

Manual para el uso de la aplicación Centro de Servicio al Estudiante (C.S.E)

Ahora cuentas con una aplicación en la que tus inquietudes y solicitudes se resuelven de manera rápida y efectiva. Lee detenidamente cada uno de los pasos que se indican a continuación:

Paso 1. Verifica el mensaje de Bienvenida

Una vez el funcionario del Centro de Servicio al Estudiante (C.S.E) registra tu solicitud, a tu correo llegará una notificación de Bienvenida.

Bienvenido al Service Desk de CENTRO DE SERVICIO AL ESTUDIANTE



Administrador Mesa de Ayuda <adminmesa@edupol.com.co>

para mí ▾



Bienvenido Pepe Sierra,

Nueva cuenta

Le damos la bienvenida al Service Desk de **CENTRO DE SERVICIO AL ESTUDIANTE**. Luego de establecer su contraseña, podrá ingresar al sistema usando su cuenta de e-mail.

[Establecer contraseña](#)

Gracias,
CENTRO DE SERVICIO AL ESTUDIANTE

Paso 2. Haz clic en Establecer Contraseña

Bienvenido al Service Desk de CENTRO DE SERVICIO AL ESTUDIANTE



Administrador Mesa de Ayuda <adminmesa@edupol.com.co>

para mí ▾



Bienvenido Pepe Sierra,

Nueva cuenta

Le damos la bienvenida al Service Desk de **CENTRO DE SERVICIO AL ESTUDIANTE**. Luego de establecer su contraseña, podrá ingresar al sistema usando su cuenta de e-mail.

[Establecer contraseña](#)



Gracias,
CENTRO DE SERVICIO AL ESTUDIANTE

Paso 3. Crea una contraseña


Encontrarás el siguiente recuadro, asigna una contraseña de fácil recordación. Tu usuario siempre será tu correo electrónico.



Paso 4. Verifica tu solicitud

A tu correo llegará la siguiente notificación, haz clic en **Ver solicitud**

[Service Desk #4798] Servicios UTB creó una nueva solicitud en su nombre

 **Administrador Mesa de Ayuda** <adminmesa@edupol.com.co>
para mí

Hola Pepe Sierra,

Nueva solicitud

Servicios UTB creó **Inquietud pago renovación de matrícula** en tu nombre:

El estudiante Pepe Sierra C.C 123456 se comunicó para saber cómo realiza el pago de renovación de matrícula.

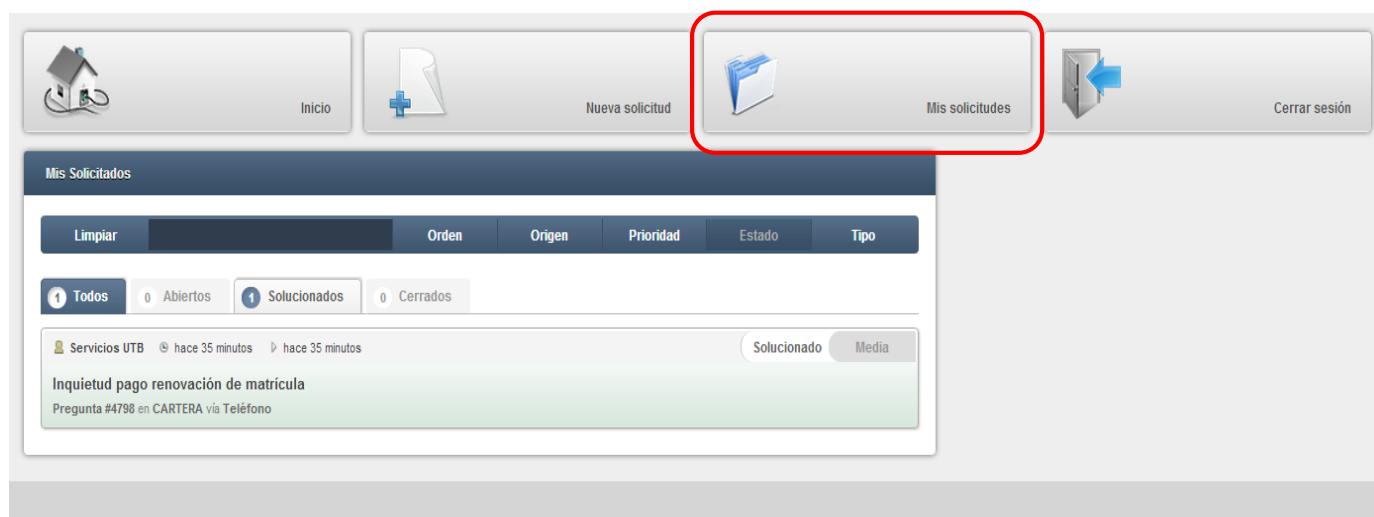
[Ver solicitud](#)



Gracias,
CENTRO DE SERVICIO AL ESTUDIANTE

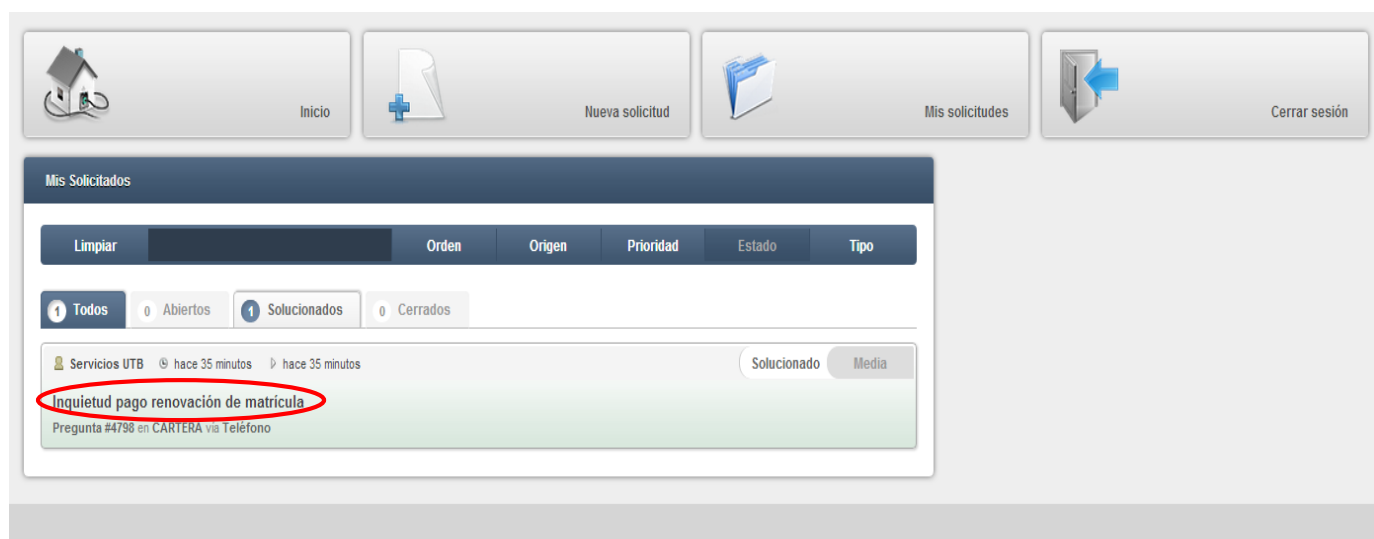
Paso 5. Ingresa a Mis solicitudes

En el panel de control ubica la carpeta Mis solicitudes



The screenshot shows a dashboard navigation bar with four buttons: 'Inicio' (home icon), 'Nueva solicitud' (document icon), 'Mis solicitudes' (folder icon, highlighted with a red box), and 'Cerrar sesión' (logout icon). Below the navigation bar is a section titled 'Mis Solicitados' containing a table with columns: 'Limpiar', 'Orden', 'Origen', 'Prioridad', 'Estado', and 'Tipo'. There are also filters for 'Todos' (1), 'Abiertos' (0), 'Solucionados' (1), and 'Cerrados' (0). A single request is listed: 'Inquietud pago renovación de matrícula' from 'Servicios UTB', with a status of 'Solucionado' and a priority of 'Media'. The request details include 'Pregunta #4798 en CARTERA via Teléfono'.

Paso 6. Revisa la respuesta haciendo clic sobre el asunto.



This screenshot is identical to the previous one, but the 'Mis solicitudes' button in the navigation bar is no longer highlighted. Instead, the title of the request, 'Inquietud pago renovación de matrícula', is circled in red to indicate the next step in the process.

Paso 7. Aprueba o rechaza la solución

Si la respuesta a tu solicitud fue satisfactoria haz clic en Aceptar, de lo contrario en Rechazar.

Aprobación de solución
hace 32 minutos

Esperando su confirmación

Aceptar **Rechazar**

Inquietud pago renovación de matrícula #4798

CARTERA

Estado	Prioridad	Tipo	Origen
Solucionado	Media	Pregunta	Teléfono

Servicios UTB Ocurrido el 9 de Agosto de 2014 8:32, reportado hace 33 minutos **Sintoma**

El estudiante Pepe Sierra C.C 123456 se comunicó para saber cómo realiza el pago de renovación de matrícula.

Servicios UTB hace 33 minutos **Solución**

Cordial saludo Pepe,

En respuesta a tu inquietud, te informamos que debes ingresar al sistema de Edupol <http://iems.edupol.com.co/>, actualizar tus datos, seleccionar la modalidad de pago y descargar los recibos.

Si tienes alguna inquietud no dudes en comunicarte con el Centro de Servicio al Estudiante.

Paso 8. Califica nuestro servicio

Una vez haces clic en Aceptar se muestra el siguiente recuadro, escoge el número de estrellas para calificar el servicio y si deseas agrega un comentario.

Calificar ☆☆☆☆☆

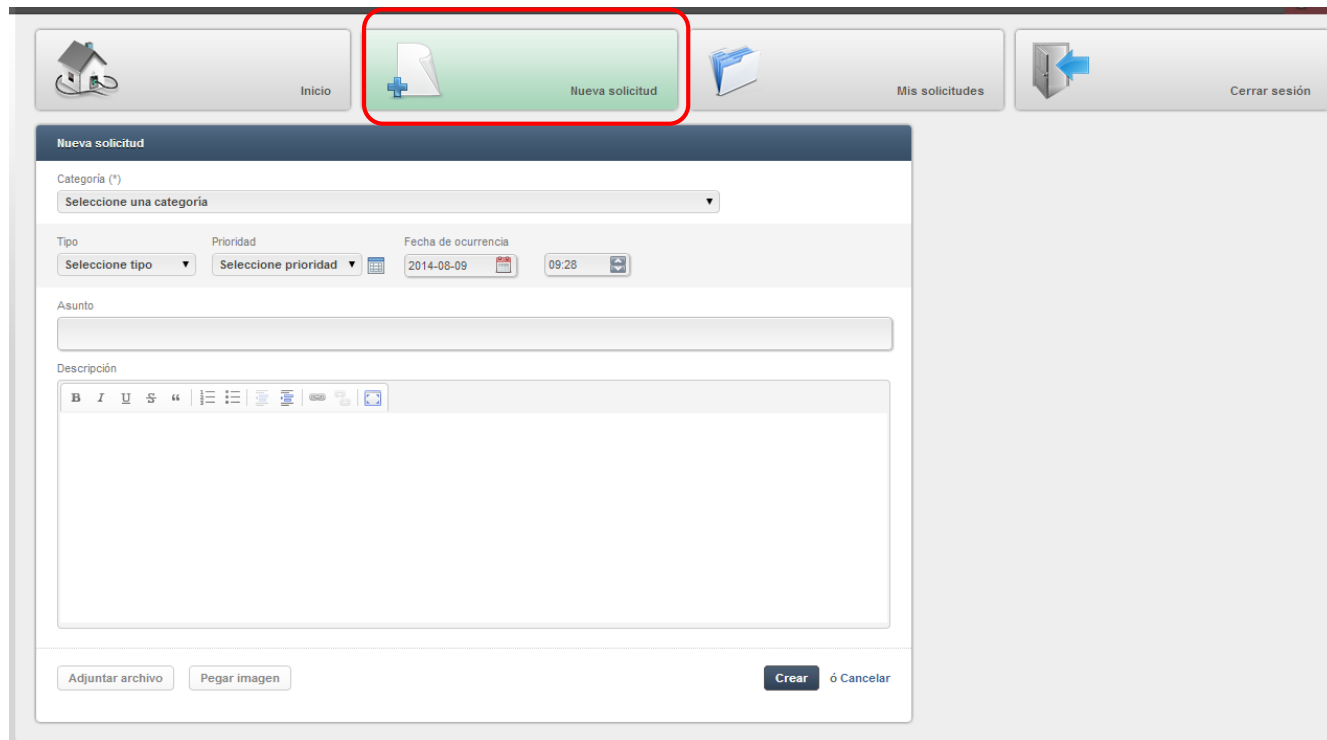
Comentarios

Enviar ó **Cancelar**

Aceptar **Rechazar**

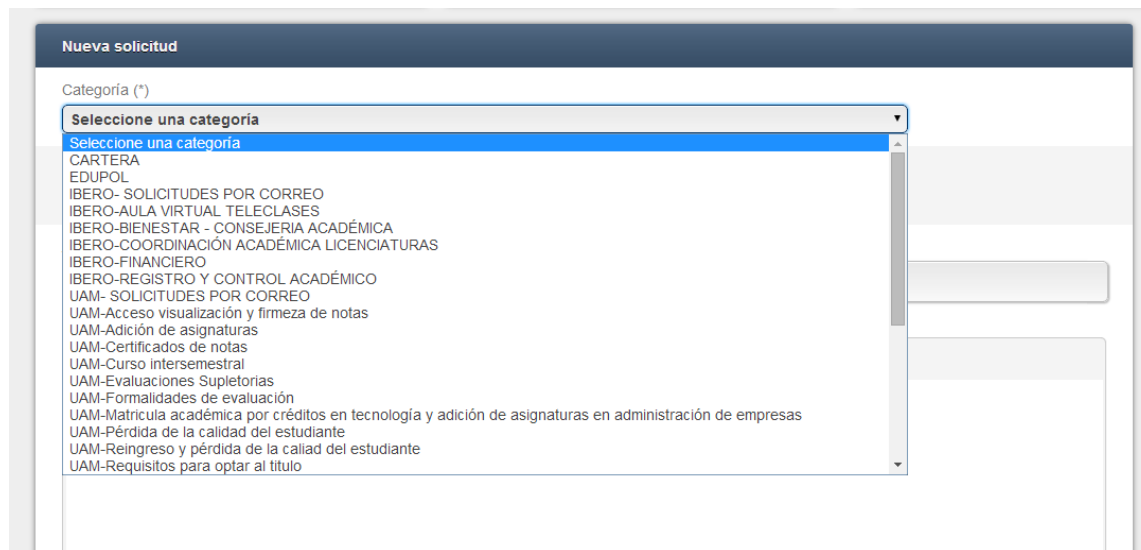
Si deseas enviar una inquietud o solicitud desde la aplicación, ten en cuenta tres pasos:

a. Ingresas a **Nueva Solicitud**



b. Diligencia todos los campos

En categoría, selecciona la Universidad y el concepto que más se ajusta a tu solicitud.



c. Por último, haz clic en Crear

Nueva solicitud

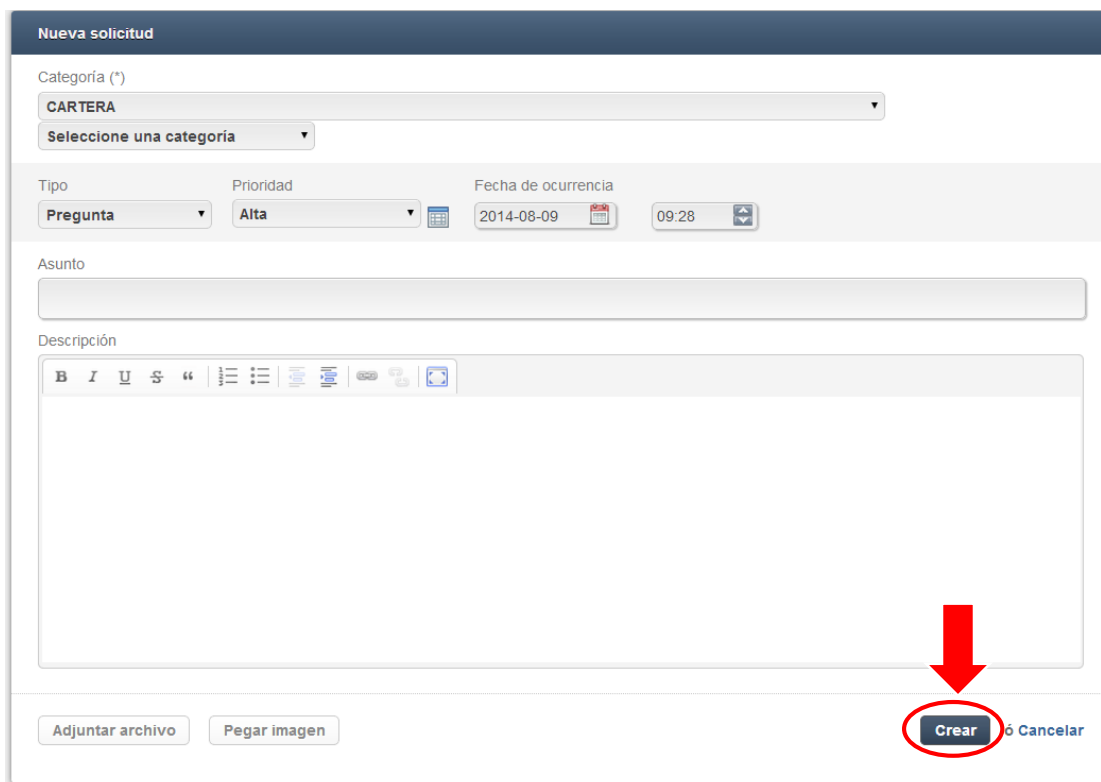
Categoría (*)
CARTERA
Seleccione una categoría

Tipo: Pregunta Prioridad: Alta Fecha de ocurrencia: 2014-08-09 09:28

Asunto

Descripción

Adjuntar archivo Pegar imagen **Crear** ó Cancelar



Comunícate con el C.S.E



Soporte IEMS: serviciosedupolit@edupol.com.co

Cartera: serviciosedupolcartera@edupol.com.co

Iberoamericana: serviciosibero-edupol@iberoamericana.edu.co

UNAB: serviciosunab@unab.edu.co

UTB: serviciosutb@utbvirtual.edu.co

UAM: serviciosuam@autonoma.edu.co



Línea Gratuita Nacional: 018000 961821

Bootá: (1) 5936193