

GENERA Y DALE SEGUIMIENTO A TUS SOLICITUDES

EN TESORERÍA, ESCOLAR, ACADÉMICO

LA MANERA MÁS
EFICIENTE DE
RECIBIR ATENCIÓN.



**SISTEMA DE TICKETS
PASO A PASO.**

Para generar un ticket elige cuidadosamente el área que le corresponde al trámite que deseas realizar. Si lo envías a la sección equivocada habrá un retraso en tu tiempo de atención.

***CONTROL ESCOLAR:**

- Constancia de estudios
- Constancia con calificaciones (kárdex)
- Constancia de certificación de estudios
- Inscripción a titulación
- Vinculación
- Convalidación de materias
- Servicio social
- Restablecer contraseña en (unez.miportal.education)
- Bajas
- Inscripción, reinscripción y reincorporación
- Aclaración de becas por promedio

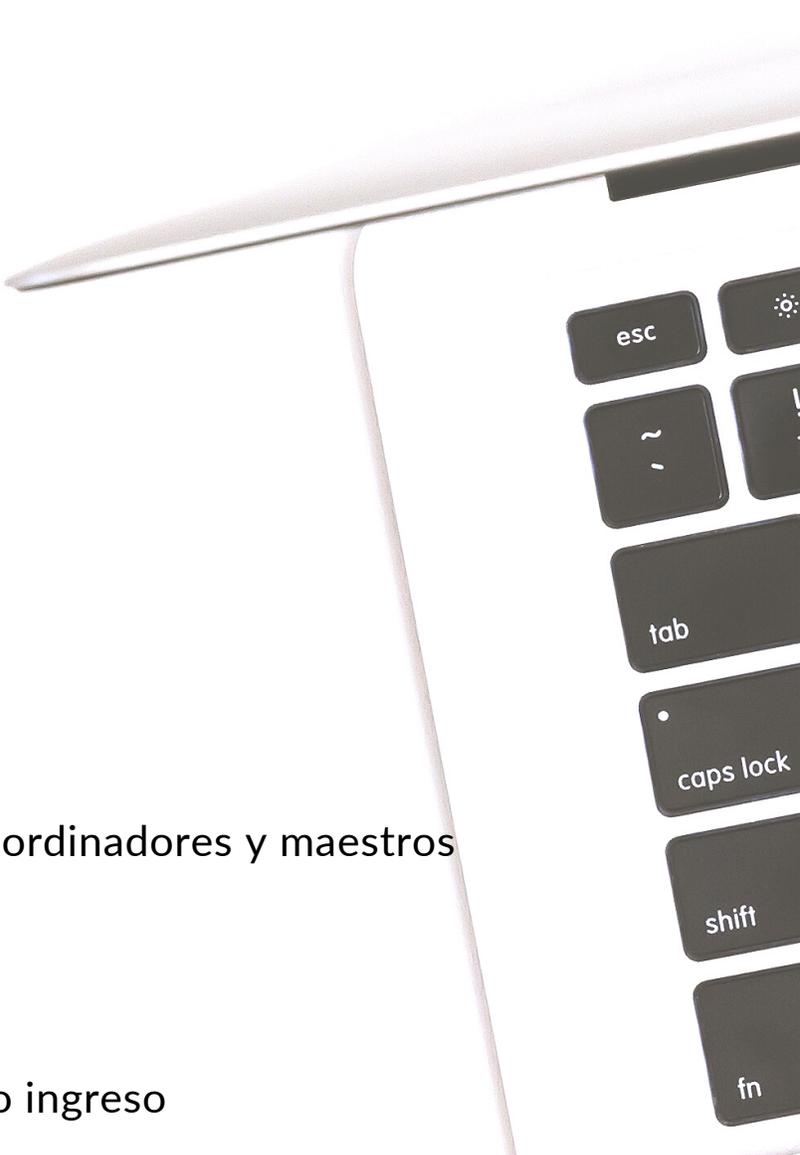
***MICROSOFT TEAMS:**

- Para restablecer usuario y contraseña de Teams
- Si no apareces registrado en alguna materia
- Crear usuario y contraseña en TEAMS para alumnos reincorporados

***TESORERÍA:**

- Para aclaraciones o dudas de tu estado de cuenta





***BECA BAJOS RECURSOS:**

- Dudas de tu trámite

***COORDINACIÓN ACADÉMICA:**

- Para asuntos relacionados con coordinadores y maestros
- Información de horarios y grupos

***INFORMES E INSCRIPCIONES:**

- Para recibir información de nuevo ingreso

***ASUNTOS ESTUDIANTILES:**

- Actividades extracurriculares
- Quejas y sugerencias

Paso

1

IMPORTANTE:

- Recuerda incluir tus datos completos, como nombre, carrera, turno, grupo y matrícula.
- Si no tienes o no recuerdas tu matrícula usa 12345
- Genera un ticket por trámite (No incluyas varias solicitudes en un mismo ticket).
- En Tema escribe el motivo por el cual estás generado el ticket.
- En mensaje explica breve y claramente tu solicitud.
- Si requieres enviar documentos o evidencias da clic en seleccionar archivo (Estos documentos deben estar en PDF y ser ligeros).
- Conserva el número que aparece en la imagen (el ID de tu ticket).



- **PARA SEGUIMIENTO Y CONOCER LA RESPUESTA CONSERVA Y USA EL ID DE TU TICKET.**
- **TU TICKET SERÁ ATENDIDO EN UN PLAZO DE 3 DÍAS HÁBILES.**



Llena el formulario, conserva el ID de tu ticket y en un plazo de 3 días hábiles consulta aquí la respuesta.

Si no se genera el ID de tu ticket, envíalo nuevamente y sigue el proceso.

¿CUÁNDO RECIBIRÉ LA RESPUESTA?

Por ejemplo, si envías tu ticket un martes a las 11 am, la respuesta llegará el viernes a las 11 am o antes.

Si envías tu ticket el viernes a las 9 pm, tu respuesta podría llegar el jueves, ya que los sábados y domingos no son días hábiles.

Toma en cuenta que si generas varios tickets, el último es el que registrará el tiempo de atención.

Paso

2

SI YA GENERASTE UN TICKET Y QUIERES CONOCER EL ESTATUS DE TU RESPUESTA:



- Ingresa [aquí](#) para ver tus tickets existentes.
- Escribe el ID de tu Ticket y tu correo electrónico y
- Da clic en View Ticket.
- Si ya transcurrieron los 3 días hábiles y no has recibido respuesta puedes volver a escribir en esa sección.

Es importante que utilices esta opción y no generes un nuevo ticket, para no complicar tu proceso de atención.

Pass 3



**Universidad
Emiliano Zapata**



**SISTEMA DE TICKETS
LA MANERA MÁS
EFICIENTE DE RECIBIR
ATENCIÓN.**

