



Banco de la Repùblica | Colombia

Somos el banco central de Colombia

Manual de uso del SAUC - Olvidé mi contraseña, ¿cómo genero una nueva?

El [Sistema de Autenticación a la Ciudadanía \(SAUC\)](#) es una plataforma del Banco de la República que permite autenticar a personas naturales mayores de edad, residentes o no en Colombia, que cuenten con un documento de identificación válido (cédula de ciudadanía, cédula de extranjería, pasaporte, Permiso Especial de Permanencia (PEP), Permiso por Protección Temporal (PPT) o NIT con dígito de verificación (DV) asignado a persona natural extranjera). El [Sistema de Autenticación a la Ciudadanía](#) centraliza el acceso a las aplicaciones que el Banco de la República ofrece a la ciudadanía.

Contenido del manual

¿Cómo me autentico en el Sistema de Autenticación a la Ciudadanía? Soy usuario(a) nuevo(a), ¿cómo

Olvidé mi contraseña, ¿cómo genero una nueva? ¿Cómo puedo gestionar mi perfil en el
Soy usuario(a) existente, ¿cómo ingreso al nuevo sistema de autenticación a la ciudadanía por

primera vez?

¿Cómo puedo agregar o retirar servicios del portal de aplicaciones? Glosario

Olvidé mi contraseña, ¿cómo genero una nueva?

1. Para generar una nueva contraseña ingrese al [Sistema de Autenticación a la Ciudadanía](#) y seleccione la opción “¿Olvidó su contraseña?”
2. Despliegue la lista y seleccione un tipo de identificación válido.
3. Ingrese su número de identificación y continuar.
4. Para recibir el enlace de recuperación de contraseña, puede seleccionar su correo electrónico

5. Flujo de recuperación de contraseña con el correo principal

- a. En este caso, se enviará a su correo principal un código de recuperación de contraseña.
- b. Ingrese el código de recuperación y defina una nueva contraseña, teniendo en cuenta la política de seguridad de la contraseña.
Nota: El botón de continuar se habilita cuando se cumplan las condiciones de la política de contraseñas.
- c. Una vez asignada la nueva contraseña, el sistema le informará la asignación de nueva contraseña exitosa.

d. Para continuar, puede volver al menú principal e iniciar sesión utilizando la nueva contraseña.

Nota: Adicionalmente, se enviará correo de confirmación del restablecimiento de contraseña al correo electrónico principal.

6. Flujo de recuperación de contraseña con el correo alternativo (si lo tiene registrado)

a. En este caso, se enviará a su correo alternativo un enlace de recuperación de contraseña y el sistema quedará en espera hasta que complete el proceso de recuperación de contraseña.

b. Para continuar con el proceso, deberá seleccionar el botón “Restablecer Contraseña” en el mensaje recibido en su buzón de correo alternativo registrado.

Nota: Tenga en cuenta que este enlace tendrá una vigencia de 10 minutos.

c. Una vez seleccionado el botón “Restablecer Contraseña”, se abrirá una nueva pestaña para ingresar su nueva contraseña.

Nota: Tenga en cuenta la política de seguridad de la contraseña. También, que el botón de continuar se habilita cuando se cumplan las condiciones de la política de contraseña.

d. Una vez asignada la nueva contraseña, el sistema le informará la asignación de nueva contraseña exitosa. Para continuar, puede cerrar la pestaña y volver a la pestaña inicial de ingreso al Sistema de Autenticación a la Ciudadanía para ingresar con su nueva contraseña.

e. Transcurrido más de 10 minutos desde el envío del enlace de recuperación al correo alternativo, aparecerá un mensaje de expiración de la petición, por lo que deberá ingresar nuevamente al Sistema de Autenticación a la Ciudadanía (SAUC) y reiniciar el proceso.

Glosario

- **Actualizar perfil/datos:** modificar información personal (correo, datos de contacto, entre otros) tras autenticación.
- **Agregar/retirar métodos de autenticación:** habilitar o eliminar factores de autenticación multifactor (correo, app) desde la cuenta.
- **Agregar servicios:** opción para habilitar accesos adicionales en el portal de aplicaciones.
- **Aplicación de autenticación:** aplicación generadora de códigos temporales (por ejemplo:

Microsoft Authenticator o Google Authenticator).

- **Autenticación:** es el proceso de verificar la identidad del usuario con credenciales (tipo y número de documento/contraseña y, cuando aplique, factores adicionales).
- **Autenticación multifactor:** es el uso de dos o más factores para probar identidad (por ejemplo: una contraseña y OTP o aplicación de autenticación).
- **Cambiar contraseña:** Acción de reemplazar la contraseña actual cumpliendo la política de seguridad.
- **Correo principal:** dirección de correo registrada por defecto; se usa para notificaciones y como método base de autenticación multifactor.
- **Correo alternativo:** dirección secundaria opcional; sirve como canal alterno para recuperación de contraseña.
- **Código QR:** Imagen que se escanea con una aplicación de autenticación para configurar (enrolar) el segundo factor sin escribir la clave manualmente.
- **Dispositivo de autenticación:** medio utilizado para autenticación multifactor (correo registrado o app generadora de códigos).
- **Enlace de ingreso/enlace de verificación:** URL enviada al correo para completar autenticación o verificación; expira tras pocos minutos.
- **Enrolamiento:** Paso de vincular un método de autenticación multifactor (correo o app) a la cuenta para futuros inicios de sesión.
- **Gestionar mi perfil:** Sección del portal para administrar datos personales, métodos de autenticación multifactor, correos y contraseña.
- **Métodos de autenticación:** conjunto de factores disponibles para validar identidad (contraseña, OTP por correo, app de autenticación, enlace de ingreso).
- **OTP (One-Time Password / código de verificación):** código temporal de un solo uso enviado al correo o generado por una app; tiene vigencia limitada (por ejemplo: 10 minutos).
- **Portal de aplicaciones:** Página posterior a la autenticación donde se listan los servicios del Banco disponibles para el usuario.
- **Recuperación de contraseña:** flujo para restablecer la contraseña mediante código o enlace enviado al correo principal o alternativo.
- **Registro:** proceso para crear cuenta en SAUC, validar correo, identificar al usuario y configurar la autenticación multifactor inicial.
- **Retirar servicios:** opción para deshabilitar accesos previamente habilitados.
- **Vigencia del código/enlace:** tiempo límite de uso de un OTP o enlace (por ejemplo: 5 ó 10 minutos) antes de requerir reenvío o reinicio del proceso.