Universidad Virtual

Problemas al obtener usuario y contraseña

Si ha seguido los pasos indicados en http://www.ujaen.es/sci/gestion/tic/soporteCuentaTIC.html y no ha obtenido su usuario o contraseña de la cuenta TIC de estudiante de la Universidad de Jaén, por favor, realice las siguientes comprobaciones:

A) Si ha realizado la solicitud de cambio de contraseña mediante la opción "Olvido Clave TIC" (https://uvirtual.ujaen.es/pub/es/operaciones/olvidoClave):

- Si ha recibido comunicación tras solicitar su cambio de contraseña, espere 15 minutos desde su última solicitud para usarla (las contraseñas generadas con anterioridad quedan anuladas).
- Si no ha recibido comunicación:
  - Y el destino era su dirección de email:
    Compruebe si lo ha recibido en la carpeta de SPAM

(en el caso de gmail, puede ver la explicación y solución en http://faq.ujaen.es/index.php?action=artikel&cat=106&id=552&artlang=es)

(en el caso de hotmail, msn puede ver explicación y solucion en http://faq.ujaen.es/index.php?action=artikel&cat=44&id=776&artlang=es)

Es posible que la dirección de email almacenada en nuestra base de datos no sea correcto. Podrá obtener su usuario/contraseña en la Secretaría o en la Sección de Acceso

Revise que el buzón de la dirección de email no está lleno.

- Y el destino era su número de teléfono móvil:
  Es posible que el número almacenado en nuestra base de datos no sea correcto. Podrá obtener su usuario/contraseña en la Secretaría o en la Sección de Acceso

B) Si ha realizado la solicitud mediante " Generación clave cuenta TIC (adjudicación actual de matrícula) (sólo estudiantes con plaza en la adjudicación de preinscripción DUA actual):

- Si no le ha aparecido el documento PDF:
  - Es posible que su navegador no pueda abrir documentos pdf. Use otro navegador o instale el visor de documentos pdf.
- Ha visualizado el documento pdf con su usuario y contraseña:
  - Espere 15 minutos desde su última solicitud para usarla (las contraseñas generadas con anterioridad quedan anuladas).
  - Es posible que introduzca una contraseña errónea. Introduzca la contraseña exactamente como aparece, respetando mayúsculas y minúsculas. Revise que introduce correctamente los caracteres o y l (ele) minúsculas y cero y uno, correctamente.

Solución única ID: #1737
Autor: Unidad de Sistemas Informáticos de Gestión
Última actualización: 2016-10-05 12:25

(c) 2024 <webmaster@ujaen.es> | 2024-03-28 13:26
URL: https://faq.ujaen.es/index.php?action=artikel&cat=90&id=748&artlang=es