



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

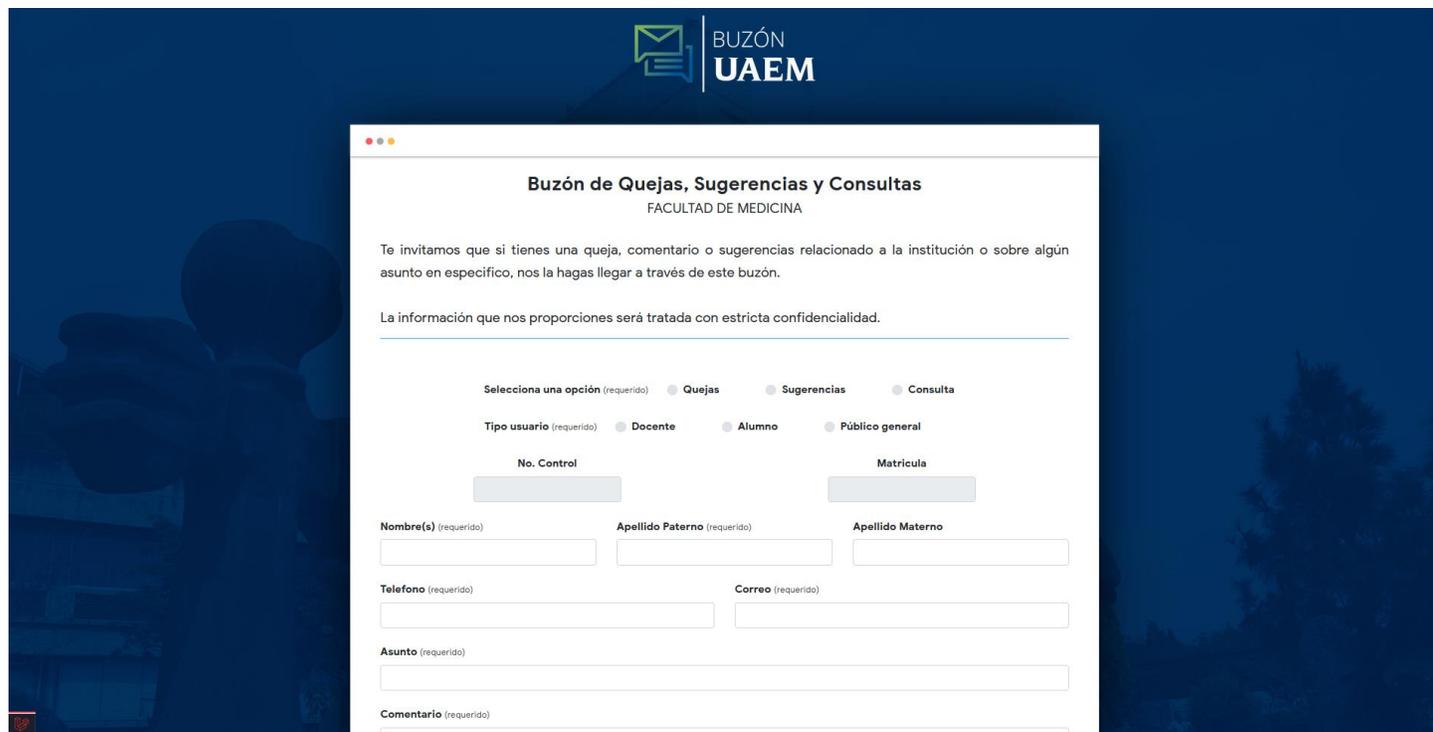
El sistema de buzón de quejas, sugerencias y consultas es una herramienta en línea, que permitirá conocer la opinión de atención a los tramites y servicios que ofrece las diferentes Unidad Académica de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos (UAEM) y que cuente con la implementación del sistema.

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 form titled "Buzón de Quejas, Sugerencias y Consultas" for the "FACULTAD DE MEDICINA". The form includes a header with the UAEM logo and a brief introduction: "Te invitamos que si tienes una queja, comentario o sugerencias relacionado a la institución o sobre algún asunto en específico, nos la hagas llegar a través de este buzón. La información que nos proporcionas será tratada con estricta confidencialidad." Below this, there are radio buttons for "Selección una opción (requerido)" with options: Quejas, Sugerencias, and Consulta. Another set of radio buttons for "Tipo usuario (requerido)" includes Docente, Alumno, and Público general. There are input fields for "No. Control" and "Matrícula". Further down are fields for "Nombre(s) (requerido)", "Apellido Paterno (requerido)", and "Apellido Materno". There are also fields for "Telefono (requerido)" and "Correo (requerido)". At the bottom, there are fields for "Asunto (requerido)" and "Comentario (requerido)".

Ilustración 1

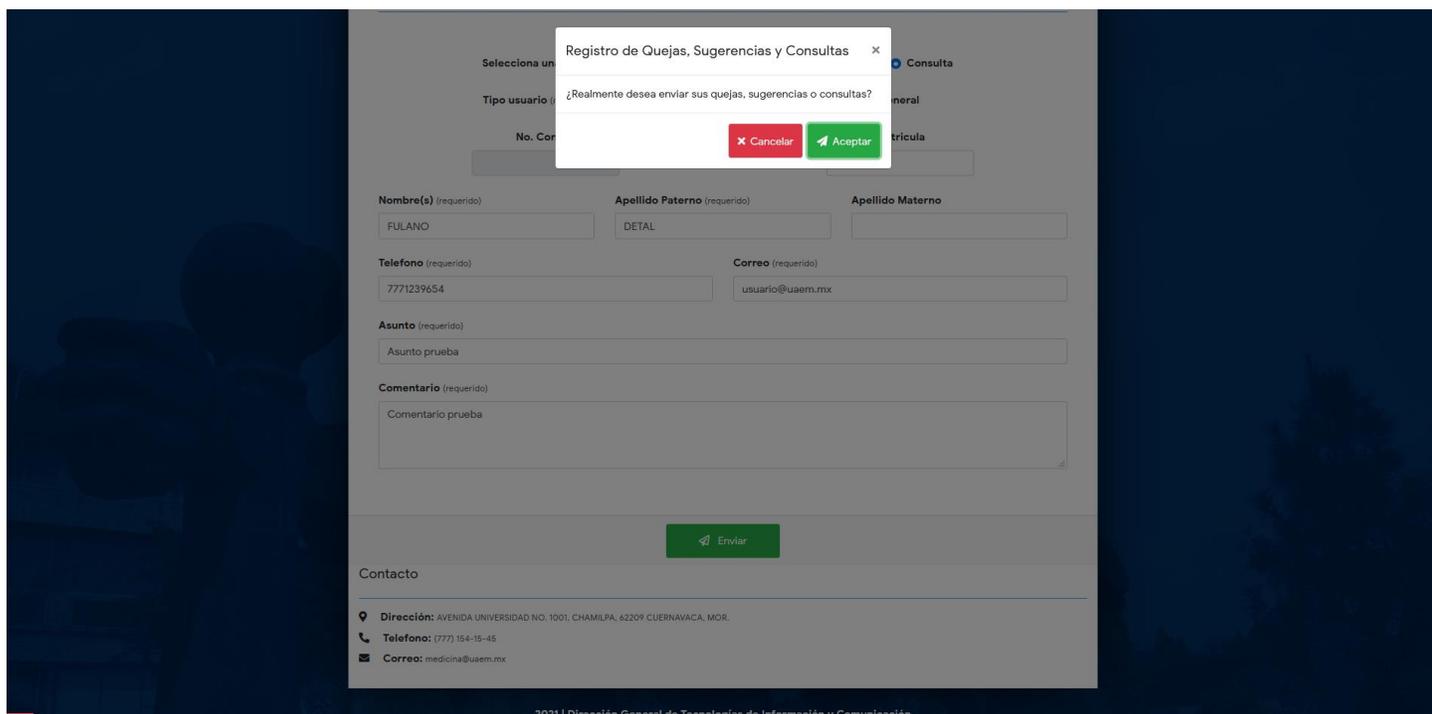


2021 | Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación

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.

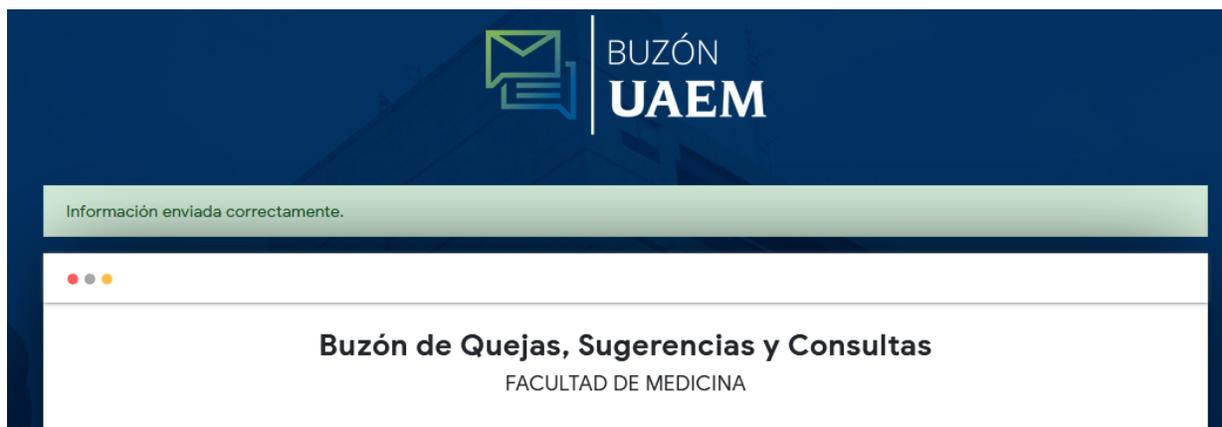


Ilustración 4

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

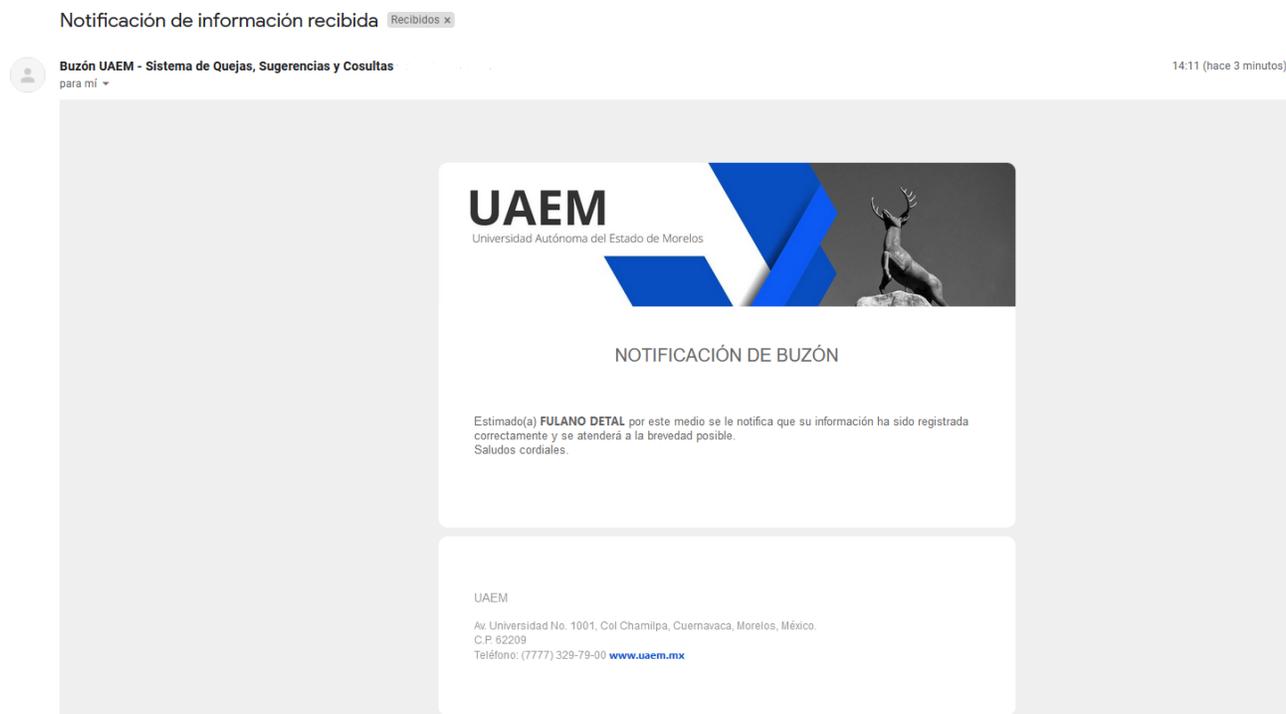


Ilustración 5

## 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.

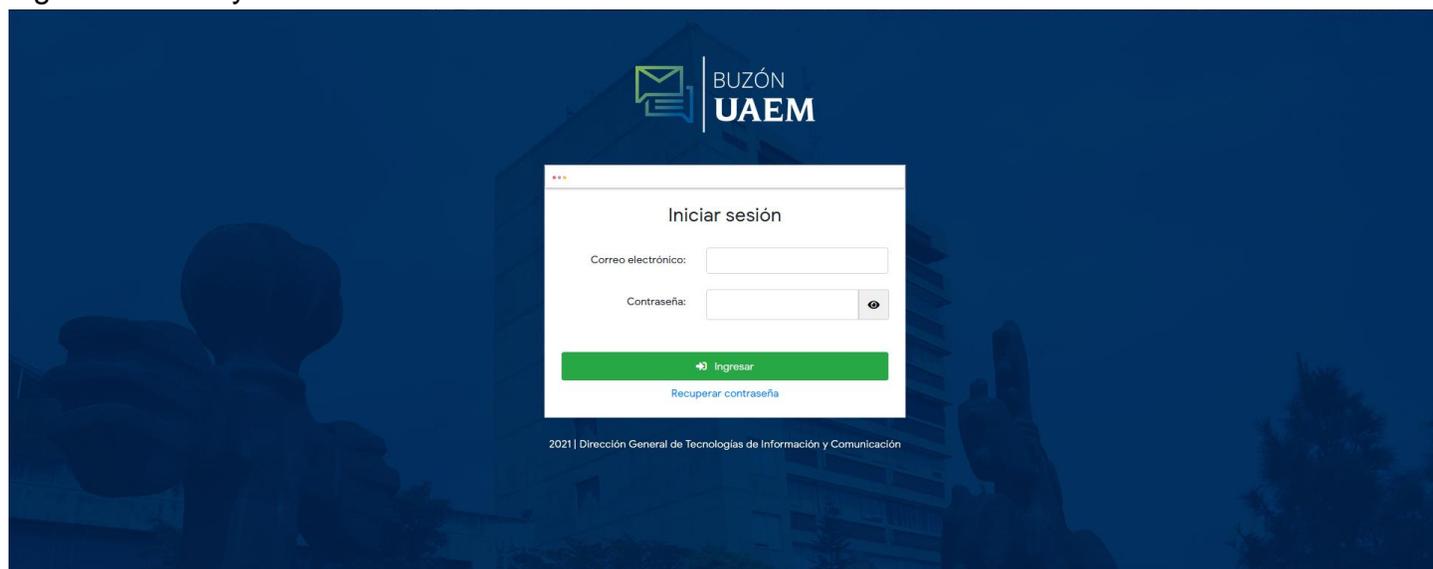


Ilustración 6

*Ingreso al panel de administrador.*



*Ilustración 7*

*Opciones del menú del panel administrador.*



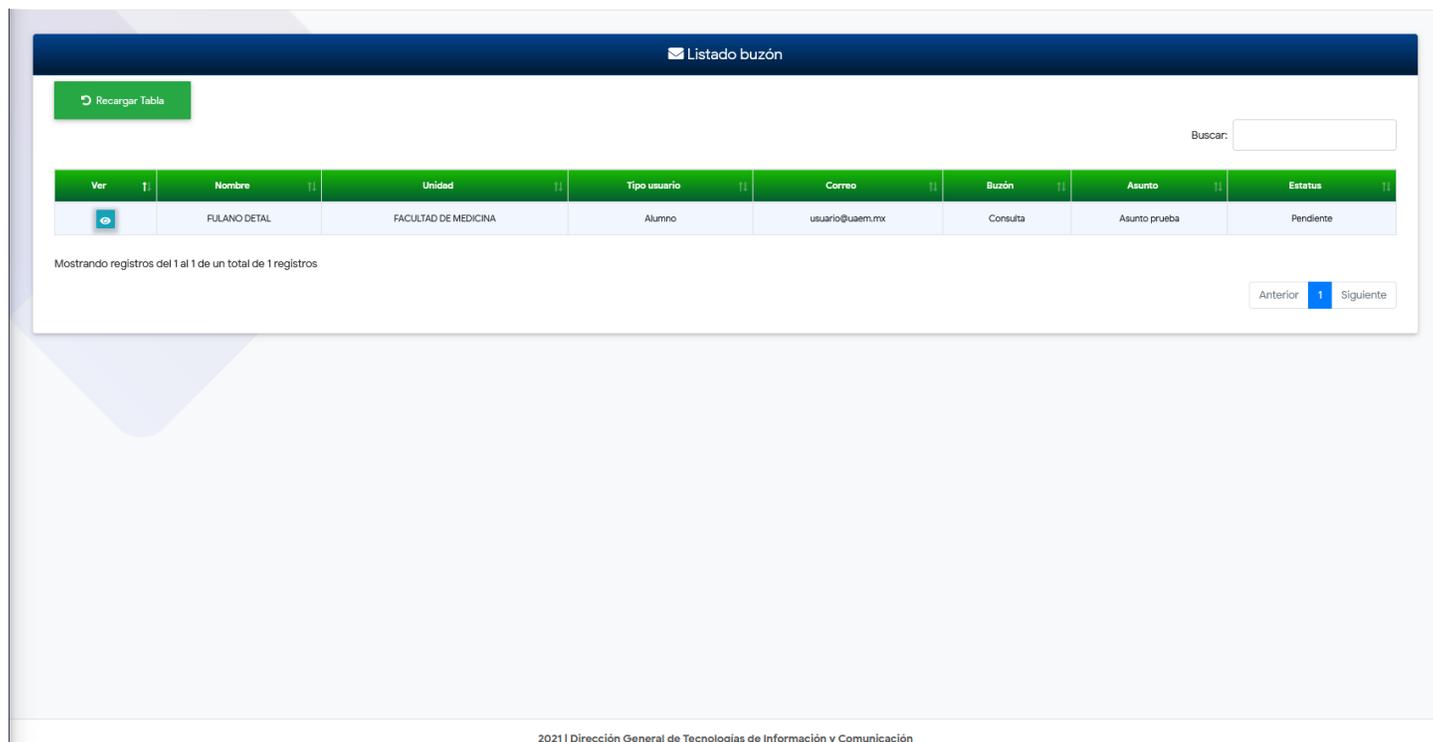
*Ilustración 8*

*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

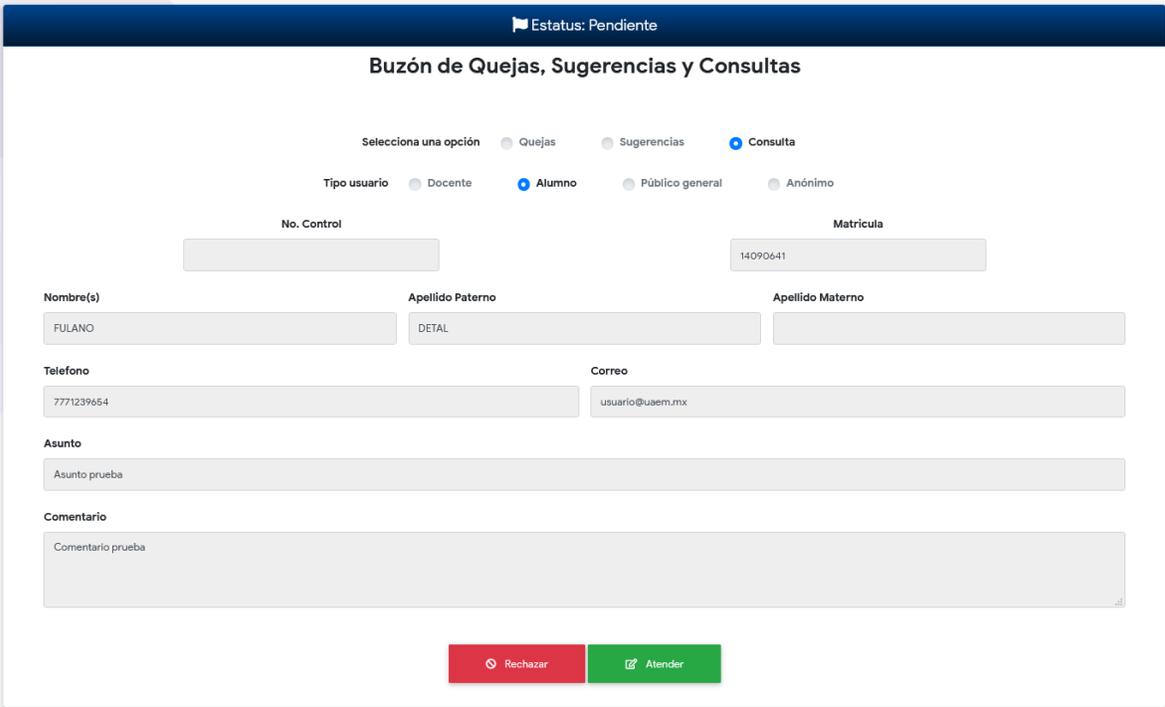
Anterior 1 Siguiente

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

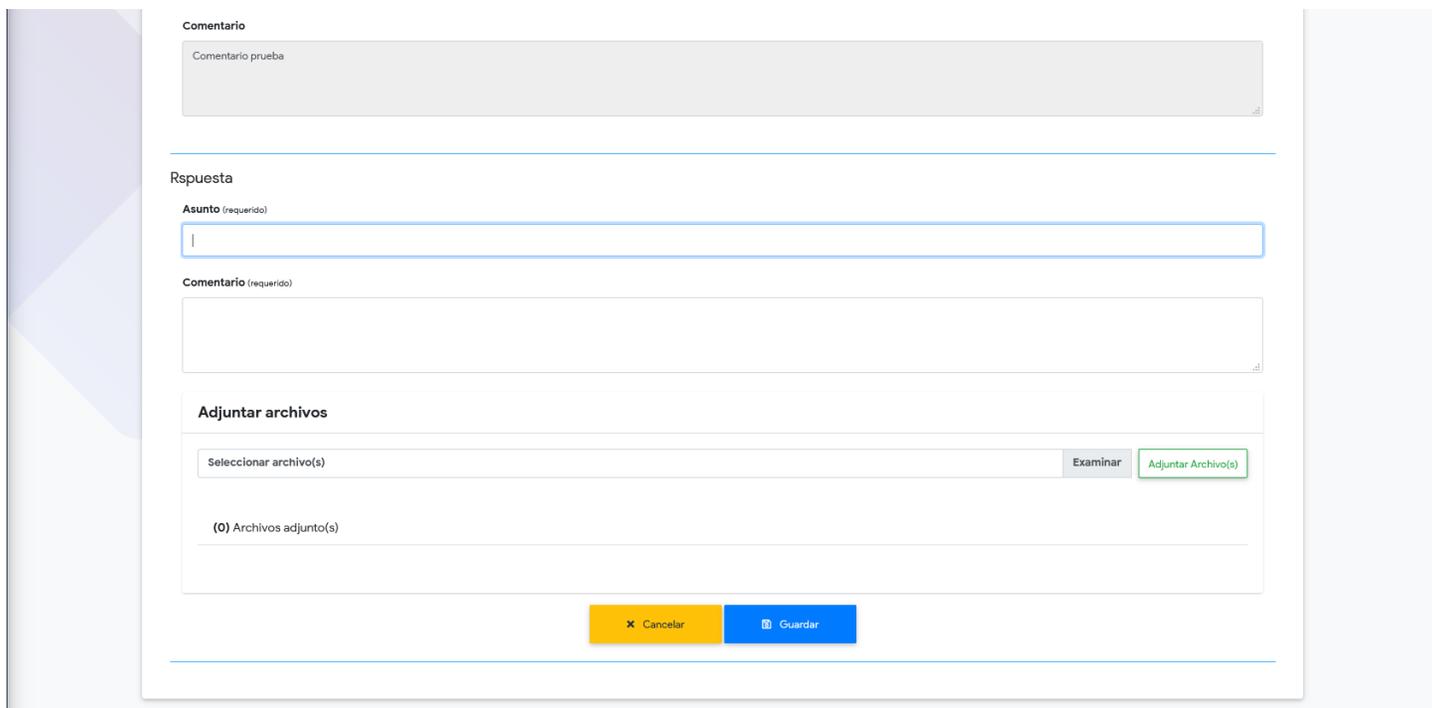
Asunto

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.

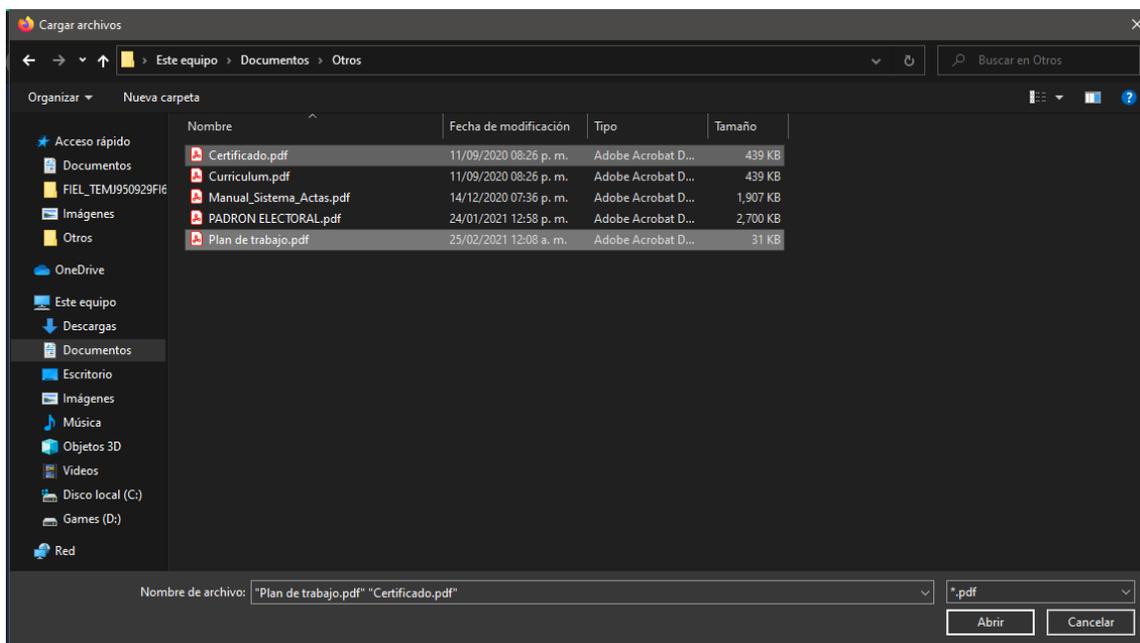


Ilustración 13

#### 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)

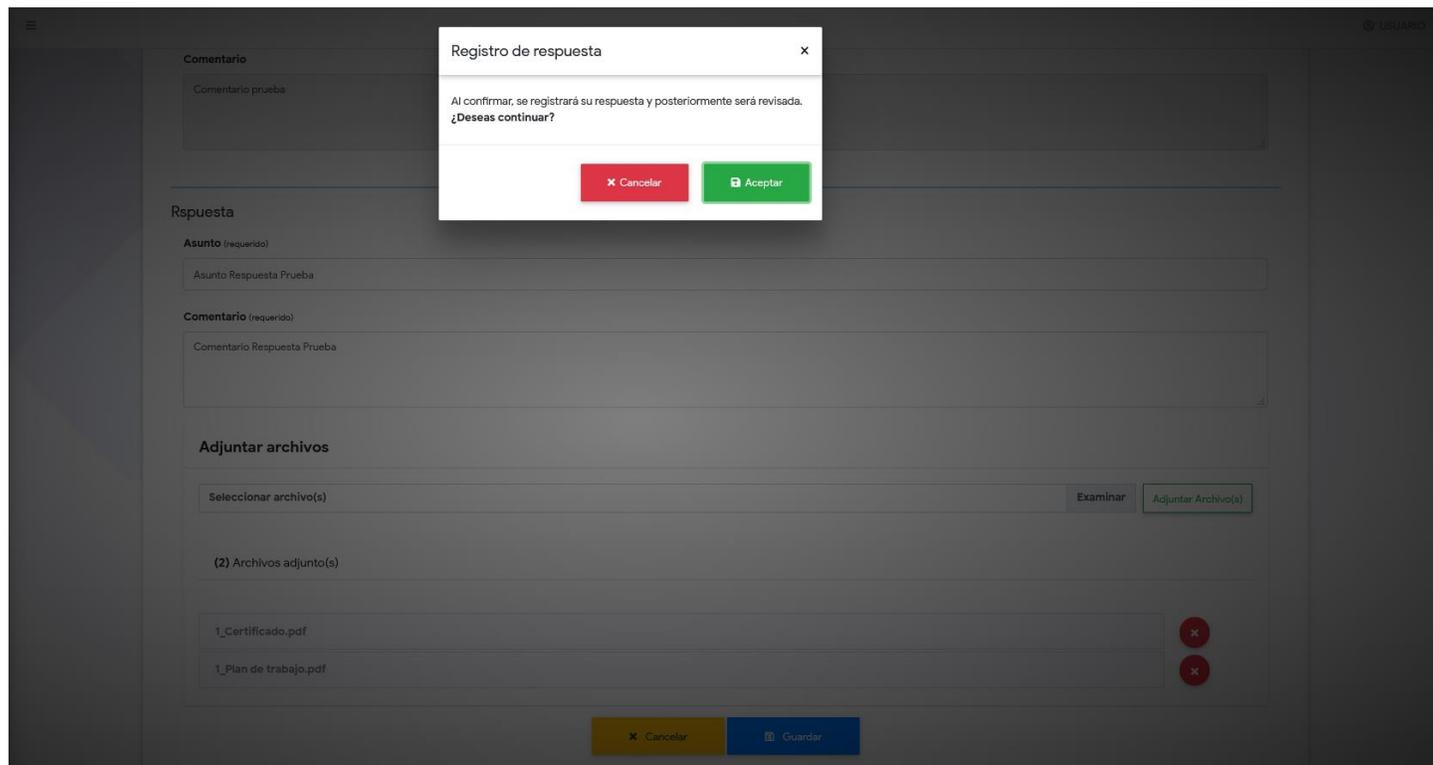
1\_Certificado.pdf ✕

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.



Registro de respuesta

Al confirmar, se registrará su respuesta y posteriormente será revisada.  
¿Deseas continuar?

Cancelar Aceptar

Comentario

Comentario prueba

Rspuesta

Asunto (requerido)

Asunto Respuesta Prueba

Comentario (requerido)

Comentario Respuesta Prueba

Adjuntar archivos

Seleccionar archivo(s) Examinar Adjuntar Archivo(s)

(2) Archivos adjunto(s)

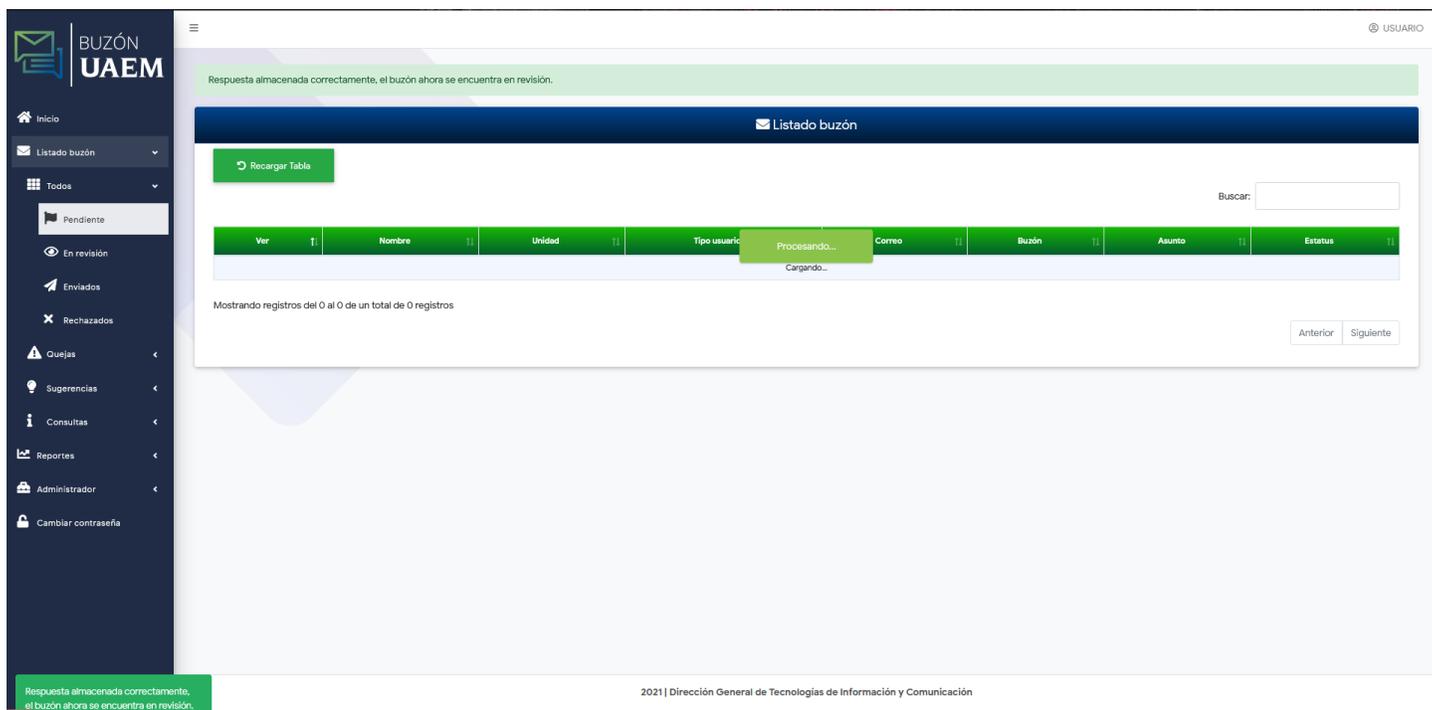
1\_Certificado.pdf

1\_Plan de trabajo.pdf

Cancelar Guardar

Ilustración 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

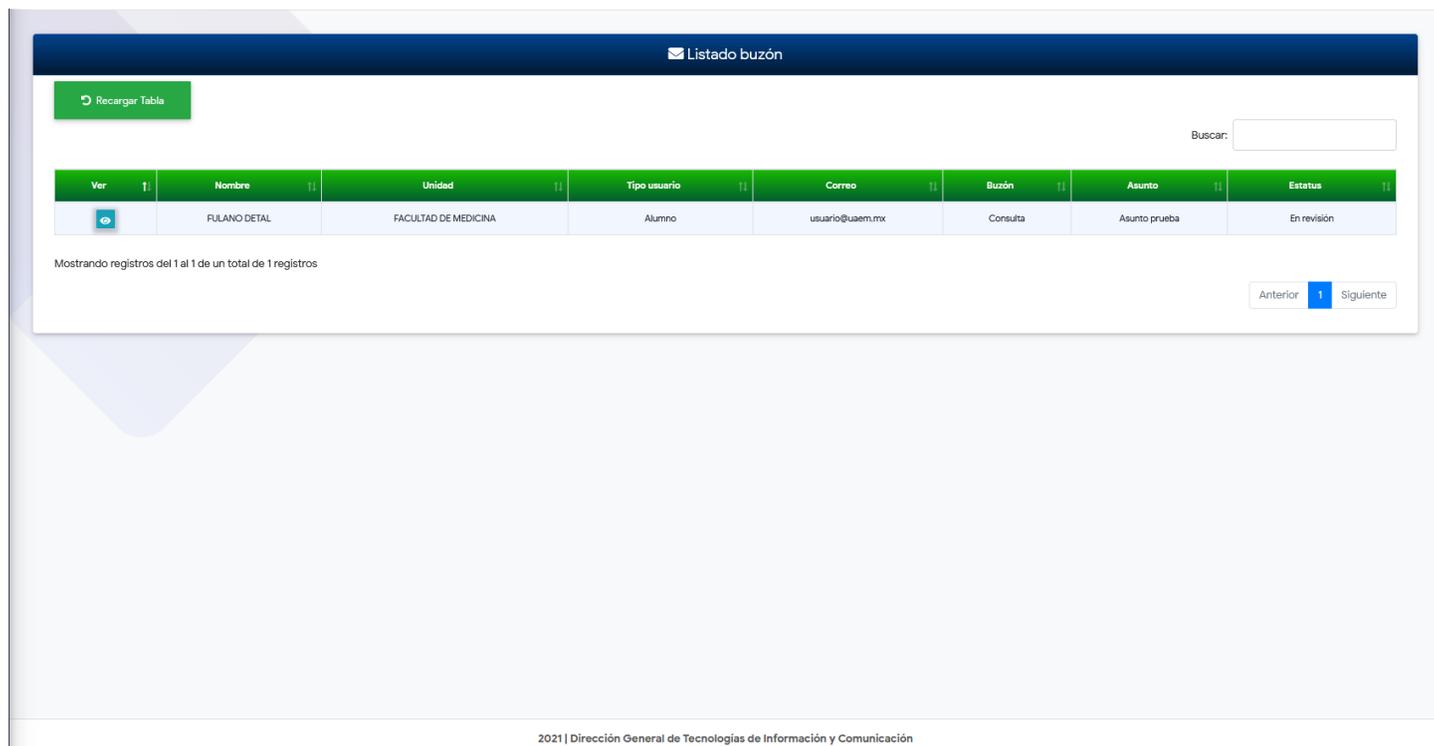
Anterior Siguiete

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

[Regresa Pendiente](#) [Rechazar](#) [Enviar Respuesta](#)

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.

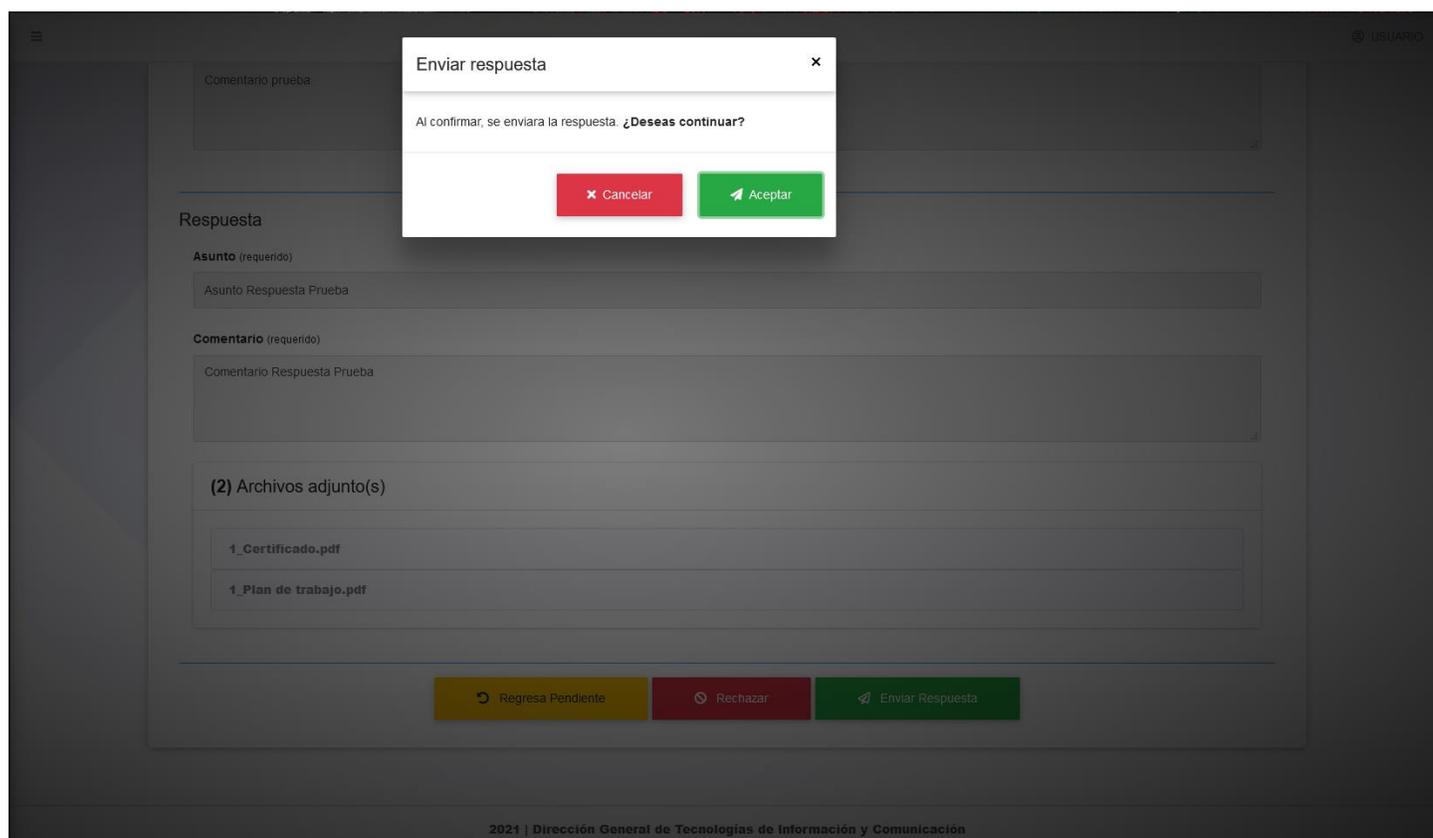
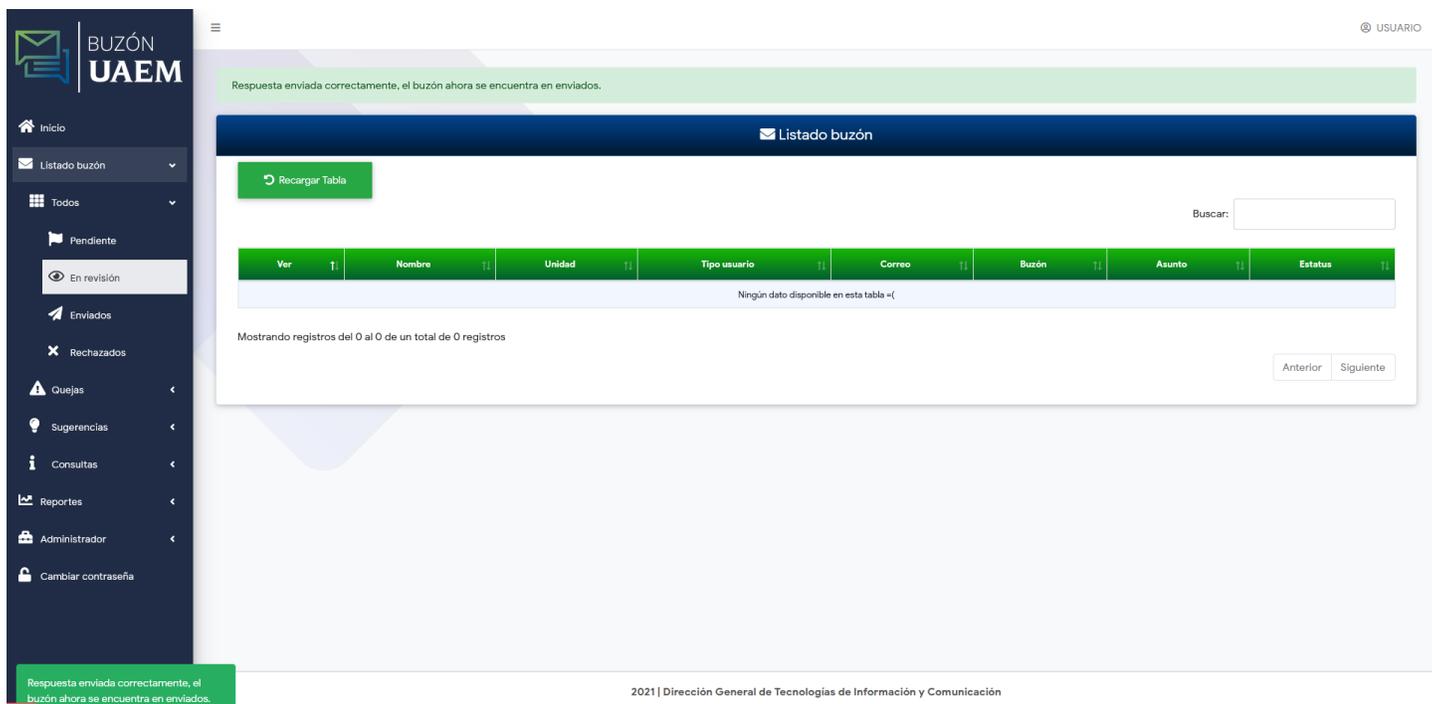


Ilustración 21

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.

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 Siguiete

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

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](http://www.uaem.mx)

2 archivos adjuntos

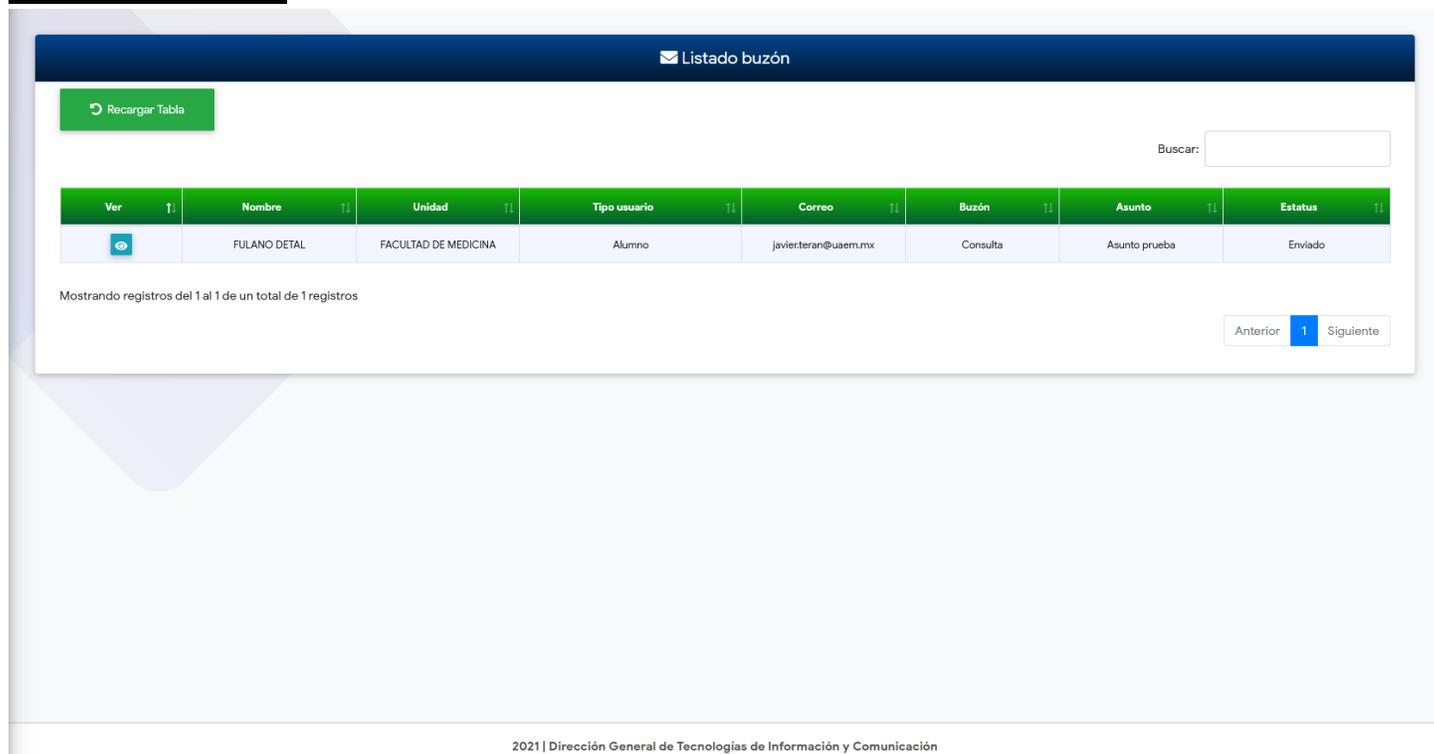


Responder

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)

- 
- 

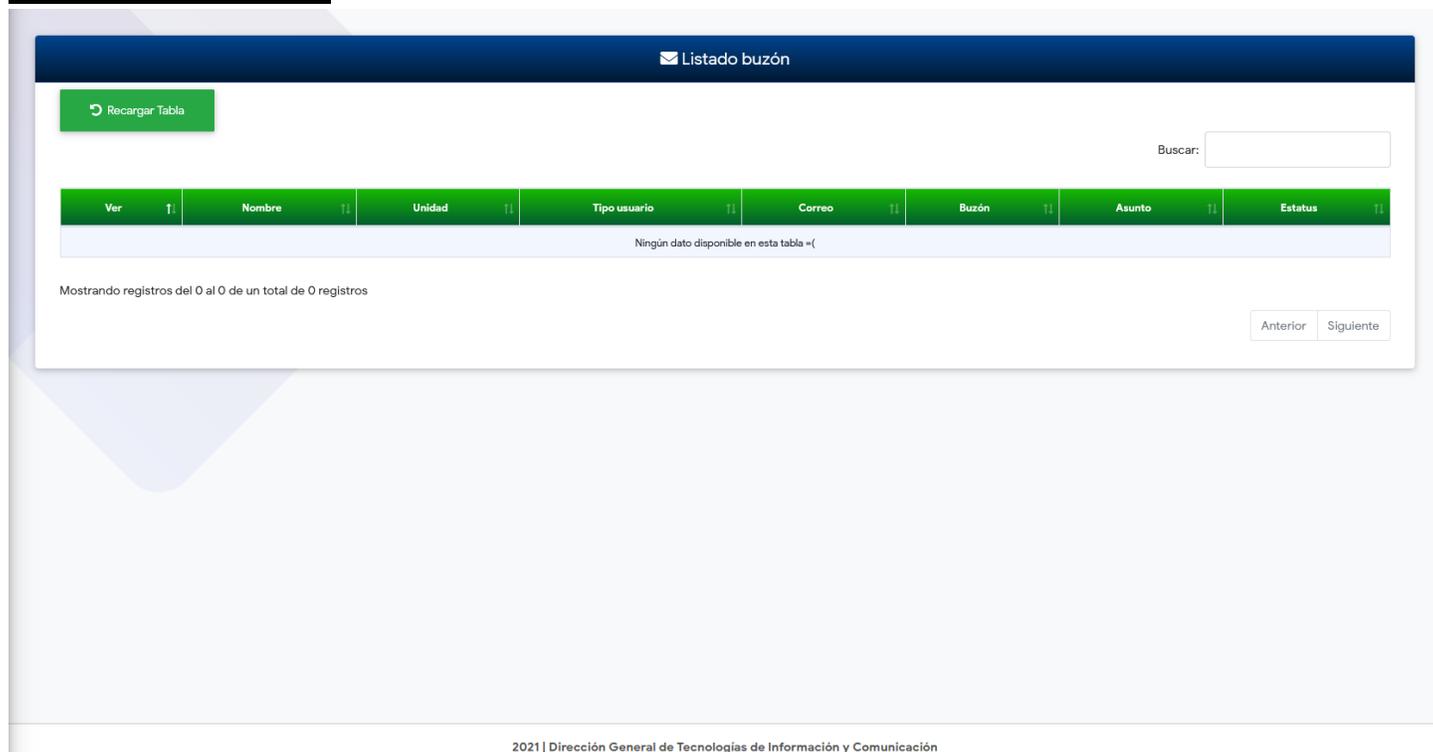
[Reenviar Respuesta](#)

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

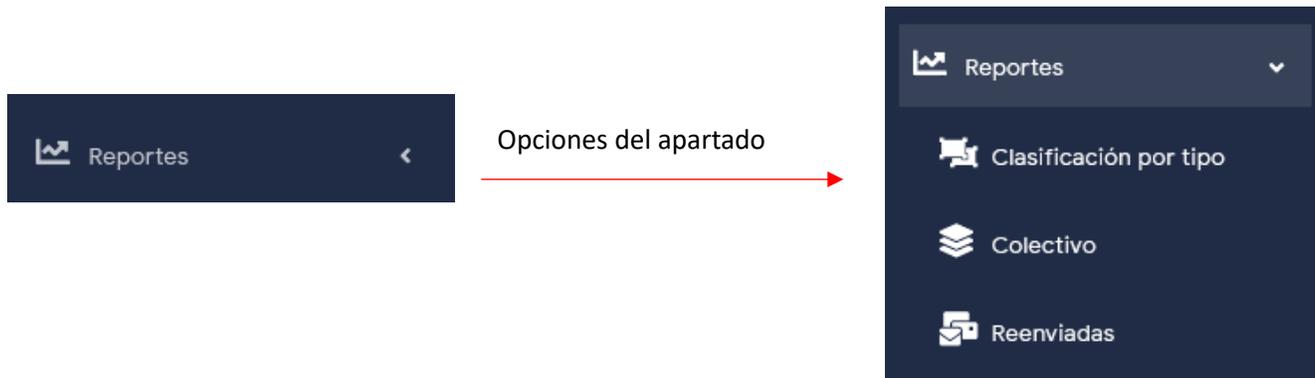


Ilustración 27

### Opción. Clasificación por tipo.

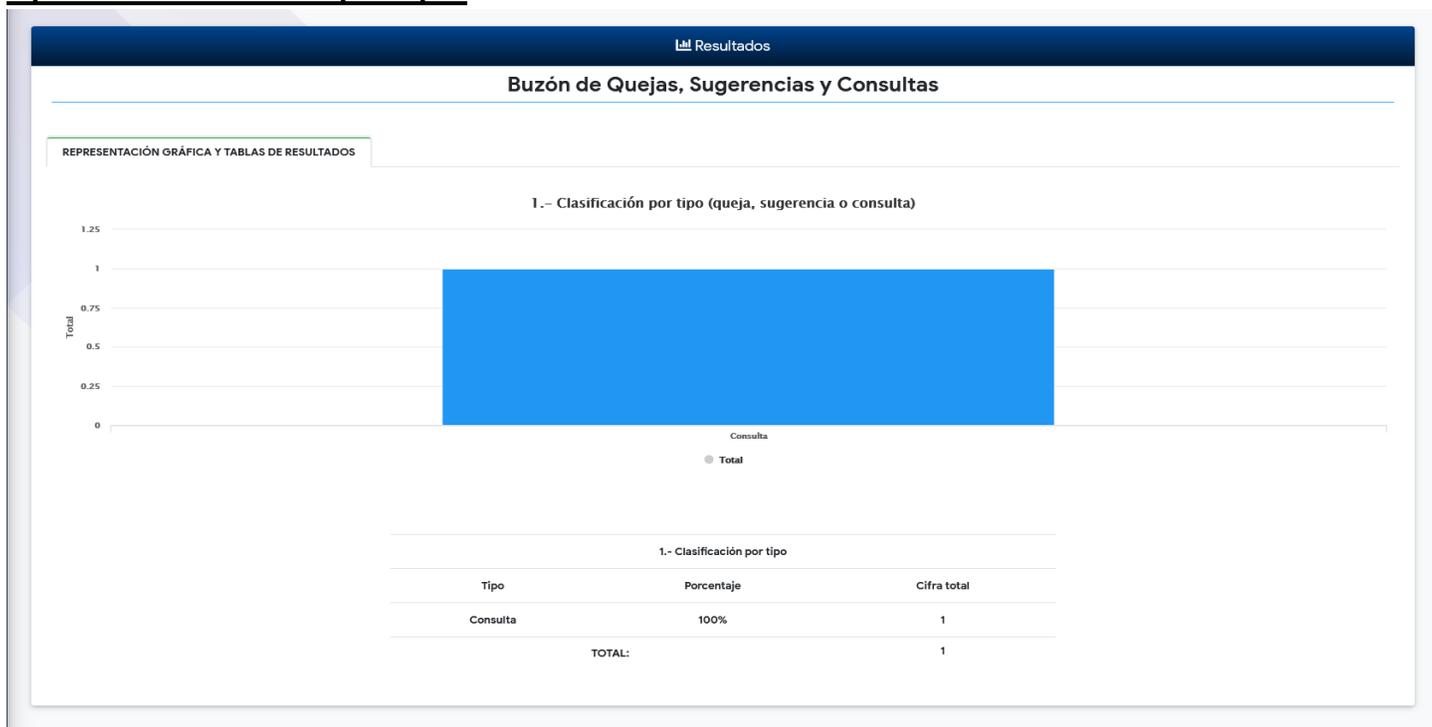


Ilustración 28

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**