

Resolución de problemas

CUENTA DUPLICADA, CAMBIO DE CENTRO PREDETERMINADO, EMAIL EN EU-LOGIN NO COINCIDE CON LA ANTIGUA PLATAFORMA, ETC.

Cuenta duplicada

Si usted advierte alguna de estas circunstancias, es posible que tenga una cuenta duplicada:

- Puedo encontrar mi perfil en el área de Redes, pero la foto de perfil es diferente a la mía.
- No puedo crear un proyecto eTwinning ni una nueva idea para un proyecto, aunque puedo encontrar una cuenta con mi nombre que aparece como «validada».
- Al iniciar sesión en la nueva plataforma, no veo ni mi centro educativo ni ninguno de los proyectos que había publicado en la plataforma antigua.

¿Qué hago si tengo una cuenta duplicada?

Desafortunadamente, no se puede unificar las dos cuentas. Sin embargo, encontrará tres posibles soluciones a continuación.

Conservar la cuenta anterior importada desde la plataforma antigua y eliminar la cuenta nueva

Esta opción es la más recomendada si su antigua cuenta contaba con muchas actividades (proyectos, TwinSpaces, etc.) y apenas había comenzado a usar la nueva plataforma.

Esta solución implica:

- Su nueva cuenta será eliminada.
- Toda la actividad vinculada a su nueva cuenta será eliminada. [Consulte la información](#) a continuación sobre lo que se pierde al eliminar una cuenta.
- Esta acción asegura el acceso al perfil antiguo (importado desde la plataforma antigua) con su cuenta *EU Login* existente, incluso en el caso que ya no pueda acceder a la dirección de correo electrónico que utilizaba para su perfil antiguo.

Eliminar la cuenta anterior importada desde la plataforma antigua y mantener la cuenta nueva

Esto se recomienda únicamente si apenas utilizaba su cuenta antigua y la nueva cuenta con mucha actividad.

Esta solución implica:

- Su cuenta antigua será eliminada.
- Se eliminará toda la actividad de su cuenta en la plataforma antigua. [Consulte la información](#) a continuación sobre lo que se pierde al eliminar una cuenta.
- Como los premios y sellos se otorgan en función de la actividad anterior, es posible que no pueda solicitar u optar a algunos premios o sellos.

- No tendrá acceso a ningún sello o premio que usted o su centro educativo haya recibido anteriormente.
- Los otros docentes y usuarios que se unieron a un proyecto o grupo que usted inició en la plataforma antigua perderán su contenido y el acceso a dichos proyectos/grupos en la nueva plataforma.
- Usted mantendrá el acceso a su nueva cuenta utilizando su nombre de usuario y contraseña *EU Login* anteriores.

Mantener ambas cuentas y el acceso a las dos

Esta opción no es ideal, pero puede ser útil si tenía datos importantes en la plataforma anterior y mucha actividad también en su nueva cuenta.

Esta solución implica:

- No se perderán datos de ninguna de las dos plataformas.
- Usted tendrá dos cuentas *EU Login*, cada una con su propia dirección de correo electrónico. Si solo tiene una cuenta *EU Login*, debe crear otra.
- Tendrá que elegir:
 - La cuenta que desea utilizar con mayor frecuencia.
 - Si usted ya tenía una cuenta *EU Login* antes del lanzamiento de nuestra nueva plataforma (por ejemplo, si la usaba para actividades Erasmus+), le recomendamos que utilice esa cuenta como su cuenta *EU Login* principal.
 - Si usted creó una nueva cuenta *EU Login* para la Plataforma Europea de Educación Escolar, puede usar cualquier de las dos cuentas.
 - El perfil de la Plataforma Europea de Educación Escolar al que desea acceder con mayor frecuencia

- Si su perfil de la plataforma antigua cuenta con mucha actividad, le recomendamos usar ese perfil para el día a día. La cuenta secundaria (y su perfil correspondiente) se conservará solo como una cuenta de respaldo.

¿Qué significa eliminar una cuenta?

- Todos los grupos y proyectos creados e iniciados con dicha cuenta (como «Fundador», no como «Co-fundador») serán eliminados. Esto significa que los proyectos/grupos y su contenido ya no estarán disponibles.
- Las Organizaciones que se han creado con esta cuenta se eliminarán.
- Los puntos anteriores también afectarán a los usuarios que colaboran con dicha cuenta:
 - Los grupos y proyectos eTwinning que usted inició con esa cuenta ya no estarán disponibles ni para usted, ni para los demás miembros
 - Los usuarios que se unieron a las Organizaciones creadas por esa cuenta ya no serán miembros de dichas organizaciones
- Se eliminará todo el contenido (encuestas, imágenes, publicaciones...) que usted creó o subió al proyecto o Grupo, así como las «project ideas» (ideas de proyecto). Esto quiere decir que los demás usuarios no podrán ver, guardar o interactuar con ese contenido.
- La cuenta se eliminará de los grupos y proyectos a los que usted se había unido anteriormente. Esto no afectará a los otros usuarios, excepto que ya no podrán ver su contenido.
- Su cuenta *EU Login* no se verá afectada. Solo se eliminarán los datos de la cuenta en la Plataforma Europea de Educación Escolar. Tanto su nombre de usuario como su contraseña *EU Login* seguirán funcionando correctamente.

Cómo proceder si tiene una cuenta duplicada

- Los *eTwinners* deben [contactar con su Servicio Nacional de Apoyo](#).
- Los no *eTwinners* deben contactar con el Servicio Central a través de su [formulario de contacto](#).

Cómo cambiar un centro educativo u organización predeterminado

Establecer una organización predeterminada puede ser especialmente relevante para los *eTwinners* que desean publicar una idea de proyecto o iniciar o unirse a un proyecto. Puede cambiar su centro educativo predeterminado de la siguiente manera (siempre y cuando sea miembro de, al menos, dos organizaciones):

- 1) Vaya a «**Mi perfil**» haciendo clic sobre su nombre en la parte superior derecha de la pantalla.
- 2) Abra la pestaña «**Organizaciones**».
- 3) Haga clic en los tres puntos que aparecen al lado del nombre de la organización para abrir un menú desplegable.
- 4) Haga clic en «**Establecer como predeterminada**».



Si usted forma parte de al menos dos organizaciones, pero esta opción no aparece:

- Si es *eTwinner*, debe [contactar con su Servicio Nacional de Apoyo](#).
- Si no es *eTwinner*, debe contactar con el Servicio Central a través de su [formulario de contacto](#).

La dirección de correo electrónico de mi cuenta *EU Login* no es la que tenía en la plataforma antigua

Existen dos posibles motivos tras este problema, y para cada uno hay una solución:

Todavía no ha iniciado sesión por primera vez en la nueva plataforma

En este caso, puede hacer lo siguiente: cambiar la dirección de correo electrónico de su *EU Login* para que sea la de la plataforma antigua. A continuación, debe iniciar sesión en nuestra nueva plataforma para tener acceso a la cuenta importada de la plataforma anterior.

Si ya no tiene acceso a la dirección de correo electrónico utilizada para su cuenta antigua, póngase en contacto con su SNA y solicite una nueva dirección de correo electrónico de la cuenta importada.

Si usted utiliza su cuenta *EU Login* para actividades Erasmus+, siga estos pasos:

1. Cambie su dirección de correo electrónico para su *EU Login*.
2. Inicie sesión en nuestra nueva plataforma por primera vez.
3. Cambie la dirección de correo electrónico de su cuenta *EU Login* a la que desee.

Ha iniciado sesión al menos una vez en la nueva plataforma

Esto probablemente signifique que tiene dos cuentas: una importada de la plataforma antigua y otra que se creó cuando usted inició sesión con una dirección de correo electrónico diferente. Para averiguar qué debe hacer a continuación, por favor, lea [este artículo](#).

Cambiar su dirección de correo electrónico en *EU Login* no le permitirá acceder a su perfil creado en la plataforma antigua.