



Guía para recuperar clave

Objetivo de la guía

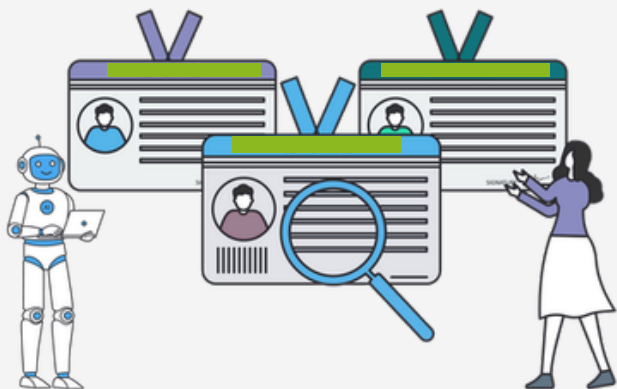
Facilitar a los **usuarios** de la **plataforma VES Academy** una guía clara, sobre el procedimiento a seguir en caso de **pérdida de sus credenciales de acceso**, permitiendo restablecer el ingreso a la plataforma de manera rápida.



Pasos para recuperar tu clave

1 Ingresa al correo

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

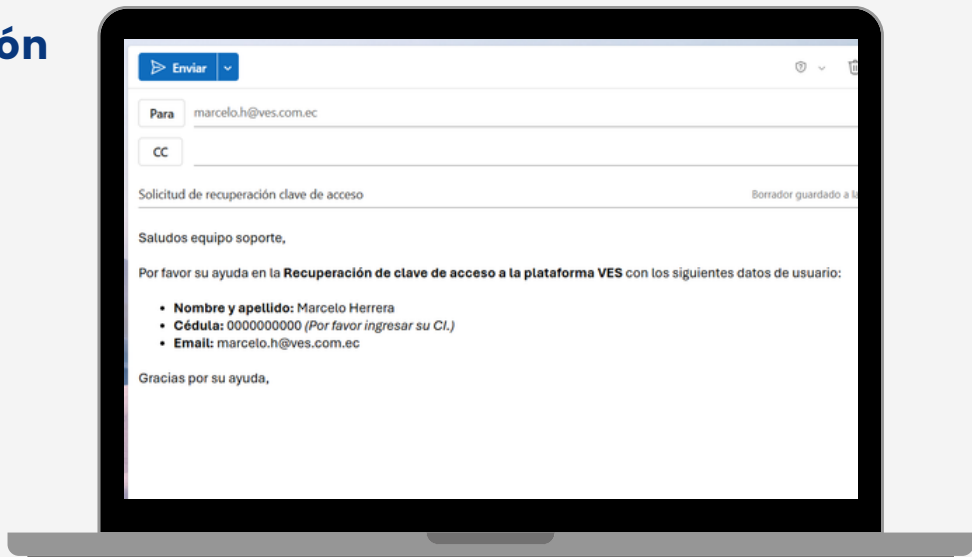


2 Identifícate

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

3 Solicita 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**.

