

Manual de Usuario Sistema de **Tickets**



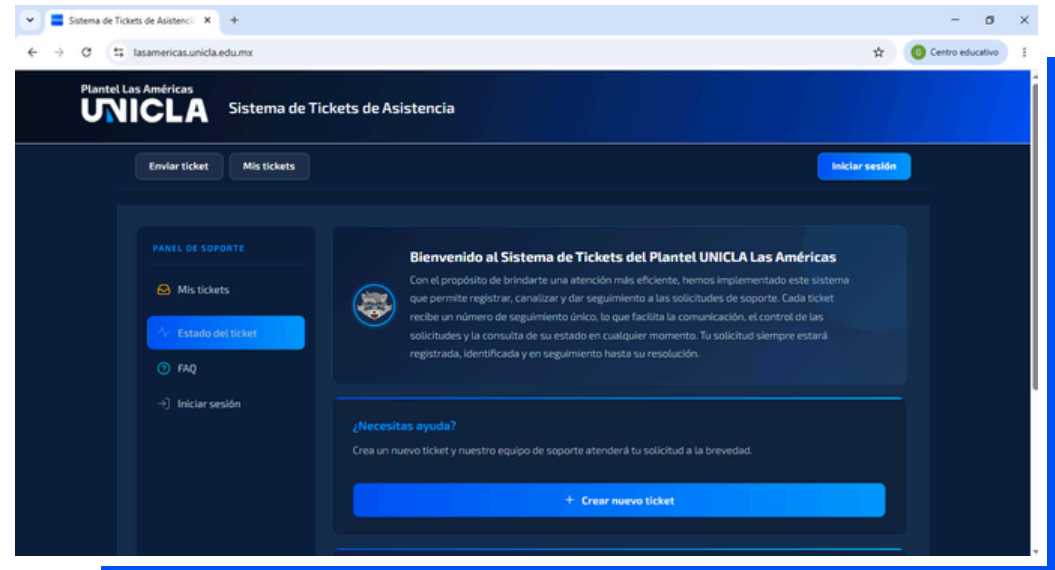
Contenido

1. Ingreso al sistema de tickets de asistencia	2
2. Registro de nuevo ticket de asistencia	5
3. Consulta de estatus o seguimiento de ticket	11

1. INGRESO AL SISTEMA DE TICKETS DE ASISTENCIA

1. INGRESO AL SISTEMA DE TICKETS DE ASISTENCIA

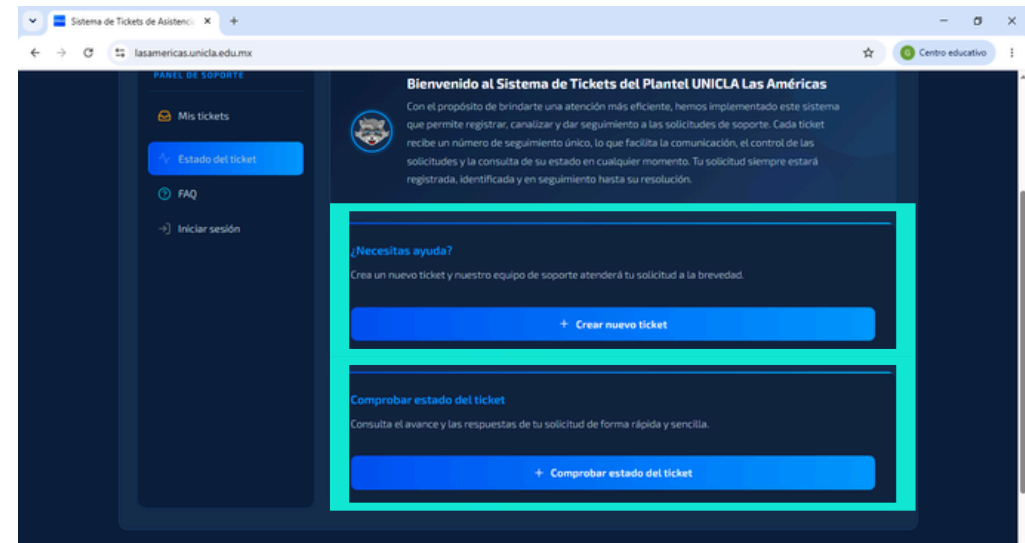
1. Ingresa a nuestra página web
del Plantel Las Américas
<https://lasamericas.unicla.edu.mx/>



1. INGRESO AL SISTEMA DE TICKETS DE ASISTENCIA

2. Una vez dentro del **Sistema de Tickets de Asistencia**, tendrás la oportunidad de **crear un nuevo ticket** para dar seguimiento a **cualquier duda, trámite, queja, sugerencia, solicitud de información**, entre otros temas, relacionados con tu desempeño académico

Además, podrás **consultar el estado de progreso de cualquier ticket** que hayas creado y enviado previamente

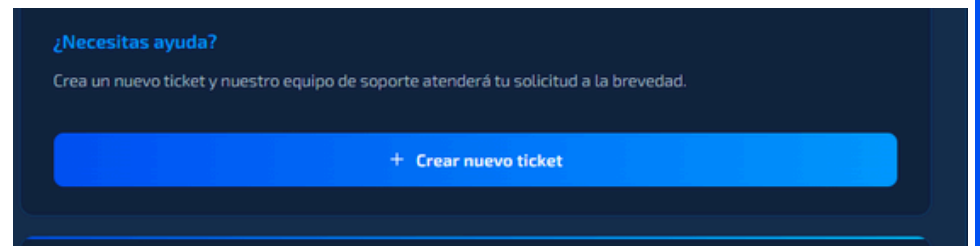


2. REGISTRO DE NUEVO TICKET DE ASISTENCIA

2. REGISTRO DE NUEVO TICKET DE ASISTENCIA

1. Para iniciar el proceso de **registro de un nuevo ticket** para recibir atención sobre un trámite o proceso con las áreas del plantel es necesario que ubiques el botón azul **"Crear nuevo ticket"** y dar click sobre él

Nota: *No es necesario Iniciar sesión.*



2. REGISTRO DE NUEVO TICKET DE ASISTENCIA

2. Cargará la siguiente página con un formulario que deberás llenar en el recuadro correspondiente para enviar tu duda o solicitud:

1. Nombre Completo.

2. Correo institucional.

([matricula + @unicla.edu.mx](mailto:matricula+@unicla.edu.mx)): A esta dirección de correo llegará la respuesta de la solicitud.

3. Número de WhatsApp.

4. Carrera que estudias.

5. Matrícula.

6. Selecciona el Área o Departamento al que va dirigida tu solicitud.

7. Modalidad.

8. Asunto.

9. Describe tu duda mediante las herramientas de texto que se encuentran en la parte superior.

The screenshot shows the 'Sistema de Tickets de Asistencia' interface. At the top, there are buttons for 'Enviar ticket' and 'Mis tickets'. A red 'X' is placed over the 'Iniciar sesión' button. Below the header, a light blue box contains instructions: 'Antes de enviar tu solicitud, ten en cuenta lo siguiente:' followed by three bullet points: 'Si eres alumno activo, incluye tu matrícula.', 'Describe claramente tu situación o duda, dentro de nuestro horario de atención.', and 'Si necesitas adjuntar un documento, utiliza preferentemente formato PDF.' To the right of these instructions, it says 'El tiempo de respuesta es de 1 a 3 días hábiles'. The form fields are numbered 1 through 9: 1. 'Nombre completo (Nombres + Apellidos): *' (text input); 2. 'Correo electrónico que utilizas: *' (text input); 3. 'Número de WhatsApp *' (text input); 4. 'Carrera que estudias: *' (dropdown menu with 'Seleccionar Carrera que estudias:'); 5. 'Matrícula' (text input); 6. 'Área o Departamento al que va dirigido el Ticket *' (dropdown menu with 'Seleccionar Área o Departamento al que va dirigido el Ticket'); 7. 'Modalidad *' (dropdown menu with 'Seleccionar Modalidad'); 8. 'Asunto *' (text input); 9. 'Descripción del problema: *' (rich text editor with a toolbar containing options like 'Párrafo', 'B', 'I', 'List', 'Link', etc.). At the bottom right of the form, there are buttons for 'Visual' and 'Código'.

2. REGISTRO DE NUEVO TICKET DE ASISTENCIA

3. Una vez hayas llenado los datos del formulario, en la parte inferior puedes **agregar un documento** dando clic al botón “**Seleccionar archivo**” mismo que abrirá el explorador de archivos de tu dispositivo y así poder elegirlo. En caso de requerir **adjuntar más documentos** puedes hacerlo dando clic en el botón “**Agregar más**”.

4. Cuando hayas completado todos los campos y estés listo(a) para realizar tu solicitud da clic en el recuadro del captcha para que el sistema verifique que no eres un robot, una vez lo hagas da clic en “**Enviar ticket**”

Archivos adjuntos *

Seleccionar archivo | Ningún archivo seleccionado

Tamaño máximo de archivo (10240KB)

Tipo de extensión de archivo (.jpg, .jpeg, .png, .gif, .pdf, .doc, .docx, .ppt, .pptx, .pps, .ppsx, .edit, .xls, .xlsx, .mp3, .m4a, .ogg, .wav, .mp4, .m4v, .mov, .wmv, .avi, .mpg, .ogv, .3gp, .3g2, .zip)

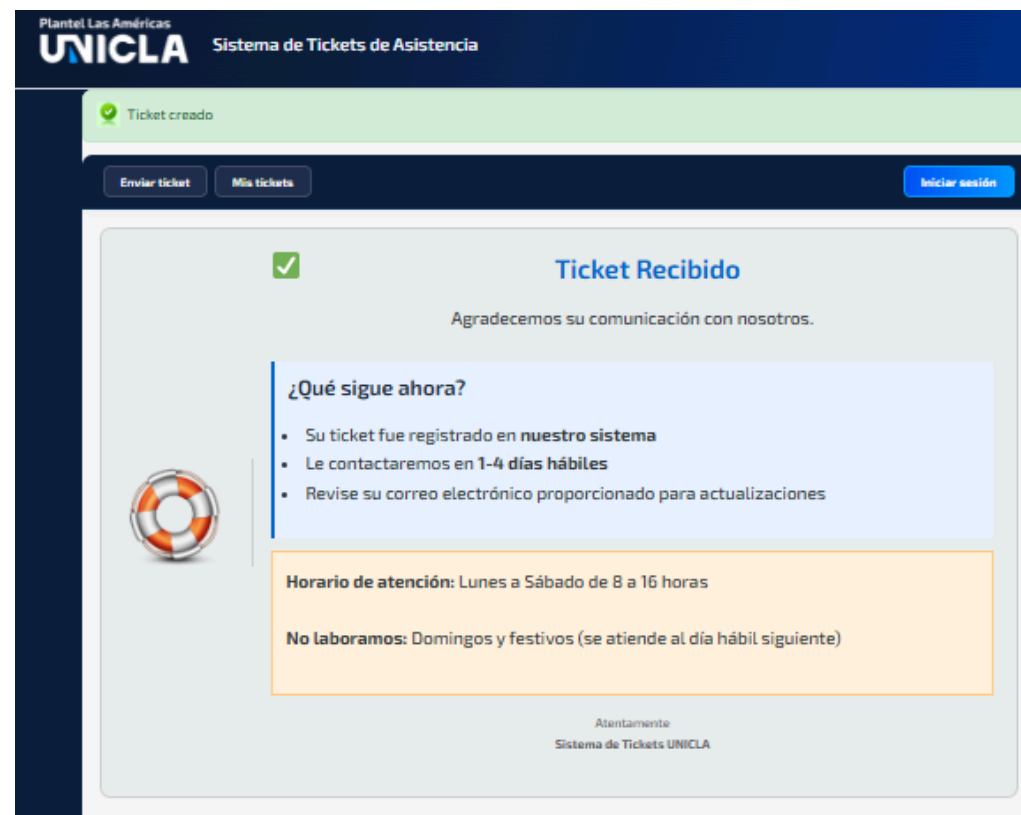
Añadir más

Captcha

Enviar ticket

Cancelar

5. Cargará la siguiente página con la **confirmación de tu ticket creado** con tu solicitud.



6. Llegará un **mensaje al correo electrónico que registraste** en el formulario, en este se te proporciona un folio de seguimiento (**ID del Ticket**), este te ayudará a consultar el estatus de tu solicitud.



Estimado(a) **GESDE SAID CALDERÓN SANDOVAL**:

Hemos recibido tu solicitud correctamente

Recibirás respuesta a tu ticket en un plazo de **1 a 3 días hábiles**.

 Horario de atención

Lunes a Sábado: 8:00 a 16:00 horas

Domingos y festivos: No laboramos (se atiende al siguiente día hábil)

Datos de tu ticket

3. CONSULTA DE ESTATUS O SEGUIMIENTO DE TICKET

Para revisar el **estatus** y consultar si el área correspondiente ha dado respuesta a tu solicitud existen **dos métodos**:

Método de consulta 1:

1. Es necesario que abras el mensaje que llegó a tu correo y ubiques el botón azul “**Ver el estado del ticket**”, da clic en él.

Recibirás una notificación por correo electrónico cuando nuestro equipo responda a tu ticket.



Puedes consultar el estado de tu ticket en cualquier momento:

Ver estado del ticket

NO RESPONDA A ESTE CORREO ELECTRÓNICO

Este es un mensaje automático enviado desde nuestro sistema de soporte. Por favor, no responda a este correo, ya que no estamos habilitados para recibir respuestas en esta dirección.

2. Cargará una pestaña nueva, en el costado derecho se muestra la información detallada del ticket dependiendo del **estado** en que se encuentre, si este ya fue “**Abierto**”, “**Cerrado**”, “**Respondido**” o “**Atrasado**”, además de la información de creación de la solicitud.

The screenshot shows a user profile for 'GESDE SAID CALDERÓN SANDOVAL' with a blurred photo. Below the profile, there are fields for 'Carrera que estudias:', 'Matrícula:', and 'Modalidad:', all of which are blurred. At the bottom of this section are three buttons: 'Cerrar' (with a red X icon), 'Historial del ticket' (with a clock icon), and 'Imprimir' (with a printer icon). To the right, there is a green button labeled 'Abierto'. Below it, the text 'Creado: 13 minutos hace' is visible. A large cyan rectangular area is present, with the text 'e va' partially visible on its right edge. To the right of this area is a link that says '8 Copiar' and the word 'Abierto' below it.

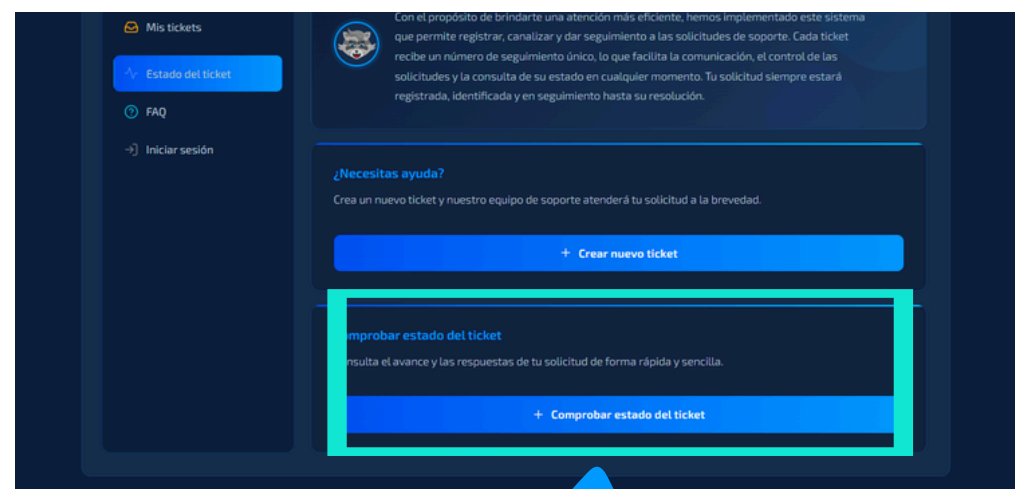
Si realizaste la consulta del **estatus** de tu solicitud (**ticket**) mediante el **método de consulta 1** y quieres realizar los pasos para visualizar la respuesta por parte del área correspondiente dirígete a la **página 16**.

Método de consulta 2:

1. Ingresa a la pantalla principal del “**SISTEMA DE TICKETS DE ASISTENCIA**”, lo puedes realizar dando clic en el siguiente enlace:

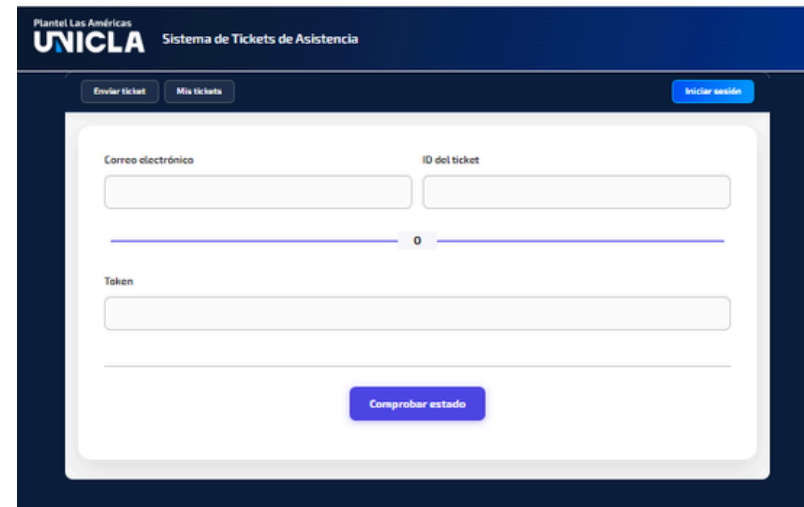
<https://lasamericas.unicla.edu.mx/>

2. Ubica el recuadro “**Estado del Ticket**” y da clic en el botón azul con el mismo nombre.

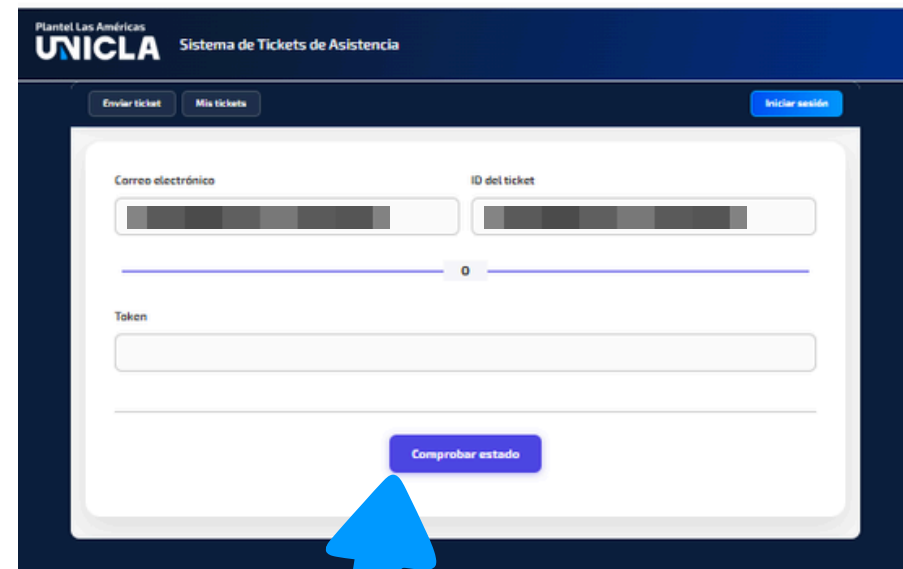


3. CONSULTA DE ESTATUS O SEGUIMIENTO DE TICKET

3. Cargará la siguiente página, es necesario que coloques el **correo que registraste** cuando enviaste el ticket. **El ID del ticket** (Folio) lo obtienes del mensaje que llegó a tu correo cuando realizaste el envío de tu solicitud.



4. Da clic en el botón azul "**Comprobar estado**" para consultar el estatus de tu solicitud.



5. Cuando el ticket haya sido atendido por el área correspondiente el estatus cambiará a “**Respondido**”.

GESDE SAID CALDERÓN SANDOVAL

Carrera que estudias: [Redacted]

Matrícula: [Redacted]

Modalidad: [Redacted]

[Cerrar](#) [Historial del ticket](#) [Imprimir](#)

Abierto

Creado: 13 minutos hace

e va

[Copiar](#)

Abierto

6. Si te desplazas hacia abajo podrás visualizar la respuesta a tu solicitud del área correspondiente.

Hilo del ticket

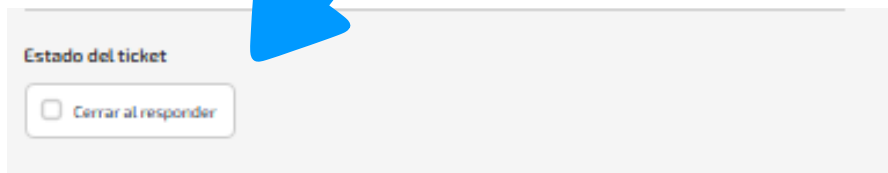
7. En caso de ser necesario puedes dar respuesta al mensaje del agente para retroalimentación de la solución que te otorgó.

The screenshot shows a web interface for replying to a message. At the top is a text input field labeled 'Responder un mensaje'. Below it are two tabs: 'Visual' (selected) and 'Código'. Under the 'Visual' tab is a rich text editor toolbar with icons for paragraph (Párrafo), bold (B), italic (I), bulleted list, numbered list, quote, link, unlink, image, table, and fullscreen. Below the toolbar is a large text area for composing the reply.

8. Si te desplazas hacia abajo podrás **adjuntar** uno o más documentos **en caso de que lo consideres necesario.**

The screenshot shows the 'Archivos adjuntos' section. It features a dashed border containing a file selection interface. At the top is a button labeled 'Seleccionar archivo' followed by the text 'Ningún archivo seleccionado' and a red 'x' icon. Below this, it specifies 'Tamaño máximo de archivo (10240KB)' and lists supported file extensions: '(jpg, jpeg, png, gif, pdf, doc, docx, ppt, pptx, pps, ppsx, odt, xls,xlsx, mp3, m4a, ogg, wav, mp4, m4v, mov, wmv, avi, mpg, ogv, 3gp, 3g2, zip)'. At the bottom of the dashed box is a blue button labeled 'Añadir más'.

9. Si consideras que la respuesta que se te otorgó soluciona tus dudas o resuelve tu solicitud selecciona la casilla “**Cerrar al tener respuesta**” para que el ticket cambie de estado y este sea cerrado.



Estado del ticket

☐ Cerrar al responder

10. Una vez estés listo(a) para enviar tu respuesta da clic en el botón azul de la parte inferior “**Enviar respuesta**”



Publicar respuesta

11. Cuando el área correspondiente haya dado **retroalimentación a tu respuesta**, nuevamente te llegará un mensaje a tu correo como notificación en el que podrás consultar el **estatus del ticket** de nueva cuenta para **visualizar la respuesta más reciente**. Da clic en el botón "**Ver el estado del ticket**".

Tu Ticket ha sido Respondido

Estimado(a) **Gesde Said Calderón Sandoval**, tu ticket ha sido respondido por nuestro equipo.

Nota: Si requieres una **nueva solicitud** es necesario que realices el **registro de un nuevo ticket**



Elaboró

Mtro. Gesde Said Calderón Sandoval