

Manual de levantamiento de tickets DIF 2025



DIF

SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

DIF

SISTEMA PARA EL
DESARROLLO INTEGRAL
DE LA FAMILIA

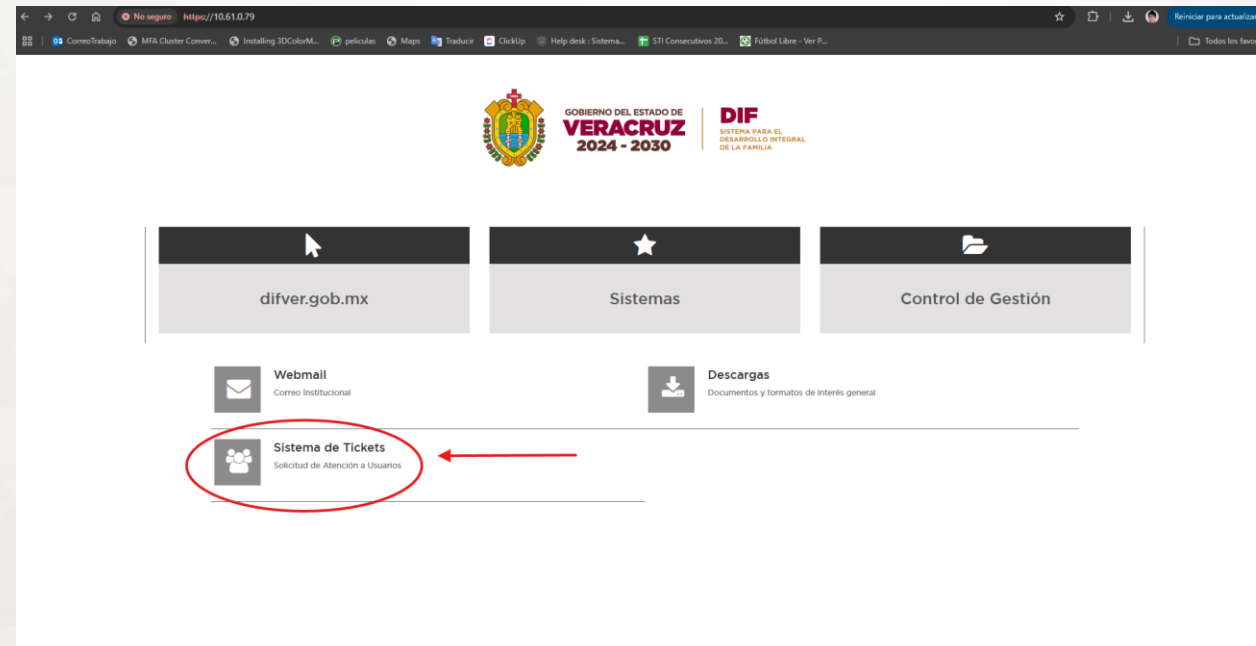
¿Cómo ir a la plataforma de levantamiento de tickets?



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

DIF
SISTEMA PARA EL
DESARROLLO INTEGRAL
DE LA FAMILIA

Desde la pantalla de inicio de tu navegador encontrarás en la parte inferior el botón para ir al nuevo portal de tickets.





Ahí encontraras la siguiente pantalla, la cuál es muy intuitiva y sólo tienes que dar en “Abrir nuevo ticket”

La imagen muestra una interfaz de usuario para el sistema de soporte técnico. En la parte superior izquierda, se encuentra el logo de STI DIF y el texto "SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN". En la parte superior derecha, hay un enlace "Usuario Invitado | Inicia Sesión". Debajo de esto, hay una barra de navegación con tres opciones: "Inicio Centro de Soporte", "Abrir un nuevo Ticket" (destacado con un círculo rojo) y "Ver Estado de un Ticket". El contenido principal de la página dice "Bienvenido al Sistema de Soporte Técnico" y "Por favor, inicie sesión para registrar, gestionar y dar seguimiento a sus solicitudes de asistencia. Nuestro equipo está comprometido en brindarle un servicio eficiente y oportuno para resolver cualquier incidencia técnica." En la parte inferior derecha, hay un botón "Abrir un nuevo Ticket" (destacado con un círculo rojo) y un botón "Ver Estado de un Ticket". Una flecha roja apunta al botón "Abrir un nuevo Ticket".

A continuación, deberás ingresar con tu usuario (que es tu correo registrado) y tu contraseña.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

DIF
SISTEMA PARA EL
DESARROLLO INTEGRAL
DE LA FAMILIA

La imagen muestra una captura de pantalla de la interfaz de inicio de sesión de STI DIF. En la parte superior izquierda, se encuentra el logo de STI DIF con el texto "SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN". A la derecha, hay un enlace "Usuario Invitado | Inicia Sesión". Debajo, una barra de navegación contiene los botones "Inicio Centro de Soporte", "Abrir un nuevo Ticket" y "Ver Estado de un Ticket". El título principal es "Iniciar sesión en STI :: Soporte". El texto principal indica: "Para brindarte un mejor servicio, recomendamos a nuestros clientes registrarse para obtener una cuenta." El formulario de inicio de sesión incluye un campo de usuario con el texto "admin", un campo de contraseña con caracteres ocultos por asteriscos, y un botón "Inicia Sesión". A la derecha del formulario, hay un icono de candado y los enlaces "¿Aún no está registrado? Cree una cuenta" y "Soy un agente — Acceda aquí". En la parte inferior del formulario, se indica: "Si es la primera vez que se pone en contacto con nosotros o perdió el número de Ticket, por favor abra un nuevo Ticket". En la parte inferior de la página, se muestra el copyright: "Derechos de autor © 2025 STI :: Soporte - Todos los derechos reservados." En la esquina inferior derecha, se repite el logo de STI DIF con el texto "SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN".

Enseguida encontrarás la pantalla de levantamiento de ticket, en la cuál deberás seleccionar el tipo de ayuda que necesitas en el menú despegable

alejandro Olivares | Perfil | Tickets (0) - Cerrar sesión

Inicio Centro de Soporte | Abrir un nuevo Ticket | Tickets (0)

Abrir un nuevo Ticket

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

Correo electrónico: acastanedao@veracruz.gob.mx
Cliente: alejandro Olivares

Temas de ayuda
Soporte Técnico

Detalles del ticket
Por favor, describe tu problema

Resumen del problema *

Details on the reason(s) for opening the ticket.

Ⓞ Soltar archivos aquí o elegíroslos

Crear Ticket | Restablecer | Cancelar

Derechos de autor © 2025 STI :: Soporte - Todos los derechos reservados.

alejandro Olivares | Perfil | Tickets (0) - Cerrar sesión

Inicio Centro de Soporte | Abrir un nuevo Ticket | Tickets (0)

Abrir un nuevo Ticket

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

Correo electrónico: acastanedao@veracruz.gob.mx
Cliente: alejandro Olivares

Temas de ayuda
Soporte Técnico

- Asesoría
- Correo electrónico institucional
- Intalacion de cableado de red y telefonía
- Servicio de telefonía
- Servicio de telefonía / CRISVER
- Servicio de telefonía / Oficinas Centrales
- Servicio Internet
- Servicio Internet / CRISVER
- Servicios NAS
- Soporte Técnico
- Soporte Técnico / CRISVER
- Soporte Técnico a Sistemas
- Soporte Técnico a Sistemas / Intranet
- Soporte Técnico a Sistemas / Portal Web del DIF
- Soporte Técnico a Sistemas / SIAP (CRISVER)
- Soporte Técnico a Sistemas / Turnados
- Sugerencia

Crear Ticket | Restablecer | Cancelar

Derechos de autor © 2025 STI :: Soporte - Todos los derechos reservados.

A continuación, deberás llenar los dos campos de texto, con la descripción del problema

STI DIF SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

alejandro Olivares | Perfil | Tickets (0) - Cerrar sesión

[Inicio Centro de Soporte](#) [Abrir un nuevo Ticket](#) [Tickets \(0\)](#)

Abrir un nuevo Ticket

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

Correo electrónico: acastanedao@veracruz.gob.mx
Cliente: alejandro Olivares

Temas de ayuda
Soporte Técnico *

Detalles del ticket
Por favor, describe tu problema

Resumen del problema *
Resumen breve del problema

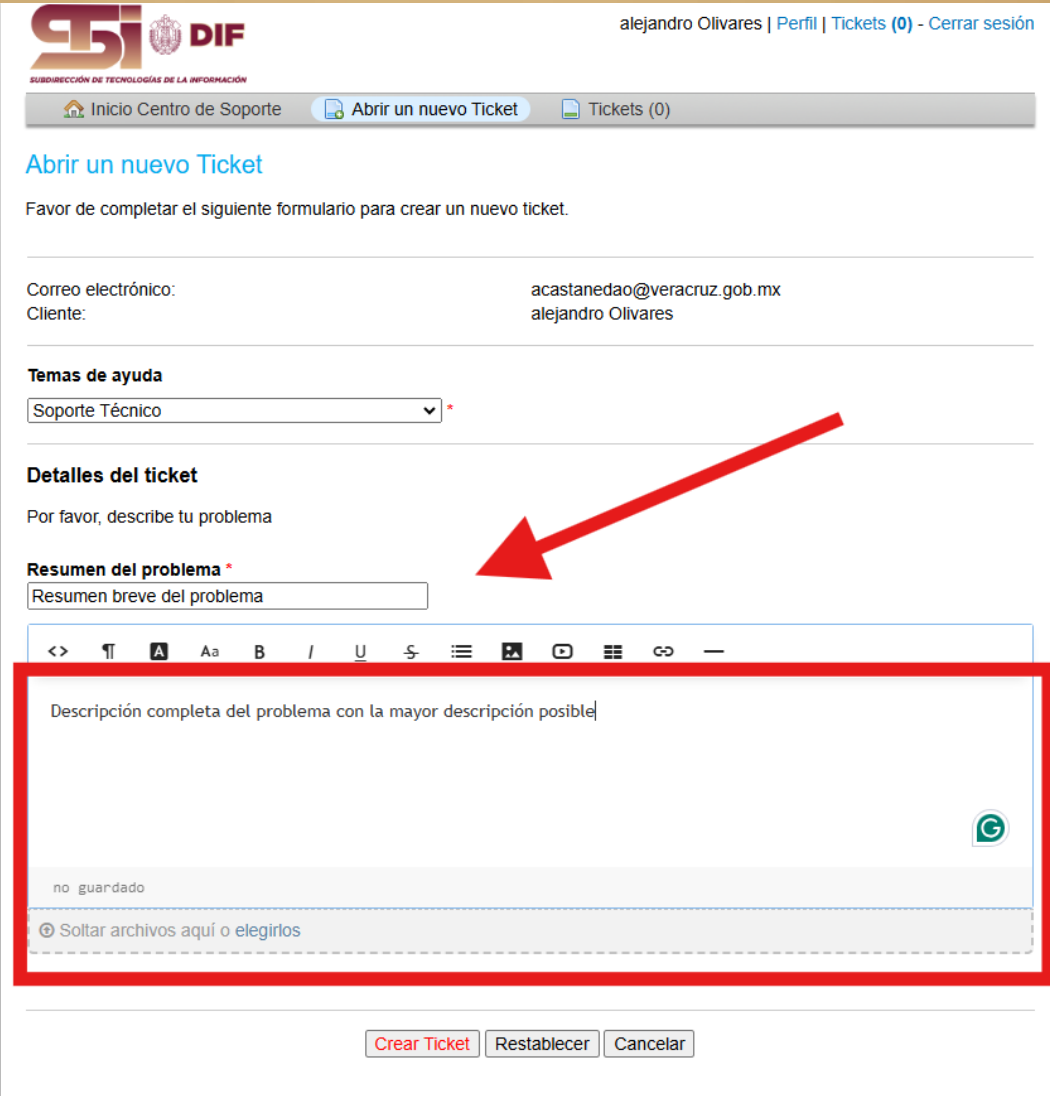
Descripción completa del problema con la mayor descripción posible

no guardado

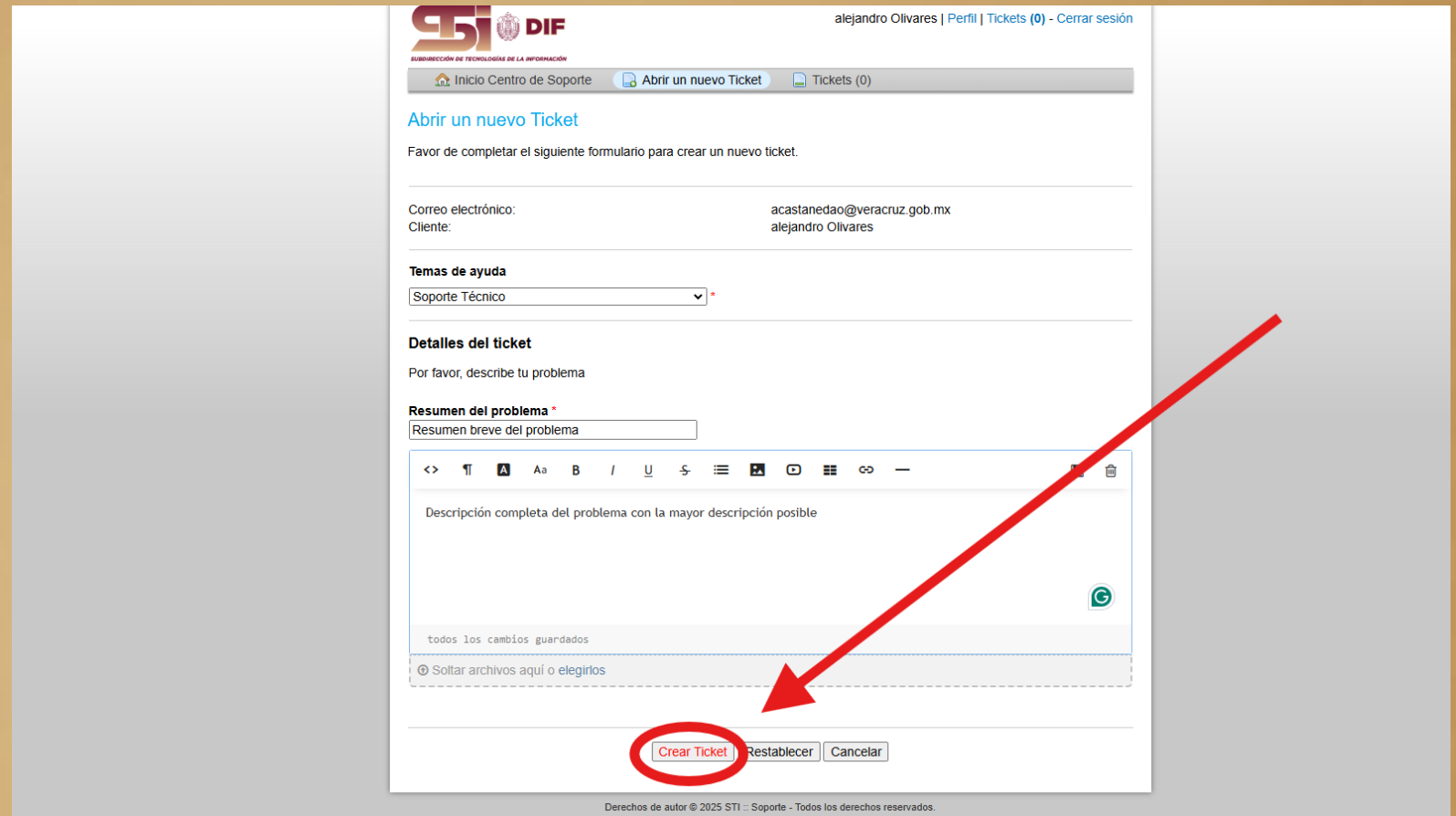
📎 Soltar archivos aquí o elegirlos

[Crear Ticket](#) [Restablecer](#) [Cancelar](#)

Derechos de autor © 2025 STI :: Soporte - Todos los derechos reservados.



A final simplemente darás clic al botón “Crear ticket”



alejandro Olivares | Perfil | Tickets (0) - Cerrar sesión

Inicio Centro de Soporte | Abrir un nuevo Ticket | Tickets (0)

Abrir un nuevo Ticket

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

Correo electrónico: acastanedao@veracruz.gob.mx
Cliente: alejandro Olivares

Temas de ayuda
Soporte Técnico

Detalles del ticket
Por favor, describe tu problema

Resumen del problema *
Resumen breve del problema

Descripción completa del problema con la mayor descripción posible

todos los cambios guardados

Soltar archivos aquí o elegírtelos

Crear Ticket Restablecer Cancelar

Derechos de autor © 2025 STI :: Soporte - Todos los derechos reservados.

¡Listo! Tu ticket ha sido levantado

The screenshot shows a web interface for a ticketing system. At the top, there is a header with the logo of STI DIF (Subdirección de Tecnologías de la Información) and the name 'alejandro Olivares'. Below the header is a navigation bar with links for 'Inicio Centro de Soporte', 'Abrir un nuevo Ticket', and 'Tickets (1)'. The main content area displays a ticket summary for '#000008'. It is divided into two columns: 'Información básica del ticket' and 'Información de usuario'. The ticket information includes 'Estado de la solicitud: Open', 'Departamento: Soporte OC', and 'Creado en: 03/03/25 14:27'. The user information includes 'Nombre: Alejandro Olivares', 'Correo electrónico: acastanedao@veracruz.gob.mx', and 'Teléfono:'. Below this, there is a message from 'alejandra Olivares' published on '03/03/25 14:27' with the description 'Descripción completa del problema con la mayor descripción posible'. At the bottom, there is a section for 'Escriba una respuesta' with a rich text editor and a file upload area. The footer of the page contains the copyright notice: 'Derechos de autor © 2025 STI - Soporte - Todos los derechos reservados.'

alejandro Olivares | Perfil | Tickets (1) - Cerrar sesión

Inicio Centro de Soporte | Abrir un nuevo Ticket | Tickets (1)

Resumen breve del problema #000008

Imprimir | Editar

Información básica del ticket		Información de usuario	
Estado de la solicitud:	Open	Nombre:	Alejandro Olivares
Departamento:	Soporte OC	Correo electrónico:	acastanedao@veracruz.gob.mx
Creado en:	03/03/25 14:27	Teléfono:	

alejandra Olivares publicado 03/03/25 14:27

Descripción completa del problema con la mayor descripción posible

Creado por alejandra Olivares 03/03/25 14:27

Escriba una respuesta

Para ayudarlo mejor, le pedimos que sea específico y detallado *

<> | T | A | Aa | B | / | U | S | ☰ | 📎 | 📷 | 🔄 | ☰ | —

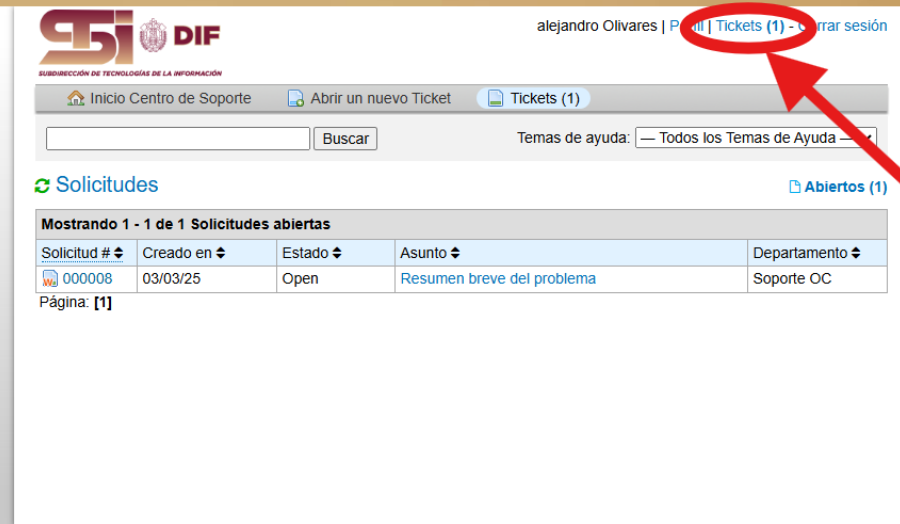
📎 Soltar archivos aquí o elegirlos

Publicar Respuesta | Restablecer | Cancelar

Derechos de autor © 2025 STI - Soporte - Todos los derechos reservados.

Seguimiento de tickets

Para dar seguimiento a un ticket abierto, en la parte superior derecha encontrarás la sección de tickets abiertos



alejandro Olivares | Perfil | Tickets (1) - Cerrar sesión

Inicio Centro de Soporte | Abrir un nuevo Ticket | Tickets (1)

Buscar | Temas de ayuda: Todos los Temas de Ayuda

Solicitudes | Abiertos (1)

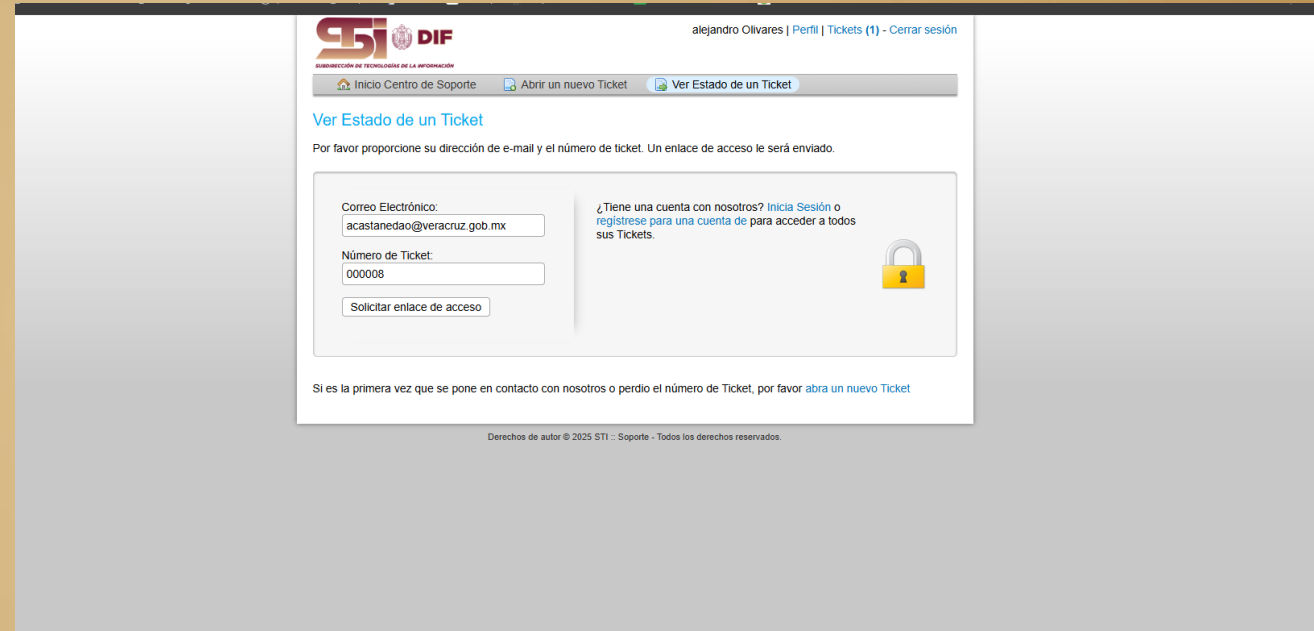
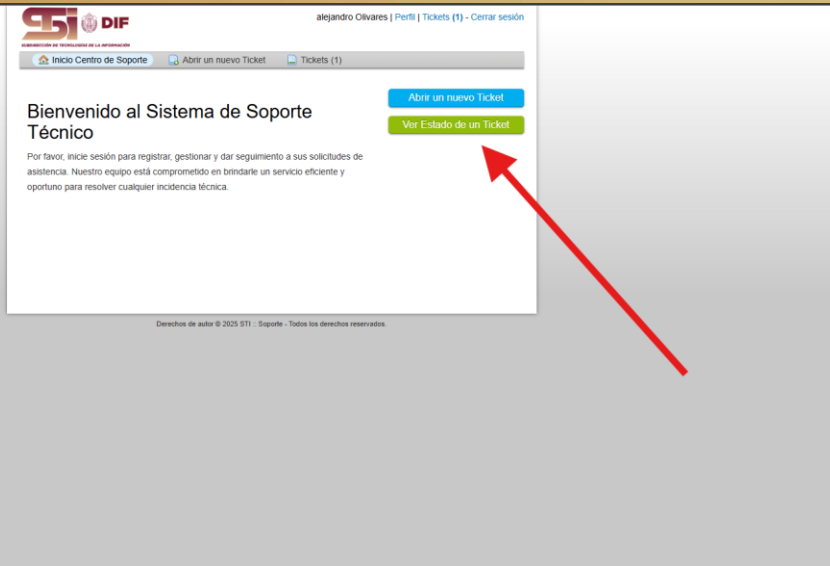
Mostrando 1 - 1 de 1 Solicitudes abiertas

Solicitud #	Creado en	Estado	Asunto	Departamento
000008	03/03/25	Open	Resumen breve del problema	Soporte OC

Página: [1]

Derechos de autor © 2025 STI :: Soporte - Todos los derechos reservados.

O bien puedes desde la misma página de inicio dar clic en seguimiento, introduce tu correo y número de ticket



Recibirás al correo electrónico una liga para ver el estado del ticket.