SOPORTE · PARA CLIENTES

Guía del portal para clientes

Cómo pedir ayuda y seguir tus solicitudes.

Actualizada el 22 de octubre de 2026

CONTENIDO

Qué encuentras en esta guía

1 **Entrar al portal**
Cómo iniciar sesión, crear tu contraseña si es la primera vez, recuperarla si la olvidaste y elegir la cuenta si tu correo está en más de una.

2 **Pedir ayuda: nueva solicitud**
Cómo elegir el servicio, completar el formulario, adjuntar archivos y aprovechar los artículos que te sugiere el portal antes de enviar.

3 **Seguir tus solicitudes**
Dónde ver tus solicitudes, las que sigues en copia y las de tu empresa, qué significa cada estado y cuándo te comprometieron una respuesta.

4 **Responder y agregar información**
Cómo contestar a la mesa y sumar archivos a una solicitud, desde el portal o respondiendo el correo.

5 **Cuando tu solicitud se resuelve**
Confirmar la solución o reabrir, calificar la atención, y qué hacer si el problema vuelve después de cerrada.

6 **Aprobar solicitudes**
Si te toca autorizar lo que piden otras personas: cómo aprobar o rechazar desde el correo o desde el portal. Y qué pasa cuando tu propia solicitud necesita aprobación.

7 **Los correos que recibes**
Qué avisos te manda tu mesa de ayuda sobre tus solicitudes y cómo ver una solicitud desde el correo sin iniciar sesión.

8 **Centro de ayuda y asistente**
Cómo buscar respuestas en los artículos de tu mesa de ayuda y cómo usar el asistente del portal antes de abrir una solicitud.

9 **Pedir ayuda por WhatsApp**
Si tu mesa de ayuda atiende por WhatsApp: cómo se abre una solicitud desde el chat, cómo sigues una que ya tienes y cómo dejar de recibir mensajes.

? **Preguntas frecuentes**
Respuestas cortas a las dudas más comunes, con la sección donde está el detalle.

Si no ves algo de lo que dice la guía

Algunas pestañas y avisos dependen de cómo tenga configurado el portal tu mesa de ayuda. Si una opción no aparece, es que tu mesa no la usa; cualquier duda, escríbele.

1 Entrar al portal

Cómo iniciar sesión, crear tu contraseña si es la primera vez, recuperarla si la olvidaste y elegir la cuenta si tu correo está en más de una.

El portal es el lugar donde pides ayuda a tu mesa de ayuda y sigues tus solicitudes. Lleva el logo y los colores de la empresa que te atiende. Si no tienes a mano su dirección, abre cualquier correo de una solicitud tuya, pulsa **Ver ticket** y luego **Iniciar sesión**: te lleva al inicio de sesión de tu mesa.

Iniciar sesión

1. Escribe tu correo en **Email** y tu clave en **Contraseña**.
2. Pulsa **Ingresar**.
3. Llegas a **Mis tickets**, con tus solicitudes.

Si tu correo es una cuenta de Microsoft o de Google, también puedes entrar con los botones **Microsoft** o **Google**, siempre que sea el mismo correo que tiene registrado tu mesa de ayuda.

La primera vez: crear tu contraseña

Si alguna vez escribiste a tu mesa de ayuda por correo, ya tienes una cuenta, pero sin contraseña. Para definirla:

1. En la página de inicio de sesión de tu mesa, pulsa **Crea tu contraseña**, junto a «¿Primera vez?». También sirve **¿Olvidaste tu contraseña?**.
2. Escribe tu correo en **Correo** y pulsa **Enviar enlace**.
3. Abre el correo **Crea tu contraseña** y pulsa **Crear mi contraseña**.
4. Escribe la contraseña en **Nueva contraseña** y en **Repite la contraseña**, y pulsa **Cambiar contraseña**.

- La contraseña debe tener al menos 8 caracteres, con al menos una letra y un número.
- El enlace del correo vence en 1 hora. Si venció, pide otro.
- Por seguridad, la pantalla dice lo mismo exista o no una cuenta con ese correo. Si no te llega nada, revisa que escribiste el mismo correo con el que pides ayuda.

Olvidé mi contraseña

Es el mismo camino: pulsa **¿Olvidaste tu contraseña?**, escribe tu correo y pulsa **Enviar enlace**. Te llega el correo **Restablece tu contraseña**, con el botón **Cambiar mi contraseña**. Si no pediste el cambio, ignora ese correo: tu contraseña no cambia.

Si tu correo está en más de una cuenta

Puede aparecer el aviso **Tu correo tiene más de una cuenta. ¿A cuál quieres entrar?** con la lista de empresas. Pulsa la que quieres y entras a esa. Si pediste un enlace para la contraseña, te llega un correo por cada cuenta, con el nombre de la empresa en el asunto.

Cerrar sesión

Arriba a la derecha, pulsa el círculo con tus iniciales y elige **Cerrar sesión**.

> **En el teléfono**
>
> Con la pantalla angosta, algunas pestañas del menú se muestran solo con su ícono. Siguen ahí: tócalas igual.

2 Pedir ayuda: nueva solicitud

Cómo elegir el servicio, completar el formulario, adjuntar archivos y aprovechar los artículos que te sugiere el portal antes de enviar.

Pulsa **Nueva solicitud**, arriba a la derecha de cualquier pantalla del portal, o ve directo a **Nueva solicitud**.

Paso a paso

1. Elige el servicio que necesitas. Están agrupados por categoría; si no lo encuentras, escribe en **Buscar un servicio…**.
2. Escribe el **Asunto**: una frase corta con lo que pasa. Debe tener al menos 5 caracteres.
3. Escribe la **Descripción** con todos los detalles: qué intentabas hacer, qué mensaje aparece, desde cuándo. Debe tener al menos 10 caracteres.
4. Si quieres, pulsa **Adjuntar archivos** y elige capturas de pantalla, documentos o registros.
5. Completa los campos que pida el servicio, si tiene.
6. Pulsa **Enviar solicitud**. Al terminar, el portal te muestra la solicitud recién creada.

Si te equivocaste de servicio, pulsa **Volver** y elige otro. Si un campo del formulario tiene un problema, el portal te avisa con **Revisa los campos del formulario** y te muestra cuál.

Artículos que pueden resolverlo antes

Mientras escribes el asunto, el portal busca artículos del centro de ayuda parecidos a lo que pides y los muestra bajo **¿Alguno de estos artículos te ayuda?**. Cada uno se abre en otra pestaña, así no pierdes lo que llevas escrito. Si alguno te sirve, no hace falta enviar la solicitud.

Los archivos

- Puedes adjuntar varios a la vez, de hasta 50 MB cada uno: imágenes, PDF, documentos de Office, planillas, texto y archivos comprimidos.
- Si uno pesa más, el portal te avisa al elegirlo y lo deja fuera.
- Los archivos se suben después de crear la solicitud. Si alguno falla, la solicitud igual queda enviada y el aviso te dice cuál no se adjuntó, para que lo subas desde la solicitud.

Desde tus equipos

Según cómo lo tenga configurado tu mesa de ayuda, puede que veas la pestaña **Mis activos**, con los equipos que tienes asignados. Con **Crear solicitud para este equipo**, la solicitud queda asociada a ese equipo y el formulario lo dice arriba. Si además ves **Solicitar software**, eliges el **Equipo** y el **Software**, agregas un **Comentario** si quieres y pulsas **Enviar solicitud**: se crea una solicitud para instalarlo.

> **Otras formas de pedir ayuda**
> Si tu mesa de ayuda recibe solicitudes por correo, escribirle a su dirección también abre una solicitud. Si atiende por WhatsApp, puedes escribirle ahí: lo explica «Pedir ayuda por WhatsApp» (sección 9).

3 Seguir tus solicitudes

Dónde ver tus solicitudes, las que sigues en copia y las de tu empresa, qué significa cada estado y cuándo te comprometieron una respuesta.

Mis tickets es la pantalla con que abre el portal. Cada fila muestra el número de la solicitud, el asunto, la mesa que la atiende, hace cuánto tuvo movimiento y su estado. Las que tuvieron actividad más reciente van primero.

De quién son

PESTAÑA	QUÉ MUESTRA
Míos	Las solicitudes que pediste tú o que creaste a nombre de otra persona.
En copia	Las de otras personas en que la mesa te agregó para que las sigas.
De tu empresa	Todas las de tu empresa. Aparece con el nombre de tu empresa y solo si tu mesa de ayuda te dio ese acceso.

En **En copia** y en la pestaña de tu empresa, cada fila dice también quién pidió la solicitud. Puedes leerlas y responder en ellas; reabrir, confirmar la solución y calificar le corresponde a quien la pidió.

Al lado, **Abiertos**, **Cerrados** y **Todos** filtran por estado. Para encontrar una solicitud, escribe en **Buscar por asunto o número**. La lista se corta en páginas: usa **Anterior** y **Siguiente**.

Qué significa cada estado

ESTADO	QUÉ QUIERE DECIR	DÓNDE APARECE
Nuevo	La mesa recibió tu solicitud.	Abiertos
Abierto · En progreso	La mesa está trabajando en ella.	Abiertos
Espera cliente	La mesa necesita algo de ti: una respuesta, un dato, una prueba. Revisa la conversación.	Abiertos
Espera proveedor	La mesa espera a un tercero para seguir.	Abiertos
Por aprobar	Alguien tiene que autorizarla antes de seguir.	Abiertos
Reabierto	Volvió a la mesa después de resolverse o cerrarse.	Abiertos
Resuelto	La mesa te dio una solución. Puedes confirmarla o reabrir.	Cerrados
Cerrado	La solicitud terminó.	Cerrados
Cancelado	Se anuló, por ejemplo porque estaba repetida. Ya no admite respuestas.	Cerrados

Dentro de una solicitud

- Arriba: el número, el estado, la mesa, hace cuánto se creó y, si ya tiene, quién la atiende. Debajo, tu descripción y, si la pediste desde un equipo, el **Equipo**.

- **Conversación**: los mensajes en orden, del primero al último. Los tuyos aparecen como **Tú**. Ves lo que la mesa te escribe a ti; sus notas de trabajo internas no aparecen.
- **Archivos adjuntos**: los archivos de la solicitud. Un clic abre cada uno.

Cuándo te van a responder

Si tu solicitud tiene un plazo comprometido, verás el recuadro **Compromisos de atención** con dos fechas: **Primera respuesta** y **Solución**. Cada una dice en qué va:

DICE	QUÉ SIGNIFICA
Comprometido	Todavía está dentro del plazo. Se muestra la fecha y cuánto falta.
Cumplido	Se cumplió a tiempo. Se muestra cuándo.
Atrasado	El plazo pasó y todavía no ocurre.
Fuera de plazo	Ocurrió, pero después del plazo.
En pausa	El reloj está detenido mientras la mesa espera tu respuesta. Se reanuda apenas escribes.

> No todas las solicitudes tienen plazo: un proyecto o un trabajo planificado, por ejemplo, no lo muestra. Si no ves el recuadro, la mesa no está midiendo un plazo para esa solicitud.

4 Responder y agregar información

Cómo contestar a la mesa y sumar archivos a una solicitud, desde el portal o respondiendo el correo.

Desde el portal

1. Abre la solicitud en **Mis tickets**.
2. Escribe en **Escribe una respuesta…**, al final de la conversación.
3. Pulsa **Enviar**. La mesa recibe el aviso de tu respuesta.

Para sumar un archivo, en el recuadro **Archivos adjuntos** pulsa **Adjuntar** y elige uno. Se pueden subir imágenes, PDF, documentos de Office y archivos comprimidos de hasta 50 MB; mientras sube, ves el avance.

Respondiendo el correo

Cada correo que te manda la mesa sobre una solicitud se puede responder directamente. Tu respuesta queda en la conversación de esa misma solicitud, con los archivos que adjuntes al correo.

- Usa **Responder** sobre el correo que te llegó: así tu mensaje encuentra su solicitud.
- Si escribes un correo nuevo, pon en el asunto el número de la solicitud con su #, por ejemplo [#0364]. Sin eso, el correo abre una solicitud nueva.

Cuando la mesa espera tu respuesta

Si la solicitud está en **Espera cliente**, el recuadro **Compromisos de atención** puede decir: «El reloj está detenido porque estamos esperando tu respuesta. Se reanuda apenas nos escribas.» Al responder, por el portal o por correo, la espera termina y, según cómo lo tenga configurado tu mesa de ayuda, la solicitud vuelve a **Abierto**.

> **Si no respondes**
>
> Según cómo lo tenga configurado tu mesa de ayuda, una solicitud que espera tu respuesta puede cerrarse sola después de unos días. Te llega el aviso de cierre y puedes retomarla respondiendo.

Si la solicitud ya está resuelta o cerrada

Responder la reabre y vuelve a la mesa. El portal te lo advierte encima de la caja de respuesta. Hay un límite de tiempo para las cerradas; lo explica «Cuando tu solicitud se resuelve» (sección 5). Una solicitud en estado **Cancelado** no admite respuestas ni archivos nuevos.

5 Cuando tu solicitud se resuelve

Confirmar la solución o reabrir, calificar la atención, y qué hacer si el problema vuelve después de cerrada.

Cuando la mesa resuelve tu solicitud, te llega un correo que lo avisa, con la solución si la mesa la dejó escrita. Según cómo lo tenga configurado tu mesa de ayuda, el correo también dice si la solicitud se cerrará sola y en cuánto tiempo.

Confirmar o reabrir

En el portal, la solicitud resuelta muestra **¿Tu problema fue resuelto?** con dos botones:

- **Confirmar solución**: la cierra. Aparece mientras está **Resuelto**.
- **Reabrir**: la devuelve a la mesa como **Reabierto**, con todo su historial.

También puedes simplemente responder, en el portal o contestando el correo: una solicitud resuelta siempre se reabre al responderla. Estos botones son de quien pidió la solicitud; si la sigues en copia o por tu empresa, puedes responder, pero no verás los botones.

Calificar la atención

Según cómo lo tenga configurado tu mesa de ayuda, el correo de resolución trae la pregunta **¿Cómo fue nuestra atención?** u otra que tu mesa eligió, con cinco caras: **Muy malo**, **Malo**, **Regular**, **Bueno** y **Excelente**.

1. Haz clic en una cara. Ese clic ya es tu respuesta: se abre una página que la registra y te da las gracias, sin iniciar sesión.
2. Si quieres, escribe un comentario. Con una nota baja, tu mesa puede pedirte que cuentes qué salió mal.
3. Si te equivocaste, puedes cambiar tu respuesta en esa misma página.

En el portal, la solicitud resuelta o cerrada muestra **¿Cómo calificarías la atención?** con cinco estrellas, un **Comentario (opcional)** y **Enviar calificación**. Desde el portal se califica una sola vez por solicitud.

Si el problema vuelve después de cerrada

Responder una solicitud en estado **Cerrado** también la reabre, pero solo dentro del plazo que fijó tu mesa de ayuda; algunas mesas la reabren siempre. Pasado ese plazo, depende de por dónde escribas:

POR DÓNDE	QUÉ PASA
Portal	En vez de la caja de respuesta aparece «Este ticket se cerró hace tiempo y ya no se puede reabrir. Si el problema volvió, crea una solicitud nueva.» con el botón **Nueva solicitud**.
Correo o WhatsApp	Tu mensaje abre una solicitud nueva, vinculada a la anterior para que la mesa vea el historial. Te llega el aviso con el número nuevo.

> Si la mesa ya abrió una solicitud de seguimiento, el portal te dice en cuál sigue el caso: «Este ticket ya se cerró y el caso sigue en el…», con su número. Escribe ahí.

6 Aprobar solicitudes

Si te toca autorizar lo que piden otras personas: cómo aprobar o rechazar desde el correo o desde el portal. Y qué pasa cuando tu propia solicitud necesita aprobación.

Algunas solicitudes necesitan la autorización de alguien antes de seguir: una jefatura, finanzas, el responsable de un sistema. Si esa persona eres tú, te llega un correo y la solicitud aparece en el portal.

Desde el correo, sin iniciar sesión

1. Abre el correo que dice que se solicita tu aprobación y pulsa **Aprobar o rechazar**.
2. Revisa lo que se pide: quién lo pide, el servicio y la descripción.
3. Si quieres, escribe un **Comentario**. Para rechazar es obligatorio: quien lo pidió va a querer saber por qué.
4. Pulsa **Aprobar** o **Rechazar**. Tu decisión queda registrada y la mesa recibe el aviso; puedes cerrar la página.

- El enlace del correo vale 14 días. Si venció, pídele a la mesa que te lo envíe de nuevo.
- Si la aprobación tiene varios niveles y el anterior todavía no decide, la página te lo dice y te avisa por correo cuando sea tu turno.
- Si otro aprobador la rechazó antes, tu decisión ya no es necesaria y la página te lo indica.

Desde el portal

Si tienes aprobaciones pendientes, verás la pestaña **Aprobaciones** con un número: cuántas te esperan ahora. Cada tarjeta muestra el asunto, el número, quién lo pide, el servicio, hace cuánto se pidió y, si hay varios niveles, en cuál vas, por ejemplo **Nivel 1 de 2**.

1. Lee el detalle de la tarjeta.
2. Si quieres, escribe un comentario: el motivo si rechazas, o una condición si apruebas.
3. Pulsa **Aprobar** o **Rechazar**.

Cuando tu solicitud necesita aprobación

Mientras espera, tu solicitud aparece como **Por aprobar** en **Mis tickets**. Cuando alguien decide, te llega un correo que dice si fue aprobada o rechazada, por quién y, si lo dejó escrito, su comentario. Después la mesa sigue con tu solicitud.

7 Los correos que recibes

Qué avisos te manda tu mesa de ayuda sobre tus solicitudes y cómo ver una solicitud desde el correo sin iniciar sesión.

No necesitas entrar al portal para enterarte de las novedades: la mesa te avisa por correo. Según cómo lo tenga configurado tu mesa de ayuda, puede enviar todos estos avisos o solo algunos, y con sus propios textos.

CUÁNDO	QUÉ TE LLEGA
Creas una solicitud	El acuse de recibo, con el número y el asunto.
La mesa te responde	El aviso de la respuesta, con el texto completo dentro del correo.
Cambia el estado	El estado nuevo de tu solicitud.
Se resuelve	El aviso de resolución, con la solución si quedó escrita, si se cerrará sola y la encuesta de satisfacción.
Se cierra	El aviso de cierre, con la solución o el motivo si quedaron escritos.
Se decide una aprobación	Si tu solicitud fue aprobada o rechazada, y por quién.

Si sigues en copia la solicitud de otra persona, te llegan avisos propios: cuando alguien responde, cuando cambia de estado y cuando cambia quién la atiende.

Ver la solicitud sin iniciar sesión

Cada aviso trae el botón **Ver ticket** con el número de la solicitud. Abre la solicitud en modo **Solo lectura**, sin pedirte contraseña: ves el estado, la mesa, quién la atiende y la conversación.

- Para responder o ver todas tus solicitudes, pulsa **Iniciar sesión** en esa misma página, o contesta el correo.
- Si la solicitud es tuya y está resuelta o cerrada, ahí mismo puedes calificar la atención.
- El enlace vale 30 días. Pasado ese tiempo aparece **Enlace no válido o expirado**: inicia sesión en el portal o responde el correo original.

Responder

Contestar cualquiera de estos correos agrega tu mensaje a la solicitud. Los detalles están en «Responder y agregar información» (sección 4).

> Si la mesa te responde por WhatsApp, esa respuesta te llega solo por WhatsApp, no también por correo.

8 Centro de ayuda y asistente

Cómo buscar respuestas en los artículos de tu mesa de ayuda y cómo usar el asistente del portal antes de abrir una solicitud.

El centro de ayuda

La pestaña **Ayuda** abre el **Centro de ayuda**: los artículos que tu mesa de ayuda publicó para sus clientes, con instrucciones y soluciones a consultas comunes. Los más útiles aparecen primero.

1. Escribe lo que necesitas en **¿Qué necesitas resolver?** y pulsa Enter. Busca en el título, el contenido y las etiquetas de los artículos.
2. Abre el artículo que se parezca a tu caso.
3. Si no te sirvió, al final del artículo, junto a **¿No encontraste lo que buscabas?**, pulsa **Abrir una solicitud**.

Según cómo lo tenga configurado tu mesa de ayuda, el centro de ayuda también se puede leer sin iniciar sesión: en la página de inicio de sesión aparece **Revisa el centro de ayuda**.

El asistente

Si ves la pestaña **Asistente**, puedes escribir tu consulta como en un chat. El asistente responde con el catálogo de servicios y los artículos de tu mesa, y bajo su respuesta puede ofrecerte:

- **Solicitar:** seguido del nombre de un servicio, que te lleva a crear una solicitud.
- Artículos del centro de ayuda relacionados con tu consulta.
- **Crear un ticket de soporte**, cuando conviene que lo vea una persona.

La conversación queda guardada: si sales y vuelves, la encuentras como la dejaste.

> El asistente orienta, pero no abre solicitudes por ti: para pedir ayuda, usa el enlace que te ofrece o **Nueva solicitud**. La pestaña aparece según cómo lo tenga configurado tu mesa de ayuda.

9 Pedir ayuda por WhatsApp

Si tu mesa de ayuda atiende por WhatsApp: cómo se abre una solicitud desde el chat, cómo sigues una que ya tienes y cómo dejar de recibir mensajes.

Esto aplica si tu mesa de ayuda tiene WhatsApp. Le escribes a su número como a cualquier contacto y cada mensaje queda registrado en una solicitud, igual que si la hubieras abierto en el portal.

Tu primer mensaje

Si no tienes solicitudes abiertas, tu mensaje abre una nueva y te llega la confirmación: «Recibimos tu mensaje y quedó registrado en el ticket…», con su número. La mesa te responde por el mismo chat.

A qué solicitud va cada mensaje

- Mientras conversas con la mesa sobre una solicitud abierta, tus mensajes siguen yendo a esa.
- Si respondes citando un mensaje de la mesa (mantén presionado el mensaje y elige responder), tu mensaje va a la solicitud de ese mensaje. Es la forma más segura de que llegue donde quieres.
- Si no queda claro y tienes solicitudes abiertas, la mesa te pregunta: **¿Tu mensaje es sobre alguno de estos tickets?** Toca la tuya, o **Es algo nuevo** para abrir otra. Con varias, aparecen al tocar **Elegir ticket**.
- Si no eliges en 10 minutos, se abre una solicitud nueva con tus mensajes.

Al elegir, la mesa te confirma: «Listo, lo agregamos al ticket…» o «Listo, abrimos el ticket… con tu mensaje.»

Fotos, documentos y audios

Las fotos, documentos, audios, notas de voz y videos que mandas quedan como archivos en la solicitud. Una ubicación o un contacto compartido quedan escritos en la conversación.

Si la mesa te pide confirmar algo

A veces la mesa te pregunta algo con los botones **Sí, confirmo** y **No**. Tu respuesta queda registrada en la solicitud de esa pregunta.

Solicitudes resueltas o cerradas

Responder por WhatsApp a una solicitud resuelta o cerrada la reabre, con el mismo plazo que por correo. Pasado el plazo, tu mensaje abre una solicitud nueva vinculada a la anterior, y te llega la confirmación con el número nuevo.

Dejar de recibir mensajes

Escribe **BAJA** (también sirven **STOP** o **DETENER**) y la mesa deja de escribirte por WhatsApp: «Listo, no te escribiremos más por aquí. Si cambias de opinión, responde ALTA.» Para volver a recibirlos, escribe **ALTA**. Ninguna de las dos abre una solicitud.

> **En el portal**
> Si tu mesa de ayuda tiene tu número asociado a tu cuenta, las solicitudes que abres por WhatsApp quedan a tu nombre y las ves también en **Mis tickets**.

PREGUNTAS FRECUENTES

Las dudas más comunes

Nunca he entrado al portal. ¿Cuál es mi contraseña?

Si escribiste a la mesa por correo, ya tienes una cuenta, pero sin contraseña. En la página de inicio de sesión de tu mesa pulsa **Crea tu contraseña**, escribe tu correo y sigue el enlace que te llega. El enlace vence en 1 hora.

Más detalle en la sección 1.

Pedí el enlace para la contraseña y no me llega. ¿Qué hago?

Por seguridad, la pantalla responde lo mismo aunque el correo no tenga cuenta. Revisa que escribiste el mismo correo con el que pides ayuda y vuelve a pedirlo con **¿Olvidaste tu contraseña?**.

Más detalle en la sección 1.

¿Cómo sé cuándo me van a responder?

Abre la solicitud en **Mis tickets**. Si la mesa mide un plazo para ella, el recuadro **Compromisos de atención** muestra la fecha de **Primera respuesta** y de **Solución**, y si van a tiempo, atrasadas o en pausa.

Más detalle en la sección 3.

¿Puedo mandar capturas o documentos?

Sí, de hasta 50 MB cada uno. Al crear la solicitud usa **Adjuntar archivos**; en una solicitud que ya existe, **Adjuntar** en el recuadro **Archivos adjuntos**. También puedes adjuntarlos al responder el correo.

Más detalle en la sección 4.

Me cerraron la solicitud, pero el problema sigue. ¿Qué hago?

Respóndela, en el portal o contestando el correo: se reabre y vuelve a la mesa. Si se cerró hace tiempo y ya pasó el plazo de tu mesa, el portal te pide crear una **Nueva solicitud**; por correo o WhatsApp, se abre una nueva vinculada a la anterior.

Más detalle en la sección 5.

¿Puedo ver una solicitud sin iniciar sesión?

Sí: el botón **Ver ticket** de cualquier aviso por correo la abre en modo **Solo lectura**. El enlace vale 30 días. Para responder, contesta el correo o inicia sesión.

Más detalle en la sección 7.

¿Por qué no veo las solicitudes de mis compañeros?

En **Mis tickets** ves las tuyas y, en **En copia**, las que la mesa te agregó para seguir. Las de toda tu empresa aparecen en su propia pestaña solo si tu mesa de ayuda te dio ese acceso.

Más detalle en la sección 3.

Califiqué la atención por error. ¿Puedo cambiarla?

Si calificaste desde las caras del correo, sí: en la página que se abrió puedes cambiar tu respuesta. Desde el portal se califica una sola vez por solicitud.

Más detalle en la sección 5.

Mi solicitud dice «Por aprobar». ¿Qué significa?

Que alguien tiene que autorizarla antes de que la mesa siga. Cuando decida, te llega un correo que dice si fue aprobada o rechazada, y por quién.

Más detalle en la sección 6.

Me llegó un correo para aprobar algo. ¿Tengo que entrar al portal?

No: el botón **Aprobar o rechazar** del correo te deja decidir sin iniciar sesión. Para rechazar hay que escribir el motivo. El enlace vale 14 días; también puedes decidir en la pestaña **Aprobaciones** del portal.

Más detalle en la sección 6.