

## **Preguntas Frecuentes (FAQ) sobre la Instalación de Autenticación de Dos Factores (2FA)**

### **ÍNDICE**

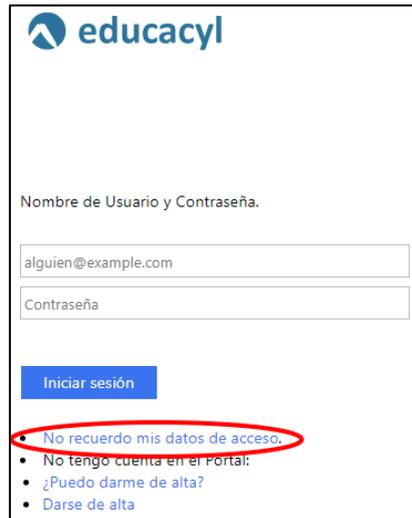
1. Problemas para acceder al portal de EDUCACYL, Teams o Correo Electrónico. ¿Qué puedo hacer? .....	1
2. No puedo iniciar Teams o el Correo Electrónico porque me solicita más información. ¿Qué debo hacer? .....	3
3. Cómo instalo el doble factor de autenticación (2FA) en mi dispositivo móvil. ....	3
4. No puedo iniciar sesión, me solicita continuamente el código QR. ¿Qué puedo hacer?.....	7
5. ¿Qué dispositivos son necesarios para la instalación de 2FA?.....	8
6. Mi dispositivo no reconoce el código QR que he generado. ¿Tengo que cambiar de dispositivo.....	8
7. ¿Puedo instalar el 2FA en más de un dispositivo? .....	8
8. He perdido o me han robado el móvil donde tenía instalado el 2FA. ¿Puedo instalarlo en el nuevo móvil? .....	10
9. ¿Solo se puede usar la aplicación “ <i>authenticator</i> ” de Microsoft? .....	10
10. He intentado instalar el Microsoft Authenticator varias veces, pero no lo consigo. ¿Qué debo hacer? .....	11
11. ¿Cómo puedo <i>resetear</i> (reiniciar) mi contraseña de acceso al portal? .....	11
12. Mi cuenta @educa se ha bloqueado y no puedo iniciar. ¿Cómo puedo desbloquearla? .....	11
13. Cuando introduzco el código que me muestra la <i>app Authenticator</i> , aparece un error y no me deja entrar. ¿Qué estoy haciendo mal? .....	12
14. No me aparece el QR para realizar la instalación del 2FA. ¿Qué debo hacer?.....	12
15. Al intentar iniciar sesión en cualquier aplicación Microsoft 365, me pide un código y no sé qué poner. ¿Dónde puedo obtener el código para iniciar? .....	12
16. ¿Puedo usar el 2FA sin tener teléfono móvil? .....	13
17. ¿Cómo puedo instalar el 2FA si tengo más de un hijo/a? .....	13

## 1. Problemas para acceder al portal de EDUCACYL, Teams o Correo Electrónico. ¿Qué puedo hacer?

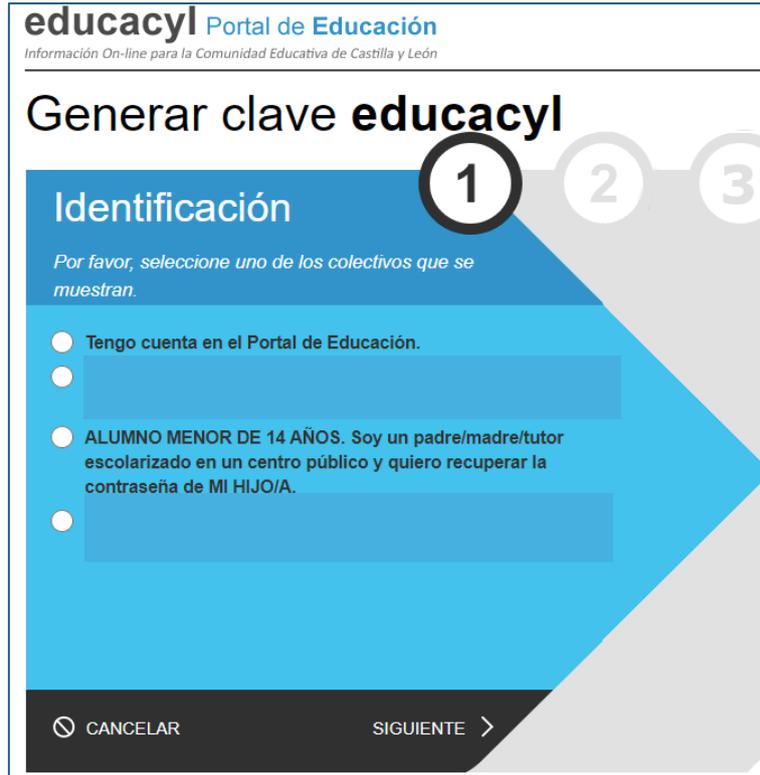
Si no puedes iniciar sesión debido a un error en el usuario o la contraseña, sigue estos pasos:

- **Genera una nueva contraseña:**

1. Para ello desde un navegador con acceso a internet entraremos a:  
<https://www.educa.jcyl.es/es>
2. Desde la ventana de inicio de sesión del portal de EDUCACYL, debes hacer clic en "**No recuerdo mis datos de acceso.**" Tal y como se muestra en la captura de más abajo.



3. En la ventana siguiente, selecciona una de las siguientes opciones:
  - **ALUMNO MENOR DE 14 AÑOS:** Si seleccionas esta opción te pedirá el DNI del tutor legal del alumno.
  - **Tengo cuenta en el portal de educación:** Si seleccionas esta opción te va a solicitar el DNI del alumno.



**educacyl** Portal de Educación  
Información On-line para la Comunidad Educativa de Castilla y León

## Generar clave educacyl

### Identificación

Por favor, seleccione uno de los colectivos que se muestran.

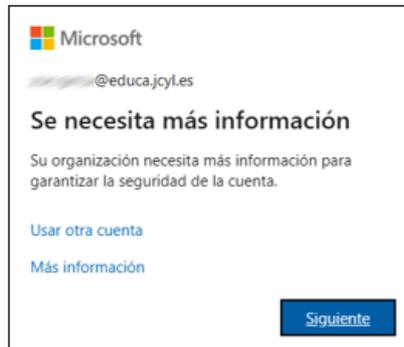
- Tengo cuenta en el Portal de Educación.
- [Redacted]
- ALUMNO MENOR DE 14 AÑOS. Soy un padre/madre/tutor escolarizado en un centro público y quiero recuperar la contraseña de MI HIJO/A.
- [Redacted]

A continuación, una vez que seleccionemos la opción e introduzcamos el DNI, se nos enviará a nuestro correo personal un código que debe introducirse en la página en la que estamos, tras lo cual, se nos proporciona una contraseña de un solo uso. Una vez nos autentiquemos con ella, se nos solicita establecer una nueva contraseña creada por nosotros, que debe tener en cuenta las reglas de complejidad, por ejemplo, tiene que contener al menos 12 caracteres, mayúsculas, minúsculas, números, símbolos y no ser una contraseña utilizada anteriormente.

**Si el correo personal al que se le envía el código de verificación es incorrecto,** tendrá que solicitar al centro que modifique dicho correo en la ficha del alumno, bien el correo personal del alumno si éste es mayor de 14 años, o bien el correo personal del tutor si es menor de 14 años.

**Si no recibimos el email con el código,** puedes acudir al centro educativo para que el equipo directivo realice un cambio de contraseña. Alternativamente, puede enviar un correo a [sopORTE@educa.jcyl.es](mailto:sopORTE@educa.jcyl.es) para recibir asistencia.

## 2. No puedo iniciar Teams o el Correo Electrónico porque me solicita más información. ¿Qué debo hacer?



En este caso le está solicitando que debe configurar el doble factor de autenticación (2FA) para asociar la cuenta del Educacyl del alumno con el dispositivo móvil.

Siga las instrucciones de la pregunta siguiente para ello.

## 3. Cómo instalo el doble factor de autenticación (2FA) en mi dispositivo móvil.

El objetivo es asociar la cuenta Educacyl del alumno con un dispositivo móvil y que éste nos proporcione, para una mayor seguridad, un código de 6 dígitos llamado “*doble factor*”. Los pasos son los siguientes:

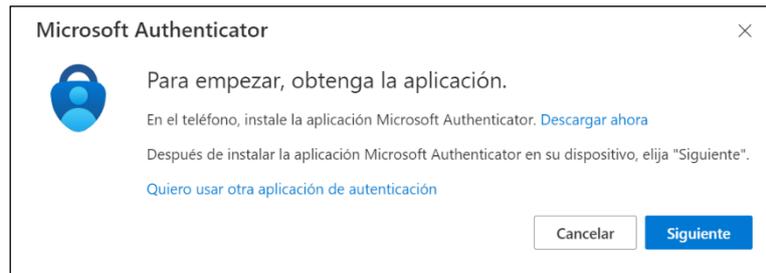
### A. Instalación del 2FA:

La primera vez que accedemos (o bien, tras un proceso de reinicio del 2FA) a las aplicaciones de Microsoft Office 365 (Teams, Correo Electrónico, OneDrive...) nos aparecerá el siguiente mensaje.



Haz clic en "**Siguiete.**"

Posteriormente, aparecerá una pantalla que nos informa que debemos tener la aplicación *Microsoft Authenticator* en nuestro teléfono. Si no dispone de la *app* instalada, tendrá que descargarla e instalarla en el dispositivo móvil. Puede seguir los pasos del apartado B para ello. Una vez instalada, pulse “Siguiente”.



## B. Instalación de la APP Microsoft Authenticator en el dispositivo:

Selecciona **"Instalar aplicación"** y escanea el código QR correspondiente a tu dispositivo (Android o Apple). Descarga la aplicación en tu teléfono utilizando el QR que se muestra.



También podemos buscar e instalar manualmente la aplicación desde *Google Play* o *APP Store* sin tener que leer el código QR.

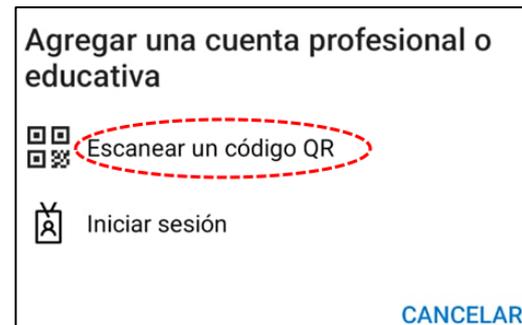
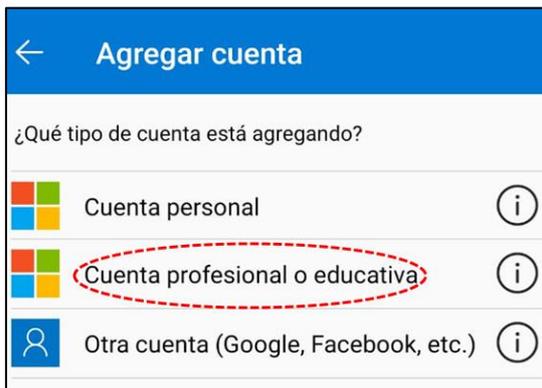
### C. Configuración de la APP:

- Una vez instalada la aplicación en el dispositivo móvil, la iniciamos:

- Haz clic en **"Aceptar"** (Declaración de privacidad)
- Haz clic en **"Continuar"** (Protección de datos)



- Pulsa **"OMITIR"** en la esquina superior derecha.
- Pulsa **"Agregar cuenta"** o el signo **"+"** en la parte superior de la pantalla.
- Selecciona **"Cuenta Profesional o Educativa"** y luego **"Escanear un código QR."**



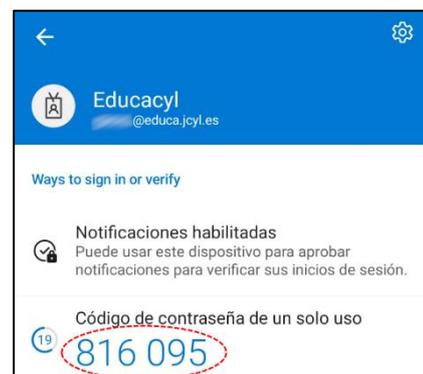
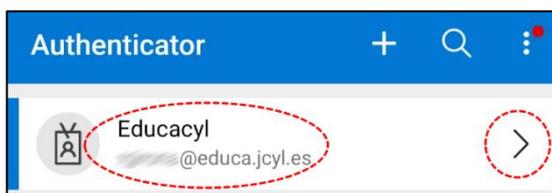
#### D. Generar el código QR:

En el ordenador, pulsa **"Siguiente"** para generar el código QR a escanear con la aplicación *Microsoft Authenticator*.

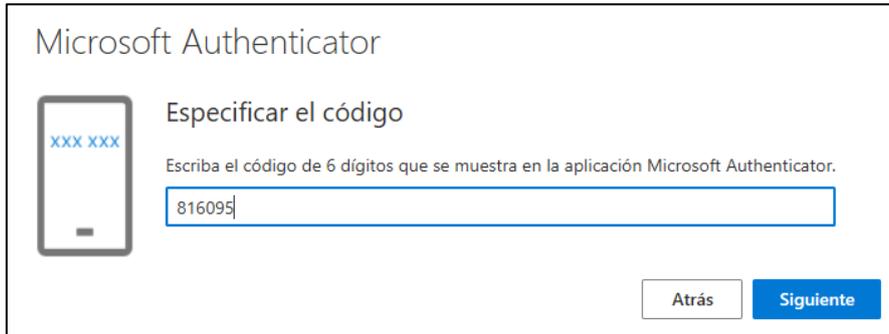


#### E. Verificación del código:

Una vez escaneado el código QR, en *Microsoft Authenticator* aparecerá **"Educacyl"** y tu cuenta educativa. Pulsa sobre ella para obtener el código de 6 dígitos.

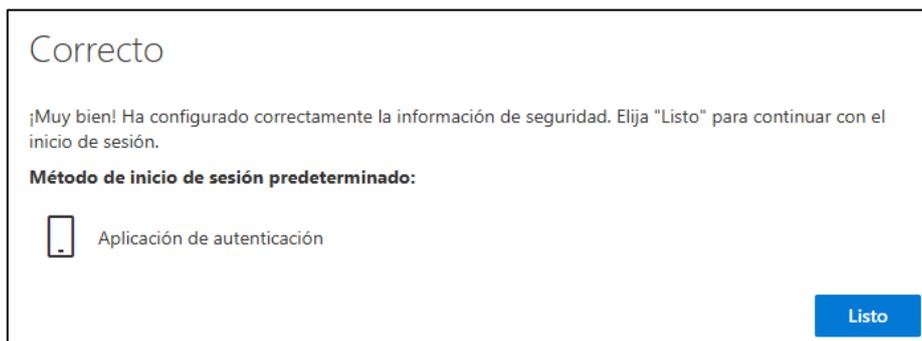


En el ordenador, tras pulsar "**Siguiente**," se te pedirá este código de "doble factor". Recuerda que este código solo es válido durante 30 segundos antes de que cambie. Escríbelo y pulsa "**Siguiente**."



#### F. Configuración exitosa:

Finalmente, recibirás un mensaje informando que la configuración ha sido exitosa.



#### 4. No puedo iniciar sesión, me solicita continuamente el código QR. ¿Qué puedo hacer?

Al intentar acceder a alguna aplicación Microsoft Office 365 le solicita continuamente diferentes códigos QR, estando constantemente en bucle y sin avanzar en el proceso.

Usted debe enviar un correo electrónico a [soporte.2fa@educa.jcyl.es](mailto:soporte.2fa@educa.jcyl.es) solicitando un reinicio del proceso de autenticación 2FA.

Una vez confirmado el reinicio, es necesario volver a escanear el código QR con la aplicación *Microsoft Authenticator* y comenzar el proceso de nuevo. [Pinche aquí para seguir los pasos](#) para la instalación y configuración del 2FA.

## 5. ¿Qué dispositivos son necesarios para la instalación de 2FA?

- Un **dispositivo móvil** para la instalación de la aplicación *Microsoft Authenticator*, que generará los diferentes códigos “*doble factor*”.
- Un **ordenador** o dispositivo desde el cual generar el código QR, que debe ser escaneado con la aplicación *Microsoft Authenticator* durante el proceso de configuración.

## 6. Mi dispositivo no reconoce el código QR que he generado. ¿Tengo que cambiar de dispositivo

- No es necesario cambiar de dispositivo; el problema se soluciona en la mayoría de los casos reiniciando el proceso. Si a pesar de reiniciar el proceso sigue sin reconocer el código QR, el usuario puede instalar otra APP de autenticación en el dispositivo, por ejemplo, *Google Authenticator* que la encontraras en Google Play o APP Store.
- **Reinicio del proceso:** Si no se reconoce el código QR como válido, el usuario debe solicitar un reinicio del proceso de autenticación 2FA a [soporte.2fa@educa.jcyl.es](mailto:soporte.2fa@educa.jcyl.es).

Una vez confirmado el reinicio, el usuario debe agregar nuevamente el código QR en la aplicación de autenticación. [Pincha aquí para seguir los pasos y añadir un nuevo QR.](#)

## 7. ¿Puedo instalar el 2FA en más de un dispositivo?

- Sí, se puede añadir en tantos dispositivos como sea necesario.
- **Proceso de instalación en múltiples dispositivos:** Una vez que el 2FA está instalado en un dispositivo, podemos agregarlo en más dispositivos. Debemos seguir los siguientes pasos para añadir un nuevo autenticador en la cuenta del alumno.

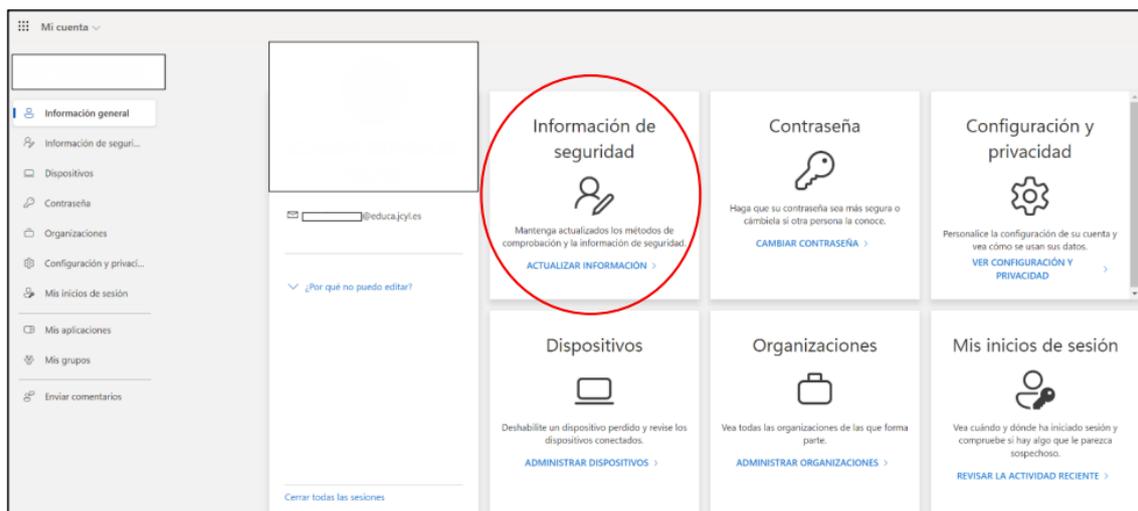
Para poder realizar esta configuración necesitaremos que la autenticación 2FA esté correctamente instalada y configurada en al menos 1 dispositivo móvil.

Accede a la información de tu cuenta de usuario Educacyl dentro de Microsoft. Puede hacerlo desde la dirección web <https://myaccount.microsoft.com/>

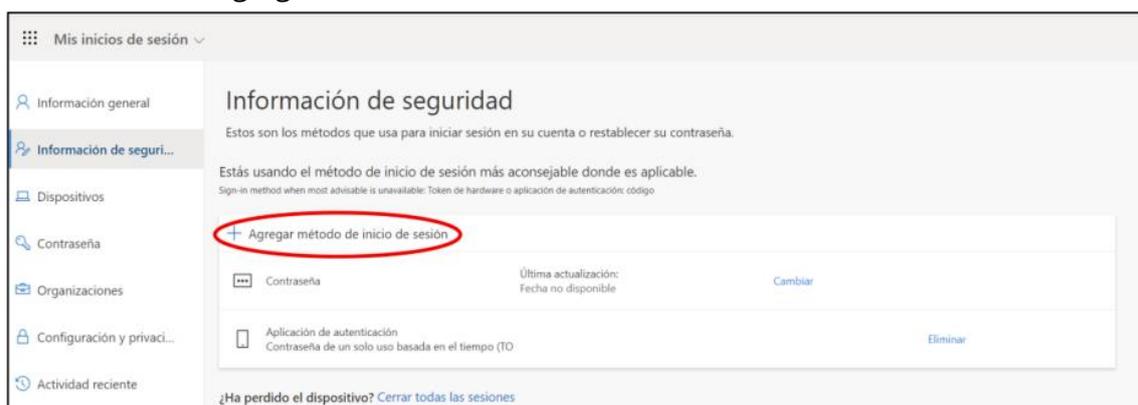
En función de cómo se haya iniciado sesión, puede solicitarte el usuario Educacyl y la contraseña y, además, el código del doble factor de autenticación generado por el dispositivo móvil que ya tenía configurado el 2FA previamente.

Si se solicitase un código de doble factor, y no se tenga acceso al dispositivo móvil que lo genera (*por ejemplo, en el caso de tutores sin comunicación entre sí*) esta configuración tendrá que ser realizada desde el centro educativo con la participación del alumno, al que no se le solicitará desde allí este doble factor, y supervisión de algún miembro del equipo directivo.

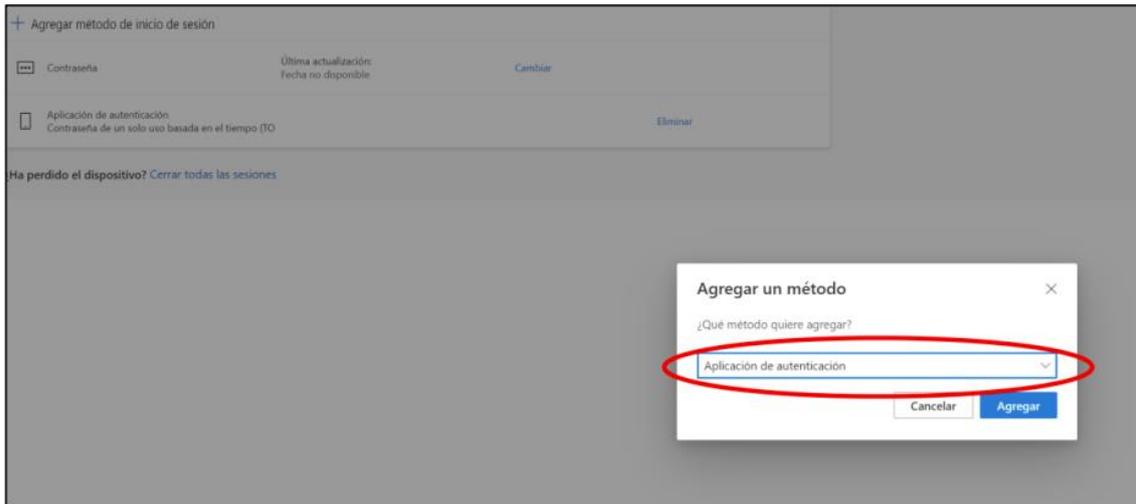
Una vez que accedamos, se mostrará la información general de nuestra cuenta.



Accedemos al apartado de Información de seguridad y pinchamos en “Agregar método de inicio de sesión”:



Seleccionamos que queremos agregar un método de autenticación:



A partir de este momento se muestran las instrucciones para instalar y configurar el 2FA en el nuevo dispositivo móvil. [Pincha aquí para seguir estos pasos.](#)

## 8. He perdido o me han robado el móvil donde tenía instalado el 2FA. ¿Puedo instalarlo en el nuevo móvil?

- Sí, se puede instalar en el nuevo móvil reiniciando la autenticación.
- **Reinicio de autenticación:** El usuario debe enviar un correo electrónico a [soporte.2fa@educa.jcyl.es](mailto:soporte.2fa@educa.jcyl.es) solicitando el reinicio de la autenticación 2FA.

Una vez confirmado que se ha reiniciado, seguiremos nuevamente las instrucciones del manual. [Pincha aquí para seguir estos pasos.](#)

## 9. ¿Solo se puede usar la aplicación “authenticator” de Microsoft?

- No. Por motivos de seguridad, la aplicación recomendada para instalar el 2FA es **Microsoft Authenticator**, pero podemos usar otras como **Google Authenticator**.

## 10. He intentado instalar el Microsoft Authenticator varias veces, pero no lo consigo. ¿Qué debo hacer?

- El usuario debe desinstalar la APP del dispositivo por completo (ajustes, aplicaciones desinstalamos la aplicación).

Una vez hecho esto, podemos empezar el proceso de nuevo, solicitando previamente el reinicio del Authenticator enviando un correo a [soporte.2fa@educa.jcyl.es](mailto:soporte.2fa@educa.jcyl.es).

- Una vez te hayan confirmado que se ha efectuado el reinicio del doble factor, [pincha aquí para seguir los pasos y configurarlo de nuevo](#).

Si tras esto, continúas teniendo problemas, puedes probar con la APP de **Google Authenticator**.

## 11. ¿Cómo puedo *resetear* (reiniciar) mi contraseña de acceso al portal?

- Si no puedes iniciar sesión debido a un error al introducir usuario o contraseña, puedes cambiar tu contraseña desde la ventana de inicio de sesión del portal de **EDUCACYL**. [Pincha aquí para seguir estos pasos](#).

## 12. Mi cuenta @educa se ha bloqueado y no puedo iniciar. ¿Cómo puedo desbloquearla?

- Cuando intentamos varias veces iniciar sesión sin éxito, la cuenta queda bloqueada durante **40 minutos** por motivos de seguridad, pasado este tiempo puedes volver a intentarlo.

Recuerda que, si quieres cambiar la contraseña, puedes hacerlo desde el portal Educa [www.educa.jcyl.es](http://www.educa.jcyl.es). [Pincha aquí para seguir los pasos y generar una nueva](#).

### **13. Cuando introduzco el código que me muestra la *app Authenticator*, aparece un error y no me deja entrar. ¿Qué estoy haciendo mal?**

- Los códigos numéricos que muestra el Authenticator son temporales, duran **30 segundos, pasado este tiempo el código cambia**. Puede ser que el código cambie mientras lo estás escribiendo, y por tanto, no será válido, debiéndose introducir el nuevo código generado en la *app*.

### **14. No me aparece el QR para realizar la instalación del 2FA. ¿Qué debo hacer?**

- Si la situación le ocurre siendo la primera vez, o bien, tras un reinicio del doble factor realizado por [soporte.2fa@educa.jcyl.es](mailto:soporte.2fa@educa.jcyl.es), tiene los pasos para generar un nuevo código QR y realizar la instalación del 2FA. [Pincha aquí para seguir los pasos.](#)
- En otro caso, contacte con [soporte.2fa@educa.jcyl.es](mailto:soporte.2fa@educa.jcyl.es) describiéndoles la situación concreta.

### **15. Al intentar iniciar sesión en cualquier aplicación Microsoft 365, me pide un código y no sé qué poner. ¿Dónde puedo obtener el código para iniciar?**

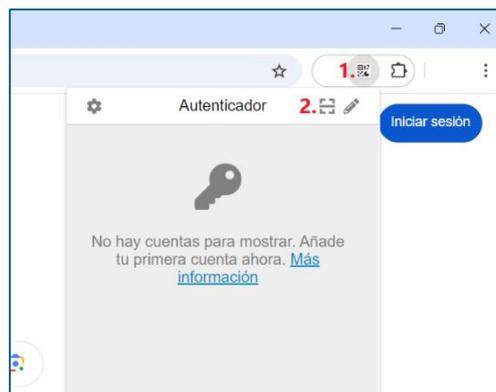
- Es posible que tu cuenta ya esté asociada a otro dispositivo. Si necesitas obtener un nuevo código, solicita que reinicien la autenticación enviando un correo a [soporte.2fa@educa.jcyl.es](mailto:soporte.2fa@educa.jcyl.es) y comienza el proceso de nuevo.
- Una vez te hayan confirmado que se ha realizado el reinicio del autenticador, [pincha aquí para seguir los pasos y configurarlo.](#)

## 16. ¿Puedo usar el 2FA sin tener teléfono móvil?

- Sí, puedes realizar el proceso añadiendo una extensión al navegador, por ejemplo, la extensión “**Authenticator extension**”
- En el caso de *Google Chrome*, para instalarla hay que entrar en la *Chrome web store*, buscar autenticador, y pinchar en el botón añadir a *Chrome*.



Una vez instalada, nos aparecerá un icono de un código QR, y pinchando sobre él (1), podremos leer un código QR (2).



En el Portal de Educación dispone de más [guías para la instalación de esta extensión en otros navegadores](#).

## 17. ¿Cómo puedo instalar el 2FA si tengo más de un hijo/a?

- Cada cuenta muestra su propio código QR cuando intentamos acceder por primera vez. Por tanto, se puede realizar el proceso tantas veces como hijos/as tengas.

El usuario debe entrar a la APP de autenticación y añadir el nuevo código QR, por cada cuenta de tus hijos/as. [Pincha aquí para seguir los pasos](#).