

¿CÓMO LEVANTAR UNA INCIDENCIA?

¿Cómo levantar una incidencia?

MESA DE AYUDA

Ponemos a tus disposición el Sistema de Incidencias en donde podrás reportar situaciones que presentes con tus módulos, trámites escolares, Campus Virtual, entre otros.

Esta sección se localiza dentro del Campus virtual en la sección **Mesa de Ayuda**, tal como se muestra a continuación.

The screenshot displays the UVEG Campus Virtual interface. The top navigation bar includes 'Campus Virtual', a home icon, and user information: 'Nombre del Alumno', '6', '3700', and '30'. The left sidebar menu lists various services, with 'Mesa de Ayuda' highlighted by a red rectangle. The main content area shows the 'Inicio' page for the period 'Mar-Abr 2020' with a deadline of '28/04/2020'. It features four dashboard cards: 'RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL' (100% completion, 99 qualification), 'PLANEACIÓN Y CONTROL ESTRATÉGICOS' (83.33% completion, 80 qualification), 'Nombre del alumno' (Maestría en Administración Estratégica, Matrícula Modular / Modular), and 'Trayectoria Académica' (75% completion, 9 de 12 Materias). Below these is an 'Actividades' section with a table showing 0 pending and 5 completed activities.

Actividades Pendientes	Actividades Realizadas
0	5

¿Cómo levantar una incidencia?

Dentro de la sección **Mesa de ayuda** se muestra la siguiente imagen en la cual te explica que se puede reportar según sea el caso de ser una **incidencia**, una **queja** o **sugerencia**.

Para realizar el reporte, solo se debe de dar clic en el icono respectivo.

The screenshot displays the 'Mesa de Ayuda' (Help Desk) interface. At the top, it shows the user's name 'Claudia Zárate' and various icons. The main content area is titled 'Mesa de Ayuda' and includes a sub-header 'Periodo: Mar-Abr 2020 / Fecha Límite de Entrega de Actividades: 28/04/2020'. Three main sections are highlighted with red boxes:

- PORTAL DE MESA DE AYUDA:** Includes a question '¿Tienes alguna duda?' and a text box: 'Ingresa al Portal de Mesa de Ayuda, ponemos a tu disposición guías, artículos, preguntas frecuentes, tutoriales y muchas secciones más.'
- INCIDENCIAS:** Includes a text box: 'Cuentas con alguna problemática relacionada con:' followed by a list:
 - Pagos
 - Contenido de tu materia
 - Reinscripción
 - Cuestionario, ejercicio o tareas
 - Trámites escolares
- BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS:** Includes a text box: 'Buzón de Quejas y Sugerencias' and a paragraph: 'Para nosotros es importante tus comentarios, si cuentas con alguna queja, felicitación, sugerencia o denuncia, sobre la prestación de nuestros servicios.'

Pasos para registrar una Nueva Incidencia

Inicialmente se muestran los datos del alumno(a)

Paso 1

Tema: Selecciona de la lista desplegable el tema según sea el caso del reporte

Paso 2

Asunto: Escribe el asunto de acuerdo a al tema seleccionado

Paso 3

Descripción: Detalla tu reporte lo más entendible posible, anexando datos específicos.

Paso 4

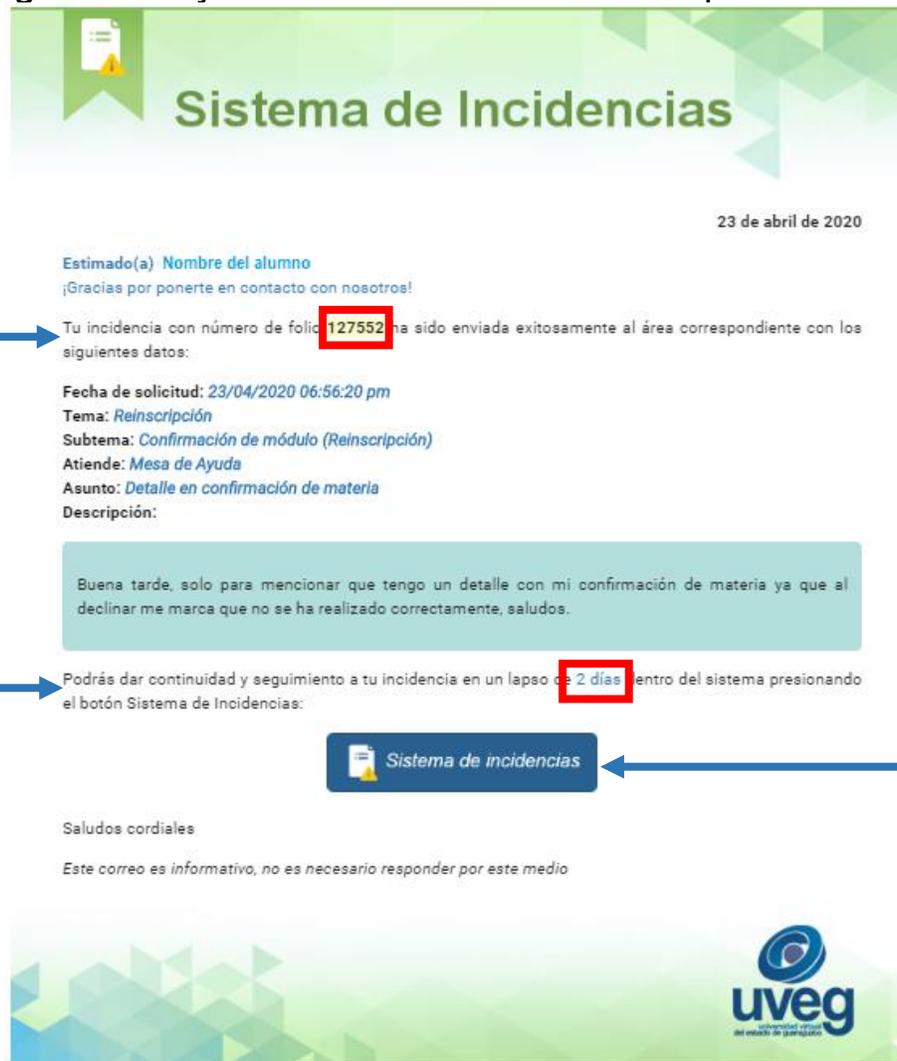
Archivos: Se puede adjuntar algún archivo como completo al reporte (Máximo 5 archivos y peso no mayor a 1 MB de cada archivo)

Paso 5

Enviar incidencia: esto te proporcionará un folio y el tiempo aproximado de atención

¿Cómo levantar una incidencia?

Una vez que se ha realizado el reporte, el sistema envía al correo personal e institucional (solo si es alumno), el folio del registro para que se le pueda dar seguimiento y verificar la resolución del reporte.



Folio del reporte



Vigencia del reporte: es importante que se consulte la vigencia del reporte



Botón: Al dar clic permite el acceso al sistema de incidencias y consultar el reporte



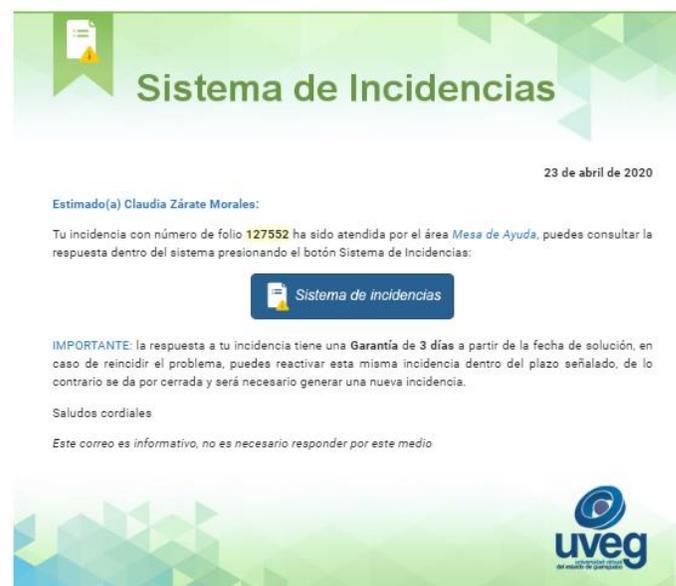
¿Cómo revisar la respuesta de las incidencias?

Cuando el reporte ha sido solucionado o se necesite algún dato adicional que apoye a resolver el reporte, se notificará a las cuentas de correo electrónico, se debe de acceder de la siguiente forma.

1.- En la bandeja de tu correo selecciona el correo con el asunto “Tu incidencia ha sido atendida”



2.- En el contenido del correo da clic en el botón “Sistema de incidencias”



3.- Lee la respuesta que se te dio al reporte levantado, si se está de acuerdo con la respuesta y está soluciono el detalle o duda da clic en “Si”, de lo contrario da clic en “No”.

Sistema de Incidencias

Claudia Záratea Morales

Regresar

DATOS DEL SOLICITANTE

Matrícula: Matrícula
Programa de estudio: Maestría en Administración Estratégica
Modalidad Académica: Modular
Materia actual: Responsabilidad Social Empresarial, Planeación y control estratégicos

Nombre:
Modalidad Escolar: Modular
Último periodo inscrito: Modular(Mar-Abr 2020) (Activo)

DATOS DEL REGISTRANTE

Canal de contacto: Campus Virtual

DATOS DE LA INCIDENCIA

Número de folio: 127552
Tema: Reinscripción
Fecha de registro: 23/04/2020 06:56:20 pm
Subtema: Confirmación de módulo (Reinscripción)

Asunto: Detalle en confirmación de materia
Teléfono de contacto: 4841205273
Prioridad: Alta

Equipo asignado: Mesa de Ayuda
Estatus: Atendido

Descripción de la incidencia:
Buena tarde, solo para mencionar que tengo un detalle con mi confirmación de materia ya que al declinar me marca que no se ha realizado correctamente, saludos.

Resposta

SEGUIMIENTO

RESPUESTA

ARCHIVOS

HISTORIAL

Atendió: Mesa de Ayuda Nombre del alumno:
Fecha de atención: 23/04/2020 07:46:58 pm

Detalle de la atención:
Estimada Claudia,

Te comento que ya fue posible realizar la declinación de tu materia, anexo imagen de evidencia.

Saludos cordiales.

127552_2_1.png (34.42 KB)

¿La respuesta a tu solicitud resolvió la problemática reportada?

Si No

Archivos: Aquí se pueden consultar todos los archivos que se anexaron en la incidencia

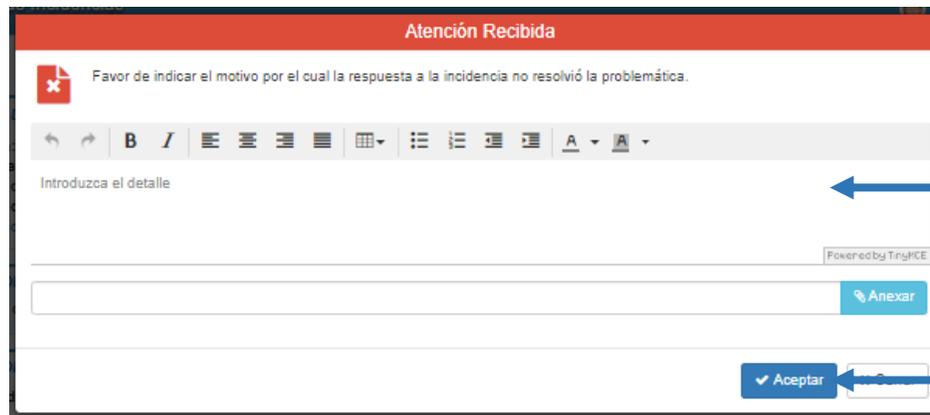
Historial: Aquí se puede consultar el seguimiento de mensajes de respuesta.

4.- Si tu respuesta es “No” proporciona la explicación más detallada a tu problemática.

¿La respuesta a tu solicitud resolvió la problemática reportada?

Si No

1



Atención Recibida

Favor de indicar el motivo por el cual la respuesta a la incidencia no resolvió la problemática.

Introduzca el detalle

Anexar

Aceptar

2

3

5.- Si tu respuesta es “Si” es necesario realizar la evaluación y poner un comentario.

¿La respuesta a tu solicitud resolvió la problemática reportada?

Si No

1



Atención Recibida

Selecciona el nivel de satisfacción alcanzado tras recibir la respuesta de tu reporte.

★★★★★

Excelente

Tu opinión es muy importante para nosotros, por favor captura tus observaciones respecto a la atención recibida.

Muy buen servicio

Anexar

Aceptar

2

3

Si presentas alguna duda o problema, puedes contactar a Mesa de Ayuda en el horario de Lunes a Viernes de 8:00 a 20:00 hrs y Sábados de 8:00 a 16:00 hrs a través de los diversos medios:

Sistema de Incidencias: Desde el apartado de Mesa de Ayuda –Sistema de Incidencias de tu Campus Virtual.

Teléfono: 800 864 8834