Cuando descargamos Teams, pueden ocurrir varios problemas. Observa cuál es el tuyo, lee las pautas a seguir e intenta solucionarlo. Todo este proceso lo haremos usando solamente un único móvil.

1. **Nunca he tenido Teams y me pide un código cuando accedo desde casa. ¿Cómo lo soluciono?**

    a. Descargo la aplicación Google Authenticator.
    b. Vuelvo a Teams y escribo correo y contraseña
    c. Doy a siguiente hasta que aparezca una pantalla con mi correo y abajo una clave muy larga.
    d. Copio esa clave larga. Minimiza Teams.
    e. Voy a Google Authenticator. Abajo a la derecha hay un símbolo "+" . Da en Ingresa clave de configuración.
    f. Donde pone "nombre" pones el tuyo, pero donde pone "Tu clave" tienes que pegar la clave larga que habías copiado previamente de Teams. Das a "agregar". Te aparecerá un código. Copia ese código.
    g. Vuelve a Teams. Da a siguiente. Copias el código. Y ya está.
    h. Cada vez que te pida un código tienes que entrar en Google Authenticator, copiar y pegar.

2. **He cambiado de teléfono y ahora ya no me puedo meter en Teams. ¿Qué hago?**

    a. Tienes que avisar al centro, porque ellos son los que se encargan de resetear tu cuenta y volver a hacer el proceso de instalación del doble factor de autentificación explicado previamente en el punto 1.

3. **Descargo el Authenticator pero me se me queda en bucle pidiéndome todo el rato una clave que no tengo.**

    a. Tienes que avisar al centro, porque ellos son los que se encargan de resetear tu cuenta y volver a hacer el proceso de instalación del doble factor de autentificación explicado previamente en el punto 1.

4. **No me acuerdo/no tengo/necesito cambiar o recuperar la contraseña. ¿Qué hago?**

    a. Entra en el portal de educación de la junta de Castilla y León (www.educa.jcyl.es). Entra en acceso privado.
    b. Haz clic donde pone "No recuerdo mis datos de acceso"
    c. Tienes que dar a "**ALUMNO MENOR DE 14 AÑOS. Soy un padre/madre/tutor escolarizado en un centro público y quiero recuperar la contraseña de MI HIJO/A."**
    d. Introduce el DNI/NIE del padre, madre o del tutor legal.
    e. Te mandarán un código de verificación a tu correo de gmail. El correo de gmail tiene que estar registrado en la base de datos del centro. Y correos de hotmail no vale.
    f. Copias y pegas ese código de verificación y se te proporcionará una nueva contraseña. **Copia esa contraseña.**
    g. Entra de nuevo en tu acceso privado. Escribe tu correo y esa nueva contraseña.
    h. Ahora te pedirán que cambies esa contraseña. En "contraseña anterior" pegas la contraseña que te han proporcionado. Y en nueva contraseña te inventas una (siguiendo las normas que te ponen más abajo). Vuelves a escribir/confirmar esa nueva contraseña.
    i. Apunta la contraseña en un lugar seguro