



## **Guía del estudiante y docente para gestionar las claves unificadas de las plataformas virtuales**

*Por Luis Mora, Director de Proyectos TI  
(Revisado Mayo, 2020)*

INTRODUCCIÓN.....	2
CÓMO CAMBIAR LA CLAVE DESDE EL SISTEMA AVATAR PARA TODAS LAS PLATAFORMAS.....	4
CÓMO ACTIVAR LA CUENTA DE USUARIO AVATAR CUANDO HA VENCIDO .....	8
SOPORTE TÉCNICO MEDIANTE MESA DE AYUDA (soporte@castrocarazo.ac.cr).....	14

## INTRODUCCIÓN

Reciba un cordial saludo por parte de las autoridades académicas y administrativas de la Universidad Castro Carazo.

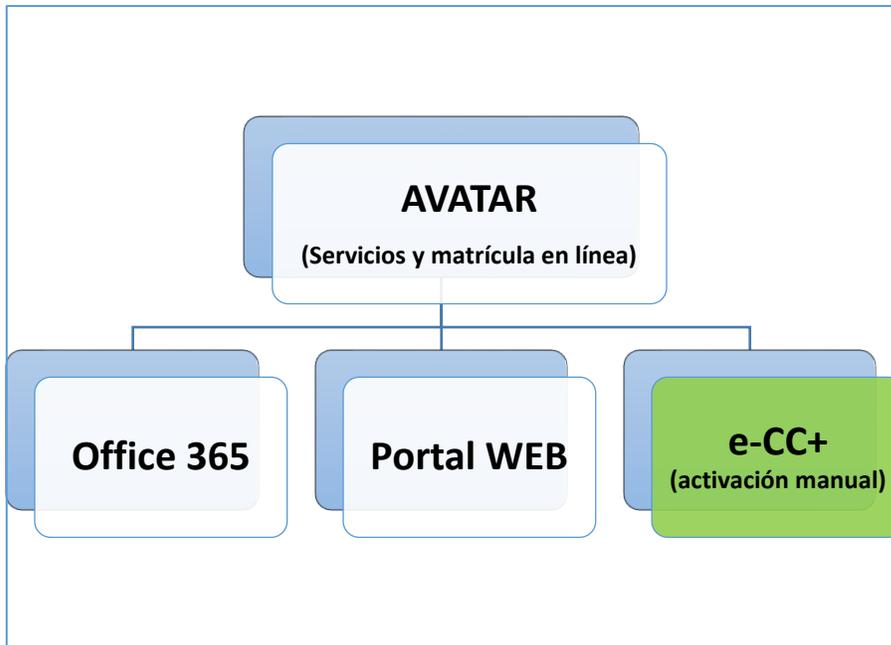
Le informamos que la contraseña que usa en el sistema AVATAR es la misma para las diferentes plataformas de acceso de la universidad.

La siguiente tabla informativa detalla el usuario y la clave temporal para cada una de las plataformas virtuales.

Plataforma virtual	Enlace web (puede hacer clic)	Credenciales
<b>AVATAR</b> (Servicios y matrícula en línea)	<a href="http://castrocarazo.ac.cr/serviciosweb">castrocarazo.ac.cr/serviciosweb</a>	Usuario = <CARNET> Clave = <CLAVE INICIAL>
<b>Office 365</b>	<a href="http://office.com">office.com</a>	Usuario = <CARNET>@castrocarazo.ac.cr Clave = <CLAVE INICIAL>
<b>Portal Web</b>	<a href="http://castrocarazo.ac.cr">castrocarazo.ac.cr</a>	Usuario = <CARNET> Clave = <CLAVE INICIAL>
<b>e-CC+</b> (Campus Virtual)	<a href="http://ecc.ac.cr">ecc.ac.cr</a>	Usuario = <CARNET> Clave = <CLAVE INICIAL> <b>Nota: Para el entorno virtual e-CC+, deberá esperar que sea matriculado mediante una notificación adicional de parte del área de Entornos Virtuales.</b>

*Nota la clave inicial enviada se conforma por el texto siguiente "Cc"+AAAA+MM+DD, donde  
AAAA=Año de la fecha de nacimiento registrada en el sistema AVATAR  
MM=Mes de la fecha de nacimiento registrada en el sistema AVATAR  
DD= día de la fecha de nacimiento registrada en el sistema AVATAR  
Por lo tanto si usted nació el 01/ENE/1999, la clave inicial sería "Cc19990101" a menos que ya la haya cambiado.*

La siguiente ilustración le ayudará a visualizar la jerarquía de claves unificadas ratificando al sistema AVATAR como el maestro de cambio de contraseñas para el resto de las plataformas virtuales.



*Jerarquía de gestión de claves en plataformas virtuales*

Por favor, tome en cuenta las siguientes consideraciones:

1. Para realizar el cambio de su contraseña unificada desde el sistema AVATAR, por favor siga las instrucciones del apartado denominado **“CÓMO CAMBIAR LA CLAVE DESDE EL SISTEMA AVATAR PARA TODAS LAS PLATAFORMAS”**.
2. Si se le venció la cuenta, el sistema automáticamente la inactivará y para poderla reactivar deberá de seguir los pasos del apartado **“CÓMO ACTIVAR LA CUENTA DE USUARIO AVATAR CUANDO HA VENCIDO”**.
3. Si necesitas soporte técnico puedes dirigirte al apartado **“SOPORTE TÉCNICO MEDIANTE MESA DE AYUDA (soporte@castrocarazo.ac.cr)”**

## CÓMO CAMBIAR LA CLAVE DESDE EL SISTEMA AVATAR PARA TODAS LAS PLATAFORMAS

**Objetivo:** guiar al estudiante y al docente el proceso para cambiar la clave unificada de todas las plataformas desde el sistema AVATAR.

1. Ingrese a la siguiente dirección web: <https://www.castrocarazo.ac.cr/serviciosweb> con su clave actual de Office 365.

AVATAR - Ingrese sus datos

https://www.castrocarazo.ac.cr/serviciosweb

Buscar

CASTRO  
CARAZO  
UNIVERSIDAD 1936

### Bienvenidos

Digite su identificador de usuario y contraseña para ingresar al sistema

Usuario ..... *Su usuario AVATAR*

Contraseña ..... *Su clave Office 365*

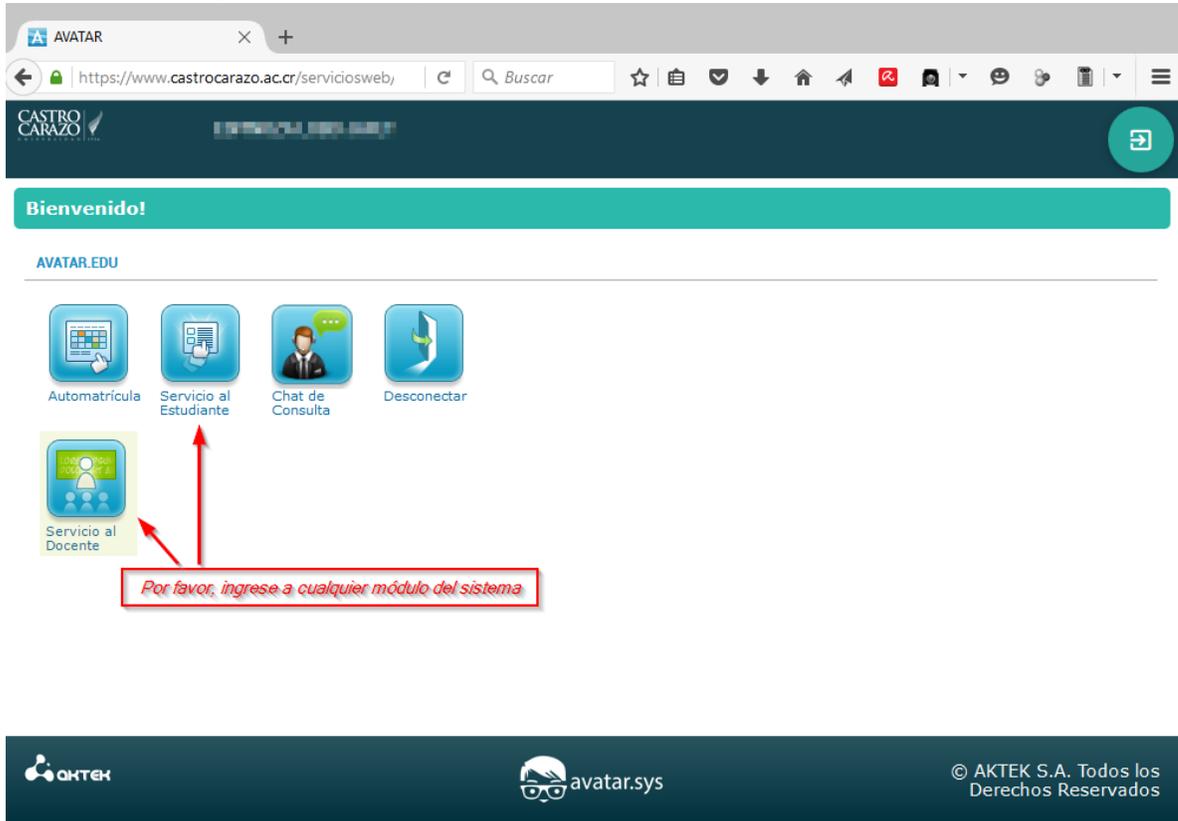
INGRESAR

Olvido Contraseña? Activar Cuenta Preguntas Frecuentes

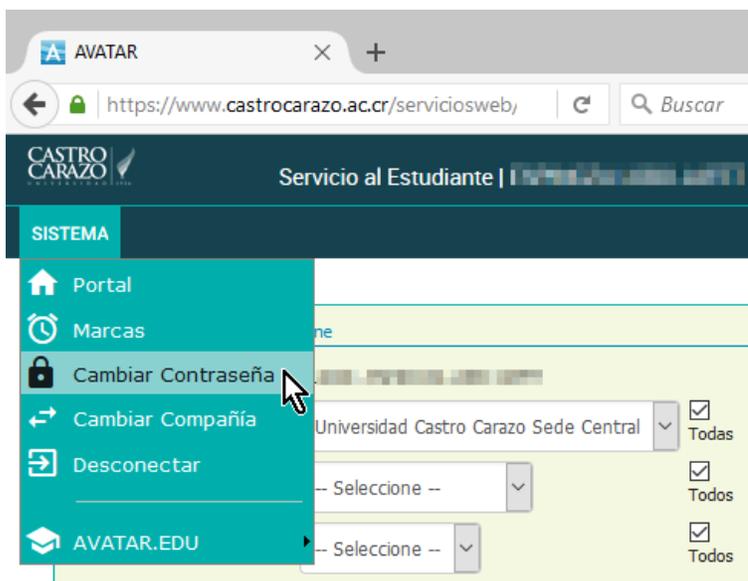
AKTEK avatar.sys

© AKTEK S.A. Todos los Derechos Reservados

- Una vez que se haya registrado como usuario válido, le aparecerá una pantalla principal (los módulos cambian dependiendo del perfil de estudiante o docente). Proceda a ingresar a “Servicio al estudiante”, “Servicio al Docente” o cualquier módulo que tenga activo.



- Una vez dentro del módulo seleccionado, acceda el menú que se encuentra en la parte superior izquierda y seleccione la opción de “CAMBIAR CONTRASEÑA”.



4. Cuando le aparezca el formulario de cambio de contraseña, registre su clave actual y luego digite la nueva contraseña junto con su confirmación. Proceda a dar clic al botón “Cambiar contraseña”.

Recomendación muy importante: la nueva clave debe tener las siguientes características:

- 6 caracteres mínimo
  - 1 Mayúscula
  - 1 Minúscula
  - Números (opcional) un caracter especial por ejemplo = \* + - % \$
  - No puede incluir partes de su nombre como parte de la clave o el propio código de usuario
- Cuando cambia la clave en AVATAR automáticamente la cambia en todas las demás plataformas de acceso (Entorno Virtual y Office 365).

5. Una vez que el proceso haya finalizado, aparecerá el siguiente mensaje “Cambio de contraseña del usuario <NOMBRE DEL USUARIO>” realizado exitosamente.

AVATAR

https://www.castrocarazo.ac.cr/serviciosweb/

Servicio al Estudiante | / Periodo 1-2016

SISTEMA

**Cambio de Contraseña**  
Favor indicar su contraseña actual y confirme su contraseña nueva.

Usuario:

Contraseña Actual:

Contraseña Nueva:

Confirme :

**Cambiar Contraseña**

Cambio de contraseña del usuario [usuario] realizado exitosamente.

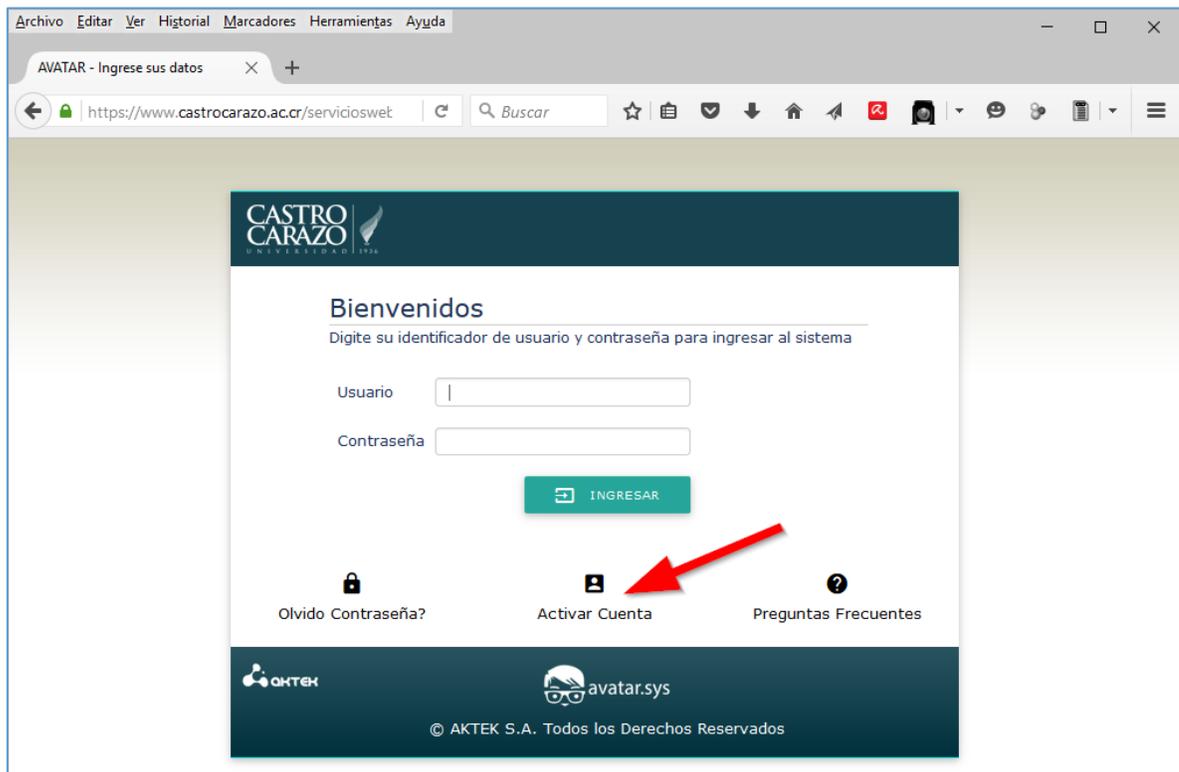
OKTEK avatar.sys © AKTEK S.A. Todos los Derechos Reservados

6. El proceso de sincronización de claves con el resto de las plataformas es relativamente inmediato y se sugiere dar unos instantes para que se hereden las nuevas credenciales.
7. El proceso de cambio de clave unificado ha finalizado con éxito.

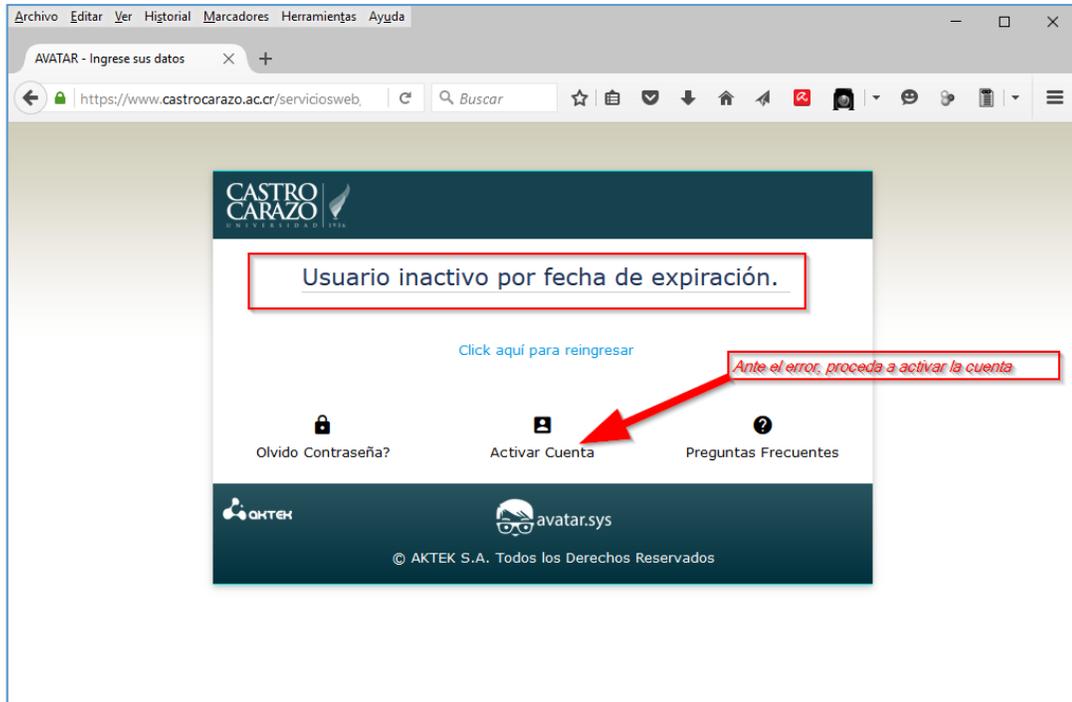
## CÓMO ACTIVAR LA CUENTA DE USUARIO AVATAR CUANDO HA VENCIDO

**Objetivo:** guiar al estudiante y al docente el proceso para activar la cuenta de usuario en caso de que haya vencido el periodo de cambio de contraseña.

1. Ingrese a la siguiente dirección web: <https://www.castrocarazo.ac.cr/serviciosweb> y haga clic en el enlace **“Activar Cuenta”**.



***Nota importante:*** si intenta ingresar con su usuario y contraseña al sitio, le aparecerá el mensaje “Usuario inactivo por fecha de expiración” y o bien “Identificador de Usuario inválido”. No se preocupe, para resolver este inconveniente debe continuar con el paso número dos.



- Una vez que ha hecho clic en el enlace de **“Activar Cuenta”**, le aparecerá la siguiente pantalla, proceda por favor a digitar su número de carné, el captcha y haga clic en el botón **“Enviar correo”**

AVATAR - Ingrese sus datos

https://www.castrocarazo.ac.cr/serviciosweb/admin/activar.jsp

CASTRO CARAZO UNIVERSIDAD 1936

### Instrucciones Generales

Para activar la cuenta o Solicitar el cambio de Contraseña, se debe presionar un clic sobre el título azul, que desplegara las indicaciones y los acceso requeridos.

Después de digitar los datos solicitados proceda a dar clic en el botón de “Enviar Correo”, el cual le enviará un correo electrónico a su cuenta personal que fue registrada en el sistema cuando se hizo la solicitud de ingreso a la institución. El correo que recibirá tiene un vínculo o acceso seguro que le abrirá una página en el navegador predeterminado, que le permitirá registrar la clave personal.

**Solicitud de Cambio de Contraseña**

Usted debe activar primero su usuario para poder ingresar al sistema, si su usuario no se encuentra activo, no podrá ingresar al AVATAR.  
Este clave de ingreso (PIN), no será suministrada por el sistema en ningún momento.  
Digite el número de identificación:  
Cédula física o jurídica solo con números, ejemplo: 909990999 o 310112090333.  
Pasaporte o Residencia permite registrar letras y números, ejemplo: DE-3444 ó RS303564.

Tipo de Identificación:

Número de Identificación:

Captcha:

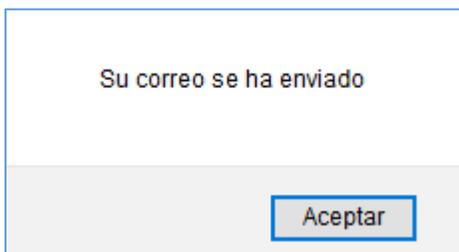
Favor digitar el texto indicado en la imagen:

[Regresar](#) [Enviar Correo](#)

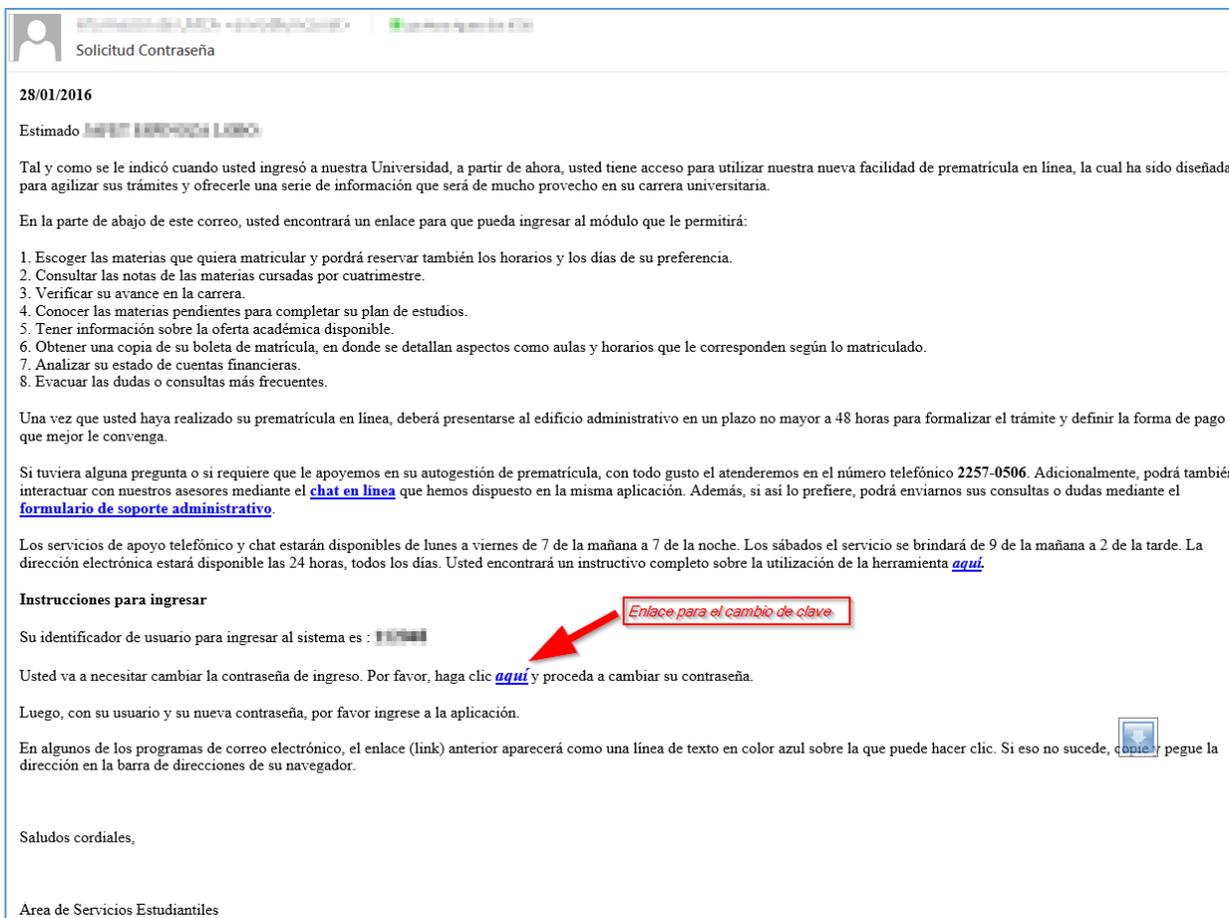
AKTEK avatar.sys

© AKTEK S.A. Todos los Derechos Reservados

**3. Si los datos están correctos le aparecerá el mensaje “Su Correo se ha enviado”**



**4. Ingrese por favor a su correo personal y abra el mensaje cuyo remitente es “Información de Castro Carazo” (envio@castrocarazo.ac.cr), siga las instrucciones que le indica el correo para el cambio definitivo y activación de su cuenta en el AVATAR en línea. La flecha le indica el nuevo enlace que debe abrir para continuar con el proceso.**



**5. Una vez que haga clic en el enlace señalado, se abrirá la pantalla de cambio de contraseña en el navegador y puede proceder a registrar la nueva clave de acceso al AVATAR (que también será sincronizada con el Office 365). La contraseña debe tener:**

- Al menos una letra mayúscula

- **Al menos 7 caracteres alfanuméricos (Letras, números). Nota: los caracteres especiales son opcionales).**

AVATAR - Cambio de Constr...

https://www.castrocarazo.ac.cr/se

CASTRO CARAZO

### Cambio de Contraseña

Digite una Contraseña no menor a 4 y no mayor a 10 Caracteres.  
Evite utilizar la misma clave que usa con la cuenta de correo institucional o personales.  
Se recomienda utilizar letras y números no consecutivos.

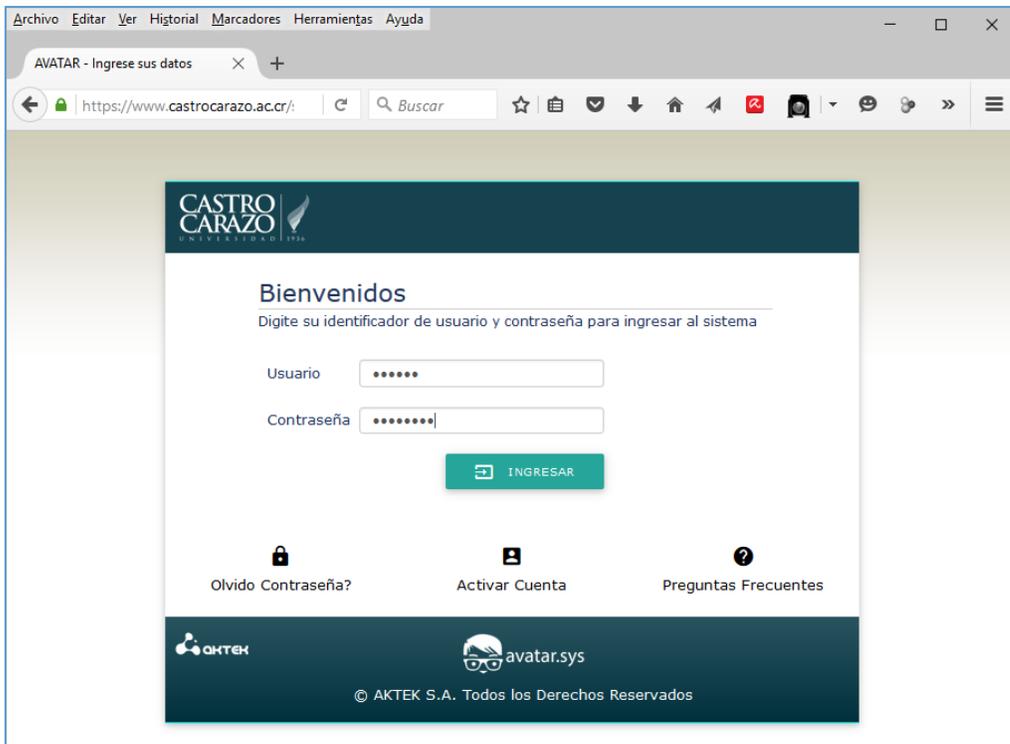
Nueva Contraseña

Confirmación de Contraseña

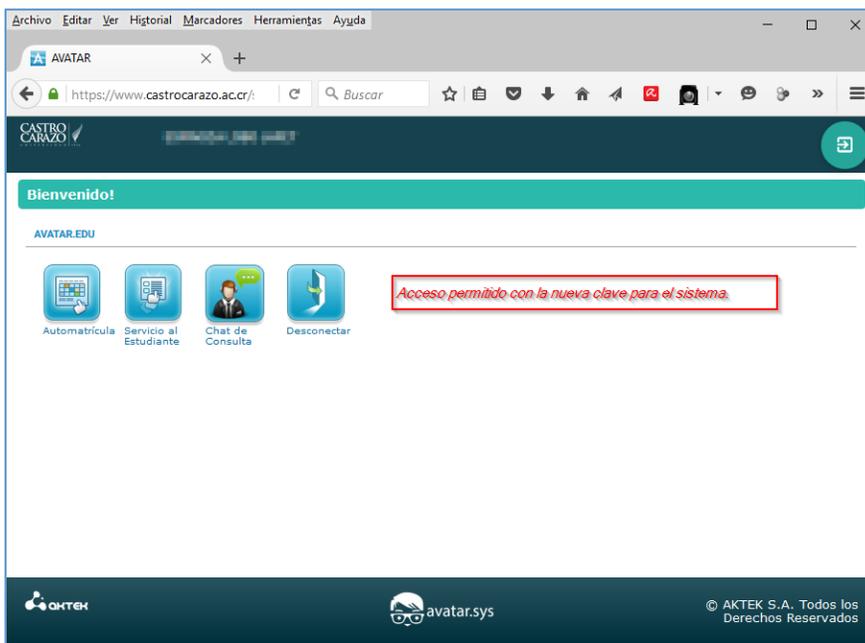
[Cambiar Contraseña](#) [Regresar a la página principal](#)

AKTEK avatar.sys © AKTEK S.A. Todos los Derechos Reservados

6. Si todo está correcto, debe mostrarse la pantalla de inicio de sesión, tal y como se muestra en la siguiente captura. Proceda a ingresar sus datos para validar que el cambio de contraseña se realizó satisfactoriamente.



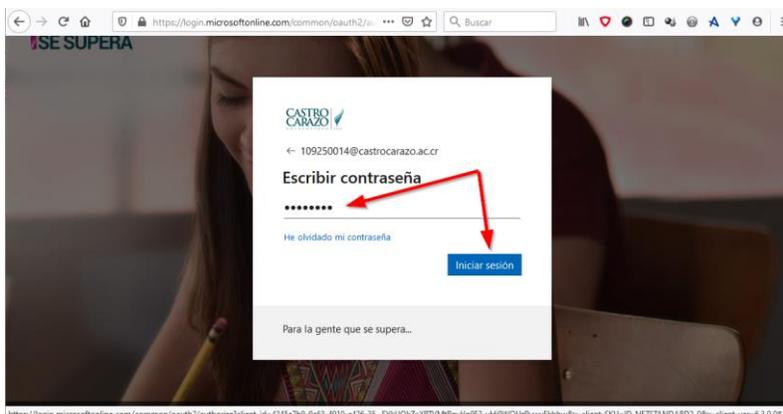
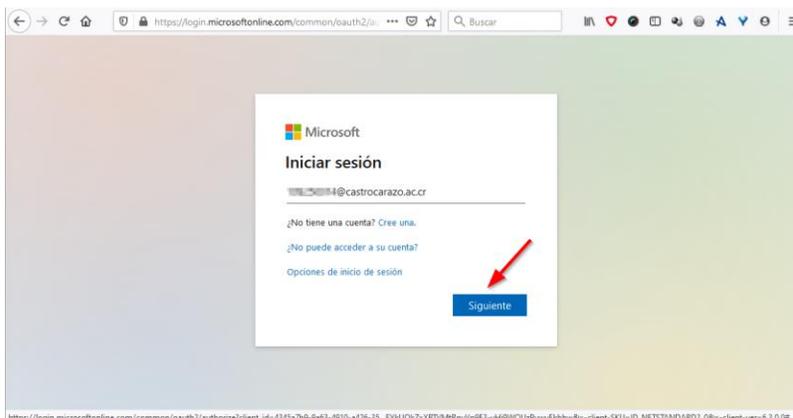
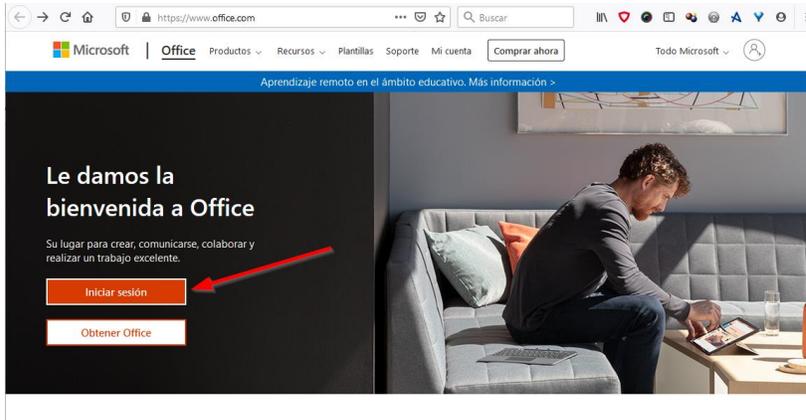
7. En caso de que la clave haya sido cambiada con éxito, podrá acceder el AVATAR en línea



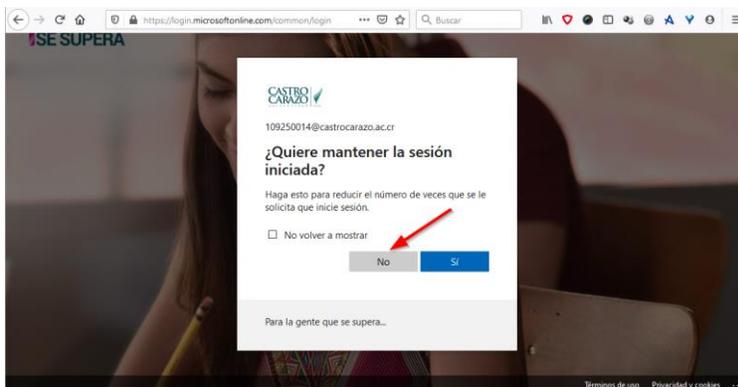
8. Ahora que puede acceder el AVATAR en línea, después de unos breves instantes la clave se sincronizará con el sitio del portal Office365, por lo tanto, ingrese a la siguiente dirección:

<https://www.office.com>

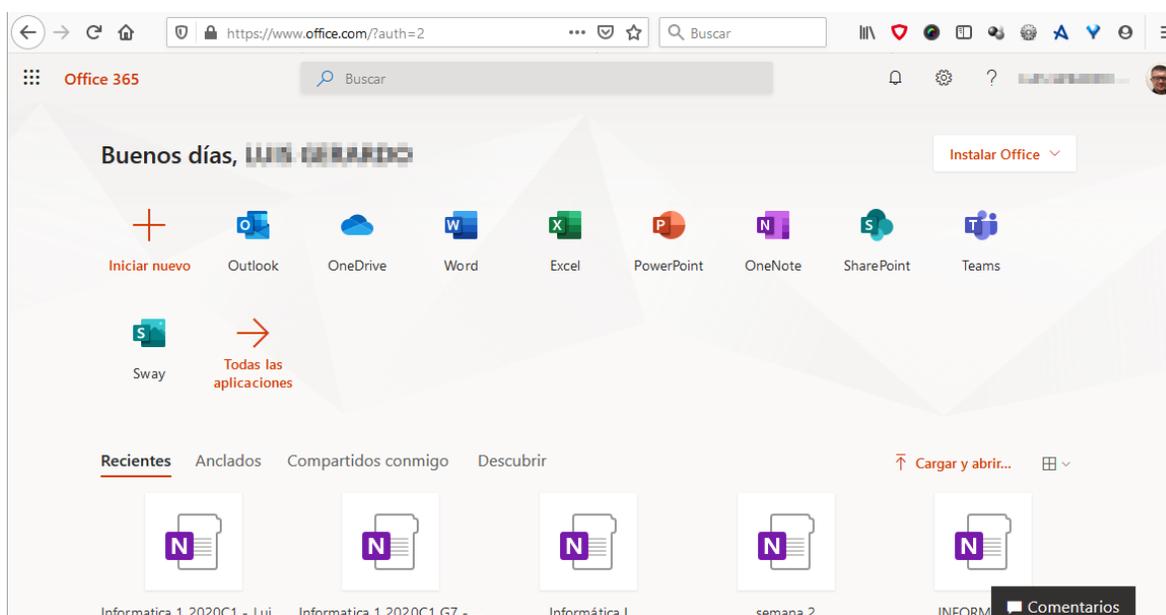
9. Active el botón “INICIAR SESIÓN” e ingrese con el mismo usuario AVATAR (Número de carnet) online y le agrega el dominio “@CastroCarazo.ac.cr” tal y como se observa en las siguiente capturas



Por su seguridad accione el botón “NO” para no guardar la clave en el navegador.



10. Si la clave se ha sincronizado entonces el sitio lo llevará a la página principal del Office 365, tal y como se muestra a continuación.



11. El proceso de cambio de clave ha finalizado exitosamente.

## SOPORTE TÉCNICO MEDIANTE MESA DE AYUDA ([sopORTE@castrocarazo.ac.cr](mailto:sopORTE@castrocarazo.ac.cr))

**Nota importante:** en caso de que tenga algún inconveniente para realizar el proceso de manera exitosa, sírvase por favor contactarnos a través de su cuenta personal de correo electrónico que tiene registrado en su expediente electrónico a la siguiente dirección: [sopORTEvgt@castrocarazo.ac.cr](mailto:sopORTEvgt@castrocarazo.ac.cr), y detalle por favor la siguiente información:

- **Asunto:** OFFICE 365: Problemas de clave <SU NOMBRE COMPLETO>
- **Detalle:** Describa el problema, Si le es posible, capture el error y complete la siguiente información para ayudarle adecuadamente:

NOMBRE COMPLETO=  
 NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN=  
 NUMERO DE CARNET O CÓDIGO DE USUARIO SI ES DOCENTE=  
 TELÉFONO DE CONTACTO=

También puedes abrir tu caso ingresando al siguiente enlace

<https://www.castrocarazo.ac.cr/web/?q=chat-en-linea>

Inicio / Chat en línea

## CHAT EN LÍNEA

Mibew Deje su mensaje

Lo sentimos, en este momento no hay Operadores disponibles. Por favor, Inténtalo de nuevo más tarde o envía tu pregunta a través de este formulario.

Tu email: correo@dominio.com

Tu nombre: Nombre y Apellido

Selecciona un Departamento: 0-Soporte Técnico

Descripción del departamento: (Asuntos de Gestión Tecnológica: Soporte uso de las herramientas tecnológicas, accesos Avatar, acceso a la Plataforma de Aula Virtual y Plataforma TEAMS)

Mensaje: Describe tu problema y nos das  
 NUMERO DE CARNET=  
 CODIGO DE USUARIO=  
 TELEFONO DE CONTACTO=

Enviar

En caso de que requieres ayuda de otra área puedes escoger en la lista de DEPARTAMENTOS DISPONIBLES.

Tipo de CHAT	Comentarios
<b>1-Asuntos de Registro y Estudiantes Avanzados</b>	(Horario Atención, Matrícula, Graduaciones, Certificaciones, Constancias, Convalidaciones, Suficiencias, Inclusión Carreras, Recargos)
<b>2-Informacion de primer ingreso</b>	(Requisitos de primer ingreso, Carreras, Aranceles, Convalidaciones, Convenios empresariales, Horario de atención)
<b>3-Asuntos de Financiero</b>	(Horario Atención, Monto Letras, Vencimientos, Proformas, Paz y Salvo, Arreglos de Pago, Recargos, Plan Financiamiento, Cartas Convenio, Letras, Bloqueos, Donde pagar)
<b>4-Asuntos de Biblioteca</b>	(Horario Atención, Multas, Libros, Renovaciones, Bloqueos por deuda)

Tipo de CHAT	Comentarios
<b>5-Asuntos de Aula Virtual e-CC+</b>	(Accesos y usuarios plataforma e-CC+)
<b>6-Asuntos de Trabajo Comunal Universitario</b>	(Horario Atención, Lugar donde hacerlo, Cuándo se hace)
<b>7-Consultas a Directores de Carrera</b>	(Horario Atención, Convalidaciones, Requisitos, Horario cursos, Notas, Docentes, Defensas Tesis, Prácticas, Requisitos Defensas/Proyectos)
<b>8-Asuntos de Bienestar Estudiantil</b>	(Información de clubes, Consejería y Apoyo Académico)
<b>9-Diagnosticos en Ingles</b>	(Examen de diagnostico de nivel de ingles)
<b>0-Soporte Técnico</b>	(Asuntos de Gestión Tecnológica: Soporte uso de las herramientas tecnológicas, accesos Avatar, acceso a la Plataforma de Aula Virtual y Plataforma TEAMS)

Luego recibirás un correo de confirmación indicándote el número de ticket de soporte técnico asociado a tu inquietud para poder darle seguimiento.

**Gracias por su preferencia en el uso de los servicios tecnológicos de la Universidad Castro Carazo y disfrute de todos sus beneficios.**