

**UNICLA**



# Manual de Usuario Sistema de **Tickets**



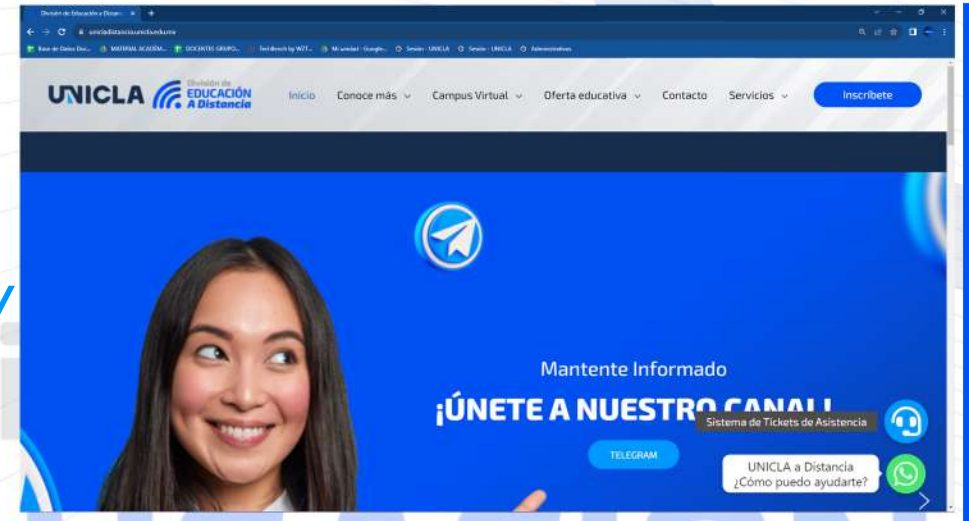
1. Ingreso al sistema de tickets de asistencia .....	2
2. Registro de nuevo ticket de asistencia .....	5
3. Consulta de estatus o seguimiento de ticket .....	11

# 1. INGRESO AL SISTEMA DE TICKETS DE ASISTENCIA



## 1. INGRESO AL SISTEMA DE TICKETS DE ASISTENCIA

1. Ingresa a nuestra página web de la División de Educación A Distancia: <https://unicladistancia.unicla.edu.mx/>

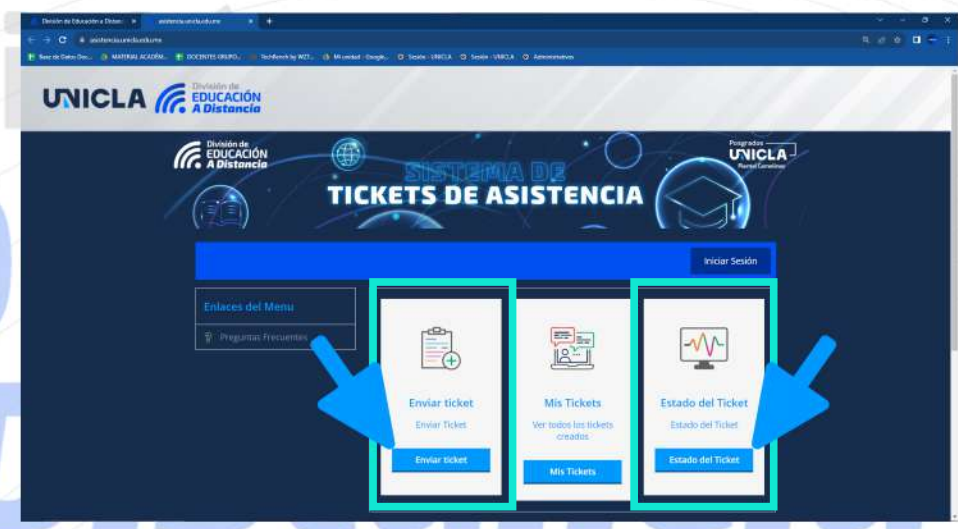


2. En la parte inferior derecha ubica el símbolo de unos **audífonos**, al dar clic sobre él cargará una nueva pestaña con el **Sistema de Tickets de Asistencia**.



**3.** 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.

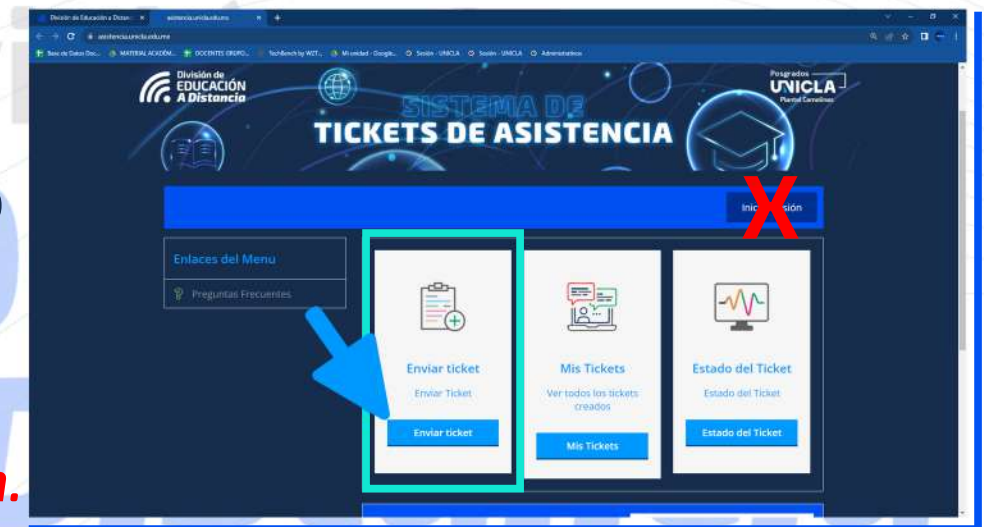
Además, podrás **consultar el estado o progreso de cualquier ticket** que hayas creado y enviado previamente.



## 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 **"Enviar ticket"** y dar clic sobre él.  
**Nota: No es necesario Iniciar sesión.**



## 2. REGISTRO DE NUEVO TICKET DE ASISTENCIA

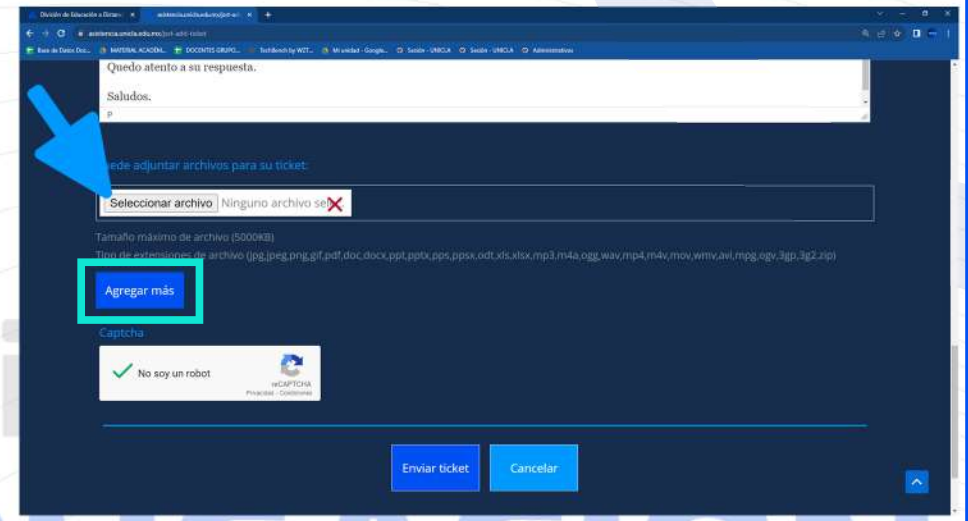
2. Cargará la siguiente página con un formulario que deberás llenar con los siguientes datos en el recuadro correspondiente para enviar tu duda o solicitud:

1. Selecciona el plantel: División de Educación a Distancia.
2. Nombre completo.
3. Matrícula.
4. Correo institucional. (**matrícula+@unicla.edu.mx**): A esta dirección de correo llegará la respuesta de tu solicitud.
5. Número de teléfono.
6. Selecciona el Área o Departamento al que va dirigida tu solicitud.
7. Selecciona la prioridad de tu ticket.
8. Coloca el asunto o tema de tu solicitud.
9. Describe tu duda mediante las herramientas de texto que se encuentran en la parte superior.

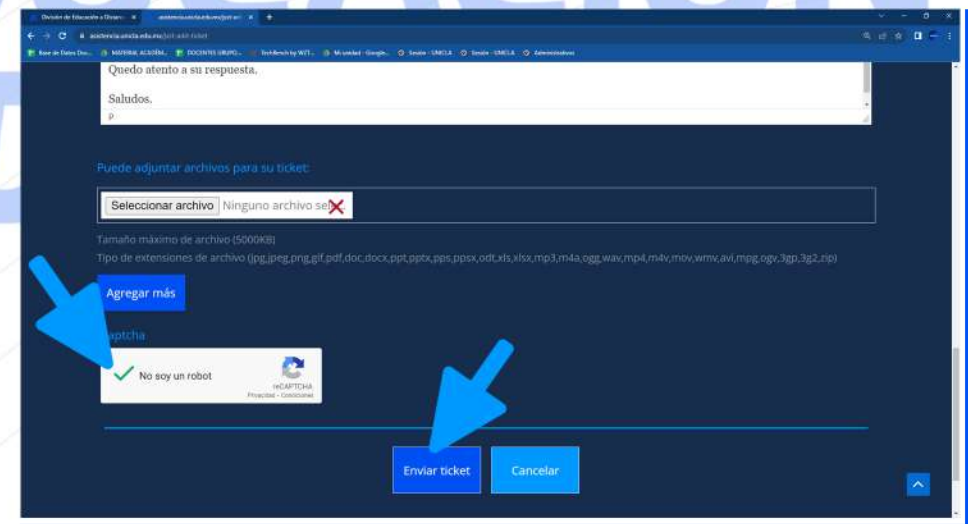


## 2. REGISTRO DE NUEVO TICKET DE ASISTENCIA

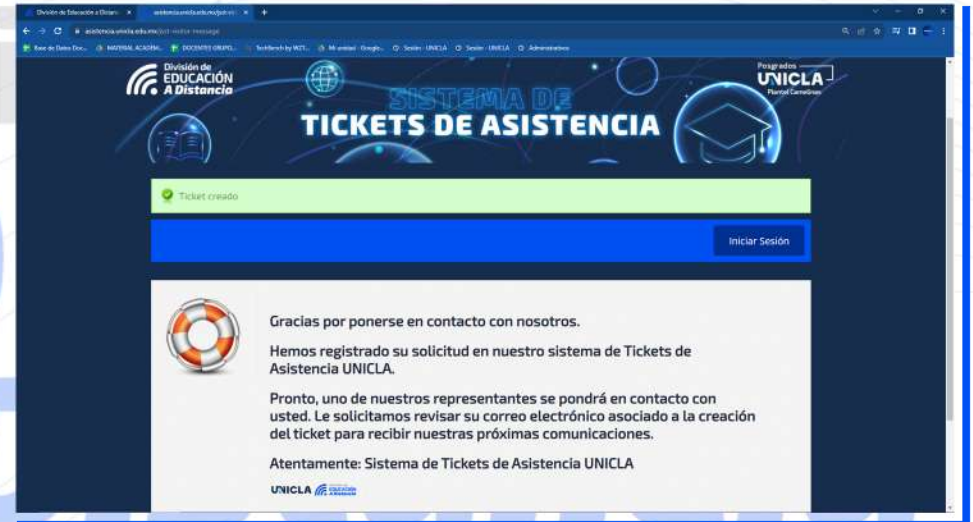
3. Una vez hayas llenado los datos del formulario, en la parte inferior puedes **agregar un documento** dando clic al botón “**Seleccionar archivo**” mismo que abrirá el explorador de archivos de tu dispositivo y así poder elegirlo. En caso de requerir **adjuntar más documentos** puedes hacerlo dando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



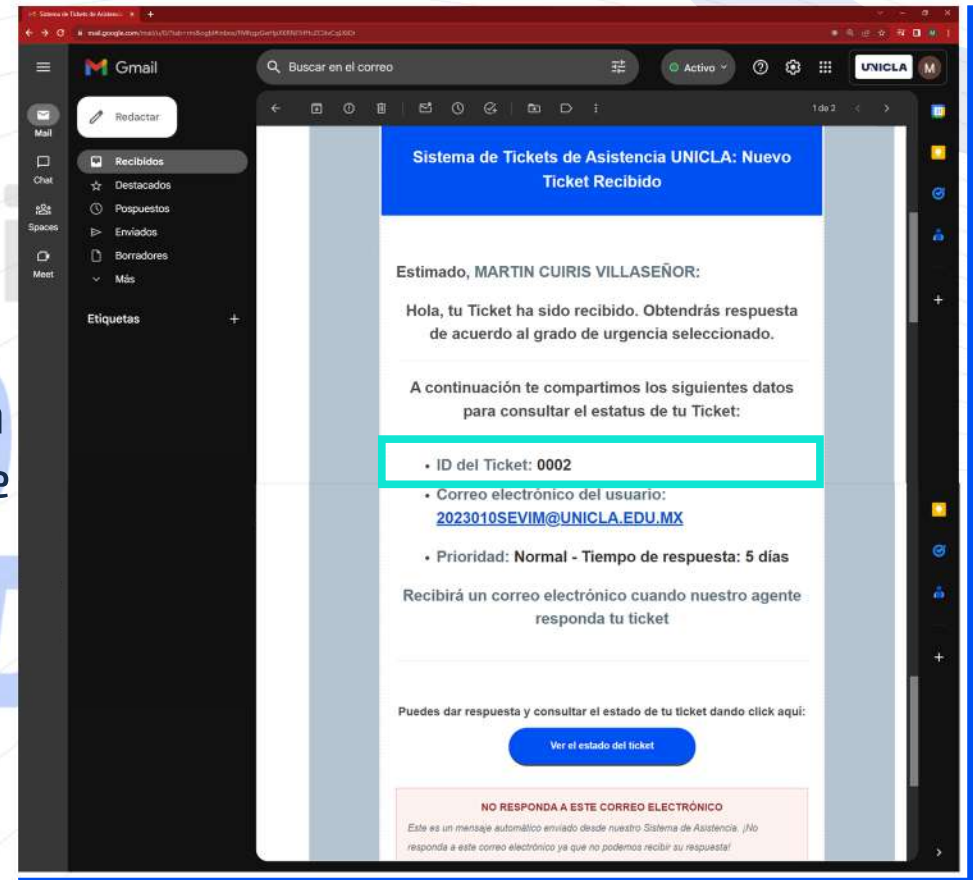
4. Cuando hayas completado todos los campos y estés listo(a) para realizar tu solicitud da clic en el recuadro del captcha para que el sistema verifique que no eres un robot, una vez lo hagas da clic en “**Enviar ticket**”



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.



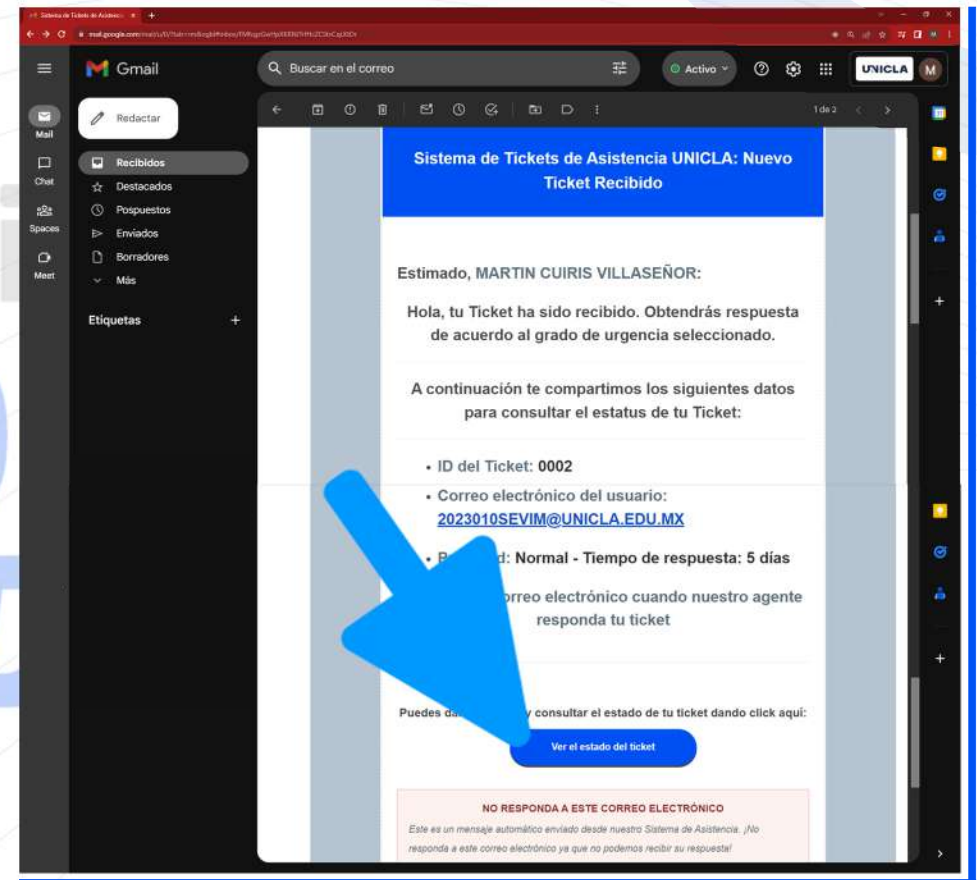


## 3. CONSULTA DE ESTATUS O SEGUIMIENTO DE TICKET

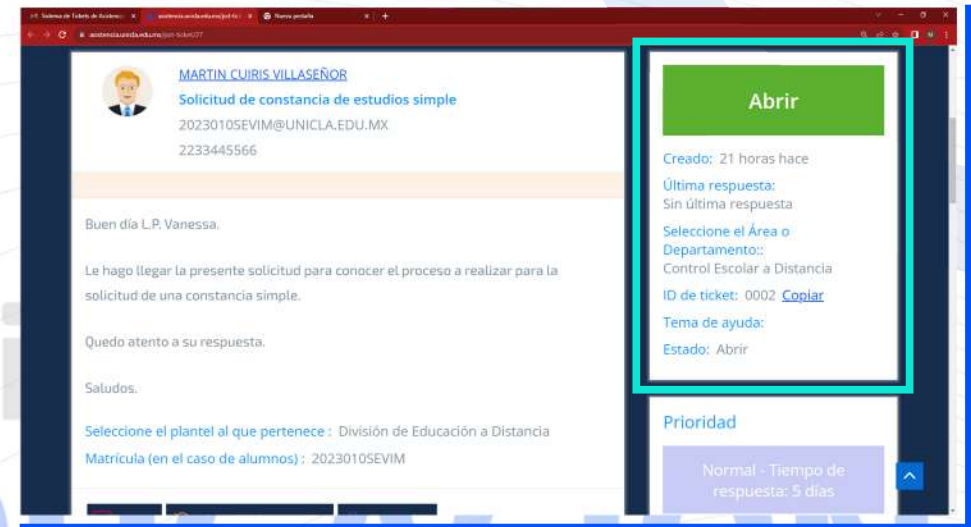
Para revisar el **estatus** y consultar si el área correspondiente ha dado respuesta a tu solicitud existen **dos métodos**:

#### 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.



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.



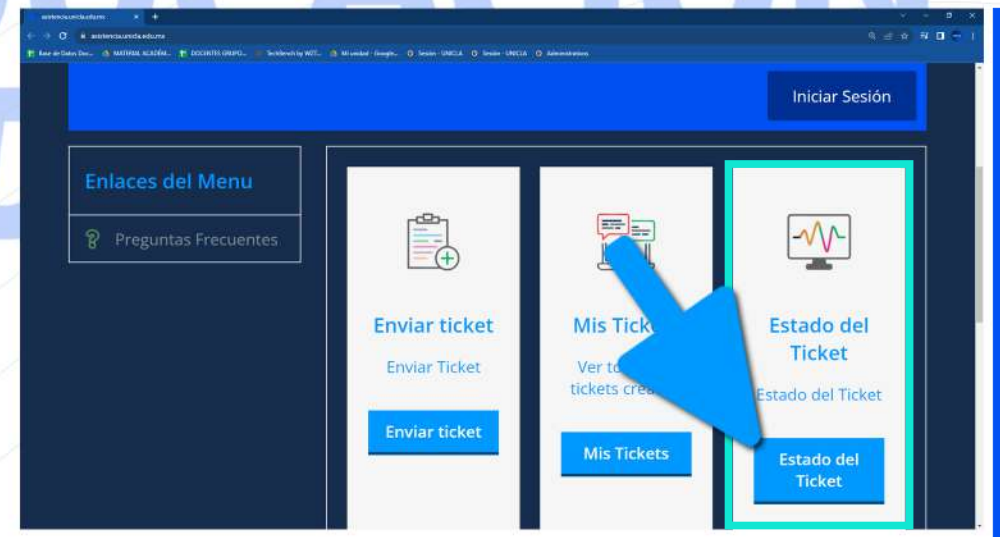
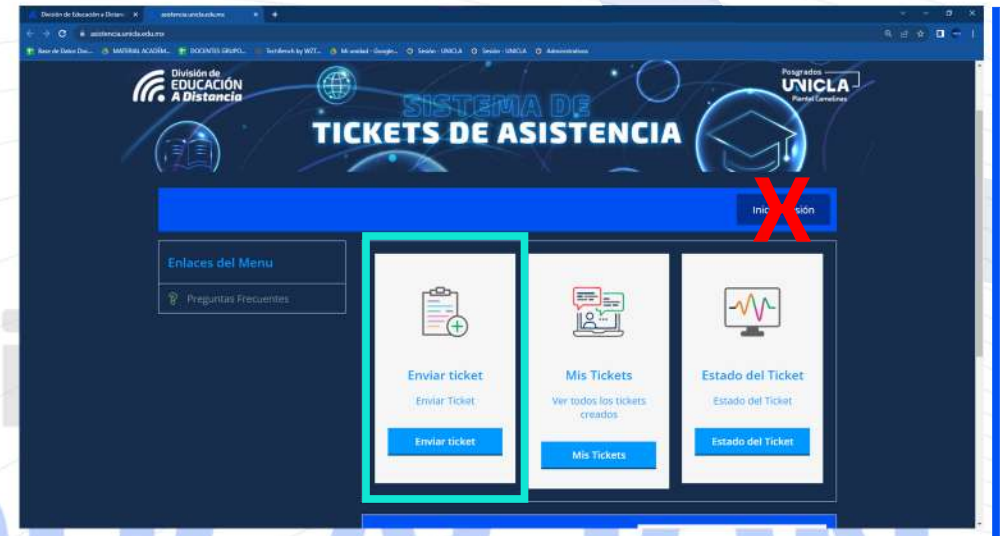
Si realizaste la consulta del **estatus** de tu solicitud (**ticket**) mediante el **método de consulta 1** y quieres realizar los pasos para visualizar la respuesta por parte del área correspondiente dirígete a la **página 16**.



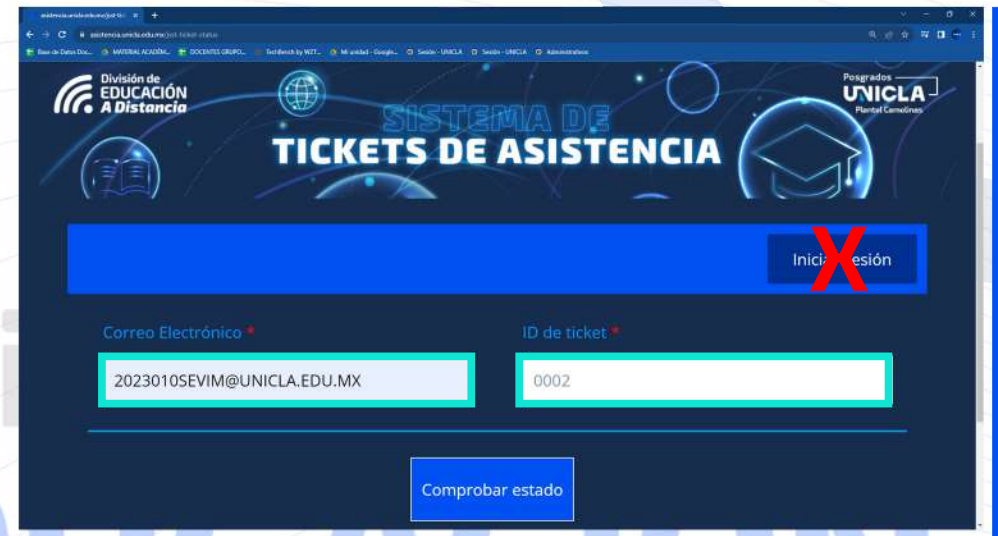
#### Método de consulta 2:

1. Ingresa a la pantalla principal del “**SISTEMA DE TICKETS DE ASISTENCIA**”, lo puedes realizar dando clic en el siguiente enlace:  
<https://asistencia.unicla.edu.mx/>

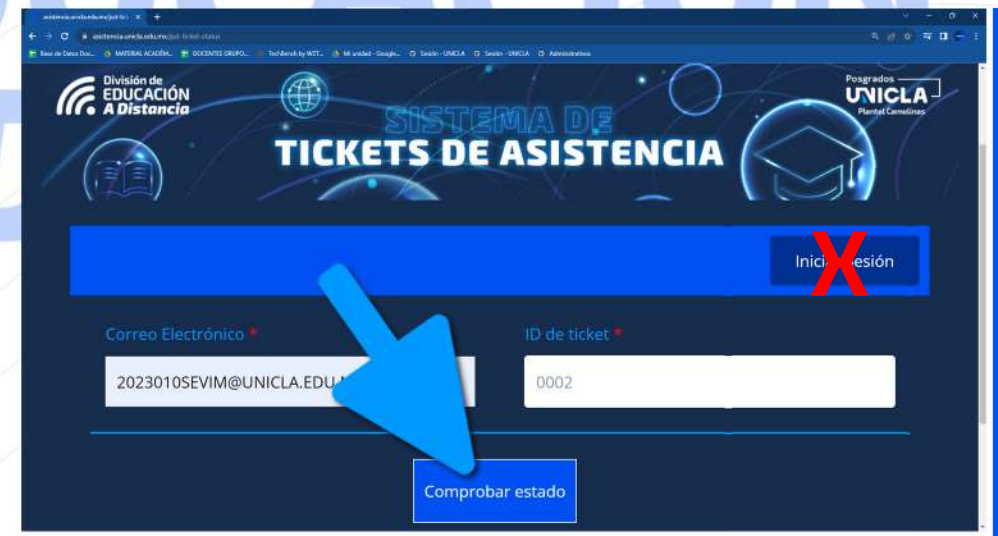
2. Ubica el recuadro “**Estado del Ticket**” y da clic en el botón azul con el mismo nombre.



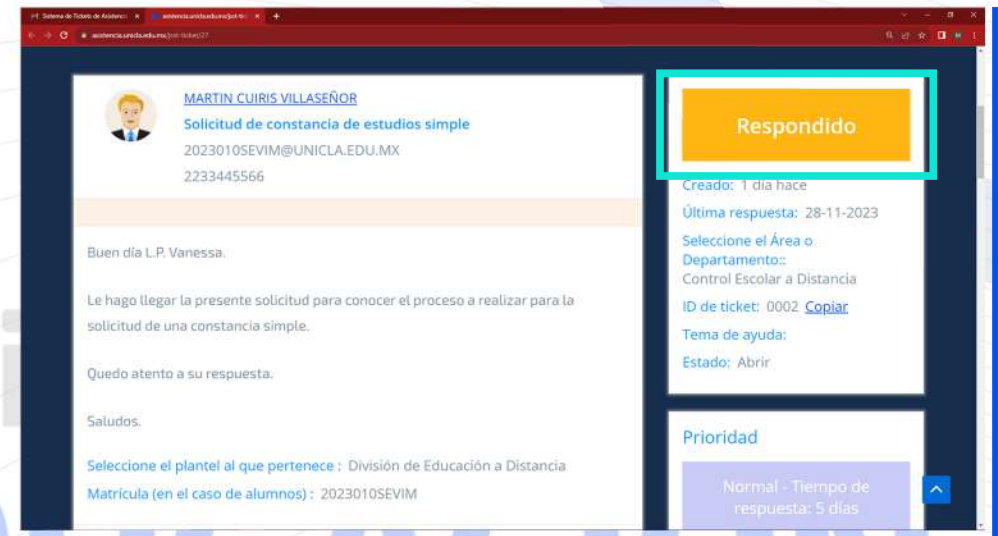
3. Cargará la siguiente página, es necesario que coloques el **correo que registraste** cuando enviaste el ticket. **El ID del ticket** (Folio) lo obtienes del mensaje que llegó a tu correo cuando realizaste el envío de tu solicitud.



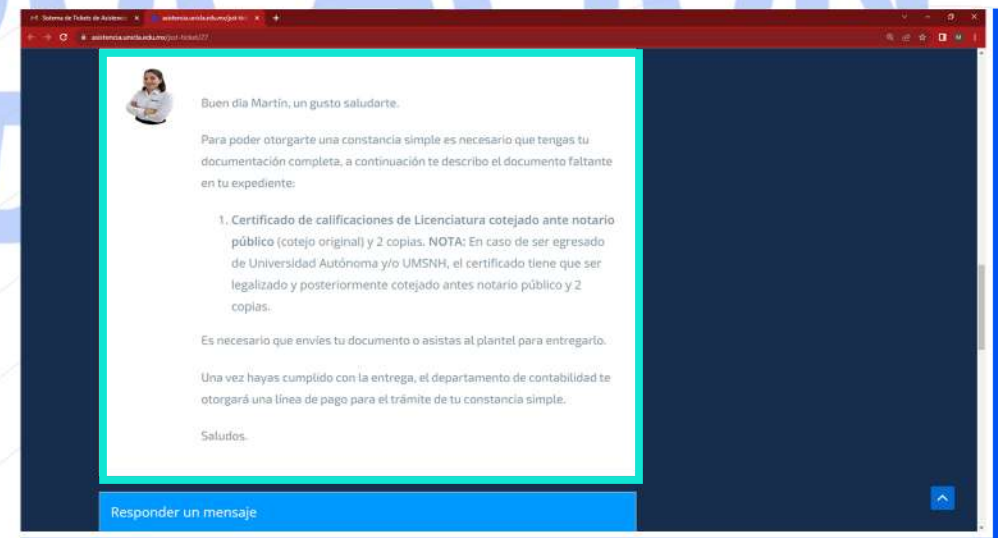
4. Da clic en el botón azul **"Comprobar estado"** para consultar el estatus de tu solicitud.



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

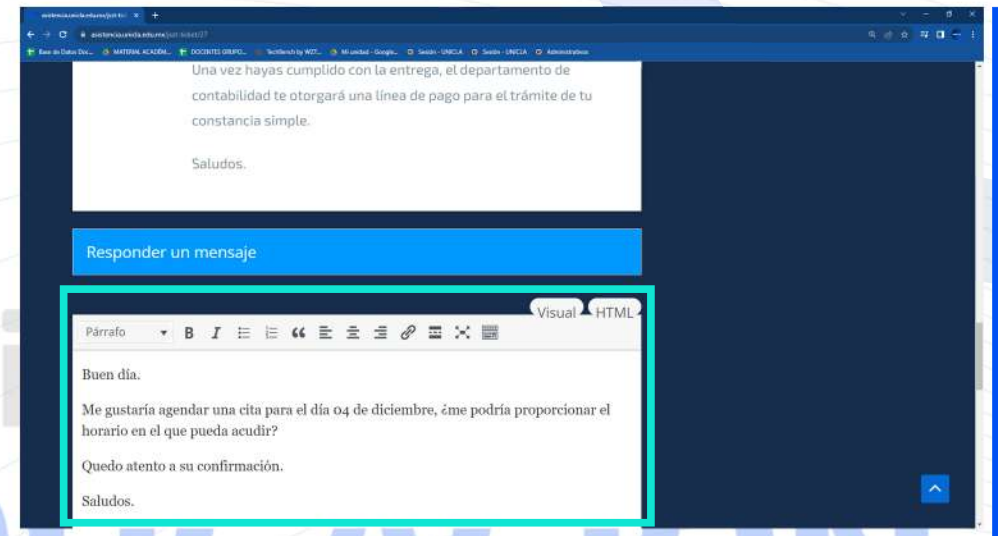


6. Si te desplazas hacia abajo podrás visualizar la respuesta a tu solicitud del área correspondiente.

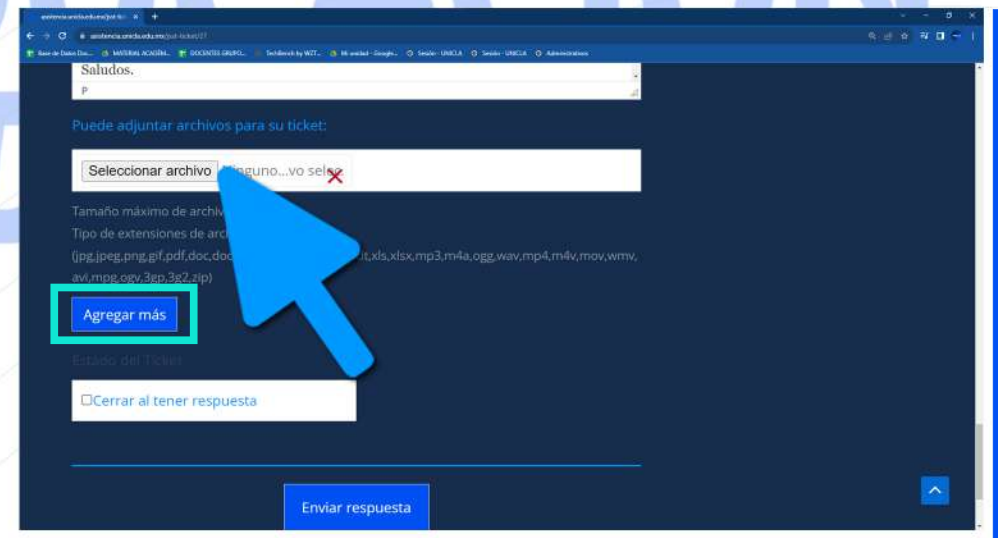




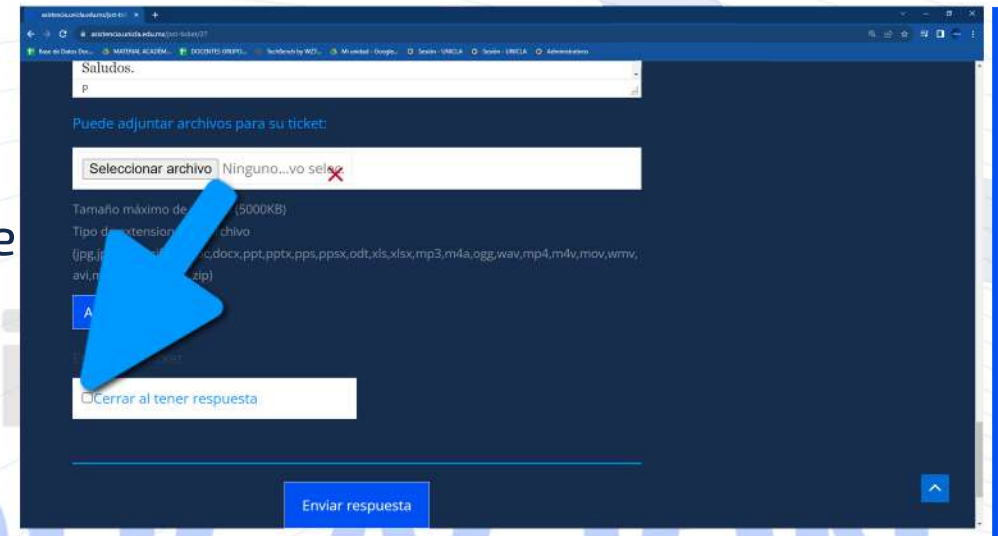
**7.** En caso de ser necesario puedes dar respuesta al mensaje del agente para retroalimentación de la solución que te otorgó.



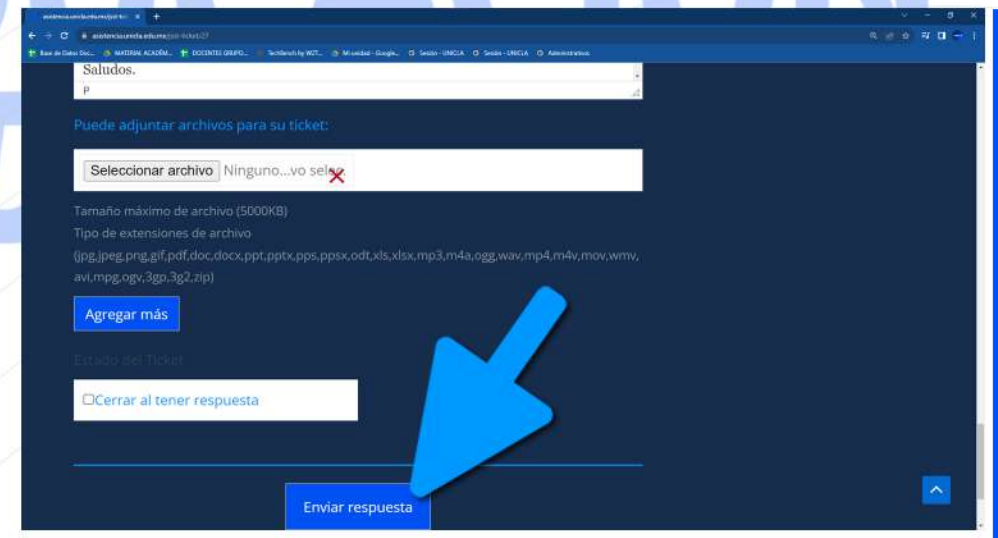
**8.** Si te desplazas hacia abajo podrás **adjuntar** uno o más documentos **en caso de que lo consideres necesario.**



**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.



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

**12.** Cargará la siguiente página, desplázate en la página a la parte inferior para **visualizar la respuesta más reciente**.

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







ELABORÓ:

**I.T.I. MARTÍN CUIRÍS VILLASEÑOR**  
**COORDINADOR DE SOPORTE TÉCNICO**  
**DIVISIÓN DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**