



Recuperación de contraseña de la cuenta @comunidad.unam.mx

Para recuperar la contraseña de tu cuenta de correo @comunidad.unam.mx puedes realizar de acuerdo a tu caso cualquiera de los siguientes procedimientos

- a) **Recuperación de contraseña en línea, esta opción aplica cuando tienes registrada una cuenta de correo alterna en la base de datos del Centro de Atención a Usuarios.**

Ingresa al portal www.comunidad.unam.mx y selecciona la opción cambio de contraseña en línea

The screenshot shows the website interface for @comunidad.unam.mx. The navigation menu includes: INICIAR SESIÓN, CAMBIO DE CONTRASEÑA EN LÍNEA (highlighted with a blue arrow), SOLICITAR UNA CUENTA, and MANUALES DE USO Y CONFIGURACIÓN. The main content area is titled 'Correo Comunidad' and features an 'Office 365' logo. Below the logo, there is a description of the service: 'Alumnos y personal en activo de la UNAM tienen a su disposición servicio de correo electrónico gratuito con el dominio @comunidad.unam.mx y la infraestructura de Microsoft.' This is followed by 'Características del servicio' which lists: 'Cuenta de correo electrónico con directorio de contactos, calendario y administrador de tareas, utilizando Microsoft Office 365', '25 GB de almacenamiento', and 'Protección antispam y antiphishing'. It also mentions 'Aplicaciones de Microsoft Office en Web para crear y editar documentos de Word, Excel, PowerPoint y OneNote con cualquier explorador Web (no incluye aplicaciones Office en equipos personales, ni correo de voz)'. Below this is the 'Políticas de uso de Office 365' section, which includes contact information for the 'Centro de Atención a Usuarios (CAU)' and the 'Dirección General de Computo y de Tecnologías de Información y Comunicación (DG TIC)'. The footer contains the text: 'Hecho en México por la Dirección General de Computo y de Tecnologías de Información y Comunicación (DG TIC) de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Todos los derechos reservados 2015'.



Inmediatamente se abrirá una nueva pestaña en tu navegador donde se te especifica que puedes realizar este procedimiento solamente si cuentas con una cuenta de correo alterna en la Base de Datos del Centro de Atención a Usuarios (1), de ser afirmativo a esto dar click en el botón de entrar (2).

1

Para realizar el cambio de contraseña de su cuenta de correo @comunidad.unam.mx a través de éste sistema, es necesario que tenga registrada una cuenta de correo alterna en la Base de datos del Centro de Atención a Usuarios, de no ser así deberá utilizar el procedimiento descrito en <http://www.comunidad.unam.mx>

ENTRAR

2

Centro de Atención a Usuarios (CAU)
soporte@comunidad.unam.mx

Desde la ciudad de México
Tel.: 5622-8099 Fax: 5622-8149
Larga distancia nacional sin costo
Tel.: 01 (800) 900-8626

Horario de atención telefónica:
Lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm
(Tiempo del centro de México)

Dirección General de Cómputo y de Tecnologías de Información y Comunicación (DGTIC)
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, DF
Frente a la Facultad de Contaduría y Administración
Horario de atención en ventanilla:
Lunes a viernes de 10:00 am a 2:30 pm y de 5:00 a 6:40 pm

Selecciona la categoría que te corresponda, ya sea Alumno o bien empleado

Servicio de cambio de contraseña para el correo @comunidad.unam.mx

Selecciona una categoría.

Seleccione su categoría *

Selecciona su categoría

Alumno

Empleado

Los datos marcados con asterisco (*) son obligatorios.

CONTINUAR

UNAM © 2014

Secretaría de Planeación e Informática





Si eres Alumno los datos que te solicitarán son: Número de Cuenta y el texto de la imagen que aparece al calce

Servicio de cambio de contraseña para el correo @comunidad.unam.mx

El número de cuenta debe de ser ingresado con 9 dígitos, sin guiones ni espacios. Para alumnos de generaciones anteriores al 2000, se ingresa un 0 (cero) más su número de cuenta. Ejemplo de número de cuenta: 412046119.

Seleccione su categoría *

Alumno

Número de cuenta *

OZAsJ5PC

Ingrese el texto de la Imagen *

Los datos marcados con asterisco (*) son obligatorios.

CONTINUAR

UNAM © 2014

Si eres empleado los datos que te solicitarán son: RFC y el texto de la imagen que aparece al calce

Servicio de cambio de contraseña para el correo @comunidad.unam.mx

El RFC con homoclave: Consta de 13 caracteres en mayúscula formado por 4 letras, 6 números y 3 caracteres alfanuméricos de homoclave. Ejemplo de RFC: CDBRZ71381FTEZ.

Seleccione su categoría *

Empleado

RFC *

OZAsJ5PC

Ingrese el texto de la Imagen *

Los datos marcados con asterisco (*) son obligatorios.

CONTINUAR

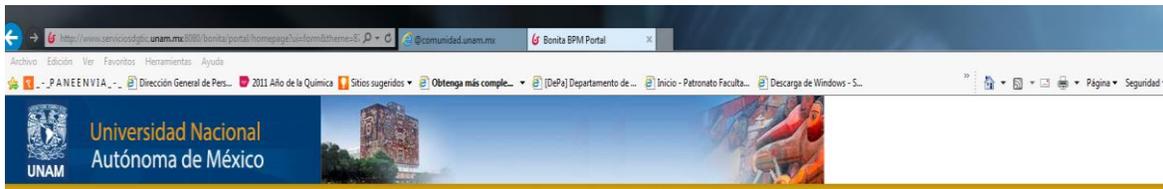
UNAM © 2014

Secretaría de Planeación e Informática





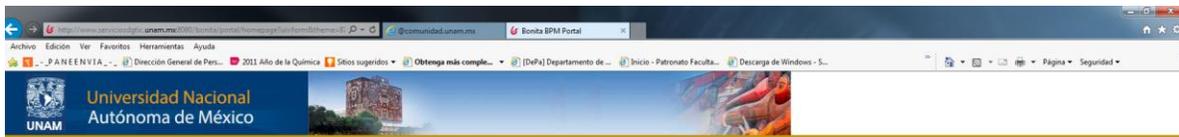
Ingresa los datos que te correspondan e inmediatamente el botón continuar, aparecerá la pantalla indicándote que el proceso se está realizando y la liga continuar, click en la liga continuar



Espera unos Segundos y de Click en Continuar

Una tarea está disponible
[Continuar](#)

Si tu correo de comunidad no tiene un correo alterno en la Base de Datos del Centro de Atención de Usuarios, deberás dar click en la liga que se te indica, para continuar con el procedimiento (si este es tu caso ve al inciso b de esta guía)



No se reconoce este identificador. No existe una cuenta de correo alterna en la Base de datos del Centro de Atención a Usuarios. deberá utilizar el procedimiento descrito en <http://www.ayuda.telecom.unam.mx>



FINALIZAR

Centro de Atención a Usuarios (CAU)
support@comunidad.unam.mx

Desde la ciudad de México:
Tel: 5622-8099 Fax: 5622-8149
Larga Distancia nacional sin costo
Tel: 01 (800) 900-8626

Horario de atención telefónica:
Lunes a viernes de 9:00 am a 8:00 pm
(Tiempo del centro de México)

Dirección General de Cómputo y de Tecnologías de Información y Comunicación (DGTCI)
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, DF
Frente a la Facultad de Contaduría y Administración
Horario de atención en ventanilla:
Lunes a viernes de 10:00 am a 2:30 pm y de 5:00 a 6:40 pm



En caso contrario cuando cuentas con un correo alterno registrado te enviará la siguiente pantalla de confirmación de cambio de contraseña, sólo te pedirán que aceptes mediante el botón enviar contraseña para que envíen tu nueva clave a dicho correo, asegúrate que el correo alterno se encuentre vigente y activo

Se genero con éxito el cambio de contraseña de la cuenta [redacted]@comunidad.unam.mx
La cual será enviada a [redacted].
Para que tu contraseña sea enviada a [redacted] debe dar click en el botón enviar contraseña

ENVIAR CONTRASEÑA

Centro de Atención a Usuarios (CAU)
soporte@comunidad.unam.mx

Desde la ciudad de México
Tel. 5622-8099 Fax. 5622-8149
Larga distancia nacional sin costo
Tel. 01 (800) 900-9626

Horario de atención telefónica:
Lunes a viernes de 9:00 am a 8:00 pm
(Tiempo del centro de México)

Dirección General de Cómputo y de Tecnologías de Información y Comunicación (DGTIC)
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, DF
Frente a la Facultad de Contaduría y Administración
Horario de atención en ventanilla:
Lunes a viernes de 10:00 am a 2:30 pm y de 5:00 a 6:40 pm

UNAM © 2014

Revisa la bandeja de entrada de tu correo alterno donde aparecerá un correo de soporte proporcionándote tu nueva contraseña, ingresa nuevamente a www.comunidad.unam.mx e inicia sesión.

b) Recuperación de contraseña de la cuenta @comunidad.unam.mx sin contar con un correo alterno en la Base de datos del centro de Atención a Usuarios

Al acceder a la liga en la pantalla donde se verifica que no cuentas con un correo alterno se te solicitará que envíes un fax al 56228149 o un correo electrónico a la dirección: soporte@comunidad.unam.mx con los datos siguientes:

Copia de identificación con fotografía (escolar u oficial) por ambos lados.

Y un documento por escrito con la siguiente leyenda y datos:

“Solicito cambio de contraseña en mi cuenta de correo de @comunidad.unam.mx”.

Nombre.

Número de Cuenta (estudiantes) / RFC (trabajadores).

Correo electrónico de @comunidad.unam.mx (Sólo si lo conoces).

Firma.

Fecha. Correo electrónico alterno (para enviarte tu nuevo nombre de usuario y contraseña).

Secretaría de Planeación e Informática





Una vez que hayas recibido usuario y nueva contraseña, el acceso a tu correo se realiza de la siguiente manera:

Visita www.comunidad.unam.mx

Inicia sesión, ingresa tu cuenta y contraseña de @comunidad.unam.mx.

Otra opción es acudir personalmente a las Oficinas del Centro de Atención a Usuarios en la Dirección de Cómputo (Circuito Exterior, Ciudad Universitaria. Frente a la Facultad de Contaduría), con el mismo documento.