

## ¿Por qué el aplicativo no me permite registrar?

El registro en el aplicativo es **únicamente** para estudiantes que ya cuentan con la Beca Universal para Estudiantes de Educación Media Superior Benito Juárez.



### Te sugerimos:

- Revisar si tus datos están escritos correctamente.
- No usar acentos o caracteres especiales y no hacer más de 3 intentos al día.
- Actualizar tus datos ante tu plantel educativo.
- Si se presentan otro tipo de errores que no te permiten el registro en el aplicativo llama al **557 600 6440** o escribe al correo

[programassociales@bancoazteca.com](mailto:programassociales@bancoazteca.com)

# Estudiante de Educación Media Superior

Si al final de tu registro en la plataforma electrónica aparece el mensaje “Tus datos son incorrectos”, verifica con tu plantel educativo que tu correo personal, institucional y teléfono sean los mismos.

Si ya revisaste y actualizaste tus datos con tu escuela, debes esperar **10 días** para que se vean reflejados en la plataforma electrónica, antes de volver a ingresar.

Recuerda que es obligatorio ingresar tanto tu correo electrónico como tu número de teléfono.



## ¿Puedo corregir mis datos en caso de haberlos registrado mal?

El aplicativo cuenta con la validación de datos respecto al padrón de beneficiarios del programa.

Si ingresas mal tus datos, el sistema no te permitirá el registro y arrojará mensajes como:



“Los datos son incorrectos, por favor verifica e inténtalo más tarde”.

“Los datos no coinciden con la información proporcionada por el plantel.”

Si tus datos son incorrectos ponte en contacto con tu escuela para actualizar tu información.

# Proceso de incidencias

- **No recibió datos de usuario**

Una vez realizado el registro estudiantes aseguran no haber recibido el usuario.

## Tareas para solución:

1. Pedir revisar bandeja de SPAM.
2. Realizar limpieza de cookies y memoria del dispositivo.
3. En la plataforma hacer proceso para recuperar usuario.
4. En caso de no solucionarse registrar en layout de incidencias

# ¿Qué pasa si olvidé mi contraseña y/o usuario?



## Si olvidaste la contraseña:

- Da clic en Inicia sesión
- Selecciona la opción ¿Olvidaste la contraseña?
- Ingresa tu usuario y fecha de nacimiento y sigue las indicaciones de la página.

## Si no recuerdas tu usuario:

- Ingresa a tus mensajes SMS y/o correo electrónico y busca el mensaje que te envió la aplicación una vez que te registraste.

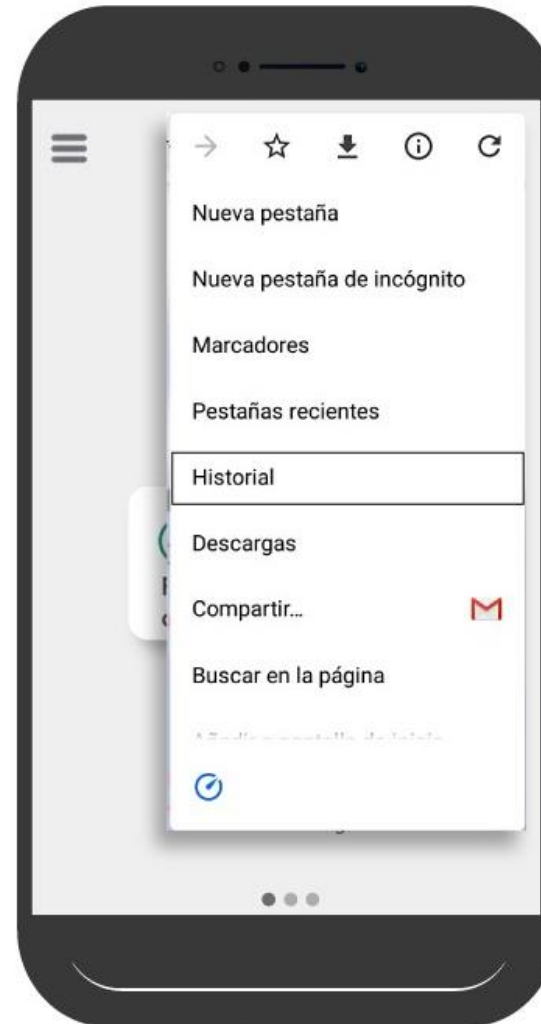
# Estudiante de Educación Media Superior

## Recomendaciones para agilizar tu registro en línea desde tu celular.

Borra las cookies y el código captcha almacenado en la memoria de tu celular.

Sigue los siguientes pasos, que son semejantes para los sistemas Android o iOS:

1. Presiona los tres puntos de la parte superior derecha.
2. Presiona "Historial" y "Borrar datos de navegación".
3. En la parte superior, elige un intervalo de tiempo. Para borrar todo, selecciona "Todos los períodos".
4. Marca las casillas junto a "Imágenes y archivos almacenados en caché" y "Datos de sitios y cookies".
5. Presiona "Borrar datos".



# Proceso de incidencias

- **Problemas con usuario y contraseña**

Al estudiante le arroja el mensaje “Su usuario y/o contraseña son incorrectos, por favor verifica tu información e inténtalo nuevamente.” Pese a que asegura es correcto sus datos.

**Tareas para solución:**

1. Revisar si se está distinguiendo bien entre números y letras en el usuario
2. Revisar si la contraseña registrada no tiene signos o ñ
3. Identificar si el estudiante no realizó o tiene una cuenta con el banco previa, que haga que sus credenciales se enlacen. (en su caso tendrá que asistir a sucursal para solicitar la recuperación de su **cuenta digital**)
4. Realizar limpieza de cookies y memoria del dispositivo.
5. Recuperar usuario en el proceso de plataforma
6. Recuperar contraseña en el proceso de plataforma
7. En caso de no solucionarse registrar en layout de incidencias

# ¿Qué pasa si olvidé mi contraseña y/o usuario?



## Si olvidaste la contraseña:

- Da clic en Inicia sesión
- Selecciona la opción ¿Olvidaste la contraseña?
- Ingresa tu usuario y fecha de nacimiento y sigue las indicaciones de la página.

## Si no recuerdas tu usuario:

- Ingresa a tus mensajes SMS y/o correo electrónico y busca el mensaje que te envió la aplicación una vez que te registraste.



# Proceso de incidencias

- **Llegó notificación de “Tiene una beca pendiente”, pero no tiene saldo**

La dispersión de las becas se realizará paulatinamente para evitar aglomeraciones en las sucursales.

Es posible que el mensaje se haya adelantado a la dispersión recomendamos esperar 10 días hábiles al inicio de dispersión de la beca.

## **Tareas para solución:**

1. Esperar 10 días hábiles al inicio de dispersión.
2. Realizar limpieza de cookies y memoria del dispositivo, ingresar y dar clic en recibir beca.
3. En caso de no solucionarse registrar en layout de incidencias.

# ¿Qué hago si aparece el mensaje “por el momento no tienes ninguna beca pendiente”?



Recuerda que el proceso se divide en dos etapas, registro y retiro.

Si ya realizaste tu registro te pedimos esperar unos días para que se vea reflejado el monto de la beca, ya que el depósito no es inmediato.

En caso de que ya hayas cobrado la beca

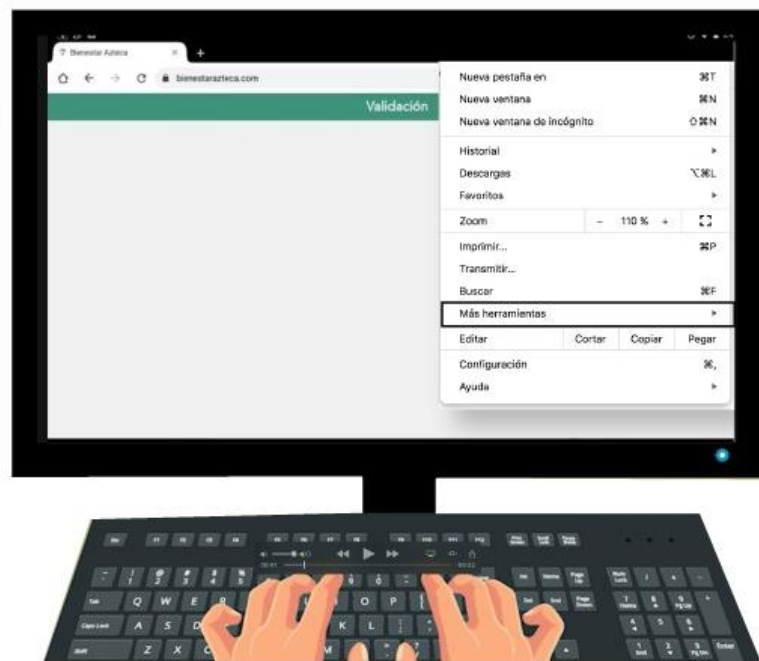
este mensaje se mantendrá hasta el siguiente ciclo escolar.

# Estudiante de Educación Media Superior

## Recomendaciones para agilizar tu registro en línea desde tu computadora.

Borra las cookies y el código captcha almacenado en el historial de tu computadora. Sigue los siguientes pasos:

1. Abre Chrome.
2. Da click en los tres puntos de la parte superior derecha.
3. Da click en “Más Herramientas” y en “Borrar datos de navegación”.
4. En la parte superior, elige un intervalo de tiempo. Para borrar todo, selecciona "Todos los períodos".
5. Marca las casillas junto a "Cookies y otros datos de sitios" e "Imágenes y archivos almacenados en caché".
6. Da click en “Borrar datos”.



# Proceso de incidencias

- **No se reconoce un retiro de su apoyo.**

El estudiante asiste con un código a cobrar, no lo reconocen, pero se refleja el movimiento, o de alguna otra forma aparece un movimiento que no realizo.

## **Tareas para solución:**

1. Deberá ingresar al movimiento, seleccionar la opción: "Solicitar aclaración" y agregar su correo electrónico, posteriormente la plataforma le enviará un folio de aclaración.
2. Para el seguimiento deberá revisar la bandeja de entrada de su correo en la cual le llegará el estatus de la misma.

Cierre

