

	INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD		Código 5501-051-2015
	GUIA RAPIDA CAMBIO DE CONTRASEÑA DE APLICACIONES WEB		Versión 01
			Página 1/19
Solicitud de Cambio No:	Elaborado por: Infraestructura de Servicios-TIC	Aprobado por: Ana Leonor Molina Rojas	Rige a partir de:

TABLA DE CONTENIDO

1.	PROPOSITO	2
2.	ALCANCE.....	2
3.	RESPONSABILIDADES	2
4.	TÉRMINOS, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS.....	2
5.	DOCUMENTOS APLICABLES Y/O ANEXOS	3
6.	CONTENIDO DE LA GUÍA	3
7.	CONTROL DE REGISTROS.....	18
8.	CONTROL DE CAMBIOS.....	18
9.	CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN	19

	GUIA RAPIDA CAMBIO DE CONTRASEÑA DE APLICACIONES WEB	Versión: 01	CÓDIGO 5501-051-2015
		Página 2 / 19	Rige a partir de:

1. PROPOSITO

Mejorar la seguridad de los sistemas Web que dan soluciones a las distintas necesidades de los negocios, e implementar cambios a la forma en que se establecen y administran las contraseñas, con el objetivo de proteger la imagen de nuestros productos e información procesada así como la seguridad de los negocios.

2. ALCANCE

La siguiente guía es aplicable para los dueños de las aplicaciones y usuarios finales de las mismas en lo que corresponde a los cambios en las contraseñas de aplicaciones Web.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 Los dueños de las aplicaciones deberán:

Evacuar las consultas pertinentes y resolver o canalizar los problemas reportados según se requiera.

3.2 Los usuarios finales deberán:

Utilizar los medios proporcionados y documentados en esta guía para autogestionarse la resolución de los problemas de acceso a los sistemas o en su defecto, reportar el problema por el medio establecido.

3.3 El Centro Atención de Llamadas / Centro de Servicios deberán:

Evacuar las consultas pertinentes y resolver o canalizar los problemas reportados según se requiera.

4. TÉRMINOS, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS

Aplicaciones Web:

Contraseña:

DCTI: División Corporativa de Tecnologías de Información.

Dueños de las aplicaciones:

	GUIA RAPIDA CAMBIO DE CONTRASEÑA DE APLICACIONES WEB	Versión: 01	CÓDIGO 5501-051-2015
		Página 3 / 19	Rige a partir de:

Usuarios finales:

5. DOCUMENTOS APLICABLES Y/O ANEXOS

Código	Documento

6. CONTENIDO DE LA GUÍA

A continuación se describe la forma en que se definen y administran las contraseñas:

- **Complejidad y formato de contraseña.**
 - El tamaño mínimo tiene que ser seis caracteres.
 - Debe incluir al menos una letra (mayúscula o minúscula), y un carácter numérico o especial.
 - Se permite hasta un máximo de dos caracteres repetidos.
 - Ejemplo contraseña no valida: 12345
 - Ejemplo contraseña valida: Julio_01
 - Ejemplo contraseña valida: rojo65
 - No se puede emplear la última contraseña utilizada.
- **Expiración de contraseña.**
 - Su contraseña expirará después de 30 días.
- **Intentos Fallidos.**
 - Su cuenta se bloqueará a los tres intentos fallidos de ingreso (contraseña incorrecta)

El siguiente esquema permite contar con una contraseña **ICE** que nos protegerá a todos con la capacidad de:

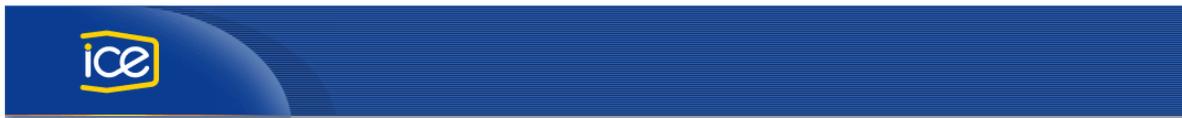
	GUIA RAPIDA CAMBIO DE CONTRASEÑA DE APLICACIONES WEB	Versión: 01	CÓDIGO 5501-051-2015
		Página 4 / 19	Rige a partir de:

Invalidarse por intentos fallidos
Compleja de Adivinar
Expirar

Al cambiar la forma en la cual se definen y administran las contraseñas, se pueden dar diferentes circunstancias que le impidan ingresar a los sistemas web, los escenarios más comunes y sus respuestas son los siguientes:

6.1 Olvido de contraseña

1. Ingrese a <https://appcenter.grupoice.com/recupera>



Ingrese su número de cédula:

En formato de nueve dígitos (con ceros)

Ingrese el siguiente código:

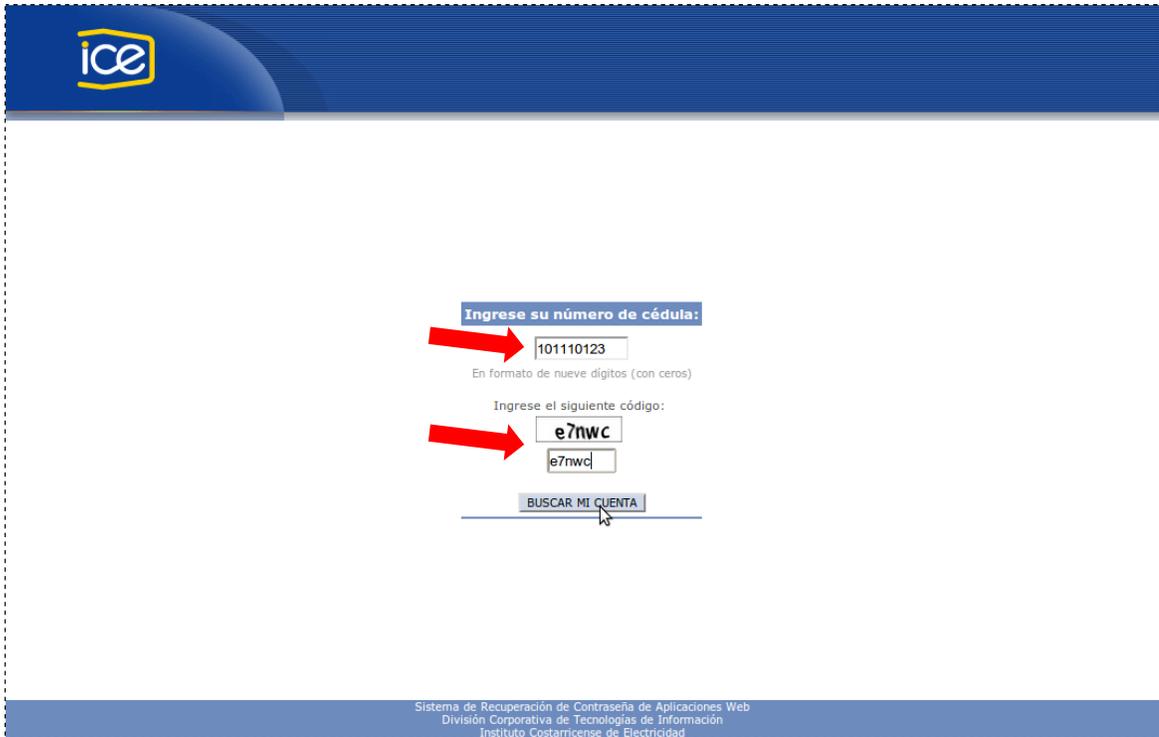
e7nwc

BUSCAR MI CUENTA

Sistema de Recuperación de Contraseña de Aplicaciones Web
División Corporativa de Tecnologías de Información
Instituto Costarricense de Electricidad

2. Proporcione su cédula (formato nueve dígitos con ceros), digite el código que aparece en la imagen y presione el botón que dice Buscar mi cuenta.

	GUIA RAPIDA CAMBIO DE CONTRASEÑA DE APLICACIONES WEB	Versión: 01	CÓDIGO 5501-051-2015
		Página 5 / 19	Rige a partir de:



3. Confirme el envío del correo electrónico para el restablecimiento de su contraseña, presionando el botón que dice Enviar.



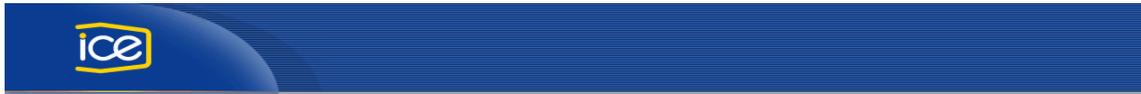
Se enviará un correo electrónico para el restablecimiento de su contraseña a la dirección registrada en el sistema.



CANCELAR

	GUIA RAPIDA CAMBIO DE CONTRASEÑA DE APLICACIONES WEB	Versión: 01	CÓDIGO 5501-051-2015
		Página 6 / 19	Rige a partir de:

- El sistema le confirmara mediante un mensaje por pantalla el envío de un correo electrónico con un vínculo para el restablecimiento de su contraseña.



Se ha enviado un correo electrónico con un vínculo para el restablecimiento de su contraseña. Debe utilizar el vínculo en los próximos 60 minutos. Si no recibe el correo en los próximos 10 minutos, contacte al Centro de Atención de Llamadas mediante el correo electrónico calldcti@ice.go.cr

Sistema de Recuperación de Contraseña de Aplicaciones Web
División Corporativa de Tecnologías de Información
Instituto Costarricense de Electricidad

- Recibirá un correo electrónico con un vínculo para el restablecimiento de su contraseña, debe dar clic en el mismo.

From: recuperapwd@ice.go.cr
To:
Cc:
Subject: Recuperación de acceso - Aplicaciones Web ICE

Su usuario ICE para acceder a las Aplicaciones Web es
miusuario

Para restablecer su contraseña haga click en el siguiente vínculo o cópielo y péguelo en su navegador:

<https://www.grupoice.com/passwd/receiveh.do?h=a005993a2662322c41d16083d802ed35>

Debe utilizar el vínculo en los próximos 60 minutos.

División Corporativa de Tecnologías de Información.
Sistema de Recuperación de Contraseña de Aplicaciones Web

	GUIA RAPIDA CAMBIO DE CONTRASEÑA DE APLICACIONES WEB	Versión: 01	CÓDIGO 5501-051-2015
		Página 7 / 19	Rige a partir de:

Nota importante: Una vez recibido el correo dispone de 60 minutos para utilizar el vínculo, después de ese tiempo, ya no servirá, y será necesario iniciar el procedimiento desde el paso 1.

- Una vez que se le ha dado clic al vínculo recibido en el correo, el sistema le solicitara que vuelva a proporcionar su cédula (formato nueve dígitos con ceros), digite una nueva contraseña y la confirme.



ice **Servicio Directorio**
Administración de contraseñas

Jueves, Abril 16, 2015

Restablecimiento de contraseña Salir

Ingrese los siguientes datos

Usuario:

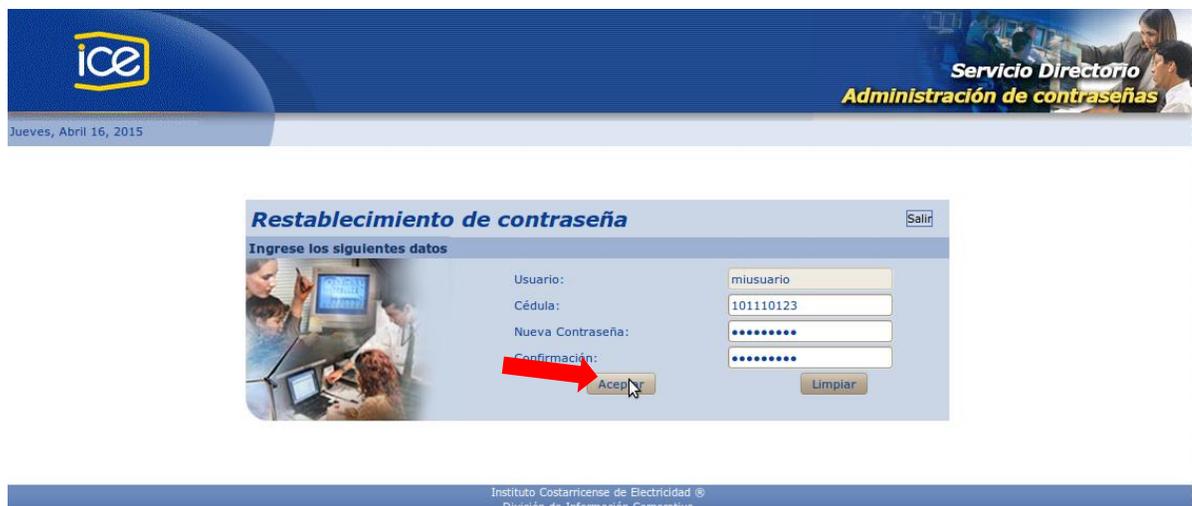
Cédula: **→**

Nueva Contraseña:

Confirmación:

Instituto Costarricense de Electricidad ©
División de Información Corporativa

- Después de digitar su cédula (formato nueve dígitos con ceros), contraseña y la confirmación de la misma, proceda a presionar el botón que dice Aceptar.



ice **Servicio Directorio**
Administración de contraseñas

Jueves, Abril 16, 2015

Restablecimiento de contraseña Salir

Ingrese los siguientes datos

Usuario:

Cédula:

Nueva Contraseña:

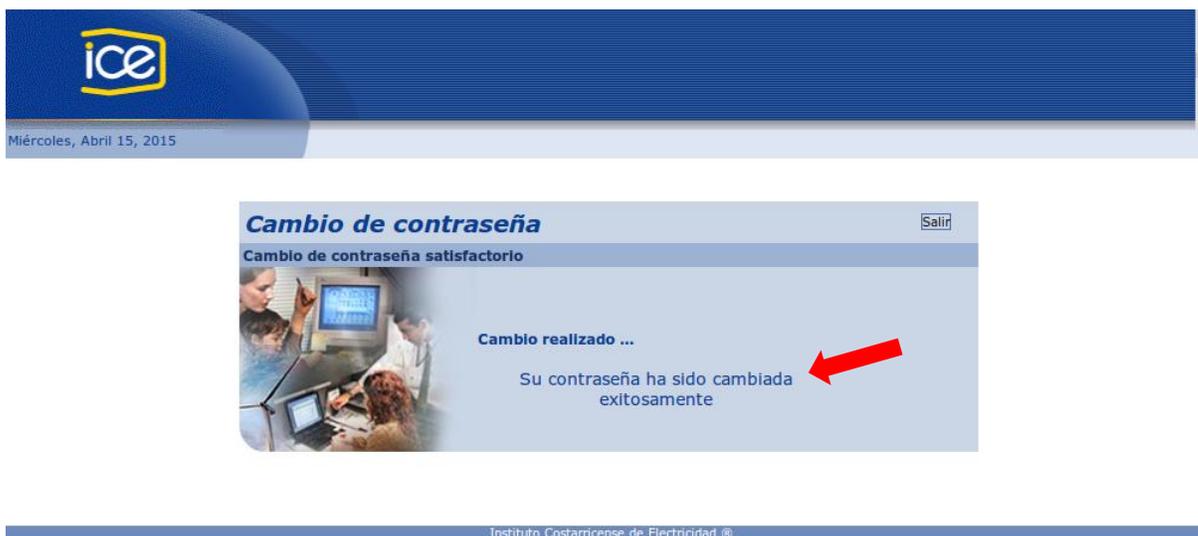
Confirmación:

→

Instituto Costarricense de Electricidad ©
División de Información Corporativa

	GUIA RAPIDA CAMBIO DE CONTRASEÑA DE APLICACIONES WEB	Versión: 01	CÓDIGO 5501-051-2015
		Página 8 / 19	Rige a partir de:

8. Si el proceso se efectuó de manera correcta, recibirá por pantalla un mensaje de confirmación, indicando que la contraseña fue cambiada de forma exitosa.



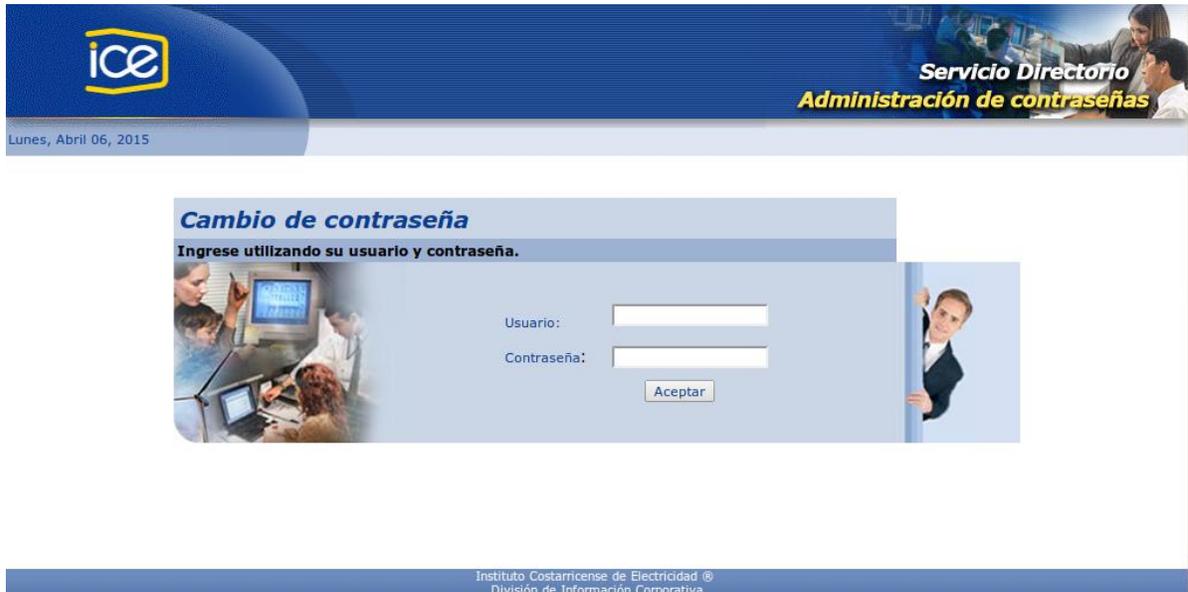
Nota importante: Si no recibe su contraseña o se le despliega un mensaje indicando que se encontró un problema en el correo registrado para el usuario y es usted comercializador, recaudador o aliado de negocio externo, realice el reporte del caso mediante los canales oficiales establecidos. En caso contrario, comuníquese con el Centro de Atención de Llamadas mediante la dirección de correo electrónico calldcti@ice.go.cr o al teléfono 800-22553284 para que le registren su correo. Adjuntar el mensaje de error y una imagen de la pantalla de ser posible.

6.2 Expiración de contraseña

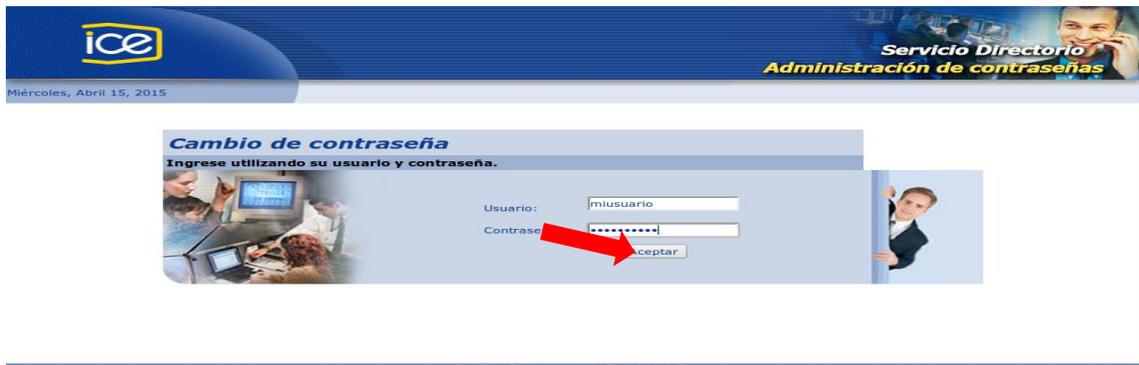
Si el sistema web le despliega el siguiente mensaje de error “Error de autenticación, la contraseña ha expirado”, su contraseña cumplió su periodo de vigencia, y debe ser renovada siguiendo los siguientes pasos:

1. Ingrese a <https://www.grupoice.com/passwd>

	GUIA RAPIDA CAMBIO DE CONTRASEÑA DE APLICACIONES WEB	Versión: 01	CÓDIGO 5501-051-2015
		Página 9 / 19	Rige a partir de:



- Proporcione su usuario y contraseña expirada. Una vez digitado lo que se le solicita presione el botón que dice Aceptar.



- El sistema le solicitara que proporcione su contraseña actual (la que esta vencida), digite una nueva contraseña y la confirme. Una vez digitado lo que se le solicita presione el botón que dice Aceptar

	GUIA RAPIDA CAMBIO DE CONTRASEÑA DE APLICACIONES WEB	Versión: 01	CÓDIGO 5501-051-2015
		Página 10 / 19	Rige a partir de:



Cambio de contraseña Salir

Ingrese los siguientes datos

Usuario:
 Contraseña Actual:
 Nueva Contraseña: →
 Confirmación:

Instituto Costarricense de Electricidad ©

- Si la nueva contraseña proporcionada incumple alguna de las políticas, el sistema se lo indicará mediante un mensaje por pantalla, recordando cuales deben ser las características de la misma.



Cambio de contraseña Salir

Ingrese los siguientes datos

La nueva contraseña debe tener como mínimo 6 caracteres e incluir letras y al menos un número o caracter especial →

Usuario:
 Contraseña Actual:
 Nueva Contraseña:
 Confirmación:

Instituto Costarricense de Electricidad ©

- Si el proceso se realizó de forma satisfactoria el sistema se lo indicará mediante un mensaje por pantalla

	GUIA RAPIDA CAMBIO DE CONTRASEÑA DE APLICACIONES WEB	Versión: 01	CÓDIGO 5501-051-2015
		Página 11 / 19	Rige a partir de:



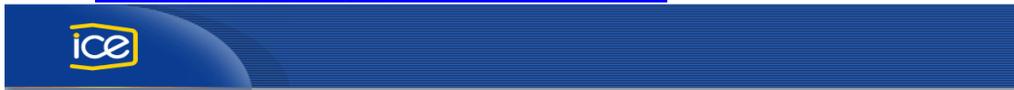
Instituto Costarricense de Electricidad ®

Nota importante: Si no recuerda o tiene algún problema con su contraseña expirada, repita los pasos del apartado de Olvido de contraseña

6.3 Bloqueo de cuenta por intentos fallidos

Si el sistema web le despliega el siguiente mensaje de error “La cuenta ha sido bloqueada por intentos”, se debe a que se intentó ingresar con una contraseña incorrecta en tres ocasiones, y debe ser renovada siguiendo los siguientes pasos:

1. Ingrese a <https://appcenter.grupoice.com/recupera>



Ingrese su número de cédula:

En formato de nueve dígitos (con ceros)

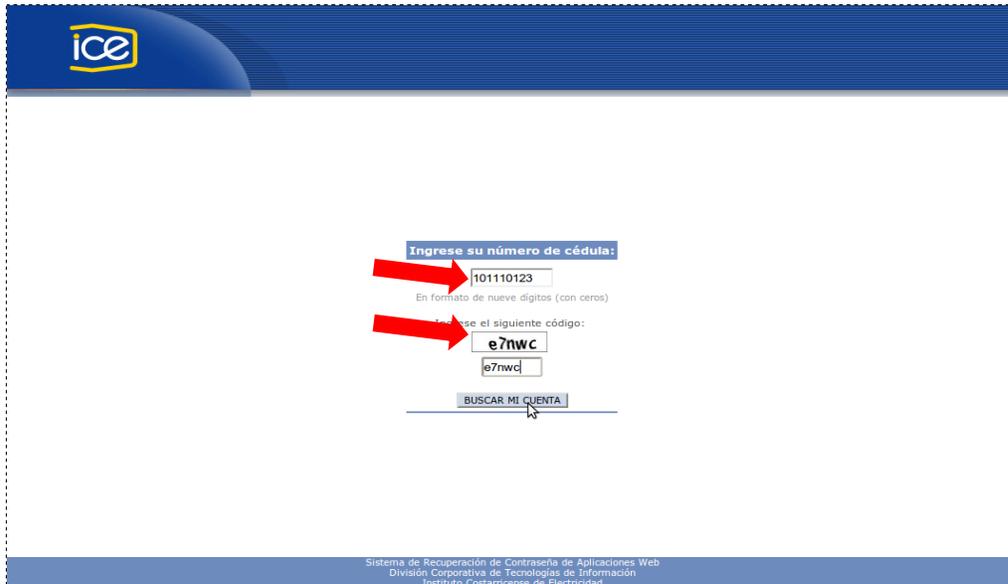
Ingrese el siguiente código:

BUSCAR MI CUENTA

Sistema de Recuperación de Contraseña de Aplicaciones Web
División Corporativa de Tecnologías de Información
Instituto Costarricense de Electricidad

	GUIA RAPIDA CAMBIO DE CONTRASEÑA DE APLICACIONES WEB	Versión: 01	CÓDIGO 5501-051-2015
		Página 12 / 19	Rige a partir de:

- Proporcione su cédula (formato nueve dígitos con ceros), digite el código que aparece en la imagen y presione el botón que dice Buscar mi cuenta

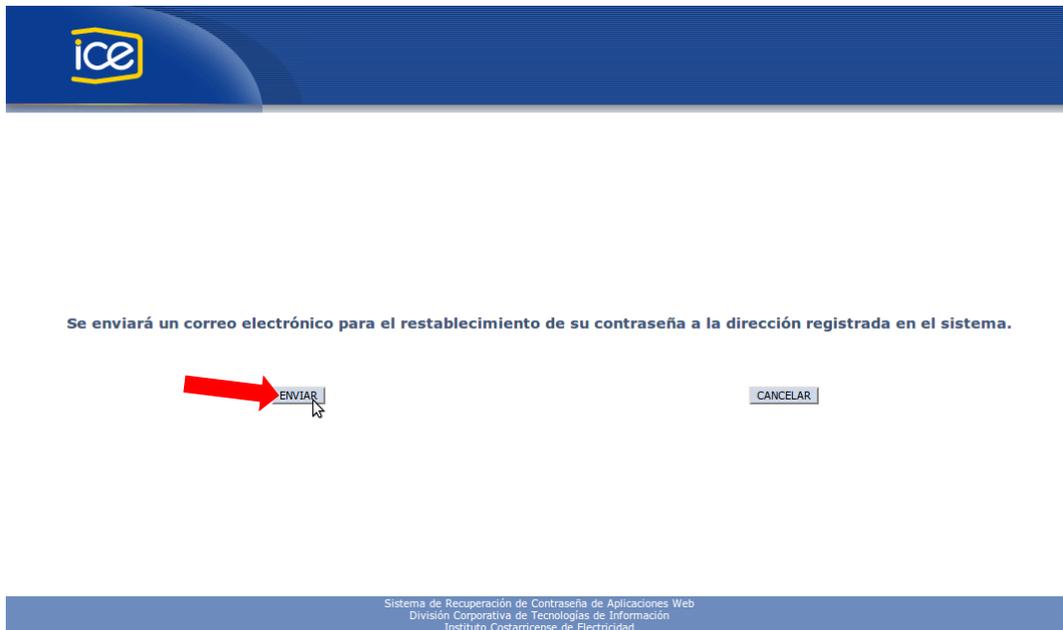


The screenshot shows a web interface for password recovery. At the top left is the ICE logo. The main content area has a blue header with the ICE logo. Below the header, there is a form with the following elements:

- A blue box with the text "Ingrese su número de cédula:" followed by a text input field containing "101110123". Below the input field is the text "En formato de nueve dígitos (con ceros)".
- A blue box with the text "Ingrese el siguiente código:" followed by two text input fields. The first contains "e7nwc" and the second contains "e7nwd".
- A blue button labeled "BUSCAR MI CUENTA" with a mouse cursor pointing to it.

At the bottom of the page, there is a footer with the text: "Sistema de Recuperación de Contraseña de Aplicaciones Web", "División Corporativa de Tecnologías de Información", and "Instituto Costarricense de Electricidad".

- Confirme el envío del correo electrónico para el restablecimiento de su contraseña. Presionando el botón que dice Enviar.



The screenshot shows a confirmation message on a white background. At the top left is the ICE logo. Below the logo, there is a blue header with the ICE logo. The main content area has a white background with the following elements:

- A blue box with the text "Se enviará un correo electrónico para el restablecimiento de su contraseña a la dirección registrada en el sistema."
- A blue button labeled "ENVIAR" with a mouse cursor pointing to it.
- A blue button labeled "CANCELAR".

At the bottom of the page, there is a footer with the text: "Sistema de Recuperación de Contraseña de Aplicaciones Web", "División Corporativa de Tecnologías de Información", and "Instituto Costarricense de Electricidad".

	GUIA RAPIDA CAMBIO DE CONTRASEÑA DE APLICACIONES WEB	Versión: 01	CÓDIGO 5501-051-2015
		Página 13 / 19	Rige a partir de:

- El sistema le confirmara mediante un mensaje por pantalla el envío de un correo electrónico con un vínculo para el restablecimiento de su contraseña.



Se ha enviado un correo electrónico con un vínculo para el restablecimiento de su contraseña. Debe utilizar el vínculo en los próximos 60 minutos. Si no recibe el correo en los próximos 10 minutos, contacte al Centro de Atención de Llamadas mediante el correo electrónico calldcti@ice.go.cr

Sistema de Recuperación de Contraseña de Aplicaciones Web
División Corporativa de Tecnologías de Información
Instituto Costarricense de Electricidad

- Recibirá un correo electrónico con un vínculo para el restablecimiento de su contraseña, debe dar clic en el mismo.

From: recuperapwd@ice.go.cr
To:
Cc:
Subject: Recuperación de acceso - Aplicaciones Web ICE

Su usuario ICE para acceder a las Aplicaciones Web es
miusuario

Para restablecer su contraseña haga click en el siguiente vínculo o cópielo y péguelo en su navegador:

<https://www.grupoice.com/passwd/receiveh.do?h=a005993a2662322c41d16083d802ed35>

Debe utilizar el vínculo en los próximos 60 minutos.

División Corporativa de Tecnologías de Información.
Sistema de Recuperación de Contraseña de Aplicaciones Web

	GUIA RAPIDA CAMBIO DE CONTRASEÑA DE APLICACIONES WEB	Versión: 01	CÓDIGO 5501-051-2015
		Página 14 / 19	Rige a partir de:

Nota importante: Una vez recibido el correo dispone de 60 minutos para utilizar el vínculo, después de ese tiempo, ya no servirá, y será necesario iniciar el procedimiento desde el paso 1.

- Una vez que se le ha dado clic al vínculo recibido en el correo, el sistema le solicitará que vuelva a proporcionar su cédula (formato nueve dígitos con ceros), digite una nueva contraseña y la confirme.



Restablecimiento de contraseña Salir

Ingrese los siguientes datos

Usuario:
 Cédula:
 Nueva Contraseña:
 Confirmación:

Instituto Costarricense de Electricidad ©
División de Información Corporativa

- Después de digitar su cédula (formato nueve dígitos con ceros), contraseña y la confirmación de la misma, proceda a presionar el botón que dice Aceptar.



Restablecimiento de contraseña Salir

Ingrese los siguientes datos

Usuario:
 Cédula:
 Nueva Contraseña:
 Confirmación:

Instituto Costarricense de Electricidad ©
División de Información Corporativa

	GUIA RAPIDA CAMBIO DE CONTRASEÑA DE APLICACIONES WEB	Versión: 01	CÓDIGO 5501-051-2015
		Página 15 / 19	Rige a partir de:

- Si el proceso se efectuó de manera correcta, recibirá por pantalla un mensaje de confirmación, indicando que la contraseña fue cambiada de forma exitosa.



Nota importante: Si no recibe su contraseña o se le despliega un mensaje indicando que se encontró un problema en el correo registrado para el usuario y es usted comercializador, recaudador o aliado de negocio externo, realice el reporte del caso mediante los canales oficiales establecidos. En caso contrario, comuníquese con el Centro de Atención de Llamadas mediante la dirección de correo electrónico calldcti@ice.go.cr o al teléfono 800-22553284 para que le registren su correo. Adjuntar el mensaje de error y una imagen de la pantalla de ser posible.

6.4 Primer ingreso, o contraseña reiniciada

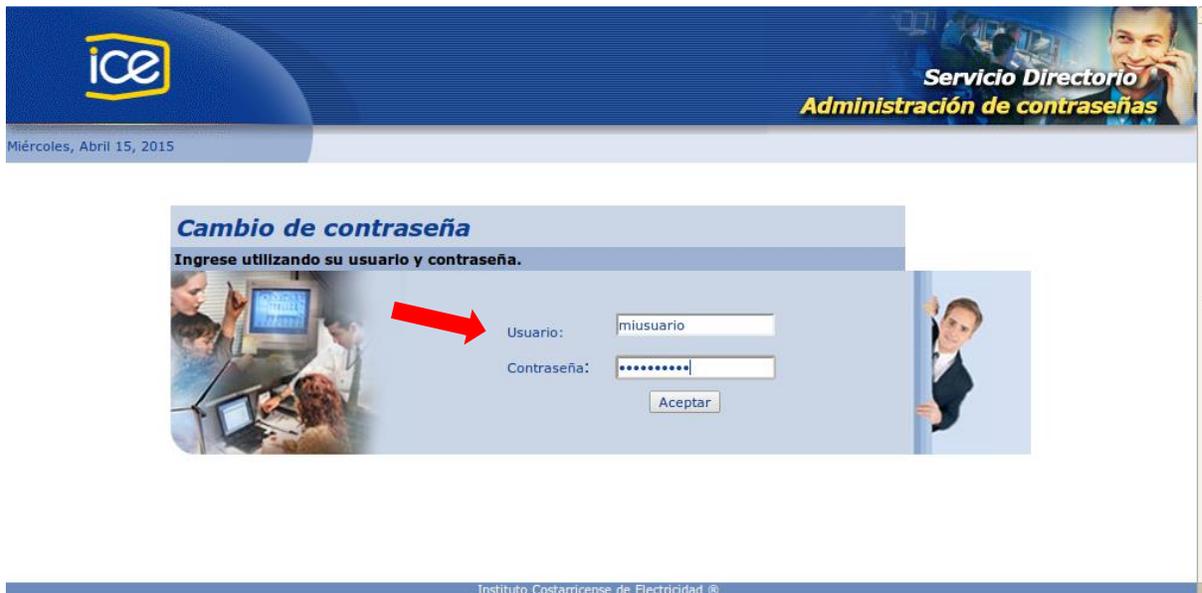
Si el sistema web le despliega el siguiente mensaje de error “Su contraseña ha sido reiniciada o es su primer ingreso, debe modificarla”, se debe a que se es la primera vez que ingresa o su contraseña fue reiniciada. Por lo tanto debe cambiar su contraseña de la siguiente forma:

- Ingrese a <https://www.grupoice.com/passwd>

	GUIA RAPIDA CAMBIO DE CONTRASEÑA DE APLICACIONES WEB	Versión: 01	CÓDIGO 5501-051-2015
		Página 16 / 19	Rige a partir de:



- Proporcione su usuario y contraseña. Una vez digitado lo que se le solicita presione el botón que dice Aceptar.



- El sistema le solicitara que proporcione su contraseña actual, que digite una nueva contraseña y la confirme. Una vez digitado lo que se le solicita presione el botón que dice Aceptar

	GUIA RAPIDA CAMBIO DE CONTRASEÑA DE APLICACIONES WEB	Versión: 01	CÓDIGO 5501-051-2015
		Página 17 / 19	Rige a partir de:



ice

Servicio Directorio
Administración de contraseñas

Miércoles, Abril 15, 2015

Cambio de contraseña Salir

Ingrese los siguientes datos

Usuario:

Contraseña Actual:

Nueva Contraseña: 

Confirmación:

Instituto Costarricense de Electricidad ®

- Si la nueva contraseña proporcionada incumple alguna de las políticas, el sistema se lo indicara mediante un mensaje por pantalla, recordando cuales deben ser las características de la misma.



ice

Servicio Directorio
Administración de contraseñas

Miércoles, Abril 15, 2015

Cambio de contraseña Salir

Ingrese los siguientes datos

La nueva contraseña debe tener como mínimo 6 caracteres e incluir letras y al menos un número o caracter especial 

Usuario:

Contraseña Actual:

Nueva Contraseña:

Confirmación:

Instituto Costarricense de Electricidad ®

- Si el proceso se realizó de forma satisfactoria el sistema se lo indicara mediante un mensaje por pantalla

	GUIA RAPIDA CAMBIO DE CONTRASEÑA DE APLICACIONES WEB	Versión: 01	CÓDIGO 5501-051-2015
		Página 18 / 19	Rige a partir de:



Instituto Costarricense de Electricidad ®

Nota importante: Si no recuerda o tiene algún problema con su contraseña expirada, repita los pasos del apartado de Olvido de contraseña

6.5 Problemas con el usuario o contraseña

Si a pesar de haber efectuado los pasos de Olvido de contraseña (sección 6.1) el sistema web le despliega el siguiente mensaje de error “*Usuario / contraseña inválido*” o se le presenta algún otro problema al ingresar, comuníquese con el encargado del sistema web por medio de los canales establecidos.

7. CONTROL DE REGISTROS

Todos los registros producto de la aplicación de esta guía deben ser controlados electrónicamente o físicamente de manera que permita la trazabilidad de los documentos.

CÓDIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO	MODO DE ALMACENAMIENTO Y RECUPERACION	ACCESO AUTORIZADO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN

8. CONTROL DE CAMBIOS



**GUIA RAPIDA CAMBIO DE CONTRASEÑA
DE APLICACIONES WEB**

**Versión:
01**

**CÓDIGO
5501-051-2015**

**Página
19 / 19**

Rige a partir de:

Versión	Modificación	Modificó
1.1	Pantallas nuevo captcha y mecanismo de canalización para aliados externos.	Luis Andrés Vásquez B.

9. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ	DEPENDENCIA	FECHA
REVISÓ	DEPENDENCIA	FECHA
APROBÓ	FIRMA	FECHA