

Alexia

suite educativa

CASOS MAS HABITUALES DE INCIDENCIAS EN MATRICULA ONLINE

Concepto	Detalle
Fecha de modificación	16-09-2022
Versión documento	2.00
Versión de Alexia	2.0.64.600
Dirigido a	Secretaria
Área de la aplicación	Comunidad educativa
Subárea	Matrícula online
Ruta descarga	https://alexiaeducaria.com.pe/2022/09/16/casos-mas-habituales-de-incidencias-en-matricula-online/

Casos más habituales de incidencias en Matrícula online

1. Usuario o contraseña errónea.
 - a. Probar a poner un espacio al final.
2. Errores de que no puede hacer la matricula y contacte con el colegio.
 - a. Comprobar si tiene el check de reserva de plaza en su ficha de matrícula
 - i. Si no lo tiene comprobar que hasta al día de pago si lo está activar el check y pedir al padre que vuelva a entrar.
 - ii. Si no está al día de pagos no se podrá poner el check hasta que se liquide la deuda pendiente.
3. No permite completar el proceso al llegar al final sale un mensaje y no puede completar.
 - a. Entrar en la ficha del alumno y comprobar que en la matricula académica tiene marcado el check de matrícula principal.
 - b. Si el alumno tiene otra matricula adicional de Etapa o traslado entrar a esa ficha y quitar el check de matrícula principal y reserva de plaza.
4. Alumnos nuevos no acceden al proceso de prematricula.
 - a. Comprobar que el estado de su prematricula es Matriculado, si no es ese el estado no podrá entrar. Para ponerlo en estado matriculado comprobar que ha pagado matrícula y derecho de ingreso.
5. Alumnos de traslado entre Sedes.
 - a. Si el padre aún no hizo la matricula online en la sede de origen
 - i. En la sede de origen entrar en la ficha de matrícula académica del alumno y quitar el check de reserva de plaza, nada más. **No poner al alumno de baja.**
 - ii. En la sede en la que se va a trasladar crear el alumno por prematricula, al introducir los apellidos nos aparecerá el alumno indicar es seleccionado.
 - iii. Completar el proceso de prematricula y matricular.
 - iv. Los padres usaran las mismas contraseñas que tenían, deben entrar seleccionar en el acceso la sede en la que se va a matricular y realizar el proceso de matrícula.
 - b. Si el padre ya hizo la matricula online en la sede de origen.
 - i. En la sede de origen ir a matricula online, buscar el alumno que estará en estado completo y pulsar el botón de reiniciar el proceso para que quede en estado pendiente.
 - ii. En la sede de origen Entrar en la ficha de matrícula académica del alumno y quitar el

- check de reserva de plaza, nada más. **No poner al alumno de baja.**
- iii. En la sede en la que se va a trasladar crear el alumno por prematricula, al introducir los apellidos nos aparecerá el alumno indicar es seleccionado.
 - iv. Completar el proceso de prematricula y matricular.
 - v. Los padres usaran las mismas contraseñas que tenían, deben entrar seleccionar en el acceso la sede en la que se va a matricular y realizar el proceso de matrícula.
6. Problema en el acceso de matrícula online sale mensaje y el alumno tiene el check de reserva de plaza.
- a. Comprobar si tiene hermanos.
 - i. Si tiene hermanos en prematricula estos deben estar en estado matriculado ya que el proceso revisa familias y si encuentra en la familia un hermano en estado no apto para matricula online emitirá el mensaje.
 - ii. Si son varios hermanos, comprobar que todos tienen el check de reserva de plaza y matricula principal en ficha de matrícula académica. Si uno de ellos no lo tiene no podrán realizar el proceso.
 - iii. Si uno de los hermanos no va a continuar el año siguiente (salvo que sea de 5º de secundaria) y se desea realizar la matrícula para el resto de los hermanos, al que no va a continuar, en su ficha de matrícula se debe marcar el check de la opción: Validación no matrícula.



Recuerda que nuestra línea de soporte está para ayudarte. Manda un correo con tus dudas a sopORTE@educariaperu.com o consulta nuestra web de soporte donde podrás buscar fácilmente y encontrar todas nuestras guías <https://alexiaeducaria.com.pe/sopORTE/>