

Manual de uso del alumno

Bienvenido al manual de uso del alumno del Portal de Soporte de la UCAM. Aquí puedes encontrar información guía e información sobre cómo realizar diversas solicitudes de servicio relacionadas con tu experiencia académica y administrativa. Este manual te guiará a través de los pasos necesarios para utilizar el portal de manera efectiva.

Acceso al Portal de Soporte

1. Visitar el Portal
2. Inicio de sesión

Navegación en el Portal

1. Pantalla de inicio
2. Uso del buscador
3. Seleccionar una categoría

Uso del Agente Virtual

Uso del desplegable "Contacta con nosotros sobre"

1. Cambiar de categoría

Creación de una solicitud

1. Selecciona el tipo de solicitud
2. Completar el formulario
3. Enviar solicitud

Seguimiento de solicitudes

1. Acceder a las solicitudes
2. Visualizar y gestionar tickets:

Recursos adicionales

1. Historial de formularios
2. Autoservicio de cambio de contraseña

1 Acceso al Portal de Soporte

1. Visitar el Portal

- Accede al portal de soporte en el siguiente enlace: [Portal de Soporte de la UCAM](#)

2. Inicio de sesión

- Inicia sesión con tus credenciales de la UCAM para acceder a todas las funcionalidades del portal.
1. Introduce tu correo de alumno [@alu.ucam.edu](#) y clic en **Siguiente**.

Portal UCAM

Introduce tu correo electrónico para iniciar sesión o registrarte

Dirección de correo electrónico

tu_correo_alumno@alu.ucam.edu

Siguiente

2. Comprueba que tu correo de alumno [@alu.ucam.edu](#) es correcto y clic en **Continuar con la cuenta Atlassian**.

← Atrás

Portal UCAM

Utiliza la cuenta de Atlassian para registrarte

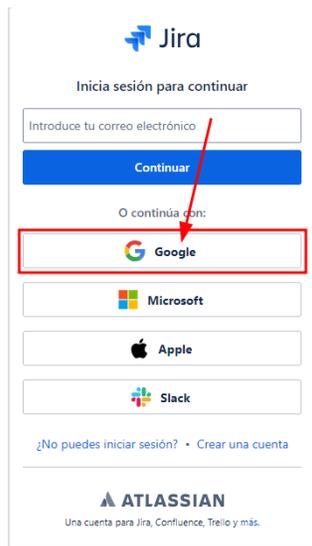
Dirección de correo electrónico

tu_correo_alumno@alu.ucam.edu

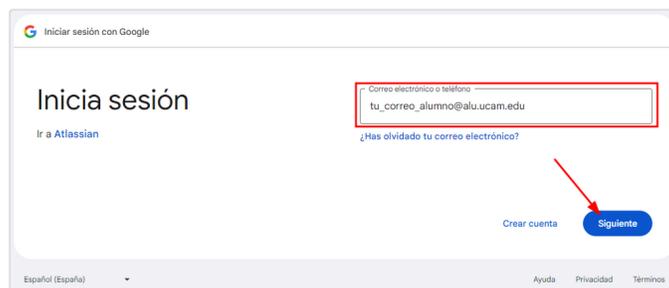
Continuar con la cuenta Atlassian

Tu cuenta de Atlassian
Facilita las cosas usando una sola cuenta para todos tus productos de Atlassian. Más información

3. Tienes que **iniciar sesión ingresando tu correo de alumno @alu.ucam.edu a través de Google**.



4. Una vez clicas en el botón de **Google**, se te abrirá la siguiente pantalla. Ahí introduce tu correo de alumno **@alu.ucam.edu** y clicas en **Siguiente**.



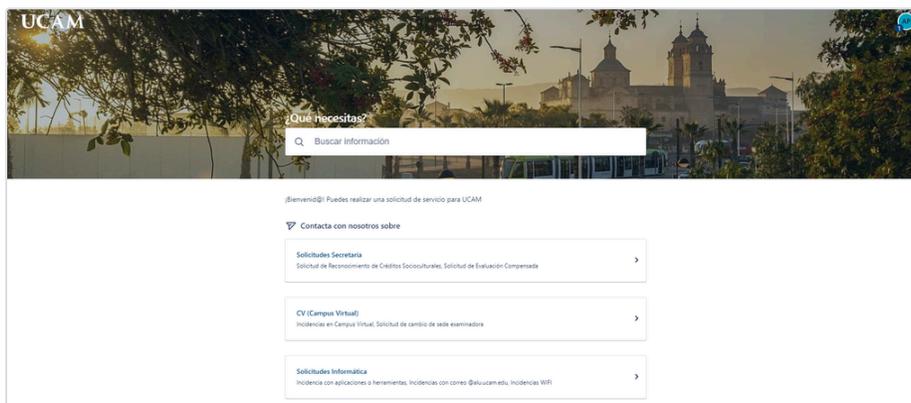
5. Ahora, en esta pantalla, introduce la contraseña correspondiente a tu correo de alumno **@alu.ucam.edu** y clicas en **Siguiente**.



6. Una vez se ha iniciado sesión, entrarás en la pantalla de inicio del Portal del alumno UCAM. La **Navegación en el Portal** se detalla en el siguiente punto.

Navegación en el Portal [↗](#)

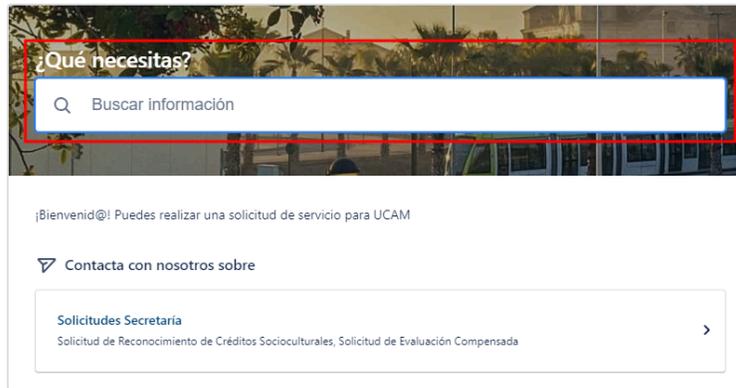
1. Pantalla de inicio [↗](#)



Pantalla de inicio al iniciar sesión en el Portal de Soporte UCAM

- Una vez inicies sesión, verás la pantalla de inicio que muestra diferentes categorías de solicitudes bajo "Contacta con nosotros sobre".
- Puedes encontrar "Solicitudes Secretaría", "CV (Campus Virtual)", "Solicitudes Informática", "Solicitudes Ordenación Académica" y "Solicitudes Asistencia".

2. Uso del buscador [↗](#)

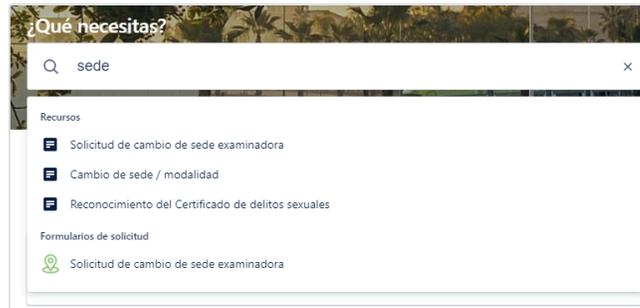


Utiliza el buscador del portal para encontrar rápidamente el tipo de solicitud adecuada y acceder a recursos informativos que te ayudarán a resolver tus consultas

- En la parte superior de la pantalla, encontrarás una barra de búsqueda donde puedes escribir palabras clave relacionadas con el tipo de solicitud que necesitas o con el tema de tu consulta.
- **Búsqueda por formularios de solicitud:** escribe términos relacionados con el tema de tu consulta, como "WIFI", "Campus Virtual", etc. y el buscador te mostrará los formularios de solicitud relacionados.
- **Buscar en la base de conocimiento:** el buscador también encuentra recursos en la base de conocimiento. Con esos términos introducidos, te saldrán diferentes artículos recomendados que contengan información, guías o respuestas a preguntas frecuentes relacionadas con tu consulta.

- Ejemplo de búsqueda [↗](#)

- Ejemplo: Buscar un Formulario de solicitud → Escribe "sede" en la barra de búsqueda. El sistema te mostrará artículos en la base de conocimiento que pueden guiarte en tu solicitud. Además, te mostrará el formulario correspondiente donde puedes realizar esta solicitud.



Ejemplo de "Recursos" y "Formularios de solicitud" en la barra de búsqueda

3. Seleccionar una categoría [↗](#)

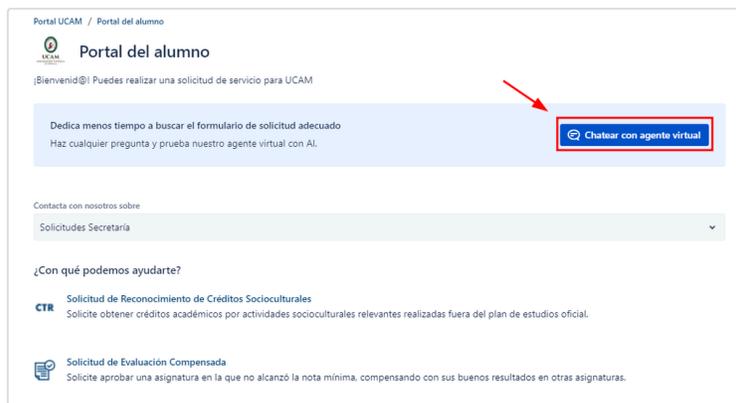
- Si prefieres navegar en lugar de buscar, puedes hacer clic en la categoría que corresponda a tu necesidad. Por ejemplo, si necesitas solicitar un "Reconocimiento de Créditos Socioculturales", selecciona "Solicitudes Secretaría".



Puedes navegar por las solicitudes para encontrar el tipo que más se adecúe a tu necesidad

3 Uso del Agente Virtual [↗](#)

- Dentro del tipo de solicitud verás una opción para "Chatear con el agente virtual". Haz clic en este botón para interactuar con el Agente Virtual, diseñado para asistirte de manera eficiente y personalizada.



También tienes la opción de chatear con el agente virtual para que te guíe en tus necesidades

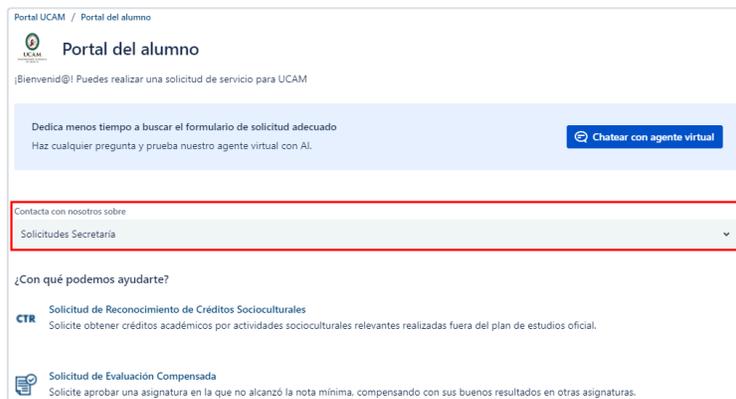
- El agente virtual no solo te guiará a través del proceso para identificar el tipo de solicitud que mejor se adapta a tus necesidades, sino que también te ofrecerá enlaces a recursos adicionales, guías y documentos relevantes para asegurarse de que comprendas plenamente la información y puedas completar tu solicitud con éxito.



Ejemplo de chat con nuestro agente virtual

4 Uso del desplegable "Contacta con nosotros sobre" [↗](#)

1. Cambiar de categoría [↗](#)



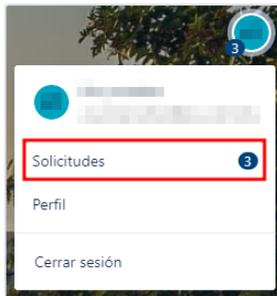
Usa el desplegable para cambiar el tipo de solicitud

- Si una vez que estás dentro de un tipo de solicitud no encuentras lo que buscas, puedes cambiar de categoría utilizando el desplegable "Contacta con nosotros sobre" en la parte superior de la página. Selecciona la nueva categoría desde el menú desplegable para ver las opciones disponibles.

6 Seguimiento de solicitudes [↗](#)

1. Acceder a las solicitudes [↗](#)

- Para hacer seguimiento de tus solicitudes, haz clic en tu imagen de perfil en la esquina superior derecha y selecciona "Solicitudes".



Clica en tu imagen de perfil para la gestión de tus solicitudes y de tu perfil

2. Visualizar y gestionar tickets: [↗](#)

- Desde la sección "Solicitudes" podrás ver el estado de todas tus solicitudes activas. Aquí puedes entrar en el portal de tu solicitud, hablar con el agente asignado a tu ticket, adjuntar archivos, etc.

Portal UCAM Gestionar columnas

Solicitudes

La solicitud contiene... Estado: Solicitudes abiertas Tipo de solicitud

Tipo	Referencia	Resumen	Estado	Proyecto de asistencia	Solicitante
	SUCAM-386	[Resumen oculto]	EN CURSO	Portal del alumno	[Avatar]
	SUCAM-387	[Resumen oculto]	ABIERTA	Portal del alumno	[Avatar]
	SUCAM-384	[Resumen oculto]	PENDIENTE DE PAGO	Portal del alumno	[Avatar]

Panel de solicitudes del usuario

- También se pueden aplicar filtros a tus solicitudes. Puedes filtrar por tipo, referencia, palabra clave del resumen, estado, etc.

7 Recursos adicionales [↗](#)

1. Historial de formularios [↗](#)

- En la parte inferior del portal, podrás ver los formularios utilizados recientemente para acceder rápidamente a solicitudes anteriores.

Solicitudes Asistencia
Incidencias de asistencia a clase [>](#)

Formularios de solicitud utilizados recientemente

- Solicitud de Evaluación Compensada en Portal del alumno**
Solicite aprobar una asignatura en la que no alcanzó la nota mínima, compensando con sus buenos resultados ...

Recursos relacionados

- Autoservicio de cambio de contraseña**
A través de este enlace podrá cambiar de forma autónoma la contraseña de su cuenta universitaria.

Con la tecnología de Jira Service Management

En este apartado te aparecerán accesos directos a solicitudes utilizadas recientemente

2. Autoservicio de cambio de contraseña [↗](#)

- Desde el portal, también puedes acceder a servicios adicionales como el autoservicio de cambio de contraseña.

Solicitudes Asistencia

Incidencias de asistencia a clase



Formularios de solicitud utilizados recientemente



Solicitud de Evaluación Compensada en Portal del alumno

Solicite aprobar una asignatura en la que no alcanzó la nota mínima, compensando con sus buenos resultados ...



Recursos relacionados



Autoservicio de cambio de contraseña

A través de este enlace podrá cambiar de forma autónoma la contraseña de su cuenta universitaria.

Con la tecnología de  Jira Service Management

En este apartado aparecerán recursos adicionales relacionados con el soporte y con ayuda para el usuario