



COMILLAS

UNIVERSIDAD PONTIFICIA


John

GUÍA DE RESOLUCIÓN DE
PROBLEMAS DE ACCESO A LA
MATRÍCULA

Índice

| | |
|---|--------------------------------------|
| PASO 1: Comprobar el estado de la web | 3 |
| PASO 2: Asegurarse de que el Doble Factor (MFA) este activo | 3 |
| PASO 3: Preparar el navegador (Evitar conflictos de sesión) | 3 |
| • Cierra todas las pestañas: | 3 |
| • Usa el Modo Incógnito / Privado: | 3 |
| • Navegadores recomendados..... | 4 |
| PASO 4: Introducir las credenciales manualmente..... | 4 |
| • Verifica el formato de tu usuario:..... | 4 |
| PASO 5: Comprobar la red y el dispositivo | 4 |
| • No utilices ordenadores ni redes laborales | 4 |
| ¿EL ERROR PERSISTE?..... | 5 |
| 1. Captura de pantalla exacta: | 5 |
| 2. Usuario afectado:..... | 5 |
| Mas apoyo interno (UASI) | ¡Error! Marcador no definido. |
| • Si el usuario da error técnico tras las pruebas:..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| • Si el usuario está correcto a nivel técnico pero no accede: | ¡Error! Marcador no definido. |

Esta guía contiene las comprobaciones técnicas que se deben realizar si hay un error de acceso a la matrícula.

 **Acceso denegado**

Tu usuario no tiene permisos para acceder a esta aplicación. Si consideras que esto no es correcto, por favor, contacta con el [Equipo de soporte](#) de la aplicación.

PASO 1: Comprobar el estado de la web

- Antes de nada, accede al enlace oficial y asegúrate de que la web de iMat no esté caída: <https://intranet.comillas.edu/iMat/>



Iniciar sesión

Correo electrónico, teléfono o Skype

[¿No puede acceder a su cuenta?](#)

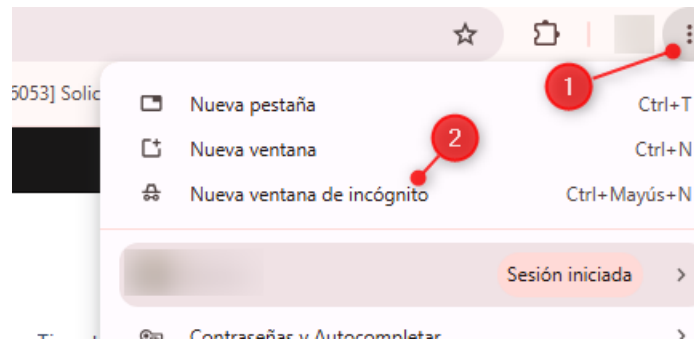
Siguiente

PASO 2: Asegurarse de que el Doble Factor (MFA) este activo

- Antes de intentar acceder, asegúrate de tener descargada, configurada y activa la aplicación **Microsoft Authenticator** con tu cuenta de la universidad.

PASO 3: Preparar el navegador (Evitar conflictos de sesión)

- **Cierra todas las pestañas:** Asegúrate de no tener ninguna otra pestaña abierta en el navegador antes de empezar.
- **Usa el Modo Incógnito / Privado:** Abre una ventana nueva en modo incógnito.



- **Navegadores recomendados:** Utiliza **Google Chrome** o **Microsoft Edge**. Si experimentas un error con uno, ciérralo por completo e inténtalo de cero con el otro para descartar fallos del propio navegador.

PASO 4: Introducir las credenciales manualmente

- **NO copies ni pegues:** Escribe el usuario y la contraseña a mano. Al copiar y pegar es muy fácil pegar un espacio en blanco (delante o detrás), lo que provoca que el sistema no reconozca tus datos.
- **Verifica el formato de tu usuario:** Asegúrate de introducir la dirección de correo institucional completa (ejemplo: 2026xxxx@alu.comillas.edu) y no solo el número.
- **Evita dispositivos móviles:** De ser posible, realiza el proceso desde un ordenador. Los móviles rellenan contraseñas guardadas automáticamente y mantienen sesiones activas de cuentas personales que interfieren con el acceso.

PASO 5: Comprobar la red y el dispositivo

- **No utilices ordenadores ni redes laborales:** Las empresas suelen tener restricciones y políticas de seguridad que bloquean los sistemas externos. Utiliza siempre un dispositivo y una conexión de red doméstica o personal.

¿EL ERROR PERSISTE?

Si has seguido todos los pasos anteriores y sigues sin poder acceder, adjunta los siguientes datos:

1. **Captura de pantalla exacta:** Debe verse claramente todo el navegador y el mensaje de error que lanza la plataforma.
2. **Usuario afectado:** Confirma el correo exacto con el que estás intentando acceder.