MANUAL DEL DEPORTISTA

Cómo activar el autenticador en tu cuenta DUPR

DUPR ahora exige un segundo factor de seguridad para ingresar. Sin él, ya no puedes acceder a tu perfil ni a la app. Esta guía te muestra, paso a paso y con imágenes, cómo resolverlo en pocos minutos.

⏱ 5 a 10 minutos | 📱 Celular + navegador | 🔒 Se hace una sola vez

Federación Nacional Pickleball Chile
Material de apoyo al deportista · Septiembre 2026

dupr.com
federacionpickleball.cl

PARTE 1

Qué cambió y por qué es importante

DUPR sufrió un incidente de seguridad en sus sistemas y, por eso, reforzó la forma de ingresar a la plataforma. Ahora, además del correo y la contraseña, la cuenta pide un **segundo factor de autenticación**, el conocido MFA (o 2FA).

¿Qué es una app autenticadora?

Es una aplicación gratuita que queda en tu celular y genera un **código de 6 dígitos que cambia cada 30 segundos**. Al ingresar a DUPR, además de la contraseña, escribes el código que aparece en tu autenticador en ese momento.

Las más usadas son **Google Authenticator**, **Microsoft Authenticator**, **Authy** y **1Password**. Todas funcionan igual, y Google Authenticator es gratuita para iPhone y Android; no necesitas tener cuenta de Gmail.

Por qué es importante

- Tu contraseña sola ya no basta para que alguien entre a tu cuenta.
- El código se genera **dentro de tu celular**, sin internet, y desaparece en 30 segundos.
- Protege tu rating, tu historial de partidos y tus datos personales.
- Sin el autenticador configurado, **quedas bloqueado fuera de la app**.

Lo que más confunde

La activación del autenticador **no se hace dentro de la aplicación** de DUPR. Se hace **en el sitio web**, desde el navegador (puede ser el navegador del mismo celular).

Después de activarlo en el sitio, la app vuelve a funcionar con normalidad.

¿Ya viste este mensaje en la app? "Las llaves de acceso no están disponibles en la app. Ingresa uno de tus códigos de recuperación de un solo uso para continuar. La próxima vez, agrega una app autenticadora en el sitio de DUPR."

Es justamente el caso de este manual: la app no puede usar la llave de acceso (passkey) del celular. La solución definitiva es registrar el autenticador en el sitio web, como muestran las páginas siguientes.

Antes de empezar, ten a mano: correo y contraseña de tu cuenta DUPR, acceso a la bandeja del correo registrado, la app autenticadora instalada en tu celular y la app de DUPR en la versión **1.9.59** o superior.

Activando el autenticador en el sitio web

1 Abre el sitio de DUPR e inicia sesión

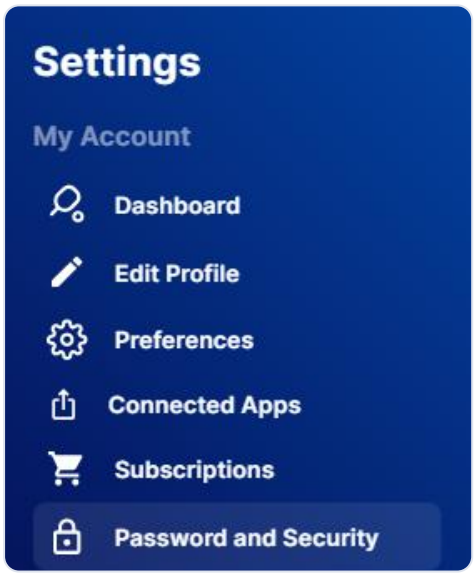
En el navegador (puede ser el del mismo celular) entra a `dupr.com` y toca **LOGIN**. Ingresa con el correo y la contraseña de tu cuenta. Si DUPR lo pide, escribe el **código de 6 dígitos enviado a tu correo** y cambia la contraseña cuando te lo solicite.



Parte superior del sitio dupr.com: el botón LOGIN está en la esquina derecha.

2 Ve a Configuración → Password and Security

Ya dentro de tu cuenta, haz clic en tu foto (esquina superior derecha) y abre **Settings** (Configuración). En el menú de la izquierda elige **Password and Security** y, en la parte superior, la pestaña **Two-factor authentication**.



*Menú de la izquierda: **Password and Security**.*



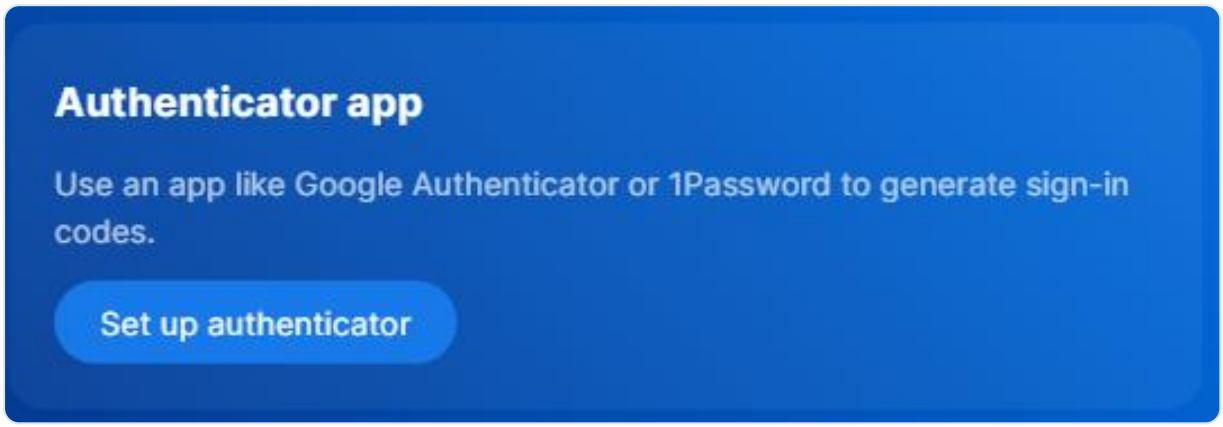
*En la parte superior de la página, elige la pestaña **Two-factor authentication**.*

Atajo: puedes ir directo con la dirección
`dashboard.dupr.com/dashboard/user/pass-security/two-factor`

Activando el autenticador en el sitio web

3 Haz clic en "Set up authenticator"

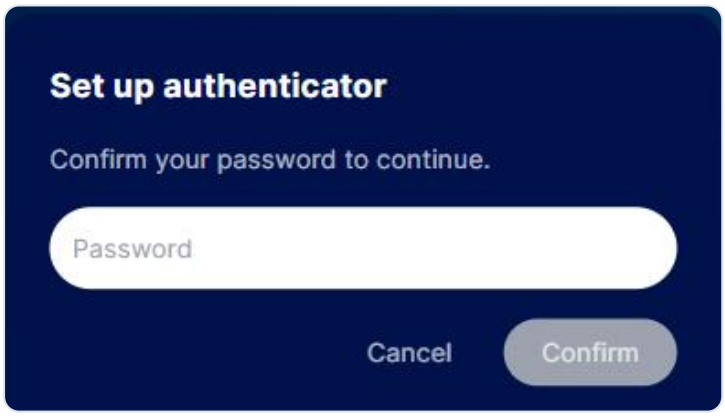
En el bloque **Authenticator app**, toca el botón azul **Set up authenticator**. Aquí comienza la configuración.



Bloque "Authenticator app", dentro de la pestaña de autenticación en dos pasos.

4 Confirma tu contraseña

Por seguridad, DUPR vuelve a pedir la contraseña antes de habilitar la configuración. Escríbela y haz clic en **Confirm**.



Ventana "Set up authenticator — Confirm your password to continue".

La pantalla más importante

5 DUPR muestra un código QR y una clave de 32 caracteres

La pantalla trae un **código QR** y, justo debajo, una **clave de 32 caracteres**. Vas a usar uno de los dos, nunca ambos.

- ¿Estás en el **computador**? Usa el **código QR**: lo escanearás con la cámara del celular.
- ¿Estás en el **navegador del mismo celular**? Usa la **clave de 32 caracteres**: cópiala y pégala en el autenticador.



Ilustración de la pantalla: tu código QR y tu clave son únicos

Nunca compartas este código QR ni esta clave. Quien tenga esa clave genera los mismos códigos que tú y entra a tu cuenta. No le mandes pantallazos a nadie, ni siquiera a quien diga ser de "soporte".

Tip: deja esta pantalla abierta. Solo la cerrarás después de escribir el código de 6 dígitos en el paso 7.

En el celular: la app autenticadora

6 Abre el autenticador y agrega la cuenta

En el celular, abre la app autenticadora (Google Authenticator, Authy, Microsoft Authenticator o 1Password) y toca el botón **"+"**, normalmente en la esquina inferior derecha. Luego elige una de las dos opciones:

Escanear código QR

Toca **"Escanear un código QR" / "Scan a QR code"** y apunta la cámara al código QR que aparece en la pantalla del computador.

Ingresar clave de configuración

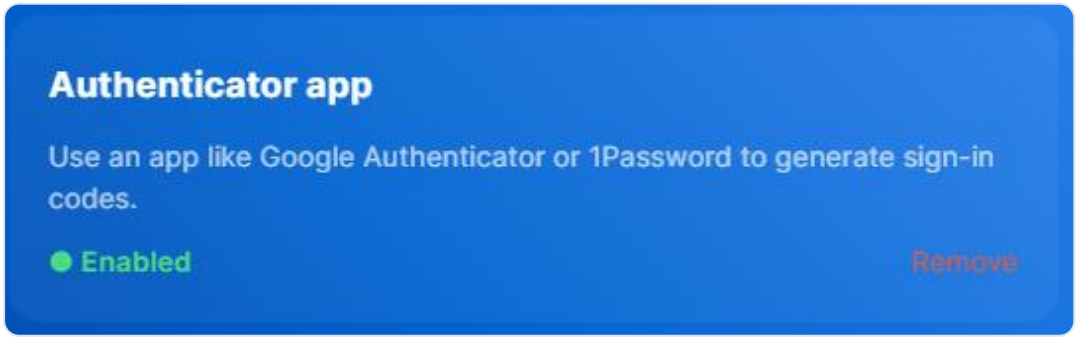
Toca **"Ingresar una clave de configuración" / "Enter a setup key"**, pega la clave de 32 caracteres y guarda. Usa esta opción cuando estés haciendo todo desde el celular.



Ilustración: así aparece la cuenta DUPR en tu autenticador.

7 Escribe en DUPR el código de 6 dígitos

Vuelve a la pantalla de DUPR y escribe el código que apareció en el autenticador. Confirma. Listo: la autenticación en dos pasos quedó activa.

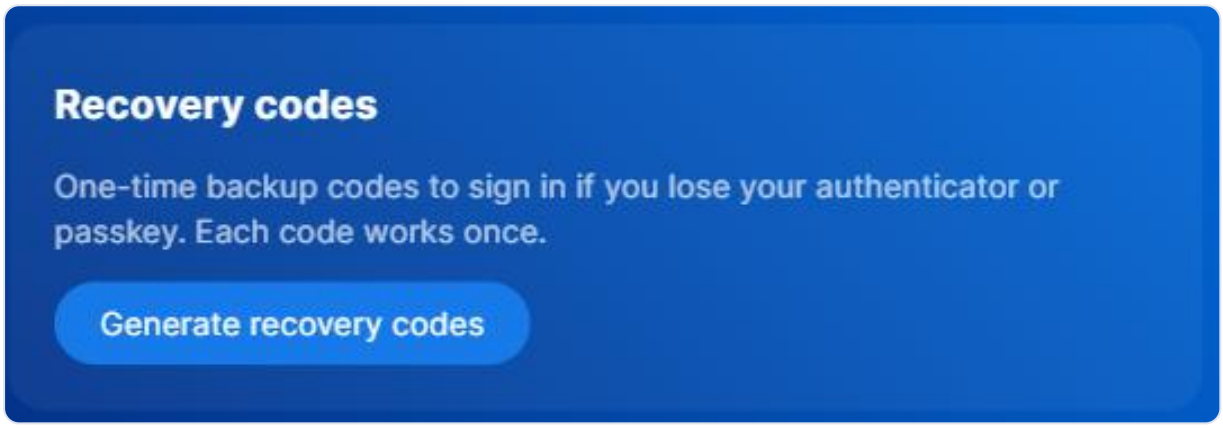


*Funcionó cuando el bloque "Authenticator app" muestra **Enabled** (activado).*

Respaldo de seguridad y uso diario

8 Genera y guarda los códigos de recuperación

En la misma página, en el bloque **Recovery codes**, haz clic en **Generate recovery codes**. Son códigos de un solo uso que te salvan si pierdes el celular. **Guárdalos en un lugar seguro**: anótalos en papel o guárdalos en tu gestor de contraseñas.



Bloque "Recovery codes": cada código funciona una sola vez.

> No te saltes este paso. Sin los códigos de recuperación, perder el celular significa depender del soporte de DUPR para volver a tu cuenta.

Cómo ingresar de ahora en adelante

- Actualiza la app de DUPR a la versión **1.9.59** o superior (App Store o Google Play) y ábrela.
- Ingresa con tu correo y la contraseña actualizada.
- Abre tu app autenticadora y copia el código de 6 dígitos.
- Vuelve a DUPR y escribe el código: acceso habilitado a tu perfil y a tu club.

PARTE 4

Problemas comunes y links útiles

"Código inválido" aunque lo escribo bien	Casi siempre es la hora del celular. Ve a Configuración del celular → Fecha y hora y activa **"Ajustar automáticamente"**. En Google Authenticator también existe la opción de sincronizar la hora de los códigos.
Aparece "Las llaves de acceso no están disponibles en la app"	Usa un **código de recuperación** para entrar ahora y, enseguida, registra el autenticador en el sitio web siguiendo este manual. Así el problema no se repite.
No me llegó el código por correo	Revisa la carpeta de spam / correo no deseado y confirma que el correo registrado en DUPR esté correcto. Espera unos minutos antes de pedir otro.
Cambié de celular o lo perdí	Entra con uno de los **códigos de recuperación**, elimina el autenticador antiguo (Remove) y registra el nuevo. Sin los códigos, solo el soporte de DUPR puede resolverlo.
Perdí los códigos de recuperación	Mientras todavía puedas entrar, genera una lista nueva en la misma página (los códigos antiguos dejan de servir) y guárdala en un lugar seguro.
Soy director de club o staff	El ingreso de directores y staff también exige MFA y ya funciona en la app (versión 1.9.59+) y en la web.

Cuidado con las estafas. DUPR advirtió que podría haber intentos de fraude usando el nombre de la plataforma. Nadie (ni DUPR, ni la FPC, ni tu club) te va a pedir tu contraseña, tu código QR, tu clave de 32 caracteres ni tu código de 6 dígitos por correo, teléfono o WhatsApp. Si te lo piden, es una estafa.

Links útiles

Sitio de DUPR: https://dupr.com
Activación del autenticador (2FA): https://dashboard.dupr.com/dashboard/user/pass-security/two-factor
Soporte de DUPR: menú **Support**, dentro de tu cuenta.
Federación Nacional Pickleball Chile: https://federacionpickleball.cl

Federación Nacional Pickleball Chile · Material de apoyo al deportista