

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](#)

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 clicla 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 clicas 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.**



inicia sesión para continuar

Introduce tu correo electrónico

Continuar

O continúa con:



[¿No puedes iniciar sesión?](#) • [Crear una cuenta](#)

ATLASSIAN

Una cuenta para Jira, Confluence, Trello y más.

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**.

The screenshot shows the Google login interface. At the top left is the Google logo and the text "Iniciar sesión con Google". The main heading is "Inicia sesión". Below it is a link "Ir a Atlassian". On the right, there is a text input field labeled "Correo electrónico o teléfono" containing the placeholder text "tu_correo_alumno@alu.ucam.edu". Below this field is a link "¿Has olvidado tu correo electrónico?". At the bottom right, there are two buttons: "Crear cuenta" and "Siguiente". A red arrow points from the "Siguiente" button towards the bottom right. At the very bottom, there is a language selector set to "Español (España)" and links for "Ayuda", "Privacidad", and "Términos".

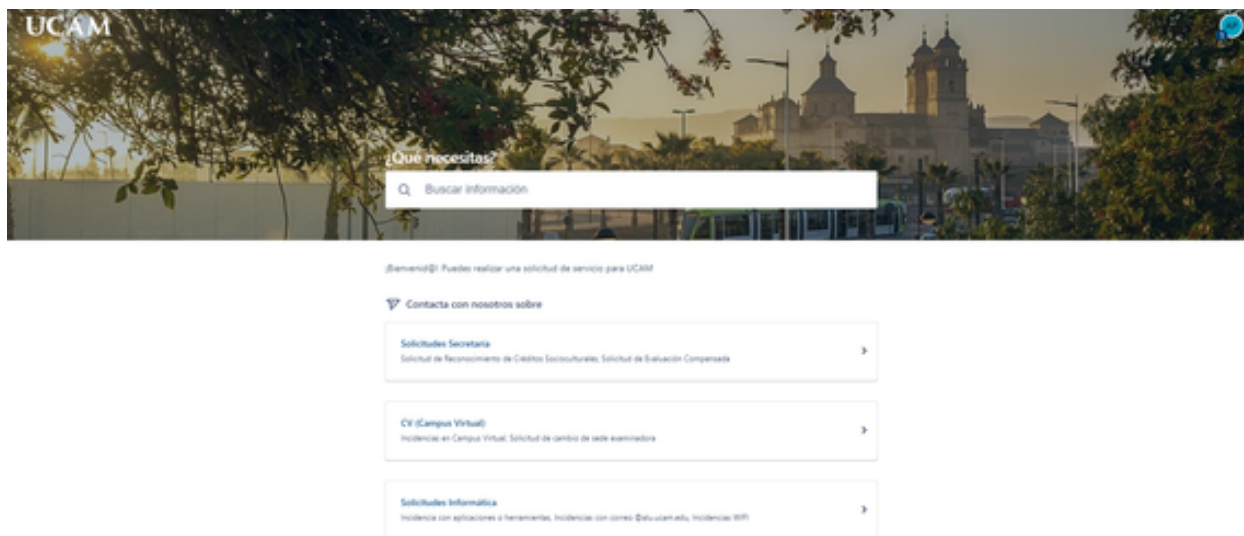
5. Ahora, en esta pantalla, introduce la contraseña correspondiente a tu correo de alumno **@alu.ucam.edu** y clicla en **Siguiente**.

The screenshot shows the Google password entry interface. At the top left is the Google logo and the text "Iniciar sesión con Google". The main heading is "Te damos la bienvenida". Below it is a user icon and the text "usuariopruebas@alu.ucam.edu". On the right, there is a text input field labeled "Introduce tu contraseña". Below this field is a checkbox labeled "Mostrar contraseña". At the bottom right, there are two buttons: "¿Has olvidado tu contraseña?" and "Siguiente". A red arrow points from the "Siguiente" button towards the bottom right.

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



- 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



- 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.

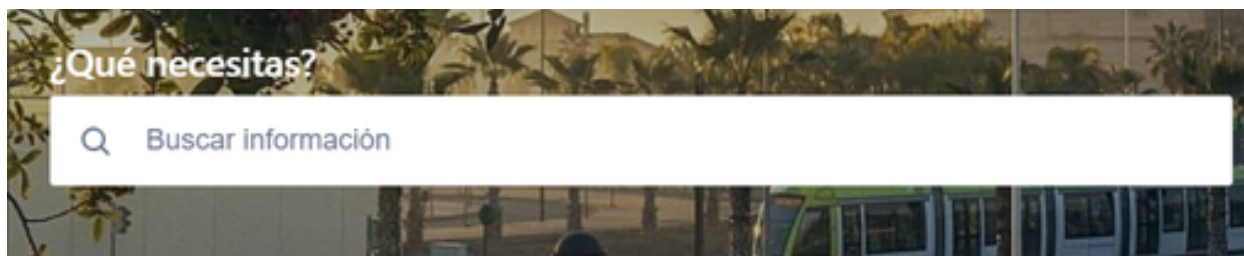
- Ejemplo de búsqueda

- 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.



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”.



¡Bienvenid@! Puedes realizar una solicitud de servicio para UCAM

🚩 Contacta con nosotros sobre

Solicitudes Secretaría

Solicitud de Reconocimiento de Créditos Socioculturales, Solicitud de Evaluación Compensada



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.

Portal UCAM / Portal del alumno



Portal del alumno

¡Bienvenid@! Puedes realizar una solicitud de servicio para UCAM

Dedica menos tiempo a buscar el formulario de solicitud adecuado.
Haz cualquier pregunta y prueba nuestro agente virtual con AL.

 Chatear con agente virtual

Contacta con nosotros sobre

Solicitudes Secretaría

¿Con qué podemos ayudarte?



Solicitud de Reconocimiento de Créditos Socioculturales

Solicite obtener créditos académicos por actividades socioculturales relevantes realizadas fuera del plan de estudios oficial.



Solicitud de Evaluación Compensada

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

- 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.

Quiero cambiar mi lugar de examen

Bienvenido al Portal de Soporte UCAM! Soy tu Agente Virtual.

¿Estás buscando Cambio de sede examinadora?

Yes

Para solicitar el cambio de sede examinadora, por favor accede al siguiente portal de solicitud: **Solicitud de Cambio de sede examinadora.**

Asegúrate de que haya plazas disponibles en la sede deseada y que realices la solicitud con al menos 15 días de antelación a la fecha de examen.

Para más información, accede al siguiente enlace: **Información sobre el Cambio de sede examinadora.**


¿Necesitas más ayuda con este tema?

Introduce tu respuesta

Uso del desplegable “Contacta con nosotros sobre”

1. Cambiar de categoría

Portal UCAM / Portal del alumno

 Portal del alumno

¡Bienvenid@! Puedes realizar una solicitud de servicio para UCAM


Dedica menos tiempo a buscar el formulario de solicitud adecuado
Haz cualquier pregunta y prueba nuestro agente virtual con AI.


Chatear con agente virtual

Contacta con nosotros sobre

Solicitudes Secretaría

¿Con qué podemos ayudarte?

 **Solicitud de Reconocimiento de Créditos Socioculturales**
Solicite obtener créditos académicos por actividades socioculturales relevantes realizadas fuera del plan de estudios oficial.

 **Solicitud de Evaluación Compensada**
Solicite aprobar una asignatura en la que no alcanzó la nota mínima, compensando con sus buenos resultados en otras asignaturas.

- 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.



Creación de una solicitud

1. Selecciona el tipo de solicitud

- Dentro de la categoría seleccionada, verás una lista de opciones bajo “¿Con qué podemos ayudarte?”. Haz clic en la solicitud específica que necesitas realizar.



2. Completar el formulario

- Se abrirá un formulario que deberás rellenar con la información requerida. Cada formulario tiene campos obligatorios que debes rellenar.

Contacta con nosotros sobre

Solicitudes Secretaría

¿Con qui podemos ayudarte?

CTR

Solicitud de Reconocimiento de Créditos Socioculturales

Solicite obtener créditos académicos por actividades socioculturales relevantes realizadas fuera del plan de estudios oficial.

Solicitud y trámite de reconocimiento de créditos optativos de su plan de estudios de Grado, por haber cursado/superado las actividades descritas en el Anexo I de la Normativa de Reconocimiento y Transferencia de Créditos UCAM.

Política de tasas académicas y documentación a aportar por el alumno disponible en: Procedimiento para la solicitud, gestión y aprobación de Reconocimientos por Actividades Socioculturales.

Los campos obligatorios están marcados con un asterisco *

Resume su solicitud *

Por favor, indique resumidamente su solicitud.

Observaciones *

Texto normal

Por favor, indique toda la información posible para completar su solicitud.

3. Enviar solicitud

- Una vez que hayas completado el formulario, revisa la información y haz clic en “Enviar” para enviar tu solicitud.

Titulación (Plan de estudios) *

Select a value

Enviar

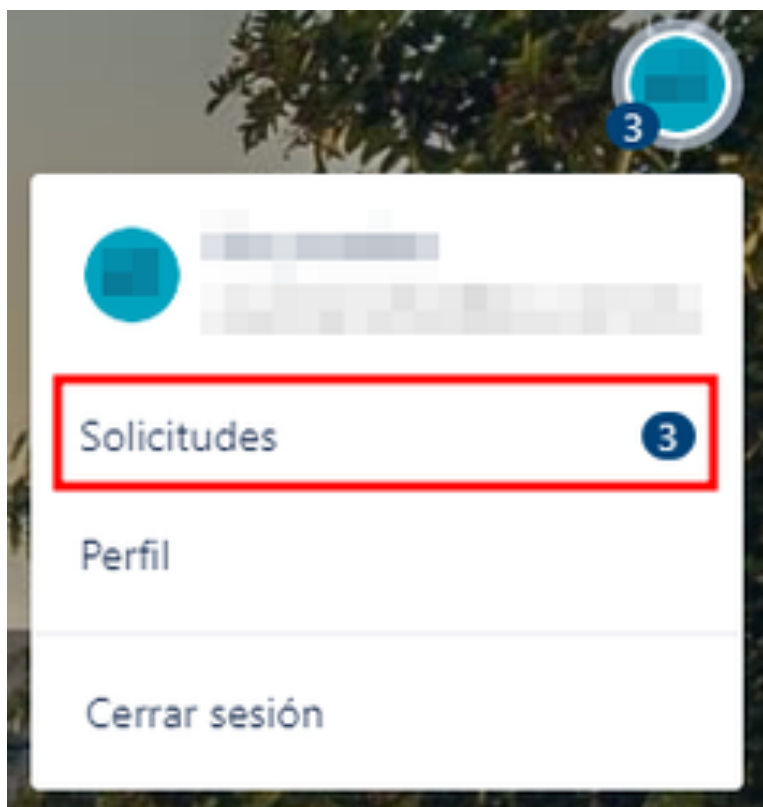
Cancelar

- Recibirás una confirmación por correo electrónico de que tu solicitud ha sido registrada.

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”.












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 Todas Tipo de solicitud

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


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



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

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