



RESTABLECER O CAMBIAR LA CONTRASEÑA DE UN ADOBE ID

Tabla de contenido

<i>INTRODUCCIÓN</i>	<i>2</i>
<i>OBJETIVO</i>	<i>2</i>
<i>ALCANCE</i>	<i>2</i>
<i>DEFINICIONES</i>	<i>2</i>
<i>SIGLAS</i>	<i>2</i>
<i>PRE-CONDICIONES</i>	<i>2</i>
<i>PASOS DE RESTABLECIMIENTO</i>	<i>3</i>
<i>PASOS PARA CAMBIAR UNA CONTRASEÑA</i>	<i>6</i>
<i>ERRORES Y FALLOS IDENTIFICADOS</i>	<i>7</i>

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA DEL CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO
1	20-05-2022	Creación del documento.

CONTROL DEL DOCUMENTO			
VERSIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
1	Jonathan Cipagauta	Lina Alvarez Jonathan Cipagauta	

INTRODUCCIÓN

En esta guía se detallan los pasos que debe seguir para restablecer o cambiar la contraseña de un Adobe ID.

OBJETIVO

Brindar el paso a paso que debe seguir el personal de la mesa de servicios o usuario final al momento de restablecer una contraseña olvidada o cambiarla de un Adobe ID.

ALCANCE

El documento está dirigido al personal de la mesa de servicios y usuarios finales que necesiten restablecer o cambiar una contraseña de un Adobe ID activo. El proceso es independiente del tipo de licencia implementada o del sistema operativo, ya que se lleva a cabo desde un navegador de internet con interfaz gráfica.

DEFINICIONES

- **Adobe ID:** La cuenta personal de un usuario que se usa para acceder a los servicios ofrecidos por Adobe. El registro generalmente es realizado con el correo personal o corporativo de los usuarios.
- **Correo electrónico:** Es el servicio mediante el cual los usuarios envían y reciben mensajes. Mediante el correo los usuarios pueden crear su cuenta Adobe ID la cual no necesariamente tiene configurada su misma contraseña.

SIGLAS

- **CC:** Creative Cloud
- **MS:** Microsoft

PRE-CONDICIONES

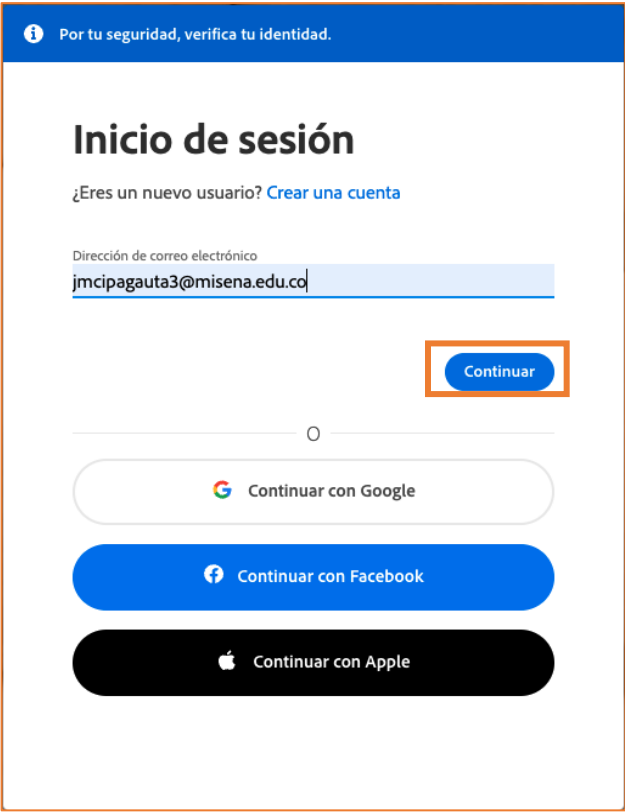
- El equipo debe tener una conexión a internet.
- Sistema operativo Windows, MacOS o Linux.
- Navegador con interfaz gráfica actualizado.
- Tener acceso al correo electrónico registrado como Adobe ID.

PASOS DE RESTABLECIMIENTO

Paso 1: Ve al siguiente link: <https://account.adobe.com/>

Paso 2: Ingresa la cuenta que hayas olvidado la contraseña y haz clic en continuar. Si tiene activa la autenticación de doble factor, se enviará un código al correo electrónico o número de teléfono.

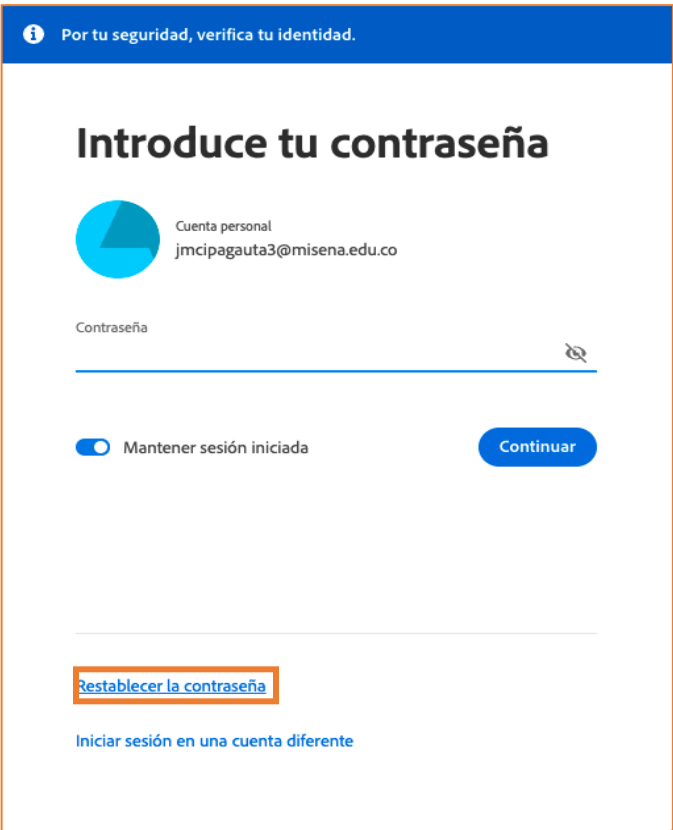
Figura 1. Inicio de sesión



Fuente: Elaboración propia

Paso 3: Haz clic en Restablecer la contraseña.

Figura 2. Restablecer la contraseña



Fuente: Elaboración propia

Paso 4: Se te pedirá que verifiques tu identidad, por lo que debes revisar en el correo un código de verificación enviado por Adobe e ingresarlo en la página.

Figura 3. Verificar identidad

 Por tu seguridad, verifica tu identidad.



Actualizar la contraseña


Introduce el código que acabamos de enviar a
jmcipagauta3@misena.edu.co

Atrás

Reenviar código

Fuente: Elaboración propia

Figura 4. Código de verificación




Your verification code is:


840824

Your account can't be accessed without this verification code, even if you didn't submit this request.

To keep your account secure, we recommend using a unique password for your Adobe account or using the Adobe Account Access app to sign in. Adobe Account Access' two-factor authentication makes signing in to your account easier, without needing to remember or change passwords.

[Learn more](#) and download the Adobe Account Access app.






Fuente: Elaboración propia

Paso 5: Una vez verificada tu identidad aparecerán dos campos en los que debes ingresar la nueva contraseña. Esta debe tener al menos 8 caracteres, mayúsculas, minúsculas, al menos un número y un símbolo.

Figura 5. Actualización de contraseña

Por tu seguridad, verifica tu identidad.



Actualizar la contraseña



jmcipagauta3@misena.edu.co



Contraseña nueva

.....

Repetir contraseña

.....

☐ Cerrar sesión para todos los inicios de sesión activos


Actualizar contraseña

Fuente: Elaboración propia

Paso 6: Si el proceso se completó de forma satisfactoria, saldrá el siguiente mensaje.

Figura 6. Restablecimiento completado

Por tu seguridad, verifica tu identidad.



Se ha actualizado tu contraseña

Por motivos de seguridad, hemos enviado un correo electrónico a tu cuenta para confirmar este cambio.

Continuar

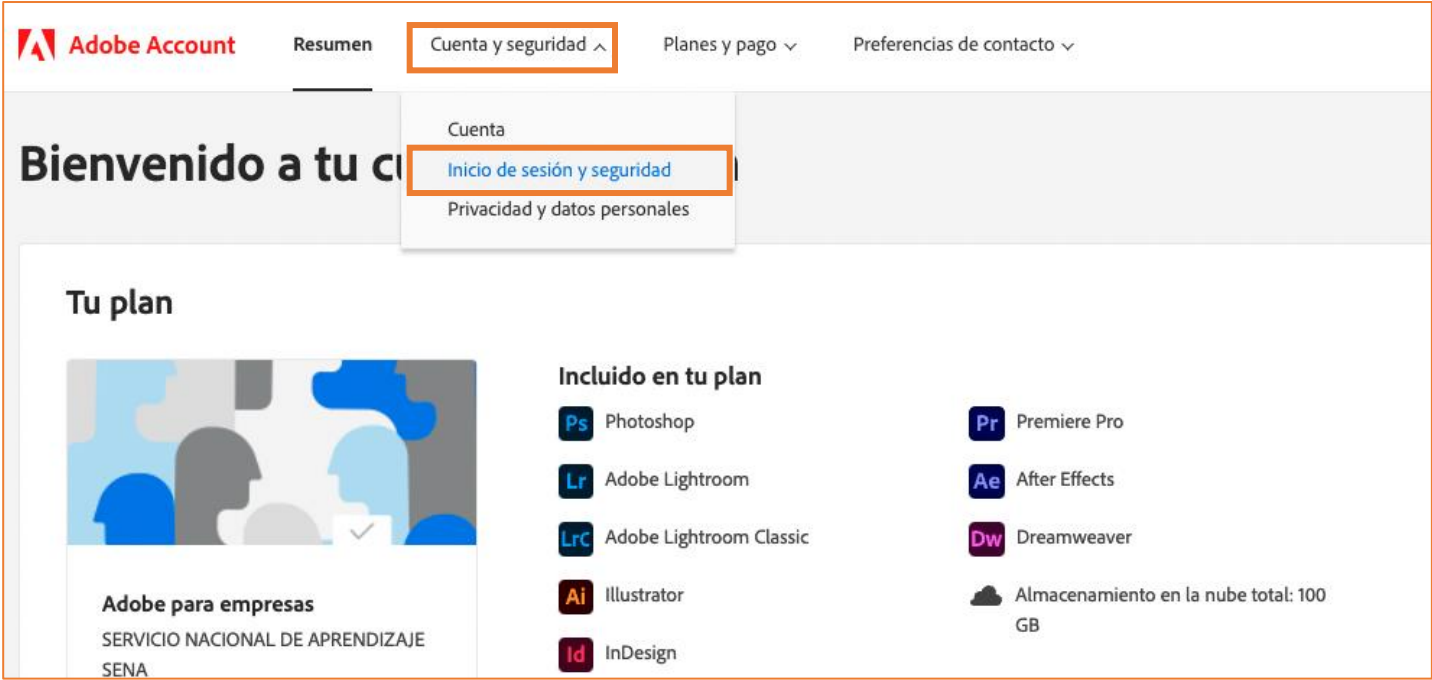
Fuente: Elaboración propia

PASOS PARA CAMBIAR UNA CONTRASEÑA

Paso 1: Ingresa a <https://account.adobe.com/> e inicia sesión con tu Adobe ID.

Paso 2: Despliega la opción **Cuenta y seguridad** y ve a **Inicio de sesión y seguridad**.

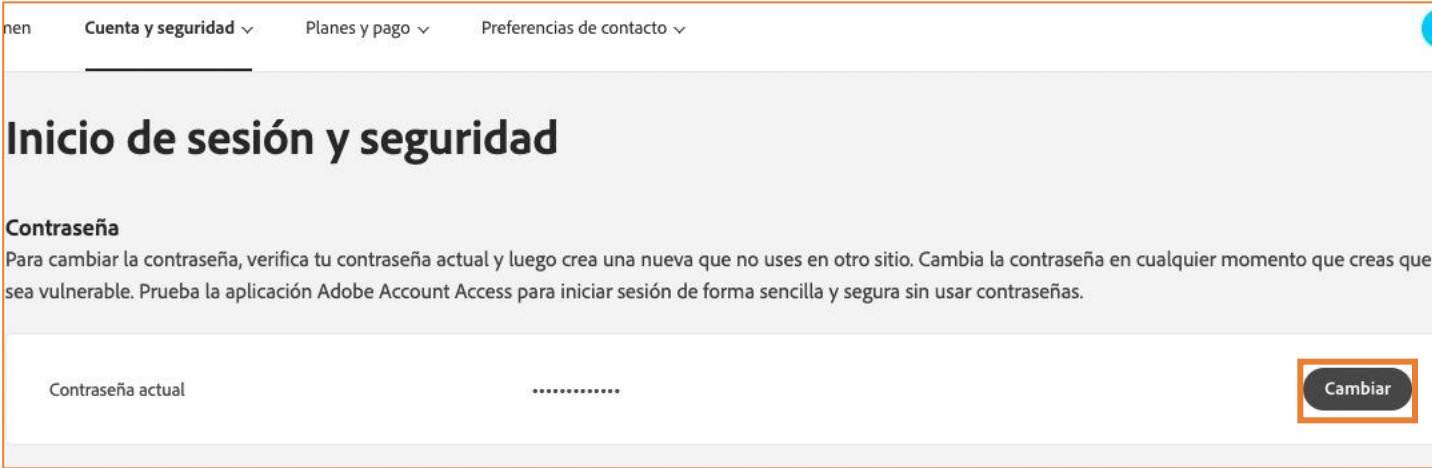
Figura 7. Perfil de Adobe ID



Fuente: Elaboración propia

Paso 3: En la subcategoría **Contraseña** haz clic en el botón **Cambiar** la lado de la contraseña actual.

Figura 8. Configuración de seguridad



Fuente: Elaboración propia

Paso 4: Introduce la contraseña actual y la nueva contraseña en los dos campos siguientes. Esta debe tener al menos 8 caracteres, mayúsculas, minúsculas, al menos un número y un símbolo.

Figura 9. Cambio de contraseña



Cambiar la contraseña

Vas a cambiar la contraseña para: j****3@m****u.co

La contraseña nueva debe tener al menos 8 caracteres (una combinación de mayúsculas y minúsculas) e incluir un número y un símbolo. No debe coincidir con su nombre de usuario ni con las 5 contraseñas anteriores.

Confirma la contraseña actual

Contraseña actual

Introduce la nueva contraseña

Contraseña nueva

Vuelve a escribir la contraseña nueva

Cambiar contraseña

Cancelar

Fuente: Elaboración propia

ERRORES Y FALLOS IDENTIFICADOS

ERROR / FALLO	EVIDENCIA / SOLUCIÓN
<p>La contraseña nueva no es aceptada</p> <div><div>Contraseña nueva</div><div>*****</div><div><div>✓ contiene al menos 8 caracteres</div><div>✗ contiene al menos un número (0-9) y un símbolo</div><div>✓ contenga tanto letras minúsculas (a-z) como mayúsculas (A-Z)</div><div>✓ no contiene tu nombre ni tu dirección de correo electrónico</div><div>✗ no se usa habitualmente o una contraseña anterior</div></div><div>Repetir contraseña</div><div>*****</div><div><div></div><div>✓</div></div></div>	<p>Este error se debe a que la contraseña no cumple con los requisitos mínimos de seguridad. La contraseña debe cumplir con los siguientes parámetros:</p> <ul style="list-style-type: none">• Contiene al menos 8 caracteres.• Contiene al menos un número y un símbolo.• Contiene tanto letras minúsculas como mayúsculas.• No contiene tu nombre ni correo electrónico.• No se usa habitualmente o es una contraseña anterior.

No se puede avanzar debido a un número de teléfono desactualizado (**Restablecer contraseña**)

Actualizar la contraseña

Introduce el código que hemos enviado al número de teléfono que termina en -20.

[Atrás](#)[¿No has recibido el código?](#)

Generalmente cuando se inicia sesión desde un navegador y se ha activado la autenticación de doble factor, el sistema enviará dos códigos de verificación; uno al correo electrónico y otro al número de teléfono registrado. Si no tiene acceso a este número, debe crear un caso en la mesa de ayuda para solicitar otro tipo de restablecimiento.

Contacto

Telefono: (+57) 5 461500 - 3 430111, lp: 10100
Correo Electrónico: mesadeservicio@sena.edu.co
Portal: <http://mesadeservicio.sena.edu.co>