

SOLUCIONES DE ERRORES FRECUENTES

Se presentan las soluciones a los errores frecuentes durante el proceso de autorizaciones con el dispositivo biométrico, que se pueden resolver siguiendo los pasos respectivos dependiendo del error que se este presentando.

1. Inconvenientes al ingresar a la aplicación

1.1. Olvidar usuario

Si olvida el usuario debe comunicarse a la línea de atención al cliente:

- Teléfono: (032) 489 05 01
- WhastApp: 300 270 45 78
- Correo: soluciones@tpsalud.com



1.2. Mensaje: “No tiene permiso de enrolamiento”

Cuando se presenta este mensaje puede ocurrir por dos motivos:

CASO 1. El cargador esta conectado al dispositivo, así que debe desconectarlo para que este mensaje no le siga apareciendo y su funcionamiento sea el adecuado. Esto sucede por seguridad de la huella dactilar.

CASO 2. Puede ocurrir porque el operador no tiene acceso a ese dispositivo (no está enrolado). En este caso debe comunicarse con la línea de atención.

1.3. Mensaje: “com.android.org.bouncycastle...”



Si el mensaje que le aparece es “com.android.org.bouncycastle...” debe comunicarse a la línea de atención al cliente y reportar lo sucedido para que se realicen las respectivas soluciones.

Esto se debe porque el dispositivo perdió señal, la fecha y la hora se desconfiguraron.

1.4. Bloqueo por intentos fallidos de contraseña

Cuando la contraseña o el usuario se ingresa más de tres veces y son fallidas, el usuario se bloquea durante cinco minutos y aparecerá “Usuario bloqueado”.

Debe esperar los cinco minutos para ingresar nuevamente.



NOTA:

Si desea mostrar la contraseña a escribir, oprimir el botón 

Si definitivamente no recuerda la contraseña oprima ¿Olvido la contraseña?