



SEP
SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MEXICO



Indicaciones para solicitar tickets durante el proceso de reinscripciones de materias de carrera y de idioma

Septiembre de 2020

Indicaciones para solicitar tickets durante el proceso de reinscripciones

Del 14 al 17 de septiembre de 2020, los alumnos del Instituto Tecnológico de Apizaco estarán realizando el proceso de reinscripciones 100% en línea.

Durante esa semana los coordinadores de carrera y de idioma sólo atenderán apertura o finalización de reinscripciones por medio de tickets. No tendrán acceso al sistema, por lo que no podrán atender solicitudes de abrir materias compartidas, abrir materias ofertadas, baja de materias etc. Esas situaciones se atenderán a partir del 21 de septiembre, cuando el módulo de reinscripciones se haya cerrado, pero sólo atenderán las solicitudes abiertas por medio de tickets.

La solicitud de tickets del proceso de reinscripción de materias de tu carrera o de idioma, se llevará a cabo en la plataforma de Servicios Integrales para Alumnos (SIA).

Tienes una fecha y hora asignada para reinscribirte, cuando la fecha y hora ya se cumplió, aparece un botón que indica que ya puede ingresar y también se activa la sección de tickets. **Ver imagen 1.**

Después de que se hayas hecho tu reinscripción, si es que se te presentó alguna dificultad o tienes una necesidad de que se te abra o finalice la reinscripción, puedes solicitar un ticket.

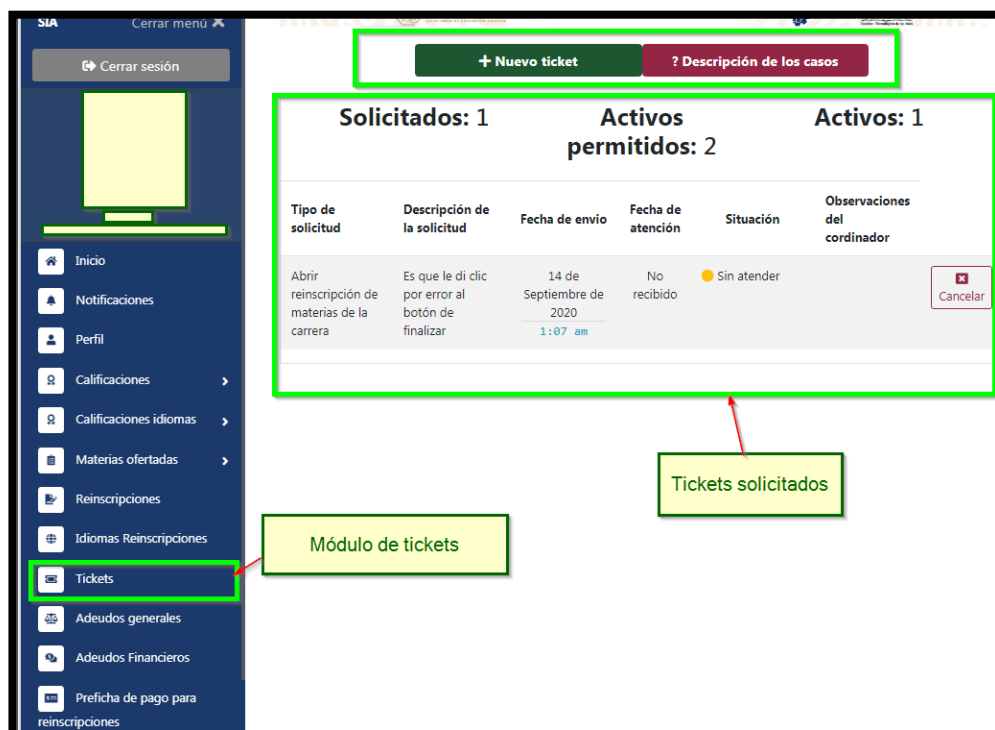


Imagen 1. Sección de tickets activa.

Preguntas frecuentes sobre el módulo de tickets

1. ¿Qué es un ticket?

R= Es una solicitud que el alumno desea hacer a su coordinador de carrera o de idioma para resolver una situación que se le presenta en su proceso de reinscripción y que no puede ser solventada por el módulo de reinscripciones en SIA. En condiciones normales visitaría a su coordinador en su oficina, pero debido a la contingencia que estamos viviendo por el Covid-19, se implementa un módulo en SIA para que los alumnos puedan hacer esa solicitud en línea.

2. ¿A partir de qué momento puedo solicitar un ticket?

R= Tienes una fecha y hora asignada para reinscribirte, cuando la fecha y hora ya se cumplió, el módulo de ticket te permite el acceso.

3. ¿Cuándo se cierra el módulo de tickets?

R= Se cierra dos semanas después de haber iniciado clases, pero los tickets se podrán generar en las fechas establecidas para cada uno de los tipos de solicitudes o casos.

4. ¿Qué tipo de situaciones o estatus tienen los tickets?

R= Los tickets tienen 5 posibles situaciones

Núm.	Situación	¿Qué significa?
1	Sin atender	El ticket aún no ha sido revisado por el coordinador.
2	Pendiente	El ticket fue revisado, pero no se puede solucionar aún, sin embargo, existe la posibilidad de que se pueda atender con éxito. Cuando haya una manera de solventarlo, pasará a Solucionado , si no se puede atender pasará a No se puede solucionar .
3	No se puede solucionar	El ticket fue revisado, pero no hay manera de atender con éxito la solicitud.
4	Solucionado	El ticket fue revisado y se pudo atender con éxito la solicitud.
5	Cancelado	El alumno canceló el ticket. El coordinador no puede atender un ticket cancelado. Los tickets cancelados no se borran, se quedan en el historial de solicitudes del alumno.

5. ¿A cuántos tickets activos tengo derecho?

R= Para este semestre tienes derecho a **3 tickets activos**.

6. ¿Qué significa que tengo tickets activos?

R= Un ticket activo es aquel que está en las situaciones **Sin atender** o **Pendiente**. Cuando un ticket fue atendido con las situaciones de **Solucionado** o **No se puede solucionar**, deja de ser un ticket activo.

Un alumno puede cancelar un ticket, un ticket **cancelado** deja de ser ticket activo.

Un ticket cancelado no puede ser atendido, tampoco puede ser borrado, se queda en el histórico de solicitudes del alumno.

7. ¿Qué tipos de ticket se estarán atendiendo?

R= Por esta ocasión se atenderán los siguientes casos

Tipo de caso	Clave	Nombre del caso	¿Qué se pide que especifique el alumno?
Solicitudes para casos de materias de la carrera.	101	Abrir reinscripción de materias de la carrera	Escribe por qué solicitas que se te abra nuevamente el proceso de reinscripción de materias de la carrera.
	102	Cerrar reinscripción con menos de la carga mínima	Explica por qué deseas finalizar tu reinscripción de materias de la carrera con una carga menor a la mínima permitida.
	103	No tiene módulo de especialidad asignado	Escribe el nombre del módulo de especialidad que deseas que se te asigne. (Tu departamento académico o tutor te dirán que módulos hay para tu carrera).
	104	Finalizar reinscripción de materias de la carrera	Escribe por qué solicitas que se te finalice la reinscripción de materias de la carrera.
	105	Dar de baja una o varias materias de la carrera	Escribe cuáles son las materias que deseas eliminar y explica por qué.
	106	Cambiar de grupo en una o varias materias de la carrera	Escribe cuál(es) materia(s) registradas en tu carga deseas cambiar y en qué grupo y horario deseas que se te inscriba.
	107	Agregar una materia sobrepasando la carga máxima de créditos permitida	Escribe el nombre de la materia, clave del grupo y horario que solicitas se agregue a tu carga y explica por qué solicitas tener una carga mayor a la permitida.
	108	Inscribirse en un grupo que ya alcanzó el límite permitido	Escribe el nombre y clave de la materia, clave del grupo y horario que solicitas se agregue a tu carga y explica por qué requieres tomar la materia.
	109	Solicitar materia que NO se ofertó	Escribe el nombre y clave de la materia que solicitas se oferte y explica por qué requieres tomar la materia.
Solicitudes para casos de idiomas.	201	Abrir reinscripción de idioma	Escribe por qué solicitas que se te abra nuevamente el proceso de reinscripción de idioma.
	202	Dar de baja uno o varios idiomas inscritos	Escribe cuáles son los idiomas que deseas eliminar de tu carga del semestre y explica por qué.
	203	Cambiar de grupo en uno o varios idiomas	Escribe cuál(es) grupos de idiomas(s) registradas en tu carga deseas cambiar y en qué grupo y horario (de los que se ofertan) deseas que se te cambie de grupo.
	204	Solicitar idioma que NO se ofertó, (sólo para alemán y francés)	Escribe el nombre y nivel del idioma que solicitas se oferte y explica por qué requieres tomar ese nivel de idioma.

8. ¿Cuándo puedo hacer solicitudes con ticket?

R= Las solicitudes las podrás realizar de acuerdo a los casos:

- a. Para los casos 101, 102, 103, 104 y 201 se podrán realizar solicitudes del 14 al 17 de septiembre.
- b. Para los casos 106, 107, 108, 109, 203 y 204 se podrán realizar solicitudes del 14 al 22 de septiembre.
- c. Para el caso 105 se podrán realizar solicitudes del 21 de septiembre al 02 de octubre.
- d. Para los casos 202, 203 y 204 se podrán realizar solicitudes del 21 al 23 de septiembre.

En el sistema de tickets, cuando se elige un nuevo ticket, sólo se mostrarán los tipos de casos que estén dentro de las fechas de solicitud mencionadas en los incisos anteriores. Cuando se cumple la fecha de apertura se mostrarán en el listado y cuando se llega a la fecha de cierre, desaparecen.

9. ¿Cuándo se atenderán las solicitudes con ticket?

R= Las solicitudes se atenderán en dos periodos, para los casos 101, 102, 103, 104 y 201 se atenderán del 14 al 17 de septiembre, los demás casos se atenderán a partir del 21 de septiembre.

Las solicitudes se ordenan por fecha y hora de llegada, se atenderán en el orden que fueron llegando.

Toma en cuenta que son más de 4,000 alumnos los que podrían solicitar un ticket, por lo tanto, se espera que el tiempo máximo de atención sea de dos días hábiles, pero podría extenderse a tres días hábiles. En la siguiente tabla se muestra un posible escenario de tiempos de atención de las solicitudes.

Clave.	Nombre del caso	Escenario posible de atención de tickets
101	Abrir reinscripción de materias de la carrera	<p>Si solicitaste un ticket el lunes 14 de septiembre se te atenderá máximo el día miércoles 16 de septiembre por la tarde.</p> <p>Si solicitas un ticket el martes 15 de septiembre se te atenderá máximo el jueves por la tarde. Recuerda que el jueves es el último día de reinscripciones, por la noche se cerrará el sistema y no se volverá a abrir. Si eres de los últimos en reinscribirte, procura no pedir este tipo de tickets porque ya no será posible atenderlos.</p>
102	Cerrar reinscripción con menos de la carga mínima	
103	No tiene módulo de especialidad asignado	
104	Finalizar reinscripción de materias de la carrera	
201	Abrir reinscripción de idioma	
105	Dar de baja una o varias materias de la carrera	Por ejemplo, si solicitas un ticket el lunes 21 de septiembre, se espera que máximo el miércoles 23 de septiembre se dé respuesta a tu ticket; si solicitas un ticket el martes 22 de septiembre, se espera que máximo el jueves 24 de septiembre se dé respuesta a tu ticket y así sucesivamente.
106	Cambiar de grupo en una o varias materias	Si solicitaste un ticket el lunes 14 de septiembre, se te atenderá a partir del lunes 21 de septiembre, el tiempo de atención se espera que no sea mayor a dos días hábiles a partir de esta fecha.
107	Agregar una materia sobrepasando la carga máxima de créditos permitida	Por ejemplo, si solicitas un ticket el lunes 14 de septiembre, se espera que máximo el miércoles 23 de septiembre se dé respuesta a tu ticket; si solicitas un ticket el lunes 21 de septiembre, se espera que máximo el miércoles 23 de septiembre se dé respuesta a tu ticket y así sucesivamente.
108	Inscribirse en un grupo que ya alcanzó el límite permitido	
109	Solicitar materia que NO se ofertó	Sin embargo, cuando un ticket pasa a situación de pendiente , pueden pasar otros días más para poder atenderse, pues el coordinador está a la espera que existan las condiciones para darle solución, en este caso el tiempo de atención se puede alargar varios días más.
202	Dar de baja uno o varios idiomas inscritos	A partir del 17 de septiembre por la noche el módulo de reinscripciones se cierra, pero los tickets seguirán activos.
203	Cambiar de grupo en uno o varios idiomas.	
204	Solicitar idioma que NO se ofertó, (sólo para alemán y francés)	Cuando tu coordinador atiende tu ticket, podrás ver el resultado en el módulo de tickets y si hubo cambios realizado de acuerdo con tu solicitud, se verán reflejados en tu SIA dos horas después dentro de la sección de horario para el caso de materias de la carrera y de inmediato en caso de idiomas.

Contacto:

- Si tienes dudas con respecto a cómo ingresar al sistema de tickets manda mensaje de WhatsApp a soporte técnico del Centro de Cómputo al 2411258798, en días hábiles y en horario de 09:00 a 18:00 horas, contestarán en un lapso no mayor a tres horas.
- Si tienes dudas con respecto a la situación de tu ticket de idioma, contacta a tu coordinador en el correo cle@apizaco.tecnm.mx
- Si tienes dudas con respecto a la situación de tu ticket de la carrera, busca sus datos de contacto de tu coordinador en la página institucional en la sección de alumnos o en la siguiente url:
<https://www.apizaco.tecnm.mx/Oficial/root2020/5/CorreosCoordinadores1.pdf>
- Para escribir a tus coordinadores de carrera o de idioma, sólo te atenderán si escribes desde tu correo institucional de Microsoft office.
- Si no tienes tu cuenta activa u olvidaste tu contraseña o no puedes entrar a tu correo escribe a soporte_alumnos@apizaco.tecnm.mx
 - En el asunto del correo escribir de manera muy breve cuál es tu problema.
 - En el cuerpo del correo deberás escribir:
 - **nombre completo**
 - **número de control**
 - **carrera**
 - **detallar de manera clara cuál es tu situación o problema**