



# MFA - Autenticación Multi-factor Soporte

## **Bienvenido**

Con este manual queremos darte soporte a situaciones que puedas encontrarte con MFA Microsoft Authenticator en tus dispositivos móviles.

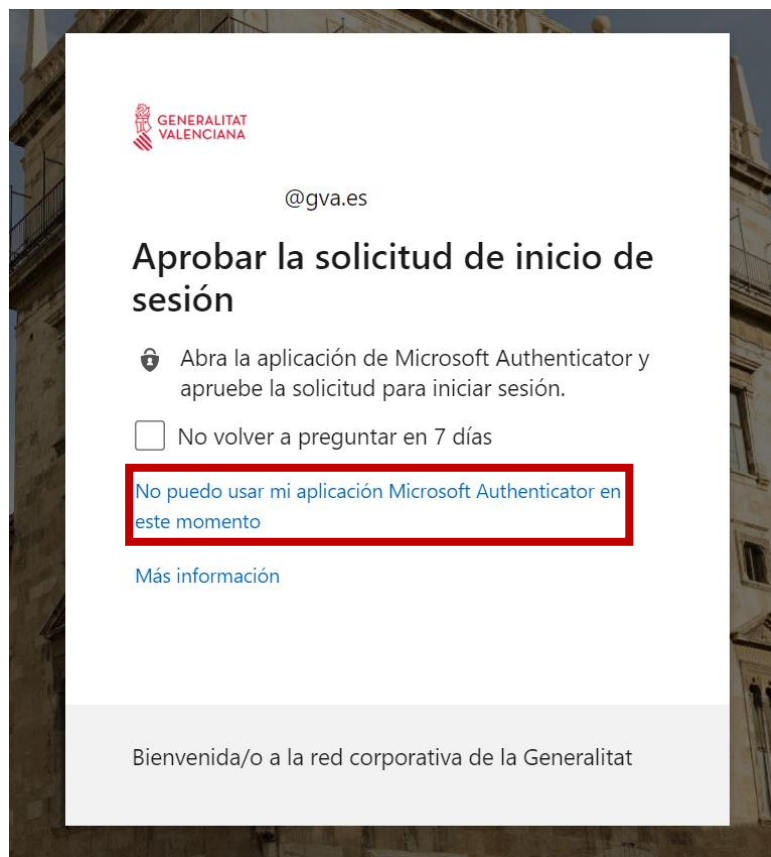
<b>1. Instrucciones de soporte .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1. Cambio de teléfono móvil.....</b>	<b>3</b>
<b>1.2. No estoy trabajando o creo que no estoy usando ninguna herramienta y me llega un aviso de aprobación de conexión, ¿qué debo hacer? .....</b>	<b>5</b>

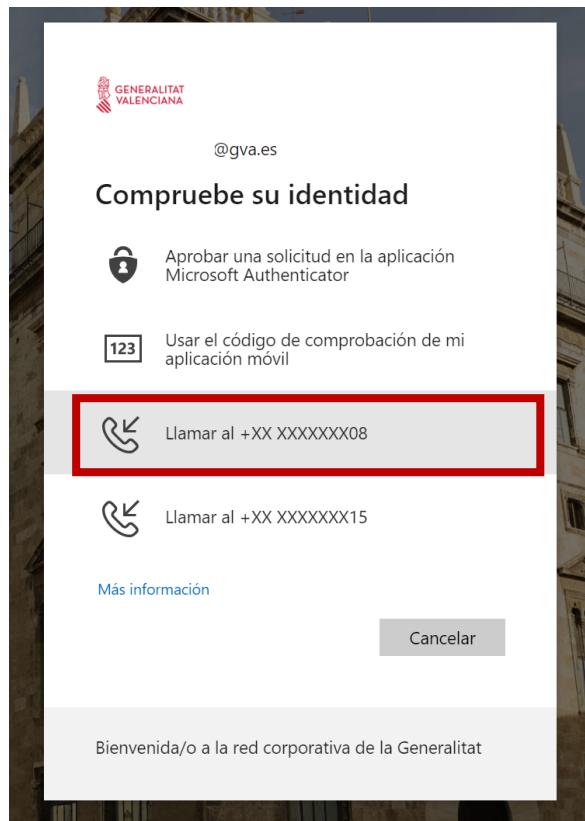
## 1. Instrucciones de soporte

### 1.1 Cambio de teléfono móvil

Al acceder al portal <https://www.office.com/> desde el exterior, dependiendo del método de inicio de sesión predeterminado que haya elegido el usuario, aparecerá una pantalla como la mostrada. En nuestro caso hemos “Microsoft Authenticator: notificación”.

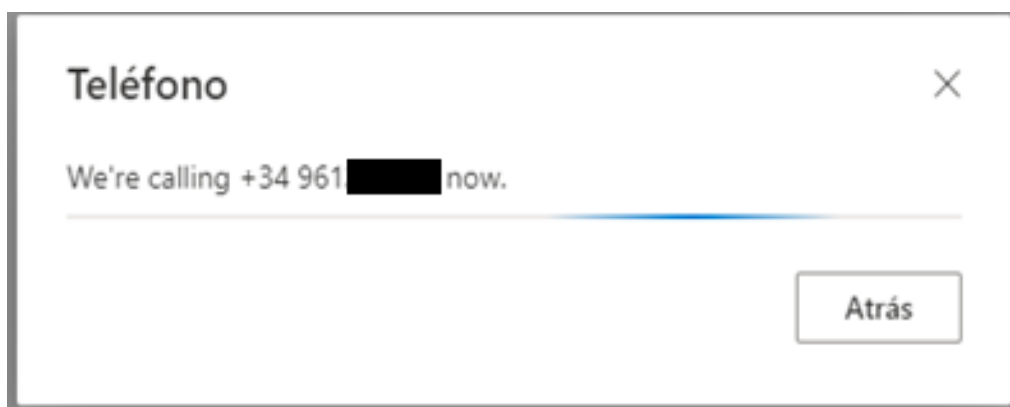
Si nos hemos cambiado el smartphone y no podemos usar la aplicación deberemos hacer clic en la opción **No puedo usar mi aplicación Authenticator en este momento** y nos mostrará los diferentes métodos de autenticación que hayamos registrado.





Nos podremos autenticar por cualquiera de los métodos que hayamos definido anteriormente para poder acceder al portal.

El usuario recibirá una llamada de teléfono del extranjero, suele ser: +1 (855) 330 8653, pero dependiendo del operador es posible que no llegue el identificador de llamada. Hay que seguir las instrucciones de la locución. Normalmente solicita pulsar sobre la tecla #, pero es posible que sea diferente en algunos casos.



**Si has cambiado de móvil y no disponías de un número de teléfono registrado, no podrás añadir otro método de autenticación.**

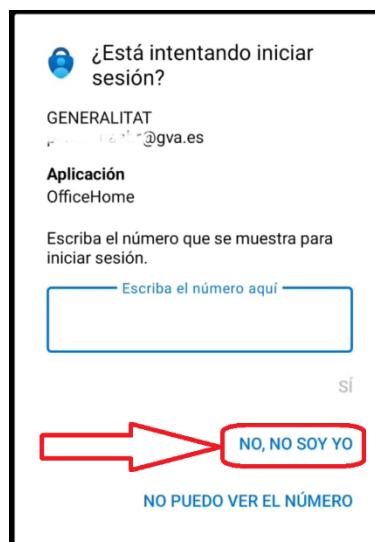
En ese caso, debes abrir una incidencia y que sea un técnico con permisos el que indique que debes volver a registrarte en el MFA a través del portal de Azure AD (Microsoft).

## 1.2 No estoy trabajando o creo que no estoy usando ninguna herramienta en este mismo momento y, aun así, me llega un aviso de aprobación de conexión. ¿Qué debo hacer?

Si recibes un aviso solicitando la aprobación de una conexión y no conoces el origen de dicha solicitud, siempre puedes rechazarla. Cuando rechazas una solicitud no bloqueas el servicio, solo una aprobación puntual.

Si esta situación se repite varias veces o si tienes la seguridad de que no has realizado ningún intento de conexión, puedes defenderte de una suplantación de identidad o de un intento de acceso ilegítimo de la siguiente forma:

- Pulsa el botón de “No, no soy yo” en la notificación de Microsoft Authenticator:



- Si tienes activada la llamada de Microsoft: puedes realizar la acción propuesta por la locución, que consiste en pulsar “0#”.

También puedes ponerte en contacto con el CAU-TIC (963 985 300) o abrir una incidencia en el Portal de Servicios de la DGTIC (<https://gvatic.gva.es>), puesto que podría tratarse de un incidente de seguridad.