

Manual de Usuario

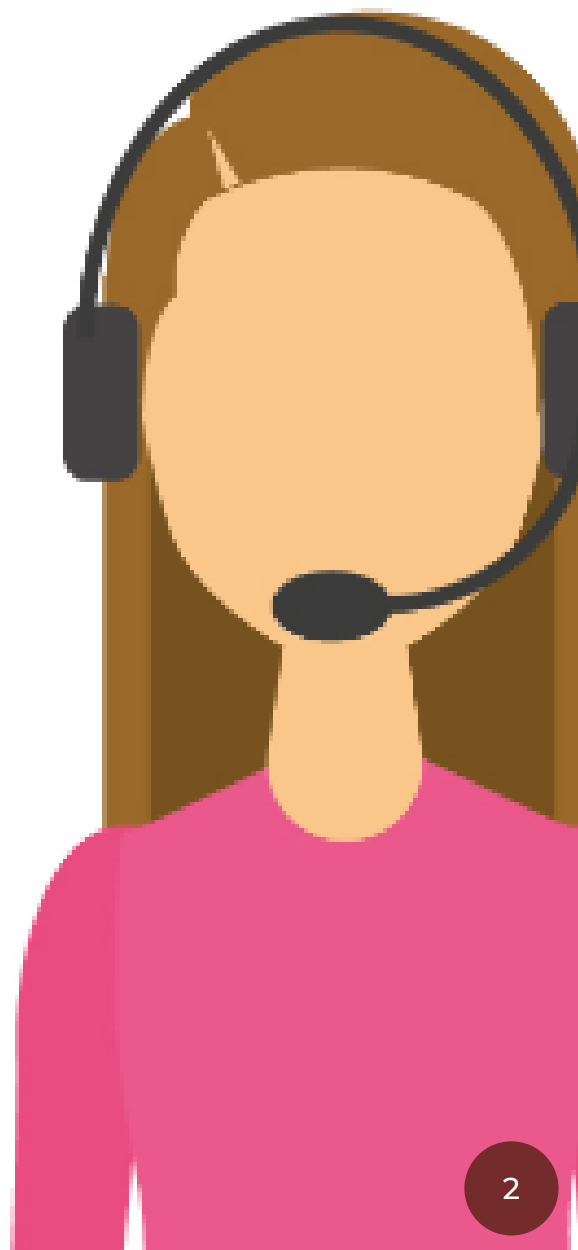
Secretaría
Virtual

Asistencia en línea



SECRETARÍA VIRTUAL

En un mundo cada vez más interconectado, es esencial adaptarnos a los avances tecnológicos y aprovechar todas las herramientas disponibles para brindar un servicio eficiente y accesible a nuestros ciudadanos. Con este manual, buscamos proporcionar una guía completa que permita a los usuarios aprovechar al máximo los servicios digitales de la SEZAMI, sin importar su ubicación geográfica.

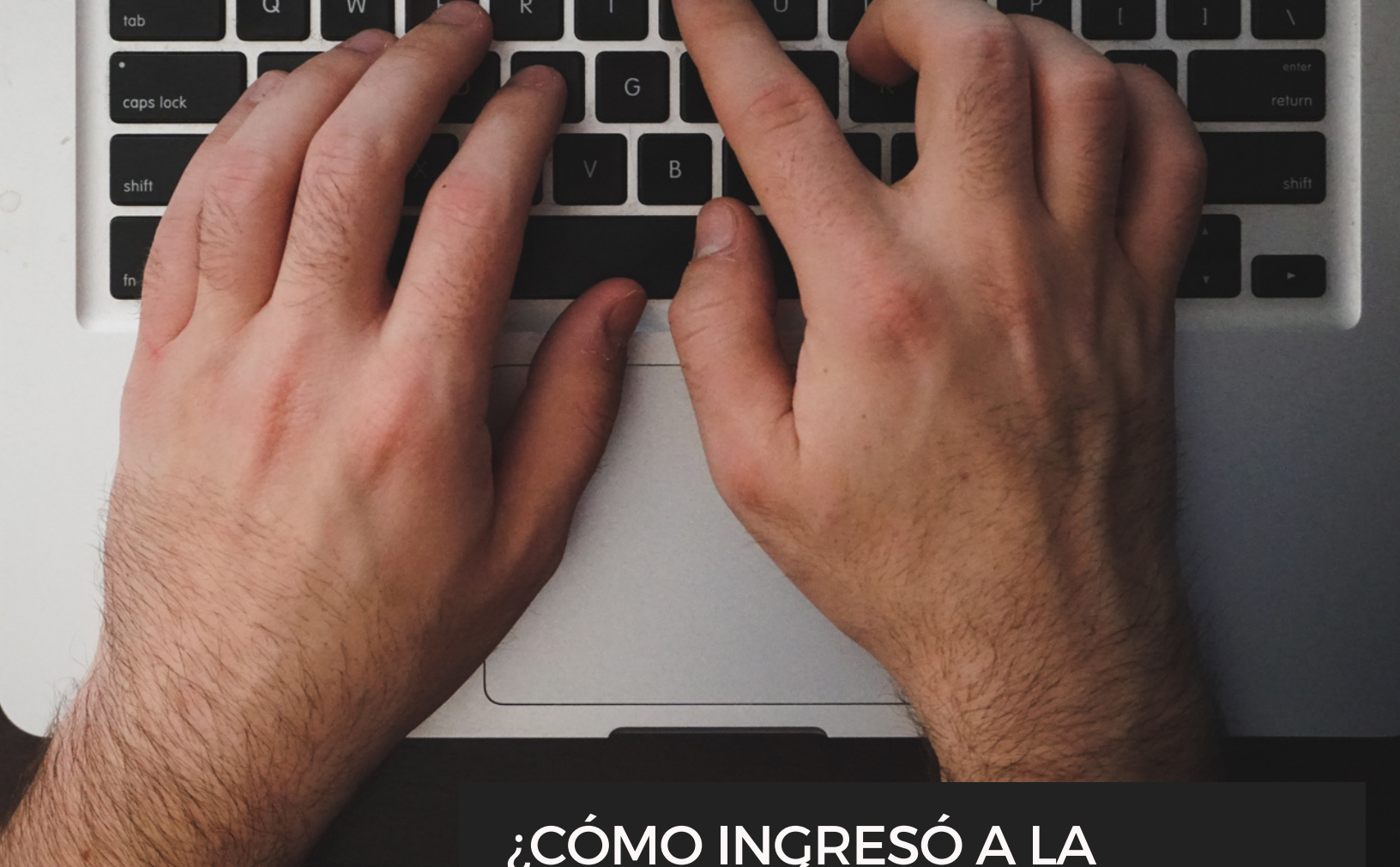


En este manual, encontrarán instrucciones claras y detalladas sobre cómo utilizar cada uno de los servicios digitales ofrecidos por la Secretaría del Zacatecano Migrante. Desde el registro en el portal, hasta la realización de trámites y la obtención de certificados, pretendemos brindar una experiencia fluida y satisfactoria para todos los usuarios.

Agradecemos su interés en este manual y esperamos que encuentren en él una guía útil y práctica para aprovechar al máximo los servicios digitales de la Secretaría del Zacatecano Migrante.

¡Bienvenidos a la era digital
de la
Secretaría del Zacatecano Migrante!





¿CÓMO INGRESÓ A LA SECRETARÍA VIRTUAL?

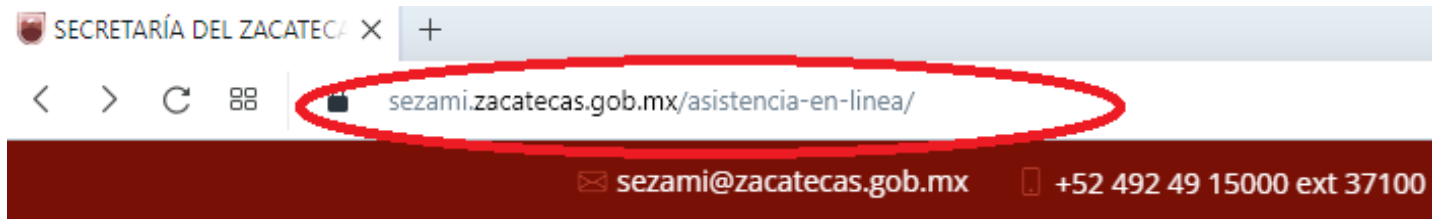
Nuestro objetivo es garantizar que cada usuario pueda disfrutar de los beneficios de la Secretaría Virtual de manera fácil y sin complicaciones. A continuación, encontrarás instrucciones claras y detalladas que te guiarán a lo largo del proceso..

ACCESO

1

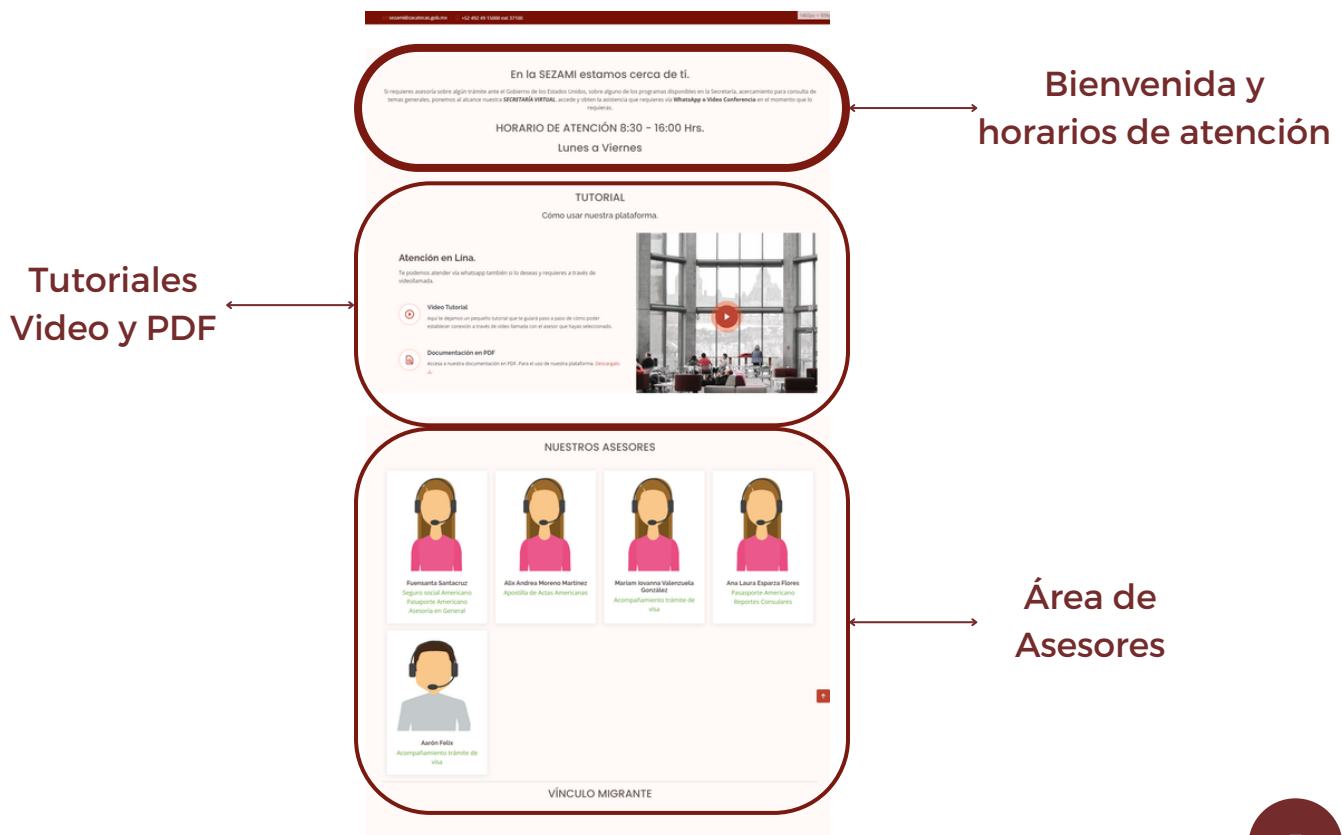
Desde tu computadora, celular, Ipad o cualquier dispositivo electrónico abre cualquier navegador web e ingresa la siguiente dirección tal como se muestra en la siguiente imagen:

<https://sezami.zacatecas.gob.mx/asistencia-en-linea/>



2

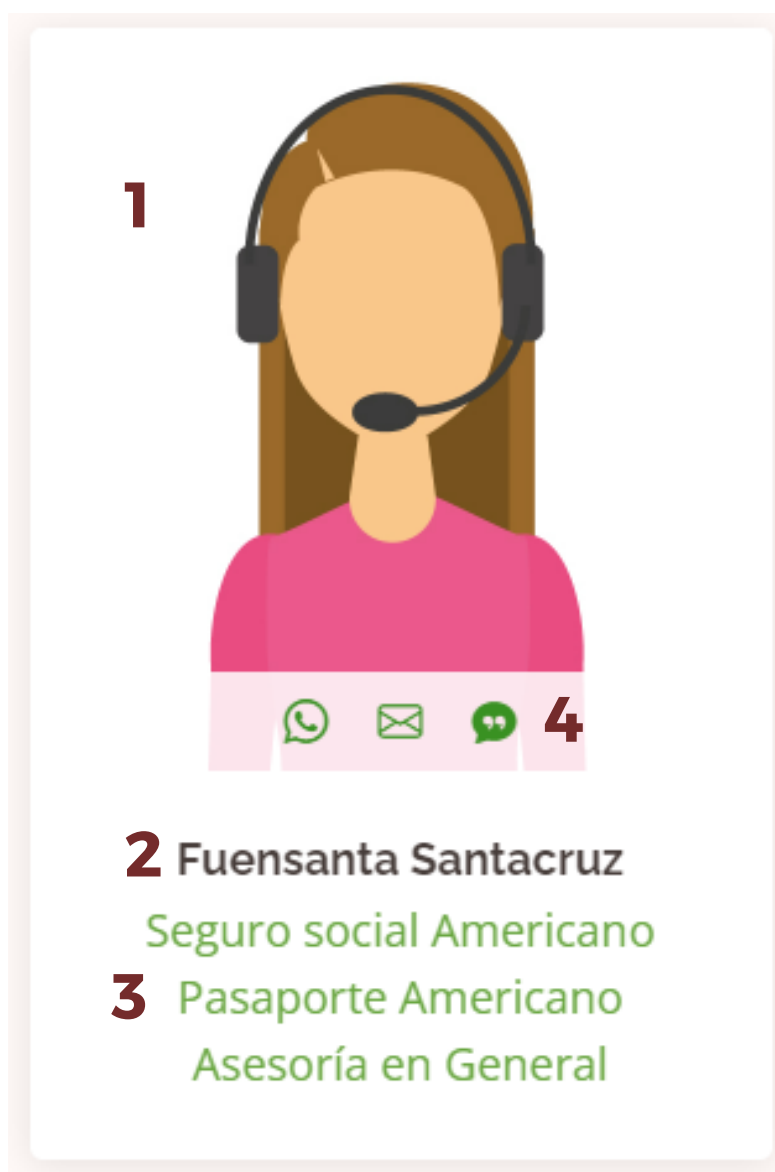
Apariencia del sitio de asistencia en línea





ASISTENCIA EN LÍNEA

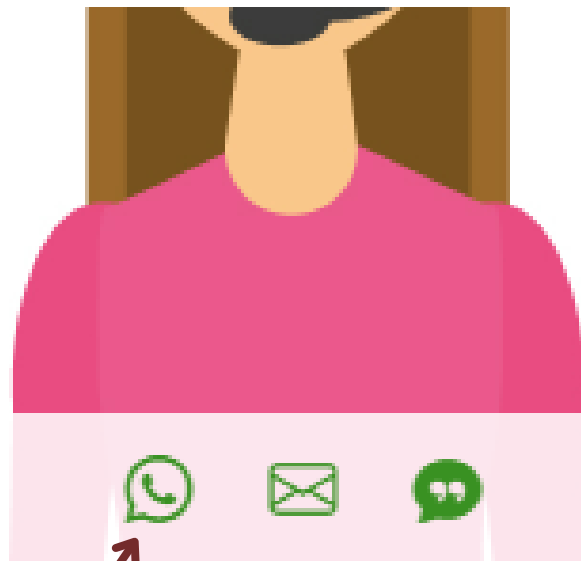
En la sección de **Asistencia en Línea** podrás recibir atención vía telefónica, whatsapp, correo electrónico o videollamada, con un horario de lunes a viernes desde las 8:30 am hasta las 4:00 pm.



Cada asesor esta dividido en 4 sectores:

1. Icono de él o la asesora.
2. Nombre del asesor que le atenderá.
3. Servicios especializados del asesor
4. Canal de comunicación con el asesor.

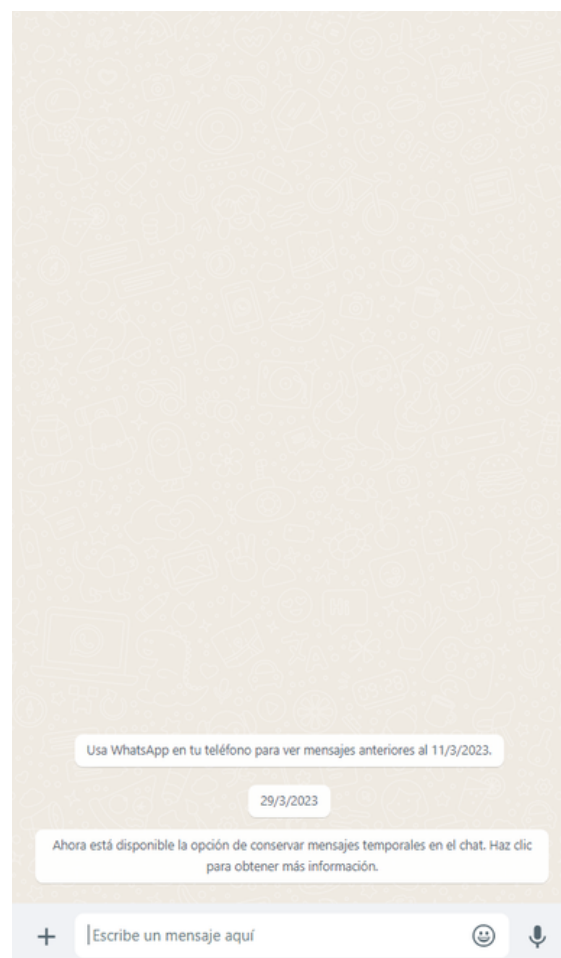
SERVICIO POR WHATSAPP:



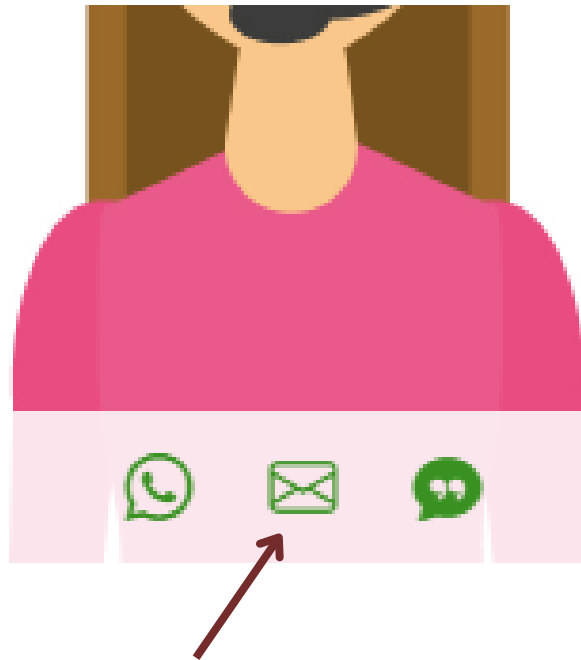
“Para establecer comunicación con el asesor vía WhatsApp, solo presiona este icono

Si tienes instalado WhatsApp en tu dispositivo, este se abrirá automáticamente y podrás, en tiempo real comunicarte con el asesor seleccionado.

Si no tienes instalada la aplicación la puedes descargar de tu tienda de aplicaciones.

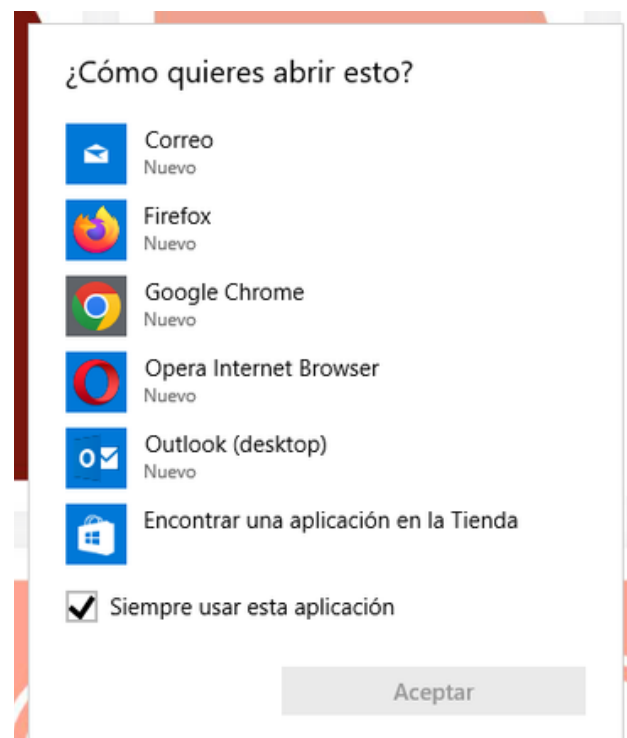


SERVICIO POR CORREO ELECTRÓNICO:



Puedes contactarnos a través de correo electrónico, sólo tienes que dar click en el apartado de correo que se señala en la imagen.

Posteriormente selecciona el servicio de correo con el que cuentas y automáticamente podrás mandar correo directo a la SEZAMI.

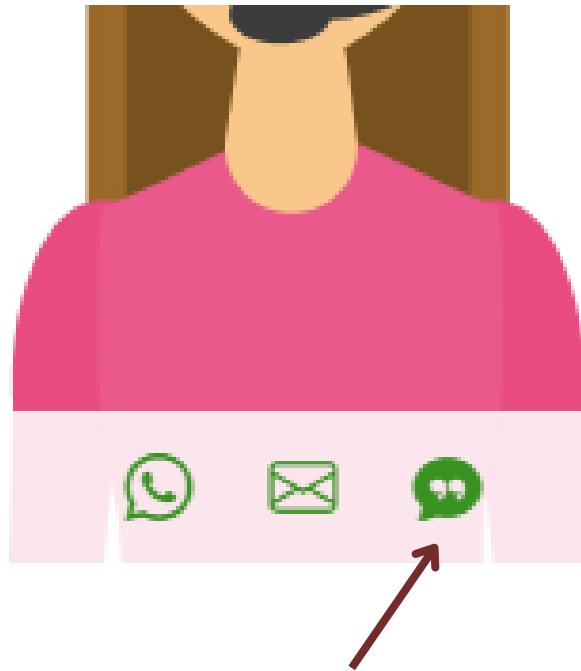


El correo esta programado para enviarse a la siguiente dirección:
sezami@zacatecas.gob.mx

SERVICIO POR CORREO VIDEOLLAMADA:



VIDEOLLAMADA



Una vez que hayas establecido comunicación con el asesor, vía WhatsApp o correo electrónico, él o la asesora, te pedirá, que hagas click en el icono  para establecer una videollamada.

VIDEOLLAMADA

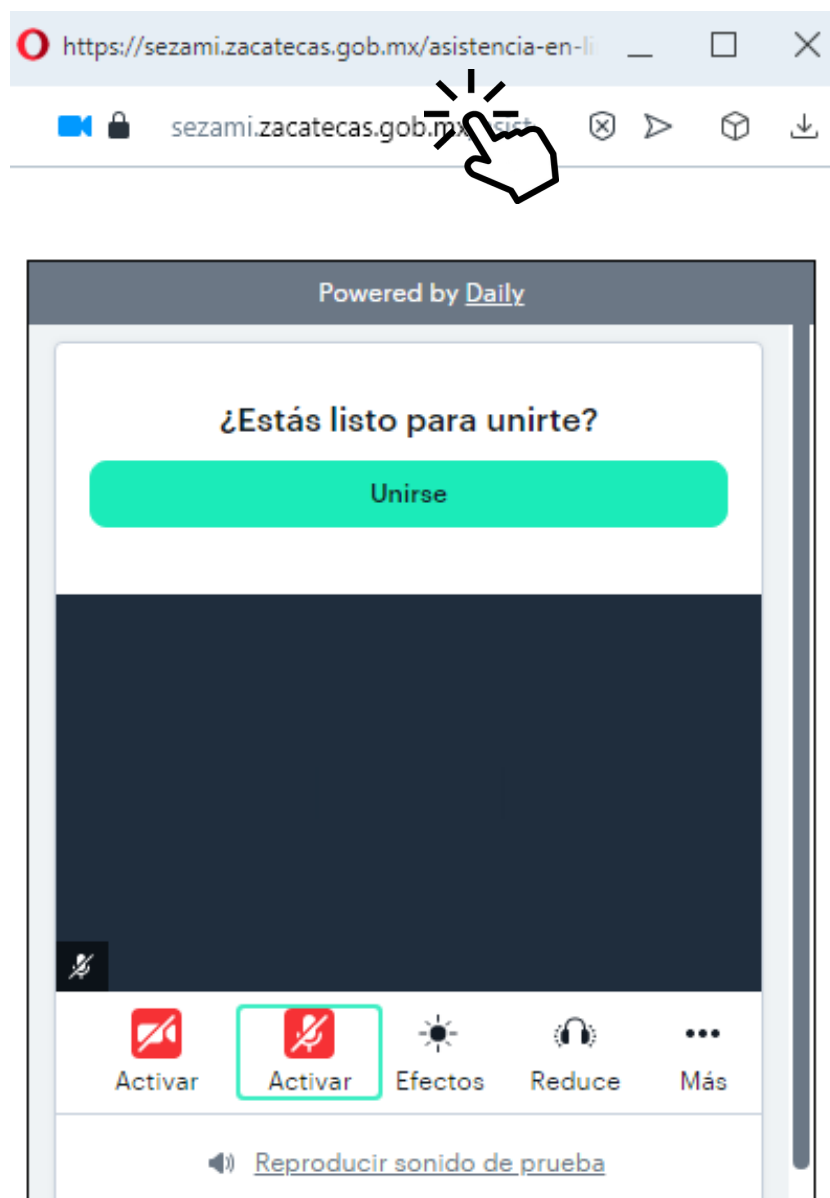
Una vez el asesor te haya dado la instrucción para entrar al videochat, tu navegador se dirigirá a este sitio donde podrás activar la videollamada.

The screenshot shows the website interface for SEZAMI. At the top, there is a dark red header with the email 'sezami@zacatecas.gob.mx' and the phone number '+52 492 49 15000 ext 37100'. Below the header is the logo for 'SECRETARÍA DEL Zacatecano Migrante ESTADO DE ZACATECAS'. To the right of the logo are links for 'Inicio', 'Transparencia', and 'Avisos de Privacidad'. The main content area features a large red box on the left for 'LAET Fuensanta Santacruz', identifying her as the 'Directora de Atención Integral al Migrante y su Familia' and listing services like 'Seguro social Americano', 'Pasaporte Americano', and 'Asesoría en General'. To the right of this box are three white cards: 'Espera...' with a calendar icon, 'Privacidad' with a shield icon, and 'Accede' with a video camera icon. The 'Accede' card includes the text 'Una vez que el asesor te de la opción, da click en el siguiente botón.' and a red button labeled 'Ingresa aquí' with a hand cursor icon pointing to it. At the bottom left, there is a copyright notice: '© Copyright SEZAMI. All Rights Reserved'. At the bottom right, there are social media icons for Twitter, Facebook, and Instagram. A footer paragraph provides the physical address of the Secretaría del Zacatecano Migrante and information about data privacy.

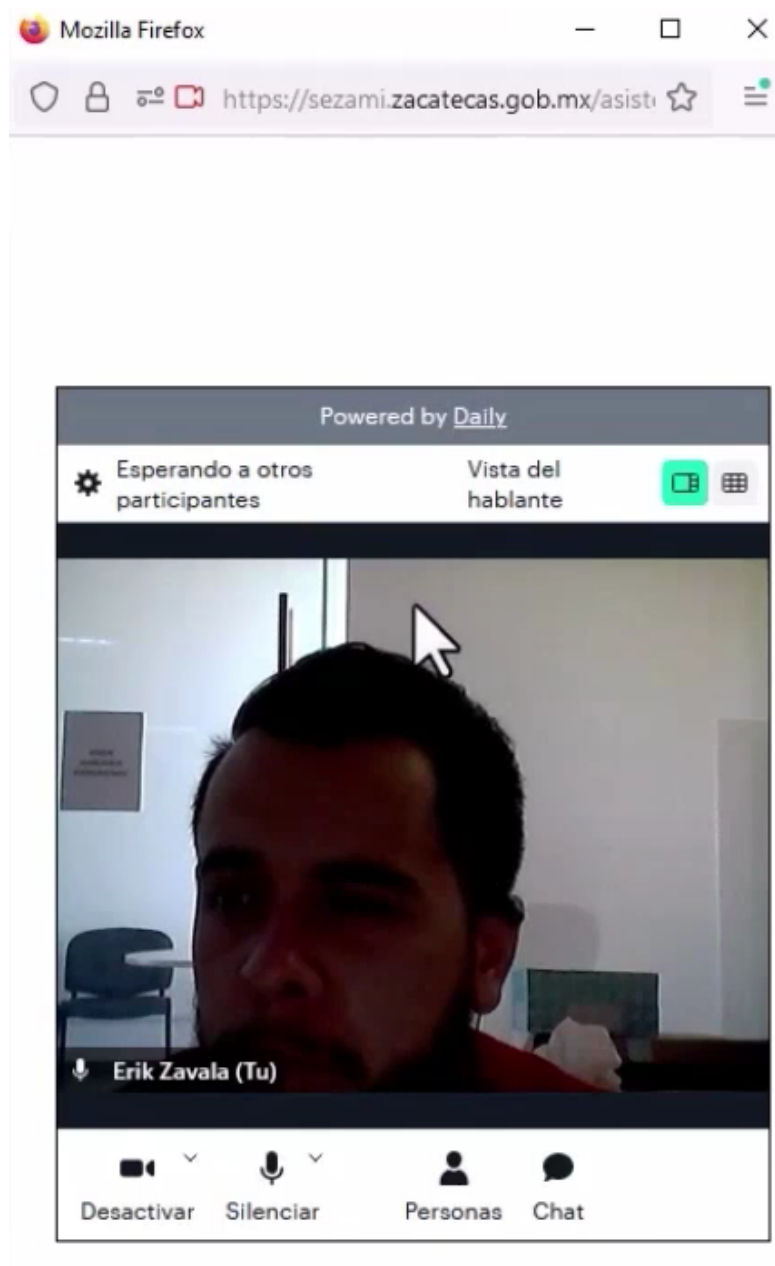
Si el servicio de videollamada no se inicia automáticamente, favor de preguntar a su asesor para resolver el problema.

VIDEOLLAMADA

A continuación aparecerá la siguiente pantalla, aquí deberás agregar nombre de usuario y dar click en "Unirse", y listo podrás acceder a una videollamada con nuestros asesores en línea



VIDEOLLAMADA



Espera a que tu asesor se conecte y de inicio a la videollamada



VÍNCULO MIGRANTE

VÍNCULO MIGRANTE

En esta sección te puedas comunicar con nosotros a través de nuestro "Vínculo Migrante" en la siguiente dirección:

<https://sezami.zacatecas.gob.mx/vm/>

También dejamos los teléfonos de Emergencias, la Secretaría de la Función Pública y del Instituto de la Defensoría.





QUEJAS O SUGERENCIAS

DÉJANOS TU COMENTARIO

Accede a nuestro buzón de sugerencias, dónde podrás realizar tu queja, felicitación, comentario o sugerencia.

Ingresa en el siguiente enlace:

<https://sgi.zacatecas.gob.mx/sezamicontigo/cuestionario/>



CONCLUSIONES

Estamos aquí para apoyarte en tu búsqueda y proporcionarte los recursos necesarios para que puedas aprovechar al máximo los servicios de la Secretaría del Zacatecano Migrante. Tu satisfacción es nuestra principal prioridad, y trabajamos constantemente para superar tus expectativas.

¡Gracias por confiar en nosotros! Estamos deseando ofrecerte la mejor experiencia posible mientras te asistes en tu búsqueda y utilizas los servicios de la SEZAMI.



SEZAMI
CONTIGO