

# 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 clica 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 clica 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 continua 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 clica en **Siguiente**.

Iniciar sesión con Google

## Inicia sesión

Ir a Atlassian

Español (España) ▾

Correo electrónico o teléfono  
tu\_correo\_alumno@alu.ucam.edu

¿Has olvidado tu correo electrónico?

Crear cuenta **Siguiente**

Ayuda Privacidad Términos

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

Iniciar sesión con Google

## Te damos la bienvenida

usuariopruebas@alu.ucam.edu

Introduce tu contraseña

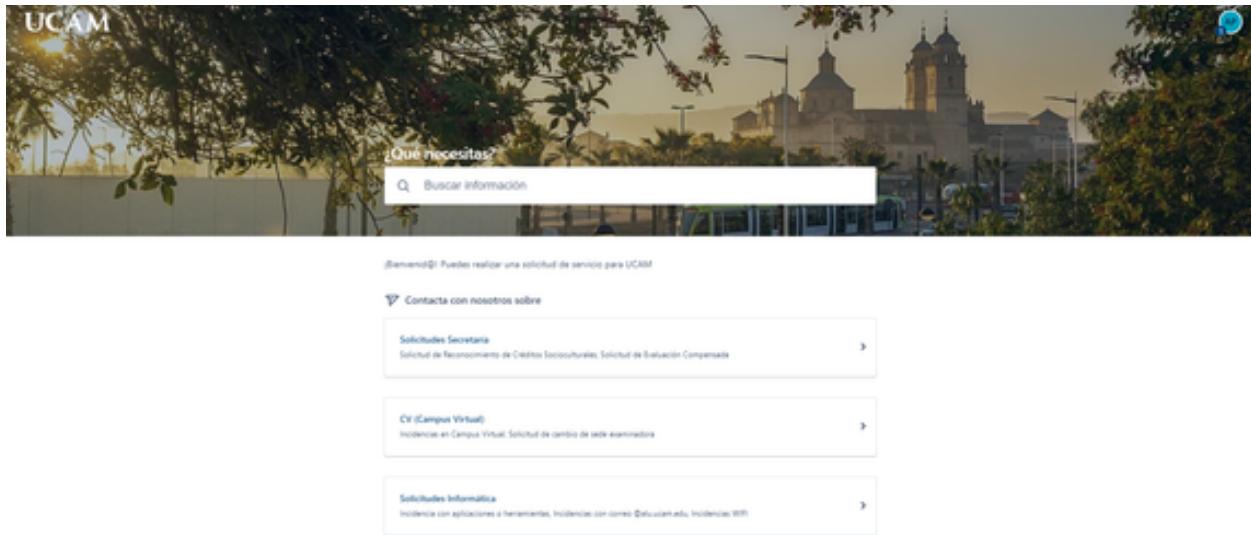
Mostrar contraseña

¿Has olvidado tu contraseña? **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



The screenshot shows the UCAM homepage. At the top, there is a banner with the text "UCAM" and a search bar with the placeholder "¿Qué necesitas?". Below the banner, a message says "¡Bienvenid@! Puedes realizar una solicitud de servicio para UCAM". A section titled "Contacta con nosotros sobre" is visible, containing three categories: "Solicitudes Secretaría" (with sub-options "Solicitud de Reconocimiento de Créditos Socioculturales" and "Solicitud de Evaluación Compensada"), "CV (Campus Virtual)" (with sub-options "Incidente en Campus Virtual" and "Solicitud de cambio de sede-examendora"), and "Solicitudes Informática" (with sub-options "Incidente con aplicaciones o herramientas", "Incidente con correo @ucam.edu", and "Incidente WiFi").

- 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



The screenshot shows the UCAM homepage with a red box highlighting the search bar. The search bar has the placeholder "¿Qué necesitas?". Below the search bar, a message says "¡Bienvenid@! Puedes realizar una solicitud de servicio para UCAM". A section titled "Contacta con nosotros sobre" is visible, containing the "Solicitudes Secretaría" category with its sub-options.

- ¡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
- 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 Socio culturales, 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 AI.



Chatear con agente virtual

Contacta con nosotros sobre

Solicitudes Secretaría



¿Con qué podemos ayudarte?

Solicitud de Reconocimiento de Créditos Socio culturales

Solicite obtener créditos académicos por actividades socio culturales 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 UCAMI 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?

**CTR** 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.

Contacta con nosotros sobre

Solicitudes Secretaría

**Solicitudes Secretaría**  
Solicitud de Reconocimiento de Créditos Socioculturales, Solicitud de Evaluación Compensada

**CV (Campus Virtual)**  
Incidencias en Campus Virtual, Solicitud de cambio de sede examinadora

**Solicitudes Informática**  
Incidencia con aplicaciones o herramientas, Incidencias con correo @alu.ucam.edu, Incidencias WiFi

## 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.

Contacta con nosotros sobre

Solicitudes Secretaría

¿Con qué podemos ayudarte?

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

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

### 2. Completar el formulario

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

Contacta con nosotros sobre:

Solicitudes Secretaría

¿Con quién podemos ayudarte?

CTR

Solicitud de Reconocimiento de Créditos Socio culturales

Solicite obtener créditos académicos por actividades socio culturales 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 Socio culturales](#).

Los campos obligatorios están marcados con un asterisco \*

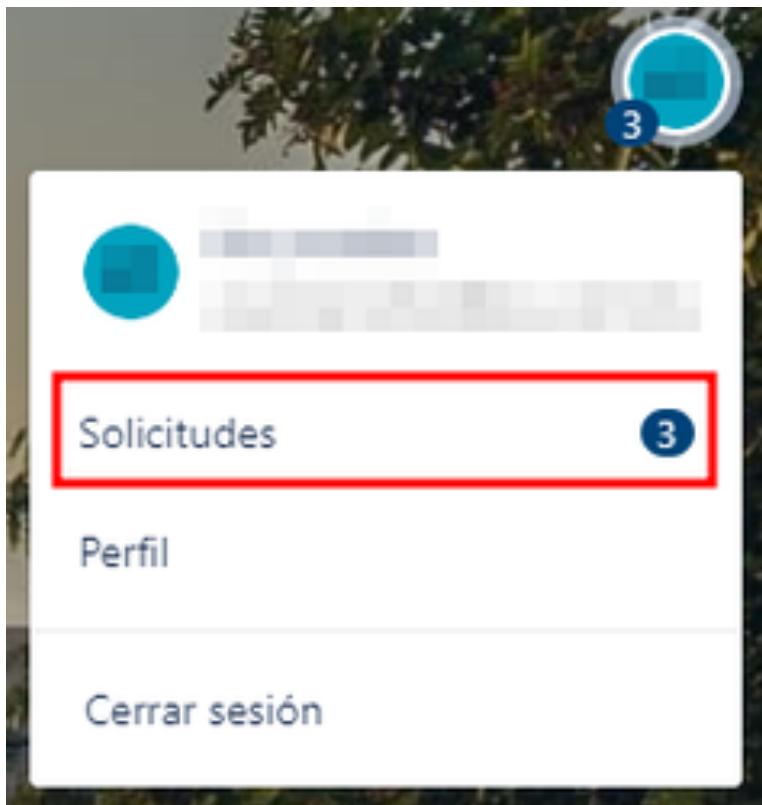
Resumen de solicitud \*

Por favor, indique resumidamente su solicitud.

Observaciones \*

Texto normal B I -- A v H H P P C <span style

- 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	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