

# MANUAL DE INSTRUCCIONES PARA EL CAMBIO DE CONTRASEÑAS



(Acceso a aplicaciones de ACCEDE-PMH,  
CITRIX, Correo electrónico y GLPI)

## ÍNDICE:

1.- Política de Contraseñas: .....	3
2.- Instrucciones para el cambio de contraseñas: .....	4
2.1 En el Correo electrónico: .....	5
2.1.1 El acceso al correo electrónico a través de internet .....	5
2.1.2 A través de Microsoft Outlook .....	8
2.1.3 A través del dispositivo móvil .....	8
2.1.4 Como cambiar la contraseña antes de los 30 días. ....	9
2.2 En CITRIX (Sicalwin y GPA).....	11
2.3 En ACCEDE_PMH (Padrón de Habitantes).....	18
2.4 En GLPI (Gestor de Incidencias).....	21
2.5 Acceso a las Máquinas Virtuales.....	24

## 1.- Política de Contraseñas:

En cumplimiento de la LOPDGDD y ENS, y más concretamente siguiendo las indicaciones de la Guía sobre la privacidad y la seguridad en internet de la AEPD y la Guía de Seguridad de las TIC CCN-STIC 821 NORMAS DE CREACIÓN Y USO DE CONTRASEÑAS, y con la finalidad de securizar al máximo los accesos a las distintas aplicaciones ofrecidas por la Diputación Provincial de Alicante, se ha **revisado** la Política de contraseñas existentes estableciendo algunos **nuevos criterios**, que junto a los hasta ahora existentes, nos permitan alcanzar un mayor grado de seguridad en el acceso a las aplicaciones así como el cumplimiento de la normativa vigente.

De esta manera la **Política de contraseñas** queda definida de la siguiente manera:

- **La longitud mínima** de la contraseña debe ser de **8 caracteres**.
- La contraseña se debe **cambiar cada 30 días**.
- Los caracteres de la contraseña deben de contener al menos 3 de los siguientes 4 tipos: **letras mayúsculas, letras minúsculas, números** y/o caracteres especiales (@, #, \$ ...)
- La contraseña **NO** puede contener el nombre del usuario, ni parte del mismo (que excedan de 2 caracteres consecutivos).

Ejemplo: Si el nombre de su usuario es "Ipascual.141" la contraseña NO puede ser "Ipa**s**T012R" ni "T0**r**cual12"

- Se recuerdan las **6 últimas** contraseñas.  
(No se pueden repetir las contraseñas que haya utilizado las últimas seis veces que la haya cambiado).

## 2.- Instrucciones para el cambio de contraseñas:

Les recordamos que su **usuario y su contraseña son UNICOS** para todos los servicios de Diputación:

- ACCEDE\_PMH (<https://pmh.diputacionalicante.es>)
- CITRIX (Sicalwin, GPA, AytosCES) (<https://appaytos.dip-alicante.com>)
- Correo electrónico (OWA /web) (<https://mail.ayuntamiento.es/owa>)
- VPN Global Protect y Máquina Virtual

**Sólo para el acceso a GLPI** (Gestor de incidencias), en caso de estar autorizado en el mismo, deberá añadir a su **usuario** las terminaciones:

**@dip-alicante.com o @dominioayuntamiento.es**

según se le haya comunicado en el correo de alta remitido en su momento. En caso de no recordarlo puede ponerse en contacto con el Servicio de Informática de la Diputación de Alicante.

Les recordamos que en el caso de utilizar cuentas de correo "departamentales" **distintas de nuestro usuario personal** tendremos que realizar el proceso de restablecimiento de la contraseña para cada una de las cuentas.

Ejemplo:

Cuenta de usuario: Isanchez.404, para acceso a aplicaciones (una misma contraseña).

Cuenta departamental: [ayuntamiento@ayuntamiento.es](mailto:ayuntamiento@ayuntamiento.es) , para acceso a correo electrónico (una contraseña diferente al usuario anterior)

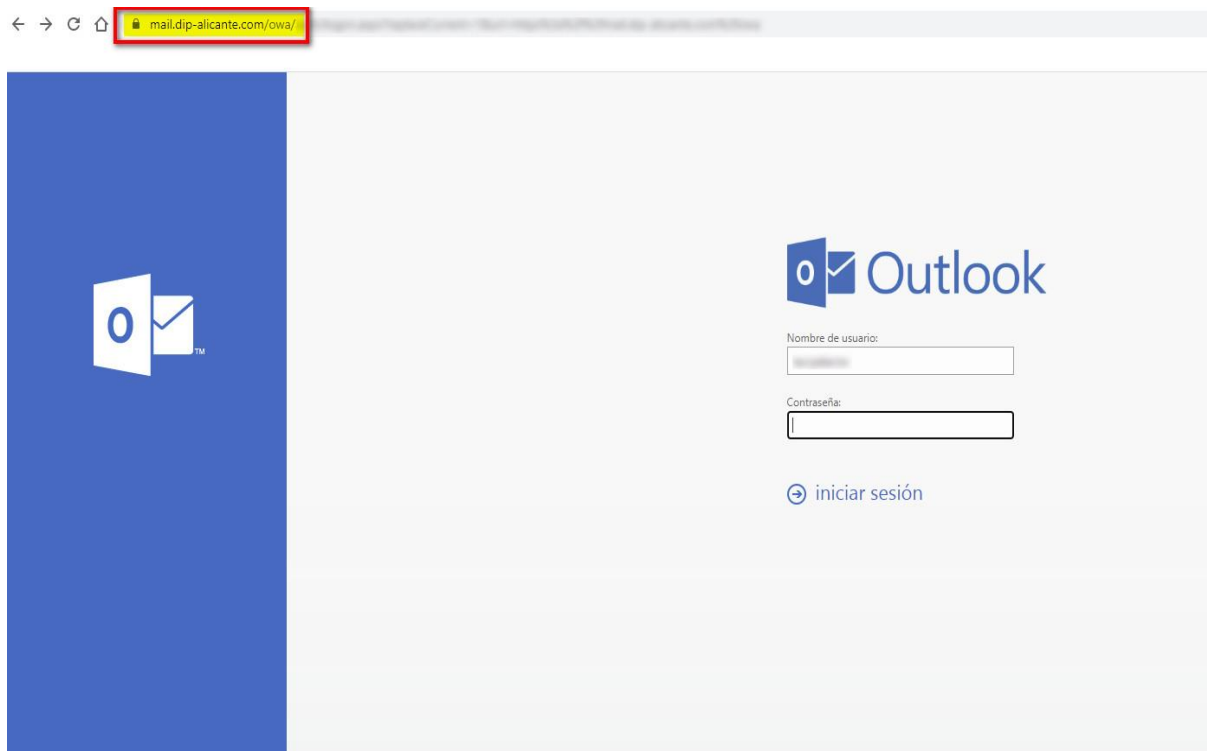
## 2.1 En el Correo electrónico:

El acceso al correo electrónico se puede hacer de 3 formas diferentes:

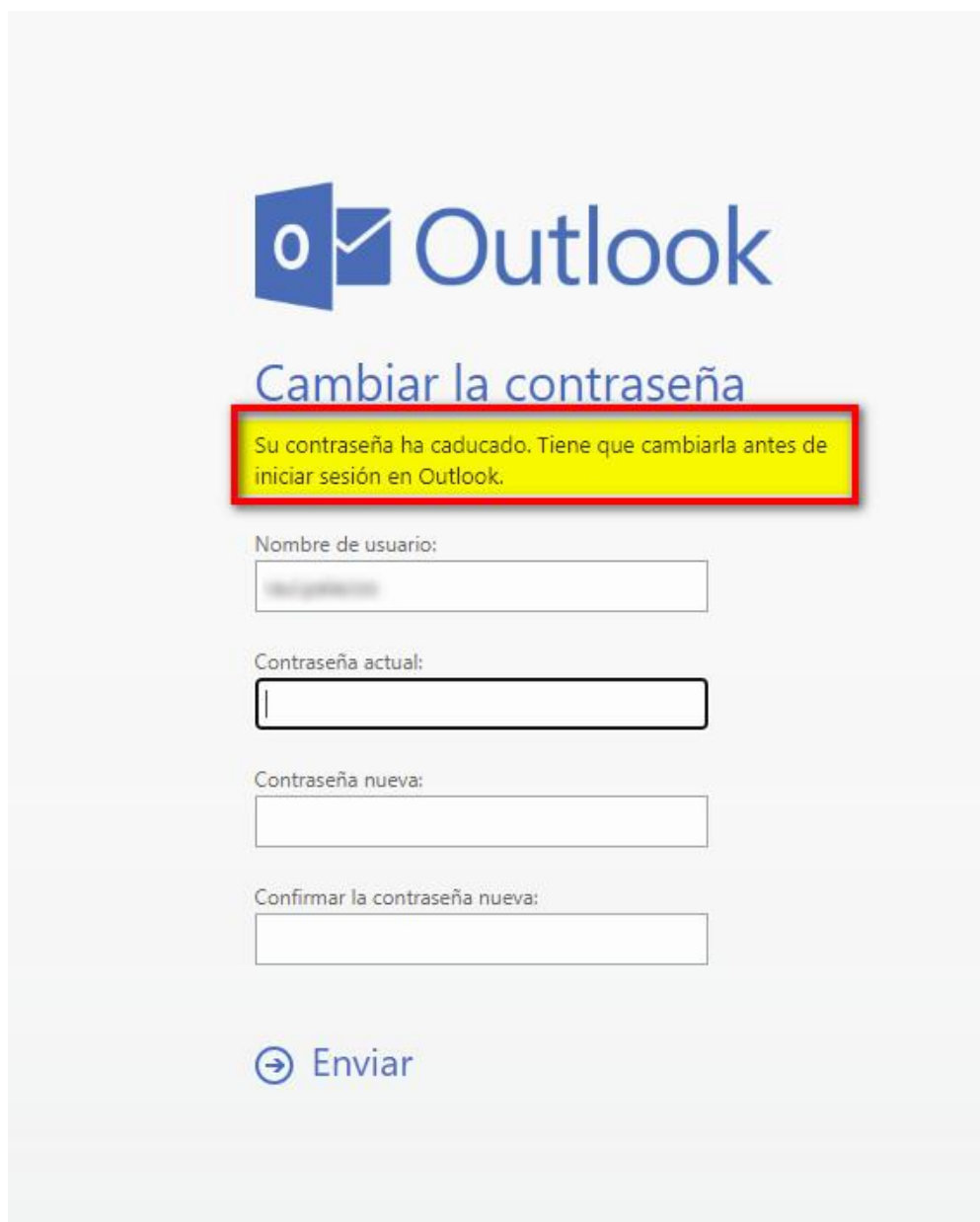
- 2.1.1 A través de internet (Outlook Web App (OWA))
- 2.1.2 A través de Microsoft Outlook (aplicación de escritorio)
- 2.1.3 A través del dispositivo móvil (Tablet, teléfono...)


2.1.1 El acceso al correo electrónico a través de internet (Outlook Web App (OWA)) es la **ÚNICA** de las tres opciones que nos permite realizar el cambio de nuestra contraseña transcurridos los 30 días desde el último cambio.

Al acceder al correo a través de la dirección web:  
[https://mail.nombre\\_del\\_ayuntamiento.es/owa](https://mail.nombre_del_ayuntamiento.es/owa)



Si han transcurrido los 30 días desde el anterior cambio de contraseña, nos aparecerá la pantalla solicitándonos el cambio de la misma:



 Outlook

### Cambiar la contraseña


Su contraseña ha caducado. Tiene que cambiarla antes de iniciar sesión en Outlook.

Nombre de usuario:

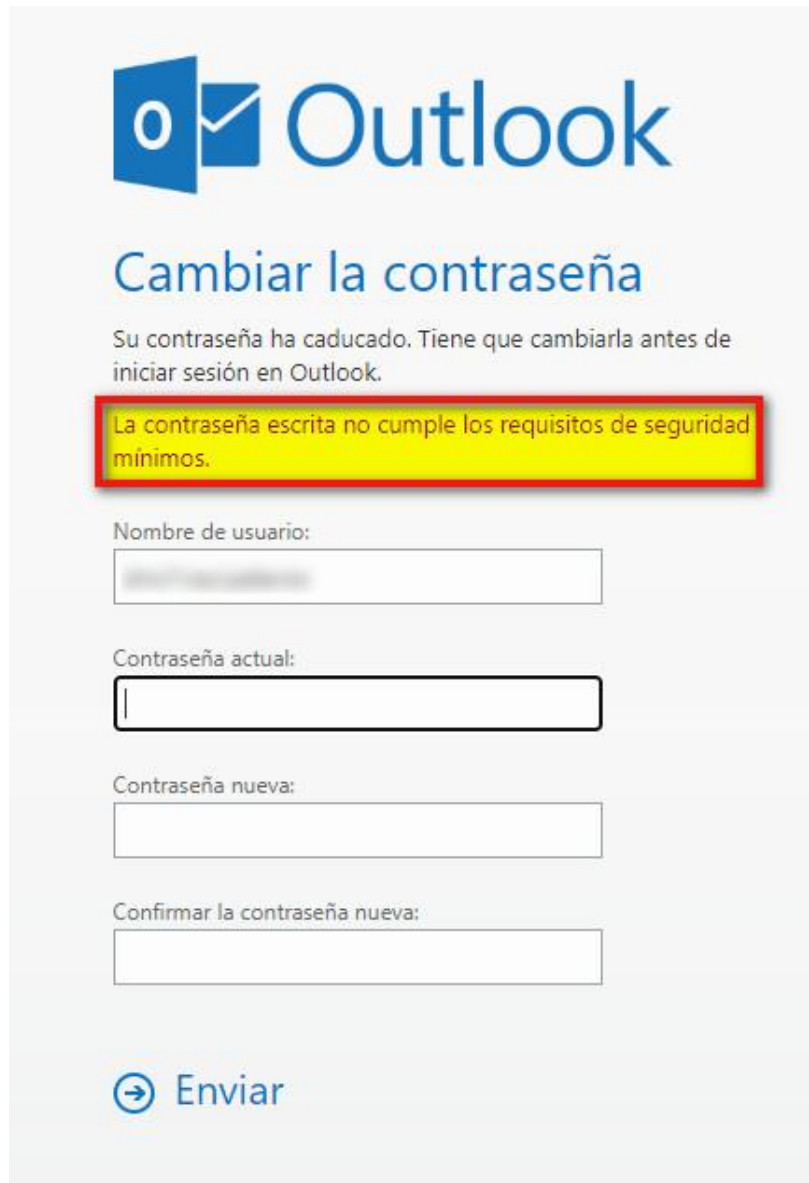
Contraseña actual:

Contraseña nueva:

Confirmar la contraseña nueva:

 Enviar

Deberá introducir su nombre de usuario (de la cuenta de correo) así como la contraseña que venía utilizando hasta ahora, para después poner la "nueva contraseña" y confirmarla de nuevo.



The screenshot shows the Outlook interface for changing a password. At the top is the Outlook logo. Below it is the heading "Cambiar la contraseña" (Change password). A message states: "Su contraseña ha caducado. Tiene que cambiarla antes de iniciar sesión en Outlook." (Your password has expired. You must change it before logging in to Outlook.) A yellow warning box with a red border contains the text: "La contraseña escrita no cumple los requisitos de seguridad mínimos." (The password entered does not meet the minimum security requirements.) Below this are four input fields: "Nombre de usuario:" (User name), "Contraseña actual:" (Current password), "Contraseña nueva:" (New password), and "Confirmar la contraseña nueva:" (Confirm new password). At the bottom is a blue button with a right-pointing arrow and the text "Enviar" (Send).

Si al introducir los datos de la nueva contraseña le aparece el mensaje de "**La contraseña escrita no cumple los requisitos de seguridad mínimos**" se debe a que la contraseña introducida no cumple con los parámetros de "longitud y complejidad" establecidos.

Recuerde las características que debe tener la contraseña y que se detallan en el punto (1º) de este manual.

### 2.1.2 A través de Microsoft Outlook (aplicación de escritorio).

En esta opción una vez transcurridos los 30 días desde el último cambio de contraseña nos saldrá el mensaje de que no se puede conectar con el servidor de Microsoft Exchange y que las carpetas están desactualizadas.

Habrá que cambiar la contraseña según se ha explicado en la opción anterior ([punto 2.1.1](#)) y después acceder a Microsoft Outlook.

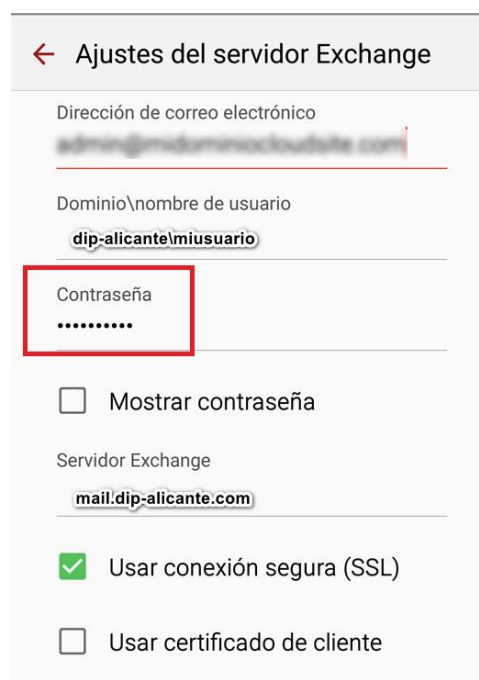
Si la versión de Microsoft Outlook es la 2013 o posterior le pedirá que escriba la nueva contraseña en el primer acceso al aplicativo tras el cambio de contraseña.

Si la versión de Microsoft Outlook es 2010 o anterior tendrá que ir a la opción de "Archivo / Configuración de la cuenta" y cambiar allí su contraseña.

### 2.1.3 A través del dispositivo móvil (Tablet, teléfono...)

En esta opción y una vez transcurridos los 30 días desde el último cambio de contraseña la app de correo electrónico le mostrará el mensaje de que no puede conectarse al servidor de Microsoft Exchange.

Habrá que cambiar la contraseña según se ha explicado en la opción anterior ([punto 2.1.1](#)) y posteriormente cambiar la contraseña en la configuración de la cuenta de correo en nuestro dispositivo móvil.



← Ajustes del servidor Exchange

Dirección de correo electrónico  
admin@madamirrored.com

Dominio\nombre de usuario  
dip-alicante\miusuario

Contraseña  
.....

Mostrar contraseña

Servidor Exchange  
mail.dip-alicante.com

Usar conexión segura (SSL)

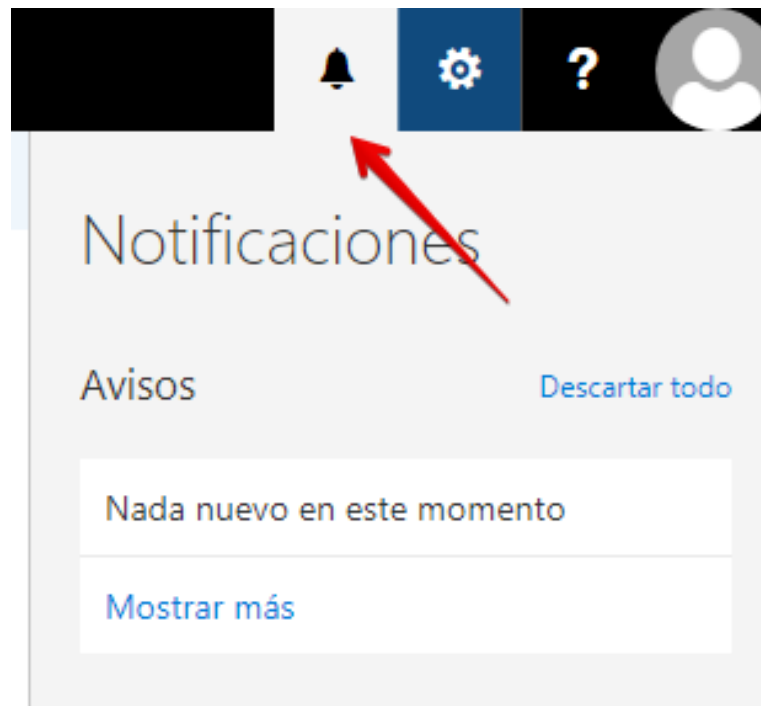
Usar certificado de cliente



#### 2.1.4 Como cambiar la contraseña antes de los 30 días.

Podemos cambiar la contraseña (según nuestro criterio y necesidades) antes de que pasen los 30 días del último reseteo, **pero nunca antes de los 15 días**, desde el acceso al correo a través de OWA, como se ha explicado anteriormente.

Aparecerá una notificación en la campanita, donde se nos indica el tiempo que queda para que la contraseña caduque y con un enlace directo a la pestaña de cambiar la contraseña.



Aquí pedirá la contraseña actual y la nueva, que debe cumplir los mismos criterios de la política de contraseñas, y recordar pulsar Guardar.



✓ Guardar

✗ Descartar

## Cambiar contraseña

Introduzca la contraseña actual, escriba una nueva contraseña y escríbala de nuevo para confirmarla.

Después de guardar los cambios, tendrá que volver a escribir su nombre de usuario y contraseña y volver a iniciar sesión. Recibirá una notificación cuando la contraseña se cambie correctamente.

Dirección de correo electrónico:

pruebamar@benimeli.es

Contraseña actual:

.....

Nueva contraseña:

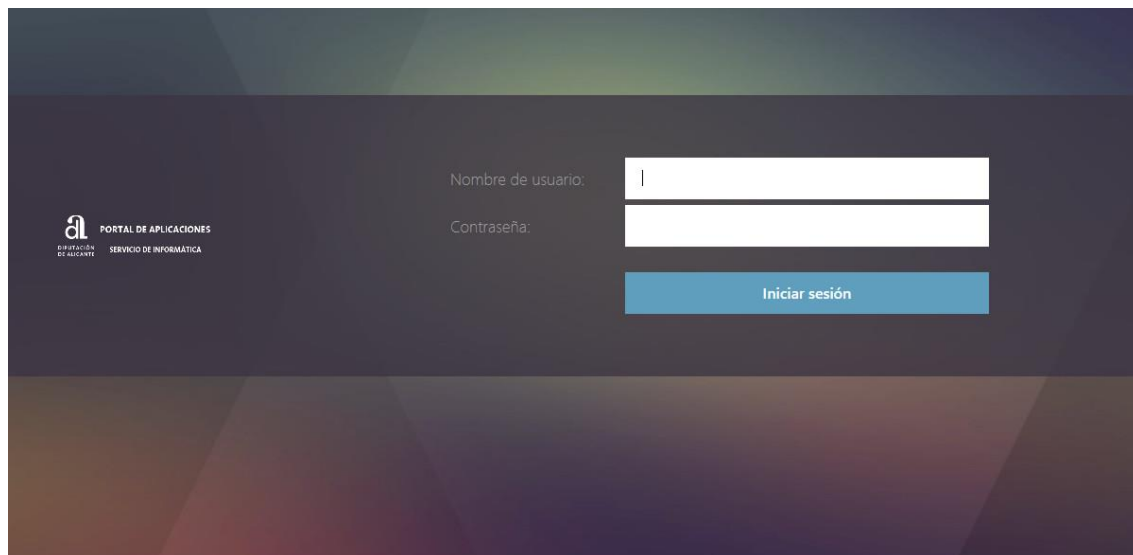
.....

Confirmar contraseña nueva:

.....

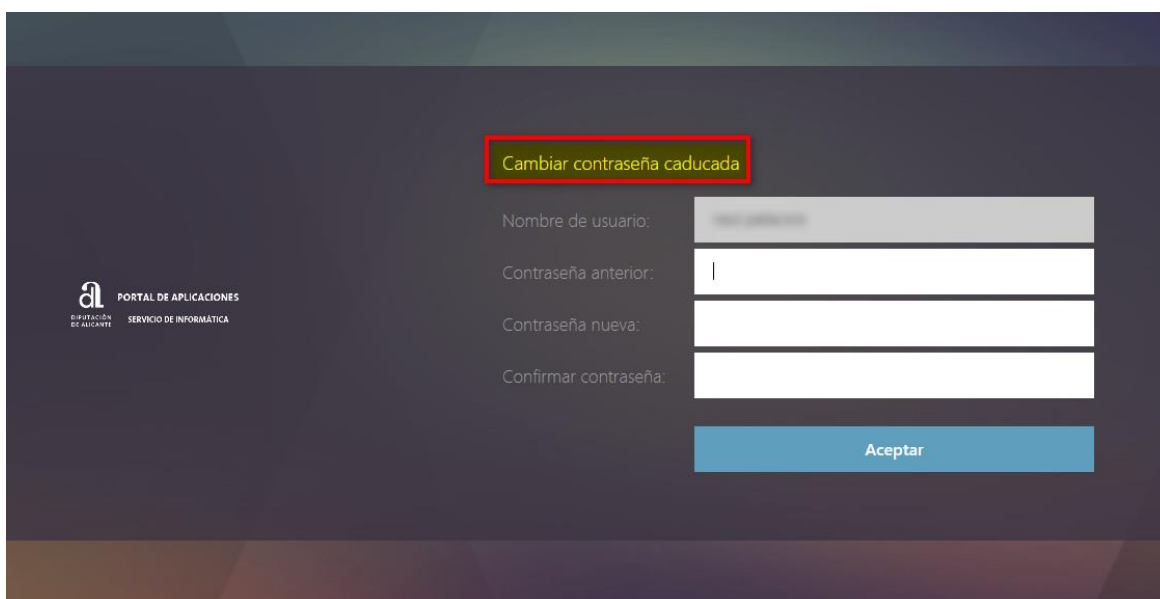
## 2.2 En CITRIX (Sicalwin y GPA)

Al acceder a la plataforma de CITRIX en la URL: <https://appaytos.dip-alicante.com/>



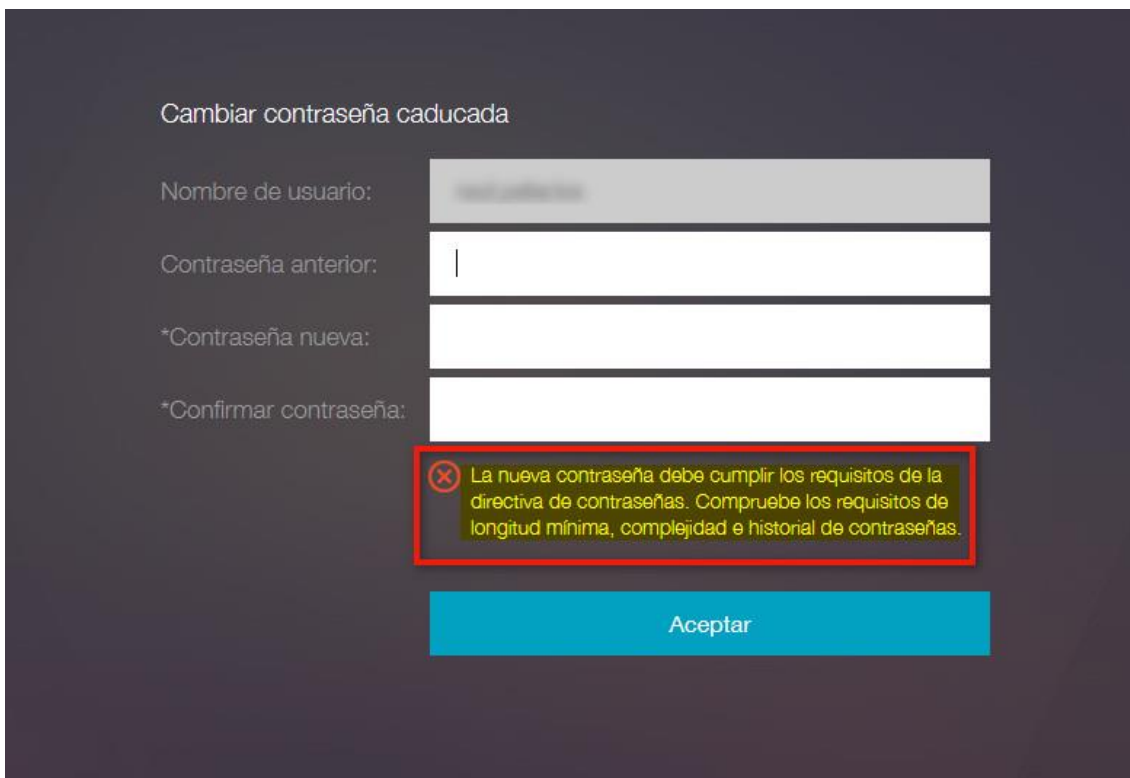
The screenshot shows a login interface on a dark background. On the left, there is a logo for 'PORTAL DE APLICACIONES' and 'SERVICIO DE INFORMÁTICA' of the 'DIPUTACIÓN DE ALICANTE'. To the right, there are two input fields: 'Nombre de usuario:' and 'Contraseña:'. Below these fields is a blue button labeled 'Iniciar sesión'.

**Si han transcurrido los 30 días desde el anterior cambio de contraseña**, nos aparecerá la pantalla solicitándonos el cambio de la misma:



The screenshot shows a password change interface. At the top, a red box highlights the text 'Cambiar contraseña caducada'. Below this, there are four input fields: 'Nombre de usuario:', 'Contraseña anterior:', 'Contraseña nueva:', and 'Confirmar contraseña:'. A blue button labeled 'Aceptar' is positioned at the bottom right of the form area.

En esta nueva pantalla deberá introducir su nombre de usuario, así como la contraseña que venía utilizando hasta ahora, para después poner la "nueva contraseña" y confirmarla de nuevo.



Cambiar contraseña caducada

Nombre de usuario:

Contraseña anterior:

\*Contraseña nueva:

\*Confirmar contraseña:

✘ La nueva contraseña debe cumplir los requisitos de la directiva de contraseñas. Compruebe los requisitos de longitud mínima, complejidad e historial de contraseñas.

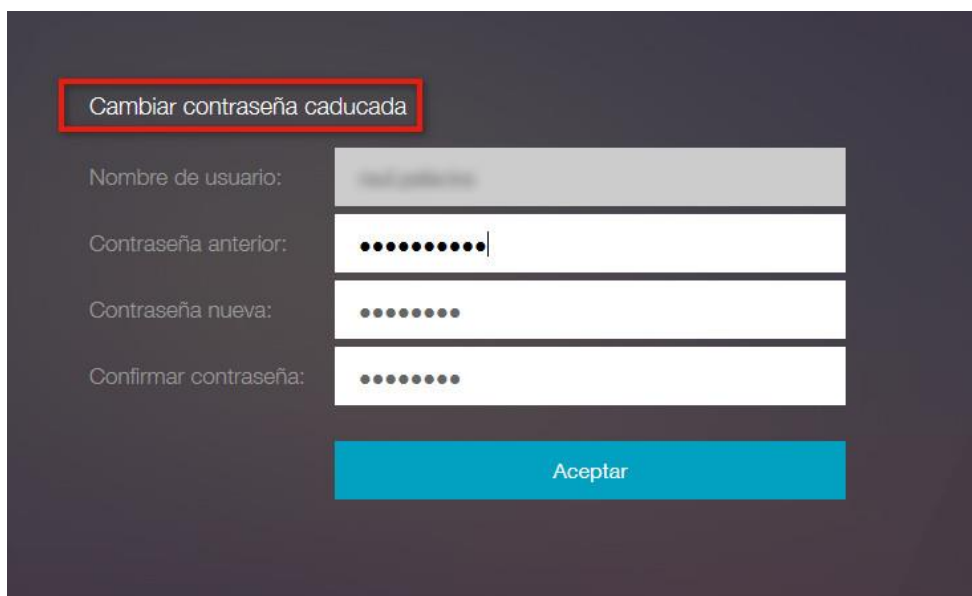
Aceptar

Si al introducir los datos de la nueva contraseña le aparece el mensaje de "**La nueva contraseña debe cumplir los requisitos de la directiva de contraseñas...**" se debe a que la contraseña introducida no cumple con los parámetros de "longitud y complejidad" establecidos.

Recuerde que puede revisar las características que debe tener la contraseña y que se detallan en el punto (1º) de este manual.

**Una vez más les recordamos que la dupla de "USUARIO Y CONTRASEÑA" que utiliza para acceder a CITRIX es la misma que va a utilizar en el acceso a ACCEDE\_PMH si también es usuario de dicho aplicativo.**

También nos pueden surgir estos dos tipos de incidencia:



Cambiar contraseña caducada

Nombre de usuario:

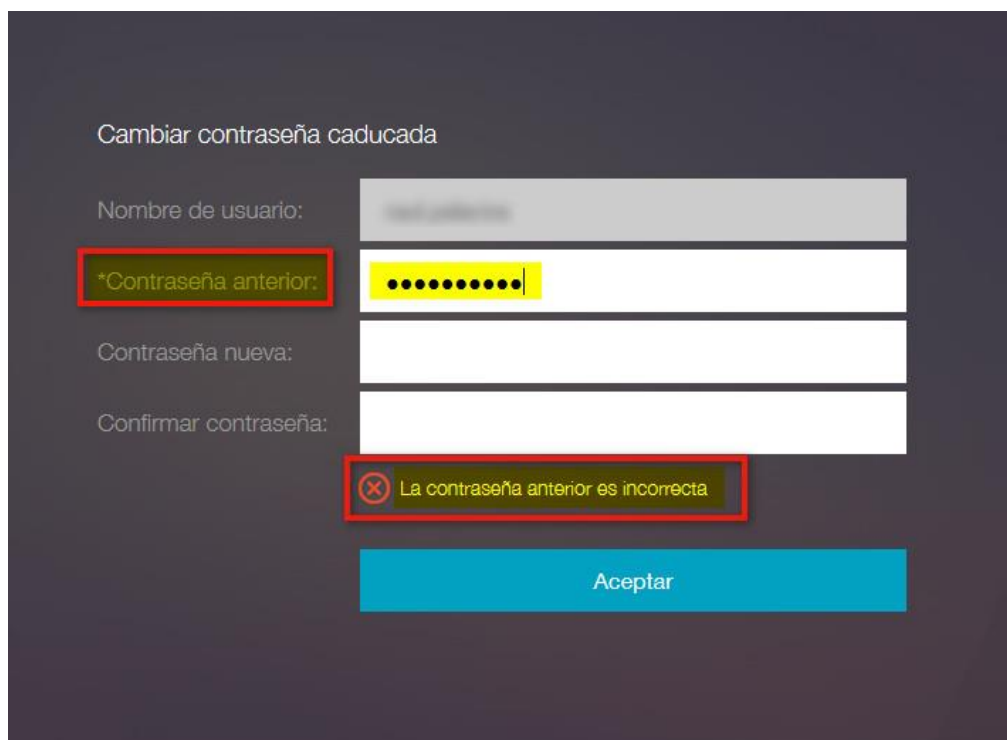
Contraseña anterior:

Contraseña nueva:

Confirmar contraseña:

Aceptar

- a) Qué al introducir **la contraseña anterior no sea correcta**, y al poner las nuevas y pulsar aceptar nos dé el siguiente aviso: "La contraseña anterior es incorrecta"



Cambiar contraseña caducada

Nombre de usuario:

\*Contraseña anterior:

Contraseña nueva:

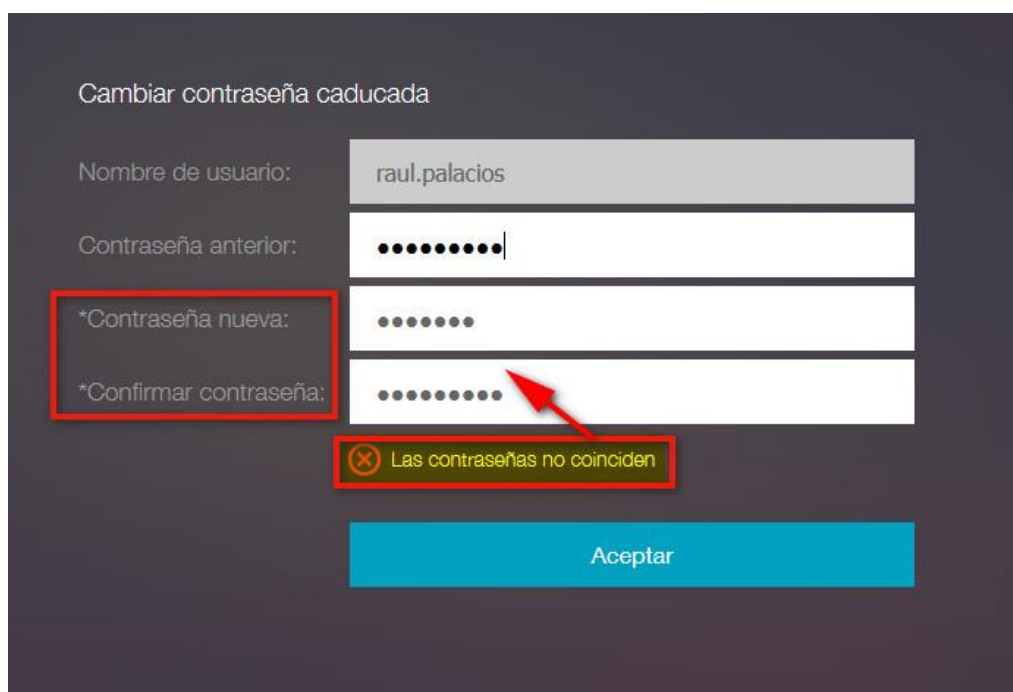
Confirmar contraseña:

✘ La contraseña anterior es incorrecta

Aceptar

En cuyo caso tendremos que corregirla para poner correctamente la contraseña anterior (que veníamos usando antes del cambio), y volver a escribir la nueva contraseña (y confirmar).

- b) Qué al introducir la nueva contraseña no lo hagamos correctamente (**escribamos caracteres diferentes**).



Cambiar contraseña caducada

Nombre de usuario: raul.palacios

Contraseña anterior: ●●●●●●●●

\*Contraseña nueva: ●●●●●●

\*Confirmar contraseña: ●●●●●●

Las contraseñas no coinciden

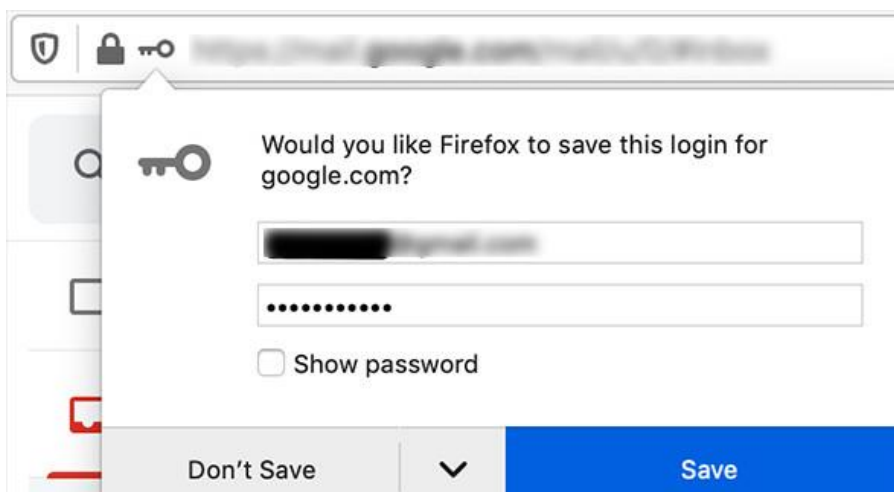
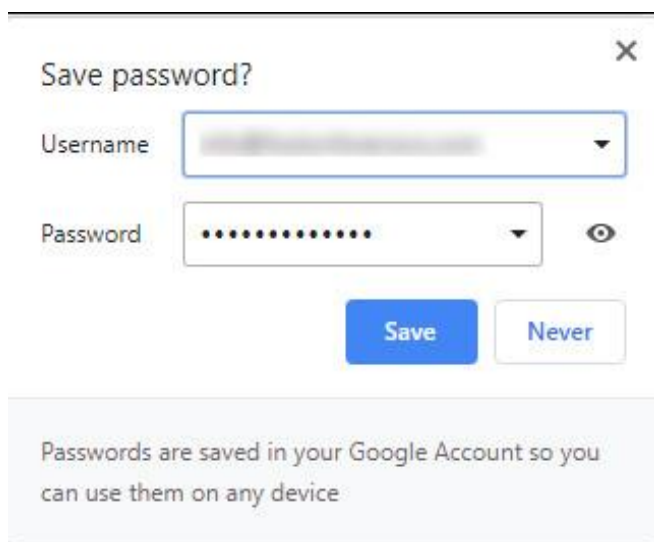
Aceptar

Detailed description: The image shows a dark-themed web form for changing a password. The title is 'Cambiar contraseña caducada'. There are four input fields: 'Nombre de usuario' (filled with 'raul.palacios'), 'Contraseña anterior' (filled with 8 dots), '\*Contraseña nueva' (filled with 6 dots), and '\*Confirmar contraseña' (filled with 8 dots). A red box highlights the labels for the new and confirm password fields. Below the confirm field, a red arrow points to a yellow error message box that says 'Las contraseñas no coinciden'. At the bottom is a blue 'Aceptar' button.

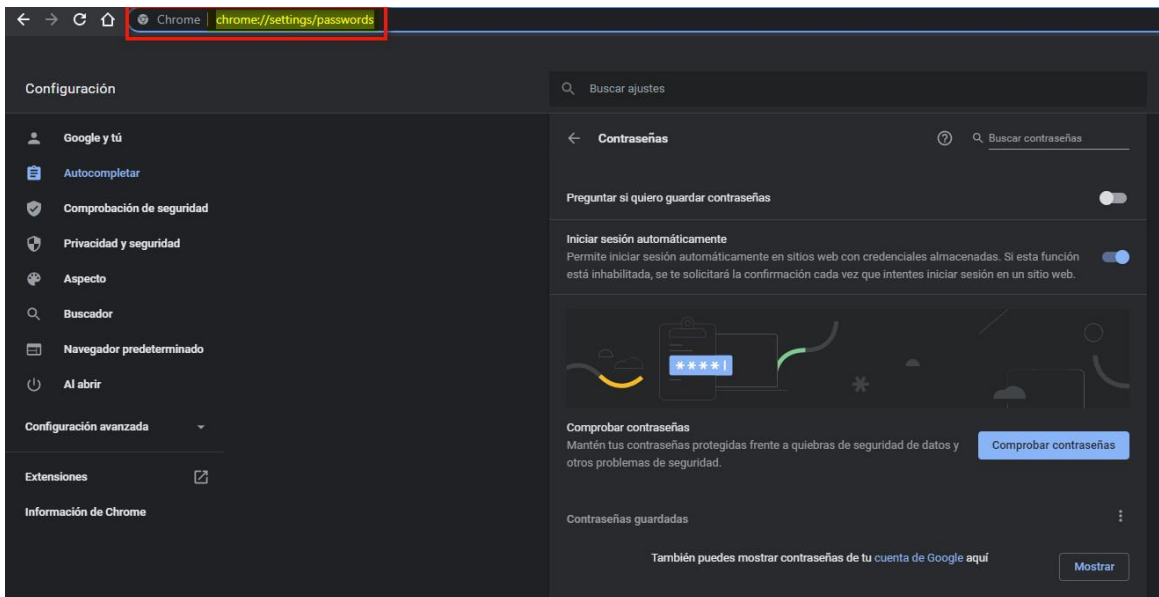
En este caso la tendremos que borrar y volver a introducir correctamente (repitiéndola las dos veces con los mismos caracteres de mayúsculas, minúsculas y números en ambos casos)

**Muy Importante:**

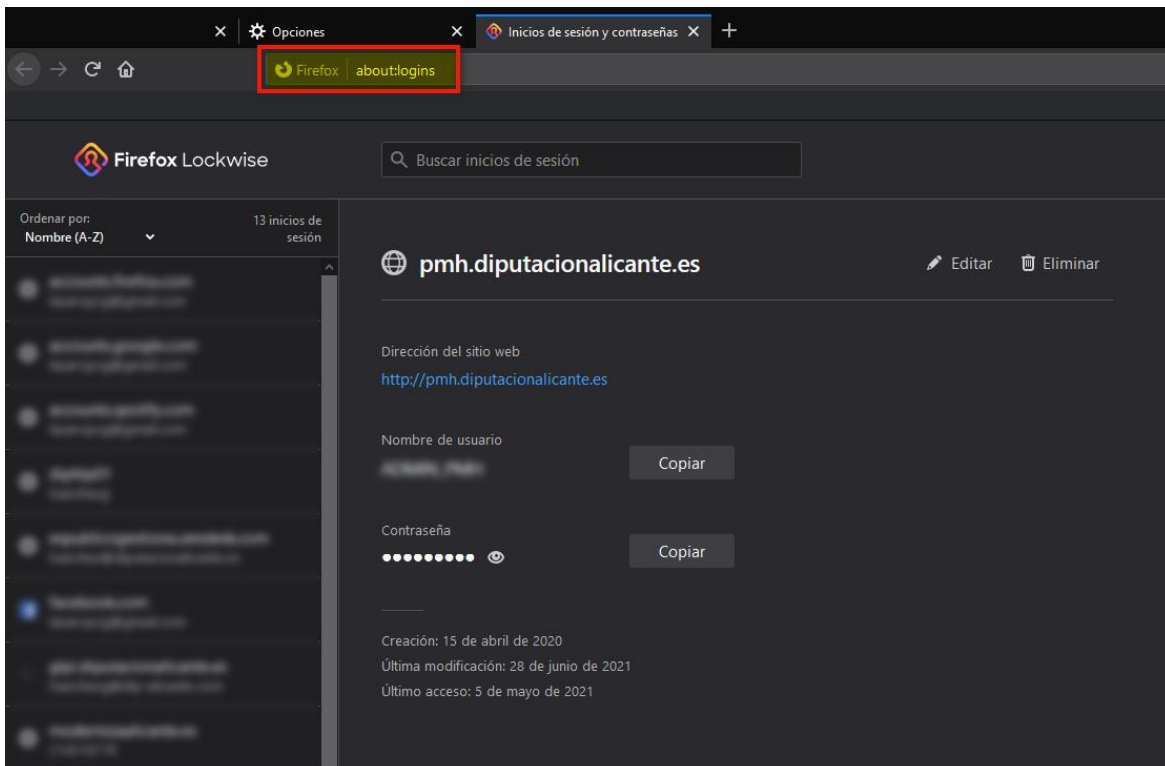
**Si tiene almacenados su usuario y contraseña en el NAVEGADOR** que utiliza habitualmente, **debe eliminar o actualizar esos datos** para evitar que en un nuevo inicio le proponga de nuevo la contraseña antigua que acabamos de modificar, y pueda provocar el “bloqueo” de la cuenta de usuario al intentar acceder con una contraseña que ya no es la correcta.



Para Google Chrome puede hacerlo desde: `chrome://settings/passwords`



Para Mozilla Firefox puede hacerlo desde: `about:logins`





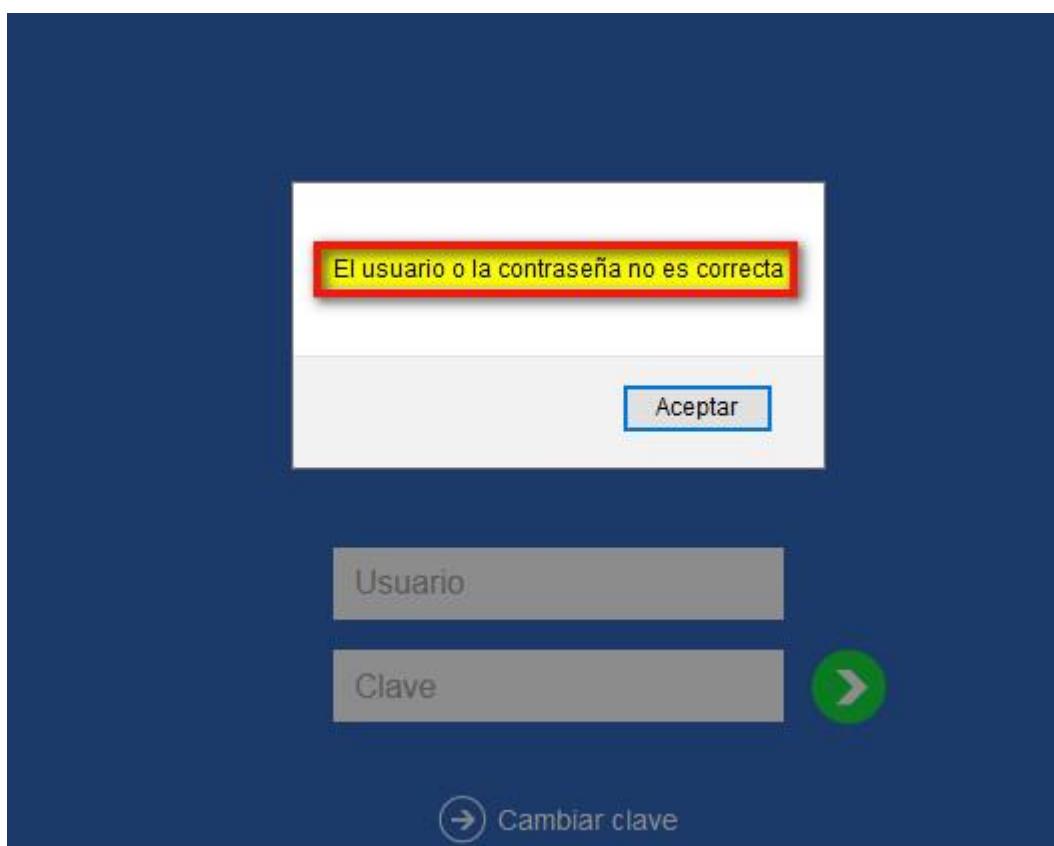
También les recordamos que es **MUY IMPORTANTE** que **anote sus contraseñas en algún lugar seguro**, desde donde la pueda recuperar para realizar el próximo cambio de contraseña o ante cualquier otra circunstancia que lo haga necesario.



...**pero no la apunte aquí!!**

### 2.3 En ACCEDE\_PMH (Padrón de Habitantes)

A los 30 días de haber cambiado por última vez la contraseña al intentar acceder a: <https://pmh.diputacionalicante.es> con su usuario y contraseña habitual, le saldrá este mensaje:



Entonces deberá de cambiar su contraseña para poder volver a acceder a la aplicación.

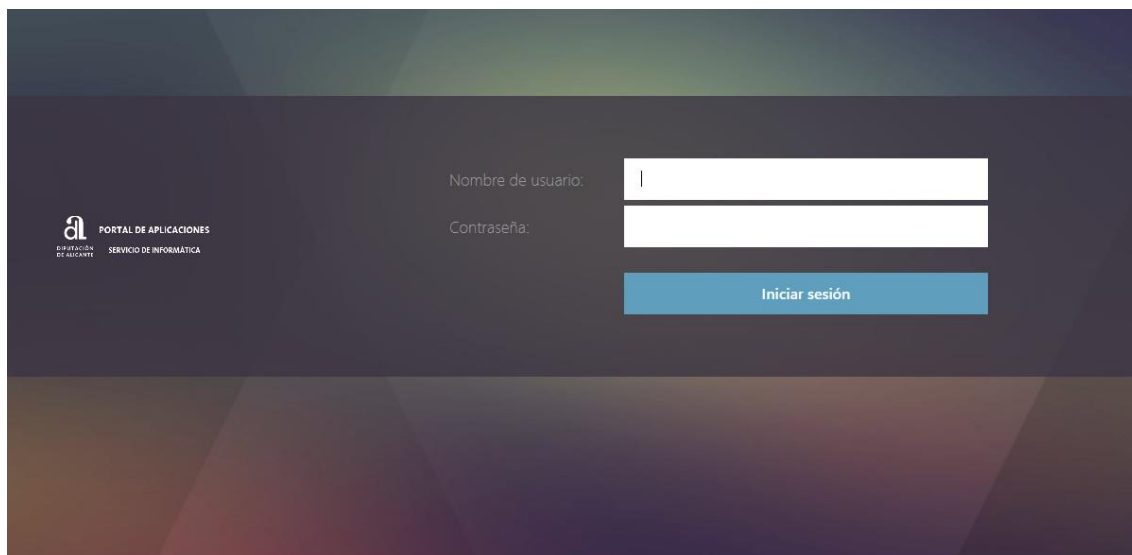
Recuerde: **NUNCA** debe de intentar cambiar la contraseña desde el botón "Cambiar Clave" de la pantalla de ACCEDE\_PMH.



**¿Cómo debo cambiar entonces la contraseña de mi usuario de ACCEDE PMH?**

Pues debe de hacerlo tal y como se detalla en el [punto 2.2](#) de este manual, a través del acceso a la URL:

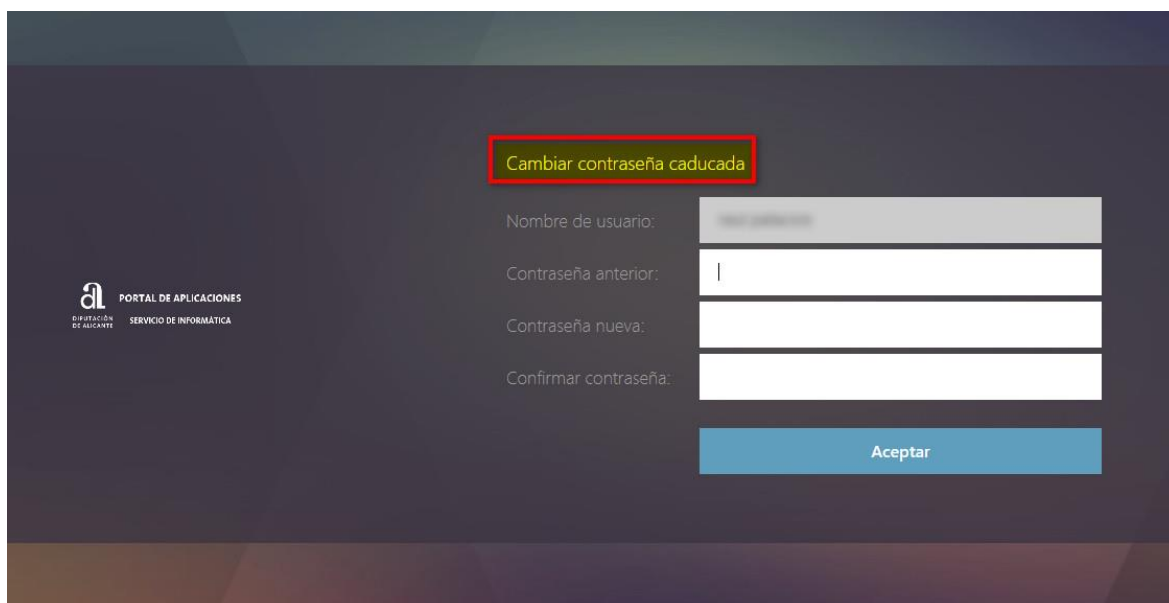
<https://appaytos.dip-alicante.com/>



Nombre de usuario:

Contraseña:

PORTAL DE APLICACIONES  
DIPUTACIÓN DE ALICANTE SERVICIO DE INFORMÁTICA



**Cambiar contraseña caducada**

Nombre de usuario:

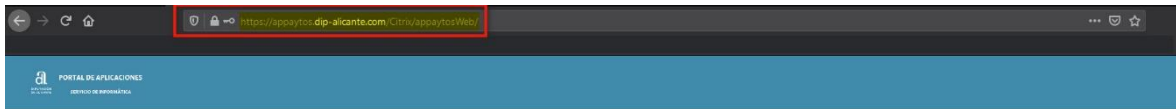
Contraseña anterior:

Contraseña nueva:

Confirmar contraseña:

PORTAL DE APLICACIONES  
DIPUTACIÓN DE ALICANTE SERVICIO DE INFORMÁTICA

Y una vez que haya realizado el cambio en esa plataforma y aparezca como autenticado en ella:



No hay aplicaciones ni escritorios disponibles para usted en este momento.

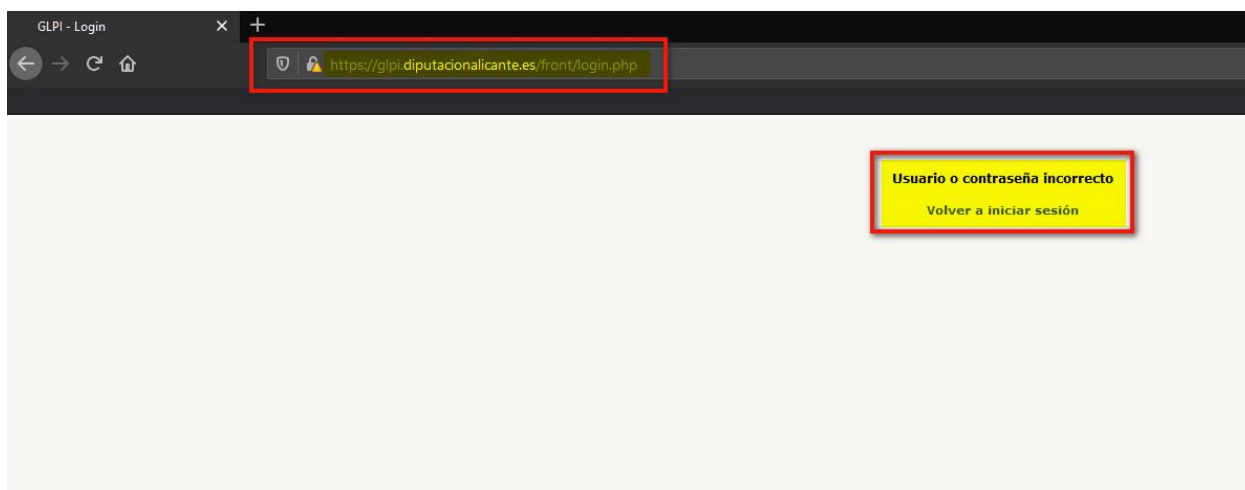
Ya podrá cerrar esa ventana y entrar a ACCEDE-PMH con su usuario y la **nueva contraseña** que ha establecido, por medio de la URL habitual: <https://pmh.diputacionalicante.es>



## 2.4 En GLPI (Gestor de Incidencias)

Al igual que ocurría en el apartado anterior con ACCEDE\_PMH, también en GLPI (Gestor de incidencias) a los 30 días de haber cambiado por última vez la contraseña al intentar acceder a: <https://glpi.diputacionalicante.es/>

con su usuario y contraseña habitual, le saldrá este mensaje:



Entonces deberá de cambiar su contraseña para poder volver a acceder a la aplicación.

Recuerde: **NUNCA** debe de intentar cambiar la contraseña desde el botón "¿Olvidó su contraseña?" de la pantalla de GLPI.

¿Olvidó su contraseña?

**¿Cómo debo cambiar entonces la contraseña de mi usuario de ACCEDE PMH?**

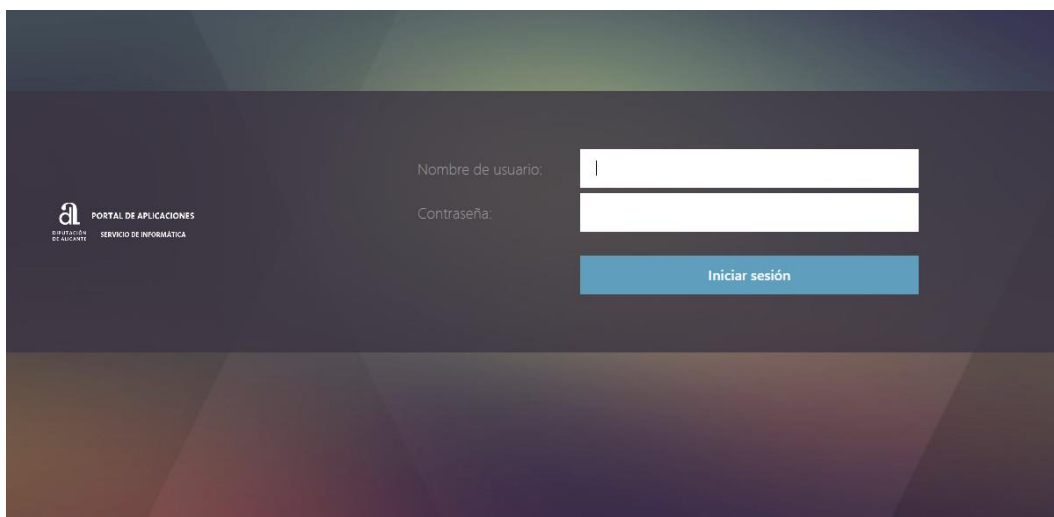
Pues debe de hacerlo tal y como se detalla en el [punto 2.2](#) de este manual, a través del acceso a la URL:

<https://appaytos.dip-alicante.com/>

Recuerde: Su usuario de acceso a GLPI tendrá el formato:  
[usuario@dip-alicante.com](#) o [usuario@ayuntamiento.es](#)

Ejemplo: [lpascual@dip-alicante.com](#) o [lpascual@miayuntamiento.es](#)

Pero para el cambio de contraseña a través de la plataforma CITRIX tiene que utilizar su usuario en formato: **usuario.XXX (Ejemplo: lpascual.141)**

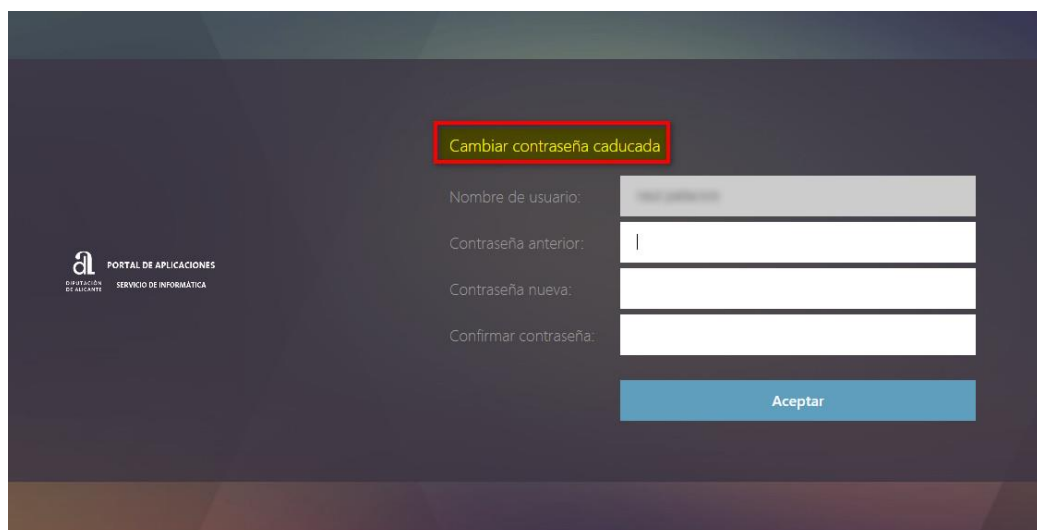


Nombre de usuario:

Contraseña:

[Iniciar sesión](#)

PORTAL DE APLICACIONES  
DIPUTACIÓN DE ALICANTE SERVICIO DE INFORMÁTICA



**Cambiar contraseña caducada**

Nombre de usuario:

Contraseña anterior:

Contraseña nueva:

Confirmar contraseña:

[Aceptar](#)

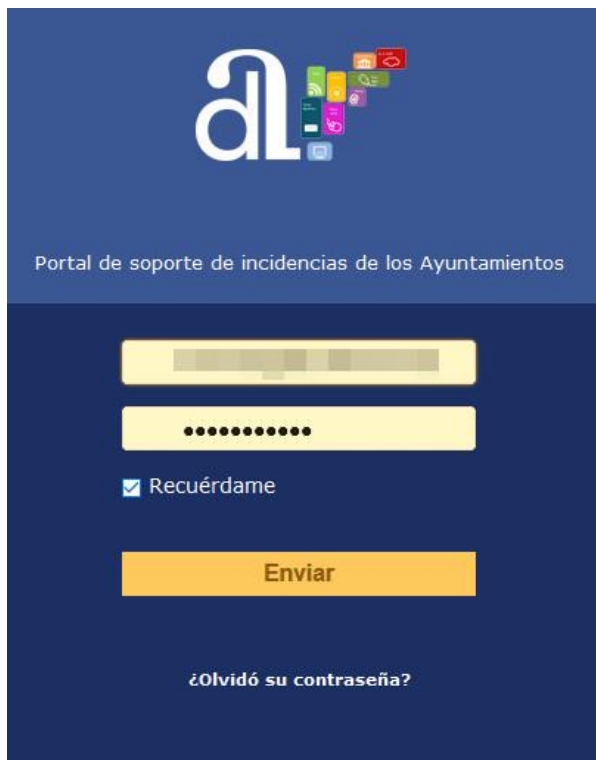
PORTAL DE APLICACIONES  
DIPUTACIÓN DE ALICANTE SERVICIO DE INFORMÁTICA

Y una vez que haya realizado el cambio en esa plataforma y aparezca como autenticado en ella:



No hay aplicaciones ni escritorios disponibles para usted en este momento.

Ya podrá cerrar esa ventana y entrar a GLPI con su usuario ([usuario@dip-alicante.com](mailto:usuario@dip-alicante.com) o [usuario@ayuntamiento.es](mailto:usuario@ayuntamiento.es)) y la **nueva contraseña** que ha establecido, por medio de la URL habitual: <https://glpi.diputacionalicante.es/>



A screenshot of the GLPI login page. The page has a dark blue background. At the top, there is a logo consisting of the letters 'al' in white, followed by a cluster of colorful application icons. Below the logo, the text "Portal de soporte de incidencias de los Ayuntamientos" is displayed in white. The main content area is a dark blue rectangle containing two yellow input fields for username and password. Below the password field is a checkbox labeled "Recuérdame" with a checked mark. A yellow button labeled "Enviar" is positioned below the checkbox. At the bottom of the form, there is a link that says "¿Olvidó su contraseña?".

## 2.5 Acceso a las Máquinas Virtuales.

Para el acceso tanto a la VPN de Global Protect como a la propia "máquina virtual" debemos de usar **LA MISMA** dupla de **usuario y contraseña** que utilizamos en el acceso a la plataforma CITRIX y/o ACCEDE\_PMH, si somos usuarios de alguna de dichas aplicaciones.

Por lo tanto, una vez transcurridos 30 días del anterior cambio de contraseña tendremos que realizar el cambio de la misma a través del procedimiento detallado en el [punto 2.2](#) para poder acceder con normalidad a nuestro entorno virtual.

Una vez cambiada la contraseña deberemos acceder primero a la VPN, a través del icono que encontraremos en la barra de tareas (junto al reloj del sistema), para actualizar la contraseña que tenemos configurada:



The screenshot shows the GlobalProtect interface. At the top, there is a 'GlobalProtect' header with a gear icon. Below it is a globe icon with a red 'X' over it, and the text 'Connection Failed'. A blue 'Connect' button is visible. Below this, the 'GlobalProtect' logo and a hamburger menu icon are shown. The main section is titled 'Iniciar sesión'. A red box highlights an error message: 'Error de autenticación. Enter login credentials'. Below the error, the portal URL 'Portal: vpn.dip-alicante.com' is displayed. There are two input fields: the first contains 'DMZ1\nombre usuario' and the second contains 'Password'. A blue 'Iniciar sesión' button is at the bottom, with a 'Cancelar' button below it.



Una vez configurada correctamente la nueva contraseña e iniciado el cliente VPN:



Ya podremos acceder a nuestra "máquina virtual" con nuestro usuario habitual y la nueva contraseña

