

## Instructivo Recuperación de Correo Electrónico

### Descripción:

Guía al Estudiante sobre las dudas más frecuentes durante el proceso de Ajustes académicos en relación al proceso de recuperación de correo.

### Recomendaciones

Cuando se ingresa al portal por primera vez siempre se ingresa con la fecha de nacimiento del estudiante con el formato dd/mm/yyyy, cuando se realiza un cambio de clave se ingresa con la nueva clave.



## ¿No puedo ingresar a mi portal estudiantil?

Hay diferentes causas las cuales no se puede ingresar al portal estudiantil, dependiendo del mensaje que aparece cuando se está ingresando al portal:

**"Datos Incorrectos.":** Esto significa que la contraseña está errada, se le pide al estudiante para la solución de este caso hay dos opciones

### Primera solución:

En el caso de que se haya olvidado la clave, Se recomienda que el estudiante recupere la clave a través del link [¿Olvidó su clave?](#) (**Se describe el paso más abajo**), un requisito para usar esta opción se necesita que se tenga un correo alterno.



The image shows a login form titled "Ingreso Portal : UTP Académico". It contains two input fields: "Usuario" with the text "moanjimenez" and "Clave" with a masked password "\*\*\*\*\*". Below the password field is a link "Olvidó su Clave? - Ayuda" highlighted in yellow. At the bottom are two buttons: "✓ Ingresar" and "✗ Salir".

### Segunda solución:

Si no se recuerda la clave y no se cuenta con correo alterno, Se pide un reinicio de clave a través del correo [soporte@utp.edu.co](mailto:soporte@utp.edu.co) , una vez reiniciada al clave se ingresa con la fecha de nacimiento con el formato **dd/mm/yyyy**, para esta petición por favor enviar

- Nombre estudiante
- número identificación (cedula de ciudadanía o tarjeta de identidad) • fecha de nacimiento

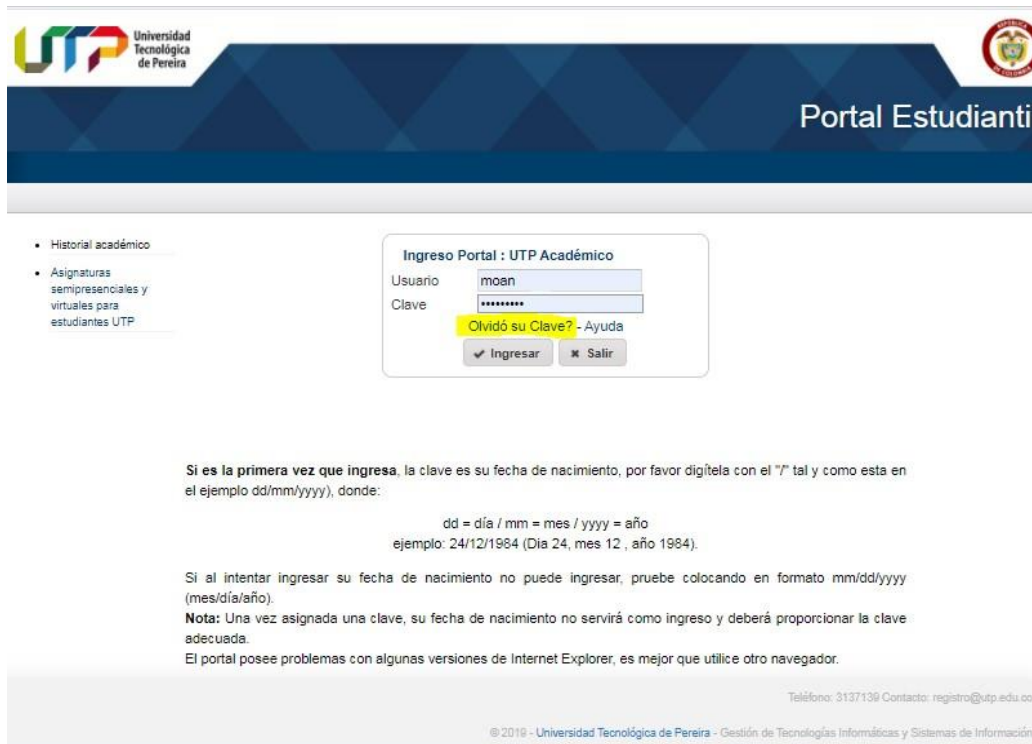
**"Usted no está registrado como estudiante de esta Universidad! "**: Este mensaje aparece que no ha pagado la matrícula financiera, en el caso de estudiante de primer semestre, y que haya realizado el pago recientemente por favor pago esperar 12 horas después de la consignación para que quede asentado el pago en el sistema.

**"Usuario no se encuentra registrado en nuestra base de datos"** Este mensaje aparece cuando no se ha matriculado en la universidad, se necesita que por lo menos que el estudiante se haya matriculado por lo menos un semestre

**"Su sesión no se pudo establecer. Le recomendamos reiniciar el navegador, probar con otro navegador o ingresar en modo incógnito"** Este mensaje aparece luego de 15 minutos de inactividad, simplemente se recarga la página

## ¿Cómo puedo recuperar mi clave?

¿En el caso de que se haya olvidado la clave se realiza el siguiente proceso de recuperación de claves, ir al link Olvidó su clave?



The screenshot shows the 'Portal Estudiantil' login interface. On the left, there are navigation links: 'Historial académico' and 'Asignaturas semipresenciales y virtuales para estudiantes UTP'. The main area is titled 'Ingreso Portal : UTP Académico' and contains a login form with fields for 'Usuario' (containing 'moan') and 'Clave' (masked with asterisks). Below the password field is a link 'Olvidó su Clave? - Ayuda'. At the bottom of the form are 'Ingresar' and 'Salir' buttons. Below the form, there is instructional text about password requirements and a note about browser compatibility. At the very bottom, there is contact information: 'Teléfono: 3137139 Contacto: registro@utp.edu.co' and a copyright notice: '© 2016 - Universidad Tecnológica de Pereira - Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información'.

• Historial académico

• Asignaturas semipresenciales y virtuales para estudiantes UTP

**Ingreso Portal : UTP Académico**

Usuario

Clave

[Olvidó su Clave? - Ayuda](#)

Si es la primera vez que ingresa, la clave es su fecha de nacimiento, por favor digítela con el "/" tal y como esta en el ejemplo dd/mm/yyyy), donde:

dd = día / mm = mes / yyyy = año

ejemplo: 24/12/1984 (Día 24, mes 12 , año 1984).

Si al intentar ingresar su fecha de nacimiento no puede ingresar, pruebe colocando en formato mm/dd/yyyy (mes/día/año).

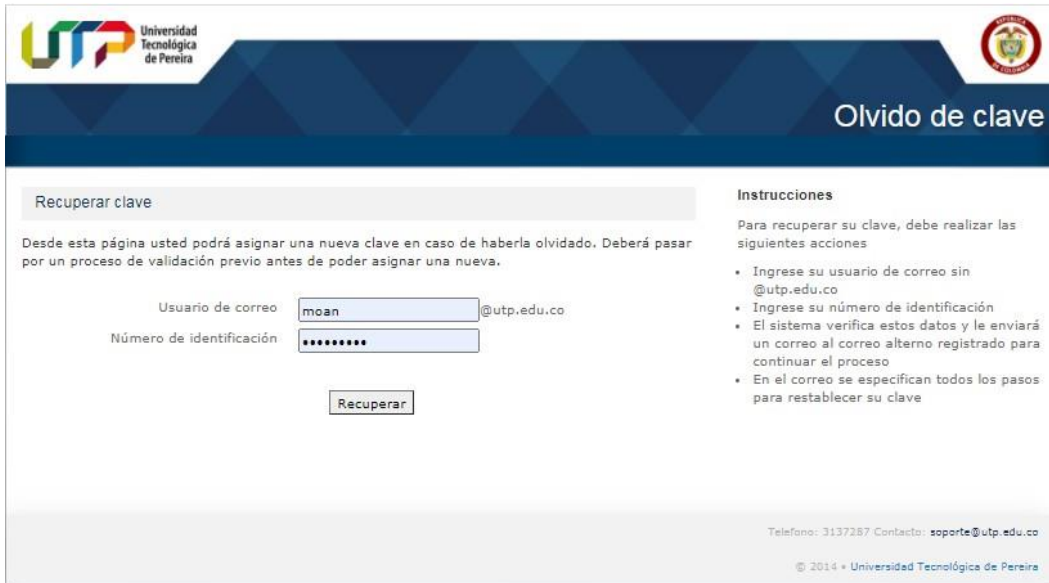
**Nota:** Una vez asignada una clave, su fecha de nacimiento no servirá como ingreso y deberá proporcionar la clave adecuada.

El portal posee problemas con algunas versiones de Internet Explorer, es mejor que utilice otro navegador.

Teléfono: 3137139 Contacto: registro@utp.edu.co

© 2016 - Universidad Tecnológica de Pereira - Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información

se abre la siguiente ventana la cual se pide el nombre de usuario y el número de identificación, se hace clic en recuperar

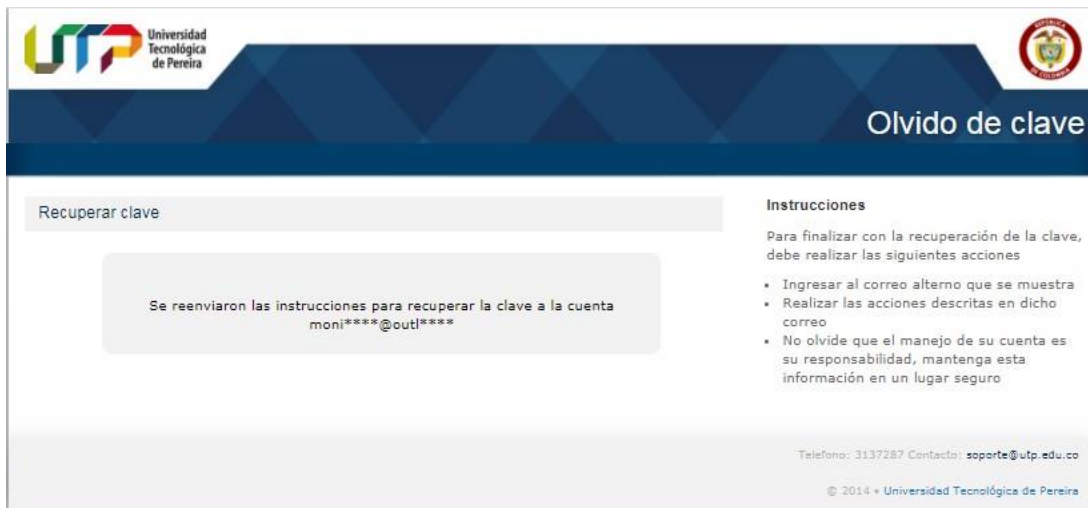


Luego pasaremos al siguiente panel

Reenviar instrucciones'. The 'Instrucciones' section now reads: 'Para finalizar con la recuperación de la clave, debe realizar las siguientes acciones' followed by a list: '• Ingresar al correo alterno que se muestra', '• Realizar las acciones descritas en dicho correo', and '• No olvide que el manejo de su cuenta es su responsabilidad, mantenga esta información en un lugar seguro'. At the bottom right, it shows 'Telefono: 3137287 Contacto: soporte@utp.edu.co' and '© 2014 • Universidad Tecnológica de Pereira'." data-bbox="170 479 829 759"/>

Si se desea se hace clic en el enlace “reenviar instrucciones”





Olvido de clave

Recuperar clave

Se reenviaron las instrucciones para recuperar la clave a la cuenta moni\*\*\*\*@utp.edu.co

**Instrucciones**

Para finalizar con la recuperación de la clave, debe realizar las siguientes acciones

- Ingresar al correo alterno que se muestra
- Realizar las acciones descritas en dicho correo
- No olvide que el manejo de su cuenta es su responsabilidad, mantenga esta información en un lugar seguro

Telefono: 3137287 Contacto: soporte@utp.edu.co

© 2014 • Universidad Tecnológica de Pereira

Llegará esto al correo alterno



Estimado/a Monica Andrea Jimenez Morales

El 14/10/2021 a las 02:32:58 PM se realizó una solicitud de recuperacion de clave para la cuenta (*moan* @utp.edu.co).

Para hacer el cambio de la clave por favor ingrese al siguiente enlace [Cambio de Clave](#) e ingrese el código **ARM** **i**. Este enlace tendrá una validez de 12 horas a partir de su expedición.

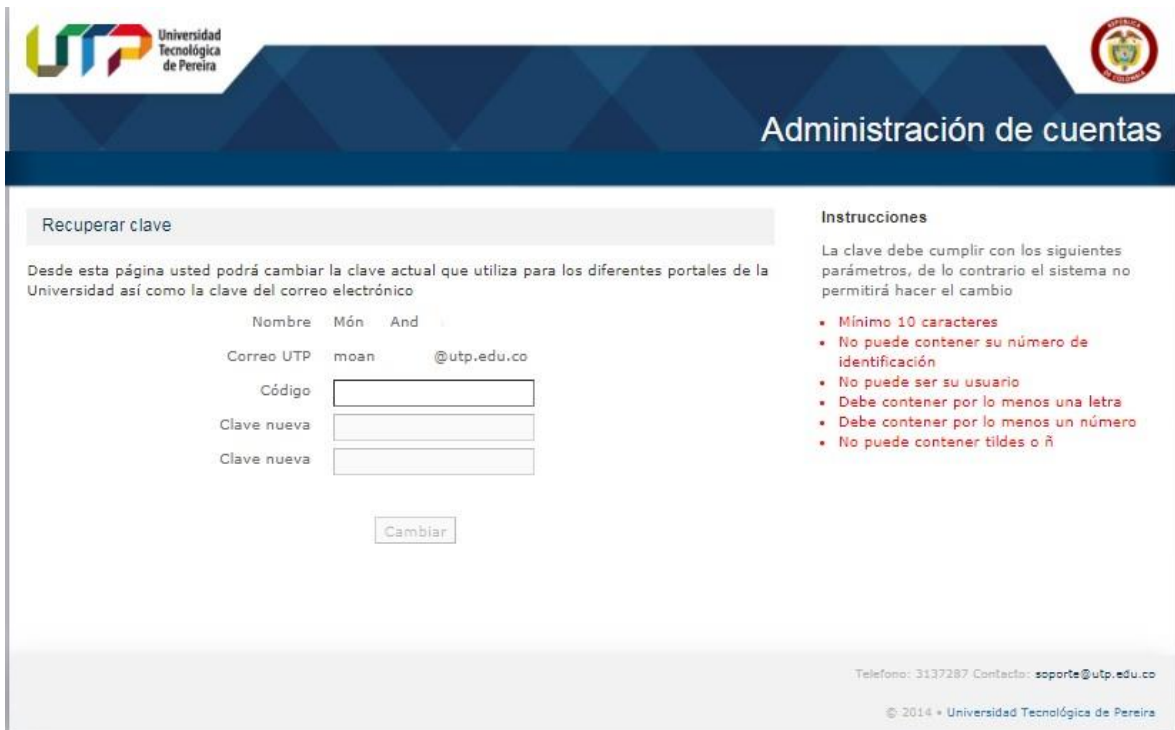
Si usted no solicitó este cambio por favor cancelar esta solicitud haciendo click en el siguiente enlace [Cancelar cambio de clave](#)

Atentamente,

Sistema de gestión de claves

Cuando se hace clic en el enlace “Cambio de clave”, llevará a este panel el cual se puede realizar el cambio de clave





Administración de cuentas

Recuperar clave

Desde esta página usted podrá cambiar la clave actual que utiliza para los diferentes portales de la Universidad así como la clave del correo electrónico

Nombre Món And

Correo UTP moan @utp.edu.co

Código

Clave nueva

Clave nueva

Cambiar

**Instrucciones**

La clave debe cumplir con los siguientes parámetros, de lo contrario el sistema no permitirá hacer el cambio

- Mínimo 10 caracteres
- No puede contener su número de identificación
- No puede ser su usuario
- Debe contener por lo menos una letra
- Debe contener por lo menos un número
- No puede contener tildes o ñ

Telefono: 3137287 Contacto: soporte@utp.edu.co

© 2014 • Universidad Tecnológica de Pereira

Recuerda seguir las instrucciones para que se tenga una clave más segura, y ya puedes con tu nueva clave acceder al portal estudiantil.