

INCIDENCIAS CUENTA EDUCACYL

Los **canales disponibles para el alumnado y familias** en la instalación de Autenticación de Dos Factores (2FA) son:

- Correo electrónico de soporte: sosporte.2fa@educa.jcyl.es de soporte
- Los Espacios CyL Digital donde tanto el alumnado como las familias pueden acudir de forma presencial: <https://www.cyldigital.es/donde-estamos>
- El teléfono del CAU de CYL Digital: **900 909 752**

El alumnado y las familias pueden acceder a la guía, FAQs y vídeo explicativo en el siguiente enlace del Portal de Educación previa autenticación:

<https://www.educa.jcyl.es/es/autenticacion-2fa>

Se ofrece un **apoyo básico de nivel 1 de forma presencial en los Espacios CyL Digital y también a través de su teléfono 900 por whatsapp**, a las familias de alumnado vulnerable y en brecha digital que tengan problema en la instalación del 2FA condicional.

Se trata de una atención básica de primer nivel. Para cuestiones técnicas más avanzadas o que no sepan resolver, dirigirán a las familias al correo que se indica en la guía (sosporte.2fa@educa.jcyl.es).