

INSTRUCCIONES DE ACCESO AL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Si ya dispones de usuario y contraseña en el Campus Virtual

1.- Accede al Centro de Atención al Usuario (CAU) a través del siguiente enlace:

<https://otrspas.ual.es/otrs/customer.pl>



2.- Selecciona la opción "Ticket Estudiante":



3.- Una vez abierto el escritorio del CAU rellena los campos siguiendo estas indicaciones:

Nuevo Ticket Estudiantes

Para: **Elija esta opción del desplegable**

Asunto: **Escriba este asunto y a continuación sus apellidos**

Texto:

Formato Fuente Tamaño

ESCRIBA AQUÍ SU TEXTO

Adjunto (tamaño pequeño): No se ha seleccionado ningún archivo. **Utilícelo para adjuntar la documentación necesaria**

Teléfono:

Titulación / Degree:

Programa de movilidad / Mobility program:

Enviar

4.- Automáticamente enviaremos, a la dirección de correo electrónico que Indicaste en tu solicitud de registro, la confirmación de que tu ticket se ha creado de forma satisfactoria.

5.- A partir de este momento, cada vez que el Área de Acceso realice alguna comunicación en relación a tu petición, Vd. recibirás un aviso en tu correo electrónico.

6.- Si deseas hacernos llegar algún comentario o responder a alguna petición que te hagamos durante la tramitación de tu petición, **no debes responder ni enviar ningún correo**. Sólo tienes que acceder a tu ticket a través del CAU (ver punto 1) y elegir la opción “Mis tickets”:



Ahí encontrarás todos los tickets que hayas puesto hasta ese momento, por lo que basta con elegir el que te interese y abrirlo para, a través de la opción “Responder”, hacernos llegar tu mensaje.