

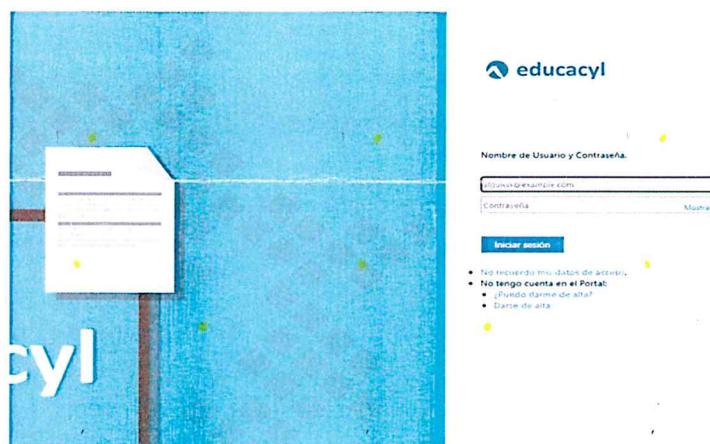
## Fallos en EDUCACYL O TEAMS

### PRIMERO COMPROBAR EL ACCESO A EDUCACYL.

En un buscador entrar en la página web de EDUCACYL.



Dar a Acceso privado (color azul).



Escribir el usuario y contraseña del alumn@ (no el correo de madre o padre, el del almun@).

### OPCIÓN A

➤ No tengo acceso, no recuerdo la contraseña o no puedo entrar.

1. Dar a "No recuerdo mis datos de acceso"
2. "Alumno menor de 14 años. Soy un parent/madre/tutor escolarizado en un centro público y quiero recuperar la contraseña de MI HIJO/A" y dar a siguiente.
3. Meter el DNI o NIE.
4. Comprobar en el correo electrónico el código que han enviado y escribirlo.

5. Me dan la nueva contraseña (solo de un uso, luego tengo que escribir yo una).
6. Volver a escribir en educacyl el correo y la nueva contraseña que han restablecido. Pedirán escribir una nueva contraseña y repetirla para confirmar.

## OPCIÓN B

➤ Tengo acceso, pero me pide un código y la aplicación de Autentificador no lo genera.

1. Escribir un correo electrónico a [sopporte.2fa@educa.jcyl.es](mailto:sopporte.2fa@educa.jcyl.es)

“Buenos días, he intentado acceder a la plataforma de EDUCACYL pero me pide un código y la aplicación de Autentificador no lo genera. Sí tengo acceso al perfil de educa, el correo y la contraseña sí funcionan. Necesito que reseteéis la cuenta de \_\_\_\_\_@educa.jcyl.es para poder vincularlo de nuevo. Gracias.”  
*(Escribir correo del alumno/a)*

2. Cuando os lo reseteen tenemos que vincularlo de nuevo (mejor si se hace desde un ordenador). Os puede ayudar Nerea desde el centro, llamadla para quedar con ella mejor, si falla la vinculación tienen que volver a resetearlo.

- Entramos en educacyl con el usuario y la contraseña.
- Entramos en el acceso a zona privada y abrimos el correo electrónico.
- Damos a siguiente y genera un código QR.
- Desde el móvil, entramos en la aplicación de Autentificador, y damos a añadir cuenta profesional o educativa. Escaneamos el código QR que se muestra en la pantalla del ordenador.
- Se vincula y genera un código numérico. Escribimos ese código numérico que aparece en el móvil en la aplicación del autentificador. Ya se vincula.
- Una vez vinculado, abrimos en el móvil la aplicación de TEAMS descargada, y escribo el código que aparece en la aplicación de Autentificador. Cuidado que ese código se cambia cada 20 segundo, hay que ser rápidos. Cada 180 días nos pedirá repetir este último paso.