

Online Student Guide

Welcome to the online student guide for the UCAM Support Portal. Here you will find guidelines and information on how to complete different service requests related to your academic experience and school administration. This guide will lead you through the necessary steps to effectively use the portal.

[Accessing the Support Portal](#)

[1. Visiting the Portal](#)

[2. Logging In](#)

[Navigating the Portal](#)

[1. Home Screen](#)

[2. Using the Search Engine](#)

[3. Selecting a Category](#)

[Using the Virtual Agent](#)

[Using the 'Contact us about' drop-down menu](#)

[1. Change Category](#)

[Filling in a New Application](#)

[1. Selecting the Type of Application](#)

[2. Filling in the Form](#)

[3. Submitting Your Application](#)

[Application Follow-up](#)

[1. Accessing Your Applications](#)

[2. View and Manage Tickets:](#)

[Additional Resources](#)

[1. History of Forms](#)

[2. Password Change Self-Service](#)

Accessing the Support Portal

1. Visiting the Portal

- Access the Support Portal at the following link: [UCAM Support Portal](#)

2. Logging In

- Log in with your UCAM credentials to access all the functionalities of the portal.

1. Enter your student email **@alu.ucam.edu** and click on **Next**.

Portal UCAM

Introduce tu correo electrónico para iniciar sesión o registrarte

Dirección de correo electrónico

tu_correo_alumno@alu.ucam.edu

 **Siguiente**

2. Check that your student email **@alu.ucam.edu** is correct and click on ***Continuar con la cuenta Atlassian*** (*Continue with the Atlassian account*).

[← Atrás](#)

Portal UCAM

Utiliza la cuenta de Atlassian para registrarte

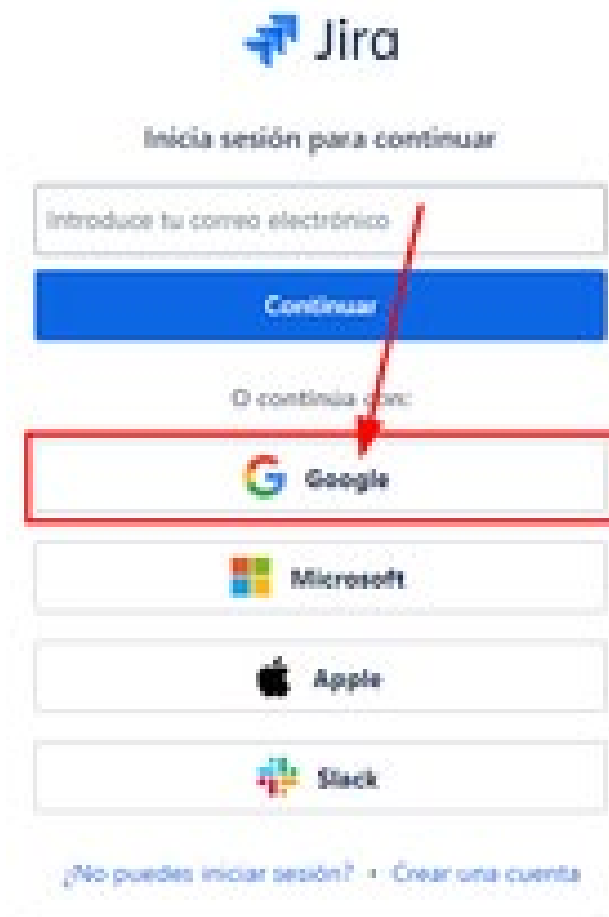
Dirección de correo electrónico

tu_correo_alumno@alu.ucam.edu

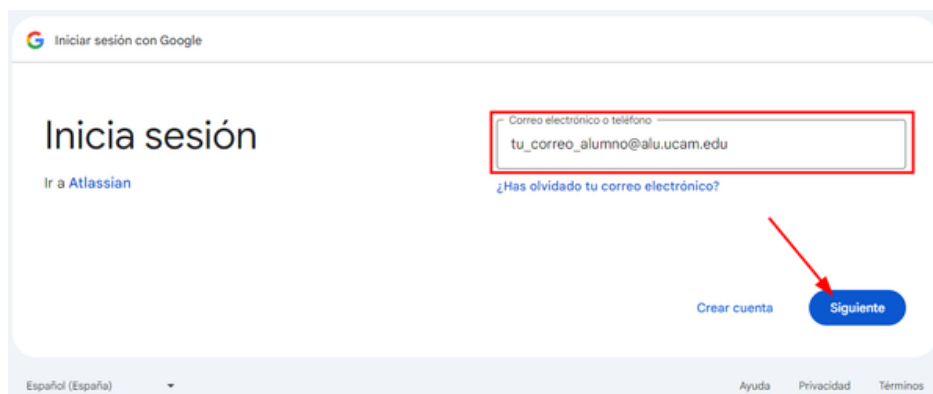
Continuar con la cuenta Atlassian


Tu cuenta de Atlassian
Facilita las cosas usando una sola cuenta para todos tus productos de Atlassian. [Más información](#)

3. You will need to **log in by entering your student email @alu.ucam.edu through Google**.



4. When you click on the **Google** button, the following screen will open. Enter your student email **@alu.ucam.edu** there and click on **Next**.



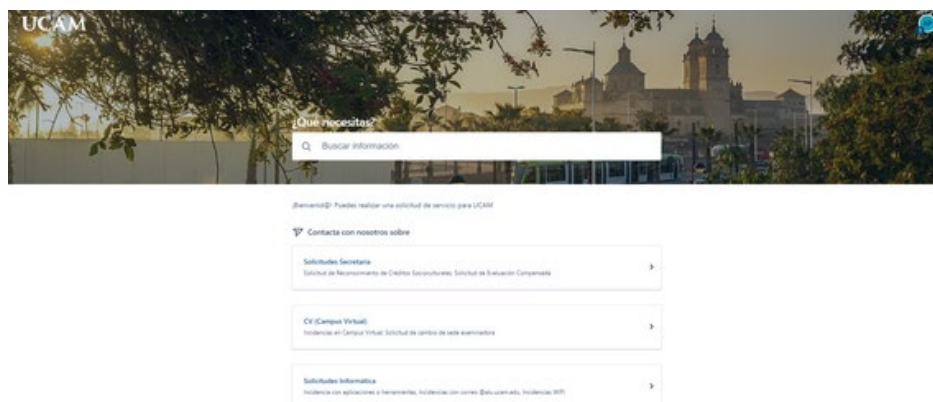
5. When you get to this screen, enter the password corresponding to your student email **@alu.ucam.edu** and click on **Next**.

The image shows the UCAM login interface. At the top left, there is a Google logo and the text 'Iniciar sesión con Google'. Below this, the text 'Te damos la bienvenida' (We welcome you) is displayed. Underneath, a user icon is followed by the email address 'usuariopruebas@alu.ucam.edu'. To the right, there is a password input field with the placeholder text 'Introduce tu contraseña'. Below the field is a checkbox labeled 'Mostrar contraseña'. A red rectangle highlights the password field. Below the checkbox, there is a link that says '¿Has olvidado tu contraseña?'. At the bottom right, there is a blue button labeled 'Siguiente'. A red arrow points from the 'Siguiente' button towards the password field.

6. Once logged in, you will see the UCAM Student Portal home screen. How to [Navigate the Portal](#) is detailed in the following section.

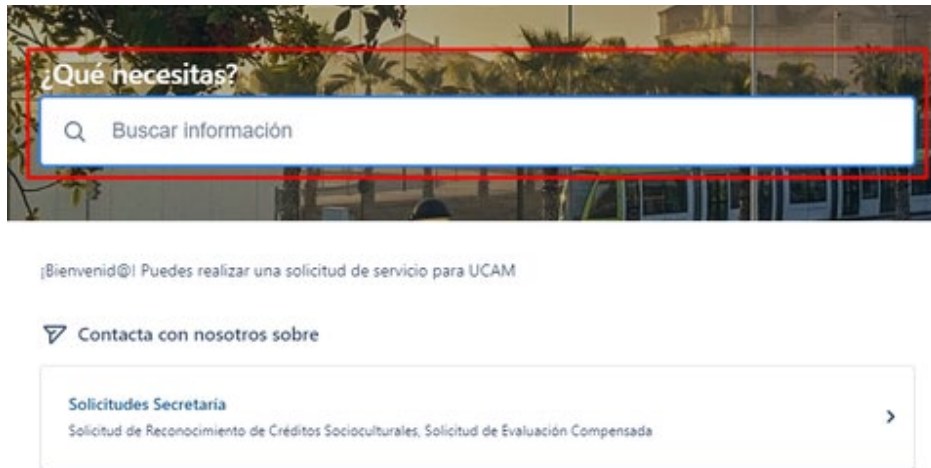
Navigating the Portal

1. Home Screen



- Once you are logged in, the home screen will show you different categories of application forms under ‘Contacta con nosotros sobre’ (Contact us about).
- These include ‘Solicitudes Secretaría’ (Academic Registry Applications), ‘CV’ (Virtual Campus), ‘Solicitudes Informática’ (IT Applications), ‘Solicitudes Ordenación Académica’ (Academic Planning Applications) and ‘Solicitudes Asistencia’ (Attendance Applications).

2. Using the Search Engine



- At the top of the screen, you will find a search bar where you can enter keywords related to the type of application you need or the nature of your enquiry.
- **Search by application forms:** type in terms related to the topic of your request, such as 'WIFI' or 'Virtual Campus', and the search engine will show you the related application forms.
- **Search in the knowledge base:** the search engine also finds resources in the knowledge base. Based on the terms you enter, you will be presented with different suggested articles containing information, guides or answers to frequently asked questions related to your query.

- For example

- Example: Search for an Application Form → Type 'sede' (location) in the search bar. The system will show you articles in the knowledge base that can guide you in your application and the corresponding application form.



3. Selecting a Category

- If you would rather browse than search, click on the specific category you need. For example, if you need to apply for ‘Reconocimiento de Créditos Socioculturales’ (Recognition of Credits for Social and Cultural Activities), select ‘Solicitudes Secretaría’ (Academic Registry Applications).



Using the Virtual Agent

- In the type of application you will see the option ‘Chatear con el agente virtual’ (Chat with the Virtual Agent). Click on this button to interact with the Virtual Agent, designed to efficiently assist you in a personalised manner.



- Not only will the Virtual Agent guide you through the process to identify the type of application that best suits your needs, but will also provide links to additional resources, guides and relevant documents to ensure that you fully understand the information and are able to successfully complete your application.

Quiero cambiar mi lugar de examen

Bienvenido al Portal de Soporte UCAM! Soy tu Agente Virtual.

¿Estás buscando Cambio de sede examinadora?

Yes

Para solicitar el cambio de sede examinadora, por favor accede al siguiente portal de solicitud: [Solicitud de Cambio de sede examinadora.](#)

Asegúrate de que haya plazas disponibles en la sede deseada y que realices la solicitud con al menos 15 días de antelación a la fecha de examen.

Para más información, accede al siguiente enlace: [Información sobre el Cambio de sede examinadora.](#)


¿Necesitas más ayuda con este tema?

Introduce tu respuesta

Using the ‘Contact us about’ drop-down menu

1. Change Category

Portal UCAM / Portal del alumno

 Portal del alumno

Bienvenid@! Puedes realizar una solicitud de servicio para UCAM

Dedica menos tiempo a buscar el formulario de solicitud adecuado
Haz cualquier pregunta y prueba nuestro agente virtual con AI.

[Chatear con agente virtual](#)

Contacta con nosotros sobre

Solicitudes Secretaría

¿Con qué podemos ayudarte?

CTR **Solicitud de Reconocimiento de Créditos Socioculturales**
Solicite obtener créditos académicos por actividades socioculturales relevantes realizadas fuera del plan de estudios oficial.

 **Solicitud de Evaluación Compensada**
Solicite aprobar una asignatura en la que no alcanzó la nota mínima, compensando con sus buenos resultados en otras asignaturas.

- Should you not find what you are looking for in an application type, you can switch categories using the ‘Contacta con nosotros sobre’ (Contact us about) drop-down menu at the top of the page. Select the new category from the drop-down menu to see the available options.

Contacta con nosotros sobre

Solicitudes Secretaría

Solicitudes Secretaría
Solicitud de Reconocimiento de Créditos Socioculturales, Solicitud de Evaluación Compensada

CV (Campus Virtual)
Incidencias en Campus Virtual, Solicitud de cambio de sede examinadora

Solicitudes Informática
Incidencia con aplicaciones o herramientas, Incidencias con correo @alu.ucam.edu, Incidencias WIFI

Filling in a New Application

1. Selecting the Type of Application

- Within the selected category, you will see a list of options under ‘¿Con qué podemos ayudarte?’ (What can we help you with?). Click on the specific request you need to make.

Contacta con nosotros sobre

Solicitudes Secretaría

¿Con qué podemos ayudarte?

CTR **Solicitud de Reconocimiento de Créditos Socioculturales**
Solicite obtener créditos académicos por actividades socioculturales relevantes realizadas fuera del plan de estudios oficial.

Solicitud de Evaluación Compensada
Solicite aprobar una asignatura en la que no alcanzó la nota mínima, compensando con sus buenos resultados en otras asignaturas.

2. Filling in the Form

- The application form will open where you can fill in the required information. Every form has mandatory fields that you must fill in.

Contacto con nosotros sobre

Solicitudes Secretaría

¿Con qué podemos ayudarte?

CTR Solicitud de Reconocimiento de Créditos Socioculturales
Solicite obtener créditos académicos por actividades socioculturales relevantes realizadas fuera del plan de estudios oficial.

Solicitud y trámite de reconocimiento de créditos optativos de su plan de estudios de Grado, por haber cursado/superado las actividades descritas en el Anexo I de la Normativa de Reconocimiento y Transferencia de Créditos UCAM.

Política de tasas académicas y documentación a aportar por el alumno disponible en: Procedimiento para la solicitud, gestión y aprobación de Reconocimientos por Actividades Socioculturales.

Los campos obligatorios están marcados con un asterisco *

Resume su solicitud*

Por favor, indique resumidamente su solicitud.

Observaciones*

Texto normal

Por favor, indique toda la información necesaria para completar su solicitud.

3. Submitting Your Application

- Once you have completed the form, review the information and click on ‘Submit’ to submit your application.

Titulación (Plan de estudios)*

Select a value

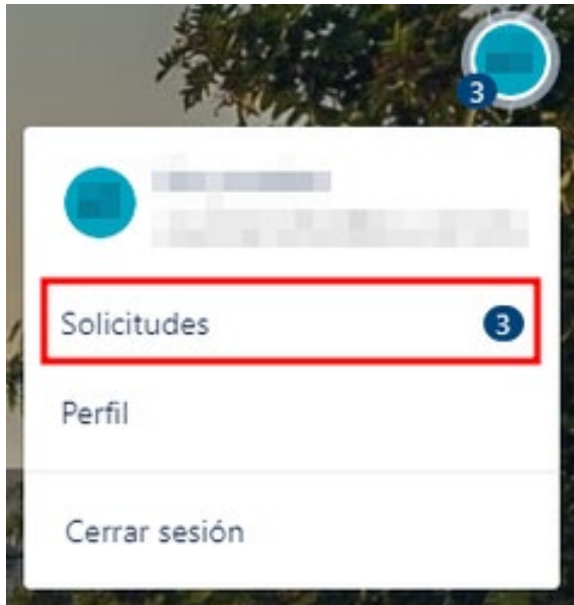
Enviar Cancelar

- You will receive a confirmation email stating that your application was registered.

Application Follow-up

1. Accessing Your Applications

- To keep track of your applications, click on your profile picture in the top right corner and select ‘Solicitudes’ (Applications).



2. View and Manage Tickets:

- You can see the status of all your active applications in the section ‘Solicitudes’ (Applications). Here you can enter the portal of your application, talk to the agent assigned to your ticket, attach files, etc.

Portal UCAM Gestionar columnas

Solicitudes

La solicitud contiene... Estado: Solicitudes abiertas Todas Tipo de solicitud

Tipo	Referencia	Resumen	Estado	Proyecto de asistencia	Solicitante
	SUCAM-386	[Redacted]	EN CURSO	Portal del alumno	[Redacted]
	SUCAM-387	[Redacted]	ABIERTA	Portal del alumno	[Redacted]
	SUCAM-384	[Redacted]	PENDIENTE DE PAGO	Portal del alumno	[Redacted]

- You can also apply filters to your applications. You can filter by type, reference, summary keyword, status, etc.

Additional Resources

1. History of Forms

- At the bottom of the portal, you will be able to see recently used forms to quickly access previous applications.

Solicitudes Asistencia
Incidencias de asistencia a clase



Formularios de solicitud utilizados recientemente



Solicitud de Evaluación Compensada en Portal del alumno

Solicite aprobar una asignatura en la que no alcanzó la nota mínima, compensando con sus buenos resultados ...



Recursos relacionados



Autoservicio de cambio de contraseña

A través de este enlace podrá cambiar de forma autónoma la contraseña de su cuenta universitaria.

Con la tecnología de  Jira Service Management

2. Password Change Self-Service

- Additional services such as the self-service for password reset are also available from the portal.

Solicitudes Asistencia
Incidencias de asistencia a clase



Formularios de solicitud utilizados recientemente



Solicitud de Evaluación Compensada en Portal del alumno

Solicite aprobar una asignatura en la que no alcanzó la nota mínima, compensando con sus buenos resultados ...



Recursos relacionados



Autoservicio de cambio de contraseña

A través de este enlace podrá cambiar de forma autónoma la contraseña de su cuenta universitaria.

Con la tecnología de  Jira Service Management