Cómo recuperar contraseña

1. Introducción

En caso de que el usuario no recuerde la contraseña de acceso a Prevengos, debe seguir esta guía para evitar, si así lo ha configurado algún administrador, la desactivación tras 3 intentos de acceso fallidos.

Si el usuario resulta desactivado por superar los 3 intentos de acceso, cualquier persona con un usuario administrador de Prevengos podrá habilitarlo de nuevo desde el mantenimiento de usuarios con el menú ***Usuarios > Activar usuarios seleccionados*** o, si dispone de las credenciales de acceso, puede hacer uso del *Panel de control de Prevengos*.

2. Requisitos previos

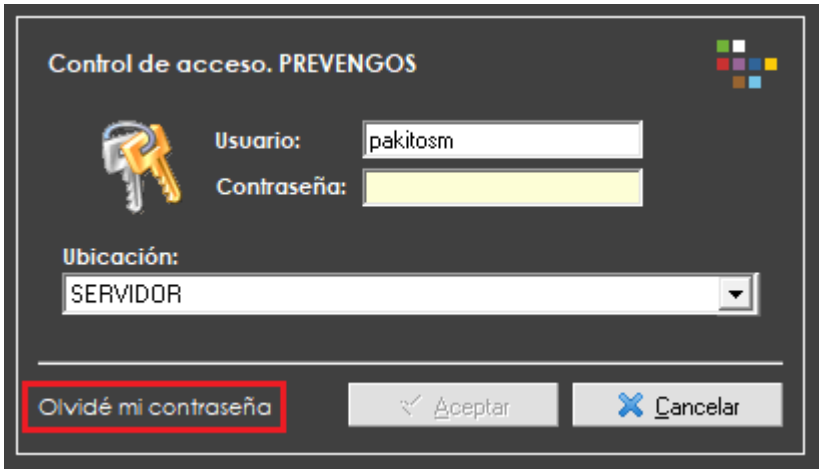
Para que el usuario de Prevengos pueda hacer uso de esta funcionalidad, el aplicativo ha de cumplir estos requisitos:

- Tener configurada una cuenta de correo en la ficha de datos del SPA, *Identificación de su empresa*.
- El usuario que intenta recuperar contraseña ha de tener configurada una cuenta de correo en su *ficha de usuario de Prevengos*.
- El usuario tenga habilitado el permiso ***El usuario puede cambiar su contraseña***, el cuál tendrá que habiliarse en la pantalla de permisos del usuario, concretamente ubicado en el bloque de permisos ***Principal. Herramientas de configuración > Datos y elementos comunes de Prevengos***.

3. Recuperación de contraseña

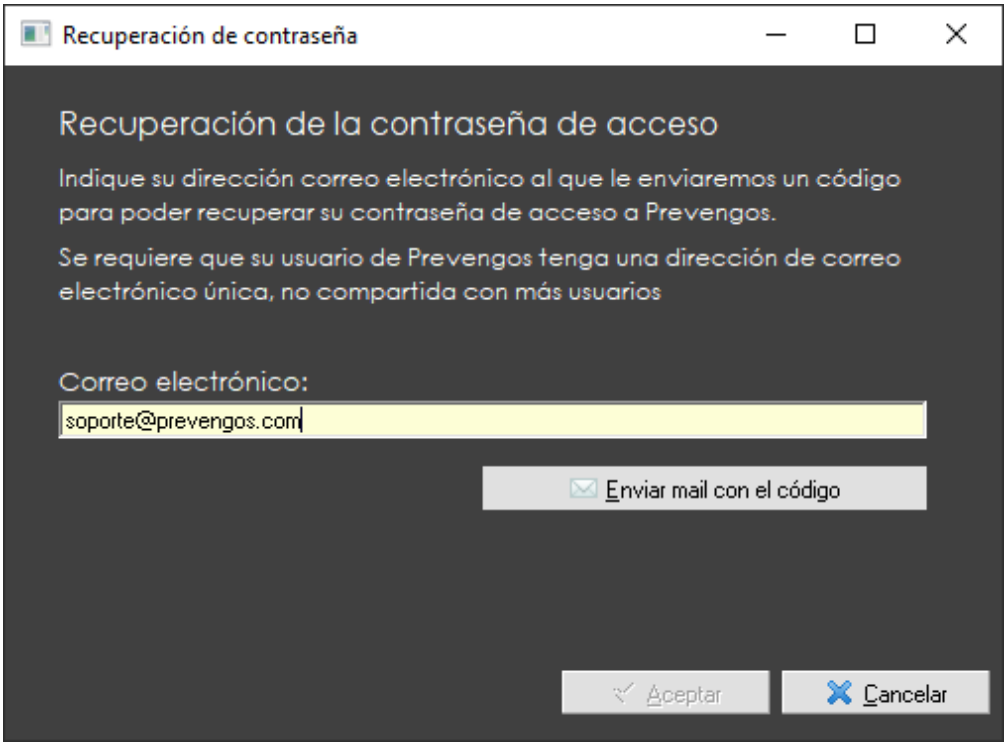
El proceso a seguir para la recuperación de la contraseña es el siguiente:

1. En la pantalla de acceso al aplicativo use el enlace ***Olvidé mi contraseña***:

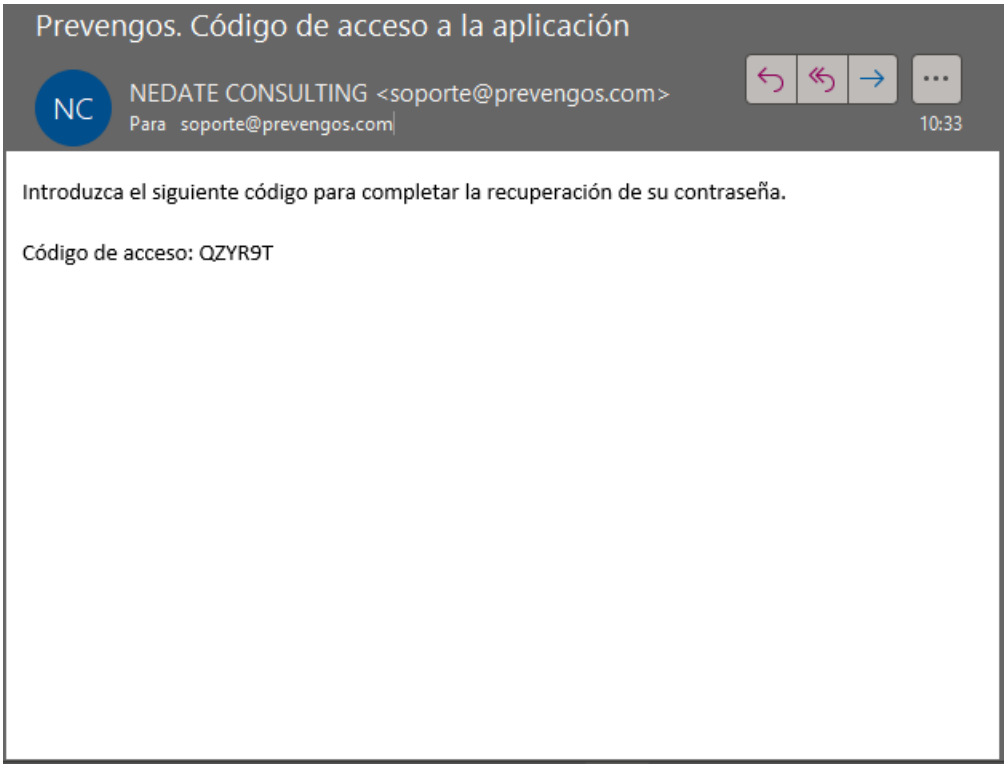


2. Introduzca en el formulario la misma dirección de correo que tenga asociada el usuario y pulse el botón 

para recibir el código que solicita el proceso.

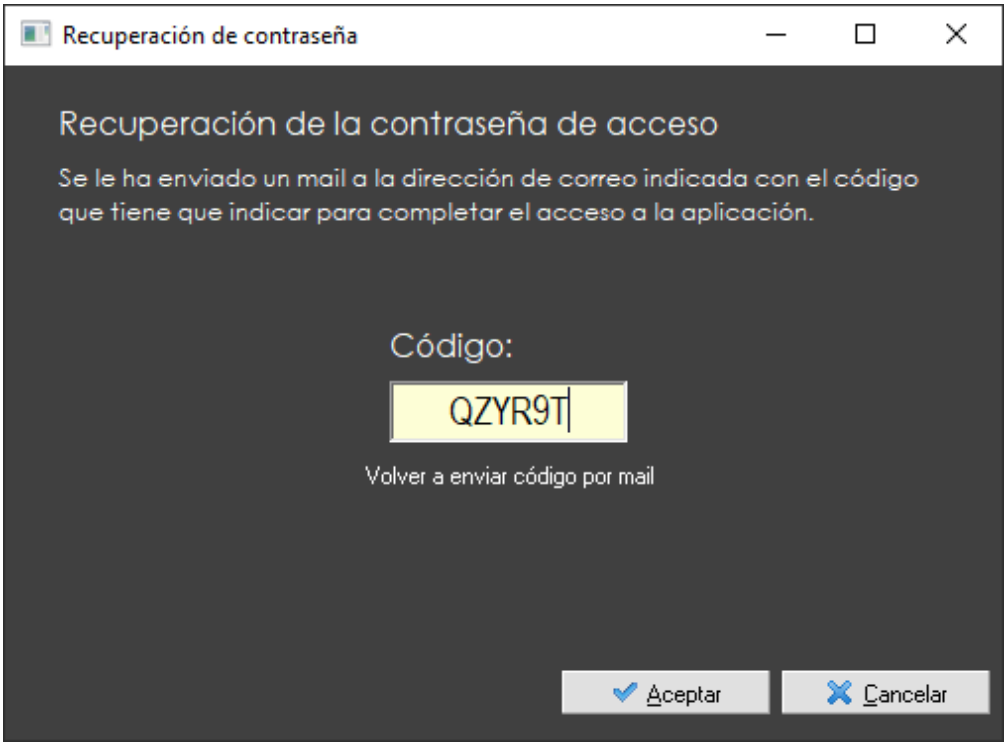


3. Si los datos coinciden, recibirá un e-mail con el código para verificar el proceso, tal y como muestra la siguiente imagen.

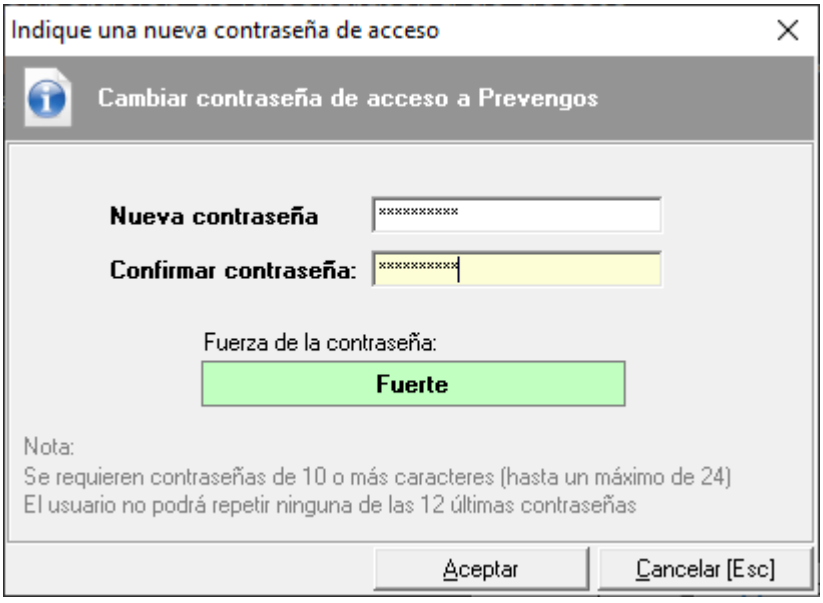


4. Introduzca el código recibido por e-mail y pulse el botón 

para acceder al formulario de nueva contraseña.

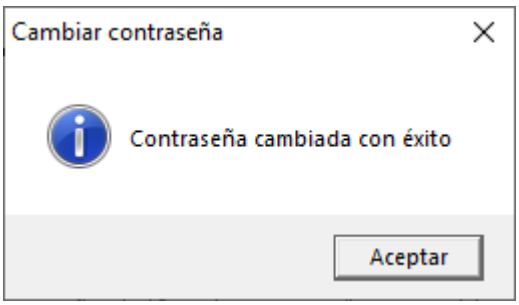


5. Escriba la nuea contraseña en ambos campos del formulario cumpliendo:
   - *Longitud entre 10 y 24 caracteres.*
   - *Incluir MAYÚSCULAS, minúsculas, números y caracteres especiales (@ *_ . /)*
   - *No repetir ninguna de las 12 últimas contraseñas.*



Si cumple los requisitos, cuando pulse el botón 

recibirá el siguiente mensaje indicando que ha finalizado el proceso de recuperación.



Ya puede acceder de nuevo al aplicativo con la nueva contraseña.