

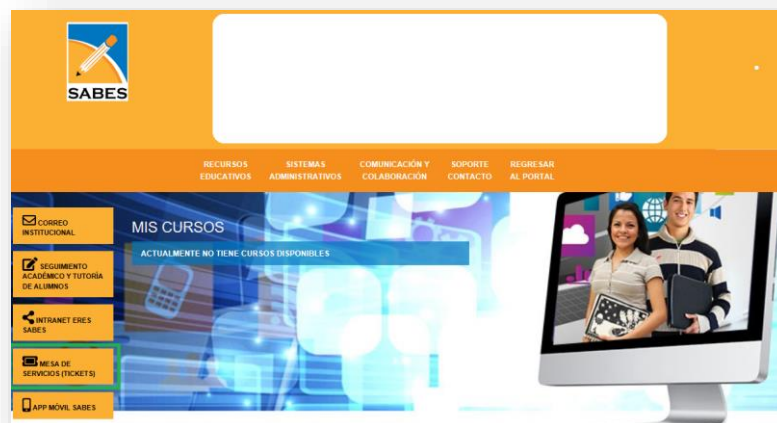
## Acceso al Sistema

Para poder ingresar al sistema de Tickets, debes dirigirte al portal del SABES con el siguiente link: <http://sabes.edu.mx/portal/>.

En el menú SABES VIRTUAL deberás ingresar tu cuenta de correo y contraseña y dar click en el botón INGRESAR. (En caso de no contar con tu usuario y/o contraseña, ver el módulo X).



El sistema te re-direcciona a MI SABES VIRTUAL, en donde deberás dar click en el botón MESA DE SERVICIOS (TICKETS) como te mostramos en la siguiente imagen:



El material contenido en este documento tiene información que pertenece a **SABES**, este material incluye información confidencial que no podrá ser utilizada fuera de **SABES**, la cual no podrá ser fotocopiada, duplicada o revelada para cualquier propósito diferente a la Coordinación de Informática; sin embargo en el caso de que **SABES** fuese favorecido con servicios como resultado de una propuesta derivada de este documento, se tendrá el derecho de duplicar, utilizar o revelar los datos proporcionados en el contrato resultante, esta restricción no limita el derecho a utilizar información contenida en este documento que ha sido obtenida de otras fuentes sin restricción.

## Seleccionar un tema

El sistema te llevará a una pantalla similar a la siguiente:



The screenshot shows the 'MI SABES VIRTUAL' interface. At the top, there is a blue header with the SABES logo and the text 'SISTEMA AVANZADO DE BACHILLERATO Y EDUCACIÓN SUPERIOR EN EL ESTADO DE GUANAJUATO'. Below the header, the user's name 'OROZCO BON TERESA MARGARITA' and profile information are visible. The main content area is titled 'LEVANTA UN TICKET!' and includes a prompt to select a ticket topic. There are two blue buttons: 'OLVIDÉ USUARIO Y/O CONTRASEÑA' and 'SOLICITAR CREACIÓN DE CUENTA DE CORREO'. Below these are several dropdown menus for selecting a topic: 'Los más frecuentes', 'PLATAFORMA', 'CORREO ELECTRÓNICO', 'SISTEMAS', 'SOPORTE TÉCNICO', and 'SERVICIOS ESCOLARES'.

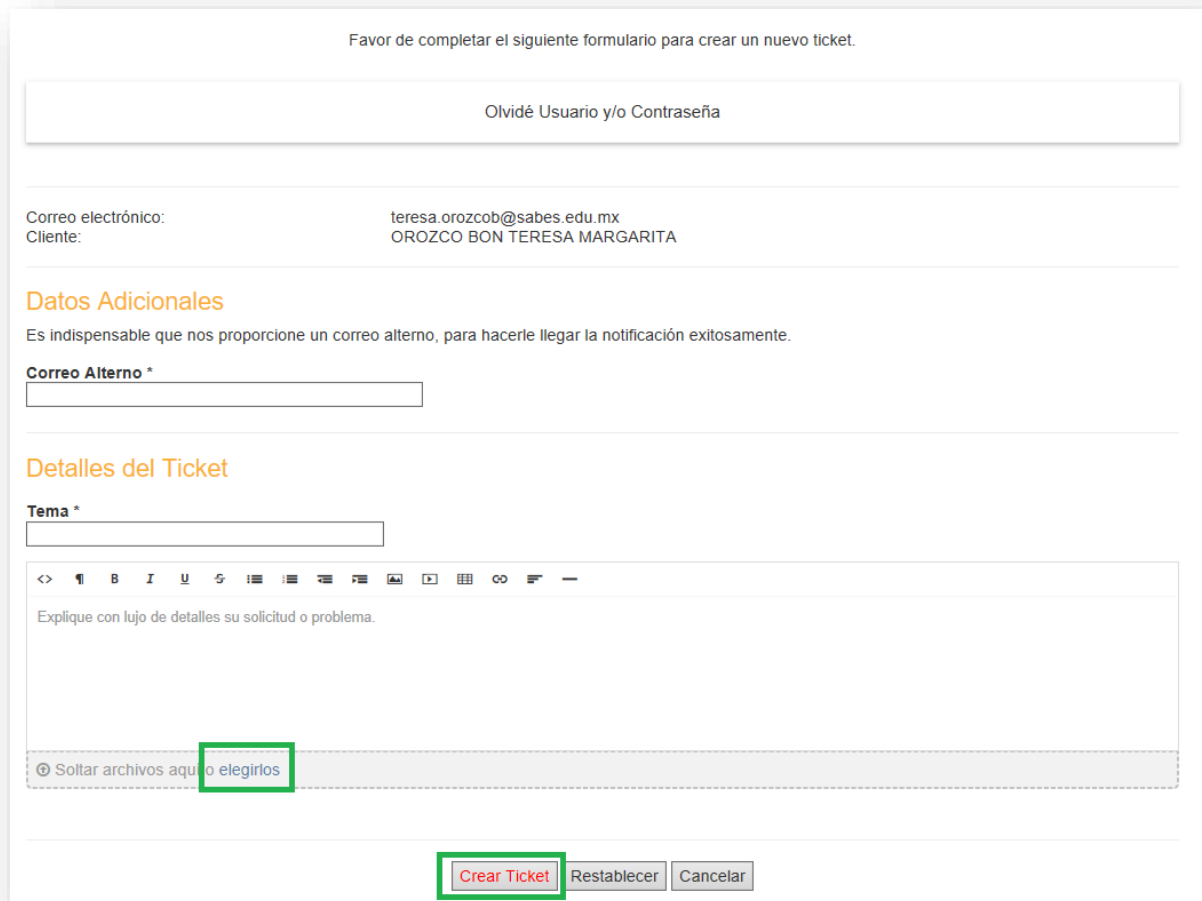
En donde se te mostrará el catálogo de las opciones que tienes como usuario para levantar un ticket. Sólo deberás dar click sobre el tema y después sobre el botón azul que más se asemeje al tema buscado.

**Es importante que elijas el tema lo más cercano a la situación que te interese para que la respuesta y atención sea lo más óptimo posible.**

El material contenido en este documento tiene información que pertenece a **SABES**, este material incluye información confidencial que no podrá ser utilizada fuera de **SABES**, la cual no podrá ser fotocopiada, duplicada o revelada para cualquier propósito diferente a la Coordinación de Informática; sin embargo en el caso de que **SABES** fuese favorecido con servicios como resultado de una propuesta derivada de este documento, se tendrá el derecho de duplicar, utilizar o revelar los datos proporcionados en el contrato resultante, esta restricción no limita el derecho a utilizar información contenida en este documento que ha sido obtenida de otras fuentes sin restricción.

## Levantar un Ticket

El sistema te muestra una pantalla similar a la siguiente imagen:



Favor de completar el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.

Olvidé Usuario y/o Contraseña

Correo electrónico: teresa.orozcob@sabes.edu.mx  
Cliente: OROZCO BON TERESA MARGARITA

**Datos Adicionales**  
Es indispensable que nos proporcione un correo alternativo, para hacerle llegar la notificación exitosamente.

Correo Alternativo \*

**Detalles del Ticket**  
Tema \*

Explique con lujo de detalles su solicitud o problema.

Ⓞ Soltar archivos aquí o elegirlos

Crear Ticket Restablecer Cancelar

En donde deberás capturar cada una de los campos que se te pide del formulario. (Los campos que pide el sistema pueden variar dependiendo del tipo de tema que seleccionas como usuario).

En caso de requerir adjuntar una imagen, puedes hacerlo dando click en el link “ELEGIRLOS” o bien *arrastrando* el archivo a ese espacio.

Una vez llenados de manera correcta, deberás dar click en el botón CREAR TICKET.

El sistema de mandará un mensaje en pantalla con el aviso de que has creado un nuevo ticket.

En caso de que hayas recibido un aviso diferente, deberás regresar e ingresar los datos de manera correcta.

El material contenido en este documento tiene información que pertenece a **SABES**, este material incluye información confidencial que no podrá ser utilizada fuera de **SABES**, la cual no podrá ser fotocopiada, duplicada o revelada para cualquier propósito diferente a la Coordinación de Informática; sin embargo en el caso de que **SABES** fuese favorecido con servicios como resultado de una propuesta derivada de este documento, se tendrá el derecho de duplicar, utilizar o revelar los datos proporcionados en el contrato resultante, esta restricción no limita el derecho a utilizar información contenida en este documento que ha sido obtenida de otras fuentes sin restricción.

## Respuesta de un Ticket

Para todos los casos, te deberá llegar un correo con los datos del ticket que levantaste, en donde podrás dar click en el número para redireccionarte al sistema de Mesa de Ayuda y dar seguimiento a cada uno de tus tickets.

En el caso de que la respuesta de un ticket no te solucione la situación, podrás reabrir ese mismo ticket con el solo hecho de contestarlo.

Trata de ser lo más claro posible para que la comunicación entre tú como usuario y el agente que te atiende pueda ser lo más certero.

Para los casos de “Olvidé Usuario y/o Contraseña” deberás dar click sobre el link “¿Olvidaste tu contraseña?” que está debajo del botón INGRESAR. Te llevará directo a levantar el ticket.

Por favor, registra **correctamente una cuenta de correo alterna** al cual te podamos dar respuesta con una nueva contraseña.

---

Estamos en una coordinación para apoyarte. En caso de que tengas dudas y/o comentarios, te pedimos contactarnos:

[teresa.orozcob@sabes.edu.mx](mailto:teresa.orozcob@sabes.edu.mx)



L.I.A TERESA OROZCO BON

Desarrollo de Software  
(477) 788-55-00 Ext. 9605

 Imprime este correo sólo que sea necesario, cuida el medio ambiente.

El material contenido en este documento tiene información que pertenece a **SABES**, este material incluye información confidencial que no podrá ser utilizada fuera de **SABES**, la cual no podrá ser fotocopiada, duplicada o revelada para cualquier propósito diferente a la Coordinación de Informática; sin embargo en el caso de que **SABES** fuese favorecido con servicios como resultado de una propuesta derivada de este documento, se tendrá el derecho de duplicar, utilizar o revelar los datos proporcionados en el contrato resultante, esta restricción no limita el derecho a utilizar información contenida en este documento que ha sido obtenida de otras fuentes sin restricción.