



Dudas generales

Qué navegador debo usar para entrar en la plataforma

Educamos funciona bien con las últimas versiones de todos los navegadores pero está optimizado para todos los navegadores modernos como [Chrome](#), [Firefox](#), [Safari](#) o la última versión de [Internet Explorer](#). Recomendamos usar uno de estos 4 navegadores, que se pueden descargar de forma gratuita en la web, para no tener ningún problema.

Muchos de los fallos más comunes son debidos a un uso de un navegador no adecuado.

No consigo entrar en la plataforma con mis claves

Si no consigues entrar en la plataforma con tus claves intenta las siguientes soluciones:

- cierra tu navegador y vuélvelo a abrir para entrar en la web de Educamos
- verifica que no estas entrando desde un navegador obsoleto (mira el apartado de "que navegador debo usar para entrar en la plataforma")
- si estás entrando con tus claves iniciales generadas por la plataforma, verifica que no hayan caducado (si es el caso, pide otras a través del correo)
- verifica que tus claves sean correctas (cuando se cambia la contraseña o el nombre de usuario se debe escribir en un lugar seguro): para recuperar tu contraseña mira el apartado "he olvidado mis claves".

He olvidado mis claves / Cómo regenerar mis claves de acceso

En la página de acceso a la plataforma, hay un enlace llamado "He olvidado mis claves de acceso", esto permitirá regenerar una nueva contraseña provisional que llegará al correo personal.

Es necesario escribir el nombre de usuario. Se recibirá un correo de la plataforma con nuevas claves.

Qué debo hacer si se ha bloqueado mi cuenta

Si tu cuenta se ha bloqueado puede ser por 3 motivos:

1. Has regenerado las claves y no has iniciado sesión en un plazo de 3 días.
2. No tenías definida una pregunta y respuesta de seguridad
3. No tenías indicado ningún email personal en tu cuenta

Puedes probar a regenerar las claves de acceso. Se explica en una de las preguntas anteriores. Una vez consigas iniciar sesión asegúrate de definir tu pregunta y respuesta de seguridad para que en caso de que se te bloquee la cuenta puedas recuperarla sin tener que recurrir a pedir soporte al colegio.

Si no consigues desbloquear tu cuenta, contacta con el soporte del colegio a través del correo

Cáda cuanto tiempo debo cambiar mi contraseña

Educamos incorpora una nueva medida de seguridad que afecta a la caducidad de las claves de los usuarios. Para reforzar la seguridad de las claves, la plataforma obliga a **renovar las contraseñas una vez al año.**

Si pasado 1 año no has modificado las claves de acceso la propia plataforma te obligará a cambiar la contraseña.

¿Cómo puedo cambiar mis claves?

El Colegio para que los padres pudieran tener un mayor control de su perfil, ha decidido habilitar la posibilidad de **cambiar el nombre de usuario, la contraseña** así como la **pregunta y respuesta de seguridad.**

IMPORTANTE: después de cualquier cambio **apunta en un lugar seguro tus nuevas claves.**

En el panel de escritorio tienes que hacer clic en el botón **Mis Datos** en el menú de la izquierda y seleccionar **Mis Claves.**

Contraseñas

Datos de acceso a la plataforma

Usuario: marcosfernandez Contraseña: Repetir contraseña:

Recordatorio de contraseña

Pregunta: Ciudad donde nació mi padre Respuesta: Pamplona

Guardar

Al acabar de editar, basta con hacer clic en el botón **Guardar**.

Qué medidas de seguridad tiene Educamos en la autenticación y las contraseñas

Pregunta y respuesta de seguridad

Pretende evitar que, si el usuario ha olvidado su contraseña, tenga que pedirla al colegio. Respondiendo correctamente a la pregunta, el sistema le enviará a su cuenta de correo una nueva contraseña temporal. Para evitar inconvenientes, la respuesta no debe ser evidente.

Aviso de intento de usurpación de identidad

Si alguien introduce un nombre de usuario y una contraseña errónea, más de 5 veces, Educamos se lo notificará de forma automática al usuario por correo electrónico. De esta manera, el afectado podrá saber que alguien está intentando acceder a su cuenta.

Nuevo proceso de generación de contraseñas

Cada vez que un supervisor genere nuevas contraseñas a un usuario, estas serán diferentes. A partir de ahora no usarán caracteres complejos o letras que no aparecen en teclados ingleses. (P. ej.: ñ,/,,\$,%...).

Política de caducidad de las contraseñas

La caducidad de las contraseñas será de 1 año. Si en 1 año el usuario no cambia su contraseña, el sistema de notificará 15 días antes de la fecha de caducidad con un mensaje de aviso que debe ir cambiando la clave antes de que le caduque.

Robustez de la contraseña: longitud mínima de 8 caracteres

En todas las contraseñas se exige cumplir 4 condiciones: al menos una mayúscula, al menos una minúscula, al menos un número y al menos 8 caracteres. Además no se permitirá a los usuarios la reutilización de ninguna de sus 3 últimas contraseñas.

Uso de captcha

Es un procedimiento que evita ataques automáticos con el fin de acceder a la cuenta de un usuario. Cuando se introduce una contraseña errónea más de 3 veces, Educamos obliga a realizar una sencilla suma para volver a acceder.

Obligatoriedad de aceptación de las políticas de uso y privacidad

Se han actualizado estos documentos para adaptarlos a la nueva versión. Si un usuario no los acepta, verá restringido el acceso. Con esto garantizamos la salvaguarda de los derechos y deberes de usuarios y centro educativo.

Uso de doble autenticación

Se ha implementado una aplicación de Smartphone, denominada Latch, que permite a los usuarios supervisores y empleados bloquear su cuenta o saber, en tiempo real, cuándo alguien está accediendo