

Desde el pasado lunes 13 de noviembre, cuando el Campus Virtual integró su sistema de identificación con Microsoft, muchos alumnos están experimentando dificultades para acceder tanto al Campus Virtual como al correo de la UEx.

En la mayoría de los casos, estos problemas se deben a que los alumnos han eliminado en algún momento la aplicación Microsoft Authenticator, perdiendo así la vinculación entre la aplicación y la cuenta de la UEx. Aunque reinstalen la aplicación, este vínculo no se recupera automáticamente. Como resultado, durante el proceso de identificación, se les indica que se les ha enviado un mensaje a la aplicación y que deben introducir un número, pero esta notificación nunca llega.

La única solución a este problema es restablecer el método de autenticación. Para hacerlo:

- Deben registrar un ticket a través de <https://cau.unex.es> utilizando el “Acceso invitado”. Es importante que **NO utilicen el “Acceso con correo UEx”**, ya que si no pueden acceder al correo, no recibirán las notificaciones del CAU y es poco probable que accedan a la aplicación web para ver nuestras respuestas.
- Al seleccionar el tipo de solicitud (por ejemplo, TIC -> Correo y colaboración -> Plataformas de trabajo colaborativo), se les presentará un formulario. En el campo “*Introduce un correo electrónico en el que poder recibir notificaciones*”, **deben introducir un correo al que tengan acceso** (si **NO** tienen acceso al correo de la UEx, **NO** deben usarlo aquí). En el campo “*Descripción*”, deben proporcionarnos su correo de la UEx y, para poder restablecer el método de autenticación, **deben adjuntar una copia de su documento de identidad**. Sin este documento, **NO** se realizará el restablecimiento.

Para que estéis al tanto de la respuesta que les damos cuando les restablecemos el método de autenticación y lo que deben hacer, os dejo el comentario que les ponemos en el ticket:

"Estimado usuario, hemos restablecido su método de autenticación. En el próximo inicio de sesión podrá establecer uno nuevo; le

recomendamos poner primero su número de teléfono tal y como se indica en https://www.unex.es/ayuda/portal_uex/faq/por-que-me-pide-mas-informacion-al-iniciar-sesion-en-mi-cuenta-de-microsoft-365-por-primera-vez

Más adelante puede añadir otro método de autenticación siguiendo los pasos en https://www.unex.es/ayuda/portal_uex/faq/como-puedo-anadir-o-modificar-mi-segundo-factor-de-autenticacion

Si los usuarios indican que han registrado un ticket pero que no han recibido respuesta, es probable que lo hayan hecho usando el correo de la UEx al que no tienen acceso. En estos casos, hemos buscado el correo secundario que aparece en sus datos académicos y les hemos enviado las instrucciones allí.

El resto de los casos se pueden identificar y resolver fácilmente leyendo la información que tenemos en la página https://www.unex.es/organizacion/servicios-universitarios/servicios/siue/funciones/servicio_usuario/correo/migracion_correo_alumnos

Por favor, si tenéis alguna duda o problema, no dudéis en hacérselo saber.

Rogamos que, en la medida de lo posible, eviten escribir a cau@unex.es o acudir presencialmente, ya que esto nos retrasa significativamente en la atención a los usuarios.

Un saludo.