

Aquí podrás encontrar respuesta a alguna de las preguntas más frecuentes que genera el uso de la plataforma EDUCAMOS. Si no encuentras solución a su problema le rogamos que escriba un correo electrónico detallando la causa a cris@colegiopalma.es

ACCESO A LA PLATAFORMA

Pregunta: No sé la dirección web de la nueva plataforma

✓ Respuesta: Tienes un acceso directo desde la web del Colegio o bien puedes teclear en tu navegador: colegiopalma-lacanada.educamos.com

P: No recuerdo mi contraseña

✓ R: Puedes regenerarla utilizando la opción que figura en la pantalla de inicio. Para ello deberás de conocer tu nombre de usuario y tener asignada una pregunta de seguridad

P: No sé mi usuario y/o no tengo pregunta de seguridad

✓ R: Escribe un correo electrónico a cris@colegiopalma.es con tus datos

P: He escrito un correo pero no me llega la nueva contraseña

✓ R: Es muy probable que hayas cambiado de dirección de correo electrónico. Comprueba tus otras cuentas de correo o escribe un nuevo correo solicitando cambio de dirección de correo en tus datos.

P: Cuando pruebo el usuario y la contraseña nueva que me habéis enviado no funcionan y no consigo entrar en la plataforma

✓ R: El nuevo usuario y contraseña enviados únicamente tienen una validez de tres días. Si no lo cambias antes de ese plazo la contraseña caduca.

P: Nada más entrar con mi usuario y contraseña me obliga a cambiarla por unas nueva y no consigo entrar en la plataforma.

✓ R: Por cuestiones de seguridad, EDUCAMOS ha decidido exigir una mayor fuerza en sus contraseñas. Debido a ello la nueva contraseña deberá tener una letra mayúscula, una letra minúscula, un número y deberá de tener como mínimo ocho caracteres.

P: ¿Mi contraseña tiene caducidad?

✓ R: 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 un año no has modificado las claves de acceso la propia plataforma te obligará a cambiar la contraseña.

P: ¿Qué navegador debo usar?

✓ R: EDUCAMOS funciona bien con las últimas versiones de todos los navegadores pero está optimizado para todos los navegadores modernos como Chrome, Firefox o Safari o la última versión de Internet Explore. 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 debido a un uso de un navegador no adecuado. Educamos (como muchos sitios de cualquier sector desde hace ya más de cinco años) no está optimizado para versiones antiguas de Internet Explore por lo que un uso del mismo puede provocar errores o fallos.

 **P: A pesar de haber leído todas las preguntas anteriores, sigo sin poder entrar.**

✓ R: Escribe un correo a cris@colegiopalma.es con tus datos y una descripción detallada de tu problema.

USO

 **P: Los datos que figuran no son correctos. Intento cambiarlos pero no puedo.**

✓ R: Tenemos la posibilidad de cambiar todos nuestros datos, sin embargo algunos como el nombre o el apellido no son editables por motivos de seguridad. Si no fuesen correctos y quisiese cambiarlos puede hacerse enviando un correo a cris@colegiopalma.es indicando donde está el error y la información correcta.

 **P: Veo que tengo incidencias pendientes, pero no sé cómo puedo justificarlas.**

✓ R: Haz DOBLE CLIC sobre el título JUSTIFICAR. Si se hace sobre el icono se despliega la información pero no accedes a la pantalla en cuestión. Desde la nueva pantalla podrás justificar cada una de ellas.

MENSAJERIA

 **P: Intento enviar un mensaje pero no encuentro la dirección de ningún usuario.**

✓ R: Para enviar un mensaje hay que hacerlo desde el menú lateral izquierdo de la pantalla de inicio – NUEVO CORREO. Desde la pantalla de Office365 solo se puede contestar o enviar a usuarios con los que ya se ha tenido correspondencia previa o buscarlo a través del menú lateral izquierdo. Recomendamos por su facilidad la primera opción.

Por cuestiones técnicas y de estabilidad de la aplicación NO está incluida esta opción, pero si lo deseas puedes vincularte la cuenta de correo365 que te crea EDUCAMOS con tu correo electrónico habitual en Outlook. La forma de hacerlo la puedes encontrar en el tutorial de nuestra web.

APP

 **P:Cuál es la aplicación que me tengo que descargar para el móvil.**

✓ R: EDUCAMOS ha sacado una nueva aplicación que se llama "SM Educamos"

 **P: Cuando accedo a la aplicación me pide la URL del Colegio ¿Cuál es?**

✓ R: colegiopalma-lacanada.educamos.com

 **P: No encuentro en ningún apartado de la aplicación la opción de mensajería**

✓ R: Por cuestiones técnicas y de estabilidad de la aplicación NO está incluida esta opción, pero si lo deseas puedes vincularte la cuenta de correo365 que te crea EDUCAMOS con tu correo electrónico habitual en Outlook. La forma de hacerlo la puedes encontrar en el tutorial de nuestra web.

 **P: ¿Puedo justificar las faltas de asistencia por adelantado desde la app?**

✓ R: Si. Lo haremos desde el apartado "Incidencias" – "Avisar de una ausencia"

 **P: ¿Hay alguna forma de saber que tengo novedades?**

✓ R: Con la nueva aplicación "SM Educamos" viene configurado por defecto que te aparezca un símbolo en la parte superior de la pantalla inicial del móvil al igual que con sucede con otras aplicaciones.