



## GUÍA PARA SOLICITAR SOPORTE TÉCNICO

### Asistencia técnica vía telefónica

- Comuníquese al teléfono +52 (312) 316 1000 ext. 49007 y 49004.
- Proporcione al técnico el número de póliza o nombre de su institución
- Especifique al técnico el motivo de su llamada.

### Asistencia técnica vía correo electrónico

#### Crear solicitud de soporte técnico:

- Ingrese a la plataforma de pólizas <http://siabuc.ucol.mx/poliza>
- Elija la opción "Iniciar Sesión".

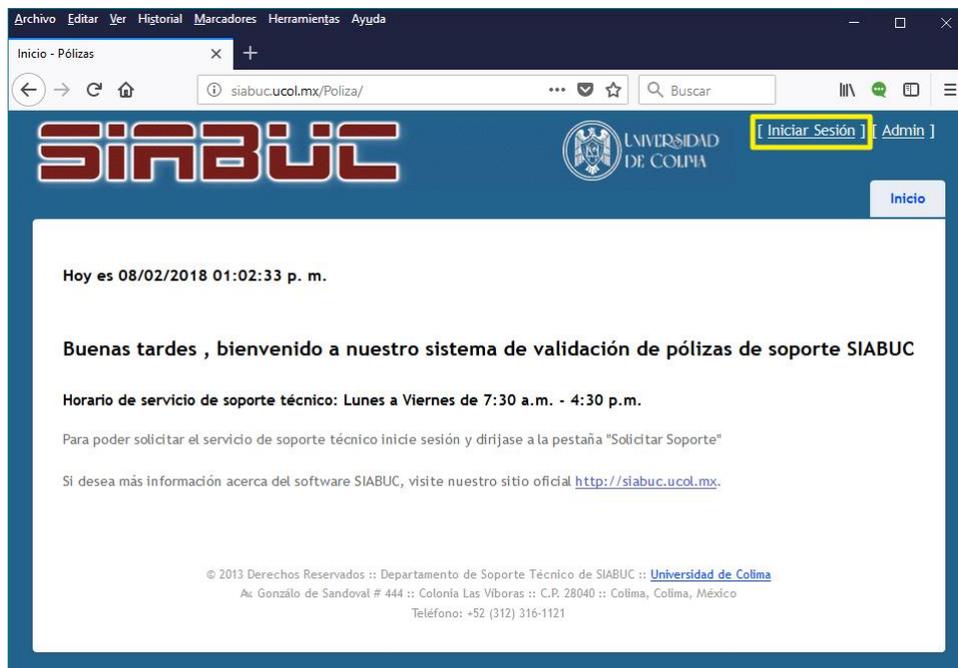


Imagen. 1 Plataforma de pólizas

- Introduzca los datos de acceso (e-mail y número de póliza) y de clic en el botón [Iniciar Sesión].

**Iniciar Sesión**

Sesión de usuario

E-mail

Número de Póliza  
MX-

[Regresar a la página de inicio](#)

Imagen. 2 Datos de acceso



- Seleccione la pestaña "Solicitar Soporte".



Imagen. 3 Pestaña "Solicitar soporte"

- Capture la información correspondiente a su solicitud y de clic en el botón [Enviar]. Si el mensaje se envió correctamente se mostrará un mensaje como en la imagen de abajo.

### Soporte Técnico

Mensaje:

Descripción detallada de la solicitud de soporte técnico SIABUC9.]

Adjuntar Archivo:  No se ha seleccionado ningún archivo.

Imagen. 4 Solicitud de soporte técnico

### Mensaje enviado

Gracias por enviarnos su solicitud de soporte, le daremos respuesta a la brevedad posible vía e-mail.

Imagen. 5 Notificación de solicitud de soporte enviada

- Una vez se recibe un reporte, se estará notificando vía correo electrónico la recepción de su solicitud.

**\*NOTA: Recuerde generar una nueva solicitud de soporte técnico por cada tema diferente a tratar.**

### Seguimiento de solicitudes de soporte técnico

- Una vez que un técnico de Centro SIABUC ha dado respuesta a su solicitud, si desea dar seguimiento o respuesta a la solicitud utilice la opción "Responder" de su correo electrónico.