

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL Estado de Morelos



# Manual usuario Sistema de buzón de quejas, sugerencias y consultas

Versión 1.0







Dirección de General de Tecnologías de Información y de Comunicación

Dirección de Sistemas de Información

# Contenido

INTRODUCCIÓN	
REGISTRO DE BUZÓN	
ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA	6
REPORTES	
SOPORTE	





Dirección de General de Tecnologías de Información y de Comunicación

Dirección de Sistemas de Información

# 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.

	BUZÓN UAEN	Л	
• • •			
Buzó	n de Quejas, Sugerencia FACULTAD DE MEDICINA	s y Consultas	
Te invitamos que si tienes un asunto en especifico, nos la ha	a queja, comentario o sugerencias gas llegar a través de este buzón.	relacionado a la institución o sobre	a algún
La información que nos propor —	ciones será tratada con estricta con	idencialidad.	_
Selecciona una o	pción (requerido) 🔵 Quejas 🔵 Sug	erencias 💮 Consulta	
Tipo usuario (requ No. Contro	ol Docente Alumno	<ul> <li>Público general</li> <li>Matricula</li> </ul>	
Nombre(s) (requerido)	Apellido Paterno (requerido)	Apellido Materno	
Telefono (requerido)	Correo (reque	rido)	
Asunto (requerido)			and the second second second
Comentario (requerido)			

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

Ilustración 1





Dirección de General de Tecnologías de Información y de Comunicación

Dirección de Sistemas de Información





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 envió deberá dar clic en el botón enviar y confirmar el registro de la información.

Tipo usu No	rio ( ¿Realmente desea enviar sus queja	as, sugerencias o consultas? neral X Cancelar Acceptar tricula	
Nombre(s) (requerido)	Apellido Paterno (requer	ido) Apellido Materno	
FULANO	DETAL		
Telefono (requerido)	)	Correo (requerido)	
7771239654		usuario@uaem.mx	
Asunto (requerido)			
Asunto prueba			
Comentario (requerido)			
Comentario prueba			
	<i>≰</i> ] Env	iar an	
Contacto			
Diraccion: Avenida oniversidad	NO. 1001, CHAMILE A, 02209 COERNAVACA, MOR.		
Telefono: (777) 154-15-45			

Ilustración 3



Página 4 | 27



Página 5 | 27

Dirección de General de Tecnologías de Información y de Comunicación

Dirección de Sistemas de Información

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



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

Notificación de información recibida Recibidos :	8	
Buzón UAEM - Sistema de Quejas, Sugerencias y Cosultas para mí 👻		14:11 (hace 3 minutos)
	VICTOR       Image: Constraint of the state of the direction of the state of the direction of the dire	
	UAEM Au Universidad No. 1001, Col Chamilpa, Cuernavaca, Morelos, México. C.P. 82209 Teléfono: (7777) 329-79-00 www.uaem.mx	
	Ilustración 5	



Una universidad de excelencia



Dirección de General de Tecnologías de Información y de Comunicación

Dirección de Sistemas de Información

# 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 <u>https://buzonqsc.uaem.mx</u> e ingresar correo y contraseña.

	BUZÓN <b>UAEM</b>
Inic Correo electrônico: Contraseña:	iar sesión
Recur 2021   Dirección General de Tec	Ingresar      perar contraseña      cnologías de Información y Comunicación

Ilustración 6



Página 6|27



Dirección de General de Tecnologías de Información y de Comunicación

Dirección de Sistemas de Información

#### Ingreso al panel de administrador.



Opciones del menú del panel administrador.





Página 7 | 27



Dirección de General de Tecnologías de Información y de Comunicación

Dirección de Sistemas de Información

Apartado. Listado buzón



Opciones por cada apartado



llustración 9



Página 8 | 27

Una universidad de excelencia



Dirección de General de Tecnologías de Información y de Comunicación

Dirección de Sistemas de Información

# Opción. Pendiente.

Ver       1       Nombre       1       Unidad       1       Tipo usuario       1       Buzcin       Buzcin       Estatus         Image: Strand registros del 1 al 1 de un total de 1 registros       FACULTAD DE MEDICINA       Alumno       usuario@usem.mx       Consulta       Alumto prueba       Pendiente				Service Listado bu	ızón			
Ver         I         Nombre         II         Unidad         II         Tipo usuario         II         Buzcin         II         Asunto         II         Estatus           Image: Transmission of transmissi transmissi transmission of transmission of transmissi transmiss	🕽 Recargar Tabla							
Ver       1       Nombre       1       Unidad       11       Tipo usuario       1       Correo       1       Buzón       1       Asunto       1       Estatus         Image: Internet and registros       FACULTAD DE MEDICINA       Alurno       usuario@usem.mx       Consulta       Asunto prueba       Pendente		-					Buscar:	
Image: PULANO DETAL       FACULTAD DE MEDICINA       Alumno       usuario@usem.mx       Consulta       Asunto prueba       Pendiente         strando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros	Ver †↓	Nombre †↓	Unidad 11	Tipo usuario 🏻 🏦 🏦	Correo †↓	Buzón †↓	Asunto †↓	Estatus
strando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros Anterior 1	0	FULANO DETAL	FACULTAD DE MEDICINA	Alumno	usuario@uaem.mx	Consulta	Asunto prueba	Pendiente
Anterior 1	ostrando registros del 1	al 1 de un total de 1 registros						
								Anterior 1 Siguier

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







Dirección de General de Tecnologías de Información y de Comunicación

Dirección de Sistemas de Información

		📜 Estatus: Pendiente			
	Buzón d	le Quejas, Sugerencia	is y Consultas		
	Selecciona una o	opción Quejas Sugeren	cias O Consulta		
	Tipo usuario 🛛 🔵 Doci	ente 🧿 Alumno 🔵 Púb	ico general 💿 Anónimo		
	No. Control		Matri	icula	
			14090641		
Nombre(s)	Apellido	o Paterno	Apellido Materno	D	
FULANO	DETAL				
Telefono		Correo			
7771239654		usuario@uae	m.mx		
Asunto					
Asunto prueba					
Comentario					
Comentario prueba					
		Rechazar 172 Ate	nder		

llustración 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.





Dirección de General de Tecnologías de Información y de Comunicación

Dirección de Sistemas de Información

C	mentario	
	Comentario prueba	
-		
Rsp	uesta	
A	of (nequerido)	
c	omentario (requerido)	
	Adjustar archivos	
	Seleccionar archivo(s) Examinar Achivo(s) Adjuntar Archivo(s)	
	(0) Archivos adjunto(s)	
	X Cancelar 🕅 Guardar	

llustración 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.



Página 11 | 27



Dirección de General de Tecnologías de Información y de Comunicación

Dirección de Sistemas de Información

→ 🕶 🛧 📙 > Este	equipo > Documentos > Otros					
janizar 🔻 🛛 Nueva car	peta					-
	Nombre	Fecha de modificación	Тіро	Tamaño		
Acceso rapido	🔒 Certificado.pdf	11/09/2020 08:26 p. m.	Adobe Acrobat D	439 KB		
Documentos	🐣 Curriculum.pdf	11/09/2020 08:26 p. m.	Adobe Acrobat D	439 KB		
FIEL_TEMJ950929FI6	👃 Manual_Sistema_Actas.pdf	14/12/2020 07:36 p. m.	Adobe Acrobat D	1,907 KB		
Imágenes	PADRON ELECTORAL.pdf	24/01/2021 12:58 p. m.	Adobe Acrobat D	2,700 KB		
Otros	🔒 Plan de trabajo.pdf	25/02/2021 12:08 a.m.	Adobe Acrobat D	31 KB		
OneDrive						
Erte equino						
Descargas						
Documentos						
Escritorio						
🔄 Imágenes						
Música						
Obietos 3D						
Videos						
Disco local (C)						
Games (Di)						
Games (D.)						
Red						
Nombr	e de archivo: "Plan de trabajo.pdf" "Certi	ificado.pdf"			*.pdf	

Ilustración 13

# Adjuntar archivos Certificado.pdf, Plan de trabajo.pdf (0) Archivos adjunto(s)

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





Dirección de General de Tecnologías de Información y de Comunicación

Dirección de Sistemas de Información

Adjuntar archivos	
Seleccionar archivo(s)	Examinar Adjuntar Archivo(s)
(2) Archivos adjunto(s)	
1_Certificado.pdf	8
1_Plan de trabajo.pdf	8

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.

						h.
Rspuesta						
Asunto (requ	erido)					
Asunto Res	puesta Prueba					
Comentario	(requerido)					
Comentari	Respuesta Prueba					
						.f.
Adjunt	ar archivos					
Salasa	ionas asobivo/s)				Evominor	
361600	unar archivo(s)				Examinar	Adjuntar Archivo(s)
(2) Ar	chivos adjunto(s)					
1_Cer	lificado.pdf					×
1_Plar	de trabajo.pdf					
		×	Cancelar	🗴 Guardar		





Dirección de General de Tecnologías de Información y de Comunicación

Dirección de Sistemas de Información

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

Comentario	Registro de respuesta	×	
	Al confirmar, se registrará su respuesta y posteriormente será revis ¿Deseas continuar?	ada.	
Rspuesta	X Cancelar		
Asunto (requerido)			
Asunto Respuesta Prueba			
Comentario (requerido)			
Comentario Respuesta Prueba			
Adjuntar archivos			
Seleccionar archivo(s)		Examinar	
(2) Archivos adjunto(s)			
1_Certificado.pdf			
1_Plan de trabajo.pdf			
	X Cancelar	Guardar	

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.





Dirección de General de Tecnologías de Información y de Comunicación

#### Dirección de Sistemas de Información

	= @ 1814	RIO
BUZÓN		10
	Respuesta almacenada correctamente, el buzón ahora se encuentra en revisión.	
🖀 Inicio	≤ Listado buzón	
🖂 Listado buzón 🗸 🗸	<b>9</b> Reserver Table	
🗰 Todos 🗸 🗸	Buscor	
Pendiente		
O En revisión	Ver 11 Nombre 11 Unidad 11 Tipo usaric Procesando Correo 11 Buzón 11 Asunto 11 Estatus 11	
🐔 Enviados	Carginoo	
🗙 Rechazados	Mostrando registros del O al O de un total de O registros	
🚹 Quejas 🗸	Anteror Siguente	
Ç Sugerencias <		
Consultas <		
Reportes <		
🖴 Administrador 🗸		
🔓 Cambiar contraseña		
Respuesta almacenada correctamer el buzón ahora se encuentra en revis	ente, 2021   Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación	
	Ilustración 18	



Página 15 | 27



Dirección de General de Tecnologías de Información y de Comunicación

Dirección de Sistemas de Información

# Opción. En Revisión.

			🖂 Listado bu	zón			
ວ Recargar Tabla							
	_					Buscar:	
Ver †↓	Nombre †↓	Unided †	Tipo usuario 🌐	Correo †↓	Buzón †↓	Asunto †↓	Estatus
0	FULANO DETAL	FACULTAD DE MEDICINA	Alumno	usuario@uaem.mx	Consulta	Asunto prueba	En revisión
ostrando registros del	1 al 1 de un total de 1 registros						
							Anterior 1 Siguient

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 o





Dirección de General de Tecnologías de Información y de Comunicación

Dirección de Sistemas de Información

	<b>D</b>			neultee	
	Buzon d	ie Quejas, Su	igerencias y Co	onsultas	
	Selecciona una opc	ión 🔵 Quejas	Sugerencias	<ul> <li>Consulta</li> </ul>	
	Tipo usuario 🛛 🔵 Docento	e O Alumno	Público gener	al 🥚 Anónimo	
	No. Control			Matricula	
				4090041	
Nombre(s)	Ap	DETAI		Apellido Materno	
I CLANO					
Telefono			Correo		
Asunto					
Como estavia					
comentario					
Comentario prueba					
Comentario prueba					
Comentario prueba					
Comentario prueba					
Comentano prueba Respuesta					.H
Comentario prueba Respuesta Asunto (requerido)					.11
Comentano prueba Respuesta Asunto (requerido) Asunto Respuesta Prueba					
Comentano prueba Respuesta Asunto (requerido) Asunto Respuesta Prueba Comentario (requerido)					.H.
Comentario prueba Respuesta Asunto (requerido) Asunto Respuesta Prueba Comentario (requerido) Comentario Respuesta Prueba					.12
Comentario prueba Respuesta Asunto (requerido) Asunto Respuesta Prueba Comentario (requerido) Comentario Respuesta Prueba					
Comentario prueba Respuesta Asunto (requerido) Asunto Respuesta Prueba Comentario (requerido) Comentario Respuesta Prueba					4
Comentario prueba          Respuesta         Asunto (requerido)         Asunto Respuesta Prueba         Comentario (requerido)         Comentario Respuesta Prueba         (2) Archivos adjunto(s)	;)				4
Comentario prueba Respuesta Asunto (requerido) Asunto Respuesta Prueba Comentario (requerido) Comentario Respuesta Prueba (2) Archivos adjunto(s 1_Certificado.pdf	()				, the second sec
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	;)				
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	)				
Comentario prueba          Asunto (requerido)         Asunto Respuesta Prueba         Comentario (requerido)         Comentario Respuesta Prueba         (2) Archivos adjunto(s         1_Certificado.pdf         1_Plan de trabajo.pdf	;)				
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	;)	ndiente	Rechazar 4	nviar Respuesta	
Comentario prueba          Asunto (requerido)         Asunto Respuesta Prueba         Comentario (requerido)         Comentario Respuesta Prueba         (2) Archivos adjunto(s         1_Certificado.pdf         1_Plan de trabajo.pdf	;) ;) Z Regresa Per	ndiente	Rechazar	nviar Respuesta	



Página 17 | 27

Una universidad de excelencia



Dirección de General de Tecnologías de Información y de Comunicación

Dirección de Sistemas de Información

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?	
Respuesta	× Cancelar Aceptar	
Asunto (requerido)		
Asunto Respuesta Prueba		
Comentario (requerido)		
Comentario Respuesta Prueba		
(2) Archivos adjunto(s)		
1_Certificado.pdf		
1_Plan de trabajo.pdf		
	Regresa Pendiente     Image: Second and the secon	
	2021   Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación	

llustración 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.





Dirección de General de Tecnologías de Información y de Comunicación

#### Dirección de Sistemas de Información



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.





Dirección de General de Tecnologías de Información y de Comunicación

Dirección de Sistemas de Información

Notificación de respuesta - Asunto Respuesta	a Prueba Recibidos ×			
Buzón UAEM - Sistema de Quejas, Sugerencias y Cosultas	-	@ 17:55 (hace 1 minuto)	☆ ♠	:
	<image/> <section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><text><text></text></text></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header>			
2 archivos adjuntos			<u>*</u>	<b>@</b>
	Buzón UAEM - Sistema de Quejas, Sugerencias y Cosultas para mi ≠	<text></text>		Can change to depage a sportward as depage a growing as depage and depage a depage and depage a depage

Ilustración 23



Página 20 | 27



Dirección de General de Tecnologías de Información y de Comunicación

Dirección de Sistemas de Información

# Opción. Enviados.

			∑ Listado	buzón			
່ງ Recargar Tab	ka 					Buscar:	
Ver 1	I Nombre †↓	Unidad †↓	Tipo usuario ↑↓	Correo 🏦	Buzón †↓	Asunto ↑↓	Estatus
	FULANO DETAL	FACULTAD DE MEDICINA	Alumno	javier.teran@uaem.mx	Consulta	Asunto prueba	Enviado
							Anterior 1 Siguien

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





Dirección de General de Tecnologías de Información y de Comunicación

Dirección de Sistemas de Información

	🖌 Estatus:	Enviado	
	Buzón de Quejas, Suge	erencias y Consultas	
	Selecciona una opción 🛛 🔵 Quejas	Sugerencias O Consulta	
	Tipo usuario 💿 Docente 📀 Alumno	Público general Anónimo	
N	lo. Control	Matricula	
		14090641	
Nombre(s)	Apellido Paterno	Apellido Materno	
FULANO	DETAL		
Telefono	c	Correo	
7771239654		javier.teran@uaem.mx	
Asunto			
Asunto prueba			
Comentario			
Comentario prueba			
Respuesta			
Asunto (requerido)			
Asunto Respuesta Prueba			
Comentario (requerido) Comentario Respuesta Prueba			
			.al
(2) Archivos adjunto(s)			
1_Certificado.pdf			
1_Certificado.pdf 1_Plan de trabajo.pdf			
1_Certificado.pdf 1_Plan de trabajo.pdf			

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.



Página 22 | 27



Dirección de General de Tecnologías de Información y de Comunicación

Dirección de Sistemas de Información

# Opción. Rechazados.

	1					istado buz	ón							
<ul> <li>Kecargar labla</li> </ul>											Buse	car:		
Ver ț↓	Nombre	ţ1	Unidad	†1	Tipo usuario	ţţ	Correo	t1	Buzón	ţ1	Asunto	ţŢ	Estatus	
					Ningún dat	o disponible en es	ta tabla =(							
ostrando registros del 0	al 0 de un total de	0 registros												
													Anterior	Siguien

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.





Dirección de General de Tecnologías de Información y de Comunicación

Dirección de Sistemas de Información

# REPORTES



Ilustración 27

## Opción. Clasificación por tipo.



Ilustración 28







Dirección de General de Tecnologías de Información y de Comunicación

Dirección de Sistemas de Información

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.





Dirección de General de Tecnologías de Información y de Comunicación

Dirección de Sistemas de Información

#### 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.











© 2021 · Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación · www.uaem.mx