

## CAMBIO DE LA CONTRASEÑA POR PARTE DE LOS PADRES/MADRES/TUTORES LEGALES

Una vez se haya realizado el alta de usuario por parte del centro educativo, la persona interesada recibirá un SMS al número de teléfono que figura dentro del programa GestIB. Este SMS indicará el usuario asignado a la persona y el enlace (<http://tiny.cc/a83qkz>) desde el que debe solicitar una contraseña.

Los pasos a seguir para conseguir la nueva contraseña son los siguientes:

1. **ACCEDER** al mencionado enlace (<http://tiny.cc/a83qkz>) que aparece en el SMS. A este enlace también se puede acceder desde la página principal de acceso al GestIB (<https://www3.caib.es/xestib/>), y a continuación, pulsando el botón «**He olvidado la clave**».



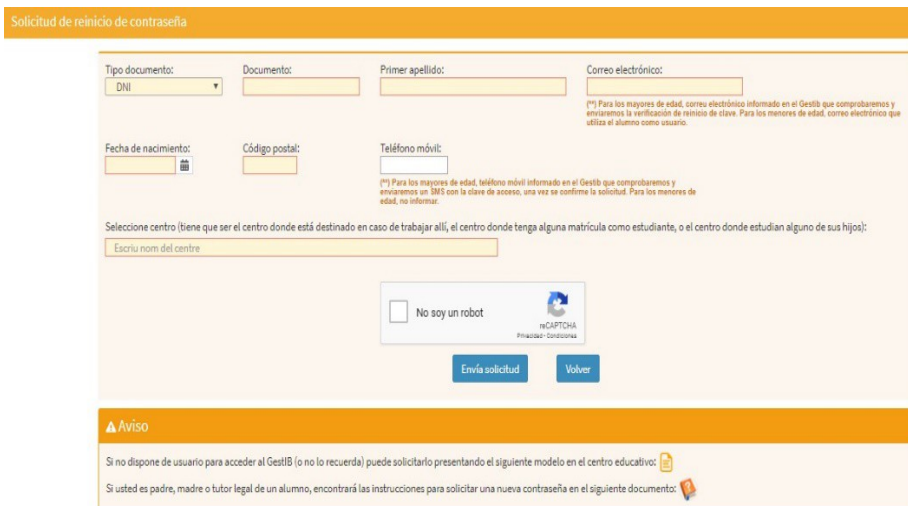
2. **RELLENAR** todos los datos de la nueva pantalla:

2.1 Rellenar todos los campos habilitados.

2.2 Todos los datos son los de la persona que hace la petición. El centro que se tiene que elegir es el centro educativo en el que se tienen hijos escolarizados.

2.3 Pulsar el botón «**No soy un robot**»

2.4 Pulsar el botón «**Envía solicitud**»




**Solicitud de reinicio de contraseña**


Tipo documento: DNI Documento: Primer apellido: Correo electrónico: (\*) Para los mayores de edad, correo electrónico informado en el Gestib que comprobaremos y enviaremos la verificación de reinicio de clave. Para los menores de edad, correo electrónico que utiliza el alumno como usuario.


Fecha de nacimiento: Código postal: Teléfono móvil: (\*) Para los mayores de edad, teléfono móvil informado en el Gestib que comprobaremos y enviaremos un SMS con la clave de acceso, una vez se confirme la solicitud. Para los menores de edad, no informar.

Seleccione centro (tiene que ser el centro donde está destinado en caso de trabajar allí, el centro donde tenga alguna matrícula como estudiante, o el centro donde estudian alguno de sus hijos):  
Escriba nom del centre

No soy un robot  mCAPTCHA Privacidad Condiciones

**▲ Aviso**

Si no dispone de usuario para acceder al GestIB (o no lo recuerda) puede solicitarlo presentando el siguiente modelo en el centro educativo: 

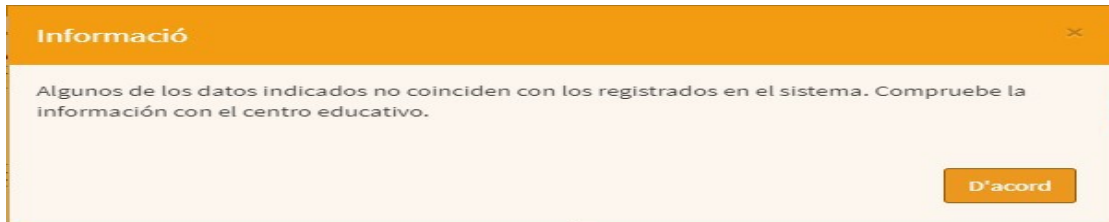
Si usted es padre, madre o tutor legal de un alumno, encontrará las instrucciones para solicitar una nueva contraseña en el siguiente documento: 

### 3. ENVIAR solicitud

Una vez enviada la solicitud se pueden dar las dos situaciones siguientes:

#### 3.1 DATOS INCORRECTOS

Si cuando se envía la solicitud aparece el siguiente mensaje:



3.1.1 El usuario tiene que revisar todos los datos por si ha habido algún error, y corregirlo si procede.

3.1.2 Si el usuario piensa que todo es correcto, entonces debe contactar con el centro educativo que ha indicado en el formulario, y solicitar que se revise que los datos introducidos coinciden con los que constan registrados en su ficha de persona dentro del programa GestIB. Estos datos se deberán actualizar si es necesario.

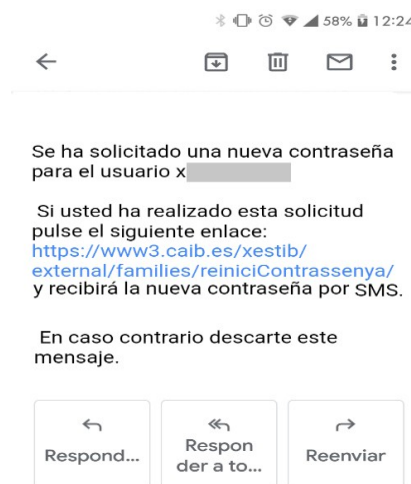
3.1.3 Una vez corregidos los errores, debe iniciar de nuevo el proceso de rellenar los campos del formulario con los datos correctos.

#### 3.2 DATOS CORRECTOS

Si todos los datos son correctos, una vez pulsado el botón aparecerá el siguiente mensaje:



3.2.1 El usuario recibirá un correo electrónico con el siguiente contenido:



3.2.2 El SMS contiene una contraseña provisional, que se debe cambiar **ANTES DE 24h**, así como el enlace desde donde se debe cambiar. La contraseña recibida también se puede cambiar en el siguiente enlace: <https://www.caib.es/intranet/canviapassword.do>

## EXCEPCIÓN

Si el usuario recibiera un SMS con el siguiente contenido:

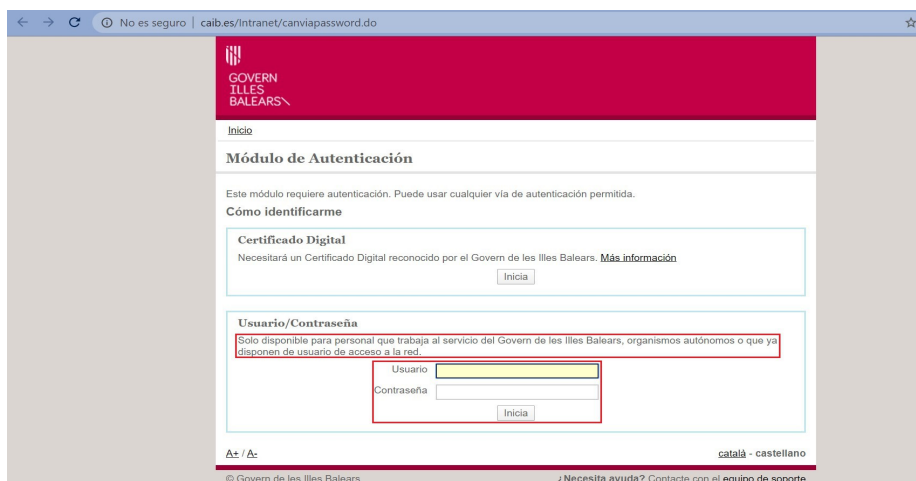
GestIB: El seu usuari xxxxxxxx no es pot gestionar automaticament. Posis en contacte amb el centre.

significaría que el alta de usuario no se ha realizado correctamente, por lo que debería contactar con el personal del centro educativo, y solicitarla de nuevo.

## AYUDA ACERCA DEL CAMBIO DE CONTRASEÑA

El usuario y la contraseña provisional que se debe cambiar se recibirán en dos SMS diferentes. Para cambiar esta contraseña provisional se debe acceder a la siguiente página antes de 24 horas después de recibir el mensaje SMS: <https://www.caib.es/intranet/canviapassword.do>

Aunque se indique que esta página sea “Solo disponible para personal que trabaja al servicio del Govern de les Illes Balears, organismos autónomos o que ya disponen de usuario de acceso a la red.”, en realidad también sirve para cambiar la contraseña de acceso al GestIB como padres, madres, tutores legales o alumnos mayores de edad:



The screenshot shows a web browser window with the URL [caib.es/intranet/canviapassword.do](https://www.caib.es/intranet/canviapassword.do). The page header includes the logo of the Govern de les Illes Balears. Below the header, there is a section titled "Módulo de Autenticación" with a sub-section "Cómo identificarme". Under "Cómo identificarme", there are two options: "Certificado Digital" and "Usuario/Contraseña". The "Usuario/Contraseña" option is highlighted with a red box. Below this option, there are two input fields: "Usuario" and "Contraseña", both also highlighted with a red box. A red box also highlights the text "Solo disponible para personal que trabaja al servicio del Govern de les Illes Balears, organismos autónomos o que ya disponen de usuario de acceso a la red." above the input fields. At the bottom of the page, there is a footer with the text "© Govern de les Illes Balears" and "¿Necesita ayuda? Contacte con el equipo de soporte".

Puede ocurrir que se introduzca de manera incorrecta el usuario o la contraseña. En cualquiera de los dos casos, **el mensaje de error que aparece en la pantalla siempre indica que la contraseña es incorrecta, aunque también pueda ser el usuario que no se ha escrito correctamente.** Por ello, en el momento de realizar el cambio, si aparece el siguiente mensaje:

## Módulo de Autenticación

Este módulo requiere autenticación. Puede usar cualquier vía de autenticación permitida.

 **La contraseña no es correcta.**

### Cómo identificarme

#### Certificado Digital

Necesitará un Certificado Digital reconocido por el Govern de les Illes Balears. [Más información](#)

#### Usuario/Contraseña

Solo disponible para personal que trabaja al servicio del Govern de les Illes Balears, organismos autónomos o que ya disponen de usuario de acceso a la red.

Usuario

Contraseña

Es conveniente **revisar no sólo la contraseña introducida, sino también el usuario**, ya que cualquiera de los dos datos puede ser el incorrecto.