

Si tienes problemas de autenticación después de haber seguido todos los pasos, puedes escribir a soporte.2fa@educa.jcyl.es a través de alguno de los contactos que aparecen en la imagen de abajo de este texto, para que te reinicien el proceso o te ayuden a solucionar el problema:

La infografía tiene un fondo rosa pálido. En la parte superior izquierda hay un icono de un candado azul. Al lado del icono, el texto 'SOPORTE' está en letras azules grandes y 'AUTHENTICATOR CyL' está en letras azules aún más grandes y con un efecto 3D. Debajo de esto, un texto negro dice: 'Desde la Junta de Castilla y León se ha habilitado soporte para ayudar a las familias con problemas al configurar Autheticator.' En la parte inferior izquierda, un recuadro con el texto 'PRESENCIAL' verticalmente a la izquierda contiene la información: 'Espacio CyL Digital de Salamanca Centro', 'Municipal Julián Sánchez', 'Plaza de la concordia (detrás del Corte Inglés)' y 'Lunes a viernes de 9-14h'. En la parte inferior derecha, un recuadro con el texto 'Via WHATSAPP' y un icono de WhatsApp contiene un código QR. En la parte inferior izquierda de la infografía, un recuadro con el texto 'Via TELÉFONO' y el número '900 909 752'.

Una vez que te han reseteado el factor de autenticación para que puedas vincular de manera correcta tu cuenta de educación con tu dispositivo móvil, te recomiendo seguir los siguientes pasos para realizar el proceso de vinculación de manera correcta.

En primer lugar, después de que te han reseteado el factor de autenticación, es importante que desinstales la aplicación Authenticator que tengas instalada en el dispositivo (bien sea la de Microsoft o la de Google).

Antes de iniciar el proceso debes reinstalar Authenticator, te recomiendo utilizar Google Authenticator (<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.google.android.apps.authenticator2&hl=es>) aunque también se puede hacer con Microsoft Authenticator.

1. Intenta entrar en el portal educa. Una vez lo logres, intenta entrar al correo. Saldrá un mensaje de que se necesita una seguridad extra y deberás darle a siguiente. / Si lo quieres hacer más fácil puedes acceder desde "Alumnado" en el portal y la última opción al desplegar.
2. Saldrá otro cuadro parecido informando que debes descargarse Microsoft o Google Authenticator en tu dispositivo móvil.
3. Tras descargarlo, continúa dando a siguiente en el equipo (no en el dispositivo móvil).
4. Otro cuadro parecido saldrá indicando si estás seguro de realizar el proceso. Posteriormente, saldrá el código QR a escanear.
5. Acude al dispositivo móvil y a la aplicación Google Authenticator (o Microsoft Authenticator si has optado por esta última). Inserta la cuenta para autenticar en el "+" situado arriba derecha casi en el centro.
6. Selecciona la cuenta educativa o corporativa (la de educa.jcyl.es).

7. Escanea el código QR y la cuenta se PRE-vinculará, faltará añadir el código que aparece en la cuenta vinculada en la aplicación móvil Google o Microsoft Authenticator (la que hayas utilizado).

8. Una vez realizado el proceso queda vinculado y tendrás acceso a tus aplicaciones corporativas (correo, Teams, OneDrive, etc...)