

# Manual de Usuario Sistema de **Tickets**



## Posgrados

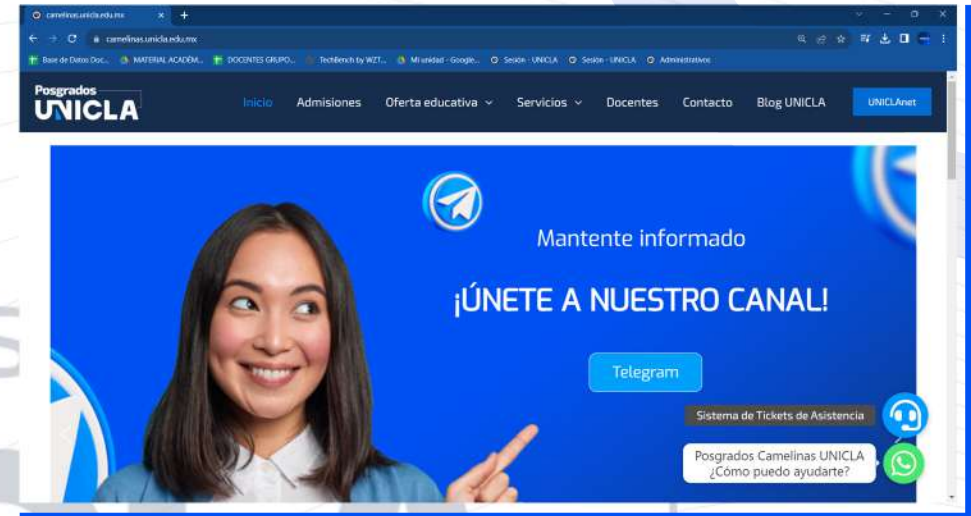
- |  |    |
|--|----|
| 1. Ingreso al sistema de tickets de asistencia ..... | 2  |
| 2. Registro de nuevo ticket de asistencia .....      | 5  |
| 3. Consulta de estatus o seguimiento de ticket ..... | 11 |

## Plantel Camelinas

# 1. INGRESO AL SISTEMA DE TICKETS DE ASISTENCIA

## 1. INGRESO AL SISTEMA DE TICKETS DE ASISTENCIA

1. Ingresa a nuestra página web del Plantel Posgrados Camelinas:  
<https://camelinas.unicla.edu.mx/>



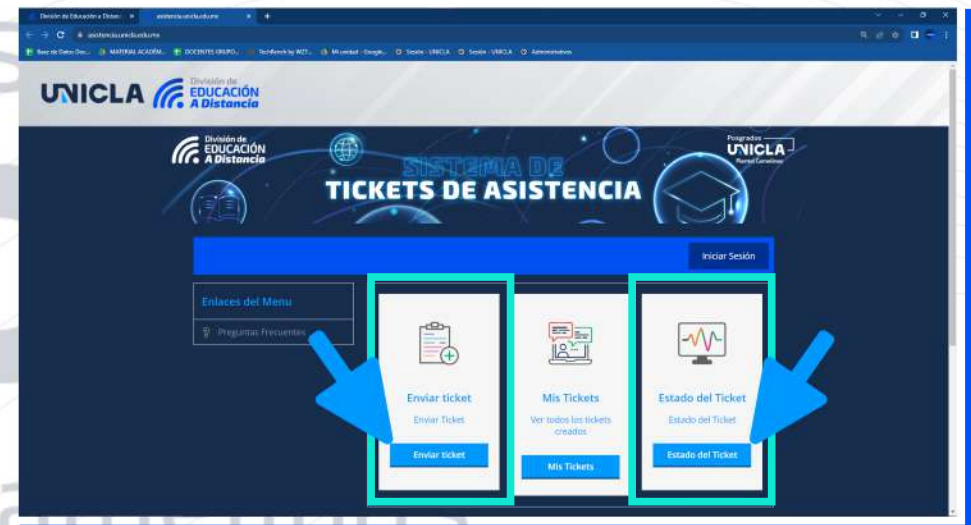
2. En la parte inferior derecha ubica el símbolo de unos **audífonos**, al dar clic sobre él cargará una nueva pestaña con el **Sistema de Tickets de Asistencia**.



## 1. INGRESO AL 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.

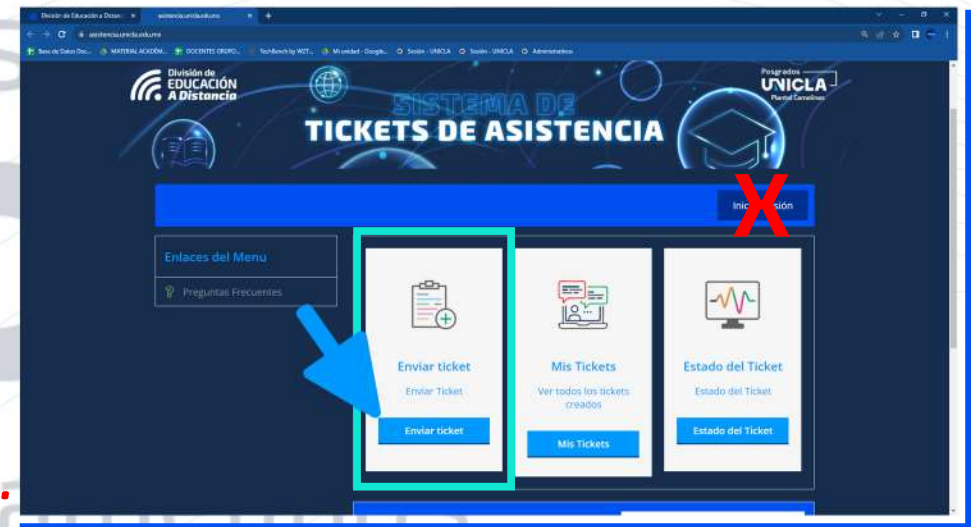


## 2. REGISTRO DE NUEVO TICKET DE ASISTENCIA

## 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: Posgrados Camelinas (antes Altozano).
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.

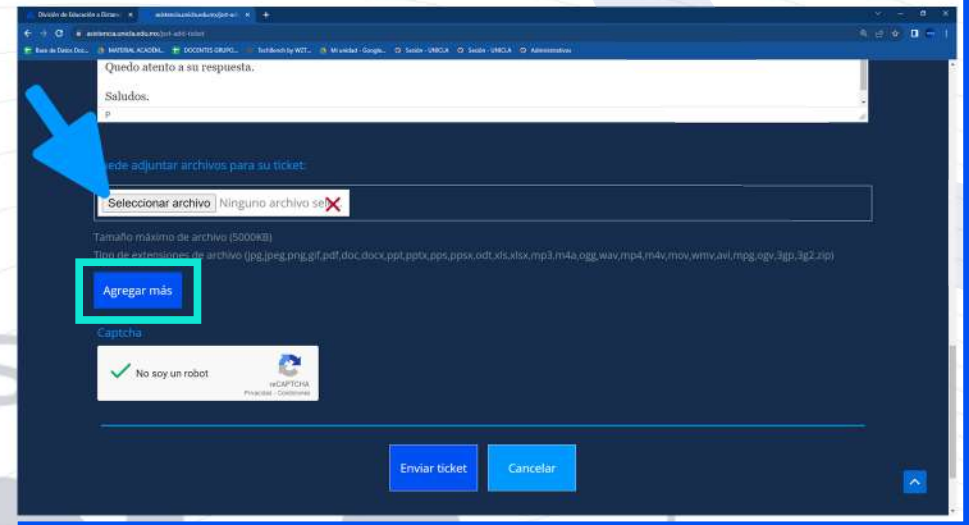
The screenshot shows the 'SISTEMA DE TICKETS DE ASISTENCIA' web form. At the top right, there is a 'Posgrados UNICLA Plantel Camelinas' logo and a 'Iniciar Sesión' button with a red 'X' over it. Below the header, a blue banner contains the text: '¡Al llenar todos los campos y enviar el formulario, se te asignará un folio o ID de Ticket el cual será enviado al correo electrónico que registraste al momento de crear tu Ticket!'. The form fields are numbered 1 through 9 with blue arrows pointing to them:

- 1:** 'Seleccione el plantel al que pertenece\*' with radio buttons for 'División de Educación a Distancia' and 'Posgrados Camelinas (Antes Plantel Altozano)'. The second option is selected.
- 2:** 'Nombre completo \*' with the text 'MARTIN CUIRIS VILLASEÑOR'.
- 3:** 'Matrícula (en el caso de alumnos)' with the text '2023010SEVIM'.
- 4:** 'Correo electrónico institucional (para alumnos) \*' with the text '2023010SEVIM@UNICLA.EDU.MX'.
- 5:** 'Teléfono' with the text '2233445566'.
- 6:** 'Seleccione el Área o Departamento: \*' with a dropdown menu showing 'Control Escolar Posgrados Camelinas'.
- 7:** 'Prioridad \*' with a dropdown menu showing 'Normal - Tiempo de respuesta: 5 días'.
- 8:** 'Asunto \*' with the text 'Solicitud de constancia de estudios simple'.
- 9:** 'Descripción Detallada de su Ticket \*' with a rich text editor containing the text: 'Buen día L.P. Vanessa. Le hago llegar la presente solicitud para conocer el proceso a realizar para la solicitud de una constancia simple. Quedo atento a su respuesta. Saludos. P'.



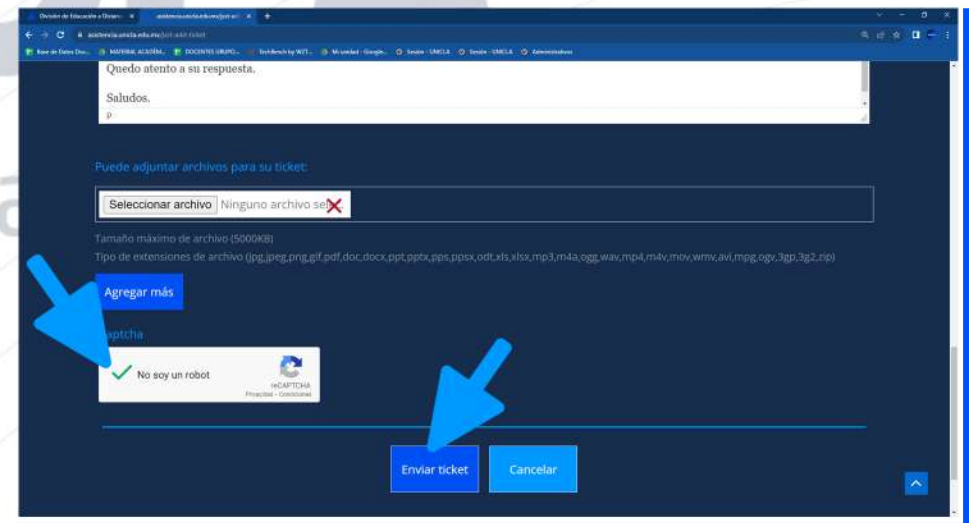
## 2. REGISTRO DE NUEVO TICKET DE ASISTENCIA

**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”**.



This screenshot shows the top portion of the ticket submission form. At the top, there is a text input field with the placeholder "Quedo atento a su respuesta." and a "Saludos:" label. Below this is a section for attaching files, with the heading "Puede adjuntar archivos para su ticket:". A button labeled "Seleccionar archivo" is highlighted with a blue arrow, and the text "Ninguno archivo se" is visible next to it. Below the button, the file size limit is specified as "Tamaño máximo de archivo (5000KB)" and the supported file extensions are listed: "Tipo de extensiones de archivo (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)". A button labeled "Agregar más" is highlighted with a blue box and a blue arrow. Below the file selection area is a CAPTCHA section with a green checkmark and the text "No soy un robot". At the bottom right, there are two buttons: "Enviar ticket" and "Cancelar".

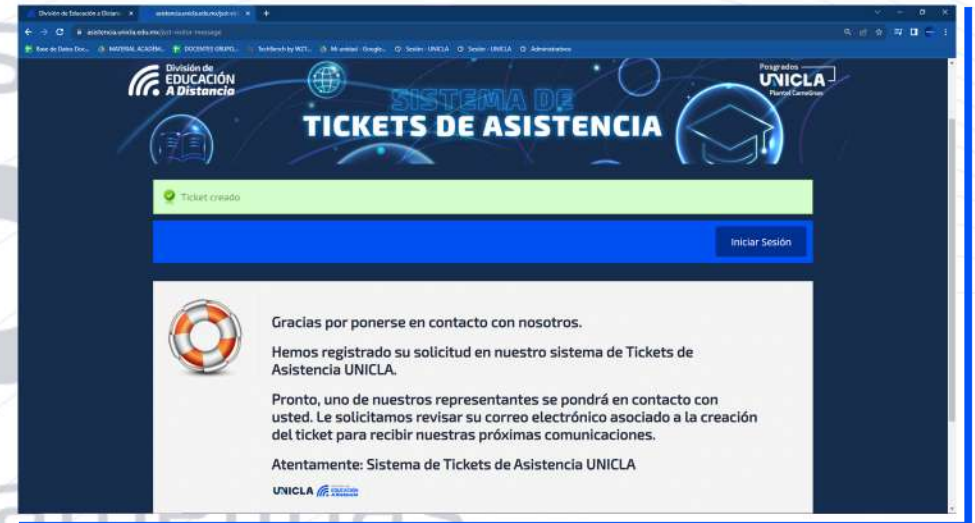
**4.** Cuando hayas completado todos los campos y estés listo(a) para realizar tu solicitud da clic en el recuadro del captcha para que el sistema verifique que no eres un robot, una vez lo hagas da clic en **“Enviar ticket”**



This screenshot shows the bottom portion of the ticket submission form. The CAPTCHA section is highlighted with a blue arrow, showing a green checkmark and the text "No soy un robot". Below the CAPTCHA, there are two buttons: "Enviar ticket" and "Cancelar". A blue arrow points to the "Enviar ticket" button. The rest of the form, including the text input field and the file selection area, is visible in the background.

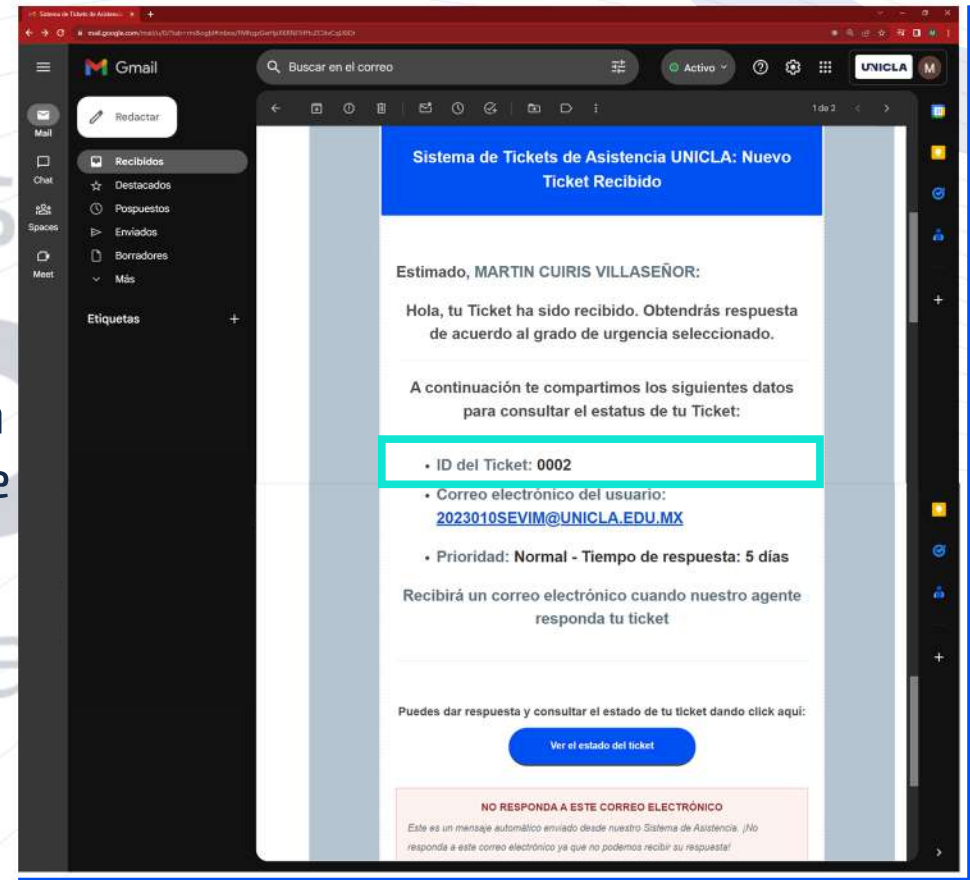
## 2. REGISTRO DE NUEVO TICKET DE ASISTENCIA

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



## 2. REGISTRO DE NUEVO TICKET DE ASISTENCIA

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.



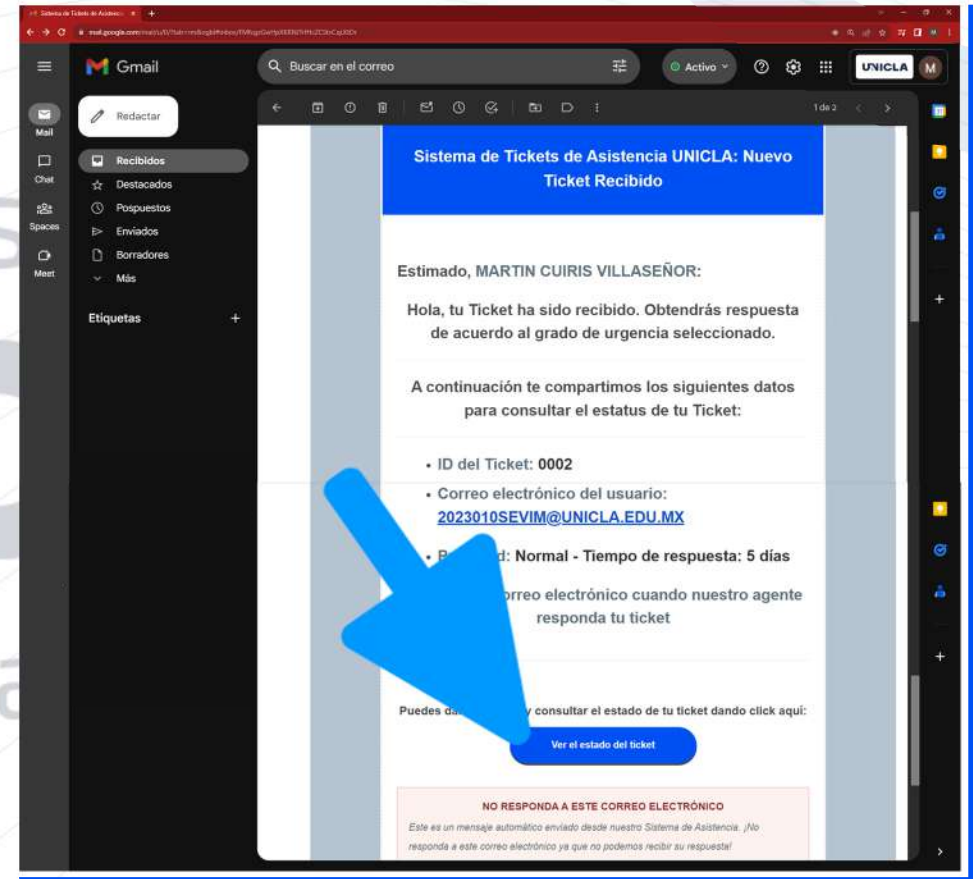
## 3. CONSULTA DE ESTATUS O SEGUIMIENTO DE TICKET

### 3. CONSULTA DE ESTATUS O SEGUIMIENTO DE TICKET

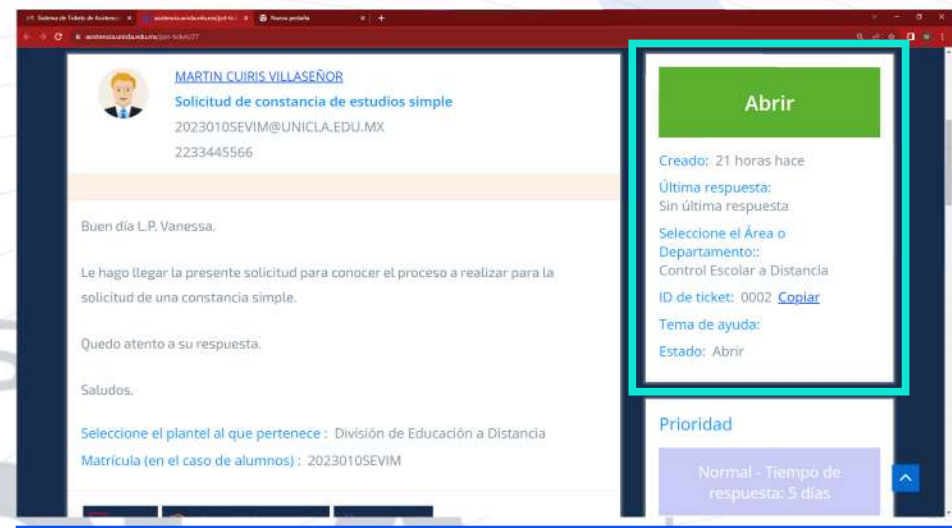
Para revisar el **estatus** y consultar si el área correspondiente ha dado respuesta a tu solicitud existen **dos métodos**:

#### 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.



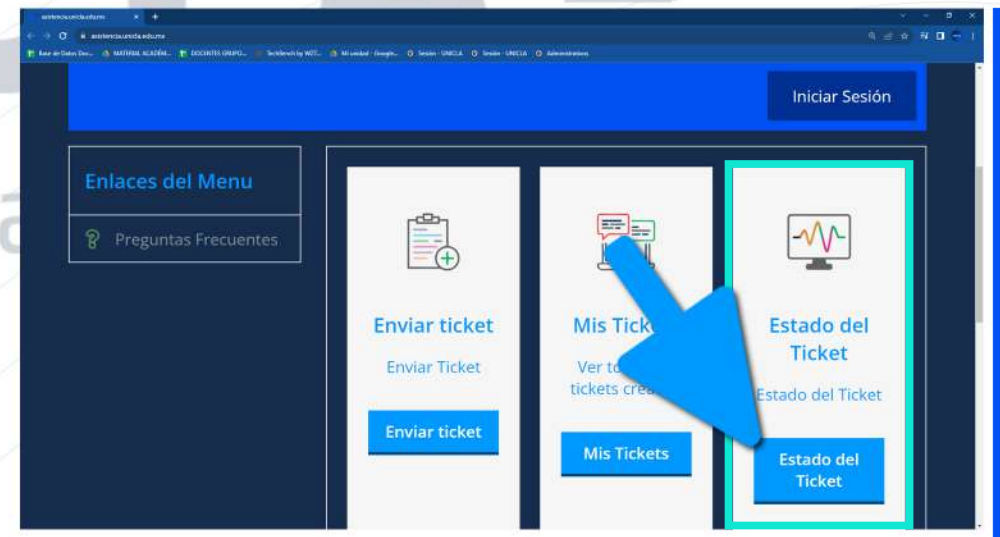
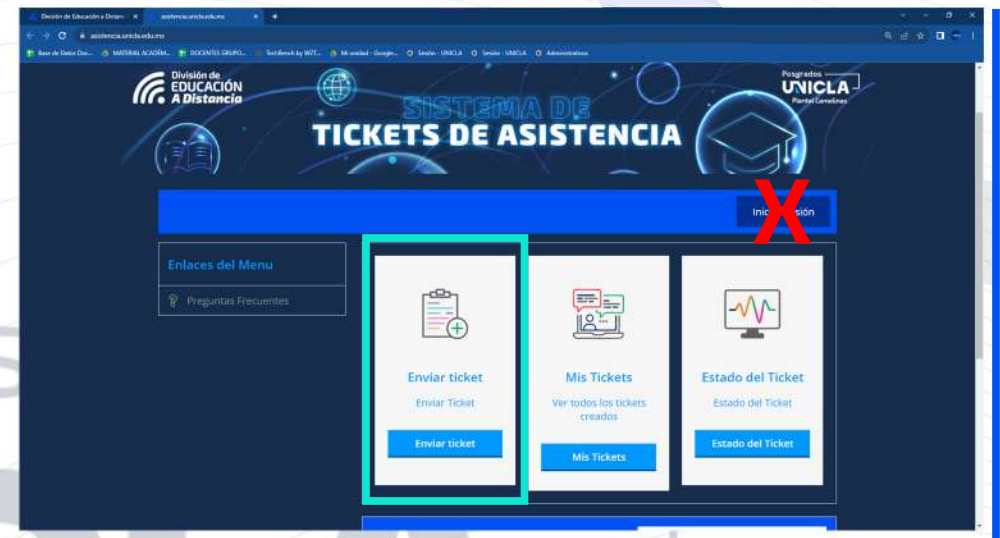
Si realizaste la consulta del **estatus** de tu solicitud (**ticket**) mediante el **método de consulta 1** y quieres realizar los pasos para visualizar la respuesta por parte del área correspondiente dirígete a la **página 16**.

#### 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. 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.

SISTEMA DE TICKETS DE ASISTENCIA

División de EDUCACIÓN A Distancia

Posgrados UNICLA Plantel Camelinas

Iniciar Sesión

Correo Electrónico \*

2023010SEVIM@UNICLA.EDU.MX

ID de ticket \*

0002

Comprobar estado

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

SISTEMA DE TICKETS DE ASISTENCIA

División de EDUCACIÓN A Distancia

Posgrados UNICLA Plantel Camelinas

Iniciar Sesión

Correo Electrónico \*

2023010SEVIM@UNICLA.EDU.MX

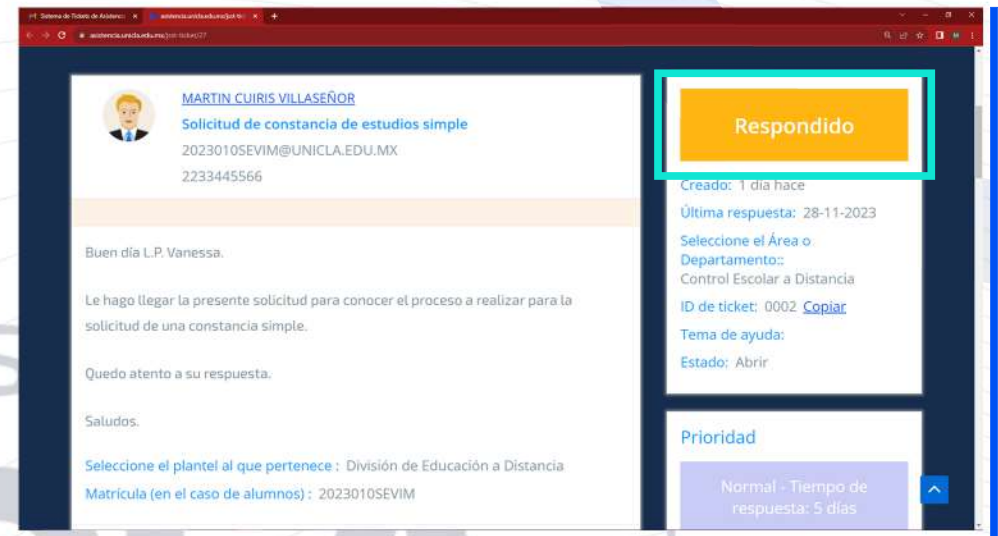
ID de ticket \*

0002

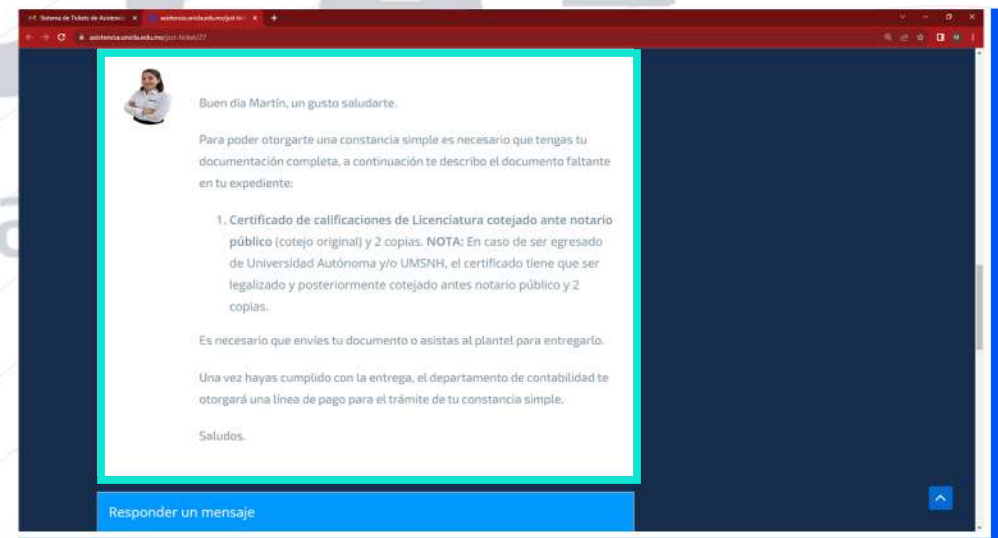
Comprobar estado



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

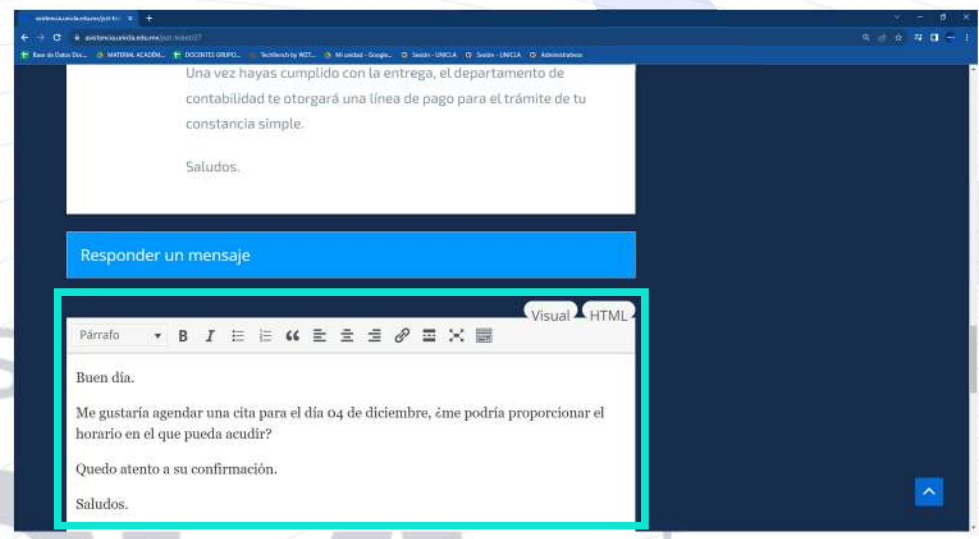


6. Si te desplazas hacia abajo podrás visualizar la respuesta a tu solicitud del área correspondiente.

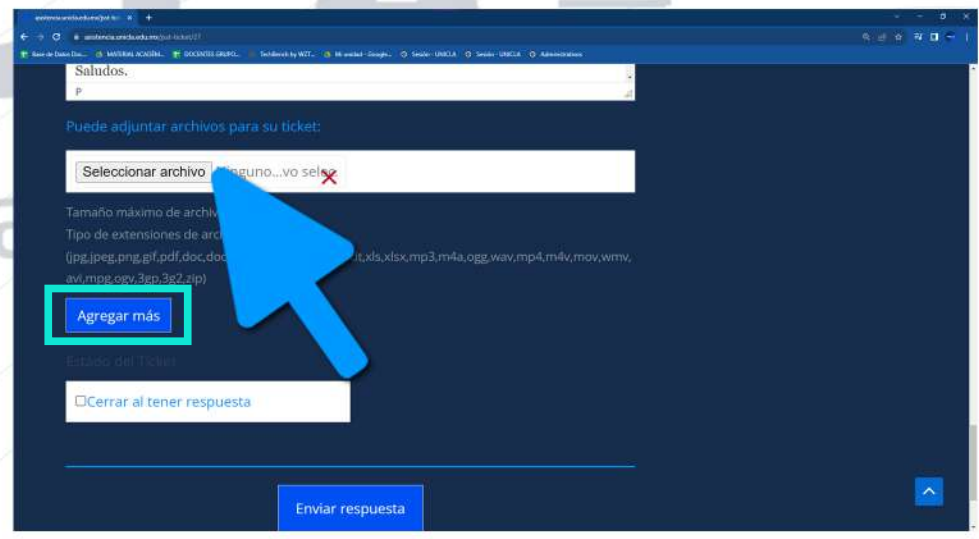


### 3. CONSULTA DE ESTATUS O SEGUIMIENTO DE TICKET

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

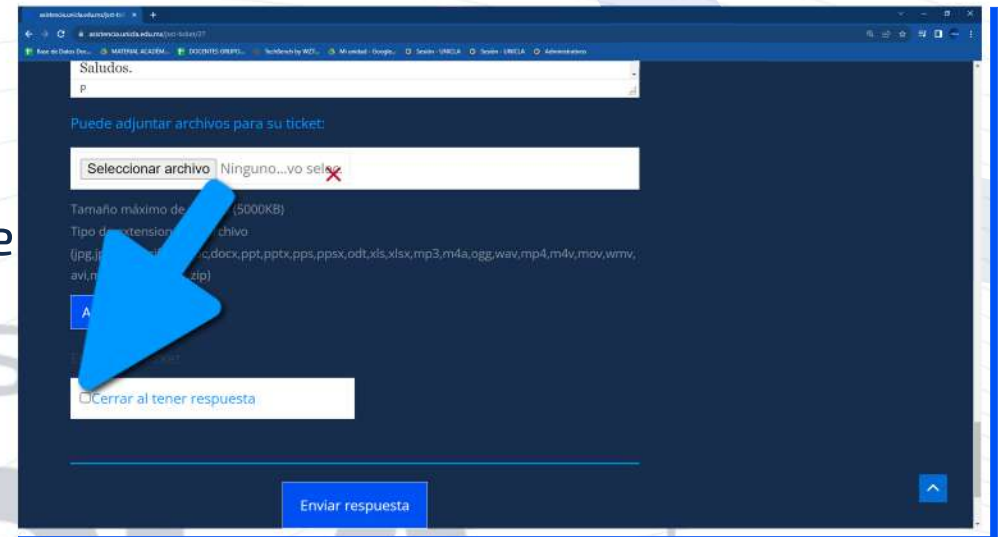


**8.** Si te desplazas hacia abajo podrás **adjuntar** uno o más documentos **en caso de que lo consideres necesario.**

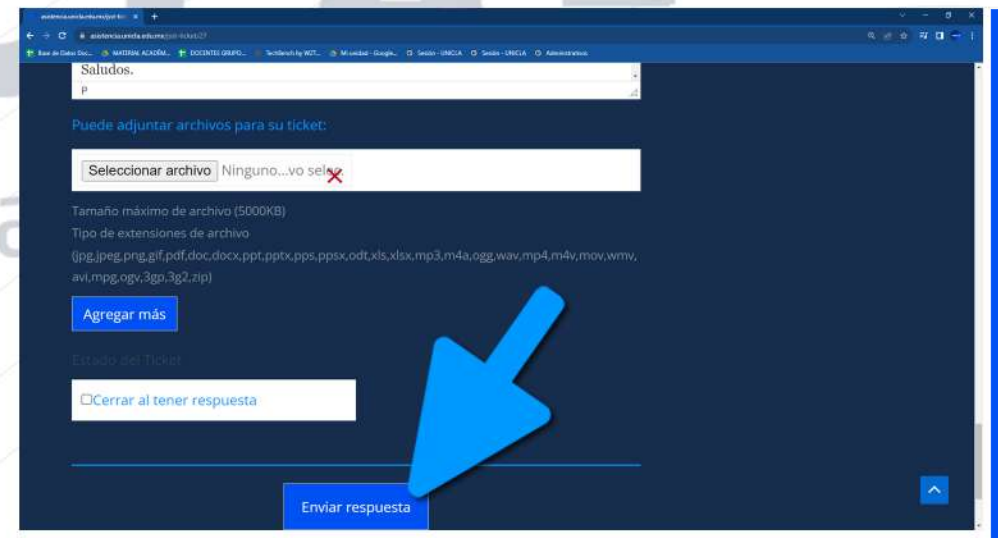


### 3. CONSULTA DE ESTATUS O SEGUIMIENTO DE TICKET

**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**”

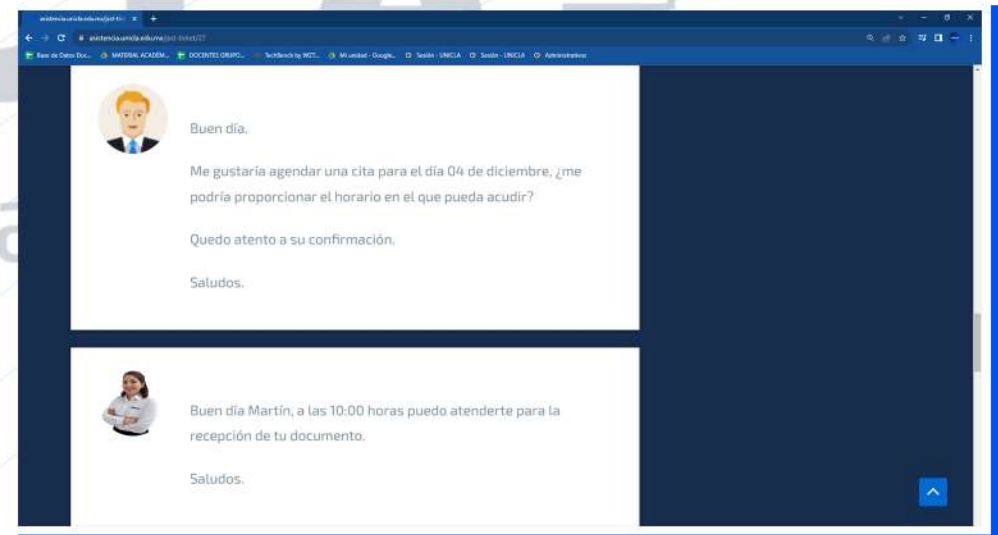


### 3. CONSULTA DE ESTATUS O SEGUIMIENTO DE TICKET

**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**.

Posgrados  
**UNICLA**  
Plantel Camelinas

 División de  
**EDUCACIÓN  
A Distancia**

ELABORÓ:

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