


GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES					 <small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small> Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
REESTABLECER CONTRASEÑA CORREO ELECTRÓNICO EMPRESARIAL							
Código:	IN-TI-06	Versión:	1	Vigencia:	16 de mayo de 2022	Página:	1 de 12

1. OBJETIVO

Facultar e instruir a los funcionarios autorizados de la Cooperativa a restablecer por sí mismos su contraseña del correo electrónico empresarial como estrategia complementaria en el uso de un segundo factor de autenticación.

2. ALCANCE

La elevación del nivel de seguridad en la autenticación del correo empresarial está destinada para los funcionarios habilitados para el uso de este en el teléfono celular según el numeral 30 del acuerdo No. 047 Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- 3.1. Teléfono de autenticación:** es aquel que se utiliza para recibir códigos de verificación por medio de un mensaje de texto o una llamada telefónica automática.
- 3.2. Tecla almohadilla:** es la tecla numeral (#) del dispositivo móvil.
- 3.3. Código de verificación:** es un elemento o número validador de seguridad que permite certificar que sea el usuario propietario de la cuenta quien está ingresando.
- 3.4. Contraseña segura:** Combinación de letras, números y símbolos y que su composición oscile entre 8 y 256 caracteres.

4. DISPOSICIONES GENERALES

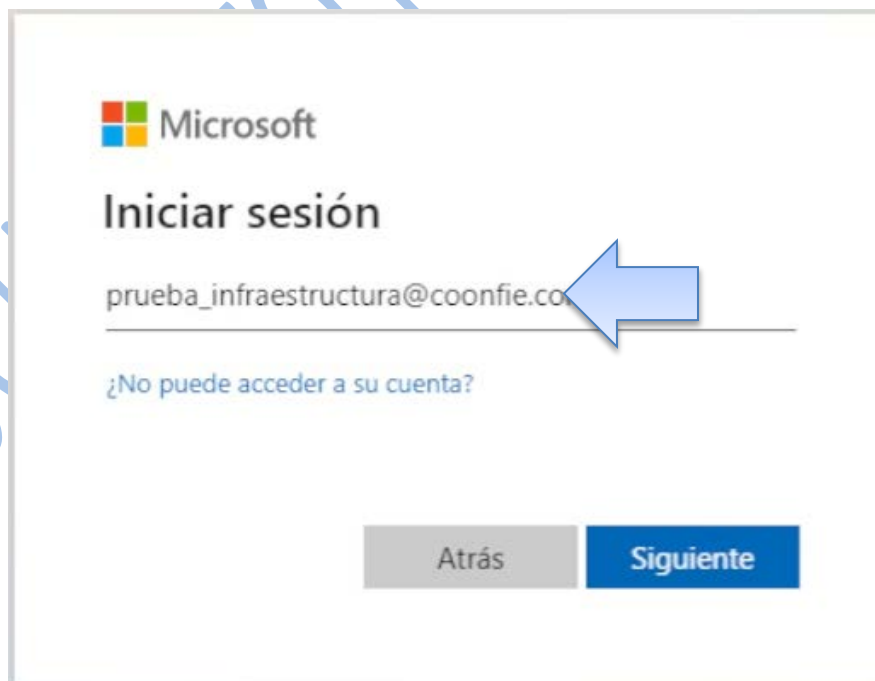
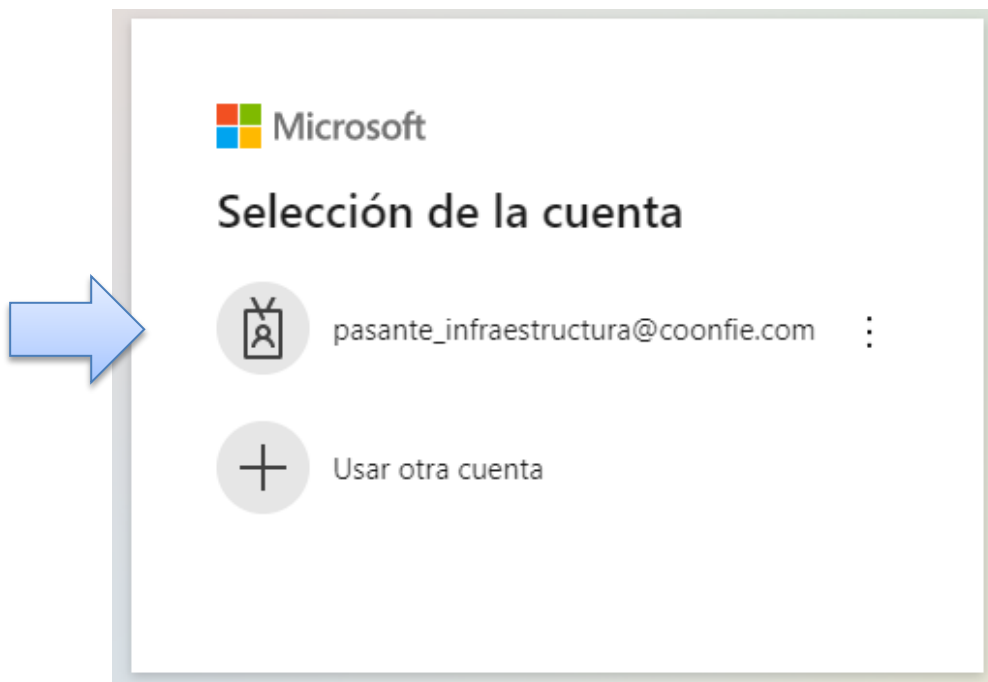
- 4.1.** El uso de SMS solo debe realizarse en los teléfonos y con números telefónicos celulares que hayan sido entregados por la Cooperativa o en los teléfonos personales de las personas autorizadas y que hayan sido registrados para el uso del correo empresarial en teléfonos móviles, dando siempre un uso seguro al dispositivo y teniendo una postura orientada a la seguridad de la información.
- 4.2.** Esta característica de seguridad solo será implementada para los funcionarios que tienen permitido el uso del correo electrónico empresarial en dispositivos móviles.
- 4.3.** Si configuran esta característica deberán siempre tener consigo el teléfono con el número telefónico celular que tiene Microsoft registrado en sus bases de datos para evitar el no acceso al correo electrónico ya que esta característica no se eliminará para conceder accesos temporales.
- 4.4.** Cada funcionario debe garantizar el acceso la red del proveedor de telefonía celular para que el SMS o la llamada siempre llegue cuando lo requiera y deberá así mismo garantizar que los SMS no estén siendo bloqueados por este.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1 CONFIGURACIÓN PARA RESTABLECER CONTRASEÑA

Nota: Para realizar la configuración, se debe conocer la contraseña de inicio de sesión y seguir los siguientes pasos, esta configuración se realiza solo una vez y es necesaria para poder restablecer la contraseña, sino se realiza esta configuración porque ya ha perdido la contraseña o por otro motivo se debe solicitar el restablecimiento por medio de la mesa de ayuda al área de sistemas.

1. Iniciar sesión nuevamente, seleccionar o ingrese su correo electrónico empresarial. Por último, ingresar la contraseña correspondiente, y dar clic 'Siguiente'.





pasante_infraestructura@coonfie.com

Escribir contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)[Iniciar sesión con otra cuenta](#)**Iniciar sesión**

1. El sistema le mostrara el siguiente mensaje, dar clic en el botón 'Siguiete'.



pasante_infraestructura@coonfie.com

Se necesita más información

Su organización necesita más información para garantizar la seguridad de la cuenta.

[Usar otra cuenta](#)[Más información](#)**Siguiente**

2. En la siguiente información se solicita configurar, un numero de 'Teléfono del trabajo' o 'Teléfono de

autenticación’.

no pierda el acceso a su cuenta

Para asegurarnos de que pueda restablecer su contraseña, necesitamos recopilar información para poder comprobar su identidad. No usaremos esta información para enviarle correo no deseado, sino para que su cuenta sea más segura. **Tendrá que configurar al menos 1 de las opciones siguientes.**

- ❗ Teléfono del trabajo no está configurado. Configúralo ahora
- ❗ Teléfono de autenticación no está configurado. Configúralo ahora

Finalizar cancelar

3. Seleccionar ‘Configúralo ahora’ el ‘Teléfono del trabajo’, luego se debe ingresar los datos que se solicitan, Seleccionar el país e ingresar un número de celular, por último, dar clic ‘Llamarme’.

no pierda el acceso a su cuenta

Compruebe su número de teléfono de la oficina para autenticación siguiente.

Teléfono de la oficina (no use un teléfono Lync)

Seleccione su país o región

- Burkina Faso (+226)
- Burundi (+257)
- Bután (+975)
- Cabo Verde (+238)
- Camboya (+855)
- Camerún (+237)
- Canadá (+1)
- Chad (+235)
- Chile (+56)
- China (+86)
- Chipre (+357)
- Colombia (+57)**
- Comoras (+269)
- Costa Rica (+506)
- Côte d'Ivoire (+225)
- Croacia (+385)
- Cuba (+53)
- Diego García (+246)
- Dinamarca (+45)
- Dominica (+1767)

Compruebe su número de teléfono de la oficina para autenticación siguiente.

Teléfono de la oficina (no use un teléfono Lync)

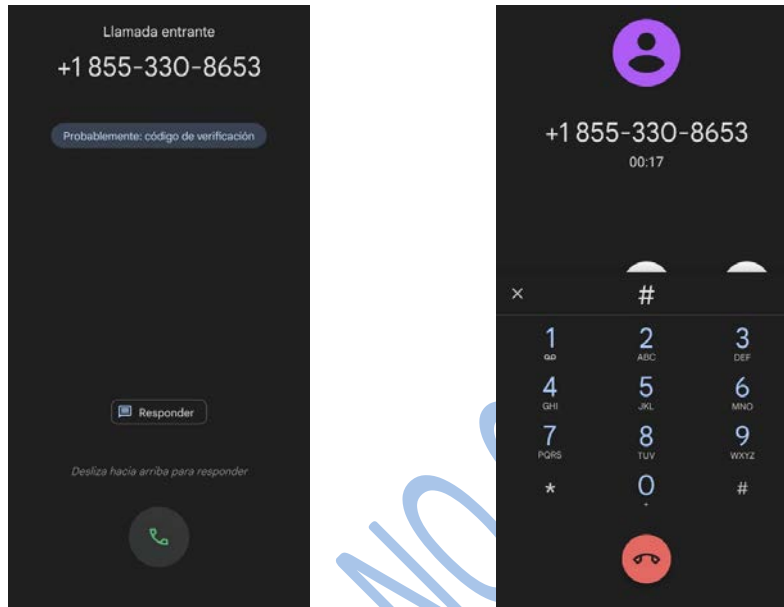
Colombia (+57)

2606864

Llamarme

Atrás

Al celular ingresara una llamada como la siguiente:



- Al contestar, el sistema nos dirá que requiere que digitemos la tecla 'Almohadilla', donde se debe presionar es la tecla numeral '#' en el teclado del celular.
- Al finalizar la llamada, ya se ha configurado el 'Teléfono de trabajo' como se indica en la siguiente imagen.



- La siguiente opción es 'Teléfono de autenticación', dar clic 'Configúralo ahora'



Seleccionar el país, e ingresar el número de celular.

Compruebe su número de teléfono de autenticación siguiente.

Teléfono de autenticación

Colombia (+57)

3102606864

enviarme mensaje de texto llamarme

Atrás

- Se selecciona 'Enviarme mensaje de texto', se debe ingresar el código verificación que llego con el mensaje de texto en el siguiente campo, luego dar clic en 'Comprobar'

Hemos enviado a su teléfono un mensaje de texto con un código de verificación.

459645

Comprobar reintentar

Atrás

Cuando ya se haya configurado los dos Teléfonos de autenticación, dar clic en 'Finalizar'.

no pierda el acceso a su cuenta

Gracias. Usaremos la información siguiente para recuperar su cuenta si olvida la contraseña. Haga clic en "Finalizar" para cerrar esta página.

✓ Teléfono del trabajo establecido es +57 3102606864. Cambiar

✓ Teléfono de autenticación establecido es +57 3102606864. Cambiar

Finalizar cancelar

Ya se puede ingresar al correo corporativo, con normalidad.

NOTA: Una vez realizado los pasos anteriores de registro se podrá restablecer de forma manual y personalizada la clave de correo empresarial como se muestra a continuación.

5.2 RESTABLECER CONTRASEÑA DE CORREO ELECTRÓNICO EMPRESARIAL

1. Ingresar correo electrónico empresarial, dar clic en 'Siguiete'



2. En el siguiente recuadro dar clic en 'He olvidado mi contraseña'



3. En la siguiente información, se debe verificar que en 'Correo electrónico empresarial o nombre de usuario' se encuentre el correo corporativo. Luego, se debe ingresar los caracteres en el campo disponible para ello, los caracteres se pueden cambiar o escuchar para mejor comprensión, por último, dar clic en 'Siguiente'.

Vuelva a su cuenta

¿Quién es usted?

Para recuperar su cuenta, escriba su nombre de usuario o correo electrónico y los caracteres que encontrará en la imagen o el audio de abajo.

Correo electrónico o nombre de usuario: *

prueba_infraestructura@coonfie.com

Ejemplo: usuario@contoso.onmicrosoft.com o usuario@contoso.com



AHRJA

Escriba los caracteres de la imagen y las palabras del audio. *

Siguiente

Cancelar

Para realizar la comprobación, se debe seleccionar entre dos métodos 'Enviar mensaje de texto a mi teléfono móvil' o 'Llamar al teléfono móvil', e ingresar el número de teléfono al cual desea que envíen el mensaje de texto o realicen la llamada.

Vuelva a su cuenta

paso de comprobación 1 > elegir una contraseña nueva

Elija el método de contacto que debemos usar para la comprobación:

Enviar mensaje de texto a mi teléfono móvil

Llamar al teléfono móvil

Para proteger su cuenta necesitamos que introduzca su número de teléfono móvil completo (*****16) a continuación. Recibirá un mensaje de texto con un código de verificación que se puede usar para restablecer la contraseña.

Escribir el número de teléfono

Texto

4. Seleccionar la opción 'Enviar mensaje de texto a mi teléfono móvil' y dar clic 'Texto', llegara un mensaje de texto con el código de verificación, Ingresar el código en el campo 'Escribir el código de verificación' y dar clic en 'Siguiente'.

Vuelva a su cuenta

paso de comprobación 1 > elegir una contraseña nueva

Elija el método de contacto que debemos usar para la comprobación:



Enviar mensaje de texto a mi teléfono móvil
 Llamar al teléfono móvil

Se ha enviado a su teléfono un mensaje de texto con un código de verificación.

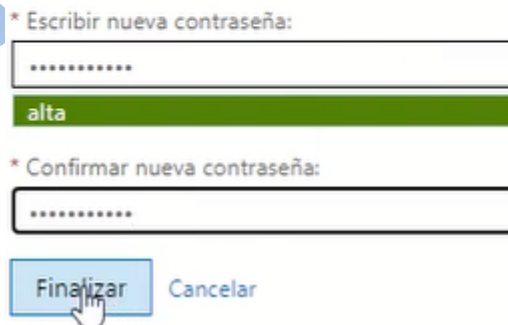
161000

Siguiente Inténtelo de nuevo
Ponerse en contacto con el administrador

5. Ingresar una nueva contraseña y confirmarla, luego dar clic en 'Finalizar'. Tener en cuenta que para establecer una contraseña segura debe tener entre 8 y 15 caracteres como mínimo, deben combinar letras en minúscula y mayúscula, números y símbolos, y no puede contener su nombre de usuario.

Vuelva a su cuenta

paso de comprobación 1 ✓ > elegir una contraseña nueva



* Escribir nueva contraseña:

.....

alta

* Confirmar nueva contraseña:

.....

Finalizar Cancelar

6. El proceso finaliza con el siguiente mensaje. Dar clic 'Haga clic aquí' para iniciar sesión con la nueva contraseña.

Vuelva a su cuenta

✓ La contraseña se ha restablecido

Para iniciar sesión con la nueva contraseña, [haga clic aquí](#).

- El segundo método para obtener el código de verificación es mediante llamada. Seleccionar 'Llamar al teléfono móvil', luego ingresar el número de celular y dar clic en 'Llamar'

Elija el método de contacto que debemos usar para la comprobación:

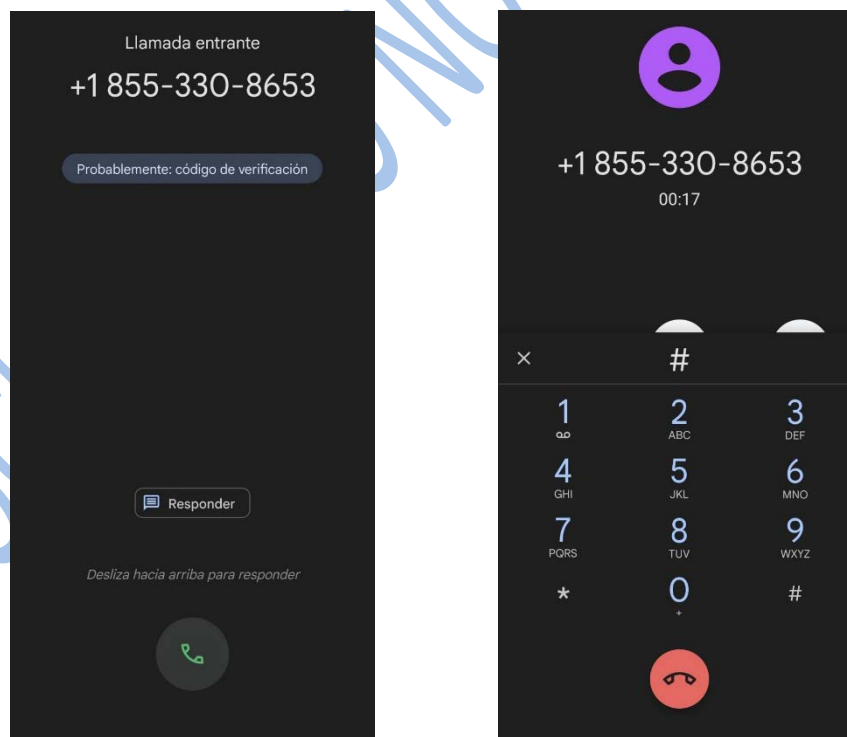
Enviar mensaje de texto a mi teléfono móvil
 Llamar al teléfono móvil

Para proteger su cuenta necesitamos que introduzca su número de teléfono móvil completo (*****16) a continuación. Recibirá una llamada. Respóndala para continuar.

3232149616

Llamar

Al celular ingresara una llamada como la siguiente:



- Al contestar, el sistema nos dirá que requiere que digitemos la tecla 'Almohadilla', donde se debe presionar es la tecla numeral '#' en el teclado del celular.
- Cuando la verificación haya terminado, Ingresar una nueva contraseña y confirmarla, luego dar clic en 'Finalizar'. Tener en cuenta que para establecer una contraseña correcta debe tener entre 8 y 15 caracteres y deben combinar letras en minúscula y mayúscula, números y símbolos, y no puede contener su nombre de usuario.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la red informática (Intranet) corporativa. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de COONFIE

Vuelva a su cuenta

paso de comprobación 1 ✓ > **elegir una contraseña nueva**

* Escribir nueva contraseña:

alta

* Confirmar nueva contraseña:

Finalizar

Cancelar

10. El proceso finaliza con el siguiente mensaje. Dar clic 'Haga clic aquí' para iniciar sesión con la nueva contraseña.

Vuelva a su cuenta

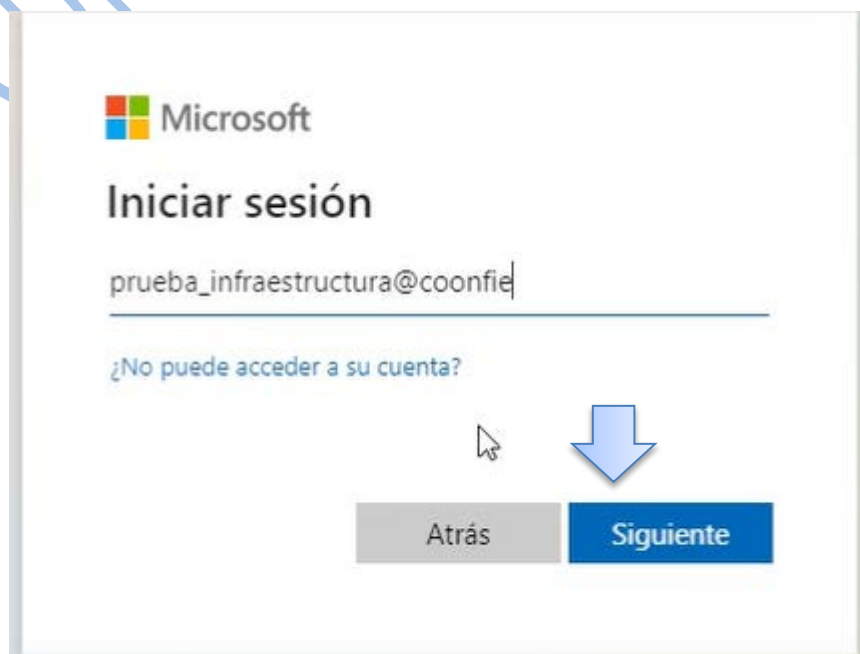


La contraseña se ha restablecido

Para iniciar sesión con la nueva contraseña, [haga clic aquí](#).

Verificar el inicio de sesión con la nueva contraseña

11. Ingresar el correo corporativo



Microsoft

Iniciar sesión

prueba_infraestructura@coonfie

[¿No puede acceder a su cuenta?](#)

Atrás **Siguiente**

Ingresar la nueva contraseña



Luego se debe iniciar sesión a través del método de autenticación que se haya configurado, ver los instructivos correspondiente.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

N/A

2. CONTROL DE CAMBIOS

La trazabilidad de los cambios generados en el documento podrá ser consultada en el Listado Maestro de Documentos.

Versión	Descripción Del Cambio	Fecha de Aprobación
1	Elaboración inicial del documento	12 de mayo de 2022
Elaborado Por:		
RICARDO MARIA SUAREZ ORTIZ Cargo: Subgerente de Sistemas	Revisado Por:	Aprobado Por:
	SERGIO ALEJANDRO CUÉLLAR CARDONA Cargo: Analista del SIG	NÉSTOR BONILLA RAMÍREZ Cargo: Gerente General