

## ¡Gracias por comunicarte a la Coordinación Nacional de Becas para el Bienestar Benito Juárez!

Con intención de que recibas una atención oportuna e inmediata, a continuación, te compartimos la siguiente información.

**Te pedimos leer completamente el siguiente menú de opciones** en el que podrás encontrar el tema de tu interés y resolver tus dudas.

*Si estás leyendo desde tu celular, deberás dar clic a “Ver mensaje completo” que aparece al final del mensaje, esto te ayudará a desglosar las respuestas del menú.*

Considera que, debido a la gran demanda para acceder a la página electrónica, por el momento se encuentra saturada. Estamos trabajando para darte un mejor servicio y puedas realizar tu registro sin ningún problema.

### Beca Universal para Estudiantes de Educación Media Superior Benito Juárez.

Es importante mencionar que el proceso para cobrar tu beca se divide en dos etapas en la plataforma: 1) Registro y 2) Retiro.

BECA UNIVERSAL PARA ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR BENITO JUÁREZ.	1
REGISTRO	3
1.1.¿Cómo me registro?	3
1.2. Ya registré mis datos y me muestra un mensaje de “Datos incorrectos”	3
1.3. El registro no me pidió tomarme la fotografía ¿es obligatoria?	3
1.4. Mi colonia o código postal no aparecen, ¿Qué hago?	4
1.5. No me llega el código de confirmación al teléfono ni a mi correo ¿Qué hago?	4
1.6. Olvide registrar mi segundo nombre/no aparece en la plataforma mi segundo nombre.	4
1.7. Me indica que el código de confirmación que ingreso es incorrecto ¿qué hago?	4
1.8. ¿Cómo puedo actualizar mis datos?	4
1.9. No puedo registrarme, ¿Qué hago?	4

1.10. Me aparece el mensaje “Recibimos tu información, en unos días la Coordinación Nacional de Becas te confirmará cuando puedas registrarte.”	5
1.11. El sistema me indica que mi correo y contraseña son incorrectos	5
1.12. ¿Cómo recupero mi usuario o contraseña?	6
1.13. El código CAPTCHA me aparece como “incorrecto”	6
1.14. El código de confirmación es incorrecto	6
<b>RETIRO</b>	7
2.1. Recibí un mensaje de texto de que tengo una beca pendiente por cobrar, pero, no he realizado mi proceso de registro ¿Qué hago?	7
2.2. ¿Cómo puedo cobrar mi beca a través del aplicativo?	7
2.3. Vigencia del código QR y código de barras	7
2.4. ¿Debo llevar mi celular para el cobro de mi beca?	8
2.5. Asistí a un establecimiento comercial con el código QR y no me quieren entregar la beca/código no válido ¿qué hago?	8
2.6. No cobré mi beca y perdí mi código, ¿cómo lo puedo recuperar?	8
2.7. ¿Necesito contar con una identificación oficial para cobrar mi beca?	8
2.8. No sé cuál es el NIP que me piden al acudir a cobrar mi beca.	9
<b>OTRAS DUDAS</b>	9
3.1. Si soy menor de edad ¿puedo tener una cuenta bancaria?	9
3.2. ¿Dónde puedo reportar una falla del aplicativo?	9
3.3. ¿El aplicativo solo funciona para celular?	10
3.4. Medios Oficiales de la Coordinación Nacional de Becas	10
<b>BECARIOS DE LA CDMX QUE COBRAN EN CAJERO BBVA</b>	10
4.1. Actualización de número	10
4.2. No he recibido referencia bancaria	10
<b>IMPORTANTE</b>	11

## REGISTRO

### 1.1. ¿Cómo me registro?

- a. Ingresa a la página <https://bienestarazteca.com.mx/>. Lee el aviso de Privacidad.
- b. Ingresa tu CURP.
- c. Ingresa los datos que te solicita la aplicación.
- d. Tómate una foto para que tus siguientes cobros sean más seguros.
- e. Crea una contraseña y escribe tu número celular y correo electrónico. No puedes utilizar el de otra persona.
- f. Cuando concluyas, recibirás tu usuario a través de mensaje en tu celular y/o tu correo electrónico registrado.

Puedes consultar los videos de apoyo para tu registro y retiro de la beca en:  
[https://www.youtube.com/watch?v=rT\\_AvX9bhdg&feature=youtu.be](https://www.youtube.com/watch?v=rT_AvX9bhdg&feature=youtu.be)

**IMPORTANTE: No hay una fecha límite de registro, podrás registrarte aún cuando ya haya concluido el ciclo escolar, tu beca está asegurada.**

[Regresar a menú](#)

### 1.2. Ya registré mis datos y me muestra un mensaje de “Datos incorrectos”

Si al momento de realizar tu registro el sistema te muestra un mensaje referente a que “*tus datos son incorrectos*” o “*Recibimos tu información, en unos días la Coordinación Nacional de Becas te confirmará cuando puedas registrarte*” y ya verificaste que éstos los estás ingresando de manera adecuada, es posible que no exista coincidencia entre el correo electrónico y/o teléfono que estás ingresando en la plataforma, mismo que tu plantel educativo nos proporcionó a principios de este ciclo escolar.

Para corregir el problema, es necesario que **te comuniques con el responsable de becas de tu plantel educativo** para que puedas identificar con cuáles datos de contacto reportó ante nuestro Programa, o bien, puedas solicitarle una actualización o corrección de esta información.

[Regresar a menú](#)

### 1.3. El registro no me pidió tomarme la fotografía ¿es obligatoria?

Si durante el registro no te fue requerido tomarte la fotografía, es probable que no hayas dado acceso a tu cámara o ésta no sea compatible o no funcione.

El registro puede concluirse sin haberte tomado la foto. Considera que una vez que te encuentres registrado ya no es posible agregar una imagen de perfil. Esta situación **no interfiere en el registro exitoso ni en la entrega de la beca.**

#### 1.4. Mi colonia o código postal no aparecen, ¿Qué hago?

Si la colonia y/o código postal no fueron encontrados en la plataforma de <https://bienestarazteca.com/>, puedes ingresar los datos de la colonia más cercana a tu domicilio, esta información no interfiere en el registro exitoso ni en la entrega de la beca.

[Regresar a menú](#)

#### 1.5. No me llega el código de confirmación al teléfono ni a mi correo ¿Qué hago?

Te recomendamos que esperes los 5 minutos que se muestran en la pantalla y una vez finalizado selecciona que quieres volver a enviarlo, es posible que se deba a problemas con la red.

#### 1.6. Olvide registrar mi segundo nombre/no aparece en la plataforma mi segundo nombre.

Si tus datos fueron registrados correctamente, el que no hayas colocado tu segundo nombre no interfiere en el registro exitoso ni en la entrega de la beca.

Asimismo, si tu segundo nombre no aparece es debido al espacio en la plataforma, el sistema solo permitirá la visualización de un nombre.

[Regresar a menú](#)

#### 1.7. Me indica que el código de confirmación que ingreso es incorrecto ¿qué hago?

Revisa que el código que estás escribiendo es correcto y no agregues algún espacio o carácter adicional. Corroboras esta información en el mensaje de texto y/o correo electrónico que recibiste. Si el aplicativo te sigue mostrando el mensaje de error, espera los 5 minutos que muestra la plataforma por seguridad y solicita nuevamente el código.

[Regresar a menú](#)

#### 1.8. ¿Cómo puedo actualizar mis datos?

En la Coordinación Nacional se realiza un proceso de validación en los meses de febrero y septiembre, es posible que tu plantel no cuente con tus datos de contacto más recientes, por lo que, recomendamos estar en constante comunicación con el responsable de becas en tu plantel.

Para actualizar tus datos, contacta al representante de becas en tu Institución educativa y corrige tus datos de contacto, ya que esto permitirá que cada validación tenga los datos correctos.

[Regresar a menú](#)

#### 1.9. No puedo registrarme, ¿Qué hago?

Es importante mencionar que el registro y el uso del aplicativo es únicamente para estudiantes que cuentan con el apoyo del programa “Beca Universal para Estudiantes de Educación Media Superior Benito Juárez” que reciban el apoyo mediante un **aviso de cobro**.

Estos son los errores más comunes:

- Si al ingresar tu CURP el sistema no te deja seguir con el registro o durante el proceso de registro te arroja el siguiente mensaje **“Los datos son incorrectos, por favor verifica e Inténtalo más tarde”** (o cualquier mensaje que tenga que ver con que la información no coincide con los datos proporcionados) puede deberse a dos situaciones:

- a. Estás cometiendo un error al escribir tus datos, o
- b. Tus datos no están actualizados ante la Coordinación Nacional de Becas

En estos casos debes:

- Revisar si tus datos los estás escribiendo correctamente e inténtalo nuevamente en otro horario, recomendamos no usar acentos o caracteres especiales y no hacer más de 3 intentos al día.
- Actualizar tus datos ante tu Plantel

- Si ingresas al portal y el sistema te arroja el siguiente mensaje **“Recibimos tu información, en unos días la Coordinación Nacional de Becas te confirmará cuando puedas registrarte”**, se debe a que tus datos no están actualizados ante la Coordinación Nacional de Becas.

En estos casos debes solicitar la actualización de tus datos ante tu plantel educativo. En cualquier caso, deberás iniciar nuevamente tu registro, éste no concluye hasta que obtengas tu usuario y contraseña. 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)

[Regresar a menú](#)

### 1.10. Me aparece el mensaje “Recibimos tu información, en unos días la Coordinación Nacional de Becas te confirmará cuando puedas registrarte.”

Se debe a que tus datos (teléfono o correo electrónico) no están actualizados ante la Coordinación Nacional de Becas.

En estos casos debes solicitar la actualización de tus datos ante tu plantel educativo.

#### **¡OJO!**

En caso de que no puedas contactarte con el encargado de becas de tu escuela, debes enviarnos un nuevo correo electrónico indicando tu nombre completo, CURP, escuela y el motivo de cambio de correo electrónico y teléfono y en el asunto del correo indiques la palabra **“Extremadura”**

[Regresar a menú](#)

### 1.11. El sistema me indica que mi correo y contraseña son incorrectos

Te informamos que el mensaje de error que recibiste al intentar acceder a tu cuenta, se debe a que se presentó una intermitencia en la conexión del servicio o a que estás escribiendo mal los datos.

Te sugerimos verificar que los datos que ingreses sean correctos y, en caso de persistir el problema intentar ingresar más tarde, es recomendable dejar pasar entre 40 minutos y una hora entre cada intento. Si persiste el problema por favor comunícate al **Centro de Atención de Bienestar Azteca al 55 7600 6440**.

[Regresar a menú](#)

### 1.12. ¿Cómo recupero mi usuario o contraseña?

Si no recuerdas tu contraseña, ingresa a <https://bienestرازteca.com.mx>:

1. Da clic en Inicia sesión.
2. Selecciona la opción ¿Olvidaste la contraseña?
3. Ingresa tu usuario y fecha de nacimiento y sigue las indicaciones que te señala 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.

Si persiste el problema o perdiste tu usuario, por favor comunícate al Centro de Atención de Bienestar Azteca al 557 600 6440 o escribe al correo [programassociales@bancoazteca.com](mailto:programassociales@bancoazteca.com)

[Regresar a menú](#)

### 1.13. El código CAPTCHA me aparece como “incorrecto”

Si al momento de realizar tu registro el sistema te indicó que el código *captcha* es incorrecto, debes borrar las cookies e intentarlo nuevamente. Si el problema persiste, te sugerimos realizar tu registro desde otro navegador.

### 1.14. El código de confirmación es incorrecto

Si recibiste el mensaje referente a que el código de confirmación que ingresas es incorrecto, te recomendamos revisar que lo estés escribiendo es correctamente, sin agregar espacios o algún carácter adicional. Corroborar esta información en el mensaje de texto y/o correo electrónico que recibiste. Si el aplicativo te sigue mostrando el mensaje de error, espera los 5 minutos que muestra la plataforma por seguridad y solicita nuevamente el código.

Si persiste el problema, por favor comunícate al Centro de Atención de Bienestar Azteca al 557 600 6440 o escribe al correo [programassociales@bancoazteca.com](mailto:programassociales@bancoazteca.com)

[Regresar a menú](#)

## RETIRO

### 2.1. Recibí un mensaje de texto de que tengo una beca pendiente por cobrar, pero, no he realizado mi proceso de registro ¿Qué hago?

Antes que nada, revisa si el mensaje es de una fuente confiable, recuerda que la Coordinación Nacional de Becas jamás te solicitará dinero o realizar procesos adicionales para compartir tus datos personales, puede ser un fraude. En caso de que el mensaje sí sea del aplicativo en línea de Banco Azteca, por favor comunícate al Centro de Atención de Bienestar Azteca al 557 600 6440 o escribe al correo [programassociales@bancoazteca.com](mailto:programassociales@bancoazteca.com) para que puedan orientarte.

[Regresar a menú](#)

### 2.2. ¿Cómo puedo cobrar mi beca a través del aplicativo?

- Ingresa nuevamente a <https://bienestarazteca.com.mx/>, deberás hacerlo con tu usuario y contraseña.
- Elige la opción “Recibir apoyo” y selecciona si deseas cobrar tu beca en una sucursal de Banco Azteca o en un establecimiento autorizado.
- Ingresa la cantidad que deseas retirar y confirma.
- Descarga tu código QR (cobro en banco) o código de barras (cobro en tiendas de autoservicio).
- Acude a cobrar tu beca, deberás presentar al cajero el código QR o código de barras generado e ingresar tu NIP. Si eres mayor de edad, deberás mostrar credencial del INE si deseas cobrar en las tiendas de autoservicio.

Puedes consultar los videos de apoyo para tu registro y retiro de la beca en:

[https://www.youtube.com/watch?v=OMeT9\\_drNbY&feature=youtu.be](https://www.youtube.com/watch?v=OMeT9_drNbY&feature=youtu.be)

[Regresar a menú](#)

### 2.3. Vigencia del código QR y código de barras

Si generaste un **código QR** para cobrar tu beca en una sucursal bancaria, únicamente es válido el día que lo generas, si acudes al día siguiente u otro día a cobrar la beca, tendrás que generar un nuevo Aviso de Cobro con un nuevo código.

Si generaste un **código de barras** para cobrar tu beca en algún establecimiento autorizado (Chedraui, Walmart, Bodega Aurrera, Superama y Sam’s Club) es válido por dos días, si acudes al día siguiente no tendrás problema en cobrar la beca, pero si no acudes durante este periodo, tendrás que generar un nuevo Aviso de Cobro con un nuevo código.

[Regresar a menú](#)

#### 2.4. ¿Debo llevar mi celular para el cobro de mi beca?

Puedes presentar tu celular para cobrar la beca o puedes imprimir el código de barras o código QR que generes en el aplicativo de Bienestar Azteca. Te recomendamos revisar la calidad de impresión ya que dependerá de la misma para que el lector de códigos funcione correctamente.

[Regresar a menú](#)

#### 2.5. Asistí a un establecimiento comercial con el código QR y no me quieren entregar la beca/código no válido ¿qué hago?

Cuando realizas el proceso de “Recibir beca” en <https://www.bienestarazteca.com.mx/> cada vez que retires efectivo debes especificar a dónde acudirás para realizar el retiro, dependiendo al lugar que asistas te arrojará el código correcto:

- Sucursal Banco Azteca: Código QR
- Establecimiento autorizado (Bodega Aurrera, Walmart, Chedraui, Superama, Sam’s Club): Código de barras

Si asistes con el código incorrecto no podrás realizar el retiro. En caso de no poder retirar tu beca en un establecimiento autorizado, te recomendamos dirigirte a una sucursal de Banco Azteca.

[Regresar a menú](#)

#### 2.6. No cobré mi beca y perdí mi código, ¿cómo lo puedo recuperar?

Los códigos generados tienen una vigencia, en caso de que no hayas cobrado la beca podrás generar nuevos códigos a través del aplicativo en línea <https://www.bienestarazteca.com.mx/>.

Vigencia de los códigos generados:

- Código QR: sólo el día que lo generas
- Código de barras: dos días

Recuerda que al momento de cobrar tu beca deberás teclear tu NIP.

[Regresar a menú](#)

#### 2.7. ¿Necesito contar con una identificación oficial para cobrar mi beca?

Si eres mayor de edad, en los establecimientos autorizados (Bodega Aurrera, Walmart, Chedraui, Superama y Sam’s Club) es indispensable que presentes una identificación oficial (INE), en caso de que no cuentes con ésta o la hayas perdido, te sugerimos asistir a una sucursal de Banco Azteca en donde solo te será requerido tu NIP para cobrar la beca.

[Regresar a menú](#)



## 2.8. No sé cuál es el NIP que me piden al acudir a cobrar mi beca.

El NIP es el mismo con el que siempre has cobrado, es un código que se construye con tus datos, si no te lo sabes, o eres de nuevo ingreso, asiste a una Sucursal de Banco Azteca, ellos te ayudan a recuperarlo o recordarlo, con una pregunta de seguridad.

[Regresar a menú](#)

## OTRAS DUDAS

### 3.1. Si soy menor de edad ¿puedo tener una cuenta bancaria?

Sí, recientemente se aprobó una modificación a la Ley de Instituciones de Crédito y al Código Civil Federal para que los menores de edad, a partir de los quince años cumplidos, puedan abrir cuentas de depósitos bancarios y disponer de los fondos. En esta cuenta podrás recibir los apoyos del programa “Beca Universal para Estudiantes de Educación Media Superior Benito Juárez”.

[Regresar a menú](#)

### 3.2. ¿Dónde puedo reportar una falla del aplicativo?

Cuando la demanda por el uso del aplicativo es alta es posible que se presenten algunas fallas en el aplicativo o se muestren los mensajes:

- *“Tuvimos un inconveniente con tu registro en Bienestar Azteca, por favor inténtelo más tarde”*
- *“Estamos trabajando para brindarte un mejor servicio”*
- *“Por el momento no es posible realizar la operación, inténtalo más tarde”*

Te recomendamos intentar acceder al aplicativo en horarios diferentes y esperar a que se restablezca el uso de la plataforma. En cualquiera de los casos podrás llamar al 557600 6440 o escribir al correo [programassociales@bancoazteca.com](mailto:programassociales@bancoazteca.com)

Es importante diferenciar errores de la plataforma y errores de la computadora, tableta o celular que utilices para el registro; en el primer caso podremos apoyarte a corregir el error, mientras que para solucionar los errores que te muestren tus dispositivos, tendrás que comunicarte directamente a las líneas de atención al cliente correspondientes.

Algunas recomendaciones generales para el mejor funcionamiento del aplicativo en línea son:

- Elimina las cookies de tu dispositivo
- Verifica el buen funcionamiento de la red
- Mantén actualizado tu sistema operativo
- Si realizas el registro en computadora te recomendamos usar Google Chrome
- No entres desde una red pública, ya que no son seguras.

[Regresar a menú](#)

### 3.3. ¿El aplicativo solo funciona para celular?

El aplicativo en línea <https://www.bienestarazteca.com.mx/> puede ser usado en cualquier dispositivo con internet, ya sea celular, tableta electrónica, computadora de escritorio o laptop.

Es importante mencionar que **no es una aplicación para celular, es un aplicativo en línea**, Banco Azteca cuenta con su APP en las tiendas de aplicaciones de los dispositivos, si tú descargas esta aplicación e intentas hacer el registro por este medio no te permitirá el registro para la beca.

[Regresar a menú](#)

### 3.4. Medios Oficiales de la Coordinación Nacional de Becas

**Página:** <https://www.gob.mx/becasbenitojuarez>

**Redes sociales:**

[Facebook](#)

[Twitter](#)

[YouTube](#)

[Regresar a menú](#)

## BECARIOS DE LA CDMX QUE COBRAN EN CAJERO BBVA

### 4.1. Actualización de número

Si recibes tu beca mediante mensaje de texto en tu celular para cobro en cajero automático BBVA y necesitas actualizar tu número celular o solicitar el envío de tu referencia bancaria, envía un nuevo correo, debes indicar tu **nombre completo, CURP, Escuela**, y señalar brevemente tu **solicitud**. Es muy importante que en el asunto del correo coloques la expresión “**CDMX**”.

[Regresar a menú](#)

### 4.2. No he recibido referencia bancaria

A los estudiantes beneficiarios a través de la modalidad de retiro sin tarjeta en cajero de BBVA Bancomer, ya les fue enviado -desde el 20 de junio pasado- a su número de celular registrado, el mensaje de texto SMS con la clave para retiro de la beca correspondiente al bimestre mayo-junio 2020.

En este sentido, si la clave no llega en mensaje a su celular, pueden recuperarla marcando al número telefónico del banco: 55 52 26 26 93 opción 2. Es importante que tomen en cuenta que **la llamada deberán realizarla desde el celular que tienen dado de alta**. Les recomendamos realizar el retiro antes de la fecha de vencimiento.

## IMPORTANTE

En caso de requerir alguna aclaración o de tener otra duda, puedes enviar un nuevo mensaje, debes indicar tu **nombre completo, CURP, Escuela, Entidad Federativa y, si es necesario, anexar capturas de pantalla**. Es muy importante que en el asunto del correo coloques la expresión **“SEGUIMIENTO”**.

Recuerda que todos/as nuestros/as beneficiarios/as son muy importantes para nosotros, sus peticiones son atendidas en función de la fecha y número de correos que recibimos, por lo tanto, **NO ES NECESARIO EL ENVÍO MASIVO DE LAS MISMAS**.

## ATENTAMENTE

*Los datos personales incluidos en este correo, serán protegidos, incorporados y tratados por la Coordinación Nacional de Becas para el Bienestar Benito Juárez, con fundamento en los artículos 3, fracciones II, XXVIII, XXXI, XXXIII, 16, 17, 18, 20, 21, 22, 25, 26, 65, 66 y 70 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, considerando lo dispuesto en el aviso de privacidad integral, mismo que se encuentra disponible en el siguiente link <https://www.gob.mx/becasbenitojuarez/documentos/aviso-de-privacidad-integral-175341>*

*"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa"*