

Guía de resolución de posibles problemas en el acceso a aplicaciones Web de la US (Enseñanza Virtual, SEVIUS,...)

Su problema de acceso puede deberse a una o más causas de las siguientes:

1.- Si su contraseña contiene **algún carácter raro o la ñ** debe cambiarla por otra que contenga solo caracteres alfanuméricos (números, letras mayúsculas y minúsculas), accediendo a <https://identidad.us.es>. De igual forma, si se le ha **olvidado la contraseña**, puede restablecerla a través de ese mismo enlace. Para consultar la política de claves, acceda a:

<https://sic.us.es/servicios/cuentas-y-accesos-los-servicios/gestion-de-usuarios-y-contrasenas-uvus/politica-de-claves>

2.- Si está accediendo con una cuenta de correo institucional (cargo académico, representativo, ...) al correo de Outlook, y con el mismo navegador accede a la plataforma de enseñanza virtual, le recomendamos que use un navegador diferente para enseñanza virtual. Consulte la **relación de navegadores compatibles con la plataforma de Enseñanza Virtual** en

https://help.blackboard.com/es-es/Learn/Instructor/Getting_Started/Browser_Support

3.- Si no puede acceder a la aplicación (por ejemplo, <https://ev.us.es>) le aconsejamos que **borre el historial y las cookies de su navegador, lo reinicie y vuelva a intentar entrar en la aplicación**. Para ello:

3.1.- Si usa **Mozilla Firefox**:

Haga clic en el botón **Menú** y seleccione **Opciones**.

Seleccione el panel **Privacidad & Seguridad** y vaya a la sección **Cookies y datos del sitio**.

Haga clic en el botón **Limpiar datos....**

3.2.- Si usa **Google Chrome**:

Vaya a la parte superior derecha y haga clic en **Más** (o los tres puntitos)

Haga clic en **Más herramientas**.

En la parte superior, elija un intervalo de tiempo.

Marque las casillas junto a **Cookies y otros datos de sitios** y **Archivos e imágenes almacenados en caché**.

Haga clic en **Borrar los datos**.

3.3.- Si utiliza **Internet Explorer**:

Vaya a la parte derecha del navegador, seleccionamos la rueda dentada y después en **Opciones de Internet**.

Una vez dentro, seleccionamos la pestaña **General**, vamos a **Historial de Exploración**, seleccionamos **Eliminar**, y una vez dentro, seleccionamos **Eliminar el Historial de Exploración**.

Seleccionamos todas las opciones que aparecen, puede dejar sin marcar las más importantes como contraseñas guardadas.

Una vez marcadas las opciones, seleccionamos **Eliminar**.

3.4.- Si utiliza **Safari de MacOSX**:

En la parte izquierda superior del navegador, seleccione **Safari** y a continuación **Borrar Historial**, seleccione la opción **Borrar todo el historial**.

Si aún así tiene problemas, contacte con el Servicio de Atención a Usuarios (SOS) registrando una incidencia por medio de la herramienta de gestión del servicio en <https://sos.us.es>