



## Mesa de Ayuda / Guía de uso

### ¿Cómo utilizar la Mesa de Ayuda para enviar una consulta?

Mesa de ayuda x +

No seguro | [app.rcastellanos.cdmx.gob.mx/mesadeayuda/inicio/](http://app.rcastellanos.cdmx.gob.mx/mesadeayuda/inicio/)

Ingrese a la dirección:  
<http://app.rcastellanos.cdmx.gob.mx/mesadeayuda/inicio/>

A continuación encontrará los accesos para poder enviar su duda a un área del IRC.  
Recomendamos que antes de enviar su consulta revise la sección de preguntas frecuentes.  
[Guía de uso](#)

▼ Preguntas Frecuentes

Consulte las preguntas frecuentes, previo al envío de su consulta.

Para seleccionar una opción de área de atención, le invitamos a revisar las orientaciones sobre el tipo de consulta que atiende cada área.

¿A dónde envío mi consulta?

Una vez identificada la opción que corresponda a su consulta, seleccione:

Educación continua /PIIRC   Dirección de Campus   Asuntos Estudiantiles   Transparencia

Dirección de Campus   Licenciaturas a Distancia

Haga clic en el botón, para visualizar los asuntos que atiende cada una.

Castellanos



← → ↻ No seguro | app.rcastellanos.cdmx.gob.mx/mesadeayuda/inicio/inicio/info\_mesa

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO | SECTEI SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN | IRC INSTITUTO ROSARIO CASTELLANOS

**Mesa de ayuda**

La Dirección Ejecutiva de Campus te puede ayudar a resolver dudas, recibir propuestas, abordar problemáticas o denuncias relacionadas con:

1. Reporte(s) sobre el funcionamiento de la infraestructura física en las Unidades Académicas (planteles).
2. Actos que atenten contra el bienestar físico, mental o social de cualquiera de los integrantes de la Comunidad Educativa del Instituto.
3. Actos que demeriten la convivencia en espacios físicos o a la distancia, o contrarios a la normativa del IRC.
4. La vinculación con tus prácticas profesionales, visitas escolares, intercambio académico y servicio social que te permitan consolidar aprendizajes adquiridos.
5. La realización de acciones para la integración institucional como pueden ser: foros, talleres, mesas redondas, coloquios, etc.

[Continuar](#)

Sistema de Mesa de Ayuda del Instituto Rosario Castellanos

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO | SECTEI | IRC INSTITUTO ROSARIO CASTELLANOS

Revise la información y para enviar la consulta haga clic en el botón Continuar.



En algunos navegadores es necesario borrar la memoria caché para que se visualice correctamente el espacio de preguntas frecuentes.

2. Clic derecho, en actualizar y seleccionar "vaciar caché y volver a cargar de manera forzada".

1. Teclas fn+f12



Una vez que seleccione el área a donde enviará la consulta, la aparecerá el formulario.

Utilice el siguiente formato para enviar su consulta.

Acceso al espacio de seguimiento a sus consultas y el historial de respuestas.

Dar seguimiento a su consulta

Nombre \*

Primer apellido \*

Segundo apellido \*

Correo electrónico \*

Teléfono celular \*

Sexo \*

Tipo de consultante \*

Asunto \*

Modalidad \*

Duda \*

Complete los datos solicitados en el formulario.

Presencial

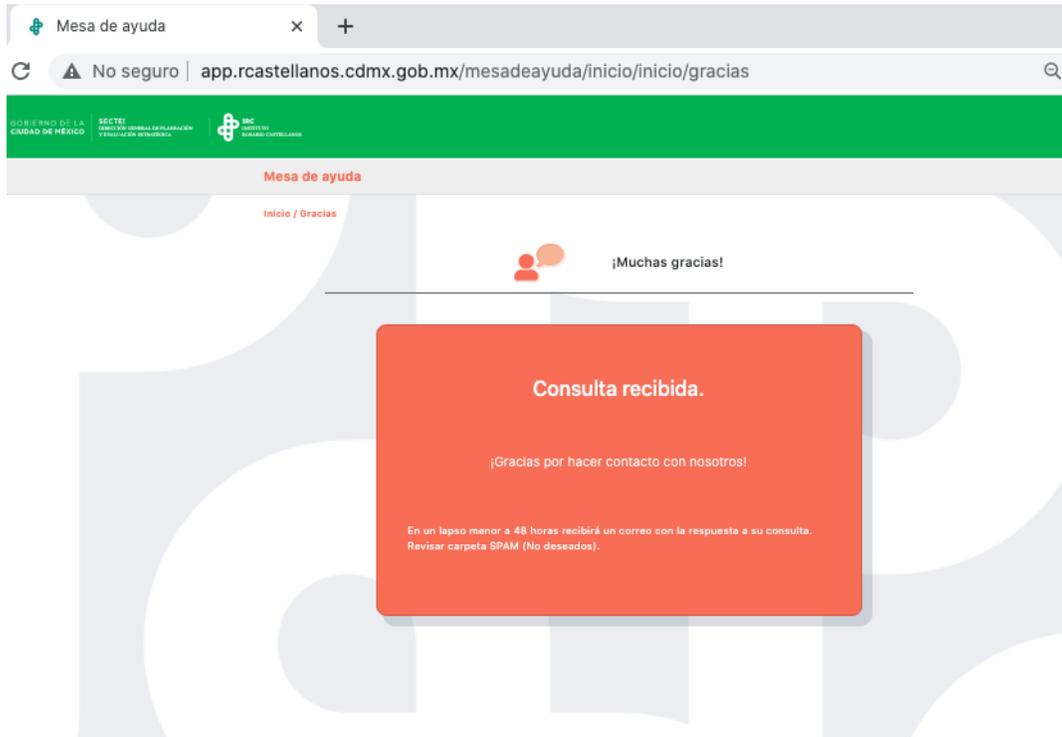
Estimado consultante, con la intención de dar un mejor seguimiento a tu ticket, te pedimos que nos compartas la siguiente información: CURP, Carrera, Asignatura, Semestre, Grupo, Espacio en el que ocurre la incidencia, Breve y concreta explicación de la incidencia.

Haga clic en "enviar".

Enviar



Después de hacer clic en “enviar”, aparecerá el siguiente mensaje.



Como se indica en el mensaje, en un lapso menor a 48 horas recibirá un correo con la respuesta a su consulta.

En algunos servicios de correo electrónico el mensaje puede llegar a la bandeja de spam (no deseados), por lo que recomendamos que revisar la bandeja de spam (no deseados).

**En caso de que hayan transcurrido las 48 horas y no se reciba el correo, puede ingresar a “Dar seguimiento a su consulta”.**



## ¿Para qué sirve “Dar seguimiento a su consulta”?

A través de la opción “**Dar seguimiento a su consulta**” podrá acceder al historial de preguntas y respuestas asociadas a la cuenta de correo con la que ha registrado consultas en la mesa de ayuda.



Al hacer clic en “**Dar seguimiento a su consulta**” aparecerá el siguiente mensaje, haga clic en “**continuar**”.





Aparecerá la siguiente pantalla:

Seguimiento a consulta:

Anote la dirección de correo que utilizó cuando envió su consulta.  
Dé clic en enviar.  
El sistema mostrará una pantalla con sus datos de usuario y el historial de consultas y respuestas.

Anote el correo electrónico

Enviar

Escriba la dirección de correo que utilizó cuando registró su consulta.

Haga clic en "enviar".

A continuación, se visualizará el historial de preguntas que ha realizado y las respuestas que ha recibido.

Datos del Usuario

Nombre: [Redacted]

Correo electrónico: [Redacted]

Telefono: [Redacted]

Duda: Prueba 4

Fecha	Respuesta	Responde
2020-06-22 22:09:09	Prueba de correo	IRC

En caso de requerirlo puede escribir en este espacio. Después dé clic en "Enviar".

Regresar Enviar

Lista de consultas realizadas y respuestas.

En caso de requerirlo, puede escribir en este espacio.

Haga clic "enviar".