

# Guía para recuperar clave



## Objetivo de la guía

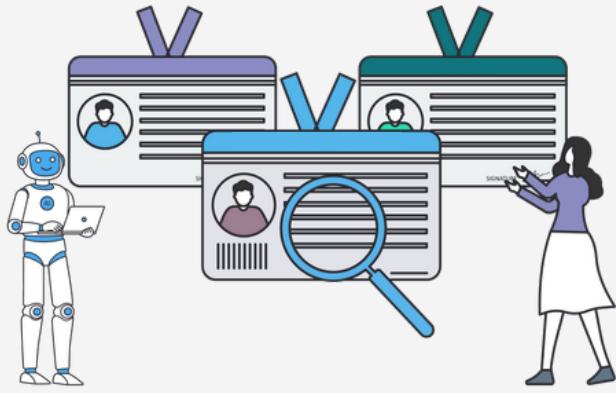
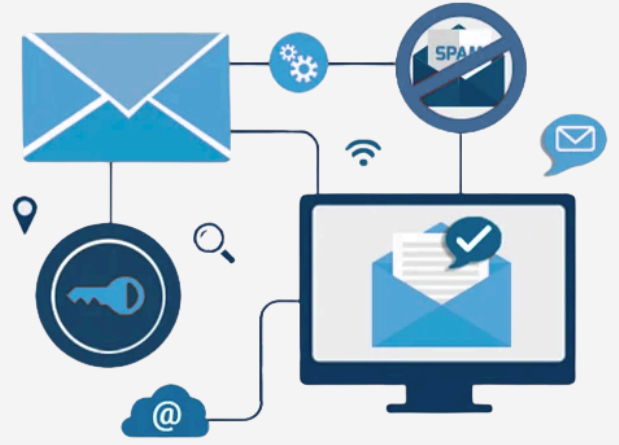
Facilitar a los **usuarios** de la **plataforma VES** una guía clara, sobre el procedimiento a seguir en caso de **pérdida de sus credenciales de acceso**, permitiendo restablecer el ingreso a la plataforma de manera rápida.



## Pasos para recuperar tu clave

### 1 Ingreso al correo

- ✓ Ingresa a tu **correo electrónico** personal.
- ✓ **Redactar un nuevo mensaje** solicitando la recuperación de acceso a la plataforma VES.



### 2 Identifícate

- ✓ Incluir en el correo la siguiente **información del usuario registrado**
- ✓ Nombres completos
- ✓ Correo electrónico registrado
- ✓ Número de cédula

### 3 Solicitud de recuperación de clave

- ✓ Envía a la siguiente dirección de correo electrónico:  
**marcelo.h@ves.com.ec**



### 4 Validación de información

- ✓ El equipo de **soporte verificará la información proporcionada** para validar la identidad del usuario.

### 5 Confirmación de nuevas credenciales

- ✓ Una vez validada la información, **se enviará la nueva credencial de acceso**. El tiempo estimado de **restablecer es de 48 horas hábiles**.

