

# Flujo de Recuperación de Cuenta/Contraseña en Parkiapp

**Versión 2.0 – julio 2025**

**Objetivo:** Permitir a los usuarios recuperar el acceso a su cuenta de Parkiapp de manera segura y eficiente en caso de olvidar su contraseña o necesitar restablecerla.

**Aplicabilidad:** Este flujo aplica a todos los usuarios registrados (parkiadores y parkioferentes) que necesiten restablecer su contraseña.

**Fase 1: Inicio del Proceso de Recuperación**

**Acceso a la Opción de Recuperación:**

**Acción del Usuario:** En la pantalla de inicio de sesión de Parkiapp (App o Web), el usuario selecciona la opción "Olvidé mi contraseña" o "Recuperar cuenta".

**Elementos Conceptuales de la Pantalla de Inicio de Sesión:** Campos para "Correo electrónico" y "Contraseña", y un enlace "Olvidé mi contraseña".

**Solicitud de Identificación:**

**Acción del Sistema:** La plataforma solicita al usuario que ingrese el correo electrónico o número de teléfono asociado a su cuenta.

**Elementos Conceptuales de la Pantalla de Recuperación:** Campo de texto para "Correo electrónico/Número de teléfono", y un botón "Enviar Enlace/Código".

**Fase 2: Verificación de Identidad**

**Envío de Código/Enlace de Verificación:**

**Acción del Sistema:** Parkiapp envía un código de verificación de un solo uso (OTP) al número de teléfono registrado del usuario (vía SMS) o un enlace seguro de restablecimiento de contraseña al correo electrónico registrado.

**Consideración de Seguridad:** Este paso es crucial para la seguridad y se alinea con la "Política de Seguridad de la Información" y la "Protección de Datos Personales" (Ley 1581 de 2012).

**Ingreso del Código/Acceso al Enlace:**

**Acción del Usuario:**

Si es por SMS: El usuario ingresa el código recibido en la pantalla de verificación de la App/Web.

Si es por correo electrónico: El usuario hace clic en el enlace seguro enviado a su bandeja de entrada.

Elementos Conceptuales de la Pantalla de Verificación: Campo de texto para "Ingresar código de verificación" y un botón "Verificar".

Consideración de Seguridad: El enlace o código tiene una validez limitada (ej., 15-30 minutos).

Fase 3: Restablecimiento de la Contraseña

Acceso a la Pantalla de Restablecimiento:

Acción del Sistema: Una vez verificada la identidad, el sistema redirige al usuario a una pantalla donde puede establecer una nueva contraseña.

Elementos Conceptuales de la Pantalla de Restablecimiento:

Campo para "Nueva Contraseña".

Campo para "Confirmar Nueva Contraseña".

Requisitos de Contraseña (ej., mínimo 8 caracteres, mayúsculas, minúsculas, números, símbolos).

Botón "Restablecer Contraseña".

Establecimiento de Nueva Contraseña:

Acción del Usuario: El usuario ingresa y confirma su nueva contraseña, asegurándose de que cumpla con los requisitos de seguridad.

Confirmación de Restablecimiento:

Acción del Sistema: Parkiapp confirma que la contraseña ha sido cambiada exitosamente.

Notificación de Seguridad: Se recomienda enviar una notificación al correo electrónico del usuario (incluso si no fue el método de recuperación) informando que la contraseña de su cuenta ha sido modificada, como medida de seguridad adicional.

Fase 4: Acceso a la Cuenta

Inicio de Sesión con Nueva Contraseña:

Acción del Usuario: El usuario es redirigido a la pantalla de inicio de sesión y puede acceder a su cuenta utilizando su correo electrónico/nombre de usuario y la nueva contraseña.