al verificar la inactividad de la cuenta o la terminación del vínculo contractual. En cualquiera de los casos, la eliminación definitiva se realizará transcurridos 15 días hábiles, previa notificación enviada al titular a través del correo electrónico registrado en la base de datos institucional.
- La eliminación de las cuentas de correo electrónico institucional de **estudiantes** se realizará luego de dieciocho (18) meses sin realizar matrícula académica, con previa notificación enviada al titular de la cuenta a través del correo electrónico registrado en la base de datos institucional.
- En cumplimiento de las políticas de inactividad de Google, las cuentas que **no registren inicio de sesión** en un periodo de dos (2) años serán **eliminadas automáticamente** por el proveedor, incluyendo toda la información contenida en ellas.

**Condiciones generales aplicables a la Administración de cuentas de correo electrónico institucional**

Para la administración de las cuentas de correo, se han clasificado los siguientes grupos como unidades organizativas en la consola de administración de Google Workspace:

- **Dependencias** (académicas y administrativas) - Poseen almacenamiento ilimitado.
- **Egresados** - Almacenamiento hasta de siete (7) gigabytes.
- **Estudiantes** - Almacenamiento hasta de quince (15) gigabytes.
- **Funcionarios** (funcionarios, contratistas y docentes) - Almacenamiento hasta de quince (15) gigabytes.

**Directrices para la creación de cuentas de correo electrónico institucional:**

Las cuentas de correo electrónico institucional tendrán la siguiente estructura para su creación:

- **Dependencias:** nombre de la “dependencia” a la cual pertenece. Ejemplo: facultad, programa, semillero, grupo, etc.
- **Estudiantes nuevos:** Se utilizará la siguiente estructura: [nombreusuariosiau@unillanos.edu.co](mailto:nombreusuariosiau@unillanos.edu.co)

En caso de homónimos, se podrá usar alguna de las siguientes combinaciones:

[inicialprimernombresegundonombre.inicialprimerapellidosegundoapellido@unillanos.edu.co](mailto:inicialprimernombresegundonombre.inicialprimerapellidosegundoapellido@unillanos.edu.co)

[primernombre.primeraapellido.segundoapellido@unillanos.edu.co](mailto:primernombre.primeraapellido.segundoapellido@unillanos.edu.co)

- **Funcionarios, contratistas y docentes:** [inicialprimernombreinicialsegundonombreprimerapellido@unillanos.edu.co](mailto:inicialprimernombreinicialsegundonombreprimerapellido@unillanos.edu.co)

En caso de homónimos, se podrá usar alguna de las siguientes combinaciones:

1. [inicialprimernombreprimerapellidosegundoapellido@unillanos.edu.co](mailto:inicialprimernombreprimerapellidosegundoapellido@unillanos.edu.co)

2. [inicialprimernombreinicialsegundonombreprimerapellidoinicialsegundoapellido@unillanos.edu.co](mailto:inicialprimernombreinicialsegundonombreprimerapellidoinicialsegundoapellido@unillanos.edu.co)


## 6. Contenido:

### 6.1. Creación de cuenta de correo electrónico institucional

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO
1.	Recibir la solicitud de creación del correo y verificar que los datos adjuntos en la misma estén completos, de lo contrario solicitar los datos faltantes.	Administrador Google Workspace	Soporte de la solicitud
2.	<p>Verificar en la base de datos si la persona se encuentra registrada y tiene correo electrónico institucional, y crear la cuenta.</p> <p><b>Nota 1:</b> Si la persona se encontró en la base de datos y tiene correo electrónico institucional se accede a la consola de administración de Google workspace y se verifica la fecha del último acceso; si la fecha de acceso es menor a un mes, se responde la solicitud indicando que el correo se encuentra activo y el nombre de correo del usuario, Si la fecha de acceso es mayor a un mes se actualiza la contraseña, y se responde la solicitud indicando el nombre del correo y la contraseña asignada.</p> <p><b>Nota 2:</b> Si la persona se encuentra registrada en la base de datos, y no tiene correo electrónico institucional, se accede a la consola de administración de Google workspace y se crea el respectivo correo dentro de la Unidad organizativa a la que pertenezca, indicando el correo y la contraseña asignada.</p> <p><b>Nota 3:</b> Si la persona no se encuentra registrada en la base de datos, se agrega, luego se accede a la consola de administración de Google workspace y se crea el respectivo correo dentro de la Unidad organizativa a la que pertenezca, indicando el correo y la contraseña asignada.</p>		Creación de cuenta de correo  Respuesta a la solicitud

### 6.2. Restablecimiento de contraseña

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO
1.	<p>Recibir la solicitud para restablecimiento de contraseña del correo electrónico institucional.</p> <p><b>Nota 1:</b> Si la solicitud es para funcionarios, contratistas por prestación de servicios, docentes, estudiantes y egresados; se verifica que los datos presentados con la solicitud correspondan a los registrados en la cuenta a restablecer, sino pedir datos faltantes.</p> <p><b>Nota 2:</b> Si la solicitud es para un correo de alguna unidad académica o administrativa se verifica que la solicitud provenga del correo institucional del jefe de la unidad.</p>	Administrador Google Workspace	Soporte de la solicitud
2.	Acceder a la consola de administración de Google Workspace y realizar el proceso de restablecimiento de la contraseña.		Restablecimiento de contraseña
3.	Responder la solicitud informando la nueva contraseña asignada.		Soporte de respuesta a la solicitud

 <b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE TIC</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL</b>		
	<b>Código:</b> PD-GRT-03	<b>Versión:</b> 04	<b>Fecha de aprobación:</b> 05/05/2026

**Página:** 5 de 5

### 6.3. Eliminación de cuenta de correo electrónico institucional

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO
1.	Identificar las cuentas para eliminación, ya sea por solicitud o por verificación de inactividad de estas.	Administrador Google Workspace	Solicitud o reporte de inactividad
2.	Enviar comunicación al titular de la cuenta informando el inicio del proceso de eliminación, otorgando el plazo establecido de 15 días hábiles previo al borrado definitivo.  <i>Nota: Si en los 15 días hábiles se recibe solicitud de mantener la cuenta se suspende el proceso y se informa. Transcurrido el plazo de notificación sin solicitudes de excepción, se procede a la eliminación definitiva de la cuenta en la consola de administración.</i>		Correo electrónico  Correo de la comunicación enviada- Eliminación cuenta de correo institucional

### 7. Listado de anexos:

Este documento no cuenta con anexos

### 8. Historial de Cambios:

Versión	Fecha	Cambios	Elaboró / Modificó	Revisó	Aprobó
02	28/11/2019	Se modifican las condiciones generales del documento, incluyendo las directrices para la creación de las cuentas de correo institucional	Nina Lisseth Ballen Profesional de Apoyo	Olga Lucia Balaguera Jefe Oficina de Sistemas	Olga Lucia Balaguera Jefe Oficina de Sistemas
03	15/03/2023	Se modifican las referencias normativas, definiciones, condiciones generales y contenido del documento, para que se ajuste a la realidad operativa del proceso.	Yusley Daneyi Parrado- Mónica Hernández Profesionales de Apoyo	Adriana Ramos Prof. de apoyo Oficina de Planeación	Roiman A. Sastoque Jefe Oficina de Sistemas
04	05/05/2026	Se realizaron modificaciones en las condiciones generales, y en el apartado del contenido con el fin de ajustar el documento a la realidad operativa del proceso.	Yusley Daneyi Parrado- Mónica M. Hernández Profesionales de Apoyo	Adriana Ramos Prof. de apoyo Oficina de Planeación	Roiman A. Sastoque Jefe Oficina de Sistemas