

# ¿QUÉ PASA SI...?

## AUTENTICACIÓN EN 2 PASOS (A2P)

(Casos Frecuentes)

# ¿QUÉ ES AUTENTICACIÓN EN 2 PASOS (A2P)?

La autenticación en 2 pasos **es un segundo nivel de seguridad** para tus cuentas de usuario Uniandes. Funciona solicitando un método de comprobación adicional desde tu celular y eligiendo la opción que más se ajuste a tu necesidad:

- **APROBACIÓN DIRECTA O GENERACIÓN DE UN CÓDIGO ALEATORIO DESDE LA APP MÓVIL**
- **LLAMADA TELEFÓNICA**
- **MENSAJE DE TEXTO**

Esto se realiza a través de una **combinación de tu nombre de usuario**, tu contraseña y tu dispositivo móvil

# ÍNDICE

<b>¿QUÉ HAGO SI...?</b>	<b>04</b>
¿ME ROBARON O SE ME PERDIÓ EL CELULAR Y NECESITO ENTRAR A MI CORREO?	<b>05</b>
SE ME QUEDÓ EL CELULAR ¿CÓMO INGRESO A MI CUENTA?	<b>06</b>
NO LLEGA LA NOTIFICACIÓN A LA APLICACIÓN	<b>07</b>
EL MENSAJE DE TEXTO NO LLEGA.	<b>08</b>
LA LLAMADA NO ENTRA	<b>08</b>
DESINSTALÉ Y VOLVÍ A INSTALARLO. (ME PIDE QR)	<b>09</b>
DEJÉ EL PROCESO Y LO RETOMÉ	<b>09</b>
CAMBIAR MÉTODO DE AUTENTICACIÓN	<b>10</b>
<b>TEN EN CUENTA</b>	<b>11</b>

# ¿QUÉ HAGO SI...?



# ¿ME ROBARON O SE ME PERDIÓ EL CELULAR Y NECESITO ENTRAR A MI CORREO?

**a.** ¡Oh no! Ojalá estés bien

**b.** Comunícate con la **mesa de servicios ext. 3333** e informales de tu pérdida. Ellos te darán las indicaciones sobre lo que debes hacer.

**c.** El proceso de desactivación puede **tardar alrededor de 30 minutos**. Una vez transcurrido el tiempo, podrás ingresar a tu correo.

**d.** En cuanto tengas un nuevo celular **comunícate con la mesa de servicio** para reactivar la Autenticación en dos pasos.

## ¡RECUERDA!

Al desactivar la autenticación en dos pasos:

**a.** Deberás cambiar tu clave cada **8 días**.

**b.** No podrás repetir ninguna de las últimas **12 contraseñas**.

**c.** Si cuando recuperes tu celular no te comunicas con la **mesa de servicio (ext. 3333)**, se te **reactivará automáticamente** la Autenticación en 2 pasos (A2P) a los **30 días de haber reportado la pérdida**.

# SE ME QUEDÓ EL CELULAR ¿CÓMO INGRESO A MI CUENTA?

- a. Comunícate con la **mesa de servicios ext. 3333** y coméntales de tu situación.
- b. En la llamada, tu usuario será **comprobado/corroborado** con unas preguntas.
- c. La activación en 2 pasos (A2P) será desactivada hasta el siguiente día. Esta desactivación puede tardar **máximo 30 minutos**.
- d. En cuanto recuperes tu celular podrás ingresar nuevamente con la autenticación en 2 pasos.

## ¡RECUERDA!

- a. Después de la desactivación **3 veces seguidas**, deberás **cambiar tu contraseña cada 24 horas**.
- b. No podrás repetir ninguna de las últimas **12 contraseñas**.

# NO LLEGA LA NOTIFICACIÓN A LA APLICACIÓN

Si luego de refrescar la aplicación **no llega la notificación**, puedes intentar cambiando el método. Al iniciar sesión debes dar clic en **¿Tiene problemas? Inicie sesión de otra forma**, en esa opción te muestra las **otras alternativas a notificación** por medio de la app.

## Para Android

- Abre la aplicación de **“Authenticator”** desde el celular que tienes registrado.
- Selecciona el botón de **refrescar/actualizar** la pantalla.
- Si se encuentra una confirmación pendiente, aparecerá la **notificación de aprobación**.

## Para iOS

- Abre la aplicación de **“Authenticator”** desde el celular que tienes registrado.
- En la aplicación, **desliza el dedo hacia abajo** para actualizar la pantalla.
- Si se encuentra una confirmación pendiente, aparecerá la **notificación de aprobación**.

# EL MENSAJE DE TEXTO NO LLEGA

- a. Esta situación puede presentarse por congestión en las redes de tu **operador**.
- b. Puedes intentar cambiando el método. Al **iniciar sesión debes dar clic en ¿Tiene problemas?** Inicie sesión de otra forma, en esa opción te muestra las otras alternativas al mensaje de texto para poder ingresar.
- c. Cambia de opción de autenticación.

a. Esta situación puede presentarse por **congestión** en las redes de tu **operador**.

b. Puedes intentar cambiando el método. Al **iniciar sesión debes dar clic en ¿Tiene problemas?** Inicie sesión de otra forma, en esa opción te muestra las otras alternativas al mensaje de texto para poder ingresar.

c. Cambia de opción de autenticación.

# LA LLAMADA NO ENTRA

# DESINSTALÉ Y VOLVÍ A INSTALARLO ME PIDE QR

Comunícate con **la mesa de servicios ext. 3333** e informales de tu pérdida. Ellos te darán las indicaciones sobre lo que debes hacer.

Si **no** has **confirmado la configuración**, el sistema vuelve a empezar el **proceso** de configuración desde el inicio.

# DEJÉ EL PROCESO Y LO RETOMÉ

# CAMBIAR MÉTODO DE AUTENTICACIÓN

- a. Ingresa a [myapps.microsoft.com](https://myapps.microsoft.com) e inicia sesión con tu **usuario Uniandes**.
- b. En el **menú desplegable** (que sale cuando haces **clic en tu foto**): elige la opción **Perfil**.
- c. Busca y selecciona **Comprobación de seguridad adicional**.\*
- d. Elige el **método de autenticación**.
- e. Haz clic en **Guardar**

\*. La opción de quitar tu dispositivo/celular **solo** aplica si tienes un **nuevo número por añadir**.

# TEN EN CUENTA

- La **Autenticación en 2 pasos** se requiere **una sola vez en aplicaciones del celular** (ej: Outlook, Blackboard, Teams, etc).
- Desde la **web**, el sistema **siempre va a verificar tu identidad** con **Autenticación en 2 pasos**.
  - a. Apps de escritorio una sola vez.
  - b. Aplicaciones web todas las veces.

## TIPS

1. Si no llega la **notificación** de aprobación para ingresar a tu sesión, **refresca la aplicación del celular**. Esto lo puedes hacer **cerrando** la aplicación y volviendo a **abrirla**.
2. Existen casos en los que **no llega la notificación** de la aplicación debido a que no tienes autorizado el uso de internet para esta. Puedes verificar esta autorización en la **configuración general del celular**, en la parte de uso de datos de este.
3. La línea de contacto de la **Mesa de Servicio es la extensión 3333**.

# AUTENTICACIÓN EN 2 PASOS (A2P)