



Vicepresidencia de Tecnología de la Información

Apoyo técnico remoto durante la situación emergencia por el COVID-19

Números de apoyo técnico: 1-833-315-8878 | 1-833-315-7910

Horario de apoyo técnico:

Lunes a viernes de 9:00 a.m. a 9:00 p.m.

Sábados y domingos de 9 a.m. a 6:00 p.m.

***Fuera de este horario**, el estudiante o personal académico podrá enviar un correo electrónico.

Correo electrónico: Help-Desk@nuc.edu

El correo electrónico debe tener la siguiente información:

1. Nombre y apellidos
2. Correo electrónico institucional
3. Recinto al que pertenece
4. Número de contacto
5. Explicación breve del problema

Servicio y apoyo a la facultad y la administración

Service Desk

✉ **Correo electrónico:** Service-desk@edukgroup.com

Para crear un boleto, envíe un correo electrónico con una explicación breve del problema a nuestro correo electrónico.

🕒 **Horario del Service Desk:**

Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 6:00 p.m.

☎ **Número del Service Desk:** 1-855-338-3385



Para asistencia fuera del horario regular, llame al 1-855-338-3385 y el sistema le solicitará seleccionar una de las siguientes opciones:

- #1 para obtener el enlace del sistema de cambio de contraseña o desbloquear su cuenta a través del sistema 'AD Self-Service'
- #2 para hablar con el técnico de turno*
- #3 para hablar con el supervisor *

*Si no logra comunicarse con el técnico de turno o con el supervisor, por favor, déjenos un mensaje con la siguiente información:

- Nombre
- Recinto
- Número de teléfono donde podamos comunicarnos con usted
- Una breve descripción de la ayuda que está solicitando

Cambios de contraseña o desbloqueo de cuentas

Para cambios de contraseña o para desbloquear su cuenta regístrese en el sistema de AD Self-Service a través del siguiente enlace: <https://password-reset.edukgroup.com>

Una vez usted esté registrado en el sistema de AD Self-Service, podrá utilizarlo para cambiar su contraseña o desbloquear su cuenta. Para esto, usted deberá:

1. Responder tres (3) de 5 preguntas al azar que fueron definidas por usted cuando se registró.
2. Tendrá hasta un máximo de 5 oportunidades para responder a las preguntas de verificación de identidad antes de bloquear su cuenta. Si su cuenta es bloqueada por el sistema; póngase en contacto con el Service Desk al 1-855-338-3385 para asistencia.
3. Como parte del proceso de validación de identidad, usted recibirá un mensaje al correo electrónico secundario que definió cuando se registró en el sistema.

Recuerde: La política de seguridad para contraseña y desbloqueo de cuentas ha sido reforzada.

- Al cambiar su contraseña, se le requerirá un mínimo de 8 caracteres. Su contraseña debe incluir al menos tres (3) de los siguientes: letra mayúscula, letra minúscula, número y símbolo. No se pueden utilizar contraseñas anteriores, y la contraseña no puede tener su nombre o apellidos.
- Si en su computadora aparece un mensaje indicando "The reference account is currently locked out", significa que su cuenta estará bloqueada durante un periodo de dos (2) horas. Sin embargo, usted puede desbloquearla en el sistema de AD Self-Service sin esperar este tiempo.
Si usted tiene cualquier pregunta o necesita ayuda, comuníquese al 1-855-338-3385 o envíenos un correo a Service-desk@edukgroup.com.