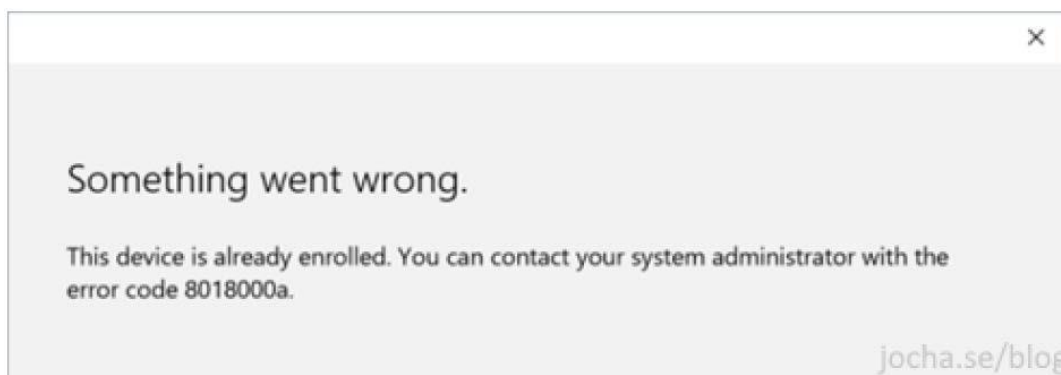


Fecha 21 de septiembre de 2023

Área Departamento de Monitoreo y Servicios Computacionales.

Asunto Manual de solución de problemas de inicio de sesión en las aplicaciones de Office 365.

En algunas ocasiones se llega a presentar algunos de los siguientes errores, código de error: 8018000a, CAA50021, CAA20003, 700003, 80090016, 135011 por lo que a continuación se proporcionan los pasos para corregirlos.

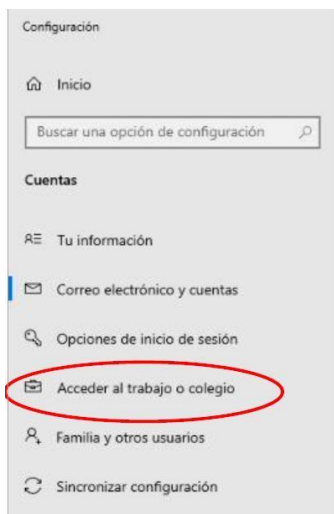


Nota: Antes de comenzar Si en los siguientes pasos la cuenta que se encuentra inscrita

Paso 1: Tener las credenciales de usuario siguientes:

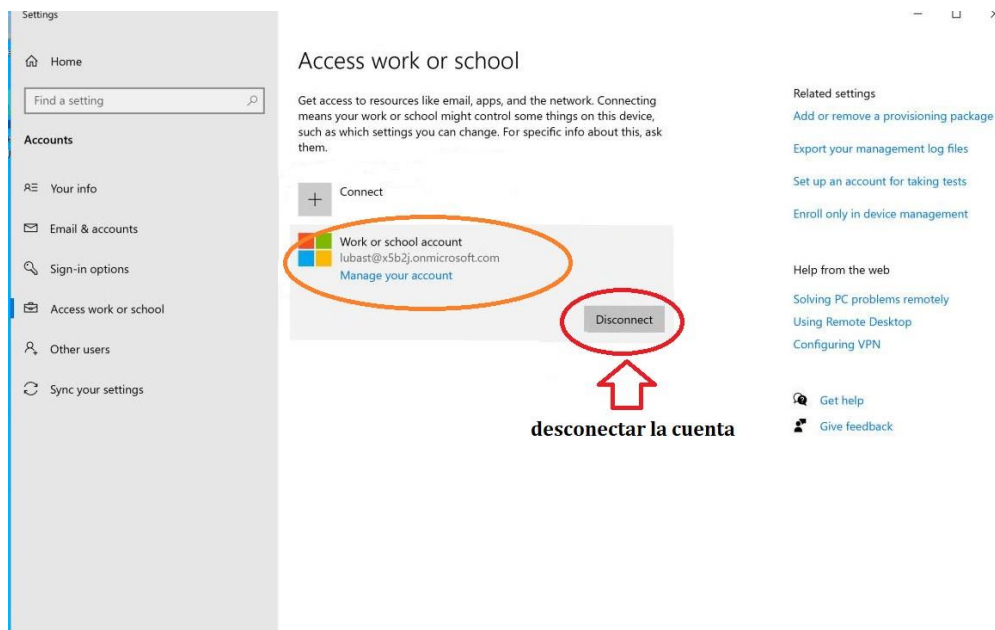
- Administrador Local.
- Usuario de Microsoft 365.

Paso 2: nos vamos a inicio -> configuración -> cuentas -> Obtener acceso a trabajo o escuela.



En el caso de que nos aparezca una cuenta, eliminamos dando clic sobre la cuenta y oprimiendo el botón Desconectar.

Nota: Si la cuenta institucional (@alumno.ipn.mx o @ipn.mx) la ocupas como cuenta de administrador local de tu dispositivo, antes de eliminar la misma se sugiere generar una cuenta de administrador local en tu dispositivo y hacer respaldo de información.

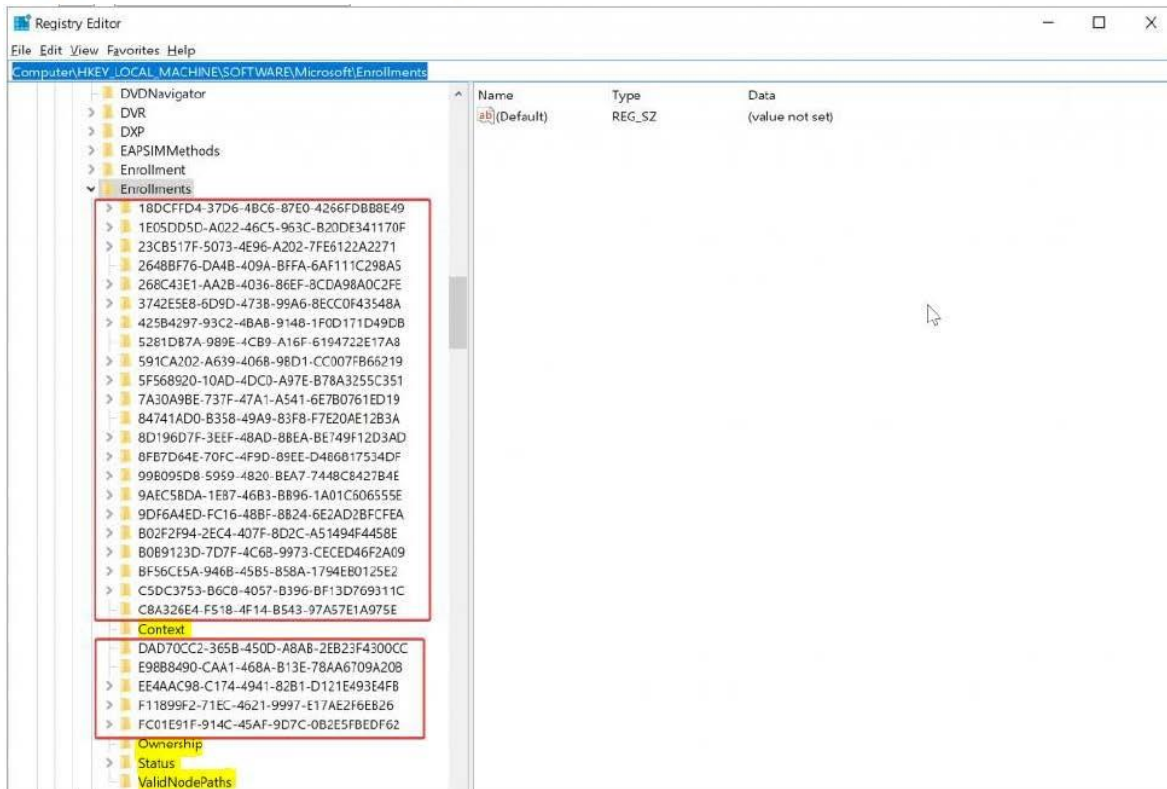


Paso 3. Abrimos el editor de registro y nos dirigimos a la siguiente ruta:

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Enrollments

Paso 2. Eliminamos todos los registros alfanuméricos **menos** los siguientes (resaltados en la imagen en amarillo):

- Context.
- Ownership.
- Status.
- ValidNodePaths.
- **PollOnLoginTasksCreated** (en algunos Windows aparece en otros no, pero **"NO"** se debe eliminar en caso de que aparezca)



Paso 4. Reiniciamos el equipo.

Paso 5. Volvemos a realizar el inicio de sesión con los datos de su cuenta de correo institucional en la aplicación.