

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 , para acceso a correo electrónico (una contraseña diferente al usuario anterior)

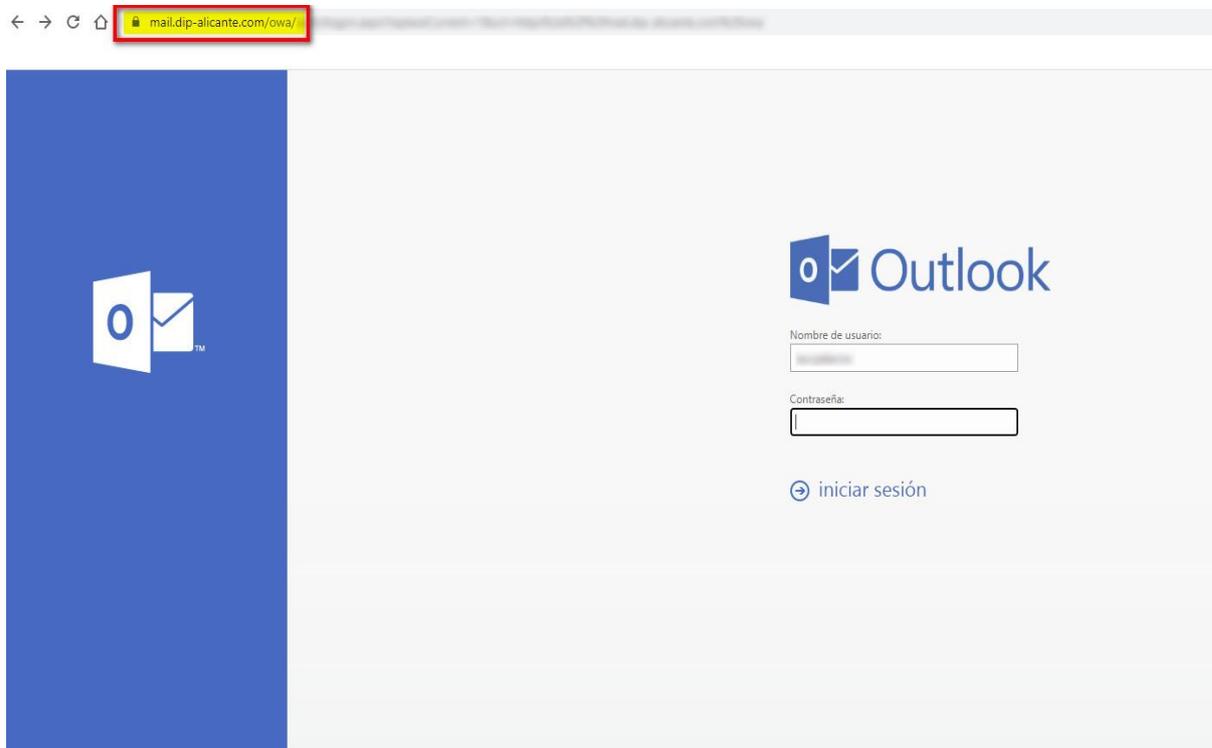
2.1 En el Correo electrónico:

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

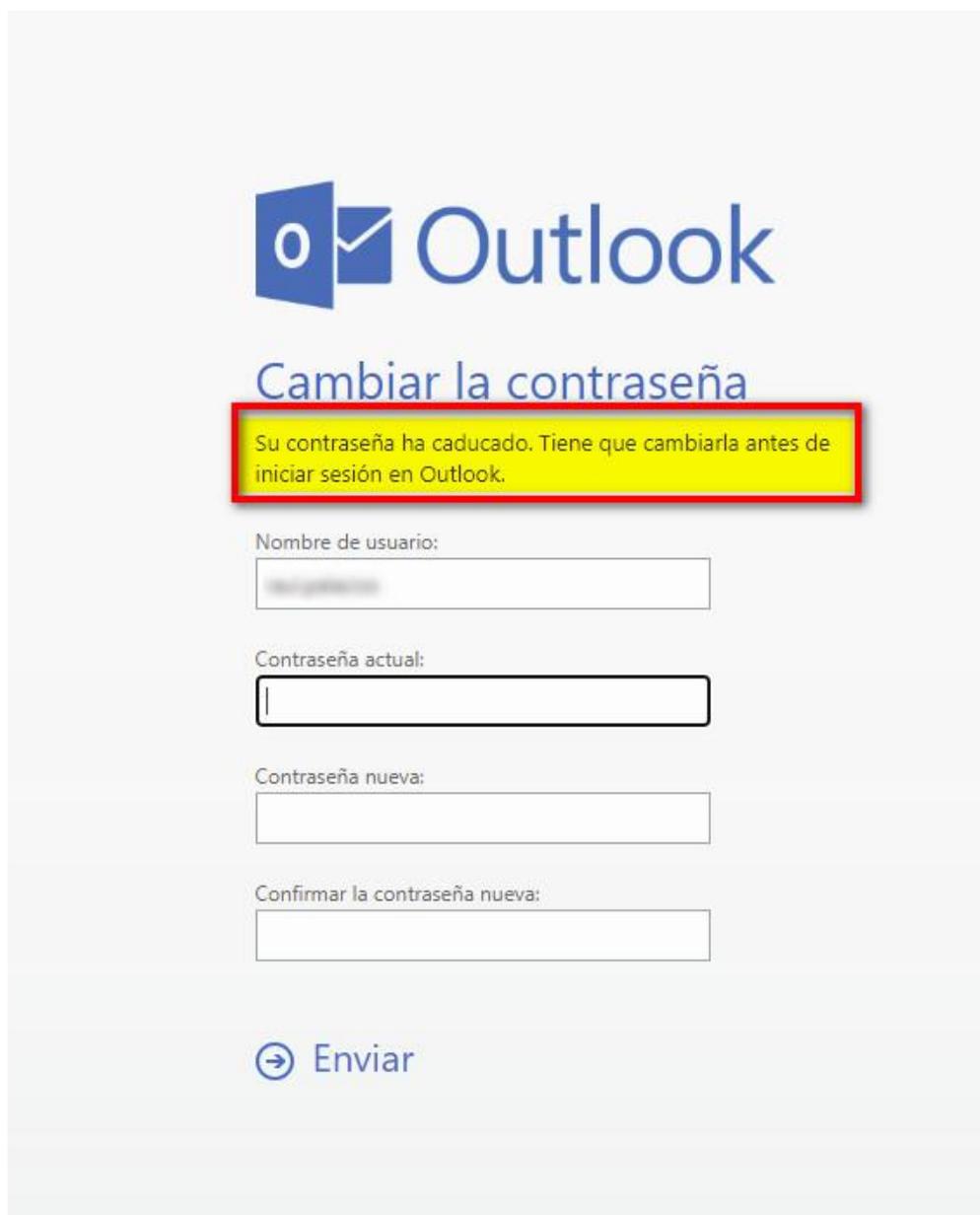
- 2.1.1 A través de internet (Outlook Web App (OWA))
- 2.1.2 A través de Microsoft Outlook (aplicación de escritorio)
- 2.1.3 A través del dispositivo móvil (Tablet, teléfono...)

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



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:

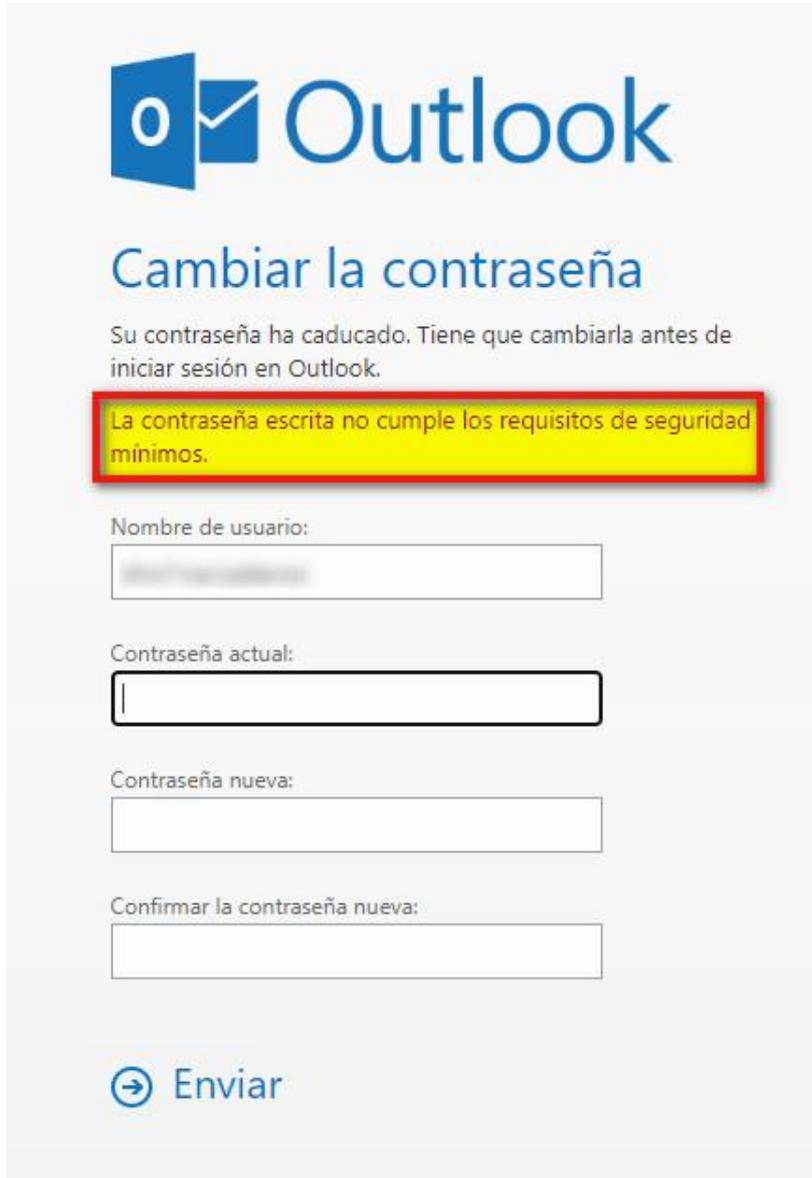
Contraseña actual:

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.



 Outlook

Cambiar la contraseña

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

La contraseña escrita no cumple los requisitos de seguridad mínimos.

Nombre de usuario:

Contraseña actual:

Contraseña nueva:

Confirmar la contraseña nueva:

 Enviar

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.

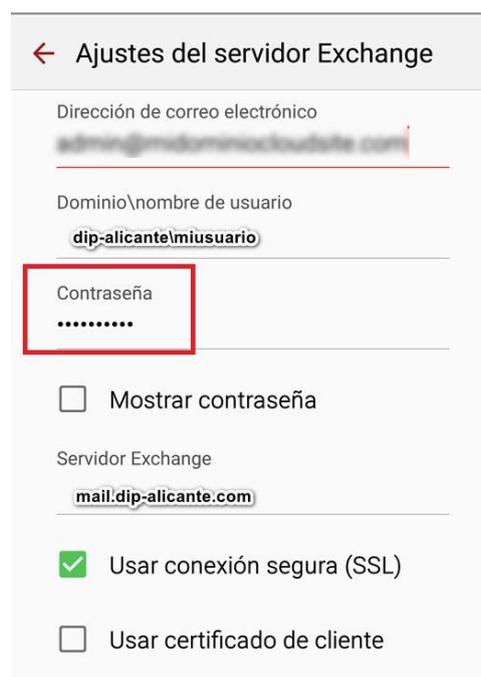
Si la versión de Microsoft Outlook es la 2013 o posterior le pedirá que escriba la nueva contraseña en el primer acceso al aplicativo tras el cambio de contraseña.

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@madamiroscubadete.com

Dominio\nombre de usuario
dip-alicante\miusuario

Contraseña
.....

Mostrar contraseña

Servidor Exchange
mail.dip-alicante.com

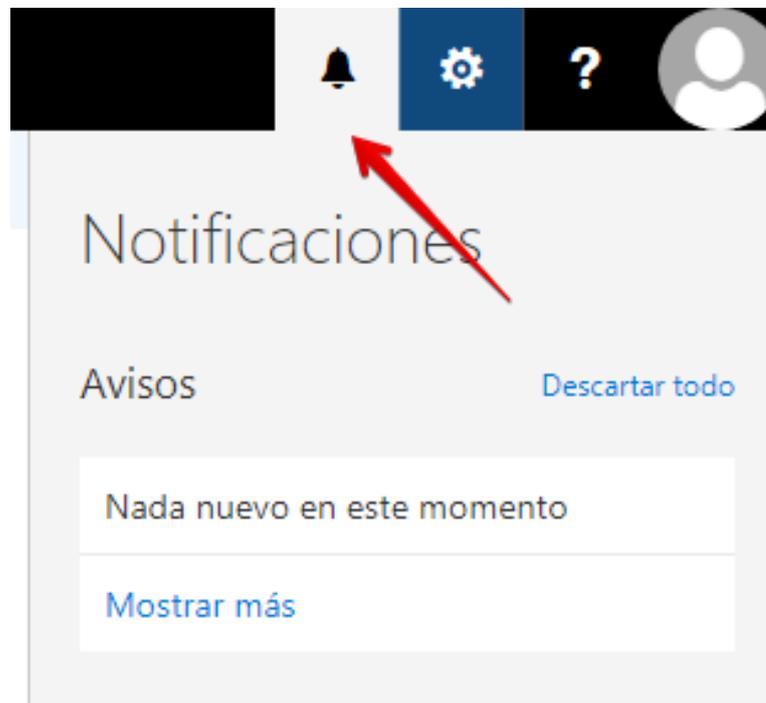
Usar conexión segura (SSL)

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:

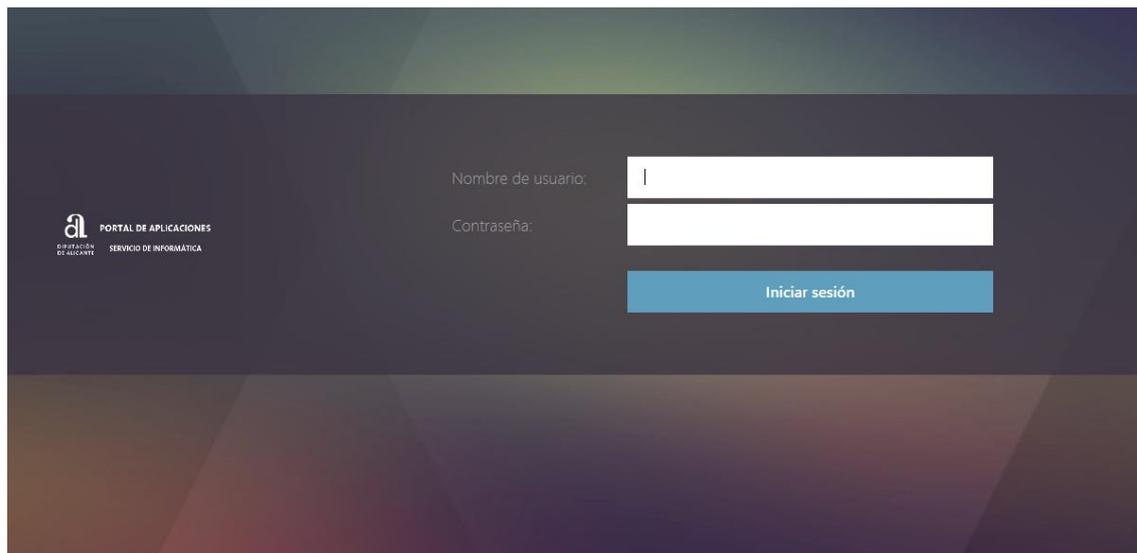
.....

Confirmar contraseña nueva:

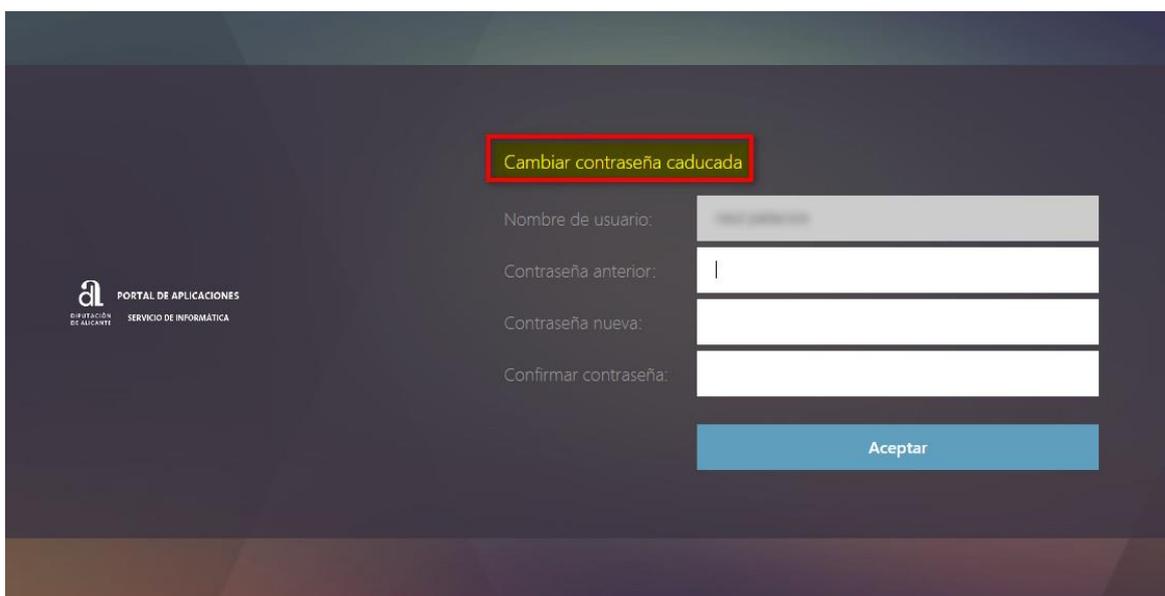
.....

2.2 En CITRIX (Sicalwin y GPA)

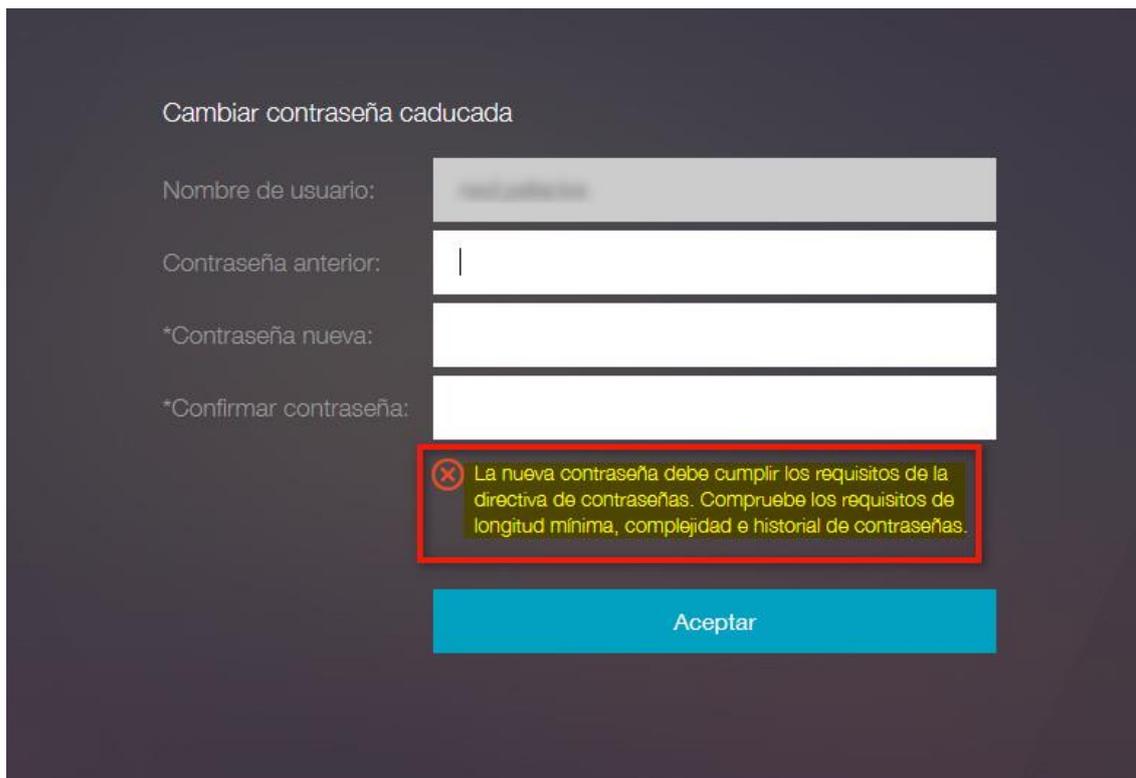
Al acceder a la plataforma de CITRIX en la URL: <https://appaytos.dip-alicante.com/>



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



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.

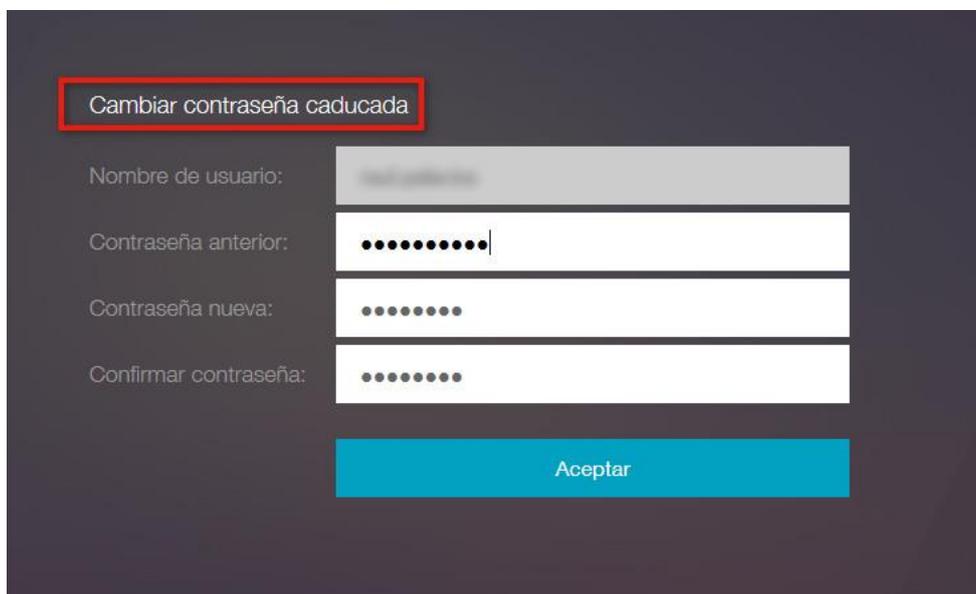
Aceptar

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:

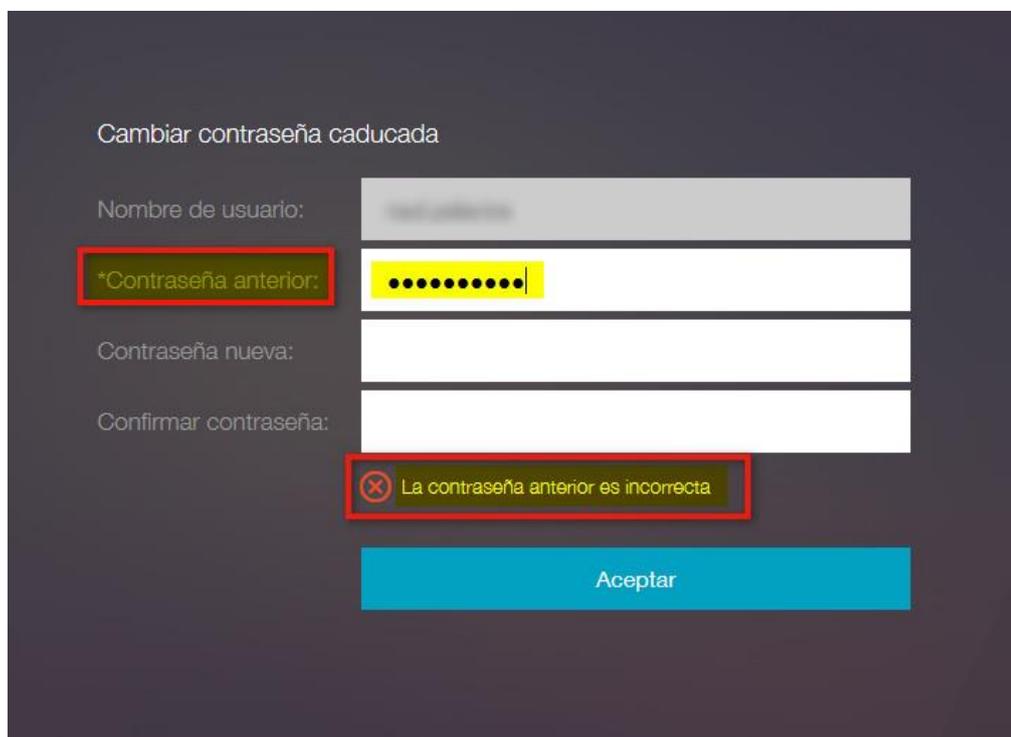
Contraseña anterior:

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).

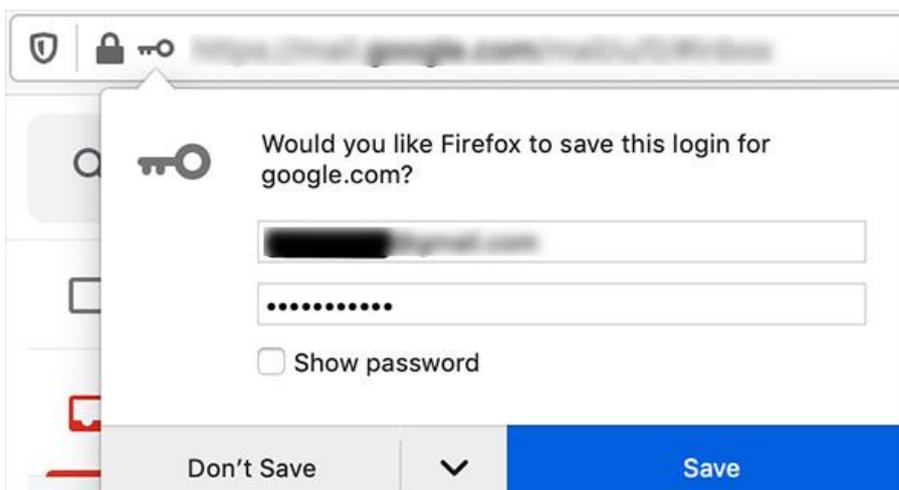
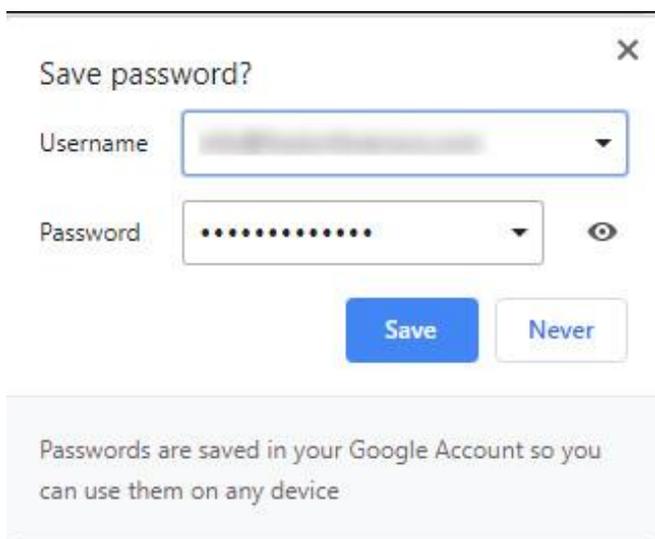
- b) Qué al introducir la nueva contraseña no lo hagamos correctamente (**escribamos caracteres diferentes**).

The screenshot shows a web form titled "Cambiar contraseña caducada". It contains four input fields: "Nombre de usuario:" with the value "raul.palacios"; "Contraseña anterior:" with masked characters; "*Contraseña nueva:" with masked characters; and "*Confirmar contraseña:" with masked characters. A red box highlights the labels for the new and confirm password fields. Below the fields, a red arrow points to a yellow error message box that says "Las contraseñas no coinciden". At the bottom of the form is a blue "Aceptar" button.

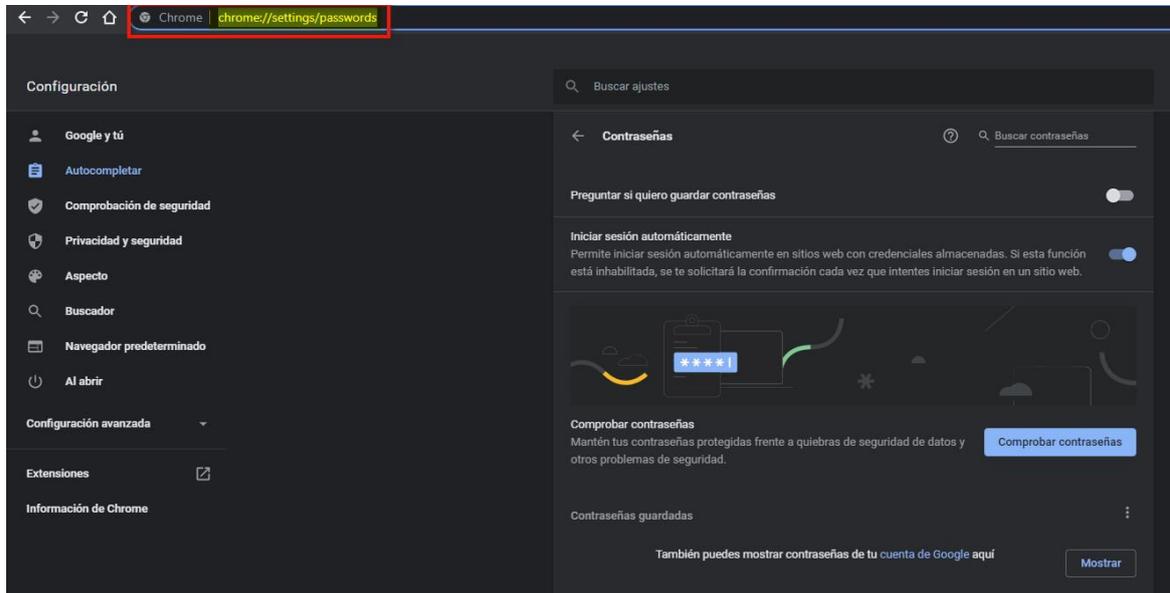
En este caso la tendremos que borrar y volver a introducir correctamente (repitiéndola las dos veces con los mismos caracteres de mayúsculas, minúsculas y números en ambos casos)

Muy Importante:

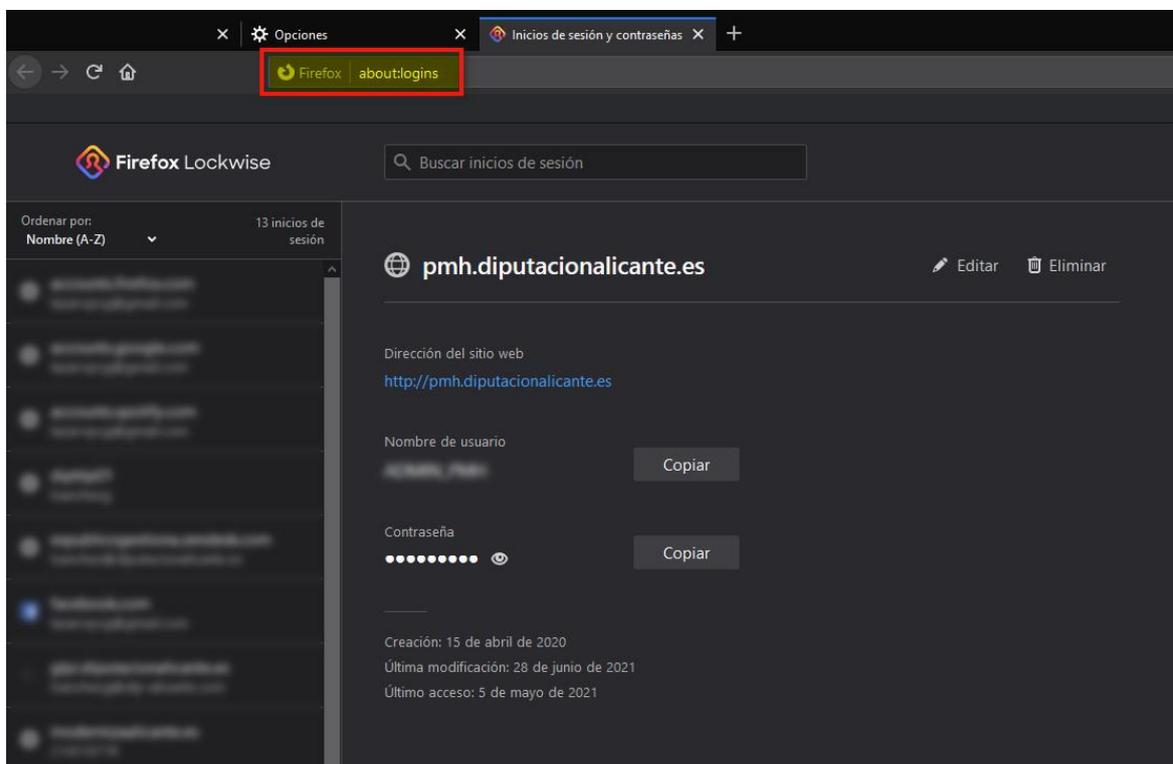
Si tiene almacenados su usuario y contraseña en el NAVEGADOR que utiliza habitualmente, **debe eliminar o actualizar esos datos** para evitar que en un nuevo inicio le proponga de nuevo la contraseña antigua que acabamos de modificar, y pueda provocar el “bloqueo” de la cuenta de usuario al intentar 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`



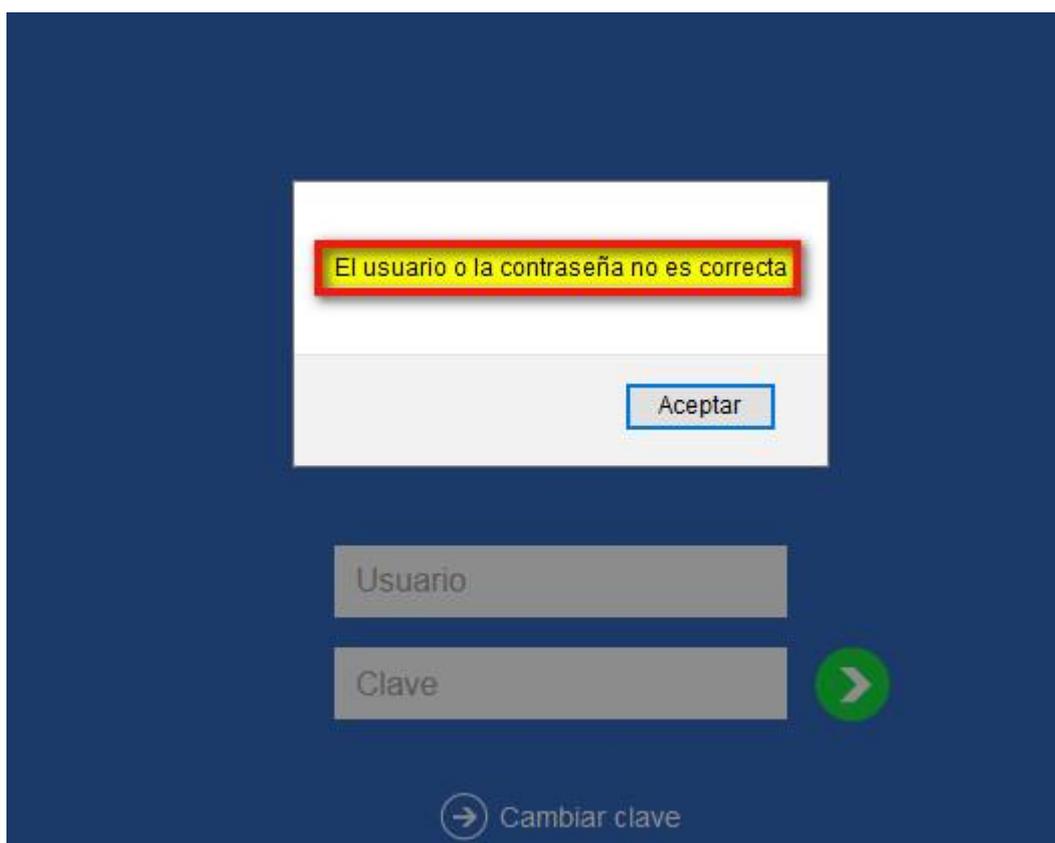
También les recordamos que es **MUY IMPORTANTE** que **anote sus contraseñas en algún lugar seguro**, desde donde la pueda recuperar para realizar el próximo cambio de contraseña o ante cualquier otra circunstancia que lo haga necesario.



...**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.

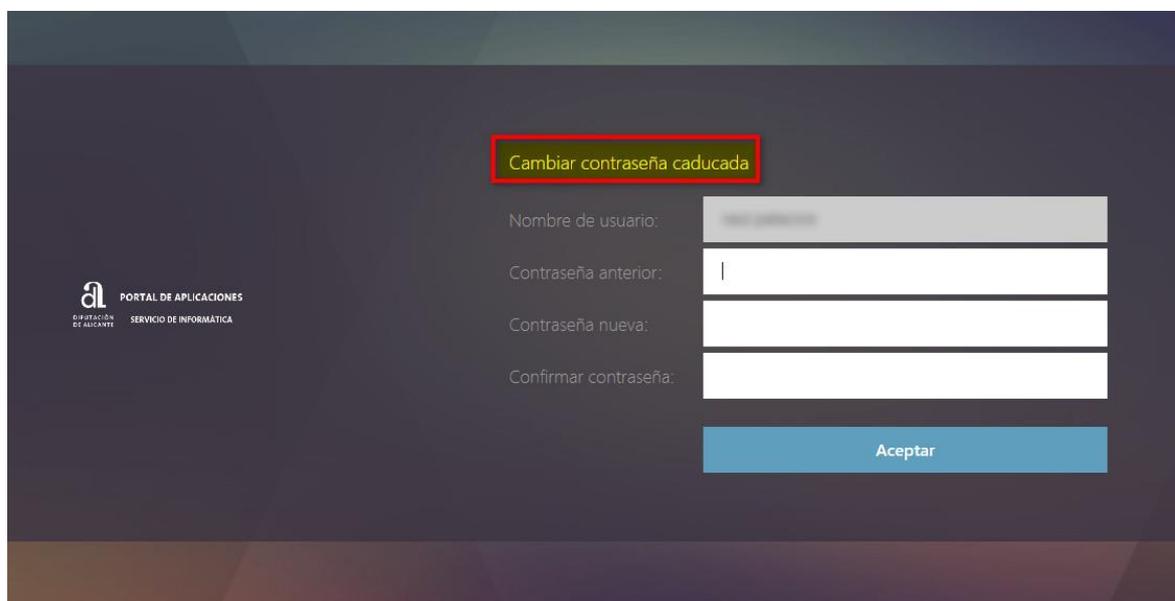
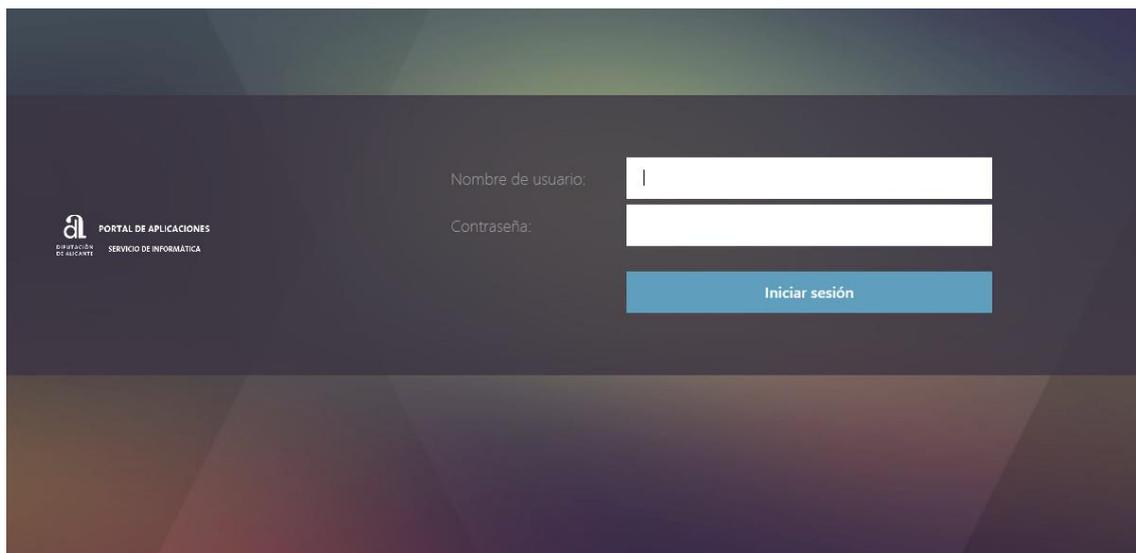
Recuerde: **NUNCA** debe de intentar cambiar la contraseña desde el botón "Cambiar Clave" de la pantalla de ACCEDE_PMH.



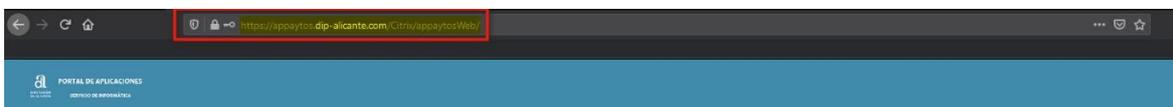
¿Cómo debo cambiar entonces la contraseña de mi usuario de ACCEDE PMH?

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/>



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.

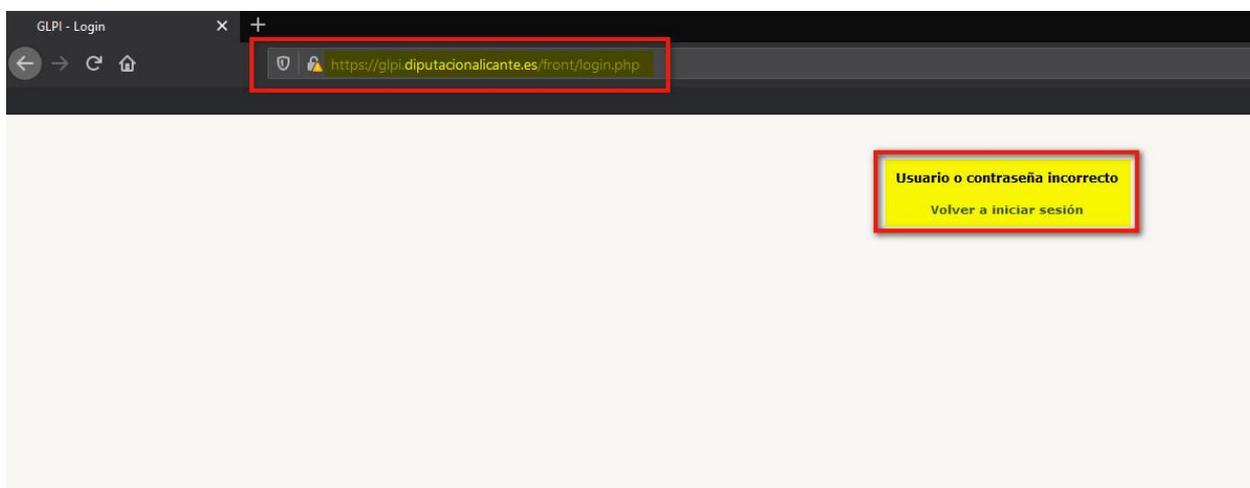
Ya podrá cerrar esa ventana y entrar a ACCEDE-PMH con su usuario y la **nueva contraseña** que ha establecido, por medio de la URL habitual: <https://pmh.diputacionalicante.es>



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?

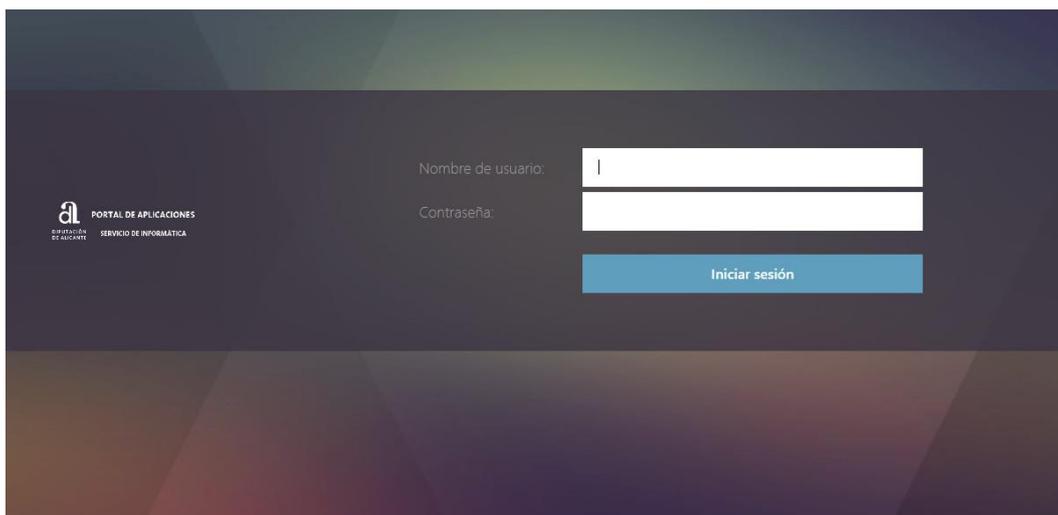
Pues debe de hacerlo tal y como se detalla en el [punto 2.2](#) de este manual, a través del acceso a la URL:

<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)**

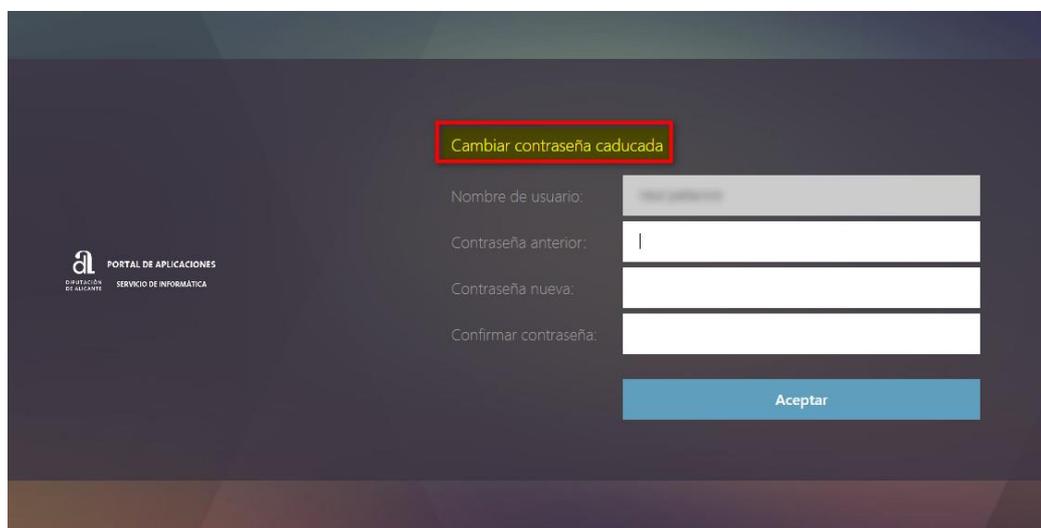


Nombre de usuario:

Contraseña:

[Iniciar sesión](#)

PORTAL DE APLICACIONES
SERVICIO DE INFORMATICA



Cambiar contraseña caducada

Nombre de usuario:

Contraseña anterior:

Contraseña nueva:

Confirmar contraseña:

[Aceptar](#)

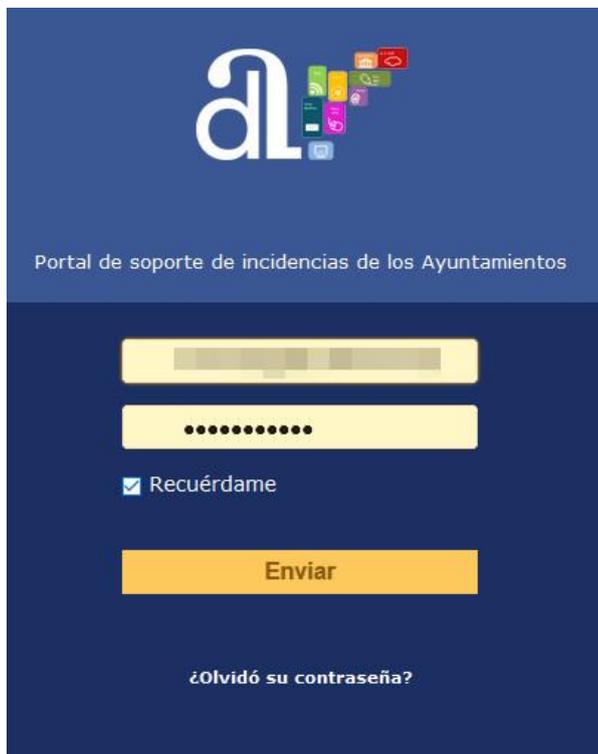
PORTAL DE APLICACIONES
SERVICIO DE INFORMATICA

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 o 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 checkmark. At the bottom of the form is a yellow button labeled "Enviar". Below the button, the text "¿Olvidó su contraseña?" is displayed in white.

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 image shows two screenshots of the GlobalProtect VPN interface. The top screenshot displays a "Connection Failed" message with a globe icon and a red 'X' button, and a "Connect" button. The bottom screenshot shows the login screen with the title "Iniciar sesión" and a red-bordered error message: "Error de autenticación. Enter login credentials". Below the error message, the portal URL "Portal: vpn.dip-alicante.com" is shown. There are two input fields: one for the username containing "DMZ1\nombre usuario" and one for the password containing "Password". At the bottom, there are "Iniciar sesión" and "Cancelar" buttons.

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

