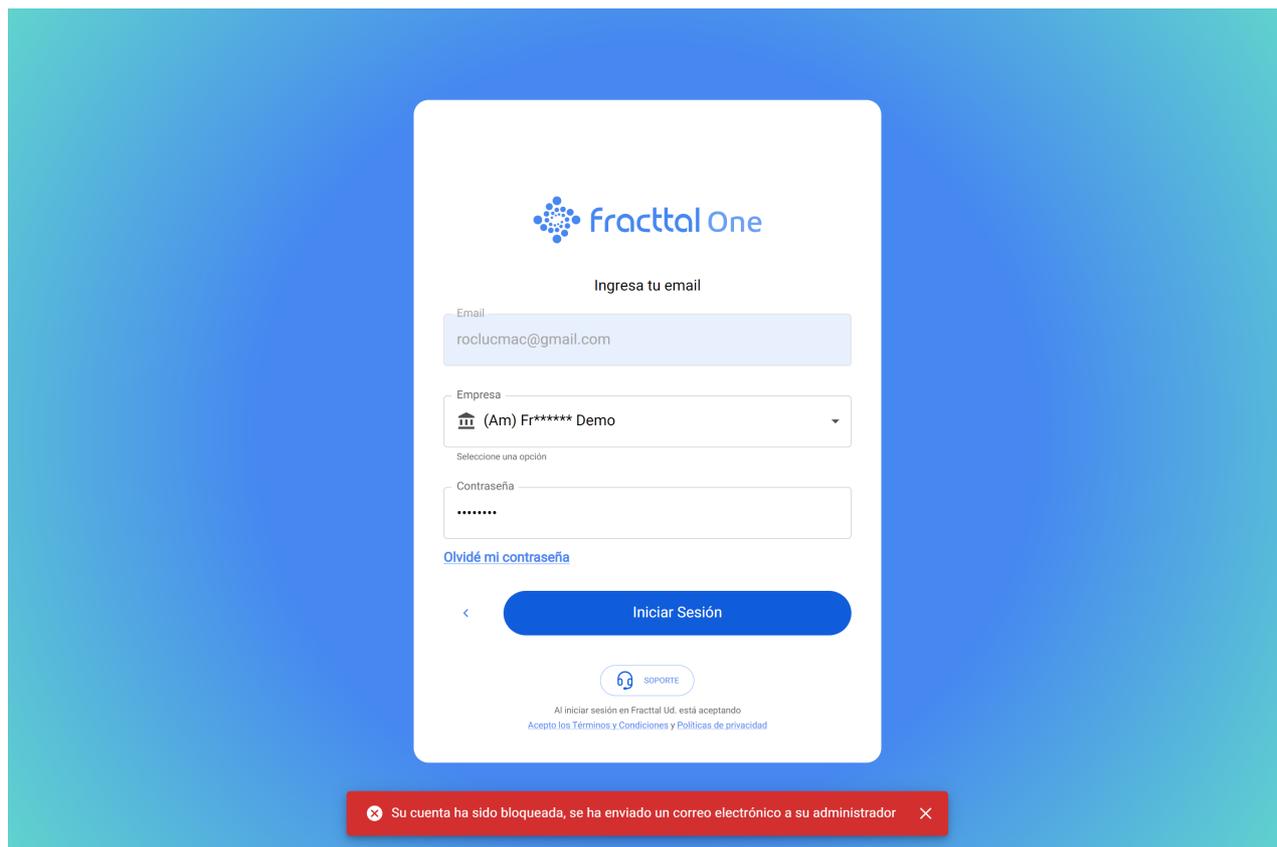


# Bloqueo de cuenta por intentos fallidos

 [help.fractal.com/hc/es-es/articles/25022992597261-Bloqueo-de-cuenta-por-intentos-fallidos](https://help.fractal.com/hc/es-es/articles/25022992597261-Bloqueo-de-cuenta-por-intentos-fallidos)

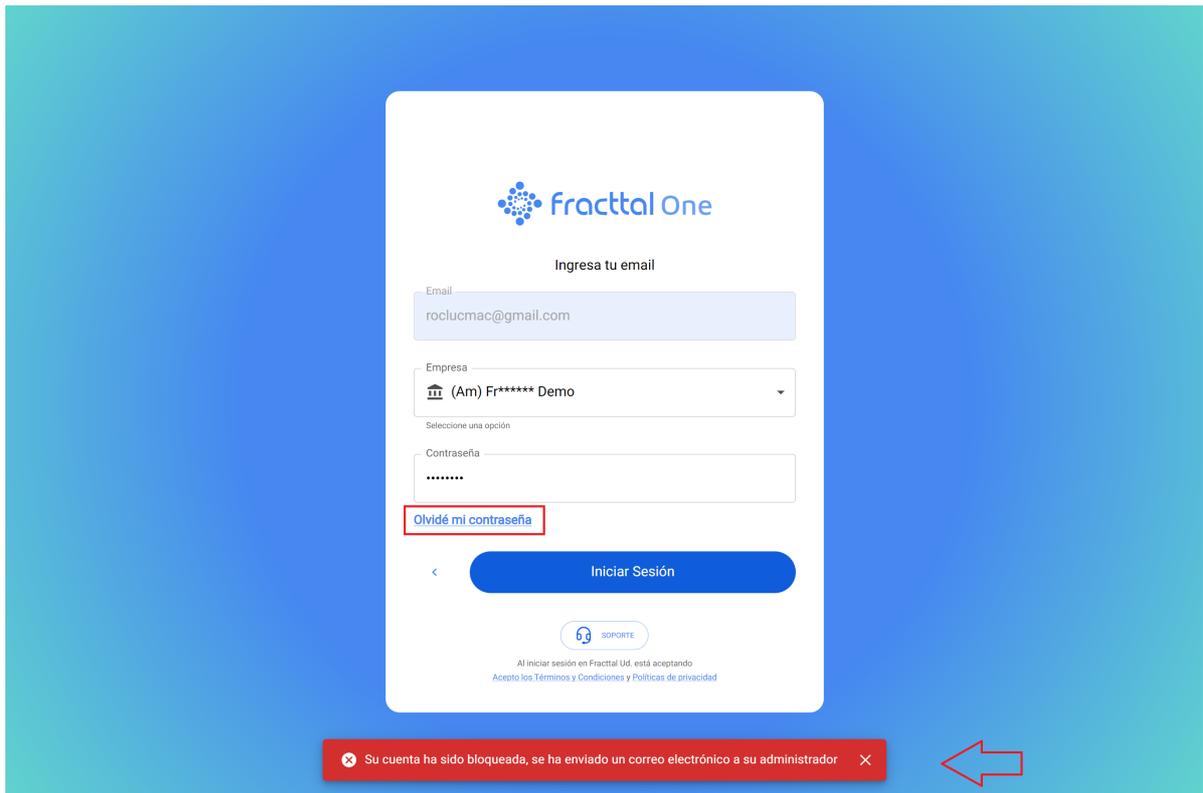
En el caso de que tu empresa tenga configurada una opción de seguridad para contraseñas, es posible que tu cuenta de acceso sea bloqueada después de varios intentos fallidos al ingresar una contraseña de manera incorrecta. Esta medida se toma con fines de seguridad, con el objetivo de proteger tu información para que no pueda ser expuesta a personas malintencionadas.



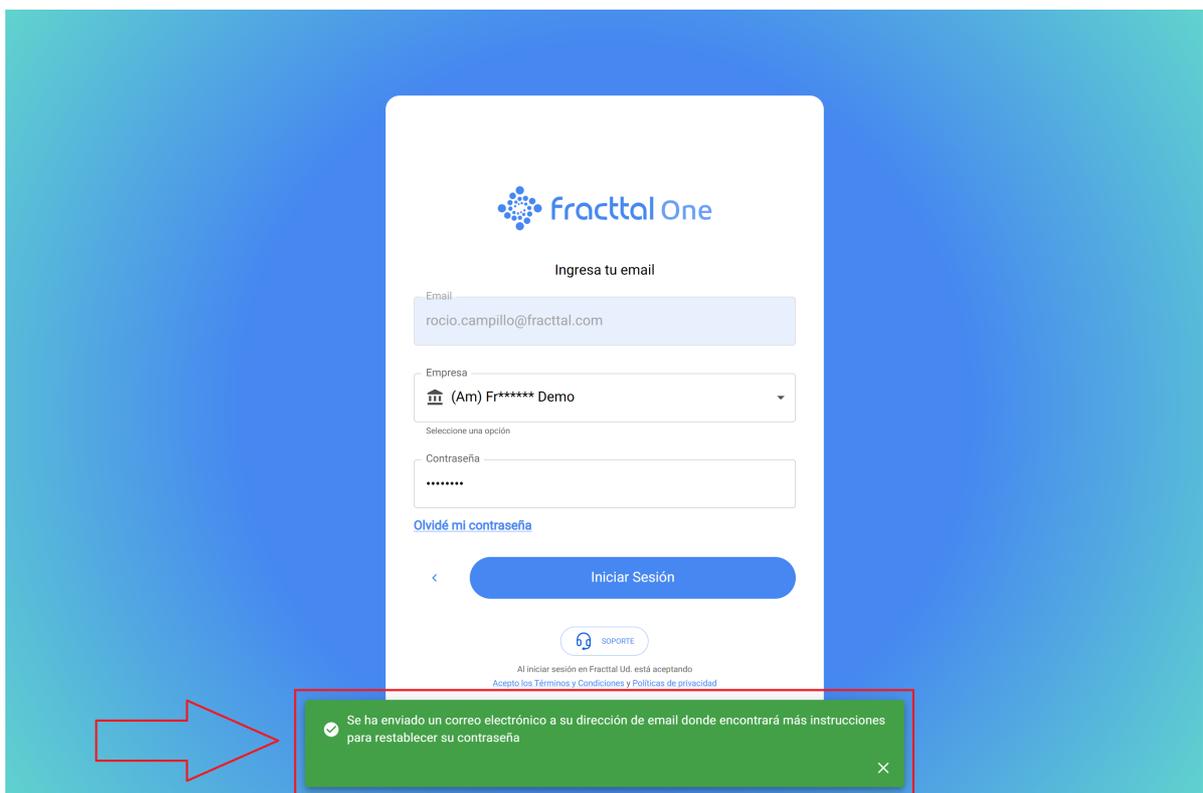
En caso de que su contraseña haya sido bloqueada, tenemos dos modos para restablecer el ingreso en la plataforma:

## Recuperación de contraseña:

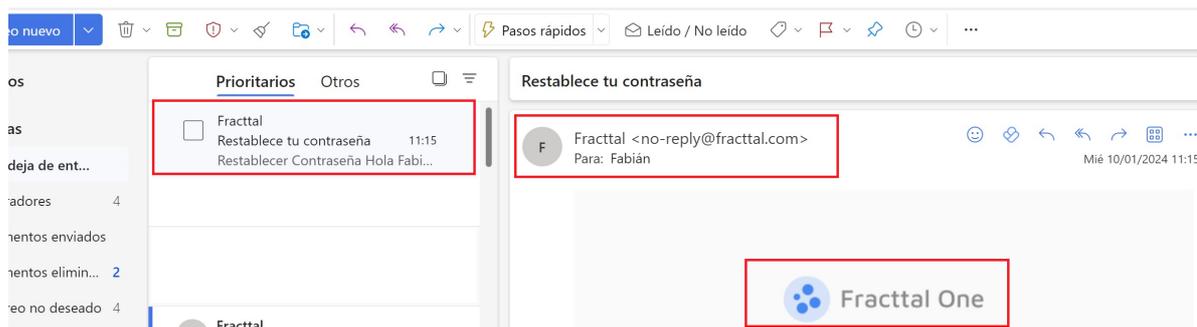
1. Una de las formas que tenemos para desbloquear tu cuenta es a través de la opción "olvidé mi contraseña", como se muestra a continuación:



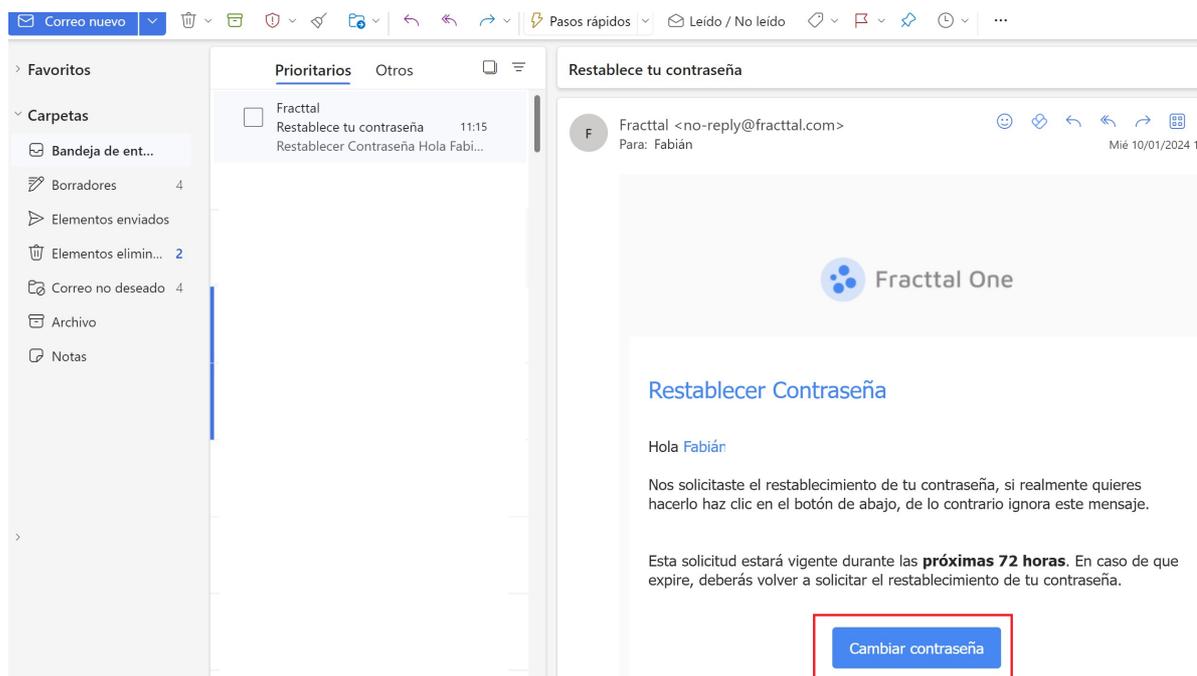
2. Una vez des clic en "olvidé contraseña", te saldrá un mensaje de confirmación en la parte inferior derecha, de color verde, donde indica "Se ha enviado un correo electrónico a su dirección de email donde encontrará más instrucciones para restablecer su contraseña".



3. Dirijase a la bandeja de entrada de su correo electrónico o, en su defecto, en spam busque un correo con la siguiente dirección: [Fracttal no-reply@fracttal.com](mailto:Fracttal_no-reply@fracttal.com).



4. Una vez esté dentro del correo enviado, dé clic en "Cambiar Contraseña".



5. Luego de dar clic, te redireccionará a un enlace donde podrás cambiar tu contraseña (recuerda crear una contraseña segura).

fractal One

Cambiar contraseña

Contraseña Nueva

Contraseña es muy corta (el mínimo es de 6 caracteres)

Confirmar Contraseña

Cambiar

SOPORTE

Al iniciar sesión en Fractal Ud. está aceptando  
[Acepto los Términos y Condiciones y Políticas de privacidad](#)

6. Una vez ingresada la nueva contraseña, da clic en el botón "CAMBIAR".

fractal One

Cambiar contraseña

Contraseña Nueva

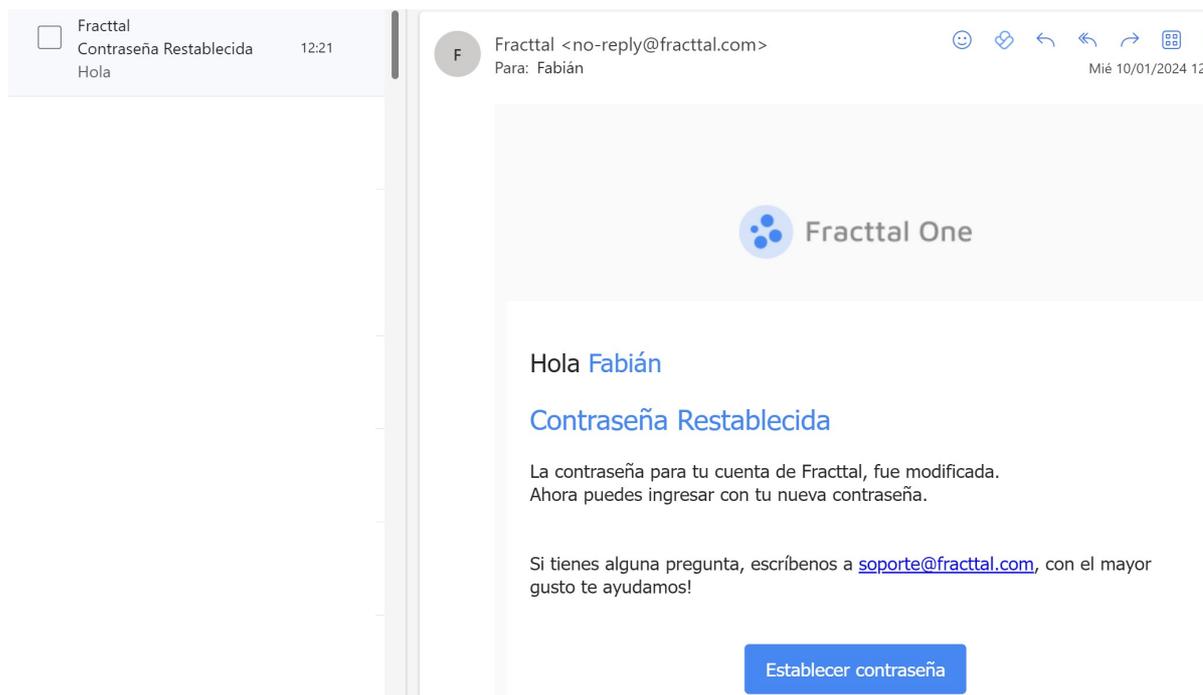
Confirmar Contraseña

Cambiar

SOPORTE

Al iniciar sesión en Fractal Ud. está aceptando  
[Acepto los Términos y Condiciones y Políticas de privacidad](#)

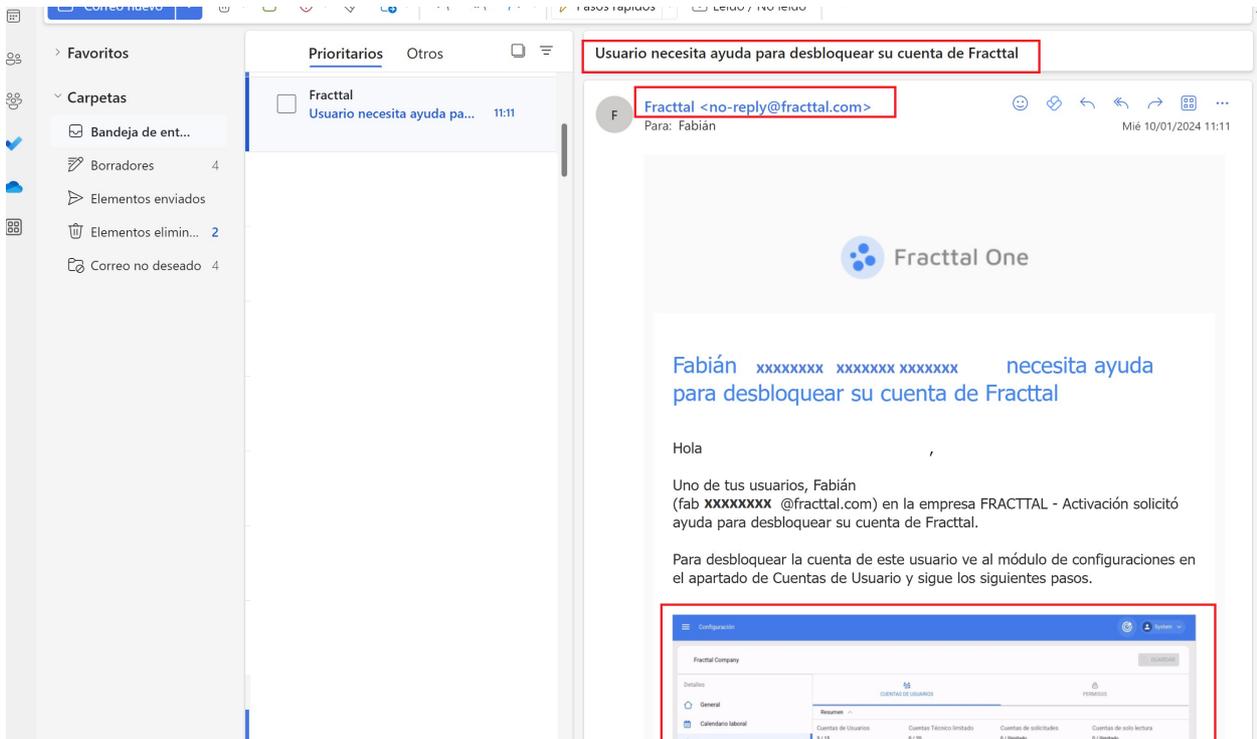
7. Luego de cambiar la contraseña, te saldrá un mensaje de confirmación en la parte inferior derecha donde dice "su contraseña ha sido cambiada", y a su vez, te llegará un correo de confirmación con el nombre de "Contraseña restablecida".



## Nota:

- Ten presente que este token tiene una duración máxima de 72 horas calendario.
- Debido a la seguridad de la información de nuestros clientes, equipo de Soporte de Fractal ([soporte@fractal.com](mailto:soporte@fractal.com)) no posee los permisos para habilitar, desbloquear o crear cuentas de usuarios en las bases de nuestros clientes, por lo que no será posible ayudarte de manera directa desde nuestros canales de soporte.
- **Desbloqueo de usuario por parte de un administrador**

La segunda opción para desbloquear una cuenta es mediante la intervención de uno de los administradores designados en su cuenta de Fractal One. A estos administradores se les enviará un correo electrónico con el siguiente mensaje: '*Usuario necesita ayuda para desbloquear su cuenta de Fractal*', el cual contendrá un breve video explicativo detallando el proceso paso a paso.



Si deseas ver con más detalle este segundo paso, haz clic en el siguiente enlace:

[¿Cómo desbloquear un usuario de Fractal si soy un Admin de la cuenta?](#)