



# ¿Cómo restablecer el OTP de un usuario en el Portal NDC?

ACTUALIZACIÓN: Junio 2026

¿Qué pasa si mi usuario de Portal NDC no me permite acceder porque no he enrolado mi OTP?



The screenshot shows the LATAM NDC Portal login interface. At the top left is the LATAM AIRLINES logo, and at the top right is 'NDC PORTAL'. The main heading is 'Inicia sesión' with the instruction 'Ingresa los datos de tu cuenta.' Below this is a red error message box with a white 'x' icon, titled 'Acceso bloqueado'. The message reads: 'Tu acceso al Portal NDC fue restringido por no completar el enrolamiento OTP. Contacta a un Administrador general o Supervisor para solicitar ayuda.' Underneath the error message are two input fields: 'Email' with the value 'correo@gmail.com' and 'Contraseña' with a masked password '.....' and an eye icon. Below the password field is a link that says '¿Olvidaste tu contraseña?'. At the bottom is a red button with a white circle icon and the text 'Iniciar sesión'.

Si tu usuario no tiene el OTP enrolado, el Portal NDC mostrará el mensaje de error indicado y bloqueará el inicio de sesión.

Para recuperar el acceso, solicita al **Administrador General o Supervisor** de tu agencia que restablezca (reseteo) tu OTP, según el paso a paso del manual.

Una vez restablecido, podrás volver a configurar tu dispositivo de autenticación (escaneando el QR) e iniciar sesión correctamente.

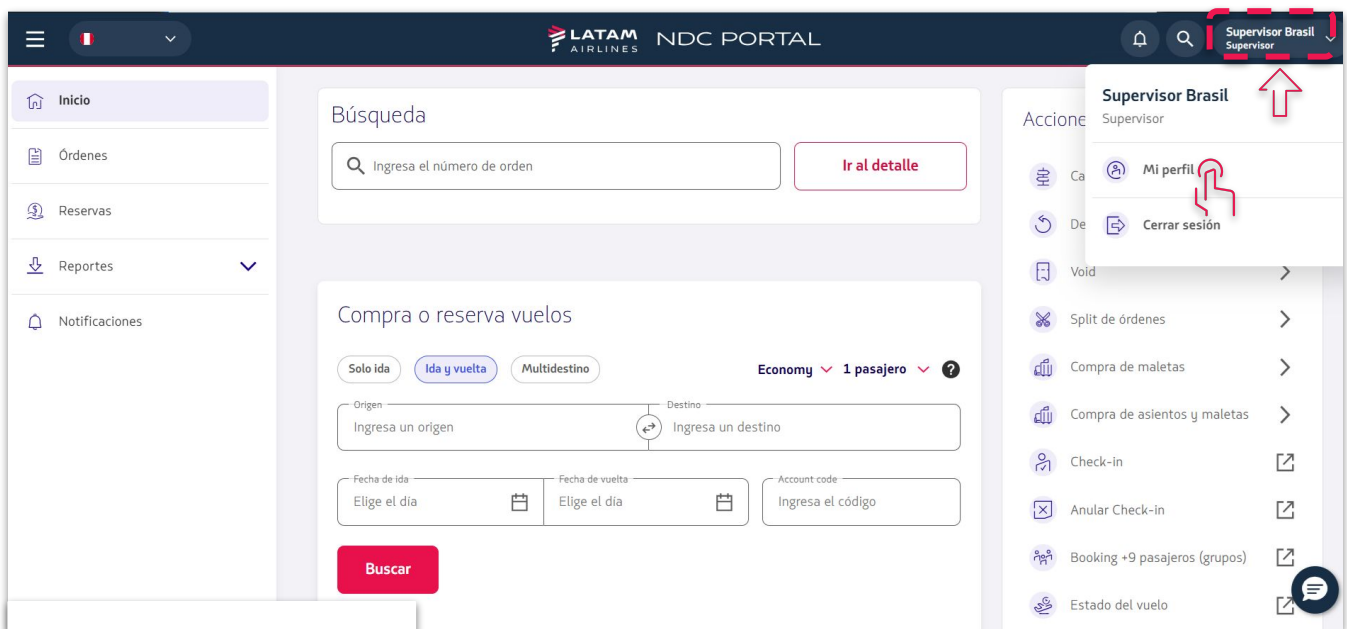
El procedimiento para configurar OTP, se puede encontrar en el siguiente [manual](#).

## Paso a paso para restablecer el OTP de un usuario en el Portal NDC

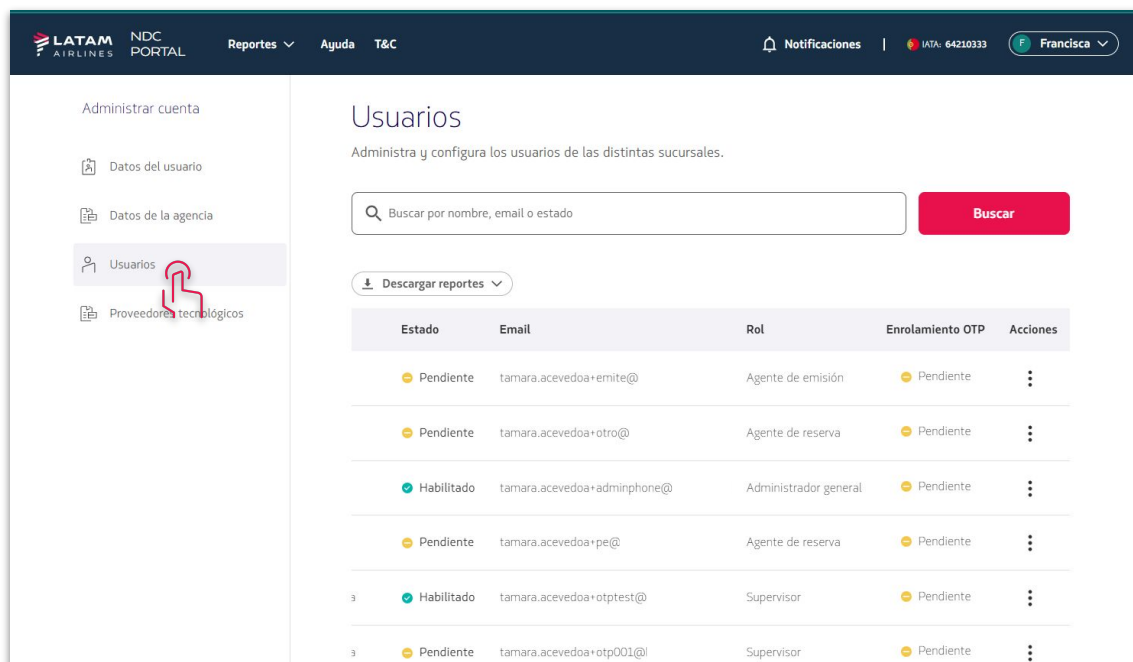
Los perfiles que permiten realizar este proceso son:

- Administrador General
- Supervisor (este rol tendrá este permiso de forma temporal).

1- Después de iniciar sesión en la página principal, en la pantalla del lado derecho en la parte superior, selecciona el nombre de usuario y luego la opción **“Mi perfil”**:



2- Selecciona la opción **“Usuarios”** en el lado izquierdo. Se abrirá la lista con todos los usuarios de la agencia y la siguiente información: **Nombre, Estado, Email, Rol, Enrolamiento OTP y Acciones**.



3- Para restablecer el OTP y que vuelva a aparecer el QR para vincular un nuevo dispositivo de autenticación. Ubica al usuario en la lista o búscalo en el campo de búsqueda. Una vez que lo hayas encontrado, dirígete a la columna “Acciones”, y haz clic en los tres puntos y selecciona la opción “Restablecer OTP”.

**Usuarios**  
Administra y configura los usuarios de las distintas sucursales.

Crear usuario

Buscar por nombre, email o estado **Buscar**

Descargar reportes

Estado	Email	Rol	Er
<span style="color: green;">✔</span> Habilitado	tamara.acevedoa+emite@	Agente de emisión	
<span style="color: orange;">●</span> Pendiente	tamara.acevedoa+otro@	Agente de reserva	
<span style="color: green;">✔</span> Habilitado	tamara.acevedoa+adminphone@	Administrador general	<span style="color: green;">✔</span> Habilitado
<span style="color: green;">✔</span> Habilitado	tamara.acevedoa+otptest@	Supervisor	<span style="color: green;">✔</span> Habilitado
<span style="color: orange;">●</span> Pendiente	tamara.acevedoa+otp001@	Supervisor	<span style="color: orange;">●</span> Pendiente

- Editar información del usuario
- Eliminar
- Deshabilitar
- Restablecer OTP

4- Se mostrará un mensaje para confirmar el proceso; para continuar, haz clic en la casilla que dice “Confirmo que estoy autorizado para restablecer el OTP del usuario” y luego en “Restablecer”.

**Restablece el OTP del usuario** ✕

ⓘ Esta acción eliminará la configuración actual de OTP del usuario y deberá enrolar un nuevo dispositivo para volver a acceder.

Antes de restablecer el OTP, **debes verificar la identidad del usuario** que realiza la solicitud. Si lo haces, la cuenta deberá configurarse nuevamente en el próximo inicio de sesión.

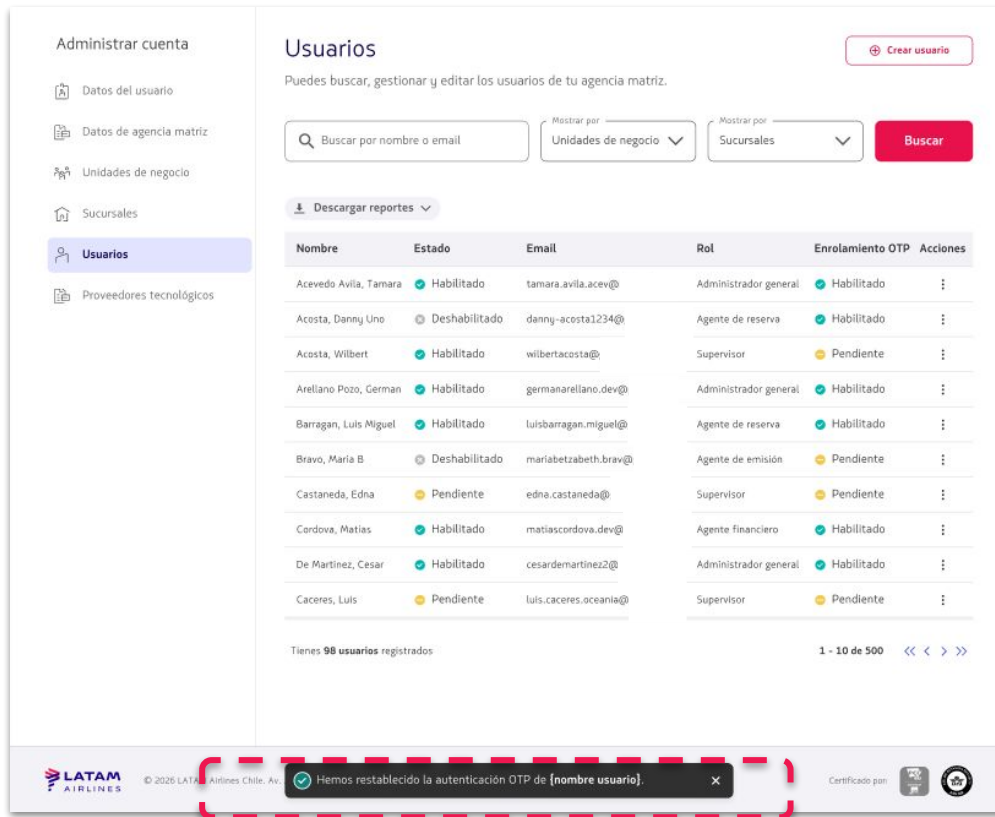
Después de restablecer el OTP, el usuario tendrá **hasta 2 horas** para iniciar sesión y enrolar un nuevo dispositivo.

Solo continúa si estás **autorizado por tu agencia** para gestionar accesos de usuarios en el Portal NDC. El restablecimiento quedará registrado para fines de seguridad y auditoría.

Confirmo que estoy autorizado para restablecer el OTP del usuario

Cancelar
Restablecer

5- Si el proceso se completa de manera exitosa verás un mensaje en la parte de abajo de la pantalla:



El usuario tendrá un **período de 2 horas** para volver a hacer login y reiniciar su OTP. Si no lo hace dentro de ese lapso, será necesario repetir este procedimiento.

El procedimiento para configurar OTP, se puede encontrar en el siguiente [manual](#).

