

# Procedimiento de cambio y desbloqueo de contraseñas Office 365

**Autor**

Dirección de Tecnologías  
de la Información

**Fecha**

Noviembre 2019

## TABLA DE CONTENIDOS

CONTROL DE DOCUMENTOS	3
LISTA DE DISTRIBUCIÓN	3
HISTORIAL DE CAMBIOS	4
INTRODUCCIÓN	5
CONFIGURACIÓN DE CORREO ELECTRONICO PARA AUTENTICACION.	6
REESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA.	11
DESBLOQUEO DE CONTRASEÑA.	17
MENSAJE DE ERROR	22

## CONTROL DE DOCUMENTOS

Código:	
Versión:	0.1
Creado por:	Datacenter - Dirección de Tecnologías de Información
Aprobado por:	Inés Canales V. Dirección de Tecnologías de Información
Fecha de la versión:	Noviembre de 2019
Firma:	

## LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Copia Nro.	Distribuida a	Fecha	Firma	Devuelta	
				Fecha	Firma

## HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Creado por	Descripción de la modificación
28-11-2019	0.1		Descripción básica del documento

## INTRODUCCIÓN

En el presente documento se mostrará el paso a paso a seguir para realizar el cambio y desbloqueo de contraseña desde el portal de office 365.

Este procedimiento se realiza desde un navegador, y es compatible con la mayoría de los que actualmente usamos en nuestros dispositivos móviles, o equipos desktops, en casa u oficina.

Para usar este método debes tener un correo alternativo donde recibir el código de validación que te permitirá finalizar el proceso.

Con este procedimiento podrás cambiar tu contraseña la cual te permitirá acceder a las diferentes plataformas de la Universidad, dependiendo de si eres funcionario (portal administrativo o correo) o estudiante (Blackboard, portal estudiantil, sibus, acceso a computadores y liberación de impresiones).

## CONFIGURACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO PARA AUTENTICACIÓN

Para poder cambiar o desbloquear tu contraseña de acceso es necesario tener configurado un correo electrónico alternativo. A este correo llegarán los códigos de validación que solicitará el portal para validar tu identidad.

Para realizar esta configuración sigue el siguiente link:

<https://aka.ms/ssprsetup>

Deberás iniciar sesión con tus credenciales.

En el caso de ser estudiante o académico, tu usuario es el rut@mayor.cl sin puntos ni guion, como en el siguiente ejemplo:



### Iniciar sesión

123456789@mayor.cl

[¿No puede acceder a su cuenta?](#)

[Opciones de inicio de sesión](#)

Atrás

Siguiente

Si eres colaborador administrativo tu usuario es nombre.apellido@umayor.cl, como en el siguiente ejemplo:



## Iniciar sesión

nombre.apellido@umayor.cl

[¿No puede acceder a su cuenta?](#)

[Opciones de inicio de sesión](#)

Atrás

Siguiente

Ingresa tu contraseña y haz clic en **Iniciar sesión**



← manuel.atabales@umayor.cl

## Escribir contraseña

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

Iniciar sesión

Pincha en [Configurarlo ahora](#)

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.**

! Correo electrónico de autenticación no está configurado [Configurarlo ahora](#)

parece correcto

cancelar

Ingresa una cuenta de correo válida y haz clic en [Enviarme un mensaje de correo electrónico](#)

no pierda el acceso a su cuenta

Compruebe su dirección de correo electrónico de autenticación a continuación. No use su dirección de correo electrónico de trabajo o escuela principal.

Correo electrónico de autenticación

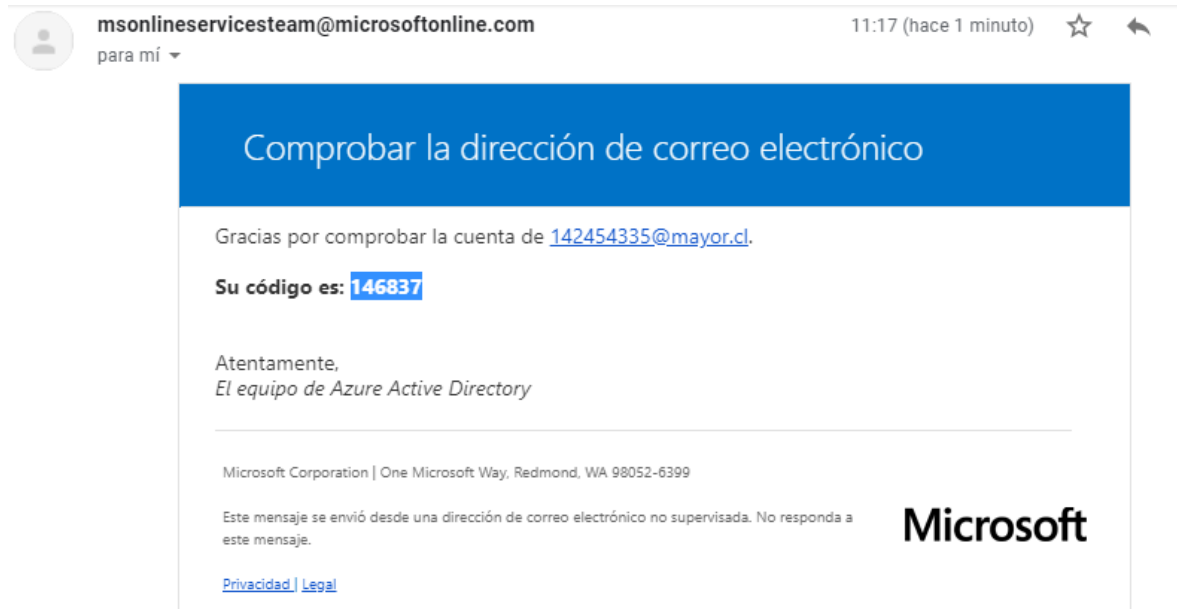
personal@gmail.com

[Enviarme un mensaje de correo electrónico](#)

[Atrás](#)



Ingresa a tu correo y en la bandeja de entrada debería tener un mail similar al siguiente:



Copia el código de verificación e ingrésalo en el cuadro que aparece destacado en la imagen. Pincha en **Comprobar**.

no pierda el acceso a su cuenta

Compruebe su dirección de correo electrónico de autenticación a continuación. No use su dirección de correo electrónico de trabajo o escuela principa

Correo electrónico de autenticación

correo@gmail.com

Enviarme un mensaje de correo electrónico

Encontrará un mensaje de correo electrónico con un código de verificación en su bandeja de entrada.

198342  reintentar

Tu correo ya quedó configurado como correo de verificación. Haz 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.

✔ Correo electrónico de autenticación establecido es matabales@gmail.com. [Cambiar](#)

Finalizar

[cancelar](#)

## REESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA

El restablecimiento de la contraseña para acceder al portal se puede realizar desde la mayoría de los navegadores (Chrome, Firefox, Safari, Opera, Edge). Este procedimiento es compatible con las diferentes plataformas usadas actualmente como Android, IOS o desde el PC de tu casa u oficina. Los pasos a seguir son los siguientes:

1. Ingresa desde tu navegador a <https://www.office.com/>



2. Ingresa con tu cuenta y haz clic en Siguiente.

Si eres estudiante o académico tu cuenta es tu rut@mayor.cl sin punto ni guion.

Si eres un colaborador administrativo tu cuenta es [nombre.apellido@umayor.cl](mailto:nombre.apellido@umayor.cl).



### Iniciar sesión

Correo electrónico, teléfono o Skype

¿No tiene una cuenta? [Cree una.](#)

¿No puede acceder a su cuenta?

[Opciones de inicio de sesión](#)

Siguiente

3. Solicita el cambio de contraseña, haciendo clic en [He olvidado mi contraseña](#)



esig@umayor.cl @umayor.cl

## Escribir contraseña

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

[Iniciar sesión con otra cuenta](#)

Iniciar sesión

4. Ingresa datos de recuperación y pincha en Siguiete.

## Vuelva a su cuenta

¿Quién es usted?

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

Id. de usuario:

@umayor.cl

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



Escriba los caracteres de la imagen o las palabras del audio.

[Siguiete](#) [Cancelar](#)

5. Selecciona la opción **Olvidé mi contraseña** y haz clic en siguiente.

Microsoft

Vuelva a su cuenta

¿Tiene problemas para iniciar sesión?

Olvidé mi contraseña

No se preocupe, le ayudaremos a restablecer su contraseña mediante la información de seguridad que registró con nosotros.

Conozco la contraseña, pero aún así no puedo iniciar sesión

Siguiente Cancelar

6. Pincha en **Correo electrónico**.

Vuelva a su cuenta

paso de comprobación 1 > elegir una contraseña nueva

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

Enviar un mensaje de correo electrónico a mi dirección alternativa

Recibirá un mensaje de correo electrónico con un código de verificación en su dirección de correo electrónico alternativa (ma\*\*\*\*\*@gmail.com).

Correo electrónico

7. El código de verificación llegará a la bandeja de entrada de tu correo alternativo para la recuperación de contraseña.



8. Ingresas el código de verificación y haz clic en Siguiente.

Microsoft

Vuelva a su cuenta

paso de comprobación 1 > elegir una contraseña nueva

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

Enviar un mensaje de correo electrónico a mi dirección alternativa

Encontrará un mensaje de correo electrónico con un código de verificación en su bandeja de entrada.

503538

Siguiente

¿Tiene algún problema?

Cancelar

9. Ingresa tu nueva contraseña.

**Microsoft**

Vuelva a su cuenta

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

\* Escribir nueva contraseña:

\* Confirmar nueva contraseña:

Finalizar

Cancelar

Si el proceso se completa de forma satisfactoria aparecerá el siguiente mensaje.

**Microsoft**

Vuelva a su cuenta

La contraseña se ha restablecido.

La contraseña se restableció correctamente, pero tendrá que esperar unos minutos para que los cambios se confirmen en la nube. Una vez confirmados los cambios, podrá usar la nueva contraseña siempre que inicie sesión con una cuenta profesional o educativa.

Paralelamente, llegará este aviso al correo alternativo indicando el restablecimiento de la contraseña.

## Notificación de restablecimiento de contraseña

La contraseña de la cuenta se ha restablecido recientemente. Si ha realizado este restablecimiento de contraseña, este mensaje es solo para su información.

- **Id. de usuario:** [claudio.zurita@umayor.cl](mailto:claudio.zurita@umayor.cl)

**Si no está seguro de si usted o su administrador ha realizado este restablecimiento de contraseña, debe ponerse en contacto con su administrador inmediatamente.**

**Recuerde: asegúrese de actualizar todos sus dispositivos (teléfonos, tabletas y PC) con la nueva contraseña.**

Atentamente,  
*El equipo de Azure Active Directory*



## DESBLOQUEO DE CONTRASEÑA

El desbloqueo de la contraseña se puede realizar desde la mayoría de los navegadores (Chrome, Firefox, Safari, Opera, Edge). Este procedimiento es compatible con las diferentes plataformas usadas actualmente como Android, IOS o desde el PC de tu casa u oficina. Los pasos a seguir son los siguientes:

1. Ingresar a <https://www.office.com/> en el navegador de tu equipo.



2. Ingresa con tu cuenta y haz clic en Siguiente.

Si eres estudiante o académico tu cuenta es tu [rut@mayor.cl](mailto:rut@mayor.cl) sin punto ni guion.

Si eres colaborador administrativo tu cuenta es [nombre.apellido@umayor.cl](mailto:nombre.apellido@umayor.cl).



### Iniciar sesión

Correo electrónico, teléfono o Skype

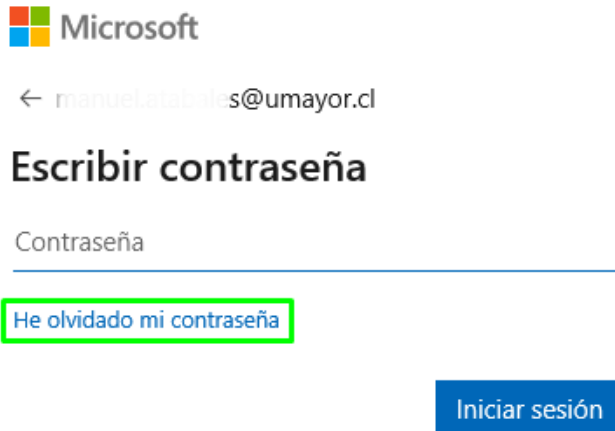
¿No tiene una cuenta? [Cree una.](#)

¿No puede acceder a su cuenta?

[Opciones de inicio de sesión](#)

Siguiente

3. Solicita el cambio de contraseña, pinchando en [He olvidado mi contraseña.](#)



Microsoft

← manuel.atabales@umayor.cl

### Escribir contraseña

Contraseña

[He olvidado mi contraseña](#)

Iniciar sesión

4. Ingresas los datos de recuperación y haz clic en Siguiente.

Microsoft

## Vuelva a su cuenta

¿Quién es usted?

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

Id. de usuario:

manuel.atabales@umayor.cl

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



Escriba los caracteres de la imagen o las palabras del audio.

Siguiente

Cancelar

5. Selecciona la opción destacada en la imagen y haz clic en Siguiente.

Microsoft

Vuelva a su cuenta

¿Tiene problemas para iniciar sesión?

Olvidé mi contraseña

Conozco la contraseña, pero aún así no puedo iniciar sesión

Es posible que esto haya ocurrido porque intentó iniciar sesión con la contraseña incorrecta demasiadas veces.

Si elige esta opción, conservará la contraseña ya existente y desbloquearemos su cuenta para que pueda volver a iniciar sesión.

Siguiente

Cancelar

6. Se enviará un correo de verificación a su correo alternativo al pinchar en **Correo electrónico**.

Vuelva a su cuenta

paso de comprobación 1 > desbloquee su cuenta

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

Enviar un mensaje de correo electrónico a mi dirección alternativa

Recibirá un mensaje de correo electrónico con un código de verificación en su dirección de correo electrónico alternativa (je\*\*\*\*\*@gmail.com).

Correo electrónico

7. Ingresas el código de validación que llegó a tu correo alternativo.

Microsoft

Vuelva a su cuenta

paso de comprobación 1 > elegir una contraseña nueva

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

Enviar un mensaje de correo electrónico a mi dirección alternativa

Encontrará un mensaje de correo electrónico con un código de verificación en su bandeja de entrada.

903538

Siguiente

[¿Tiene algún problema?](#)

[Cancelar](#)

8. Finalmente crea la nueva contraseña y pincha en Finalizar.

Microsoft

Vuelva a su cuenta

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

\* Escribir nueva contraseña:

••••••••

\* Confirmar nueva contraseña:

••••••••


Finalizar

[Cancelar](#)

Si el proceso se completa de forma exitosa, aparecerá el siguiente mensaje en pantalla.

**Microsoft**

Vuelva a su cuenta

 Su cuenta se desbloqueó

Para iniciar sesión con su contraseña actual, [haga clic aquí.](#)



## MENSAJE DE ERROR

Si al momento de solicitar la recuperación o desbloqueo de su contraseña, aparece el siguiente mensaje:

**Microsoft**

Vuelva a su cuenta

¡Lo sentimos!

No puede restablecer su propia contraseña porque no se ha registrado en el servicio de restablecimiento de contraseña.

Si no puede iniciar sesión, [póngase en contacto con su administrador](#) para que restablezca su contraseña.

Cuando haya podido volver a iniciar sesión, [regístrese en el autoservicio de restablecimiento de contraseña](#) para asegurarse de que pueda restablecer su contraseña en el futuro.

[Mostrar detalles adicionales](#)

O no es posible configurar tu correo electrónico de autenticación, contáctate con Servicio de Atención.