

# ASOCIACIÓN DE AGENTES ADUANALES DEL PUERTO DE MANZANILLO, COLIMA A.C.

MANUAL DE CREACIÓN Y CALIFICACIÓN DE  
TICKETS DE SERVICIO

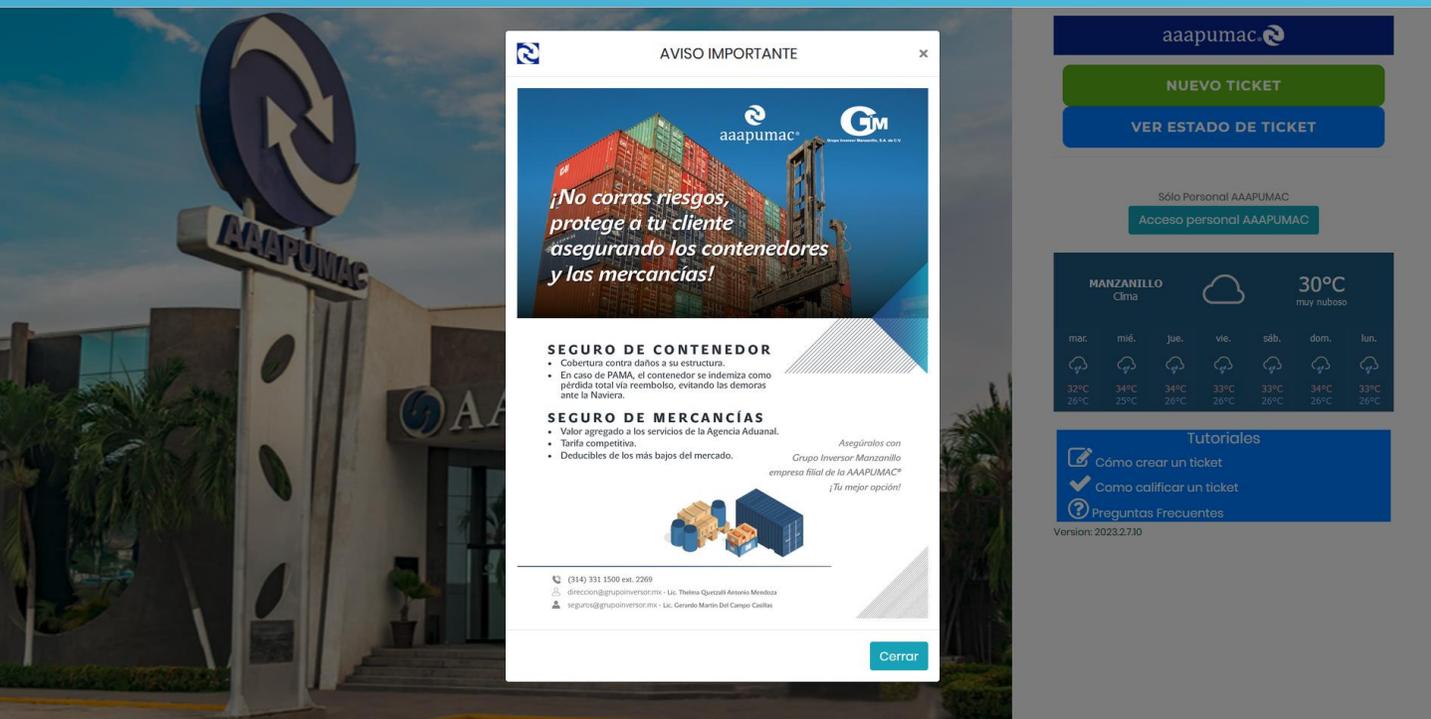
EDICION 2023



aaapumac®

# INICIO

Al ingresar debe dar click en Cerrar en el Aviso Importante que aparece.





aaapumac®



aaapumac®

**NUEVO TICKET**

**VER ESTADO DE TICKET**

Sólo Personal AAAPUMAC

**Acceso personal AAAPUMAC**

**MANZANILLO**  
Clima **30°C**  
muy nuboso

mar.	mié.	jue.	vie.	sáb.	dom.	lun.
32°C 26°C	34°C 25°C	34°C 26°C	33°C 26°C	33°C 26°C	34°C 26°C	33°C 26°C

**Tutoriales**

- Cómo crear un ticket
- Como calificar un ticket
- Preguntas Frecuentes

Version: 2023.2.710

## INICIO

Ahora aparecen las siguientes Opciones:

**NUEVO TICKET**

Con este botón se genera un Nuevo Ticket de Servicio.

**VER ESTADO DE TICKET**

Con este botón podrás ver el estado de un ticket ya registrado.

Sólo Personal AAAPUMAC  
**Acceso personal AAAPUMAC**

En este botón ingresa **UNICAMENTE** el personal de AAAPUMAC, SISYSA y GRUPO INVERSOR.

# NUEVO TICKET

Asistente para crear tu Ticket

Empresa Departamento, Servicio Datos Agente Aduanal

Selecciona la Empresa

  
aaapumac®  
AAPUMAC

  
Grupo Inversor Manzanillo, S.A. de C.V.  
GIM

  
SISTEMATIZACION Y  
SERVICIOS ADUANALES S.O.  
SISYSA

Cancelar Siguiente

En este primer paso debes seleccionar la empresa con la cual quieres levantar tu ticket.  
Cada empresa tiene sus propios Departamentos y Servicios.

# NUEVO TICKET

Asistente para crear tu Ticket

Empresa Departamento, Servicio Datos Agente Aduanal

Departamento Servicio

ARANCELARIO Entrega de Oficio y Muestra Correcta

Cancelar Anterior **Siguiente**

Empresa: AAAPUMAC Departamento: ARANCELARIO Servicio: Entrega de Oficio y Muestra Correcta

En este ejemplo hemos escogido la Empresa **AAAPUMAC**; el departamento **ARANCELARIO** y el Servicio **Entrega de Oficio y Muestra Correcta**, debemos dar click en Siguiente una vez elegido el Departamento y el Servicio

# NUEVO TICKET

### Asistente para crear tu Ticket

Empresa Departamento, Servicio Datos Agente Aduanal

---

**Patente**  
  
Agente Aduanal: Asociación de Agentes Aduanales de Manzanillo, Colima. A.C.

**Correo Electrónico**  
  
Dirección correcta.

Empresa: AAAPUMAC Departamento: ARANCELARIO Servicio: Entrega de Oficio y Muestra Correcta

El siguiente paso es teclear nuestra Patente y nuestro correo electrónico.

Tanto la patente como nuestra dirección de correo deben estar avalados por AAAPUMAC, es decir, debe estar registrado tanto la patente, como el dominio de nuestro correo electrónico, porque de lo contrario, no te dejará crear tu ticket.

Al dar click en Crear Ticket, aparecerá la pantalla de captura como sigue:

## Nuevo Ticket

Crea un Nuevo Ticket de Servicio

\*Se le hace saber al contribuyente que la opinión y/o asesoría que por este medio se vierte, en los términos establecidos por el último párrafo del Art. 89 del Código Fiscal de la Federación puede ser contraria a la interpretación de las Autor...

Patente

Correo

Nombre

Teléfono

Departamento

Servicios

Asunto/Referencia Interna

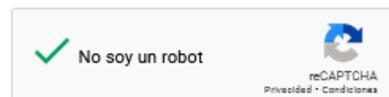
Detalles



...Es los detalles puedes agregar texto, **darle FORMATO e incluso insertar imágenes**



Archivos



## Instrucciones

Datos de Captura:  
**Patente, Correo, Teléfono, Departamento y Servicio:** Vienen directo de la base de datos, **no se pueden modificar.**

Teclea tu nombre, el Asunto o Referencia Interna (Para Seguros) Y los detalles, en los detalles puedes poner texto, darle formato y pegar imágenes. Una vez hecho esto, da click en "No soy un robot", que es la casilla de verificación de SPAM y evitar acciones fraudulentas.

Cuando se haya marcado la casilla, aparece una palomita verde, y ya podrás dar click en "Enviar"



aaapumac

## Nuevo Ticket

Crea un Nuevo Ticket de Servicio

\*Se le hace saber al contribuyente que la opinión y/o asesoría que por este medio se vierte, en los términos establecidos por el último párrafo del Art. 89 del Código Fiscal de la Federación puede ser contraria a la interpretación de las Autor...

Ticket creado con éxito, numero: **2022000289**

No se asignó aun el Ticket.

Se te envió un correo electrónico

[Regresa a la pagina Inicial](#)

Patente

Correo

Nombre

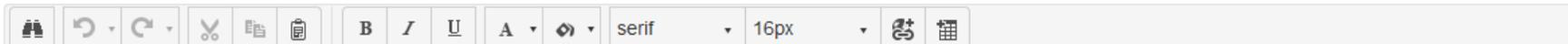
Teléfono

Departamento

Servicios

Asunto/Referencia Interna

Detalles



## Instrucciones

Una vez que se generó el ticket, aparece una pantalla indicándote el número de ticket asignado, el cual podrás ver en la sección "VER ESTADO TICKET".

Además, te llegará un correo electrónico de confirmación de tu Ticket.



## VER ESTADO DE TICKET

En este apartado podrás visualizar los tickets que has generado y agregar respuestas al mismo, como seguimiento de tu solicitud.

Aquí también podrás ver las respuestas que el personal de AAAPUMAC, SISYSA O GRUPO INVERSOR ha realizado a tu solicitud.

Teclea tu correo electrónico y el número de ticket que te fue asignado

**Ingresa los datos del Ticket que Buscas** x

---

**Correo Electrónico**

**# de Ticket**

# VER ESTADO DE TICKET

Va a aparecer un listado como el de la ilustración del cual se tienen las siguientes funciones:



Este icono es para ver el detalle de tu ticket



Este icono es para calificar tu ticket.

La columna de la derecha indica el estado de cada ticket, un ticket CERRADO ya no puede ser contestado.

aaapumac

Menú de Opciones

MÓDULOS

Crea Ticket

Ticket	Correo	Asunto	Departamento	Servicio	Agente	Apertura	Via	Estatus
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>			
2022000289 	mmartinez@marzaconsulting.com	Muestra de Ticket de Servicio	ARANCELARIO-	Entrega de Oficio y Muestra Correcta	9999-Asociación de Agentes Aduanales de Manzanillo, Colima. A.C.	11/07/2023 12:57:13	PORTAL WEB	ABIERTO
2022000264 	mmartinez@marzaconsulting.com	TEST TICKET 27 JUNIO	SISTEMAS -TI-Manuel Martinez	Asesorias Generales sobre Temas Informáticos	9999-Asociación de Agentes Aduanales de Manzanillo, Colima. A.C.	27/06/2023 18:40:36	PORTAL WEB	CALIFICADO



## Detalles del Ticket: 2022000289

Estatus: **ABIERTO**

Agente: 9999-Asociación de Agentes Aduanales de Manzanillo, Colima. A.C.

Departamento: ARANCELARIO

Servicio: Entrega de Oficio y Muestra Correcta

Asignado a:

Usuario: Manuel Martínez

Correo: mmartinez@marzaconsulting.com

Teléfono: 3143311500

Asunto / Ref.Interna: Muestra de Ticket de Servicio

## Respuestas:



Manuel Martínez

...Aqui se puede teclear texto, darlo formato y agregar imagenes

Archivos:

7/11/2023 12:57:13 PM

## Enviar Respuesta

Rich text editor toolbar with icons for undo, redo, bold, italic, underline, text color, background color, font family (serif), font size (16px), bulleted list, and numbered list.

Archivos

Seleccionar

Enviar Respuesta

## VER DETALLE DE TICKET

En esta pantalla se muestra un resumen del ticket en la parte superior, y en la parte de abajo la interacción o hilo de respuestas del ticket.

Tú puedes enviar una respuesta o agregar comentarios en la parte que dice "Enviar Respuesta".

Ahí teclea texto o pega imágenes si es necesario.

Puedes subir archivos también con el control "Archivos"

Una vez que tu respuesta sea enviada, recibirás una notificación por correo.



aaapumac,

## Califica Nuestro Servicio

### Numero de Ticket

2022000289

### Nombre

Manuel Martinez

### Correo

mmartinez@marzaconsulting.com

### Teléfono

3143311500

### Asunto

Muestra de Ticket de Servicio

### Calificación del Servicio



1.-Muy Malo 2.-Malo  
3.-Muy Bueno 4.-Excelente

### Comentarios Adicionales



Calificación de Ticket Manual de Usuario

Enviar



aaapumac.

## CALIFICAR UN TICKET

Una vez que tu ticket ha sido concluido y el personal de AAAPUMAC † solicita la calificación por correo, haz click en el link que vendrá dentro del mensaje.

Aparecerá una pantalla como la de la derecha:

Aquí lo único que debes hacer es calificar el ticket con la cantidad de estrellas que creas conveniente, de acuerdo al servicio que hayas recibido.

Una vez que hayas puesto la calificación con las estrellas, debes poner un texto de cómo fue la atención recibida.

Al dar click en el botón Enviar, te manda un aviso de que tu calificación fue recibida, y ahí termina la interacción de este ticket.