

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE MORELOS



BUZÓN
UAEM

Manual usuario Sistema de buzón de quejas, sugerencias y consultas

Versión 1.0

DGTIC

Dirección General de Tecnologías
de Información y Comunicaciór

**UA
EM**

RECTORÍA
2017-2023

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
REGISTRO DE BUZÓN.....	3
ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA.....	6
REPORTES.....	24
SOPORTE	26

INTRODUCCIÓN

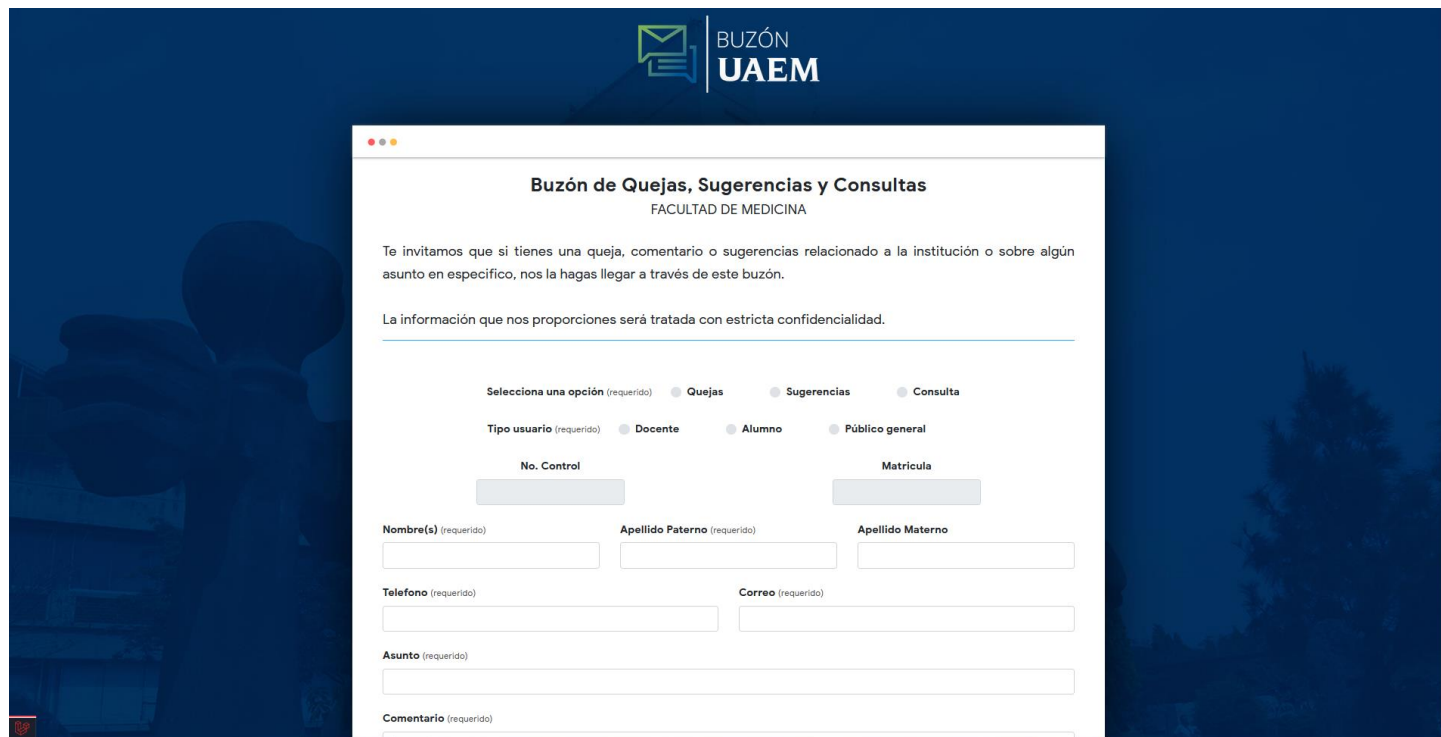
El sistema de buzón de quejas, sugerencias y consultas es una herramienta en línea, que permitirá conocer la opinión de atención a los tramites y servicios que ofrece las diferentes Unidad Académica de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos (UAEM) y que cuente con la implementación del sistema.

La finalidad de este sistema es que las Unidades Académicas puedan recibir las observaciones o comentarios por parte de la comunidad Universitaria, con el objetivo de mejorar en los servicios que son otorgados.

REGISTRO DE BUZÓN

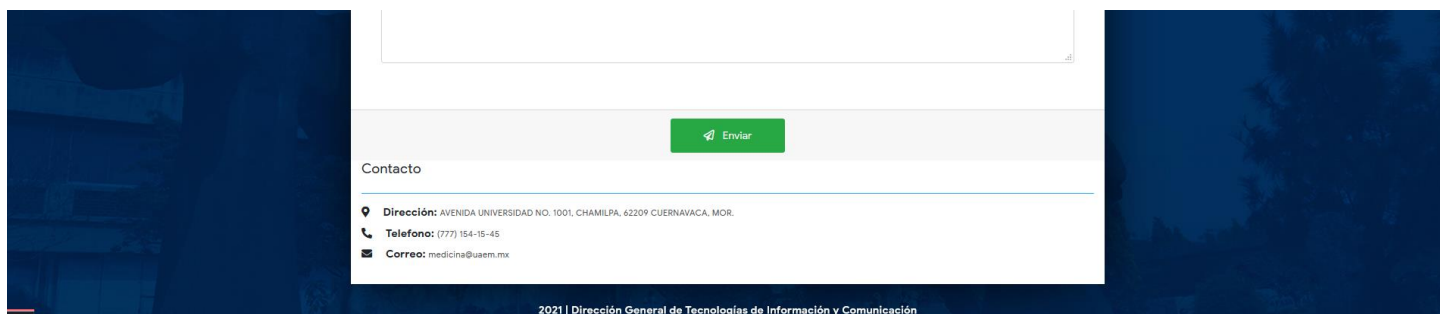
Paso 1. Ingresar a la liga generada de la unidad académica o institución.

<https://buzonqsc.uaem.mx/registro?unidad=hgyuGYUGyugy66gyg66gyg6>



The screenshot shows a web browser window with the UAEM logo and the title "BUZÓN UAEM". The main heading is "Buzón de Quejas, Sugerencias y Consultas" for the "FACULTAD DE MEDICINA". The form includes a welcome message, a confidentiality statement, and several input fields: "Selecciona una opción" (radio buttons for Quejas, Sugerencias, Consulta), "Tipo usuario" (radio buttons for Docente, Alumno, Público general), "No. Control" and "Matricula" (text boxes), "Nombre(s)", "Apellido Paterno", and "Apellido Materno" (text boxes), "Telefono" and "Correo" (text boxes), "Asunto" (text box), and "Comentario" (text box).

Ilustración 1

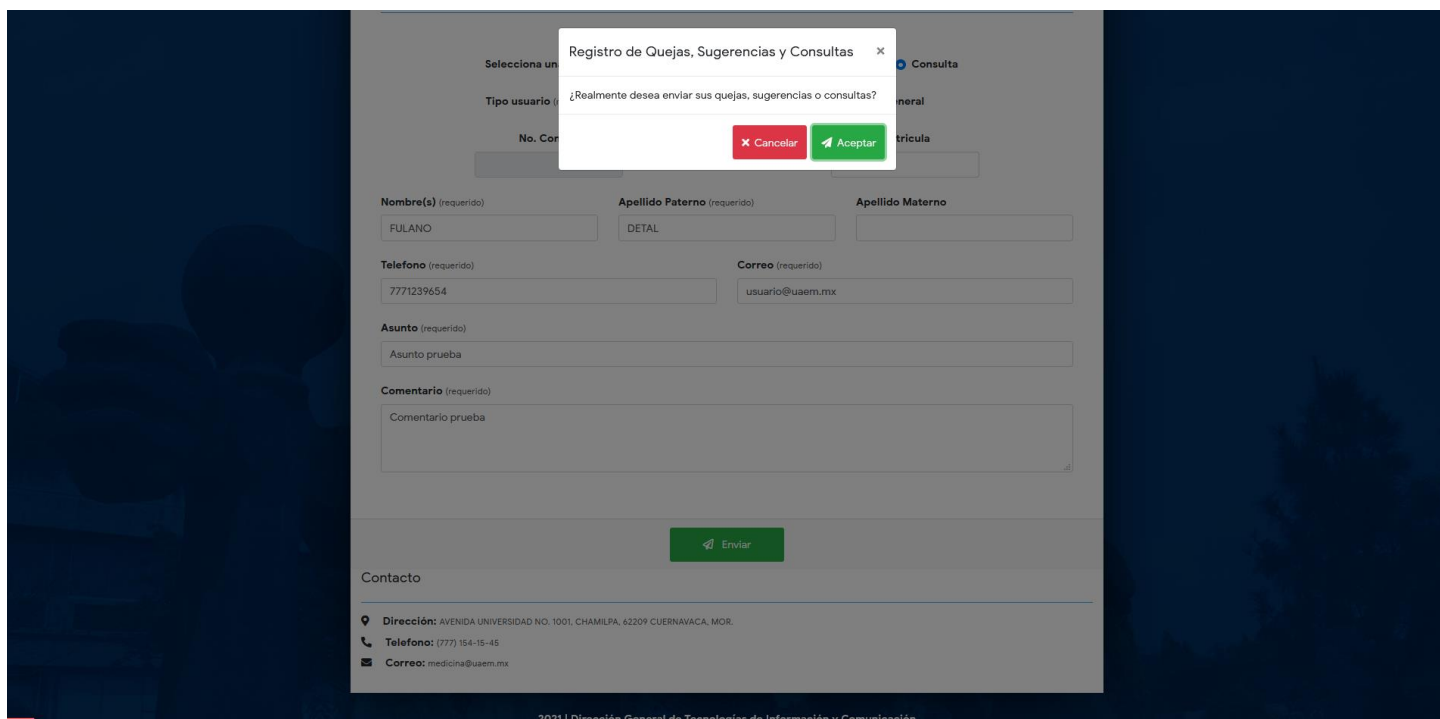


2021 | Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación

Ilustración 2

Para realizar el registro de manera correcta se deberá de ingresar los datos que se piden como requeridos en el formulario.

Paso 2. Al terminar de llenar la información requerida, se procede a enviar la información, para el envío deberá dar clic en el botón enviar y confirmar el registro de la información.



2021 | Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación

Ilustración 3

Al momento de enviarse la información en pantalla se mostrará un mensaje indicando que la información ha sido enviada correctamente.

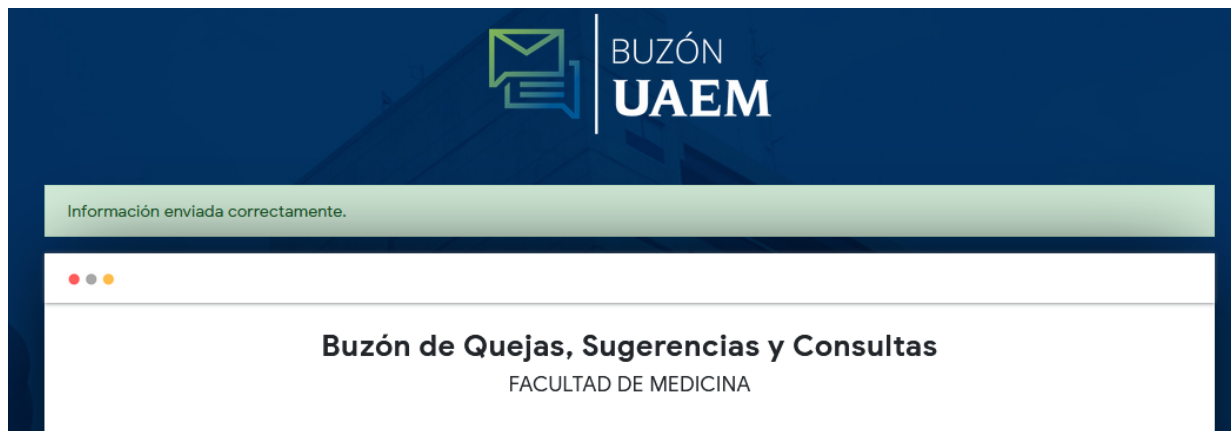


Ilustración 4

A su vez también se envía un correo al usuario informándole que su información se ha registrado correctamente.

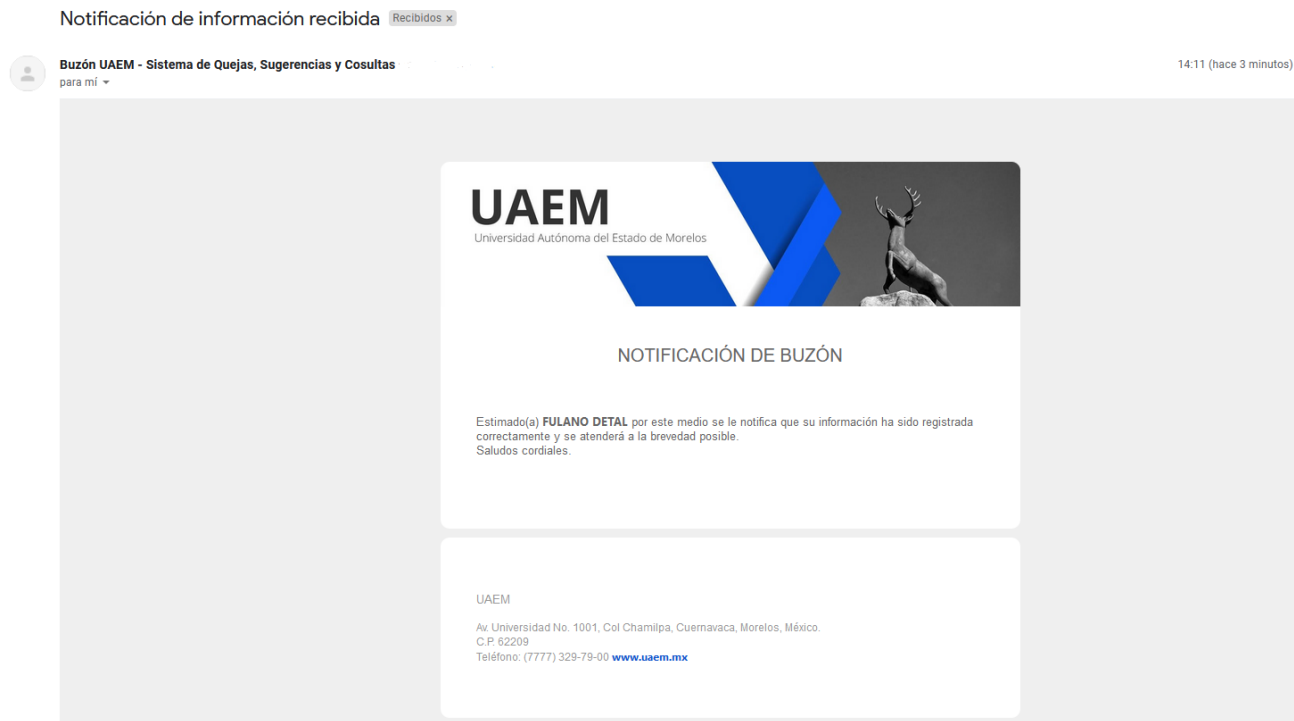


Ilustración 5

ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA

El sistema cuenta con 3 perfiles para los usuarios:

- **Administrador:** este perfil tiene asignado una unidad académica por lo que puede ver todos los registros de buzones de su unidad académica, además de poder atender un buzón en estatus de pendiente, rechazar un buzón y también enviar una respuesta del buzón.
- **Revisor:** este perfil al igual que el administrador tiene asignado una unidad académica por lo que puede ver todos los registros de buzones de su unidad académica, además solo se le permite atender los buzones con estatus de "Pendiente" donde registra una posible respuesta al buzón para su posterior revisión por el responsable o simplemente rechaza el buzón.
- **Responsable:** este perfil de igual manera que el administrador y revisor tiene asignado una unidad académica por lo que puede ver todos los registros de buzones de su unidad académica, además solo se le permite revisar las respuestas que registra el revisor de los buzones con estatus "En revisión" donde ya se procede a enviar la respuesta, rechazar o regresar a pendiente para modificación de la respuesta por el revisor.

Para ingresar al panel de administrador debe de ingresar a la liga <https://buzongsc.uaem.mx> e ingresar correo y contraseña.

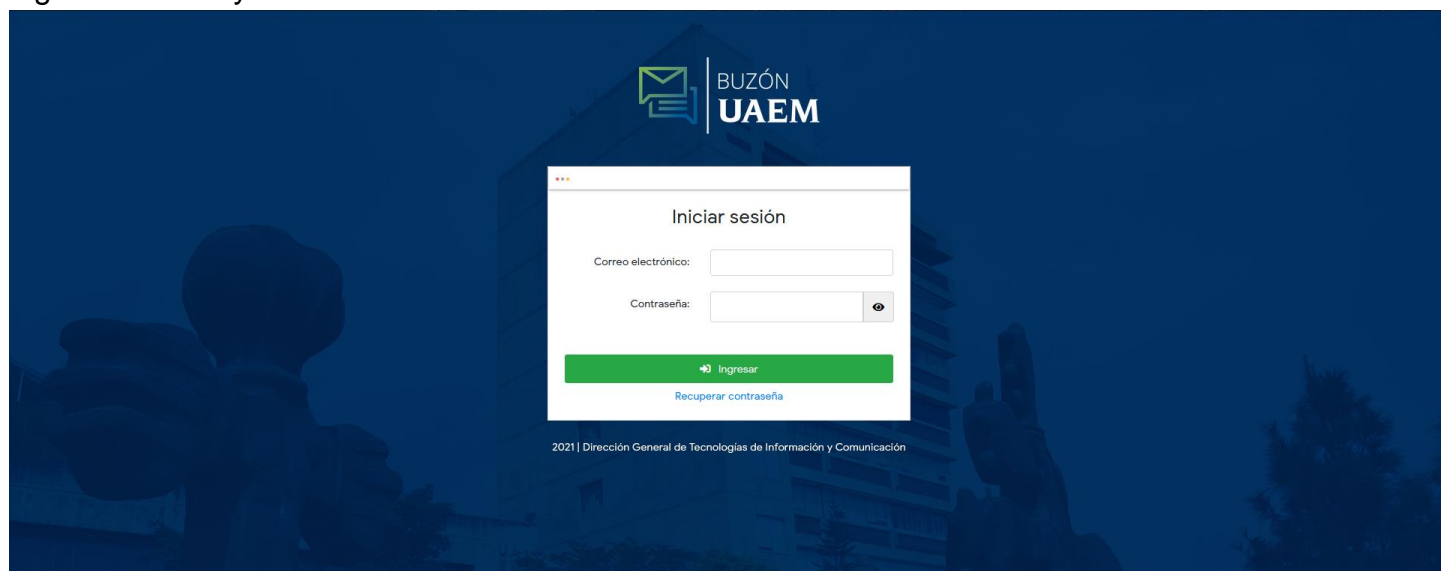


Ilustración 6

Ingreso al panel de administrador.



Ilustración 7

Opciones del menú del panel administrador.



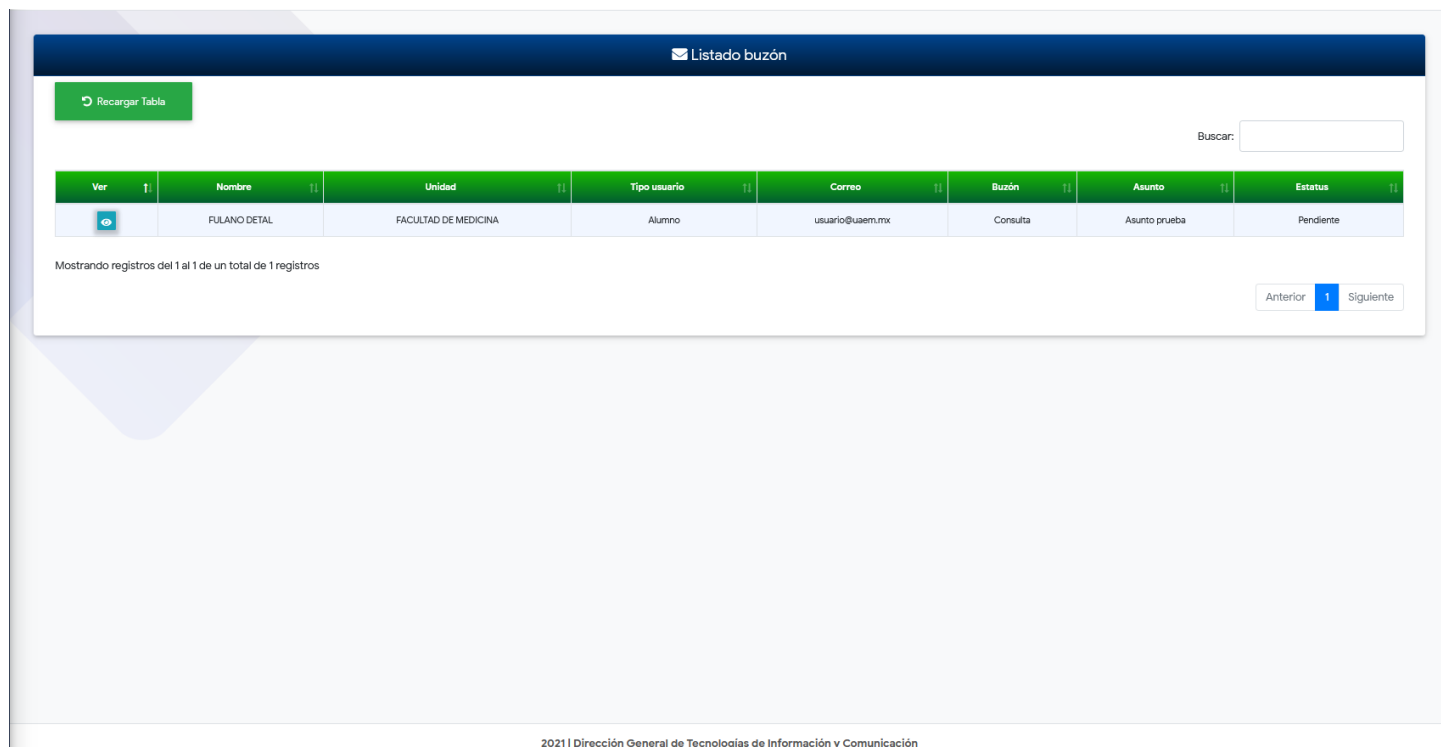
Ilustración 8

Apartado. Listado buzón



Ilustración 9

Opción. Pendiente.



☑ Listado buzón

Recargar tabla

Buscar:

Ver	Nombre	Unidad	Tipo usuario	Correo	Buzón	Asunto	Estatus
	FULANO DETAL	FACULTAD DE MEDICINA	Alumno	usuario@uaem.mx	Consulta	Asunto prueba	Pendiente


Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros

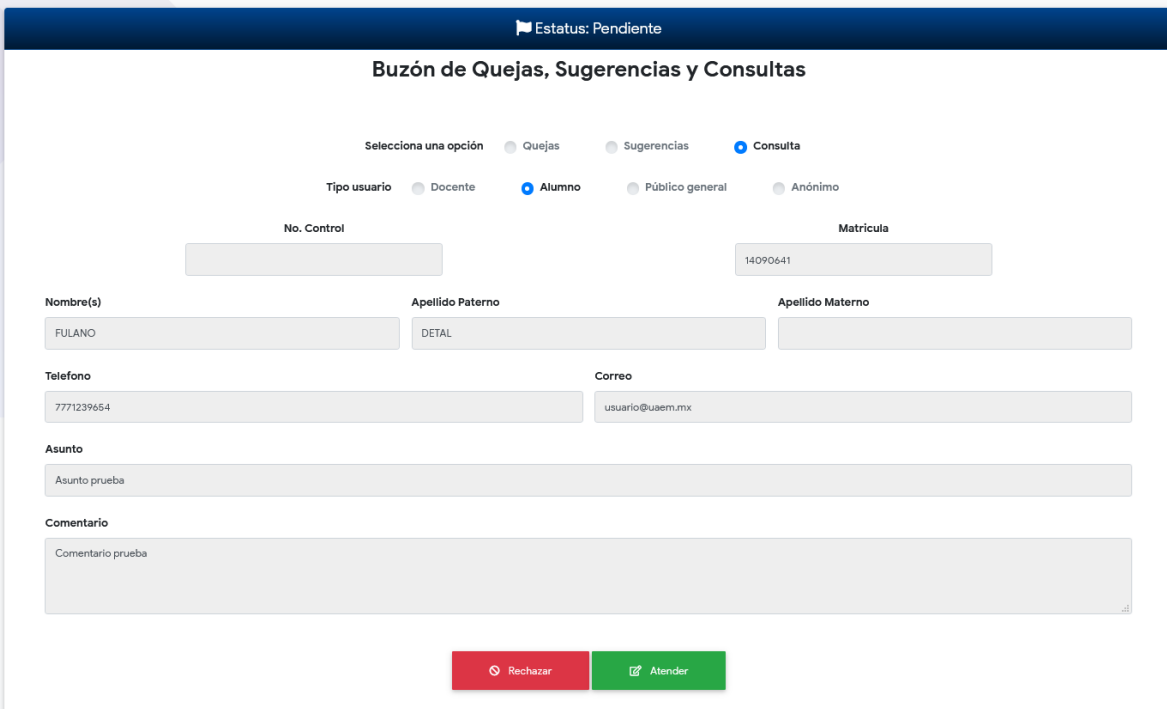
Anterior 1 Siguiente

2021 | Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación

Ilustración 10

En esta opción se enlistan los registros de buzones con estatus de pendiente, es decir son buzones que recientemente se registraron o que fueron regresados a pendientes.

Para ver el detalle del buzón y/o registrar una respuesta basta con dar clic en el botón 



Estatus: Pendiente

Buzón de Quejas, Sugerencias y Consultas

Selecciona una opción Quejas Sugerencias Consulta

Tipo usuario Docente Alumno Público general Anónimo

No. Control

Matrícula

Nombre(s) Apellido Paterno Apellido Materno

Telefono Correo

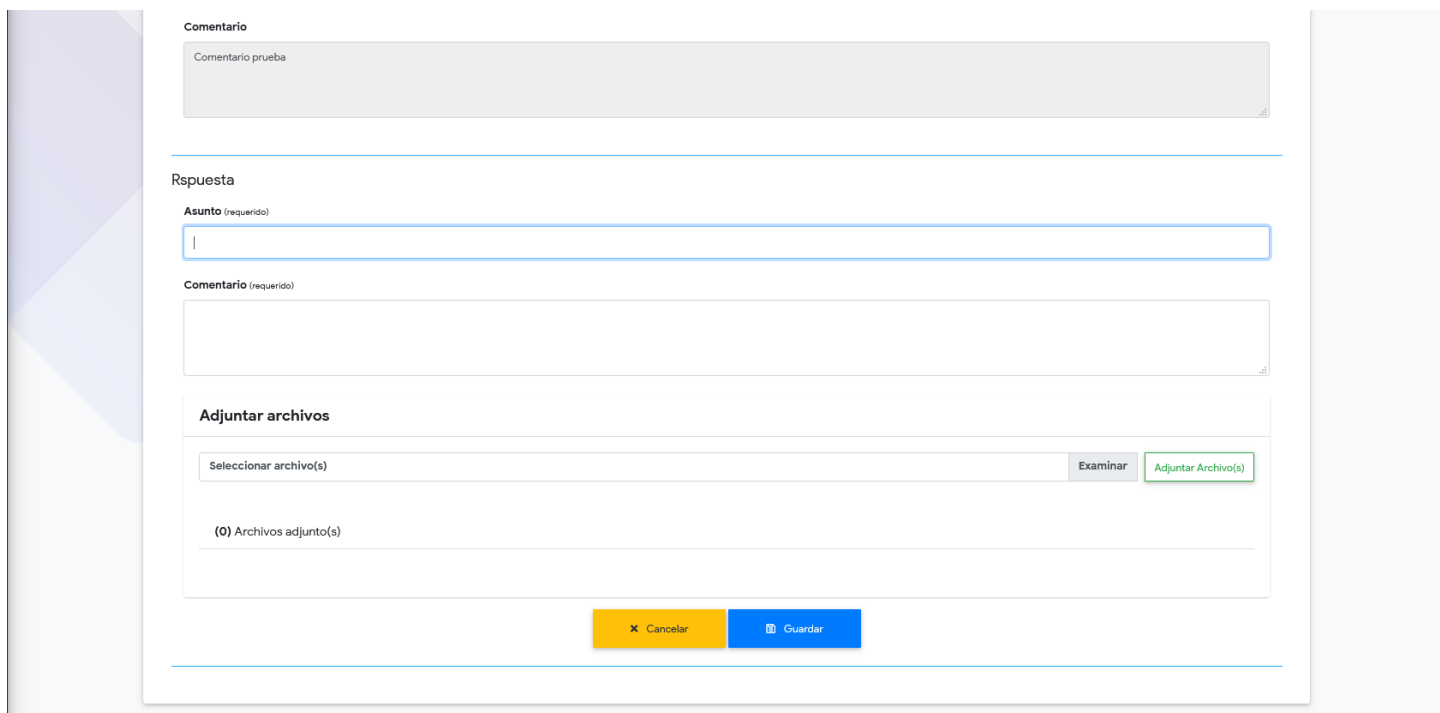
Asunto

Comentario

Ilustración 11

Se muestra el detalle del buzón con la información que la persona capturo, así mismo se puede rechazar o atender el mismo.

Para registrar una respuesta en el buzón basta con dar clic en el botón “Atender” con el cual nos desplegará unos campos para registrar la respuesta y/o poder adjuntar documentos en formato PDF.



Comentario

Comentario prueba

Respuesta

Asunto (requerido)

|

Comentario (requerido)

Adjuntar archivos

Seleccionar archivo(s) Examinar Adjuntar Archivo(s)

(0) Archivos adjunto(s)

✕ Cancelar 💾 Guardar

Ilustración 12

Para adjuntar los archivos debe de dar clic en “Examinar” y se abrirá el explorador de archivos para seleccionar los archivos que se requieran.

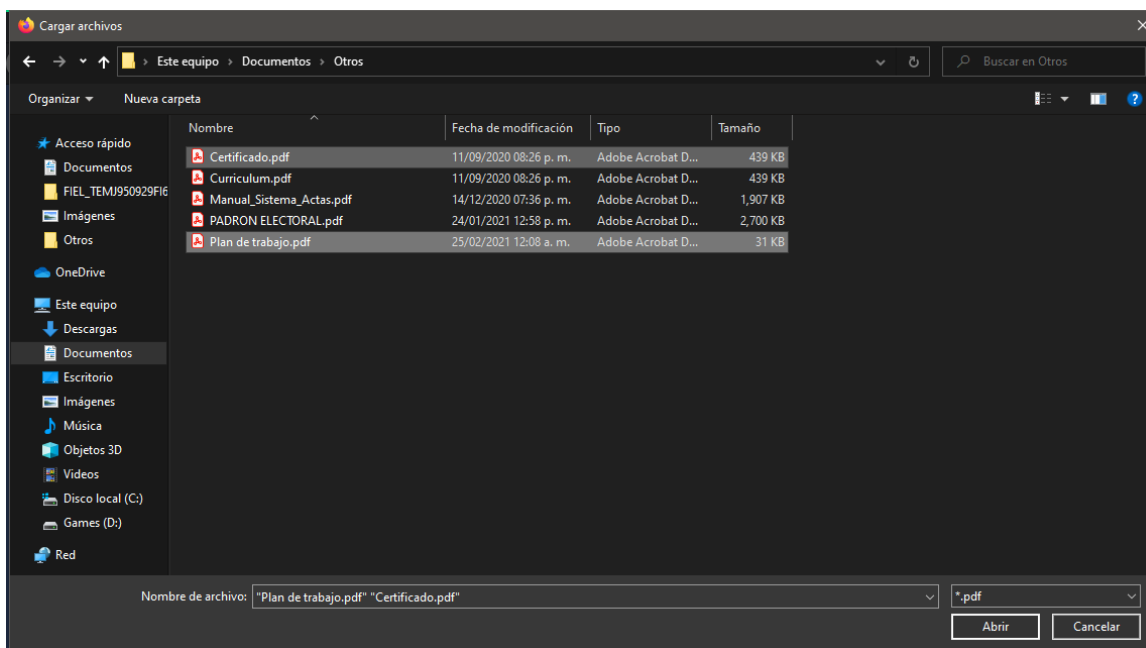


Ilustración 13

Adjuntar archivos

Certificado.pdf, Plan de trabajo.pdf

Examinar

Adjuntar Archivo(s)

(0) Archivos adjunto(s)

Ilustración 14

Una vez seleccionados los archivos hay que dar clic en el botón “Adjuntar Archivo(s)” para almacenarlos.

Adjuntar archivos

Seleccionar archivo(s) Examinar Adjuntar Archivo(s)

(2) Archivos adjunto(s)

1_Certificado.pdf ✕

1_Plan de trabajo.pdf ✕

Ilustración 15

Se mostrará en pantalla un mensaje que los archivos fueron adjuntados correctamente y ahora ya se pueden consultar dando clic sobre el nombre de alguno de ellos o eliminarlo desde los botones rojos con una “x”.

Para registrar una respuesta en el buzón, basta con ingresar un asunto y comentario.

Comentario

Comentario prueba

Respuesta

Asunto (requerido)

Asunto Respuesta Prueba

Comentario (requerido)

Comentario Respuesta Prueba

Adjuntar archivos

Seleccionar archivo(s) Examinar Adjuntar Archivo(s)

(2) Archivos adjunto(s)

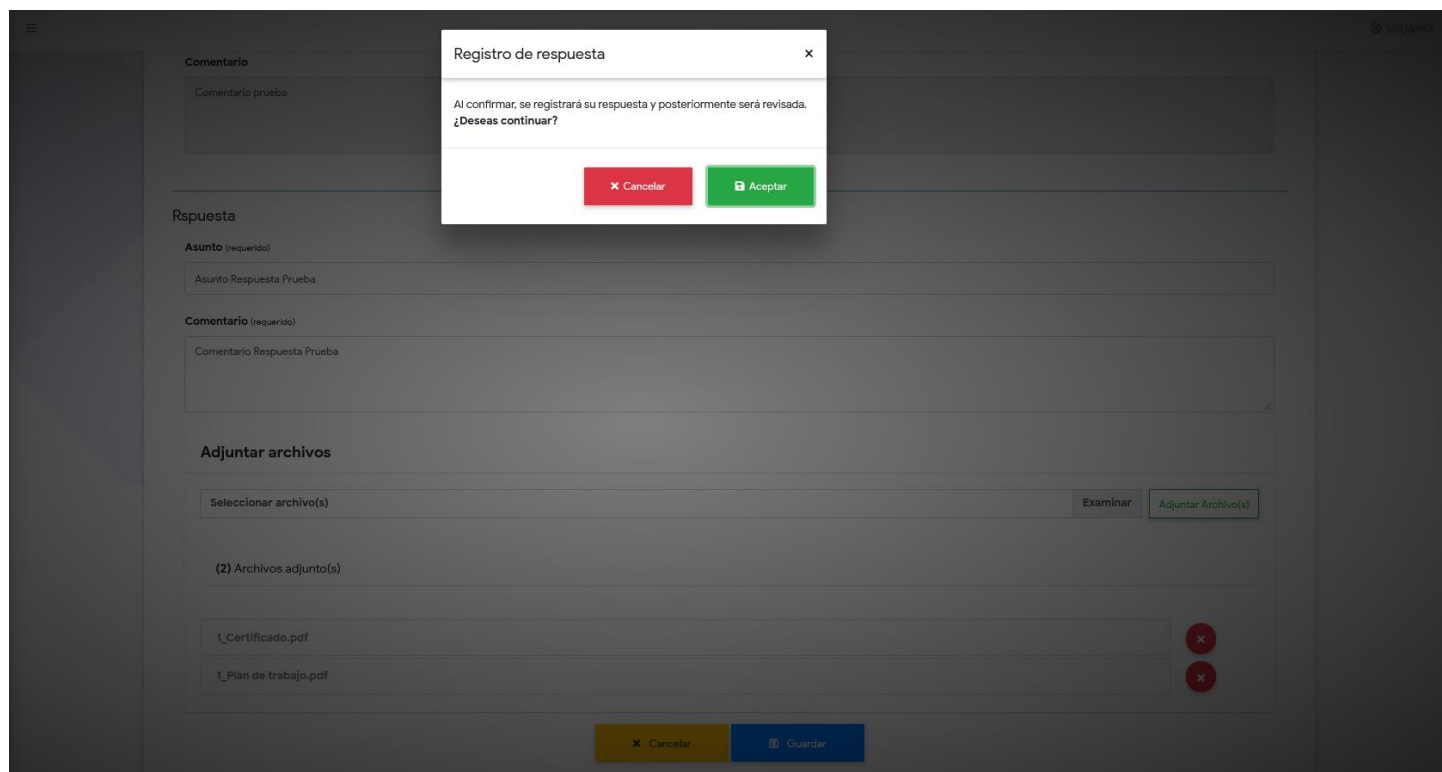
1_Certificado.pdf ✕

1_Plan de trabajo.pdf ✕

✕ Cancelar Guardar

Ilustración 16

Posteriormente para almacenar la respuesta deberá dar clic en el botón “Guardar” y confirmar el registro de la respuesta.



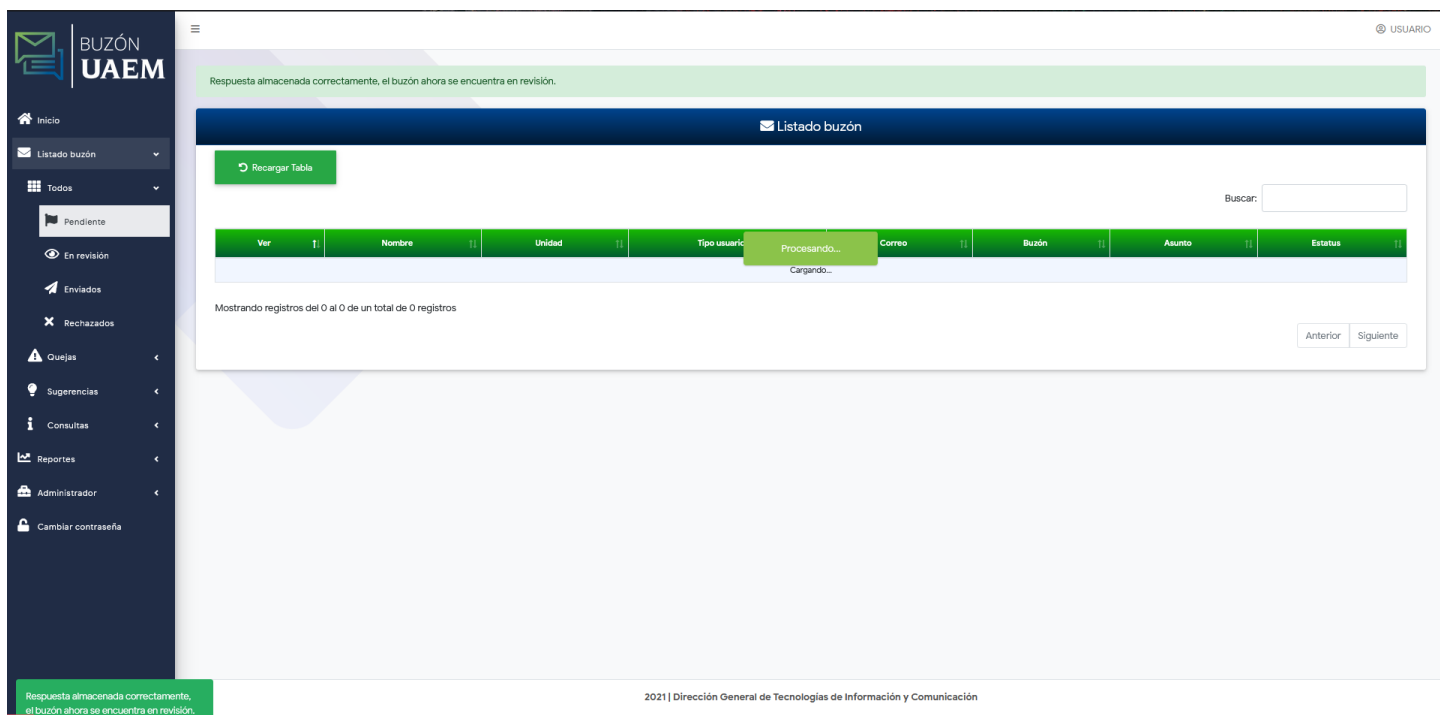
The screenshot displays a web interface for submitting a response. A modal dialog box titled "Registro de respuesta" is centered on the screen. The dialog contains the text: "Al confirmar, se registrará su respuesta y posteriormente será revisada. ¿Deseas continuar?" and two buttons: "Cancelar" (red) and "Aceptar" (green). The background shows a form with the following sections:

- Comentario**: A text area with the placeholder "Comentario prueba".
- Rspuesta**:
 - Asunto (requerido)**: A text input field with the value "Asunto Respuesta Prueba".
 - Comentario (requerido)**: A text input field with the value "Comentario Respuesta Prueba".
- Adjuntar archivos**:
 - A "Seleccionar archivo(s)" button and an "Examinar" button.
 - An "Adjuntar Archivo(s)" button.
 - A list of attached files: "1_Certificado.pdf" and "1_Plan de trabajo.pdf", each with a red "x" icon for removal.

At the bottom of the form, there are "Cancelar" and "Guardar" buttons.

Ilustración 17

Al guardarse la respuesta correctamente el buzón ahora pasa a un estatus “En revisión” por lo que en la lista de pendientes ya no aparecerá.



BUZÓN
UAEM

Inicio

- Listado buzón
- Todos
- Pendiente
- En revisión
- Enviados
- Rechazados
- Quejas
- Sugerencias
- Consultas
- Reportes
- Administrador
- Cambiar contraseña

Resposta almacenada correctamente, el buzón ahora se encuentra en revisión.

Listado buzón

Recargar Tabla

Buscar:

Ver	Nombre	Unidad	Tipo usuario	Procesando...	Correo	Buzón	Asunto	Estatus
Cargando...								

Mostrando registros del 0 al 0 de un total de 0 registros

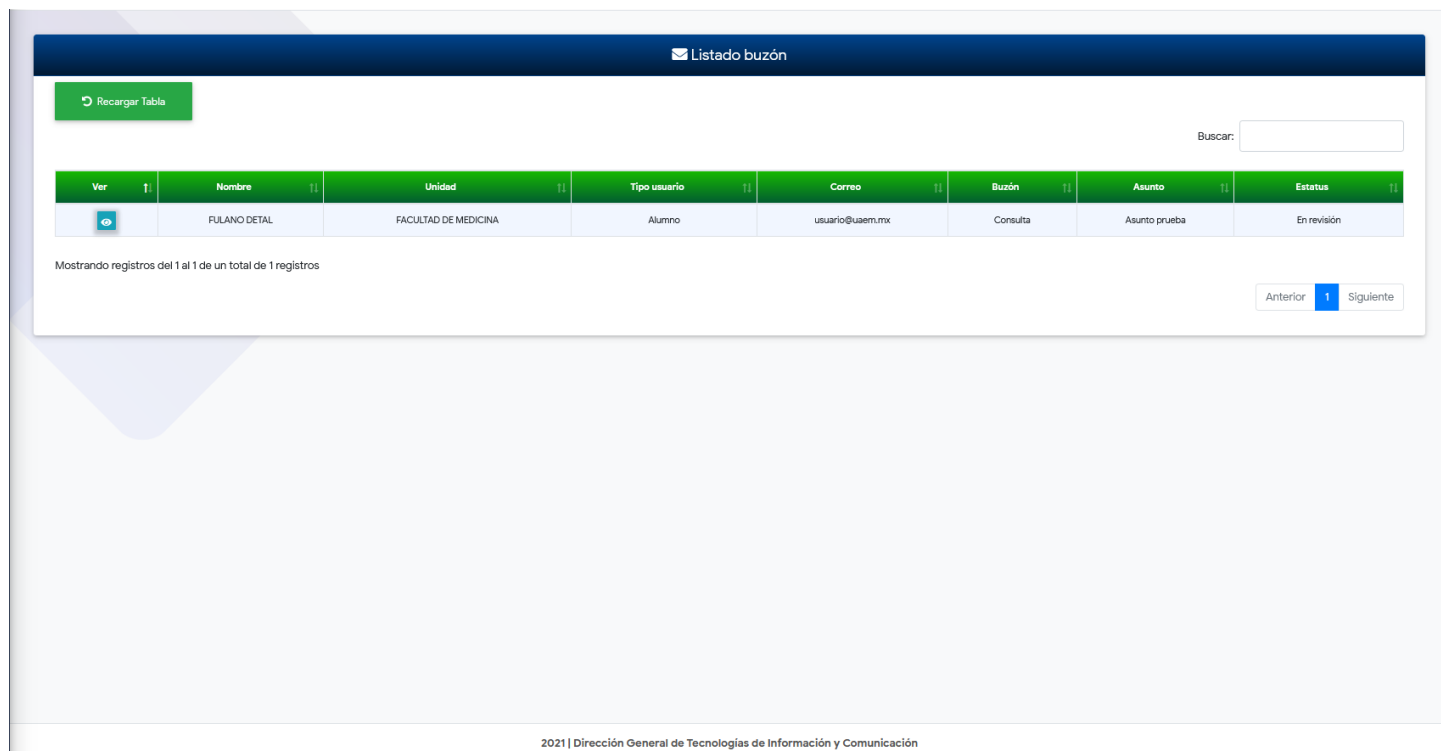
Anterior Siguiete

Resposta almacenada correctamente, el buzón ahora se encuentra en revisión.

2021 | Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación

Ilustración 18

Opción. En Revisión.



☑ Listado buzón

Recargar tabla

Buscar:

Ver	Nombre	Unidad	Tipo usuario	Correo	Buzón	Asunto	Estatus
	FULANO DETAL	FACULTAD DE MEDICINA	Alumno	usuario@uaem.mx	Consulta	Asunto prueba	En revisión


Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros

Anterior 1 Siguiente

2021 | Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación

Ilustración 19

En esta opción se enlistan los registros de buzón con estatus en revisión, es decir son buzones que pasaron a revisión, considerando que el revisor ya registro una respuesta para su revisión por medio del responsable.

Para ver el detalle del buzón y/o rechazar, regresar a pendiente o enviar la respuesta basta con dar clic en el botón 

Estatus: En revisión

Buzón de Quejas, Sugerencias y Consultas

Selecciona una opción Quejas Sugerencias Consulta

Tipo usuario Docente Alumno Público general Anónimo

No. Control

Matricula

Nombre(s) Apellido Paterno Apellido Materno

Telefono Correo

Asunto

Comentario

Respuesta

Asunto (requerido)

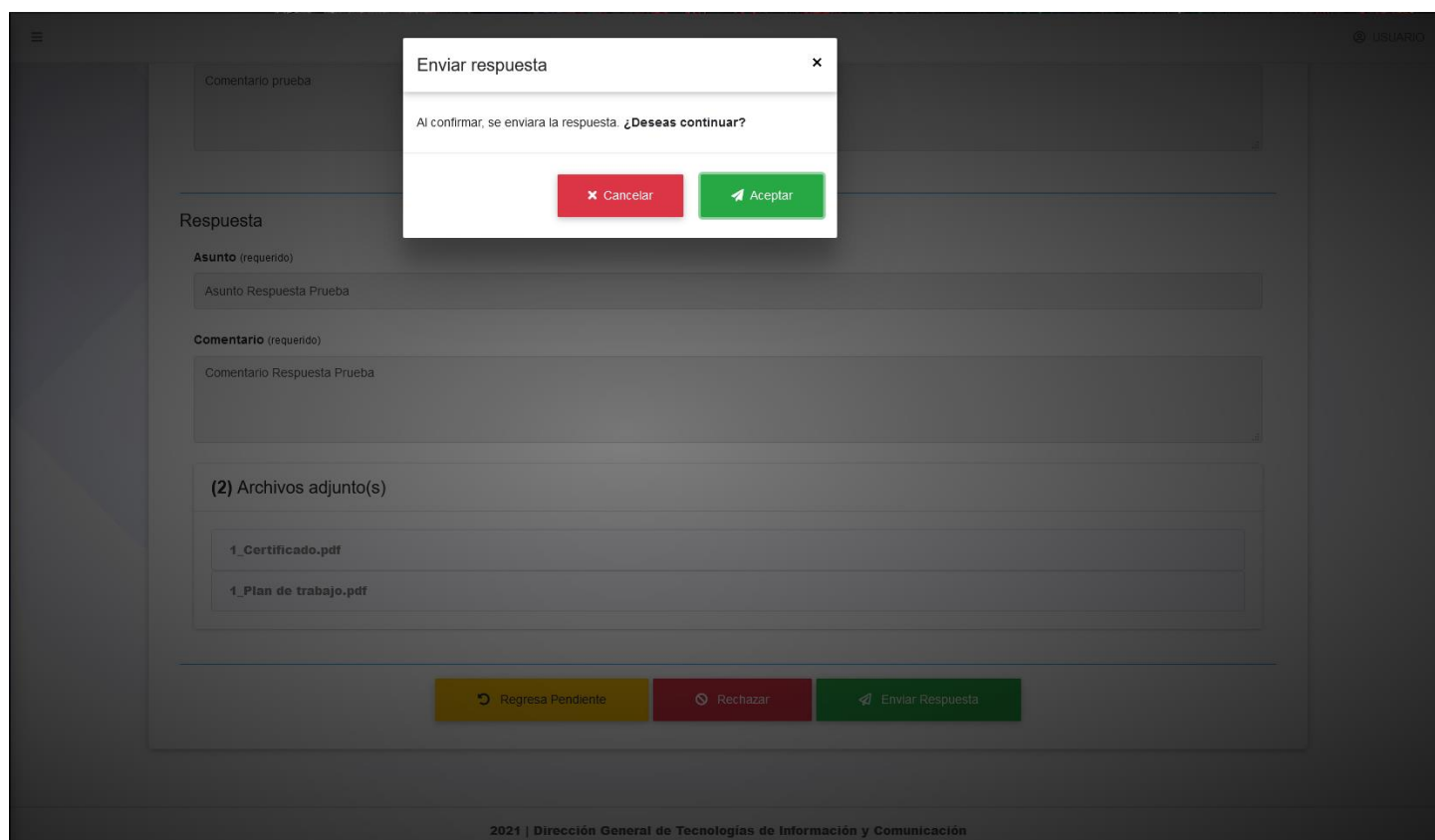
Comentario (requerido)

(2) Archivos adjunto(s)

- 1_Certificado.pdf
- 1_Plan de trabajo.pdf

Se muestra el detalle del buzón con la información que la persona capturo, así mismo se muestra la respuesta que capturo el revisor y los archivos que adjunto, el responsable puede regresar el buzón a estatus de pendiente para que el revisor modifique la respuesta, también puede ser rechazado o enviar la respuesta.

Para enviar la respuesta basta con dar clic en el botón “Enviar Respuesta” y confirmar.



Enviar respuesta

Al confirmar, se enviara la respuesta. ¿Deseas continuar?

Cancelar Aceptar

Comentario prueba

Respuesta

Asunto (requerido)

Asunto Respuesta Prueba

Comentario (requerido)

Comentario Respuesta Prueba

(2) Archivos adjunto(s)

1_Certificado.pdf

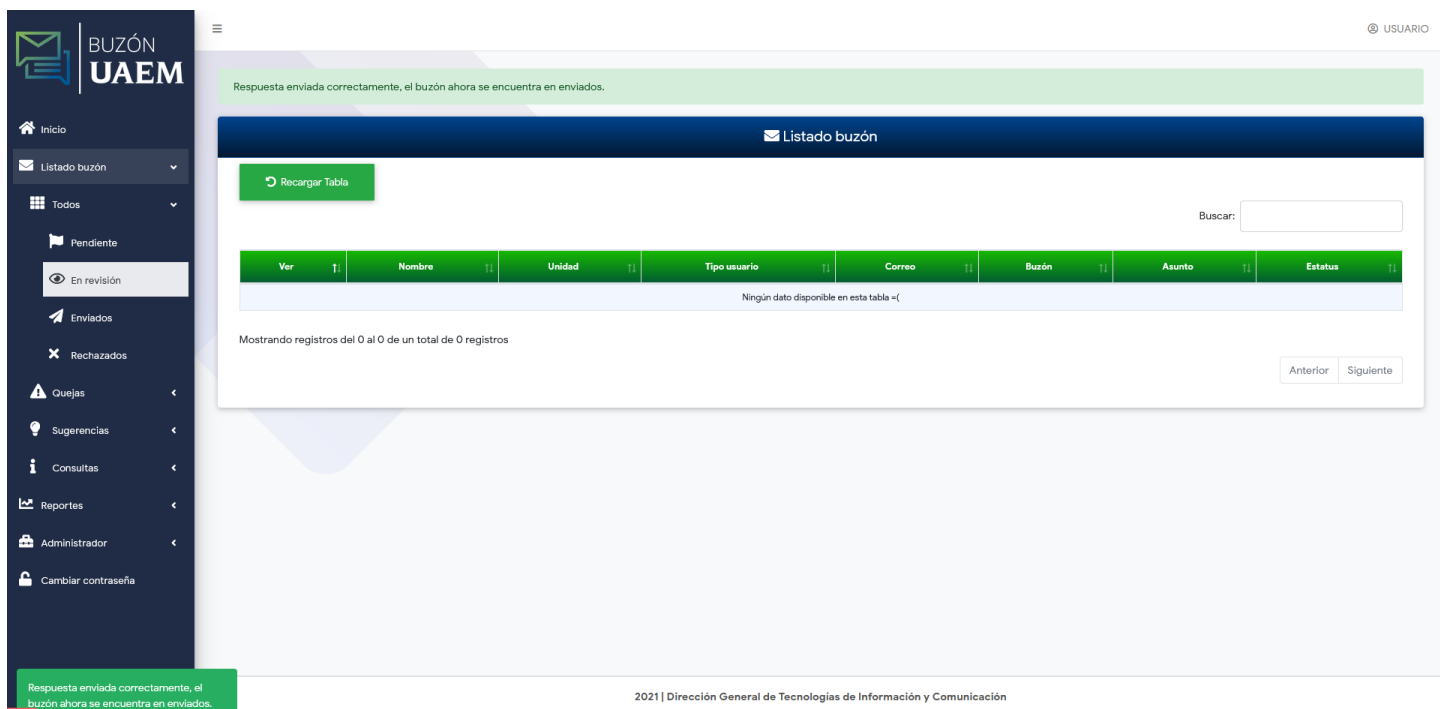
1_Plan de trabajo.pdf

Regresa Pendiente Rechazar Enviar Respuesta

2021 | Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación

Ilustración 21

Al enviarse la respuesta correctamente el buzón ahora pasa a un estatus enviado por lo que en la lista de en revisión ya no aparecerá.



BUZÓN UAEM

Inicio

Listado buzón

Todos

Pendiente

En revisión

Enviados

Rechazados

Quejas

Sugerencias

Consultas

Reportes

Administrador

Cambiar contraseña

Respuesta enviada correctamente, el buzón ahora se encuentra en enviados.

Resposta enviada correctamente, el buzón ahora se encuentra en enviados.

Listado buzón

Recargar Tabla

Buscar:

Ver	Nombre	Unidad	Tipo usuario	Correo	Buzón	Asunto	Estatus
Ningún dato disponible en esta tabla «(

Mostrando registros del 0 al 0 de un total de 0 registros

Anterior Siguiente

2021 | Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación

Ilustración 22

A su vez también se envía un correo al usuario con la respuesta que le dio el revisor junto con los archivos que se hayan adjuntado.

Notificación de respuesta - Asunto Respuesta Prueba Recibidos x



Buzón UAEM - Sistema de Quejas, Sugerencias y Consultas
para mí

17:55 (hace 1 minuto) ☆ ↶ ⋮

UAEM

Universidad Autónoma del Estado de Morelos

NOTIFICACIÓN DE RESPUESTA DE BUZÓN

Estimado(a) **FULANO DETAL** ha recibido una respuesta del buzón:

Asunto: Asunto Respuesta Prueba

Comentario:

Comentario Respuesta Prueba

UAEM

Av. Universidad No. 1001, Col Chamilpa, Cuernavaca, Morelos, México.

C.P. 62209

Teléfono: (777) 200 70 00
Teléfono: (777) 263 13 00 www.uaem.mx

2 archivos adjuntos

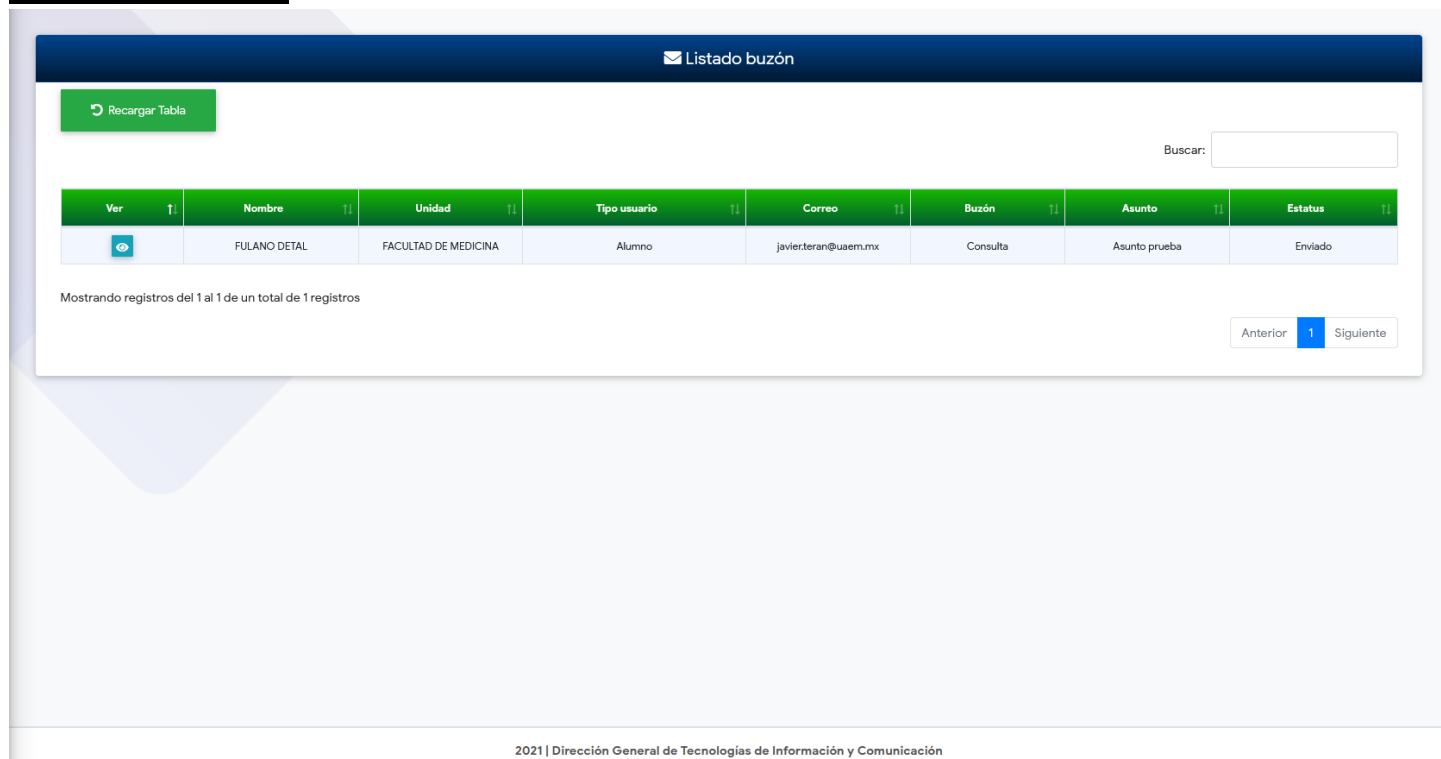


Responder

Reenviar

Ilustración 23


Opción. Enviados.



✉ Listado buzón

Recargar Tabla

Buscar:

Ver	Nombre	Unidad	Tipo usuario	Correo	Buzón	Asunto	Estatus
	FULANO DETAL	FACULTAD DE MEDICINA	Alumno	javier.teran@uam.mx	Consulta	Asunto prueba	Enviado

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros

Anterior 1 Siguiente

2021 | Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación

Ilustración 24

Para ver el detalle del buzón enviado basta con dar clic en el botón 

Estatus: Enviado

Buzón de Quejas, Sugerencias y Consultas

Selecciona una opción Quejas Sugerencias Consulta

Tipo usuario Docente Alumno Público general Anónimo

No. Control

Matricula

Nombre(s) Apellido Paterno Apellido Materno

Telefono Correo

Asunto

Comentario

Respuesta

Asunto (requerido)

Comentario (requerido)

(2) Archivos adjunto(s)

-
-

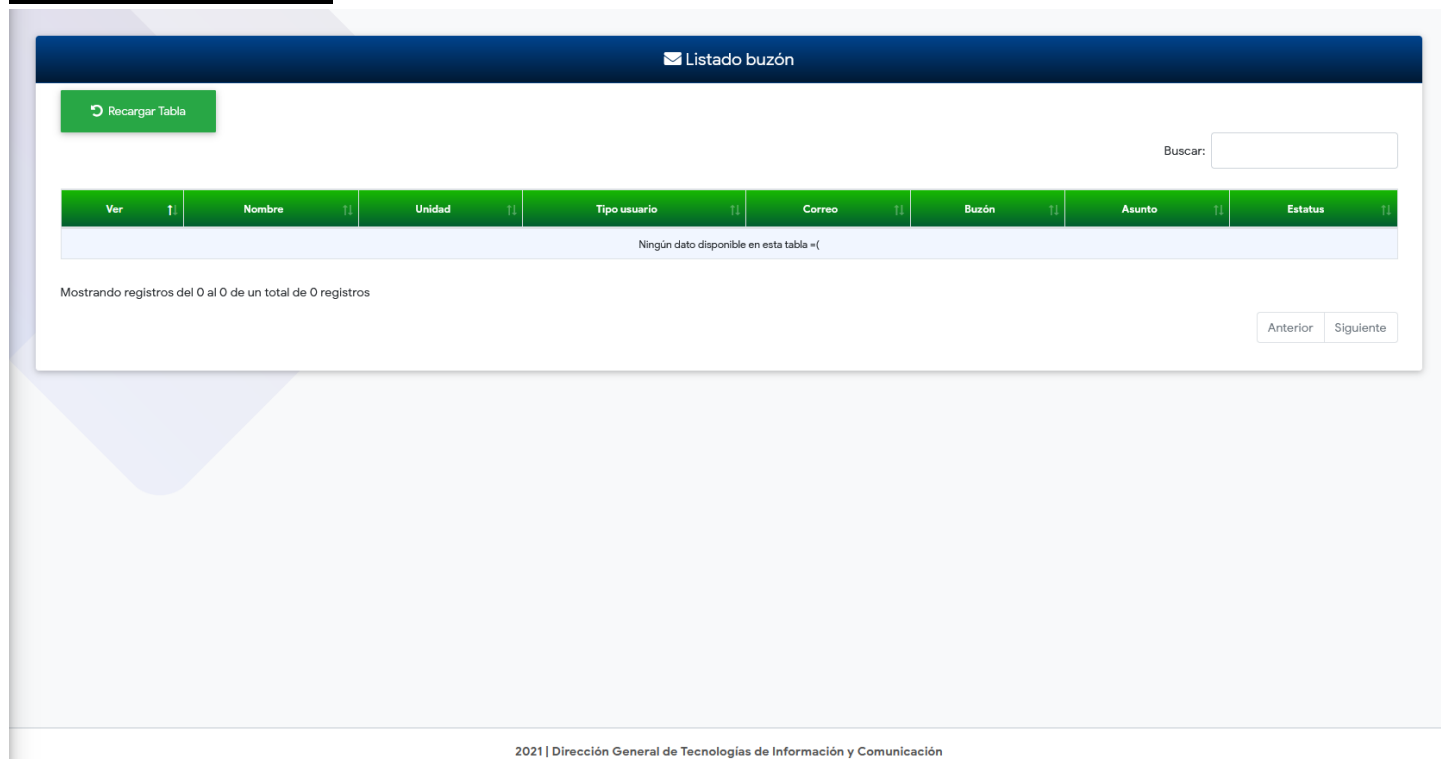
[Reenviar Respuesta](#)

Ilustración 25

Se muestra el detalle del buzón con la información que se envió.

Para reenviar la respuesta basta con dar clic en el botón “Reenviar Respuesta” y confirmar.

Opción. Rechazados.



✉ Listado buzón

Recargar Tabla

Buscar:

Ver	Nombre	Unidad	Tipo usuario	Correo	Buzón	Asunto	Estatus
Ningún dato disponible en esta tabla =(

Mostrando registros del 0 al 0 de un total de 0 registros

Anterior Siguiente

2021 | Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación

Ilustración 26

En esta opción se enlistan los registros de buzones con estatus rechazado, es decir son buzones que fueron cancelados (rechazados) ya sea desde el apartado de pendiente realizado por el revisor o administradores y desde el apartado en revisión por el responsable o administradores.

REPORTES

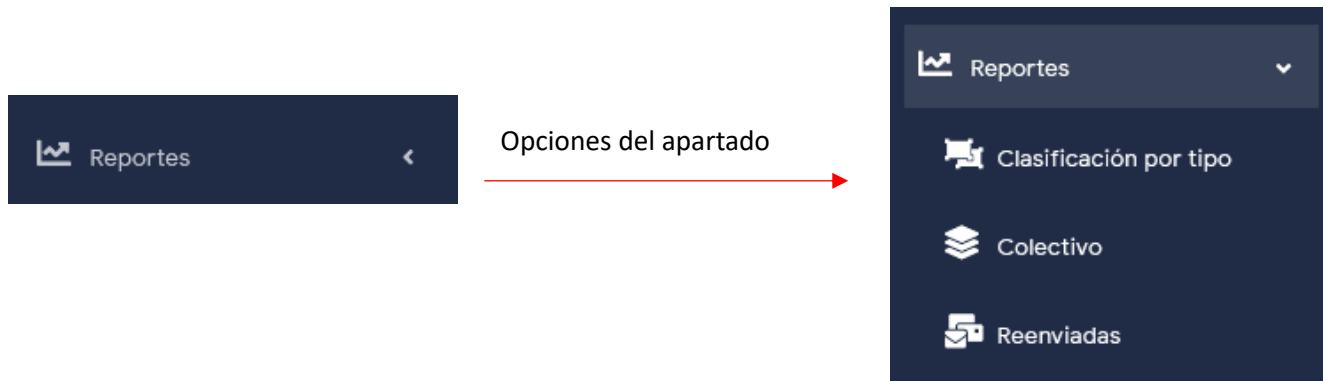


Ilustración 27

Opción. Clasificación por tipo.



Ilustración 28

En esta opción muestra la clasificación por tipo de buzón (queja, sugerencia o consulta) de manera gráfica y en una tabla de resumen el total por tipo de buzón y el total general, así como también el porcentaje que representa cada tipo del total general.

Opción. Colectivo.



Ilustración 29

En esta opción muestra la clasificación por tipo de usuario que formula el buzón (docente, alumno, publico general o anónimo) de manera gráfica y en una tabla de resumen el total por tipo de usuario y el total general, así como también el porcentaje que representa cada tipo del total general.

Opción. Reenviadas.

En esta opción muestra los buzones que han sido reenviados y los que no de manera gráfica y en una tabla de resumen el total de las que fueron reenviadas, las que no y el total general, así como también el porcentaje que representa.



Ilustración 30

SOPORTE

Si el usuario tiene algún comentario, sugerencia o problema de cualquier índole relacionado con este sistema, podrá ponerse en contacto con la DGTIC, que pone a su disposición el correo soporte@uaem.mx.



BUZÓN
UAEM



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE MORELOS

DGTIC

Dirección General de Tecnologías
de Información y Comunicación

**UA
EM**

**RECTORÍA
2017-2023**