

Procedimiento de recuperación de contraseña asistido.

He olvidado mi contraseña



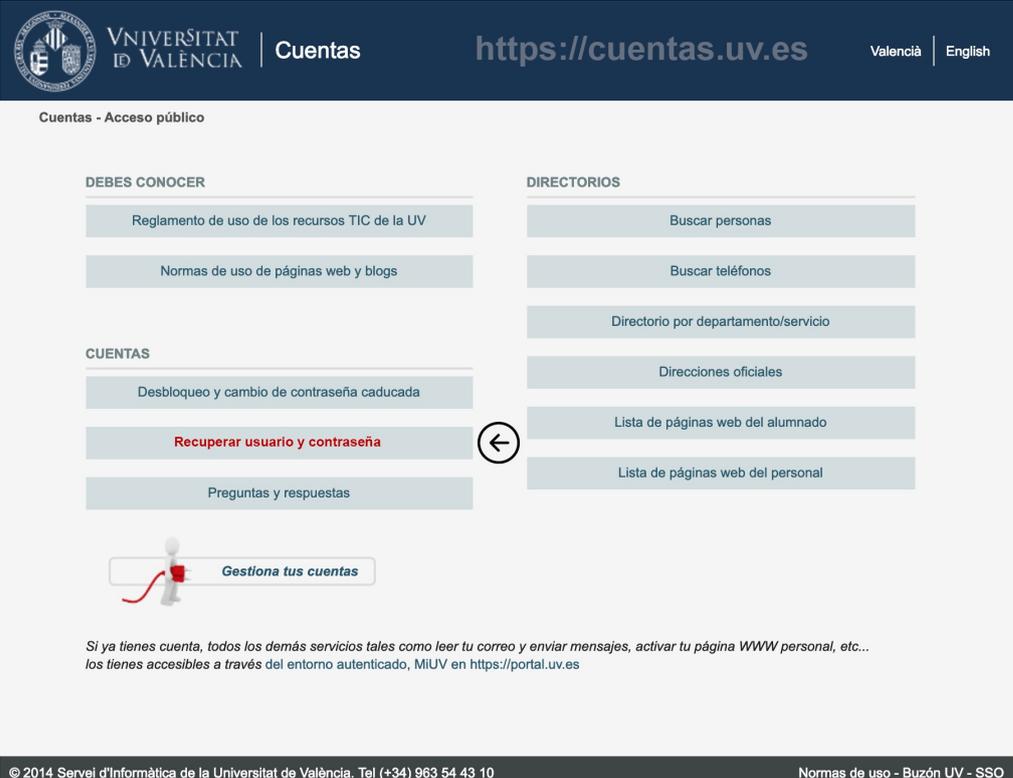
El mecanismo de recuperación automática de contraseña, **sólo funciona si tuviste la precaución de [introducir tus datos de seguridad y contacto alternativos](#)** (correo electrónico alternativo y teléfono móvil). Estos datos se usan precisamente para verificar tu identidad. Si olvidas la contraseña o si otra persona intenta controlar tu cuenta, te enviaremos un código de seguridad a esa dirección alternativa o número de teléfono.

Cuando nos devuelvas el código, sabremos que ciertamente eres tú y podremos dejarte volver a entrar en tu cuenta de la Universitat de València.

¿Cómo puedo solicitar la recuperación de mi contraseña?

Todas las gestiones con las cuentas de usuarios y usuarias de la Universitat de València, se realizan desde nuestro servidor CUENTAS (<https://cuentas.uv.es>). Por lo tanto, lo primero que haremos será teclear esta dirección en nuestro navegador.

Nos aparecerá una pantalla con un menú (aún no nos ha pedido usuario ni contraseña), y escogeremos la opción '**Recuperar usuario y contraseña**'.



© 2014 Servei d'Informàtica de la Universitat de València. Tel (+34) 963 54 43 10 Normas de uso - Buzón UV - SSO

Al seleccionar esta opción nos redirigirá a la pantalla de petición de nuestros datos de contacto, para confirmar que la persona que desea formular la solicitud de recuperación, es la misma que introdujo los datos de contacto que tenemos registrados y poder así, mandarle las instrucciones de recuperación.

Lo primero que haremos será escoger, la vía o medio por el que deseamos recibir las instrucciones según los datos que nos aportaste.

Si has escogido que quieres recibir las instrucciones por correo electrónico en tu dirección alternativa, en el campo siguiente deberás introducir el correo electrónico que nos facilitaste.

Si por el contrario has escogido recibir las instrucciones mediante un SMS en tu teléfono móvil, deberás entonces indicar cual es el móvil, para que comprobemos que coincide con nuestros registros.

Finalmente, deberás introducir tu código de usuario en la Universitat de València.

UNIVERSITAT ID VALÈNCIA | Cuentas <https://cuentas.uv.es> Valencià | English

Recuperación de credenciales

Desde aquí puedes recuperar tus credenciales en la UV (tu usuario/contraseña) si se te han olvidado o no las has llegado a tener. Para ello has tenido que PROPORCIONARNOS EN SU DÍA tus datos de contacto para poder comunicarnos contigo (SMS, e-mail alternativo,...).

Por favor, elige el medio de recuperación para acceder al formulario de cambio de contraseña.

Medio: Enviar mensaje a mi E-MAIL alternativo Enviar SMS a mi móvil Me volveré atrás

ponlo, para ver si el mismo que tenemos registrado.

Usuario o e-mail en la UV (opcional):

© 2014 Servei d'Informàtica de la Universitat de València. Tel (+34) 963 54 43 10 Normas de uso - Buzón UV - SSO

Si todo coincide con los datos que nos facilitaste, serás redirigido a una pantalla en donde se te pedirá un código, con este aspecto:

UNIVERSITAT ID VALÈNCIA | Cuentas <https://cuentas.uv.es> Valencià | English

Recuperación de credenciales - Verificando datos

URL y/o código de recuperación enviado

Una vez recibido, pulsa en el URL o escribe aquí el código:

Código: Me volveré atrás

© 2014 Servei d'Informàtica de la Universitat de València. Tel (+34) 963 54 43 10 Normas de uso - Buzón UV - SSO

¿Dónde encuentras el código a introducir?

Obviamente en el medio que hayas escogido.

Bien en tu correo electrónico alternativo, o bien mediante un SMS en tu móvil.

Si has escogido la opción de recuperar tus datos a través de tu correo electrónico alternativo, tendrás que revisar tu buzón y comprobar que te ha llegado un mensaje de correo con este contenido en donde tienes un **código a introducir** en la pantalla que has dejado en espera en nuestro servidor de cuentas. Además, recibirás un SMS en tu móvil indicando que se te ha enviado un código a tu dirección de correo alternativa, como mecanismo de seguridad adicional.

Evitemos phishing

Tanto el contenido del correo electrónico que te llegará como el del mensaje, no los ponemos públicamente para evitar que pudieran ser capturados y reproducidos. El Servei d'informàtica, contactará contigo oportunamente a través de estos medios.

Por tu seguridad

Además, cuando haya una petición de recuperación de credenciales, se te enviará un correo a tu dirección de correo electrónico de la Universitat de València, en donde recibirás el aviso de que alguien está intentando recuperar tus credenciales. De ese modo, podrás actuar en el caso de que no hayas solicitado tu dicho cambio y pudiera ser un intento de suplantación.

No puse mis datos de contacto alternativo

Si no nos proporcionaste estos datos de contacto alternativo, no podemos ponernos en contacto contigo, y por lo tanto si deseas recuperar tu contraseña, sólo podrás acudir presencialmente a tu centro de estudios o trabajo para ser identificado y que se te pueda asignar una nueva contraseña, con las consiguientes molestias.

[Consulta cómo hacerlo](#)