

Tips para **acompañarte mejor** desde nuestra **Mesa de Ayuda In√imagil**

Seguir estas recomendaciones permitirá que tu caso sea atendido de forma más rápida y precisa, evitando reprocesos por falta de información. ¡Recuerda!: entre más clara y completa sea tu solicitud, más pronto daremos una solución.

1. Registra tu información de contacto

- Escribe tu **nombre completo**.
- Indica un **correo electrónico** válido, ya que será el medio para enviarte la respuesta o, en caso necesario, coordinar sesiones virtuales y encontrar la solución a tu caso.

2. Consulta el catálogo de tickets antes de registrar tu solicitud

Revisa en el siguiente enlace el **catálogo actualizado de tipos de tickets** disponibles en la Mesa de Ayuda. Así identificarás la opción que mejor se ajusta a tu caso.

[Clic aquí](#)



3. Selecciona el tipo de ticket correcto

Elige el **tipo de solicitud** que corresponda a tu requerimiento para que llegue al área adecuada desde el inicio.

4. Describe tu caso con claridad

- **Asunto del caso:** redacta un título breve y claro que resuma tu solicitud o problema.
- **Descripción:** explica tu requerimiento con detalle, incluyendo la información necesaria para que el equipo responsable lo entienda y lo pueda replicar.

5. Adjunta soportes claros y legibles

Sube documentos en formato PDF o imágenes en JPG/PNG.

¡Importante!

No dupliques casos. Si ya registraste tu solicitud, espera la respuesta antes de crear un nuevo ticket.