

¿QUIERES USAR EL AUTOSERVICIO DE RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA?

¿CÓMO REGISTRARSE PARA UTILIZAR EL SERVICIO DE RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA PARA LOS SERVICIOS DE OFFICE 365?

El autoservicio de restablecimiento de contraseña te permite cambiar tu clave cuando por ciertas circunstancias no logras ingresar a portal de Office 365 y a sus correspondientes servicios (olvido de credenciales y otros). De esta manera los usuarios no necesitan crear una solicitud al departamento de Tecnología y esperar por su ejecución; ya que puede ingresar a este servicio por medio de una conexión a internet cuando fuese necesario.

PRE-REQUISITO

Para poder utilizar este ventajoso servicio, debes completar una única vez, un proceso de registro con información personal, tal como tu dirección de correo electrónico, número de teléfono y algunas preguntas de seguridad que son validadas por el sistema para comprobar tu identidad y procesar la solicitud.

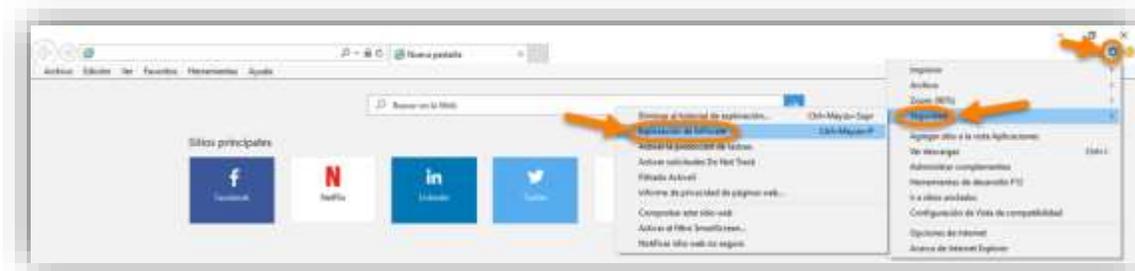
A continuación, se detalla el procedimiento a seguir para completar este proceso de registro, llamado "Registro para utilizar el servicio de restablecimiento de contraseña" (*en inglés Self-Service Password Reset (SSPR)*).

NOTA IMPORTANTE:

- Las siguientes instrucciones y ejemplos están basadas en una configuración en idioma inglés y utilizando el navegador *Internet Explorer* 11 (IE11). Si usted tiene su correo de *Office 365* configurado en español podrá seguir las mismas instrucciones, pero traduciendo los conceptos al idioma español.
- Si usted tiene el navegador *Internet Explorer* 10 o una versión anterior debe actualizar a la versión más reciente. Para esto consulte al técnico de OSIATD asignado a su escuela u oficina.
- Si está usando otro *Web Browser* (Chrome, Firefox, Safari, etc.), debería poder seguir las instrucciones sin problemas, pero también debe asegurarse de estar usando la versión más nueva del navegador.

PASO 1

Este paso requiere usar una sesión de Internet Explorer en navegación privada. En Internet Explorer, seleccione el botón "**Settings**" o Configuración, luego "**Safety**" o Seguridad y finalmente presione sobre "**InPrivate Browsing**" o Navegación privada.



Digite en la ventana actual, la dirección web: <http://aka.ms/ssprsetup> y presione la tecla **ENTER**.

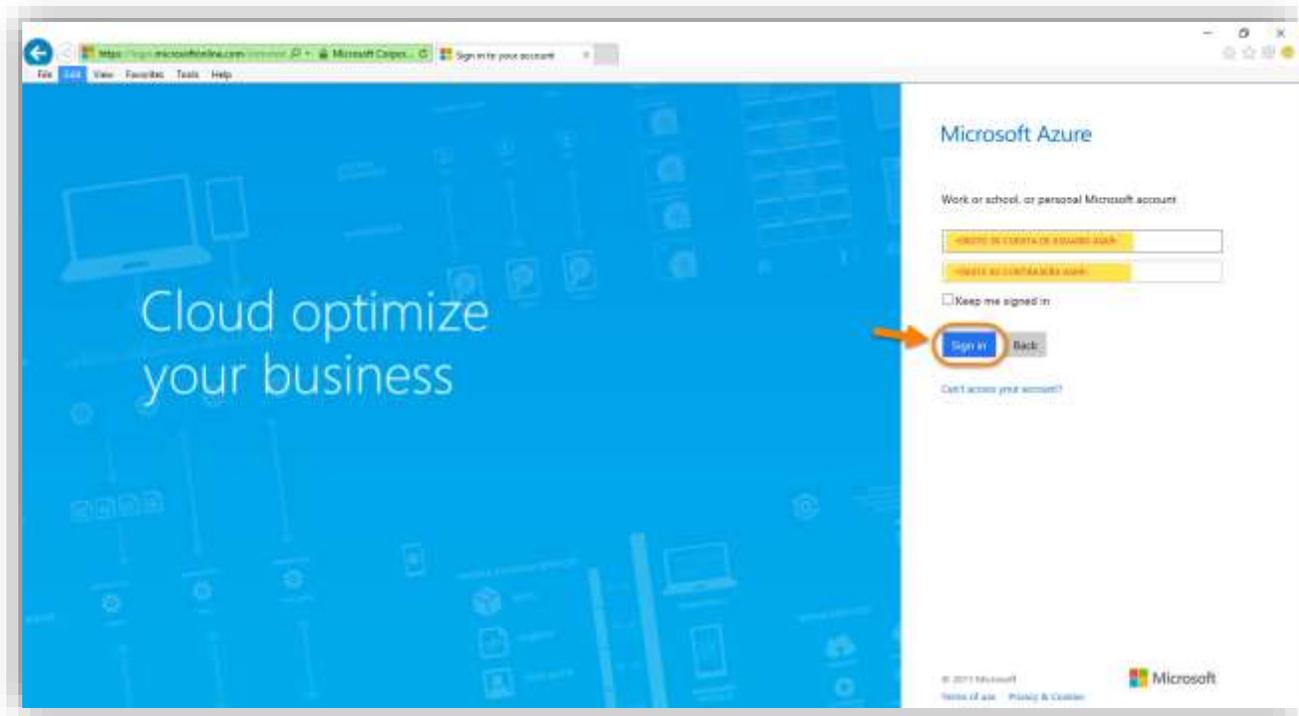


Nota: Espere a que la página cargue completamente.

PASO 2

En la siguiente página, debemos ingresar nuestras credenciales: cuenta de usuario y contraseña. Luego presione el botón **"Sign in"** (En español es **Iniciar sesión**)

Nota: Recuerde que la cuenta de usuario debe tener formato de correo electrónico. Por ejemplo: **usertest2@de.pr.gov**



PASO 3

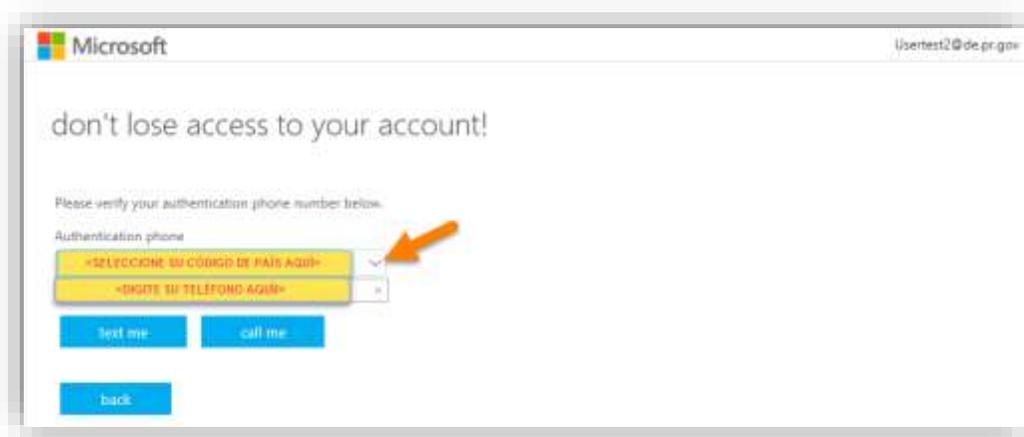
Aparecerá la página **“Don't lose Access to your Account”** o **“No pierda el acceso a su cuenta”**. Tendrá 3 tres opciones disponibles para configurar:

- Authentication Phone is not configured (*Teléfono de autenticación no se configuró*)
- Authentication Email is not configured (*Correo de autenticación no se configuró*)
- Security Questions are not configured (*No hay preguntas de seguridad configuradas*)

1. Authentication Phone is not configured (*Teléfono de autenticación no se configuró*)

Presione el link **“Set it up now”** o **Configurarla ahora** que se encuentra a la par. Aparecerá la siguiente ventana, donde deberá seleccionar de la lista desplegable **Authentication phone**, el código de país. En el siguiente cuadro ingrese el número de teléfono.

Seleccione una de las dos alternativas: **“Text me”** o **“Call me”**.

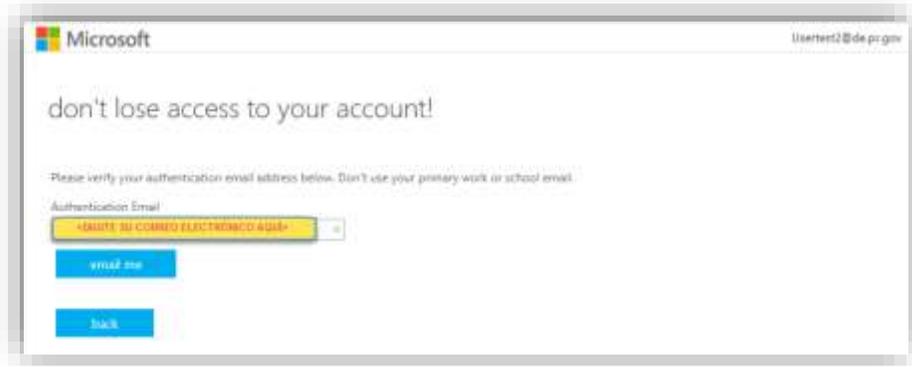


Nota: En este escenario, seleccionamos **“Call me”**. Si selecciona **Call me**, recibirá una llamada, indicándole el código de 6 dígitos. Para finalizar el proceso deberá presionar la tecla # del teléfono. La opción **“Text me”**: Envía un mensaje de texto con el código de 6 dígitos al celular.

2. Authentication Email is not configured (Correo de Autenticación no se configuró)

Presione el link **"Set it up now"** o Configurarla ahora.

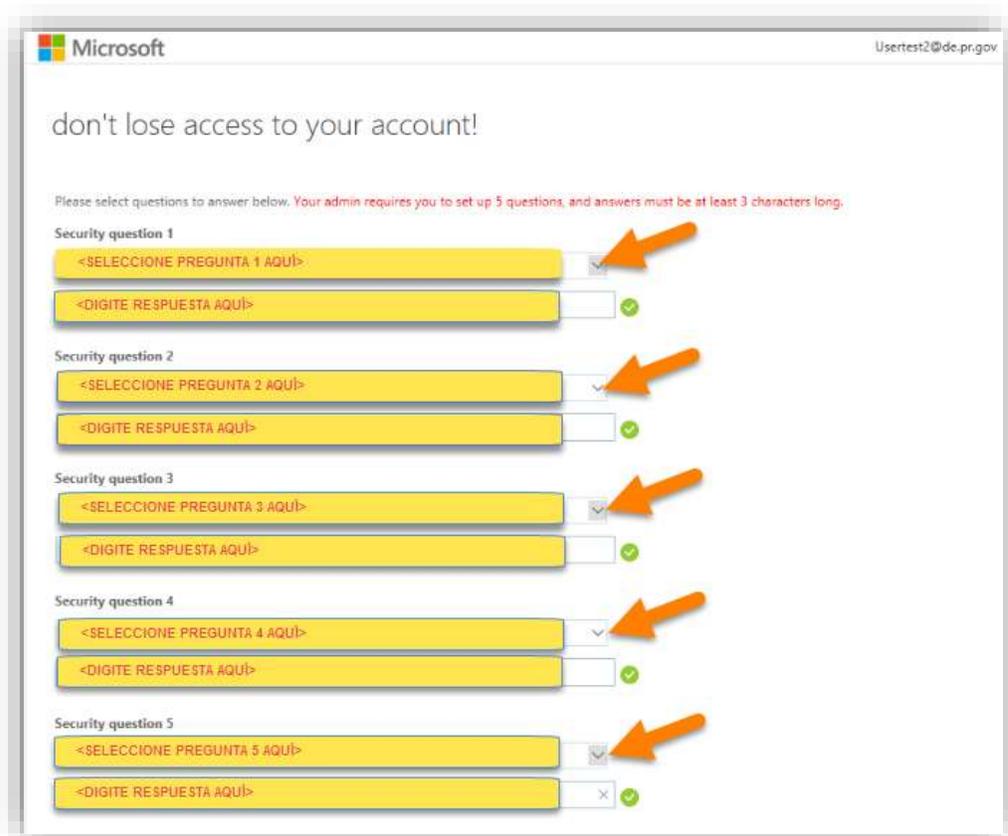
Seguidamente aparecerá la página donde debe ingresar un correo electrónico alternativo. Este será utilizado para enviar el código de 6 dígitos. Al finalizar presione **"email me"**. Después de haber recibido el código, deberá ingresarlo en esta misma ventana y presionar la opción **"Verify"**.



3. Security Questions are not configured (No hay preguntas de seguridad configuradas)

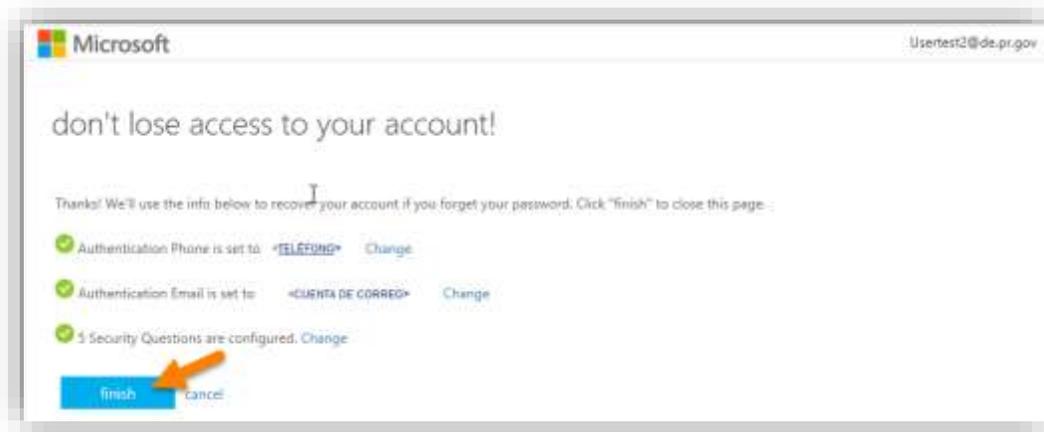
Presione el link **"Set it up now"** o **Configurarla ahora** ubicado a la par.

Aparecerá una ventana, solicitando la selección de cinco preguntas de seguridad con sus respuestas. Seleccione y responda en el orden establecido. Al finalizar presione el botón **"Save answers"**.



PASO 4

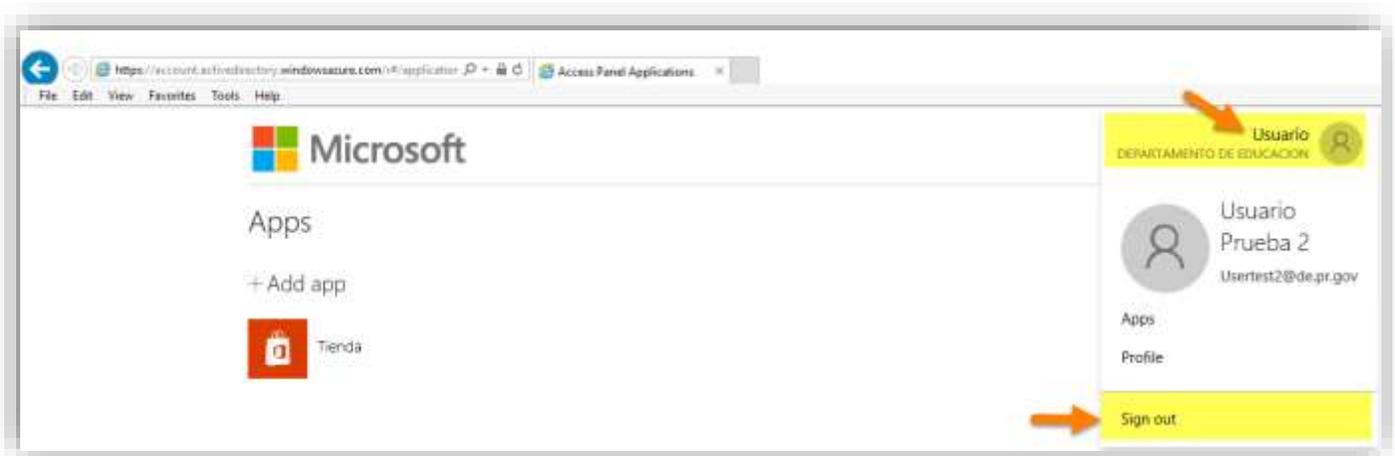
Luego de haber configurado la última opción de verificación. Presionamos el botón **"Finish"** (**Finalizar**).



Nota: Hemos finalizado el proceso de registro para utilizar el autoservicio de restablecimiento de contraseña. Confirme que sus datos están correctos de acuerdo al teléfono y correo ingresado en los pasos anteriores.

PASO 5

Para salir o cerrar la sesión actual, en la ventana **"Access Panel Applications"** o **Aplicaciones del Panel de Acceso**, presione sobre el área donde aparece el nombre de usuario y luego seleccione **"Sign Out"** o **Cerrar Sesión**.



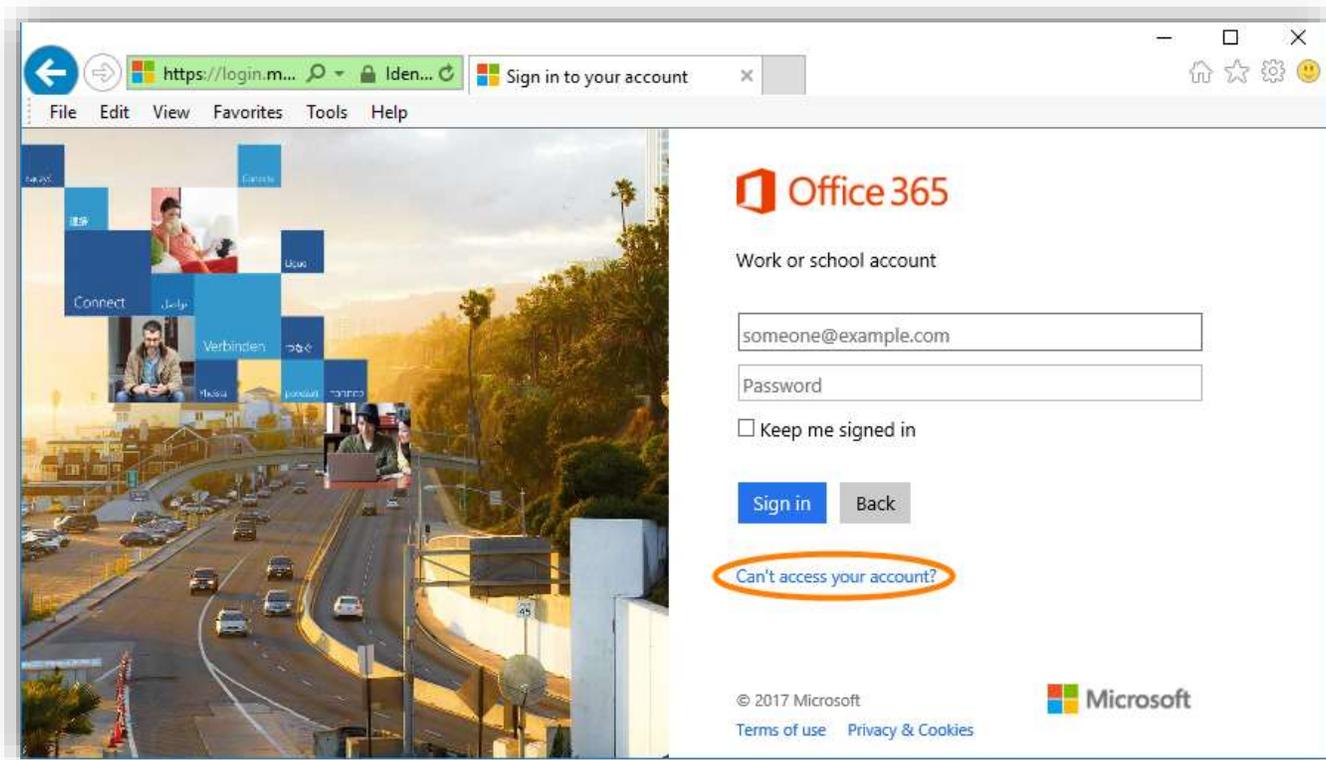
¿HAS OLVIDADO LA CONTRASEÑA DE TU CUENTA DE OFFICE 365?

¿CÓMO RESTABLECER TU CONTRASEÑA POR OLVIDO O BLOQUEO DE CUENTA?

Si has olvidado tu contraseña o bloqueaste tu cuenta por ingresar una clave incorrecta, debes seguir estos pasos para utilizar la funcionalidad de restablecimiento de contraseña.

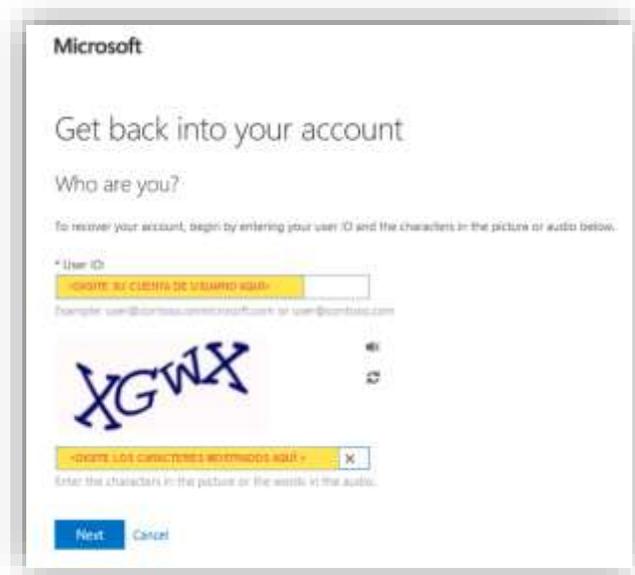
PASO 1

En la página de inicio de sesión de Office 365, haga click en **"Can't access your account"**, o navegue hacia <https://passwordreset.microsoftonline.com> directamente.



PASO 2

Aparecerá la página **"Who are you?"**. Ingrese su ID de usuario (cuenta en formato de correo electrónico) y a continuación el código proporcionado para probar que no es una máquina. Luego, presione el botón **"Next"**.

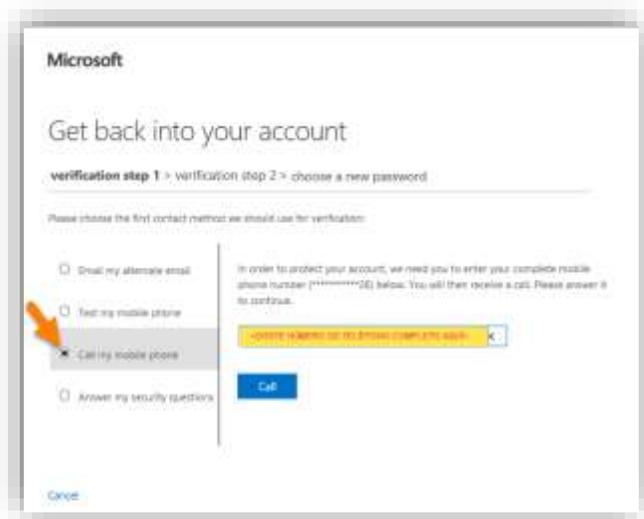


PASO 3

En la página **Verification step 1**, seleccione una de las siguientes opciones disponibles y siga las indicaciones proporcionadas por cada una de ellas para continuar con el proceso de restablecimiento de contraseña:

- Email my alternate email (Enviar un mensaje de correo a mi dirección alterna)
- Text my mobile phone (Enviar mensaje de texto a mi teléfono móvil)
- Call my mobile phone (Llamar a mi teléfono móvil)
- Answer my security questions (Responder a mis preguntas de seguridad)

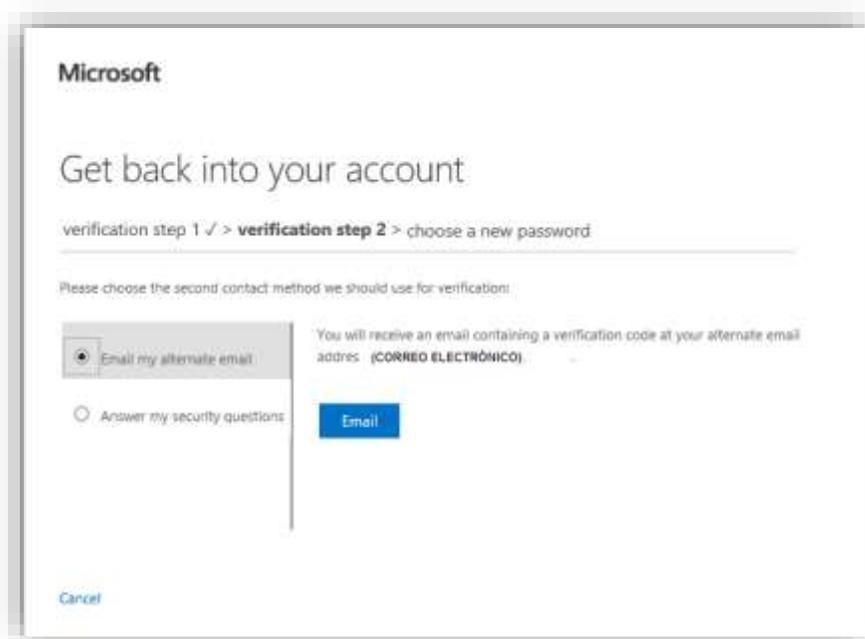
Nota: En este ejemplo, seleccionamos la opción **“Call my mobile phone”**. Observe que se debe ingresar el número de teléfono que fue guardado durante el registro del restablecimiento de contraseña.



PASO 3

En la página **Verification step 2**, seleccione un segundo método de verificación. Siga las indicaciones de validación que aparecen en la misma ventana.

Nota: Para ejemplificar, utilizamos “**Email my alternate email**” como segundo método de contacto. El sistema enviará un código de 6 dígitos a esta dirección de correo luego de presionar el botón “**Email**”.



Microsoft

Get back into your account

verification step 1 ✓ > **verification step 2** > choose a new password

Please choose the second contact method we should use for verification:

Email my alternate email

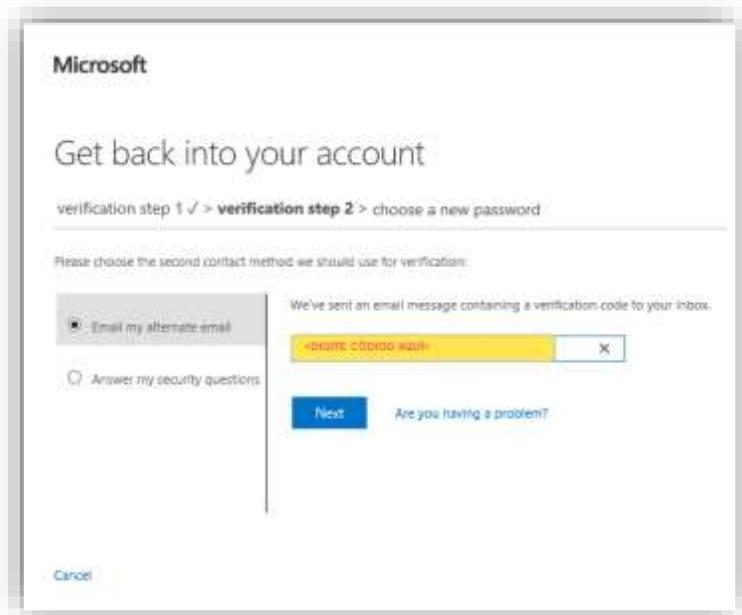
Answer my security questions

You will receive an email containing a verification code at your alternate email address (CORREO ELECTRÓNICO).

Email

Cancel

Después de haber recibido el código deberá ingresarlo en el cuadro correspondiente. Deberá presionar el botón “**Next**”.



Microsoft

Get back into your account

verification step 1 ✓ > **verification step 2** > choose a new password

Please choose the second contact method we should use for verification:

Email my alternate email

Answer my security questions

We've sent an email message containing a verification code to your inbox.

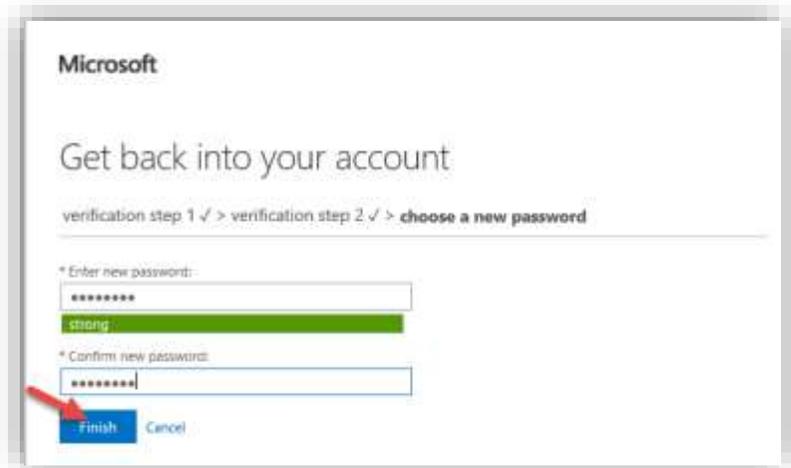
INGRESE CÓDIGO aquí

Next Are you having a problem?

Cancel

PASO 4

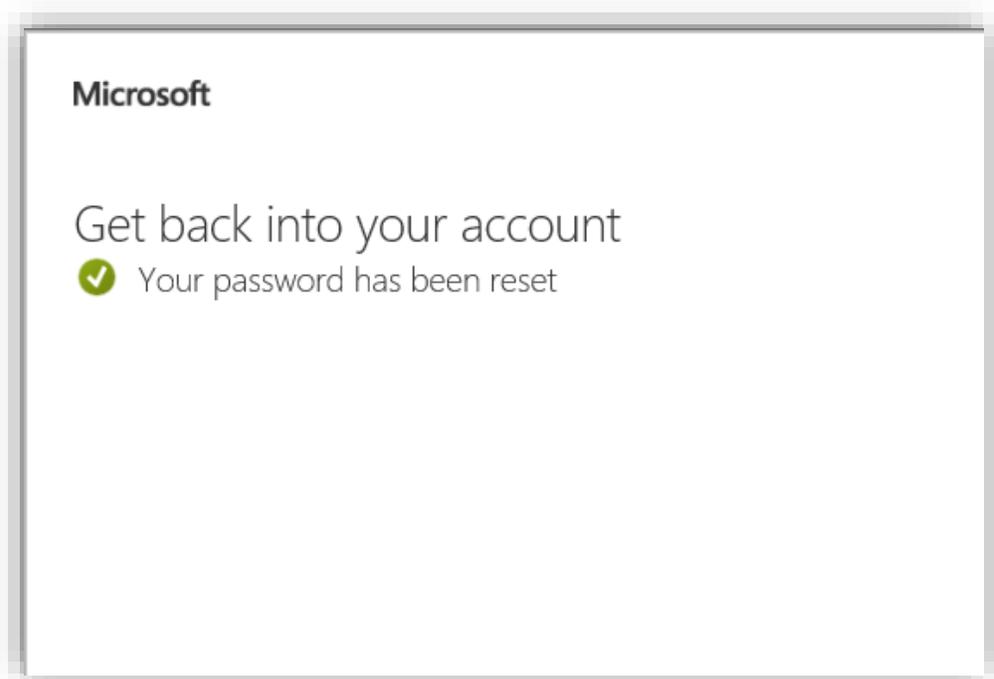
Seguidamente, aparecerá la opción **“choose a new password”** en donde deberá digitar su nueva contraseña en ambos cuadros. Para finalizar presione el botón **“Finish”**



The screenshot shows the Microsoft account recovery interface. At the top, it says 'Microsoft' and 'Get back into your account'. Below that, it indicates the current step: 'verification step 1 ✓ > verification step 2 ✓ > choose a new password'. There are two input fields: the first is labeled '* Enter new password:' and contains a password with a green bar indicating it is 'strong'; the second is labeled '* Confirm new password:' and contains a matching password. At the bottom, there are two buttons: 'Finish' (highlighted with a red arrow) and 'Cancel'.

Nota: La nueva contraseña debe cumplir con las políticas de seguridad establecidas por su organización. Se recomienda utilizar una clave que combine mayúsculas y minúsculas, números y símbolos y que su longitud no sea menor de 8 caracteres.

En nueva página aparecerá un mensaje de confirmación indicando que su contraseña ha sido restablecida.



The screenshot shows the Microsoft account recovery interface after the password has been reset. It says 'Microsoft' and 'Get back into your account'. Below that, there is a green checkmark icon followed by the text 'Your password has been reset'.

Igualmente, recibirá una notificación, vía correo electrónico, sobre la actividad de restablecimiento de contraseña.

Password reset notification

The password on your account has recently been reset. If you performed this password reset, then this message is for your information only.

- **User ID:** [CUENTA DE USUARIO](#)

If you are not sure you or your administrator performed this password reset, then you should contact your administrator immediately.

Remember: Make sure you update all of your devices (phones, tablets, and PCs) with your new password!

Sincerely,
The Azure Active Directory Team

Microsoft Corporation | One Microsoft Way Redmond, WA 98052-6399

This message was sent from an unmonitored email address. Please do not reply to this message.

[Privacy](#) | [Legal](#)

