

# MANUAL PORTAL DEL COMERCIALIZADOR

## Índice

### **1. PERFIL Y MODIFICACIÓN DATOS USUARIOS**

### **2. USUARIOS**

### **3. ESTRUCTURA DE LA APLICACIÓN**

#### **3.1 Inicio**

#### **3.2 Documentación**

#### **3.3 Comunicados-Foro COMEX**

##### **3.3.1 Generales**

##### **3.3.2 Versiones SCTD**

##### **3.3.3 Avisos y alertas**

##### **3.3.4 Foro COMEX**

#### **3.4 Atención al comercializador. Tickets.**

##### **3.4.1 Nuevo ticket**

##### **3.4.2 Revisar estado del ticket**

##### **3.4.3 Gestión del Ticket**

#### **3.5 Encuesta**

### **4. BÚSQUEDAS**



Portal del comercializador

*\*¡Muy importante! Este portal no sustituye las gestiones habituales de SCTD: ciclo mensajería, reclamaciones...etc.*

#### **REQUISITOS MÍNIMOS USO PORTAL DEL COMERCIALIZADOR**

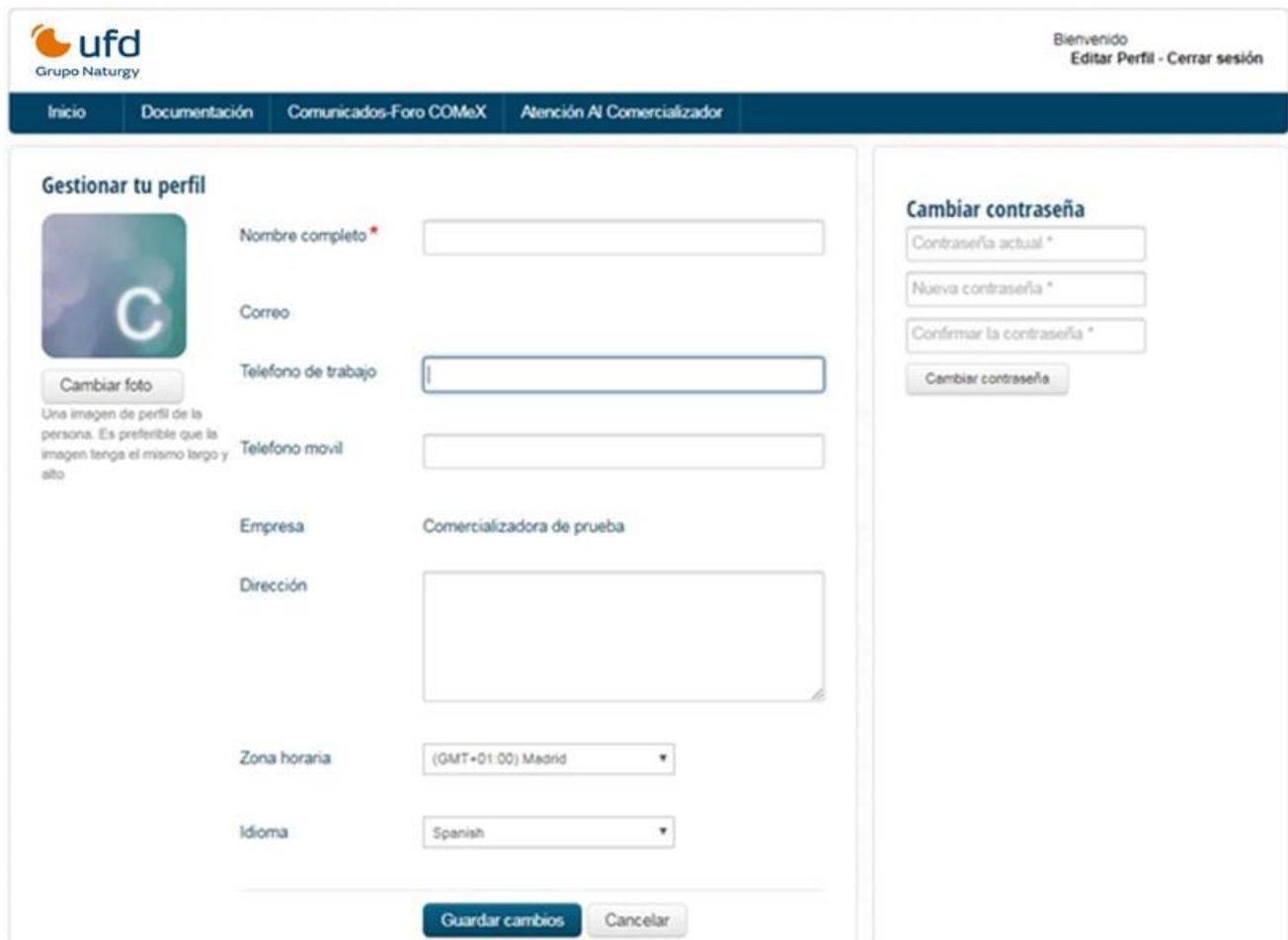
El único requisito necesario es una conexión a internet y una cuenta de correo electrónico, para disponer de un usuario e intercambiar información con la aplicación a través los tickets de soporte.

## 1. PERFIL Y MODIFICACIÓN DATOS USUARIOS

En el margen superior derecha figura la opción “Editar Perfil”:

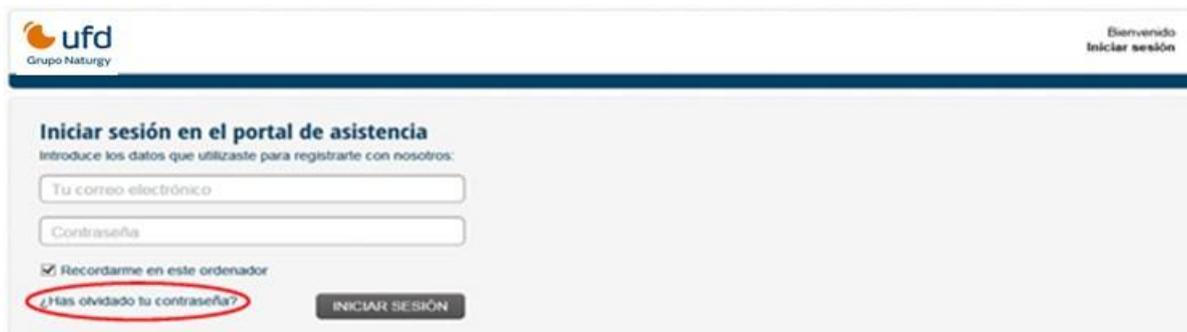


Editar perfil permite cambiar: contraseña de acceso, foto de perfil, datos del comercializador (teléfono de contacto, dirección, idioma):



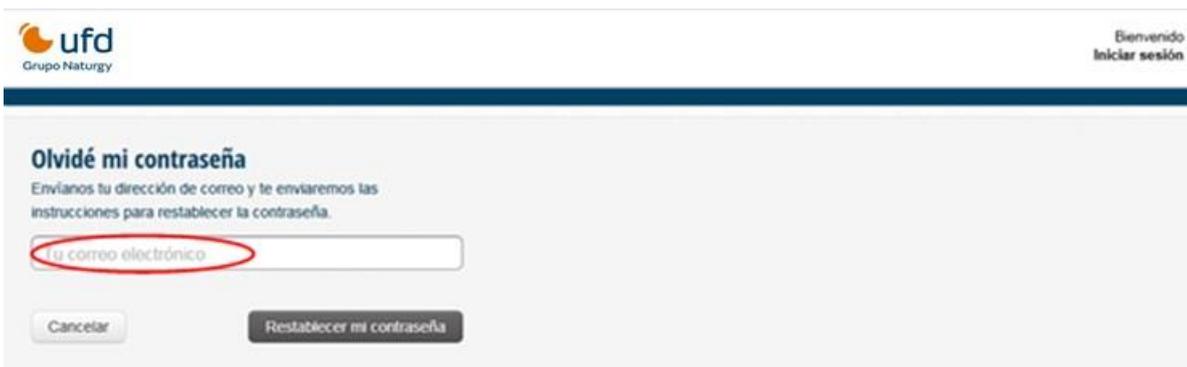
The screenshot shows the 'Gestionar tu perfil' and 'Cambiar contraseña' sections of the ufd website. The 'Gestionar tu perfil' section includes a profile picture placeholder with a 'C' and a 'Cambiar foto' button. Below it is a note: 'Una imagen de perfil de la persona. Es preferible que la imagen tenga el mismo largo y alto'. The form fields are: 'Nombre completo \*', 'Correo', 'Telefono de trabajo', 'Telefono movil', 'Empresa' (with the value 'Comercializadora de prueba'), 'Dirección', 'Zona horaria' (with the value '(GMT+01:00) Madrid'), and 'Idioma' (with the value 'Spanish'). At the bottom are 'Guardar cambios' and 'Cancelar' buttons. The 'Cambiar contraseña' section includes three input fields: 'Contraseña actual \*', 'Nueva contraseña \*', and 'Confirmar la contraseña \*', followed by a 'Cambiar contraseña' button.

La contraseña de acceso no caduca. En caso de bloqueo de usuario, deben acceder a la página de login y pulsar la opción “¿Has olvidado tu contraseña?”



The screenshot shows the login page for 'ufd Grupo Naturgy'. At the top left is the logo, and at the top right is the text 'Bienvenido Iniciar sesión'. The main heading is 'Iniciar sesión en el portal de asistencia', followed by the instruction 'Introduce los datos que utilizaste para registrarte con nosotros:'. There are two input fields: 'Tu correo electrónico' and 'Contraseña'. Below these is a checked checkbox for 'Recordarme en este ordenador' and a link '¿Has olvidado tu contraseña?' which is circled in red. A dark 'INICIAR SESIÓN' button is at the bottom right.

Solo será necesario introducir el e-mail de registro y se enviará un enlace de recuperación de la contraseña.



The screenshot shows the password recovery page for 'ufd Grupo Naturgy'. At the top left is the logo, and at the top right is the text 'Bienvenido Iniciar sesión'. The main heading is 'Olvidé mi contraseña', followed by the instruction 'Envíanos tu dirección de correo y te enviaremos las instrucciones para restablecer la contraseña.'. There is one input field labeled 'Tu correo electrónico' which is circled in red. Below it are two buttons: 'Cancelar' and 'Restablecer mi contraseña'.

## 2. USUARIOS

El comercializador puede solicitar tantos usuarios como desee. El código de usuario siempre es una dirección de correo electrónico (personal o departamental). En el caso de usuarios con código compuesto por buzones departamentales, la aplicación permite que distintas personas compartan el mismo usuario. Por otro lado, existe la posibilidad de que un mismo usuario pueda pertenecer a varias comercializadoras.

Inicio Documentación Comunicados-Foro COMeX Atención Al Comercializador

¿Cómo podemos ayudarte?

Introducir el término de búsqueda aquí... **BUSCAR**

+ Nuevo Ticket de Soporte  
Revisar el estado del ticket

Todos los tickets Exportar tickets

Ordenar por Fecha de creación Empresa: Todas las empresas

prueba #808 Creado en Mie, 16 Noviembre at 5:48 PM	All Companies Comercializadora de prueba Comercializadora de prueba 2	CERRADO
prueba 2 #809 Creado en Mie, 16 Noviembre at 5:48 PM		CERRADO

El detalle del ticket, también se puede delimitar por comercializador, en caso de que el usuario esté asociado a varias comercializadoras:

Inicio Documentación Comunicados-Foro COMeX Atención Al Comercializador

Enviar un ticket

Solicitado por \*

Comercializadora \*  
Comercializadora de prueba  
Comercializadora de prueba 2

Agregue CC

### 3. ESTRUCTURA DE LA APLICACIÓN

#### 3.1 Inicio

Pantalla de inicio y navegación rápida.



#### 3.2 Documentación

En documentación pueden consultar la base de conocimiento y buenas prácticas, además de preguntas frecuentes (FAQ).

En el apartado “*De interés*” podrán consultar, descargar y/o imprimir documentación relevante de manejo del Portal del Comercializador.

Las preguntas frecuentes “*FAQ*”, resuelven de forma rápida dudas que habitualmente surgen en su relación con el distribuidor.

Inicio
Documentación
Comunicados-Foro COMeX
Atención Al Comercializador

### ¿Cómo podemos ayudarte?

BUSCAR

[+ Nuevo Ticket de Soporte](#)

[📄 Revisar el estado del ticket](#)

---

### De interés

#### Información General y documentación

**Portal del Comercializador (4)**

- [Bienvenida al Portal del Comercializador](#)
- [Manual usuario Portal del Comercializador](#)
- [Estructura de Tickets](#)
- [Manual de Usuario del Foro-COMEX](#)

**Plantillas (1)**

- [Plantilla Alta Usuarios del Portal del Comercializador](#)

**SCTD (1)**

- [Manual Rechazos Electricidad](#)

---

#### FAQ Electricidad

**Portal del Comercializador (8)**

- [¿Cuál es la URL de acceso al Portal del Comercializador \(Electricidad\)?](#)
- [¿Cuál es el e-mail del Portal del Comercializador?](#)
- [He olvidado mi contraseña del Portal del Comercializador](#)
- [¿Cómo puedo abrir un ticket de soporte?](#)
- [¿Cómo accedo a la encuesta de satisfacción?](#)
- [» Ver los 8 artículos](#)

**SCTD (5)**

- [Rechazo solicitudes procesos C2 con valores incoherentes en nodos <Tipo...](#)
- [Nodo <ConsumoAnualEstimado> en procesos C2](#)
- [¿Cuál es el enlace Web de acceso al SCTD?](#)
- [Tengo el usuario de SCTD bloqueado](#)
- [Carga y Descarga de mensajes por FTP](#)

### 3.3 Comunicados – Foro COMEX

En esta sección, se recogen los comunicados que la distribuidora realiza a los comercializadores, avisos y versiones de SCTD.

Es posible suscribir su dirección de correo a una lista de distribución, de tal manera que, cuando hay una nueva publicación el usuario la recibe en su e-mail, tal y como se publica. Pueden elegir entre: no seguir, seguir uno, dos o los tres grupos de comunicación (General, Versiones SCTD, Avisos y Alertas).

Inicio
Documentación
Comunicados-Foro COMeX
Atención Al Comercializador

### ¿Cómo podemos ayudarte?

BUSCAR

+ Nuevo Ticket de Soporte
📄 Revisar el estado del ticket

### Comunicados- Foro COMeX

---

#### Union Fenosa Distribucion

**Foro COMeX (2)**

- 🗨️ ¿Qué tipo de información te gustaría recibir s...  
Publicado por Atencion al comercializador, hace 2 meses.  
Última respuesta por BÁRBARA RODRIGUEZ PÉREZ hace un mes
- 🗨️ ¿Cómo mejorarías la contactabilidad con Uni...  
Publicado por Atencion al comercializador, hace 5 meses.  
Última respuesta por Germán Medina López hace 4 meses

**Avisos y Alertas (0)**

**Generales (19)**

- 🗨️ ¿Qué tipo de información te gustaría recibir s...  
Publicado por Atencion al Comercializador, hace un mes
- 🗨️ Próxima Implantación mejoras en el sistema ...  
Publicado por Atencion al Comercializador, hace 5 meses
- 🗨️ Mensajería Unidireccional de SW  
Publicado por Atencion al comercializador, hace un año
- 🗨️ Suplementos Territoriales  
Publicado por Atencion al comercializador, hace un año
- 🗨️ Datos Acceso Envío Documentación URL  
Publicado por Atencion al Comercializador, hace un año

👉 Ver los 19 temas

**Novedades Portal del Comercializador (1)**

- 🗨️ Nueva tipología "Cliente Vulnerable"  
Publicado por Atencion al comercializador, hace un año

**Versiones SCTD (15)**

- 🗨️ Implantación versión 10.03 SCTD E  
Publicado por Atencion al Comercializador, hace 4 meses
- 🗨️ Implantación versión 10.02 SCTD E  
Publicado por Atencion al Comercializador, hace 6...

### Lo más Leído

comunicados más leídos

- 🗨️ ¿Qué tipo de información te gustaría recib...  
Publicado por Atencion al comercializador, hace 2 meses.  
Última respuesta por BÁRBARA RODRIGUEZ PÉREZ hace un mes
- 🗨️ ¿Qué tipo de información te gustaría recib...  
Publicado por Atencion al Comercializador, hace un mes

### Lo más Leído

comunicados más leídos

- 🗨️ Implantación Portal del Comercializador  
Publicado por Atencion al comercializador, hace 2 años  
Estimados Sres.: Les informamos que Unión Fenosa... [más](#)

Los comunicados se estructuran en:

### 3.3.1 Generales

Comunicados a comercializadores no relacionados con SCTD.

Si pulsan el botón “seguir” recibirá una notificación en su correo avisando del nuevo contenido en este apartado.

**Generales (19)** Seguir  
Comunicados Generales no relacionados con SCTD

Reciente Popular

---

 ¿Qué tipo de información te gustaría recibir sobre las intervenciones realizadas por la distribuidora?  
Publicado por Atención al Comercializador, hace 2 meses

---

 Próxima Implantación mejoras en el sistema de gestión de Unión Fenosa Distribución  
Publicado por Atención al Comercializador, hace 6 meses

### 3.3.2 Versiones de SCTD

Comunicados relacionados con Versiones SCTD.

Si pulsan el botón “seguir” recibirá una notificación en su correo avisando del nuevo contenido en este apartado.

**Versiones SCTD (15)** Seguir  
Comunicados relacionados con Versiones SCTD. Las Versiones no conllevan cambios en los formatos de comunicación

Reciente Popular

---

 Implantación versión 10.03 SCTD E  
Publicado por Atención al Comercializador, hace 5 meses

### 3.3.3 Avisos y Alertas

Notificaciones que requieran de revisión por el comercializador: aviso de interrupción de sistemas, incidencias...etc.

Si pulsan el botón “seguir” recibirá una notificación en su correo avisando del nuevo contenido en este apartado.

**Avisos y Alertas (0)** Seguir

Reciente Popular

~ No hay temas en esta vista ~

### 3.3.4 Foro COMEX

Con el objetivo de que todas las comercializadoras puedan participar en mejoras tipo “como mejorar la contactabilidad entre nosotros” o “mayor cruce informativo que minimice el rechazo de peticiones” en Abril del año 2018 se lanzó el “Foro COMEX” con el fin de desarrollar oportunidades de mejora de manera conjunta.

En este espacio se podrán añadir sugerencias y valorar las de los demás. En el Portal del Comercializador se encuentra una guía rápida de uso en: **Documentación > Portal del Comercializador > Manual Usuario Foro-COMEX.**

## 3.4 Atención al comercializador. Tickets.

Esta herramienta es un canal único, por tanto, sustituye a todos los buzones hasta ahora existente en su relación con la distribuidora.



El comercializador puede abrir una petición de soporte:

- Desde “*Nuevo Ticket de soporte*”.
- Enviando un e-mail a: [atrdistrielec@ufd.es](mailto:atrdistrielec@ufd.es).

Lo más recomendable es que se inicie el ticket de soporte, desde la aplicación. Ya que al tipificar de manera detallada se asigna adecuadamente su petición al departamento responsable de su resolución, reduciendo tiempos de respuesta.

Además, el comercializador podrá consultar y/o descargar el estado de las gestiones que tenga con la distribuidora: en curso, solucionadas y cerradas (usando el desplegable para filtrar).

Inicio Documentación Comunicados-Foro COMeX Atención Al Comercializador

¿Cómo podemos ayudarte?

Introducir el término de búsqueda aquí... **BUSCAR**

+ Nuevo Ticket de Soporte  
 Revisar el estado del ticket

Abierto o pendiente ▾  
 Ordenar por Fecha de creación ▾ Empresa : Todas las empresas ▾  
 No tiene ningún ticket en la vista actual

En la siguiente imagen se muestra como activar los filtros de búsqueda de tickets y como exportarlos a Excel (formato CSV):

Inicio Documentación Comunicados-Foro COMeX Atención Al Comercializador

¿Cómo podemos ayudarte?

Introducir el término de búsqueda aquí... **BUSCAR**

+ Nuevo Ticket de Soporte  
 Revisar el estado del ticket

Todos los tickets ▾ **Exportar tickets**

- Todos los tickets
- Abierto o pendiente
- Resuelto o cerrado

8:54 AM Agente: Atencion al comercializador **RESUELTO**

Tengo mi usuario bloqueado DNI 00009991A #829 **RESUELTO**  
 Creado en Jue, 24 Noviembre at 2:00 PM Agente: Atencion al Comercializador

### 3.4.1 Nuevo ticket

El comercializador tiene a disposición esta función para solicitar todo aquello que no gestiona SCTD. Deben introducir el tipo del ticket de soporte para que lo trate la unidad especializada que corresponda.

Inicio Documentación Comunicados-Foro COMeX Atención Al Comercializador

¿Cómo podemos ayudarte?

Introducir el término de búsqueda aquí... **BUSCAR**

+ Nuevo Ticket de Soporte  
 Revisar el estado del ticket

Abierto o pendiente ▾  
 Ordenar por Fecha de creación ▾ Empresa : Todas las empresas ▾  
 No tiene ningún ticket en la vista actual

Dentro del ticket de soporte debemos completar los datos que nos requiera la plantilla:

Inicio	Documentación	Comunicados-Foro COMeX	Atención Al Comercializador
--------	---------------	------------------------	-----------------------------

### Enviar una consulta

Solicitado por \*

Agregue CC

Tipo Solicitud \*

Asunto \*

Descripción/Cups \* 

**B** *I* U                

+ Adjuntar archivo

Campos del ticket de soporte:

- **Solicitado por (campo obligatorio):** este dato aparece por defecto, ya que el usuario tiene asociada una dirección de correo electrónico donde recibirá copia de los tickets.
- **Agregar CC:** Si se desea, se pueden añadir direcciones de e-mail adicionales (separadas por “,”) para recibir notificaciones sobre el seguimiento y avances de las solicitudes.

- **Tipo de solicitud (campo obligatorio):** Para que podamos atender su solicitud de una forma más eficaz necesitamos que se detalle lo más posible el ticket de soporte. Tipificar la solicitud: contratación, facturación y cobro, SCTD, atención VIP...etc.

Inicio	Documentación	Comunicados-Foro COMeX	Atención Al Comercializador
--------	---------------	------------------------	-----------------------------

### Enviar una consulta

Solicitado por \*

Agregue CC

Tipo Solicitud \*

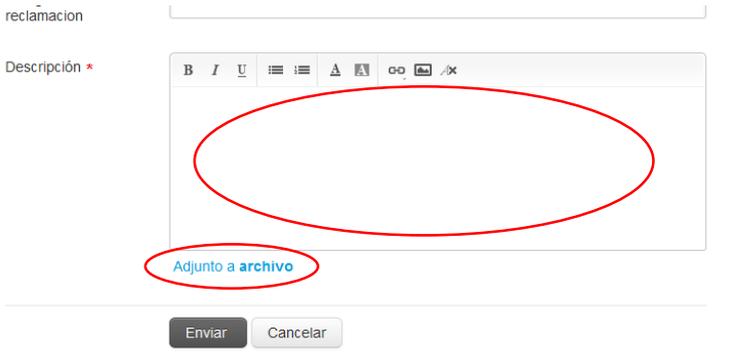
Asunto \*

Descripción/Cups \*

+ Adjuntar archivo

- **Asunto (campo obligatorio):** Breve descripción de la solicitud/incidencia.
- **Código de reclamación (campo obligatorio) en caso de petición VIP:** Opción únicamente disponible para solicitudes VIP. Aquellas solicitudes de información o reclamaciones que se han tramitado por las vías habituales, reiterado o no han sido resueltas en un tiempo prolongado (mínimo 20 días), se podrán tratar por esta vía para priorizar su resolución. Es obligatorio aportar el número de reclamación abierta a la distribidora.

- **Descripción y CUPS:** Detalle de la solicitud o incidencia. En este apartado, se pueden incluir mediante la opción copiar/pegar todos los documentos imágenes que se deseen. Es muy importante detallar el motivo del ticket de soporte y el CUPS ya que la herramienta de búsqueda usa el contenido de este campo para alimentar la búsqueda.



En el apartado “[Adjunto a archivo](#)”, se puede anexar documentos en cualquier formato.

### 3.4.2 Revisar estado de ticket

Para consultar los tickets que están pendientes y/o resueltos se selecciona de cualquier pestaña la opción de la derecha “revisar el estado del ticket”.



Aparecerá el detalle de los tickets según el filtro: abierto o pendiente, resuelto o cerrado...etc.



Recuerden, el seguimiento también se puede hacer en su dirección de correo, puesto que desde su creación hasta su solución, lleva un número identificador que aparecerá en el asunto. Por ello, cada cambio de estado y/o respuestas se comunican por e-mail.

Este seguimiento les permite la posibilidad de responder al correo si desean contestar o añadir información a la consulta. Esta información se incluirá automáticamente al ticket de soporte.

Los estados por los que pasa un ticket son:

- Solicitado: Estado inicial.
- En Curso: Está en trámite.
- En tratamiento especializado: El ticket de soporte se ha derivado a un equipo especializado para su tratamiento.
- Esperando respuesta del Comercializador: El distribuidor requiere de alguna información y está a la espera de respuesta.
- Resuelto: Ha concluido la solicitud, recuerden completar la encuesta de satisfacción.
- Cerrado: A los diez días de estar resuelto cambia el estado a cerrado. Si en ese tiempo, el comercializador no está conforme con la solución puede responder al e-mail de la solución o entrar en la aplicación para reabrir el ticket.

### 3.4.3 Gestión del Ticket

Una vez el ticket está completo con los campos obligatorios, se debe pulsar enviar. En ese momento, se crea ticket de soporte en el Portal del Comercializador y recibirán vía e-mail copia del mismo con el código asociado a éste.

Detalle de un ejemplo de ticket creado:

Inicio Documentación Comunicados-Foro COMeX Atención Al Comercializador

¿Cómo podemos ayudarte?

Introducir el término de búsqueda aquí

+ Nuevo Ticket de Soporte  
📄 Revisar el estado del ticket

Se creó su ticket y una copia del mismo se envió a su correo. ✕

Inicio / Lista de tickets

Solicitado Desde 1 segundo

**#829 Tengo mi usuario bloqueado DNI 00009991A**

👤 ; declarado menos de un minuto hace

🔄 📄 📧

Buenos días,

Necesito que desbloqueen mi usuario de SCTD. Mi DNI es: 00009991A.

Gracias.  
Un saludo,

Datos del ticket

**Tipo Solicitud \***  
SCTD

**Subtipo SCTD \***  
Usuario

**Detalle SCTD \***  
Desbloqueo Usuario

**Estado**  
Solicitado

Se recibe copia del mismo ticket al e-mail del usuario:

jue 24/11/2016 15:50  
ATR Union Fenosa Distribucion <atrdistrielec@gasnatural.com>  
Solicitud nº 829 Resuelta - Tengo mi usuario bloqueado DNI 00009991A

Para [redacted]

 Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.

Estimado

Tu solicitud nº 829 en la que solicitabas:

Buenos días,

Necesito que desbloqueen mi usuario de SCTD. Mi DNI es: 00009991A.

Gracias.  
Un saludo,

ha sido resuelta con la siguiente comentario:

Atencion al comercializador :

Buenas tardes.

El usuario ya ha sido desbloqueado.

La contraseña ha debido llegar automáticamente por e-mail.

Saludos,

 **Te lo ponemos más fácil**  
Puedes darnos la lectura del contador a través de la App YoLeoGas.



YoLeoGas Google play App Store

Descárgala con tu móvil a través 

Si se responde al e-mail, la información se volcará en el ticket de soporte, de tal manera que, el seguimiento de la solicitud se podrá hacer por e-mail o por el portal.

**Nota:** Es importante no reutilizar mensajes para otros asuntos distintos del inicial o responder sobre tickets cerrados, en esos casos la gestión puede que no llegue al destinatario correcto, se gestione en tiempo y forma. En caso de duplicidad de solicitudes se dejará solo un ticket activo el resto se cerrarán por reiteración.

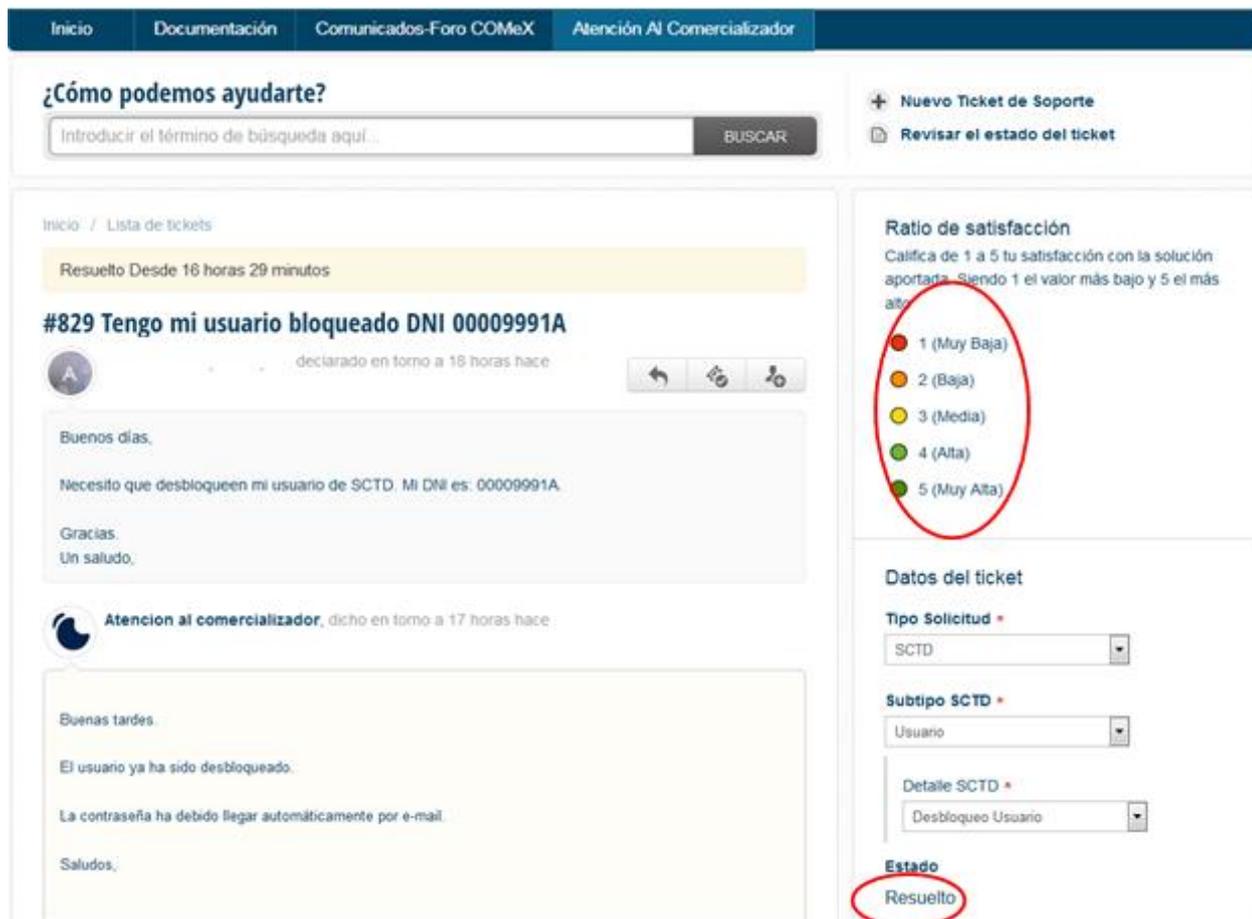
### 3.5 Encuesta de Satisfacción

Una vez la solicitud está resuelta, se ofrece la posibilidad de completar una encuesta de satisfacción.

Dicha encuesta es importante de cara a ayudarnos a mejorar la calidad de la atención, ya que con la información obtenida, a través de la valoración de la encuesta de cada una de las solicitudes, realizamos acciones de mejora que redundan en una mejor atención al comercializador.

Pueden acceder a la encuesta, bien en el portal dentro del ticket solucionado o desde el correo recibido con la solución:

- Dentro del ticket, en el margen derecho, aparece el detalle para la valoración. Una vez marcada la opción deseada, se abrirá un cuadro de dialogo para añadir comentarios, si lo estiman necesario.



The screenshot shows a support portal interface with a navigation bar at the top containing 'Inicio', 'Documentación', 'Comunicados-Foro COMeX', and 'Atención Al Comercializador'. Below the navigation bar is a search section titled '¿Cómo podemos ayudarte?' with a search input field and a 'BUSCAR' button. To the right of the search bar are two buttons: '+ Nuevo Ticket de Soporte' and 'Revisar el estado del ticket'. The main content area is divided into two columns. The left column shows a ticket titled '#829 Tengo mi usuario bloqueado DNI 00009991A' with a status of 'Resuelto Desde 16 horas 29 minutos'. The ticket content includes a user message: 'Buenos días, Necesito que desbloqueen mi usuario de SCTD. Mi DNI es: 00009991A. Gracias. Un saludo,' and a response from 'Atencion al comercializador' stating: 'Buenas tardes. El usuario ya ha sido desbloqueado. La contraseña ha debido llegar automáticamente por e-mail. Saludos,'. The right column contains a 'Ratio de satisfacción' section with a scale from 1 (Muy Baja) to 5 (Muy Alta), where the 1-5 options are circled in red. Below this is the 'Datos del ticket' section with dropdown menus for 'Tipo Solicitud' (SCTD), 'Subtipo SCTD' (Usuario), and 'Detalle SCTD' (Desbloqueo Usuario). At the bottom of the right column, the 'Estado' is set to 'Resuelto', which is also circled in red.

- Cuando finaliza el ticket de soporte, en el e-mail de confirmación, verán en la parte inferior la encuesta. Ésta podrá ser respondida desde el propio e-mail:

Si crees que tu solicitud no esta resuelta, por favor contesta a este correo para automáticamente reabrir la solicitud.

Si no hay respuesta en 10 días la solicitud se cerrará automáticamente

Atentamente,  
ATR UF Distribución  
<https://comercializadoras.unionfenosadistribucion.com/helpdesk/tickets/811>

Califica de 1 a 5 tu satisfacción con la solución aportada. Siendo 1 el valor más bajo y 5 el más alto

				
1 (Muy Baja)	2(Baja)	3 (Media)	4 (Alta)	5 (Muy Alta)

\*Detalle del pie de página del e-mail de solución.

**Gracias por ayudarnos a mejorar.**

Agrega si lo deseas más detalles sobre la experiencia del cliente.

Enviar

Una vez seleccionada la valoración deseada, el sistema les ofrecerá la posibilidad de añadir comentarios. Esta información automáticamente se volcará en el ticket de soporte. Importante: Si se considera que la calidad de atención ha sido muy baja, la aplicación reabre el ticket de forma automática.

Las opciones disponibles de satisfacción son: muy baja, baja, media, alta y muy alta. En todas, pueden incluir todos los comentarios que estimen oportunos.

Califica de 1 a 5 tu satisfacción con la solución aportada. Siendo 1 el valor más bajo y 5 el más alto



\*Detalle encuesta ATCOM 2.0

## 4 BÚSQUEDAS

El Portal del Comercializador dispone de una potente herramienta de búsqueda: “¿Cómo podemos ayudarte?”.



The screenshot shows the top navigation bar with tabs: Inicio, Documentación, Comunicados-Foro COMeX, and Atención Al Comercializador. Below the navigation is a search bar with the placeholder text “¿Cómo podemos ayudarte?”. The search bar is highlighted with a red oval. To the right of the search bar are two buttons: “+ Nuevo Ticket de Soporte” and “Revisar el estado del ticket”. Below the search bar is a section titled “De interés” with a sub-section “Información General y documentación”. Under this sub-section, there are two columns of links. The left column is titled “Portal del Comercializador (4)” and contains links for “Bienvenida al Portal del Comercializador”, “Manual usuario Portal del Comercializador”, “Estructura de Tickets”, and “Manual de Usuario del Foro-COMEX”. The right column is titled “Plantillas (1)” and contains a link for “Plantilla Alta Usuarios del Portal del Comercializador”.

La búsqueda se puede realizar en todos los apartados de la aplicación (Documentación, comunicados y tickets).

Los resultados de la búsqueda se muestran por pestaña: comunicados o documentación (si existe algún documento o información con la palabra clave se mostrarán los resultados de la búsqueda por ubicación en el portal) o tickets (si hay algún ticket relacionado con el motivo de la búsqueda).

Es posible realizar búsquedas por número de ticket, por cups, por palabras clave...etc.

Ejemplos:

- Búsqueda por palabras clave



The screenshot shows a forum interface with a search bar containing 'equipos de medida'. Below the search bar, a dropdown menu displays search results: 'Plan de sustitución de Equipos de Medida', 'Plan de sustitución de Equipos de Medida 2017', and 'Listado de Suministros Telegestionados'. The interface includes navigation tabs (Inicio, Documentación, Comunicados-Foro COMeX, Atención Al Comercializador), a '¿Cómo podemos ayudarte?' header, and buttons for 'Nuevo Ticket de Soporte' and 'Revisar el estado del ticket'. A 'Lo más Leído' section is also visible on the right.

- Búsqueda por número de ticket:



The screenshot shows the same forum interface with the search bar containing the ticket number '25160'. The search results section is currently empty, and the 'Buscar en resultados "25160"' header is visible below the search bar.

### Buscar en resultados "25160"

Todo Soluciones Temas **Tickets**

Desbloqueo usuario 00083000 **TICKET**  
 Buenos días, Tengo el usuario bloqueado. Gracias  
 Jue, 31 Agosto, 2017 at 9:24 AM

Este documento es propiedad de UFD distribución electricidad. Tanto su contenido temático como diseño gráfico es para uso exclusivo de su personal.

**@Copyright UFD distribución electricidad S.A.**