



**GENERALITAT
VALENCIANA**

MFA - Autenticació Multi-factor Suport

DGTIC

**DIRECCIÓ GENERAL DE TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I
LES COMUNICACIONS**

Març 2026

Taula de contingut

Benvingut	3
1 Instruccions de suport	3
1.1 Canvi de telèfon mòbil	3
1.2 No estic treballant o crec que no estic usant cap ferramenta en este mateix moment i, així i tot, m'arriba un avís d'aprovació de connexió. Què he de fer?	5

Benvingut

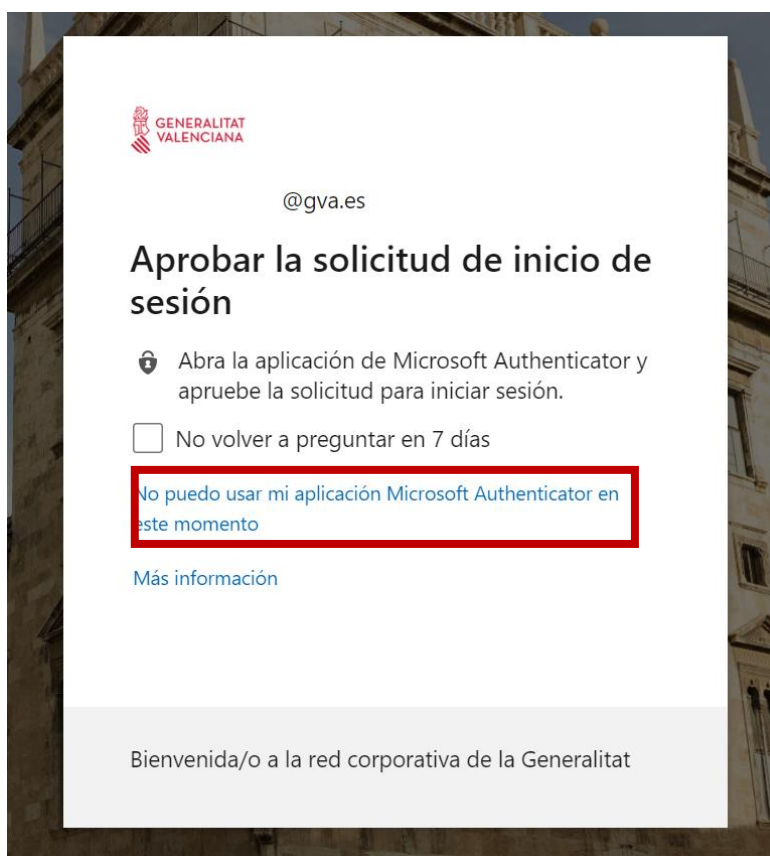
Amb este manual volem donar-te suport a situacions que pugues trobar-te amb MFA Microsoft Authenticator en els teus dispositius mòbils.

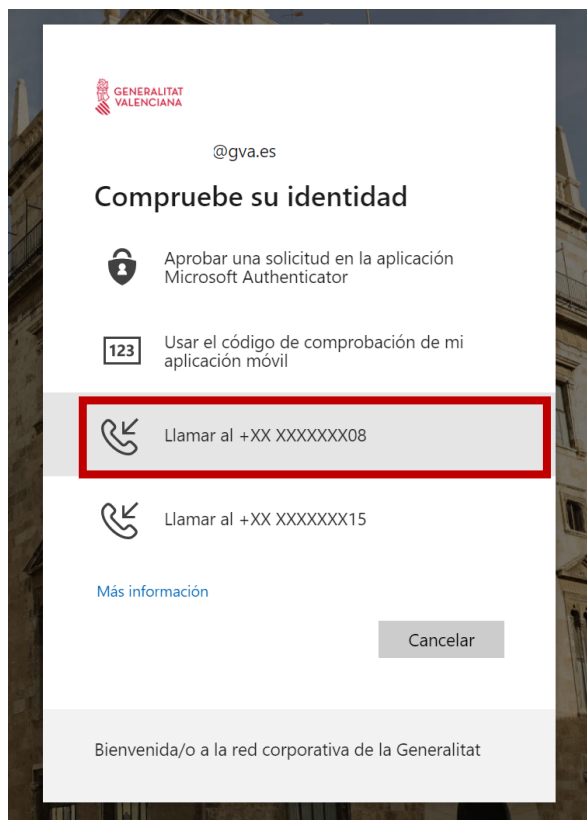
1 Instruccions de suport

1.1 Canvi de telèfon mòbil

En accedir al portal <https://www.office.com/> des de l'exterior, depenent del mètode d'inici de sessió predeterminat que haja triat l'usuari, apareixerà una pantalla com la mostrada. En el nostre cas hem "Microsoft Authenticator: notificació".

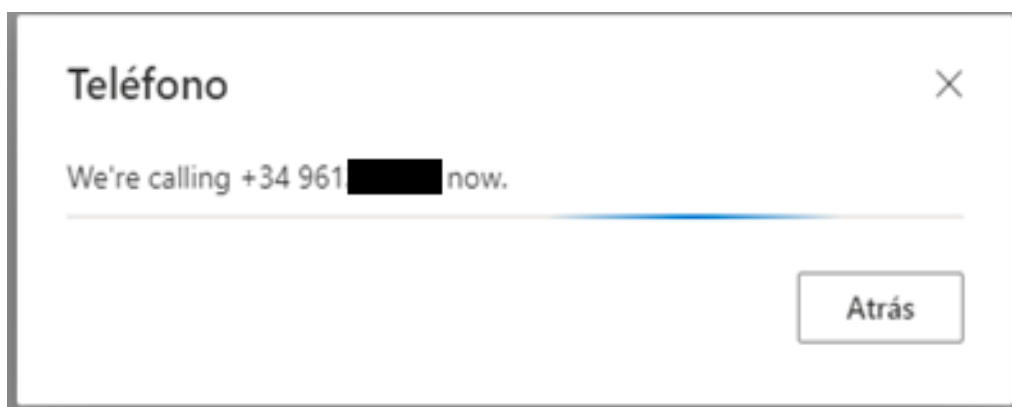
Si ens hem canviat el telèfon intel·ligent i no podem usar l'aplicació haurem de fer clic en l'opció **No puc usar la meua aplicació Authenticator en este moment** i ens mostrarà els diferents mètodes d'autenticació que hàgem registrat.





Ens podem autenticar per qualsevol dels mètodes que hàgem definit anteriorment per a poder accedir al portal.

L'usuari rebrà una cridada de telèfon de l'estranger, sol ser: +1 (855) 330 8653, però depenent de l'operador és possible que no arribe l'identificador de crida. Cal seguir les instruccions de la locució. Normalment sol·licita pulsar sobre la tecla #, però és possible que siga diferent en alguns casos.



Si has canviat de mòbil i no disposaves d'un número de telèfon registrat, no podràs afegir un altre mètode d'autenticació.

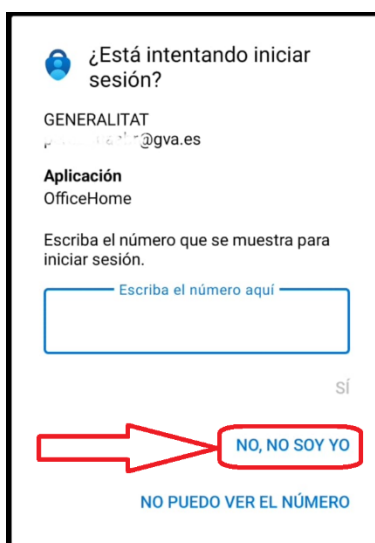
En eixe cas, has d'obrir una incidència i que siga un tècnic amb permisos el que indique que has de tornar a registrar-te en el MFA a través del portal de Azure AD (Microsoft).

1.2 No estic treballant o crec que no estic usant cap ferramenta en este mateix moment i, així i tot, m'arriba un avís d'aprovació de connexió. Què he de fer?

Si reps un avís sol·licitant l'aprovació d'una connexió i no coneixes l'origen d'esta sol·licitud, sempre pots rebutjar-la. Quan rebutges una sol·licitud no bloqueges el servici, només una aprovació puntual.

Si esta situació es repetix diverses vegades o si tens la seguretat que no has realitzat cap intent de connexió, pots defendre't d'una suplantació d'identitat o d'un intent d'accés il·legítim de la manera següent:

- Polsa el botó de “No, no soc jo” en la notificació de Microsoft Authenticator:



- Si tens activada la crida de Microsoft: pots realitzar l'acció proposada per la locució, que consistix a pulsar “0#”.

També pots posar-te en contacte amb el CAU-TIC (963 985 300) o obrir una incidència en el Portal de Servicis de la DGTIC (<https://gvatic.gva.es>), ja que podria tractar-se d'un incident de seguretat.