

# Ejercicio 1: Agrega un alias de correo electrónico para un usuario

## Introducción

Ahora que agregaste un lote más grande de usuarios, es posible que algunos ya hayan accedido y comenzado a usar Google Workspace. En este ejercicio, se te presentará una situación en la que te piden crear un alias de correo electrónico para un usuario. Con un alias de correo electrónico, un usuario puede recibir correos electrónicos enviados a varias direcciones en su carpeta Recibidos de Gmail.

Lee la situación y, luego, sigue los pasos para completar el ejercicio.

Para realizar este ejercicio, debes completar el ejercicio anterior “Agrega varios usuarios a la vez”.

## Situación

Recibes este correo electrónico de la directora general:

*Hola administrador de Google Workspace:*

*Gracias por crear mi cuenta de Google Workspace. Tengo que pedirte un pequeño cambio. Mi correo electrónico es samanta.muñoz@yourdomain, pero la mayoría me conoce como Sami. ¿Hay alguna manera de reflejar esto también en mi correo electrónico?*

*Saludos,*

*Samanta Muñoz, directora general*

## Instrucciones

1. Si aún no lo hiciste, accede a tu dominio como administrador en [admin.google.com](https://admin.google.com).
2. En el panel izquierdo, haz clic en **Directorio** y, luego, en **Usuarios**.
3. Busca a *Samanta Muñoz* en la lista de usuarios, selecciona su nombre y haz clic en la sección **Información del usuario**.
4. Haz clic en la sección **Direcciones de correo electrónico alternativas (alias de correo electrónico)**.

5. En el campo de texto **Correo electrónico alternativo**, ingresa *sami* y haz clic en **GUARDAR**.

6. Notifica a Samanta sobre su nuevo alias de correo electrónico y recuérdale las limitaciones:

*Hola Sam:*

*Creé un nuevo alias de correo electrónico para ti. Ahora podrás recibir correos electrónicos enviados a [sami@yourdomain](mailto:sami@yourdomain), así como en tu dirección de correo electrónico principal, [samanta.muñoz@yourdomain](mailto:samanta.muñoz@yourdomain).*

*Sin embargo, ten en cuenta que aún necesitarás usar tu dirección de correo electrónico principal, [samanta.muñoz@yourdomain](mailto:samanta.muñoz@yourdomain), para acceder a Google Workspace.*

*Ten en cuenta que el alias de correo electrónico puede tardar hasta 24 horas en estar disponible.*

*Saludos, el administrador de Google Workspace*

## **Notas**

1. Si agregas un [alias del dominio](#), cada dirección de correo electrónico del dominio principal tendrá automáticamente una dirección con el alias de correo electrónico en el dominio de alias. Más adelante hablaremos sobre los dominios en más profundidad.

## **Recursos del Centro de ayuda**

- [Asígnale a un usuario una dirección adicional con un alias de correo electrónico \(ventas@\)](#)

## Ejercicio 2: Restablece la contraseña de un usuario

### Introducción

Como administrador, es posible que en alguna situación un usuario necesite restablecer su contraseña:

- porque simplemente se la olvidó
- porque su cuenta se vulneró (por cuestiones de seguridad)

Google Workspace incluye una función que permite a los usuarios recuperar su contraseña, pero esta opción está inhabilitada de forma predeterminada y cada usuario debe agregar una dirección de correo electrónico o un teléfono de recuperación a su cuenta para que funcione.

Si el usuario no sabe su contraseña y no se agregó la información de recuperación (o no se habilitó la opción de recuperación por medio del autoservicio), el administrador debe restablecerla.

Para realizar este ejercicio, debes completar el ejercicio anterior “Agrega varios usuarios a la vez”.

### Situación

Fran López acaba de regresar de vacaciones y te llama para pedirte que restablezcas su contraseña porque se la olvidó y ahora no puede acceder a su cuenta.

### Instrucciones

1. Si aún no lo hiciste, accede a tu dominio como administrador en [admin.google.com](https://admin.google.com).
2. En el panel izquierdo, haz clic en **Directorio** y, luego, en **Usuarios**.
3. Accede a la función de restablecimiento de la contraseña de una de estas dos formas:
  - Opción 1: Coloca el cursor sobre *Fran López* en la lista de usuarios y haz clic en **Restablecer contraseña** a la derecha.
  - Opción 2: Haz clic en *Fran López* en la lista de usuarios para abrir su perfil y, luego, en **RESTABLECER CONTRASEÑA** a la izquierda.

4. En el cuadro de diálogo “Restablecer contraseña”, tienes dos opciones:

- Opción 1: Ingresa una contraseña temporal.
- Marca la casilla “Solicitar el cambio de la contraseña durante el siguiente acceso”.
- Haz clic en **RESTABLECER**.
- Opción 2: Permite que Google genere automáticamente una contraseña.
- Haz clic en **RESTABLECER**.
- Haz clic en **LISTO**.

5. Con ambas opciones, haz clic en el vínculo **COPIAR CONTRASEÑA** para copiar la contraseña en el portapapeles y, luego, en **LISTO**.

6. Dale a Fran su nueva contraseña. La próxima vez que acceda a su cuenta, se le pedirá que cambie su contraseña.

## Notas

1. Los usuarios pueden cambiar o restablecer su contraseña actual si la conocen y pueden acceder correctamente. Consulta [Cambia o restablece tu contraseña](#).
2. Si el administrador habilitó la recuperación de contraseñas por parte de usuarios que no sean administradores, pueden restablecer la contraseña sin su ayuda. Consulta [Configura la recuperación de contraseñas para los usuarios](#) si deseas conocer más detalles. Ten en cuenta que esta función no está disponible para los clientes que usan el inicio de sesión único (SSO).
3. Antes de habilitar esta función, los administradores deben consultar en el Centro de ayuda las consideraciones sobre la desvinculación de usuarios y las cuentas pirateadas.

## Recursos del Centro de ayuda

- [Restablece la contraseña de un usuario](#)
- [Crea una contraseña segura y una cuenta más protegida](#), con sugerencias sobre las contraseñas

## Ejercicio 3: Cambia el nombre de un usuario

### Introducción

Como administrador del servicio de Google Workspace de la organización, puedes cambiar la dirección de correo electrónico de un usuario en la Consola del administrador. También puedes cambiar el nombre visible que aparece en los correos electrónicos que envía, las invitaciones de calendario, etc. Los usuarios también pueden cambiar su propio nombre visible, pero no su dirección de correo electrónico.

Para realizar este ejercicio, debes haber completado el ejercicio anterior “Agrega varios usuarios a la vez”.

### Situación

Recibes un correo electrónico de Fran López:

*Hola, administrador de Google Workspace:*

*Gracias por restablecer mi contraseña. Tengo otro problema con mi cuenta y quizás tú puedas ayudarme. Nunca uso el nombre Fran. En el trabajo, uso mi nombre completo, Francisco, aunque mis amigos y compañeros de trabajo me llaman Pancho. ¿Podrías modificar mi cuenta para que aparezcan mis nombres preferidos en la información de acceso y el correo electrónico?*

*Gracias,*

*Francisco López, Finanzas*

Decides que lo mejor sería cambiar el nombre del usuario por *francisco.lopez@yourdomain* para que pueda acceder y usar su correo con este nuevo nombre de usuario. Luego, puedes agregar el alias *pancho@yourdomain* a la cuenta.

### Instrucciones

1. Pídele a Fran López que salga de su cuenta de Google Workspace.
2. Si aún no lo hiciste, accede a tu dominio como administrador en [admin.google.com](https://admin.google.com).
3. En el panel izquierdo, haz clic en **Directorio** y, luego, en **Usuarios**.

4. En la lista de usuarios, coloca el cursor sobre *Fran López* y haz clic en **Actualizar usuario** a la derecha.

5. En el cuadro de diálogo “Actualizar usuario”, lee el mensaje de advertencia y, luego, ingresa la siguiente información:

- Nombre: *Francisco*
- Apellido: *López*
- Correo electrónico principal: *francisco.lopez*. Este es el nombre de usuario que usará para acceder a Google Workspace.

La configuración del nombre y del apellido definen el nombre visible.

6. Haz clic en **ACTUALIZAR USUARIO** y, luego, en **LISTO** para confirmar el cambio. En el cuadro de diálogo de confirmación, podrás ver que la dirección de correo electrónico original de Fran, *fran.lopez@yourdomain*, se agregó como dirección alternativa (y no para confirmar la nueva dirección de correo electrónico *francisco.lopez*).

Ahora que cambiaste el nombre del usuario para que pueda usar su nombre completo (Francisco) cuando acceda y envíe correos electrónicos, veamos su otro pedido de usar el nombre Pancho en los correos electrónicos.

7. Si todavía no accediste al perfil de usuario de Francisco, selecciona *Francisco López* en la lista de usuarios.

8. Expande la tarjeta **Información del usuario** y haz clic en la sección **Direcciones de correo electrónico alternativas (alias de correo electrónico)**. Aquí podrás ver que la dirección de correo electrónico original de Fran, *fran.lopez@yourdomain*, se agregó como alias. Esto es para garantizar que aún reciba los correos electrónicos que se envíen a su dirección principal anterior.

9. Agrega el nuevo alias *Pancho* y haz clic en **GUARDAR**.

Ahora conoces la diferencia entre solo agregar un alias del usuario y cambiar su nombre.

## Notas

1. Pueden pasar hasta 10 minutos para que una nueva dirección de correo electrónico principal (cambio de nombre) aparezca en el sistema, 24 horas para que los cambios de dominio y contacto personal se apliquen y hasta 3 días para que el usuario pueda utilizar el chat.
2. El alias puede demorar hasta 24 horas en estar disponible.

## Recursos del Centro de ayuda

- [Cambia el nombre o la dirección de correo electrónico de un usuario del directorio](#)

## Ejercicio 4: Suspende un usuario

### Introducción

Como administrador de Google Workspace, puedes suspender la cuenta de un usuario para bloquear temporalmente su acceso a los servicios de Google Workspace. De esta forma, se inhabilita la cuenta sin borrar el usuario ni los datos en su cuenta. Con respecto al contenido del que sean propietarios y que hayan compartido con otras personas, los colaboradores seguirán teniendo acceso a este material.

Un usuario suspendido no puede acceder a la cuenta ni recibir invitaciones de calendario ni correos electrónicos nuevos. Dado que la cuenta no se borra, aún se aplica una tarifa de licencia.

Para realizar este ejercicio, debes haber completado el ejercicio anterior “Agrega varios usuarios a la vez”.

### Situación

Recibes este correo electrónico de Leonel Henríquez, el gerente de RR.HH.:

*Hola, administrador de Google Workspace:*

*La semana pasada, estuve trabajando en un proyecto con un contratista llamado Juan González. Tiene una cuenta con la que puede acceder a nuestro sistema, pero trabajará en otro lugar durante las próximas semanas. ¿Hay alguna manera de impedir que acceda sin que pierda todo el trabajo que hizo hasta ahora? Pronto volverá a trabajar con nosotros.*

*Saludos, Leonel Henríquez*

### Instrucciones

1. Si aún no lo hiciste, accede a tu dominio como administrador en [admin.google.com](https://admin.google.com).
2. En el panel izquierdo, haz clic en **Directorio** y, luego, en **Usuarios**.
3. Busca a *Juan González* en la lista de usuarios, coloca el cursor sobre su nombre y haz clic con el botón derecho en **Más opciones > Suspende usuario**.
4. Haz clic en **SUSPENDER**. En la columna “Estado”, en la fila correspondiente a Juan, la opción “Activo” cambiará a “Suspendido”.



**Sugerencia:** Para ver solo a los usuarios suspendidos, haz clic en **Agregar filtro > Estado del usuario**, selecciona **Suspendido** y haz clic en **APLICAR**. El filtro también aparecerá en la parte superior de la pantalla. Para borrar el filtro, haz clic en la cruz a la derecha del valor.

### Situación (continuación)

Unas semanas después, recibes otro correo electrónico de Leonel Henríquez, el gerente de RR.HH.:

*Hola, administrador de Google Workspace:*

*El contratista Juan González volverá a trabajar con nosotros la próxima semana. Tenía una cuenta antes, pero pedí que se la bloquearan. ¿Podrías habilitarla nuevamente?*

*Saludos, Leonel Henríquez*

Como administrador de Google Workspace, puedes restablecer la cuenta de un usuario que tú o un administrador diferente suspendieron.

### Instrucciones (continuación)

1. En esta lista de usuarios, filtra los usuarios suspendidos. Busca a *Juan González* en la lista, coloca el cursor sobre su nombre y haz clic en **Más > Reactivar**.
2. Haz clic en **REACTIVAR** para confirmar la acción. Se quitará a Juan de la lista de usuarios suspendidos.
3. Borra el filtro y confirma que el estado de Juan haya cambiado nuevamente a “Activo”.

Juan ahora podrá ingresar y tendrá acceso total a su cuenta y sus datos.

### Notas

1. La suspensión manual de usuarios es solo una de las maneras en que los administradores pueden suspender o inhabilitar cuentas de Google Workspace. Si un administrador suspende manualmente un usuario, puede restablecer de inmediato su cuenta.
2. También se puede suspender automáticamente un usuario de Gmail por superar los [límites de envío](#). En este caso, el usuario aún podrá acceder a otros servicios, como Calendario y Drive, con su cuenta de Google Workspace. Sin embargo, cuando intente acceder a Gmail, aparecerá un error que indicará que Google detectó actividad inusual en la cuenta. La mayoría de los usuarios pueden recuperar el acceso automáticamente en un plazo de 24 horas, pero en algunos

casos el administrador puede restablecer los límites del usuario para que pueda volver a ingresar de inmediato.

3. No se puede restablecer una cuenta suspendida por abuso o por incumplimiento de las [Condiciones del Servicio](#) de Google.
4. No se puede restablecer la cuenta de un usuario con estado abusivo. Los administradores pueden comunicarse con Atención al cliente de Google para obtener más información.

## **Recursos del Centro de ayuda**

- [Suspende un usuario temporalmente](#)

## Ejercicio 5: Borra un usuario

### Introducción

Cuando un usuario abandona la organización, es recomendable borrar su cuenta de Google Workspace. De esta manera, se borrarán todos sus datos y ya no podrá acceder a Google Workspace. Es importante entender la diferencia entre la eliminación y la suspensión de una cuenta, por lo que debes establecer un proceso para los usuarios que abandonan la empresa y una política acorde a las necesidades comerciales.

Una vez que se borra una cuenta, los datos se retienen durante un período de 20 días, por lo que existe la oportunidad de restablecer la cuenta en un plazo limitado en caso de que necesites hacerlo. Además, es posible transferir ciertos datos (p. ej., de Documentos, Calendario) a un nuevo propietario en el momento de borrar la cuenta.

Hay diversos aspectos que debes considerar antes de borrar una cuenta; podrían perderse muchos otros tipos de datos si no se siguen los pasos adecuados.

Para realizar este ejercicio, debes haber completado el ejercicio anterior “Agrega varios usuarios a la vez”.

### Situación

Después de un tiempo trabajando en el dominio de Google Workspace, recibes otro correo electrónico de Leonel Henríquez, el gerente de RR.HH.:

*Hola, administrador de Google Workspace:*

*El contratista con el cual trabajaba, Juan González, terminó su proyecto. ¿Podrías borrar su cuenta del sistema, ya que no volverá a trabajar aquí? ¿Podrías también transferirme todos sus archivos? No quiero que se pierda nada importante.*

*Saludos, Leonel Henríquez*

### Instrucciones

1. Si aún no lo hiciste, accede a tu dominio como administrador en [admin.google.com](https://admin.google.com).
2. En el panel izquierdo, haz clic en **Directorio** y, luego, en **Usuarios**.
3. Busca a *Juan González* en la lista, coloca el cursor sobre su nombre y haz clic con el botón derecho en **Más opciones > Borrar usuario**.

Ahora tienes la opción de transferir ciertos tipos de datos de la cuenta de Juan a un nuevo propietario. Leonel te pidió que le transfirieras la propiedad de todos los archivos de Juan.

4. Busca a Leonel Henríquez para completar el campo “Transferir la propiedad de los datos de este usuario a...”.

5. Asegúrate de que esté seleccionada la opción “Drive y Documentos” y marca “Incluir los archivos que no estén compartidos con nadie”. Puedes anular la selección de “Calendario” y “Looker Studio”.

6. Haz clic en **BORRAR USUARIO**.

La cuenta de Juan se suspenderá temporalmente mientras se realiza la transferencia. Luego, se borrará.

7. Haz clic en **LISTO**.

8. Revisa la carpeta Recibidos. Deberías ver una notificación que confirme que la cuenta se borró correctamente.

### **Recursos del Centro de ayuda**

- [Borra o quita un usuario de la organización](#)

## Ejercicio 6: Restablece la cuenta de un usuario que se borró recientemente

### Introducción

El administrador avanzado de Google Workspace puede restablecer una cuenta de usuario hasta 20 días después de que se haya borrado. Después de este período, la Consola del administrador borrará de manera permanente la cuenta de usuario y nadie, ni siquiera el equipo de asistencia técnica de Google, podrá recuperarla.

En la mayoría de los casos, cuando se restablece una cuenta de usuario borrada, también se restablecen los datos asociados del usuario, incluidos los correos electrónicos y los eventos de calendario. Sin embargo, Google no garantiza la recuperación total de los datos de un usuario borrado.

Para realizar este ejercicio, debes haber completado el ejercicio anterior “Agrega varios usuarios a la vez”.

### Situación

Al día siguiente, recibes un correo electrónico de alta prioridad de Leonel Henríquez, el gerente de RR.HH.:

*Hola, administrador de Google Workspace:*

*Me apresuré un poco en pedirte que borres la cuenta de Juan González. Decidimos contratarlo como empleado de tiempo completo.*

*¿Existe la posibilidad de restablecer su cuenta de usuario?*

*Saludos, Leonel Henríquez*

### Instrucciones

1. Si aún no lo hiciste, accede a tu dominio como administrador en [admin.google.com](https://admin.google.com).
2. En el panel izquierdo, haz clic en **Directorio** y, luego, en **Usuarios**.
3. Haz clic en **Agregar un filtro** y selecciona **Borrados recientemente**.

**Sugerencia:** Si tienes varias unidades organizativas, haz esto desde la organización de nivel superior. Los usuarios borrados pierden los datos de su organización y se transfieren a la

organización de nivel superior. Más adelante en este curso, hablaremos sobre la estructura organizativa.

4. Busca a *Juan González* (es posible que aparezca su dirección de correo electrónico en lugar del nombre) en la lista, coloca el cursor sobre el nombre y haz clic en **Recuperar**.

5. Haz clic en **CONTINUAR**.

6. Selecciona la organización de nivel superior y haz clic en **RECUPERAR**.

7. Quita el filtro **Borrados recientemente** para regresar a la lista de usuarios. La cuenta puede tardar hasta 2 horas en restablecerse, pero pronto deberías ver a Juan en la lista.

8. Si se suspendió al usuario cuando se borró la cuenta, como cuando se transfiere la propiedad de los datos, el usuario seguirá suspendido después de que se restablezca la cuenta. Para volver a activar a Juan, búscalo en la lista de usuarios, coloca el cursor sobre su nombre y haz clic en **Más opciones > Reactivar**. Luego, haz clic en **REACTIVAR** para confirmar la acción.

## Notas

1. Puedes restablecer solo un usuario por vez.
2. Es posible que el usuario tarde en volver a aparecer en la lista de usuarios activos.
3. Cuando se restablecen los usuarios borrados después de transferirles la propiedad de los archivos a otras personas, los usuarios restablecidos no adquieren la propiedad de esos archivos automáticamente. En cambio, solo pueden editar los archivos que antes les pertenecían.

## Recursos del Centro de ayuda

- [Restablece un usuario recientemente borrado](#)