

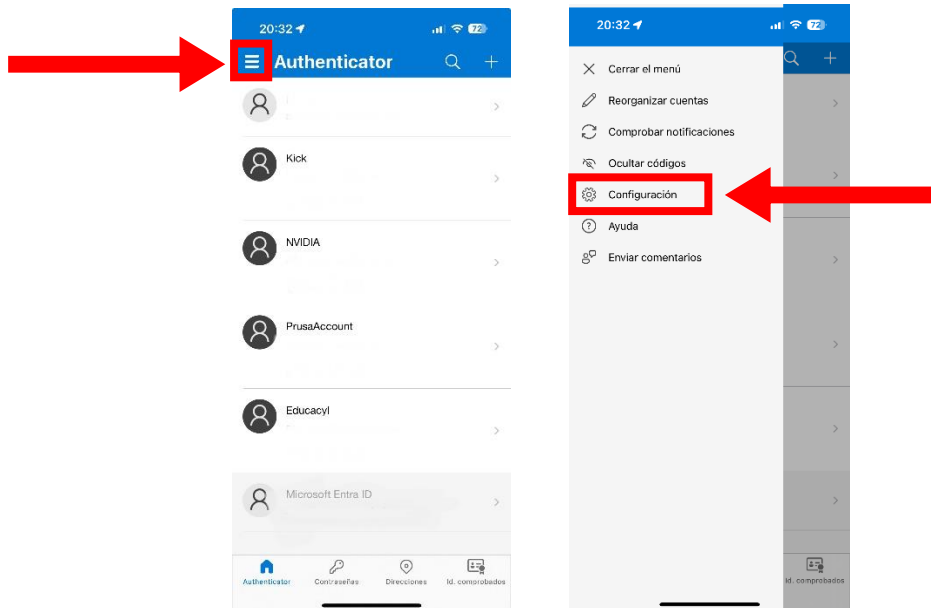
RECUPERACIÓN (2FA)



¿Qué debo hacer si cambio de móvil?

Es importante tener en cuenta que se debe activar el backup dentro de la aplicación **Authenticator** de Microsoft.

Para ello, dentro de la aplicación habrá que pulsar en un botón adicional, tres puntos o tres rayas, situado en la esquina izquierda o derecha en función de si estamos en el sistema operativo Android o iOS. Dentro del menú pulsaremos en Configuración.



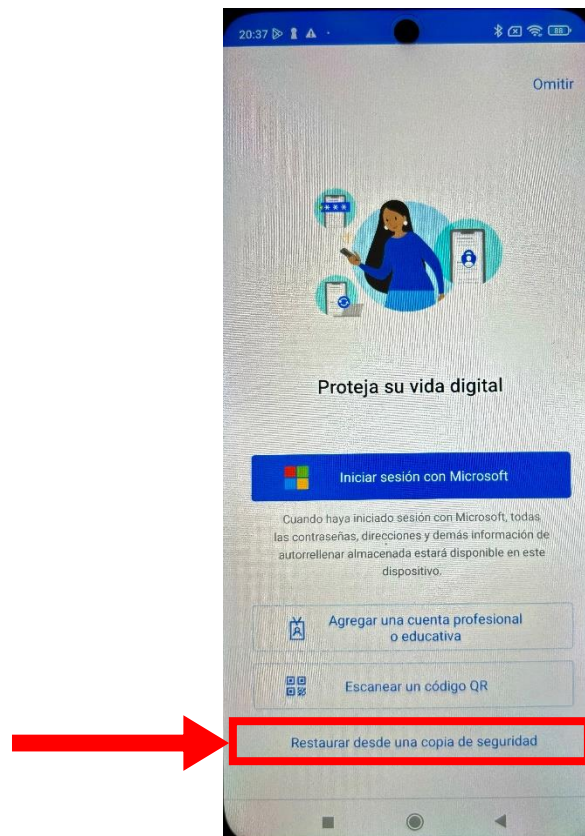
Tenemos que llegar hasta el apartado donde indica “Copia de seguridad”.

Debemos activarlo, para ello nos pedirá que pongamos una cuenta Microsoft que no sea la de educa.jcyl.es.

Por ello, previamente a todos estos pasos, puedes crear una cuenta de Microsoft: outlook.es, outlook.com, hotmail.com a través de [este enlace](#). Si ya tienes una creada, simplemente añádela.

Una vez realizada la copia de seguridad o backup en el teléfono antiguo, pasamos al nuevo dispositivo. Descargamos la aplicación desde el App Store o desde Play Store y al iniciarla es muy importante fijarse en la frase: “**Restaurar desde una copia de seguridad**”.

Al hacer clic, nos pedirá la cuenta de Microsoft anteriormente creada para el backup (NO la de educa.jcyl.es) y automáticamente aparecerán todos los elementos del **Authenticator** como estaban en el antiguo dispositivo.



Si no se realiza esta operación y has cambiado de móvil o en el supuesto de que te lo hayan robado o simplemente no dispones del dispositivo, **has bloqueado el Authenticator** y NO podrás entrar en tu cuenta de educa.jcyl.es desde fuera del Centro. En este caso, debes contactar con soporte: **983 41 87 45 extensión 6336** o por correo electrónico **soporte.2fa@educa.jcyl.es**

Desde soporte se procederá a la eliminación del 2FA o cerrar las conexiones existentes si está comprometida la cuenta.