

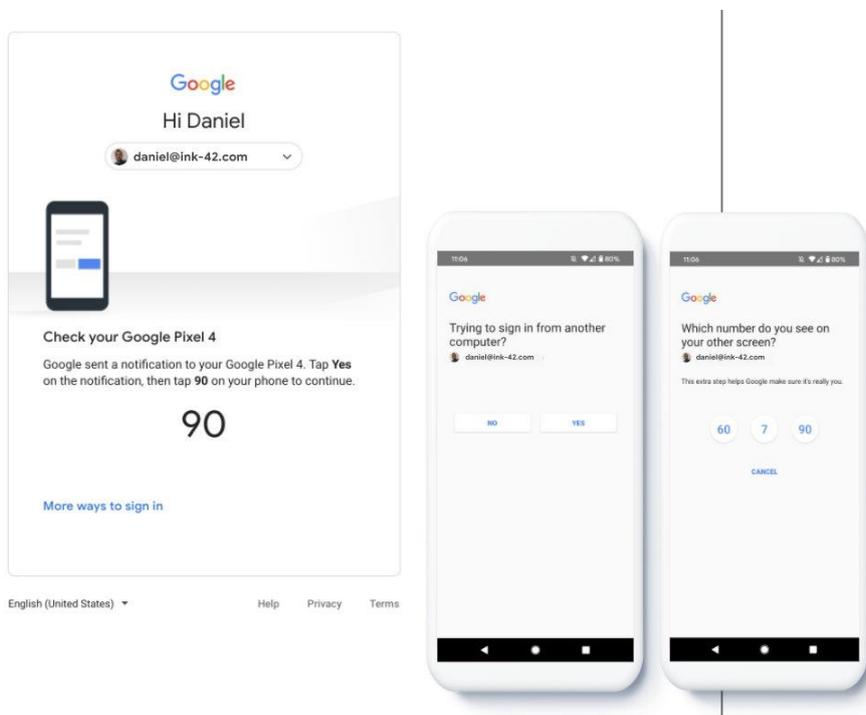
El presente manual permite solucionar el problema que surge al perder el dispositivo móvil en el que teníamos configurado el 2FA.

## OPCIÓN 1 Servicios proporcionados por Google:

### ¿Qué hacer si pierdo mi teléfono?

Si no tienes acceso a tu teléfono principal, y al intentar acceder a usar algún servicio de Google te solicita el 2FA puedes verificar que eres tú con alguna de las siguientes opciones:

- Otro teléfono en el que hayas iniciado sesión en tu cuenta de Google. Eligiendo esta opción Google enviará un mensaje directo a la pantalla del móvil con un número (NO Google Authenticator) que deberemos verificar.



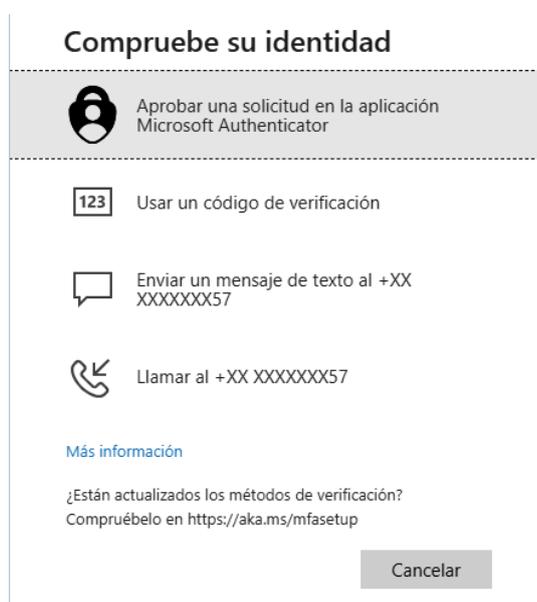
- Otro número de teléfono que hayas añadido en la sección de verificación en dos pasos de tu cuenta de Google. Eligiendo esta opción Google enviará un código temporal vía SMS a dicho número y deberemos introducirlo para poder validarnos.

## OPCIÓN 2 Servicios proporcionados por Microsoft:

### ¿Qué hacer si pierdo mi teléfono?

Al igual que en la cuenta de Google, puedes verificar que eres tú en caso de no tener acceso a tu teléfono principal con alguna de las siguientes opciones:

- Usando un método de verificación adicional que deberás tener previamente configurado en tu cuenta. En este caso, puedes seleccionar “no puedo usar mi aplicación Authenticator en este momento”. Se te enviará un código SMS o un email a un correo alternativo.



- Iniciando sesión en otro dispositivo de confianza al que se haya accedido previamente con 2FA.

Una vez iniciada la sesión en Microsoft sin usar Authenticator:

- Ve a “*cuenta -> información de seguridad*” y selecciona “*Eliminar*” el dispositivo perdido.
- Agrega un nuevo método de autenticación.

Si no puedes realizar ninguna de estas opciones, ponte en contacto con el ATIC a través de nuestro Centro de Atención al Usuario (CAU), en este caso desactivaríamos momentáneamente el MFA en Microsoft para que puedas entrar y lo reactivaremos a la mayor brevedad posible una



vez actualizado el móvil a usar. En este caso será necesario que acudir presencialmente al CAU del ATIC con DNI, o bien, crear un ticket en el CAU adjuntando una copia del DNI.

## ¿Cómo cambiar mi teléfono de verificación?

- Inicia sesión en <https://aka.ms/mfasetup>.
- Ve a " *Información de seguridad* " y elimina el teléfono antiguo.
- Agrega tu nuevo número siguiendo las mismas instrucciones de la primera vez que configuraste el 2FA.