

Registro de incidencias: Aplicación: Campus Digital

Personas usuarias
Académica y Administrativa

INCIDENCIAS DE ACCESO PARA USUARIOS NUEVOS O EXISTENTES

ERROR 1: NO MATCH

Se han detectado incidencias tanto en sistemas iOS como Android derivadas de la falta de correspondencia (no match) entre el número de control o matrícula y la cuenta institucional vinculada.

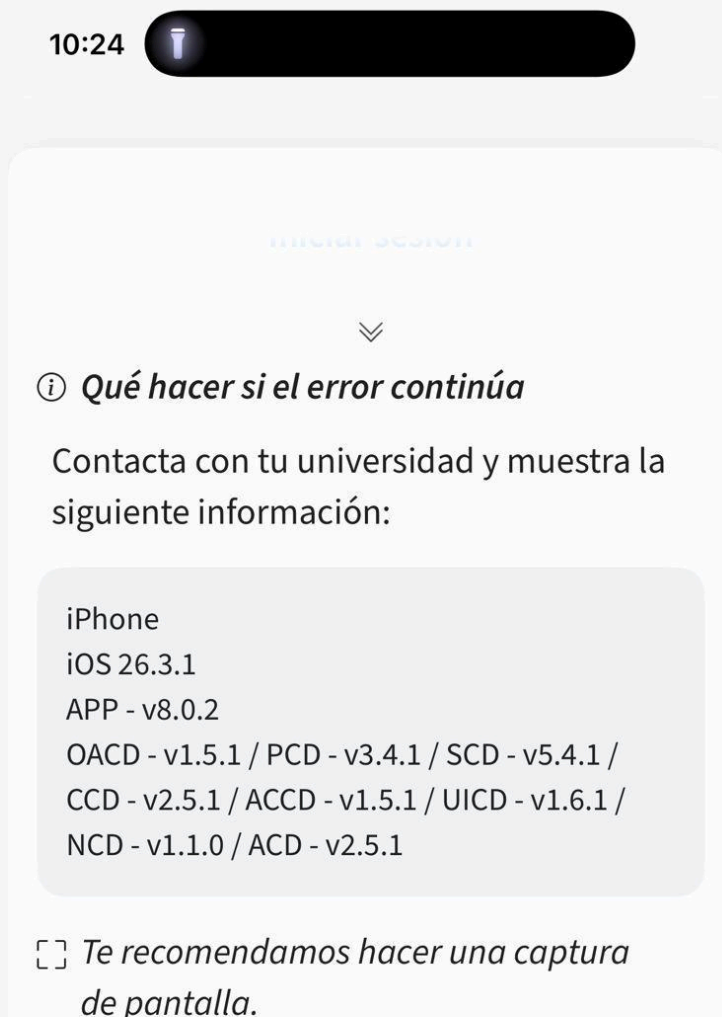


Ilustración 1- Error en Dispositivos IOS

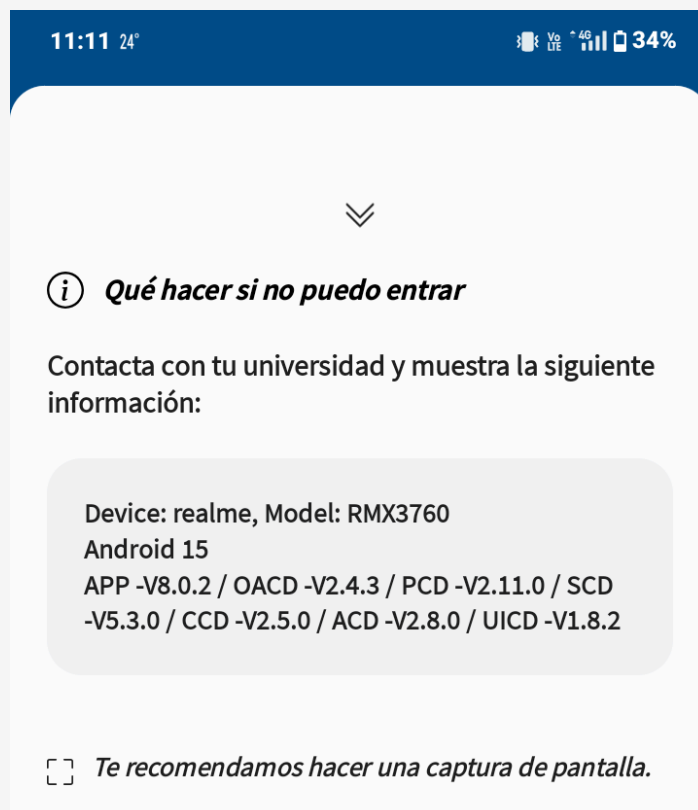


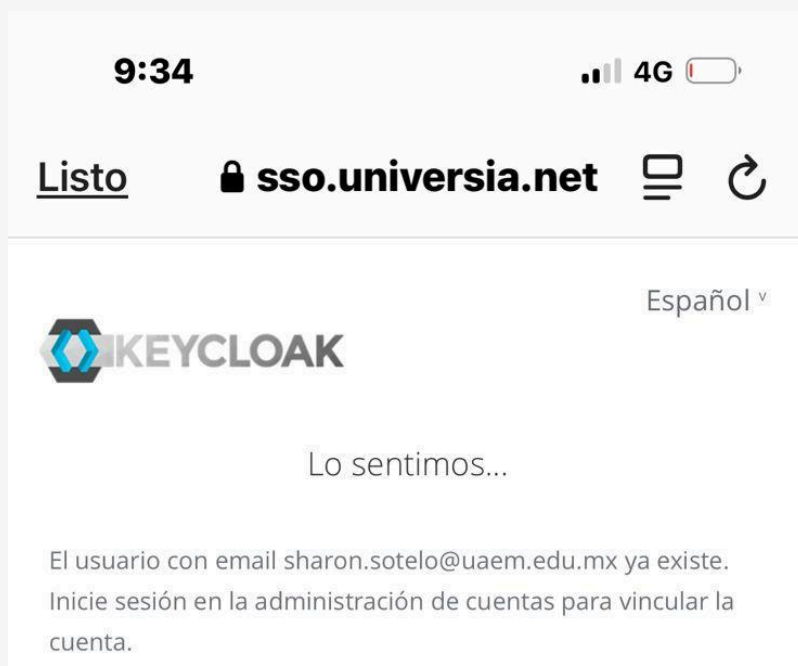
Ilustración 2- Error en dispositivos Android

Si se visualiza el error "Lo sentimos, parece que hubo un error", es necesario reintentar el ingreso. En caso de persistir la incidencia, se deberá compartir la información solicitada mediante el formulario de registro correspondiente.



ERROR 2: INCIDENCIA EN EL SERVICIO DE SANTANDER

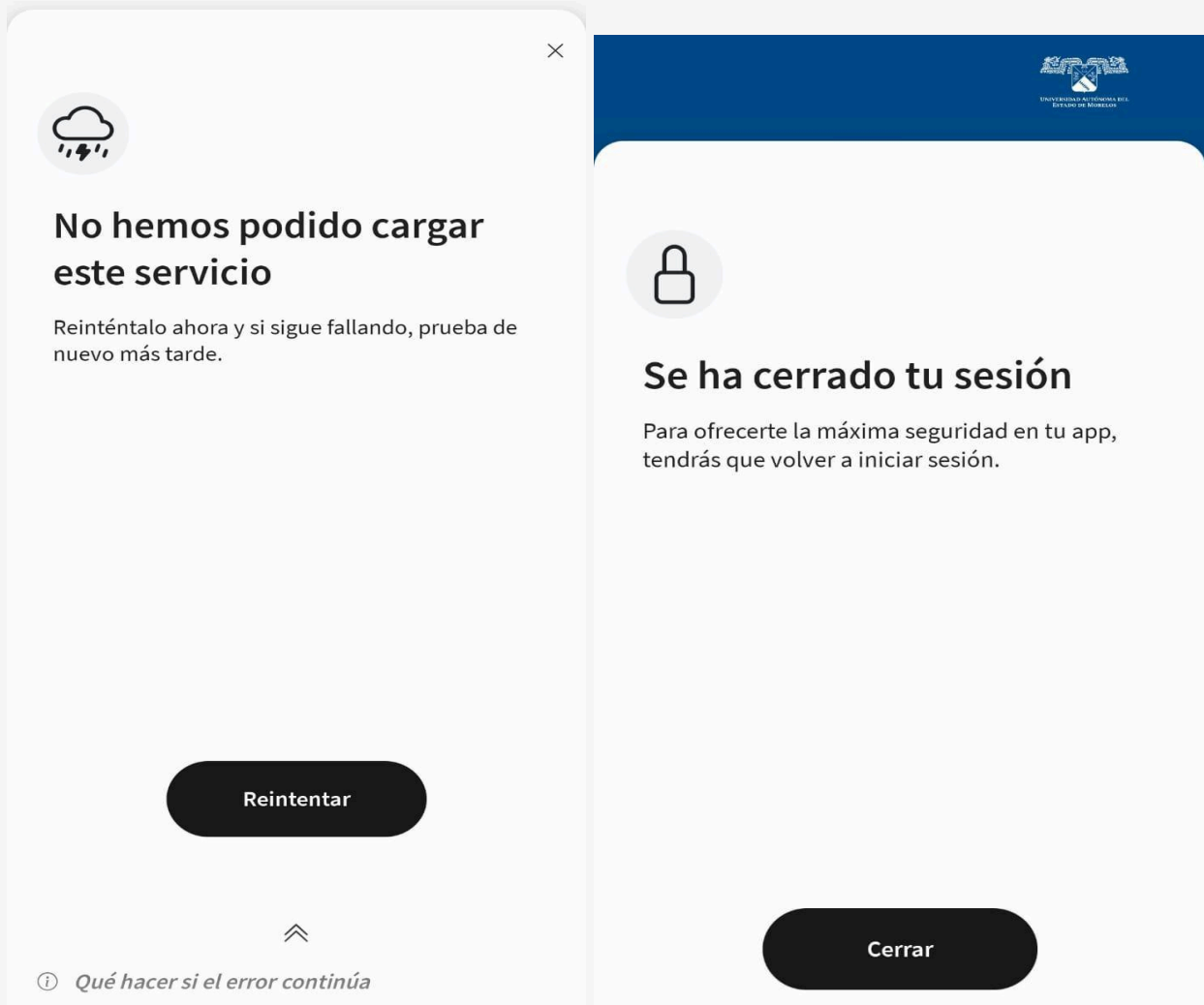
Se han identificado fallos vinculados a la API de Santander **universia - keycloak**. Debido a que la resolución de este problema técnico está supeditada a un proveedor externo, se procederá a reportar el incidente mediante un ticket dirigido al equipo de Campus Digital de Santander.

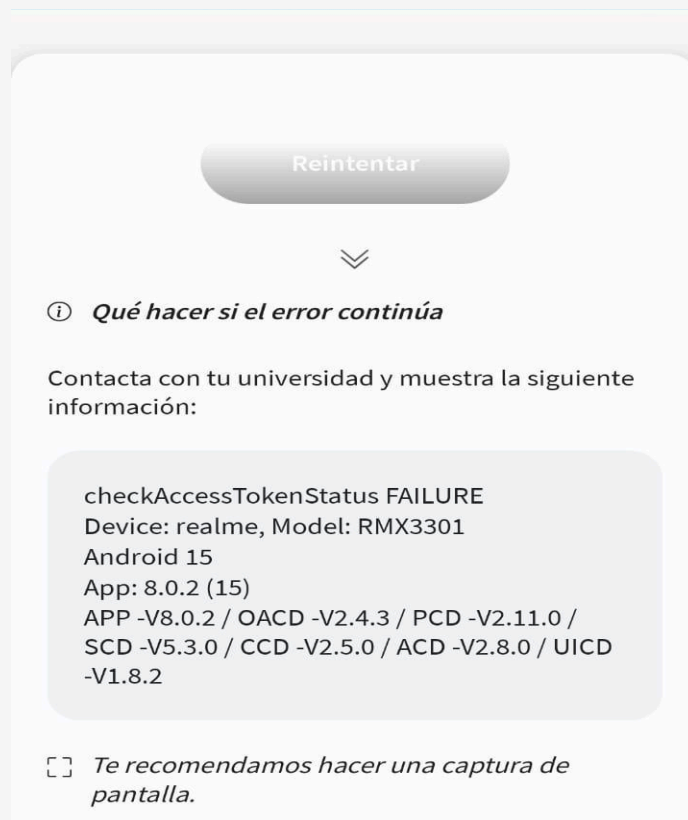




ERROR 3: SERVICIO CON SANTANDER

Otros errores que solo requieren reiniciar o volver a ingresar a la aplicación.





INFORMACIÓN REQUERIDA PARA LA ATENCIÓN TÉCNICA

Con el objetivo de brindar el seguimiento oportuno a la incidencia reportada, resulta indispensable realizar el registro de la información a través del formulario oficial.

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf8ZHtGCcNruL5V3SH7xN6k-2Wg-1eHhITSxN6OpAiZ0BGblQ/viewform>

Para cualquier duda, puedes enviar un correo electrónico a la Dirección de Sistemas de Información.
dsi@uaem.mx