

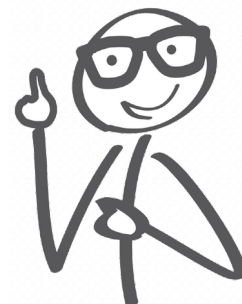
ACCESO A LA CUENTA EDUCA. POSIBLES INCIDENCIAS

1. CÓMO CAMBIAR LA CONTRASEÑA:

- Desde tu zona privada del portal EDUCA, pincha en **“Mis datos”** y sigue el enlace **“Acceso a cambio de contraseña”**.
- También puedes consultar desde aquí: <https://www.educa.jcyl.es/gestionclaves>

2. CONTRASEÑA CADUCADA U OLVIDADA:

- Entra en Portal EDUCA Castilla y León: www.educa.jcyl.es
- Pulsa en **“No recuerdo mis datos de acceso”** y completa los pasos que aparecerán en las sucesivas pantallas.
- Si eres menor de 14 años, llegará un **código** al correo electrónico de tu padre o de tu madre.
- Una vez completado el formulario, te asignarán una contraseña provisional. En el primer acceso siguiente deberás cambiarla.
- Lee atentamente las condiciones que debe cumplir la nueva contraseña para que sea válida y segura (*ver más abajo*).



3. PROBLEMAS CON LA APLICACIÓN AUTHENTICATOR:

- Desde cualquier correo electrónico escribe a soporte.2fa@educa.jcyl.es y solicita el reseteo de Authenticator, especificando tu cuenta EDUCA y sigue las instrucciones que te enviarán en el mensaje de respuesta.
- También puedes consultar estas instrucciones en el apartado gestiones del portal EDUCA: <https://www.educa.jcyl.es/gestionclaves>



4. CONDICIONES QUE DEBE CUMPLIR UNA CONTRASEÑA VÁLIDA:

- Debe tener 12 caracteres o más.
- Debe incluir:
 - Letras mayúsculas
 - Letras minúsculas
 - Números
 - Y símbolos
- No puede contener:
 - Ni tu nombre de usuario,
 - ni tu nombre o apellidos.
- No se pueden reutilizar las últimas 24 contraseñas usadas.