



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE MORELOS

DSI

Dirección de Sistemas
de Información

MANUAL DE USUARIO

Sistema de buzón de quejas, Sugerencias y consultas.

Versión 1.0

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 displaying the registration page for the 'Buzón de Quejas, Sugerencias y Consultas' (Complaints, Suggestions and Consultations) system for the Faculty of Medicine at UAEM. The page has a dark blue header with the UAEM logo and the text 'BUZÓN UAEM'. Below the header, the title 'Buzón de Quejas, Sugerencias y Consultas' and 'FACULTAD DE MEDICINA' are displayed. A message invites users to report issues, comments, or suggestions related to the institution. A confidentiality notice follows. The registration form consists of several sections: 'Selecciona una opción (requerido)' with radio buttons for 'Quejas', 'Sugerencias', and 'Consulta'; 'Tipo usuario (requerido)' with radio buttons for 'Docente', 'Alumno', and 'Público general'; 'No. Control' and 'Matrícula' fields; 'Nombre(s) (requerido)', 'Apellido Paterno (requerido)', and 'Apellido Materno' fields; 'Telefono (requerido)' and 'Correo (requerido)' fields; 'Asunto (requerido)' field; and 'Comentario (requerido)' field.

Ilustración 1



Ilustración 2

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

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

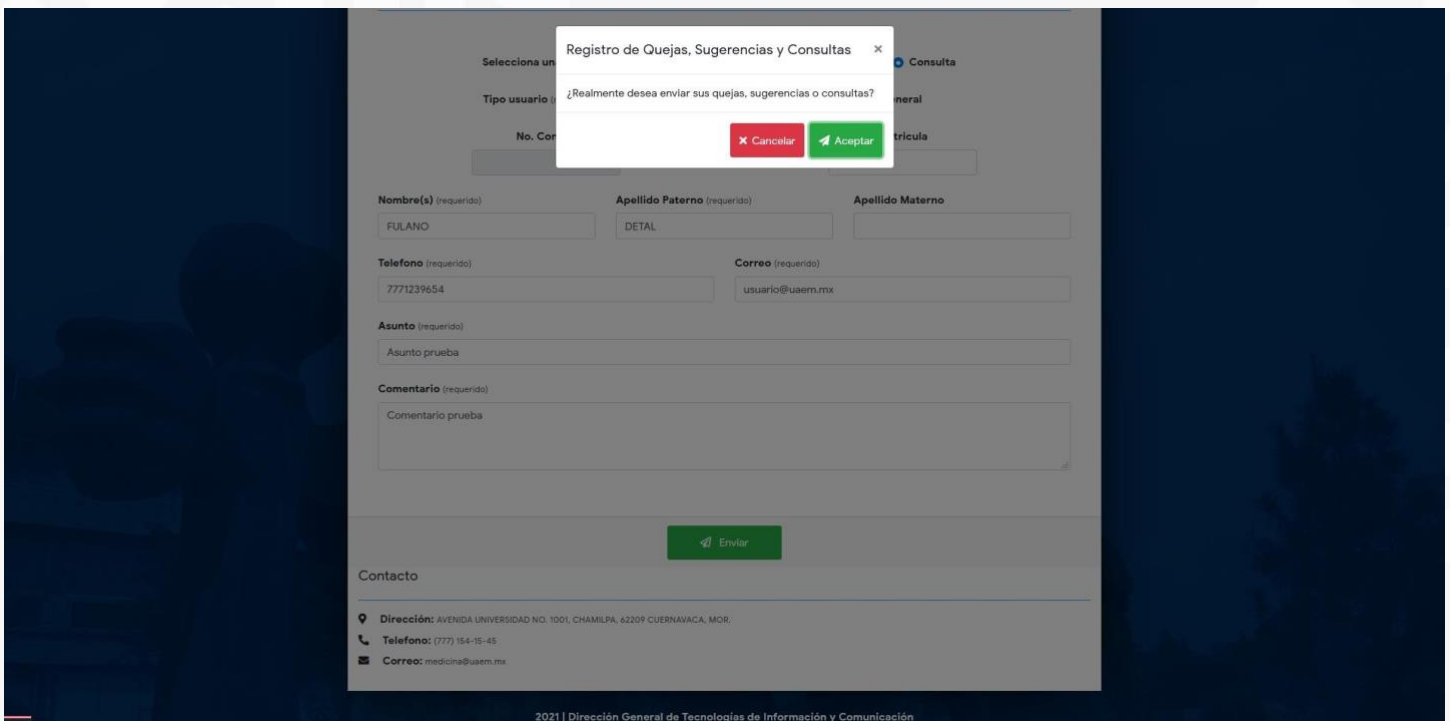


Ilustración 3

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

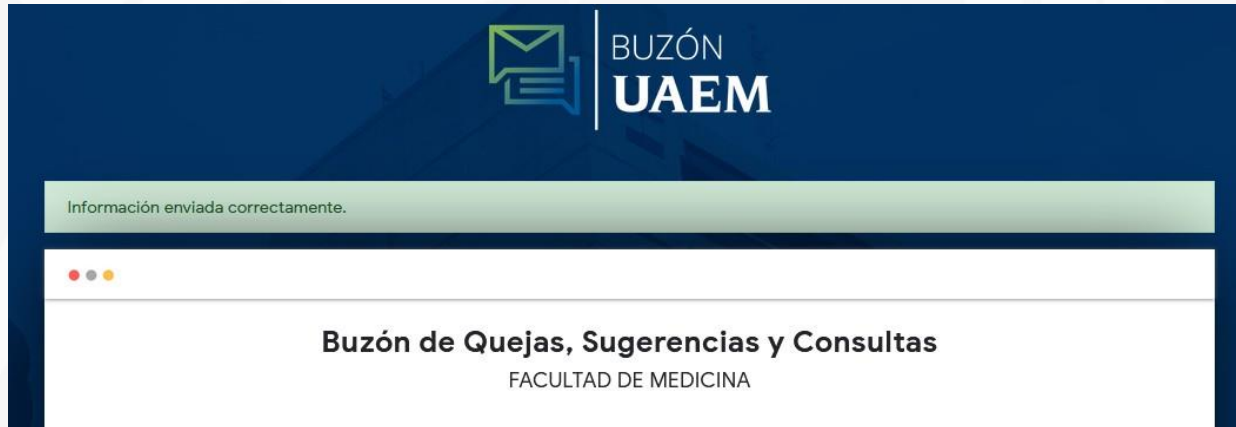


Ilustración 4

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

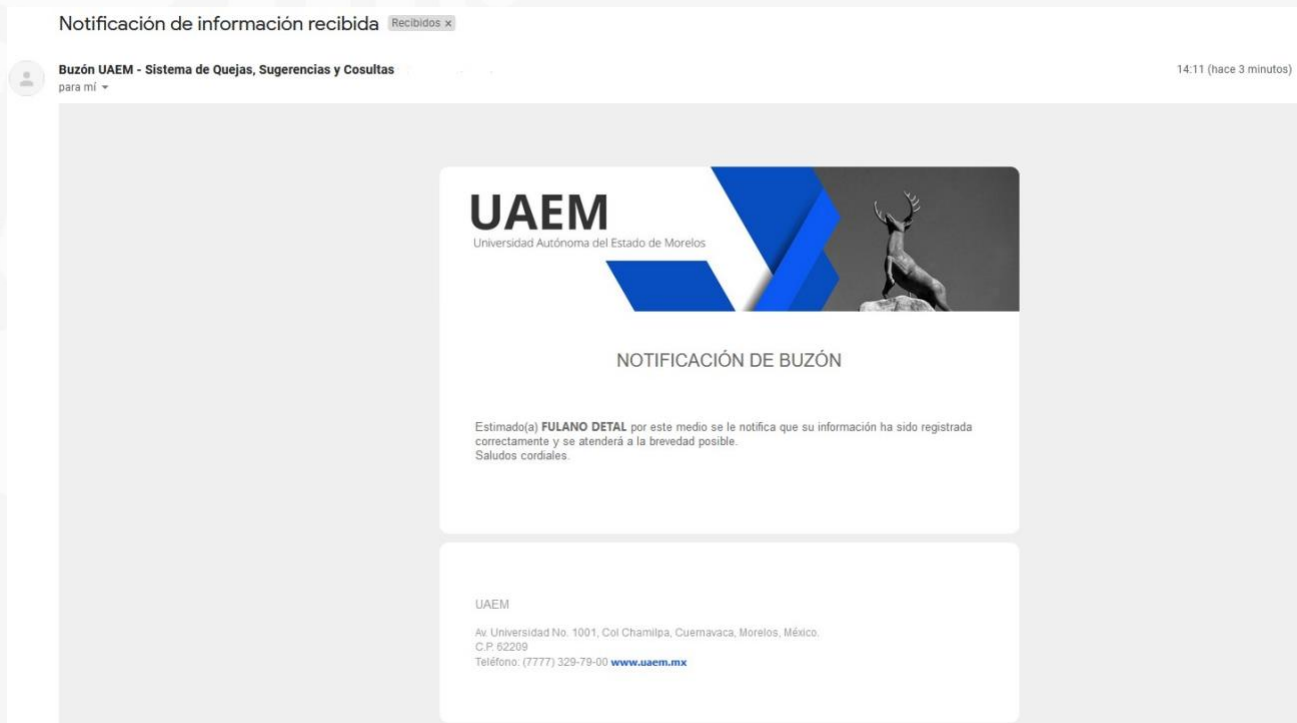


Ilustración 5

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://buzonqsc.uaem.mx> e ingresar correo y contraseña.

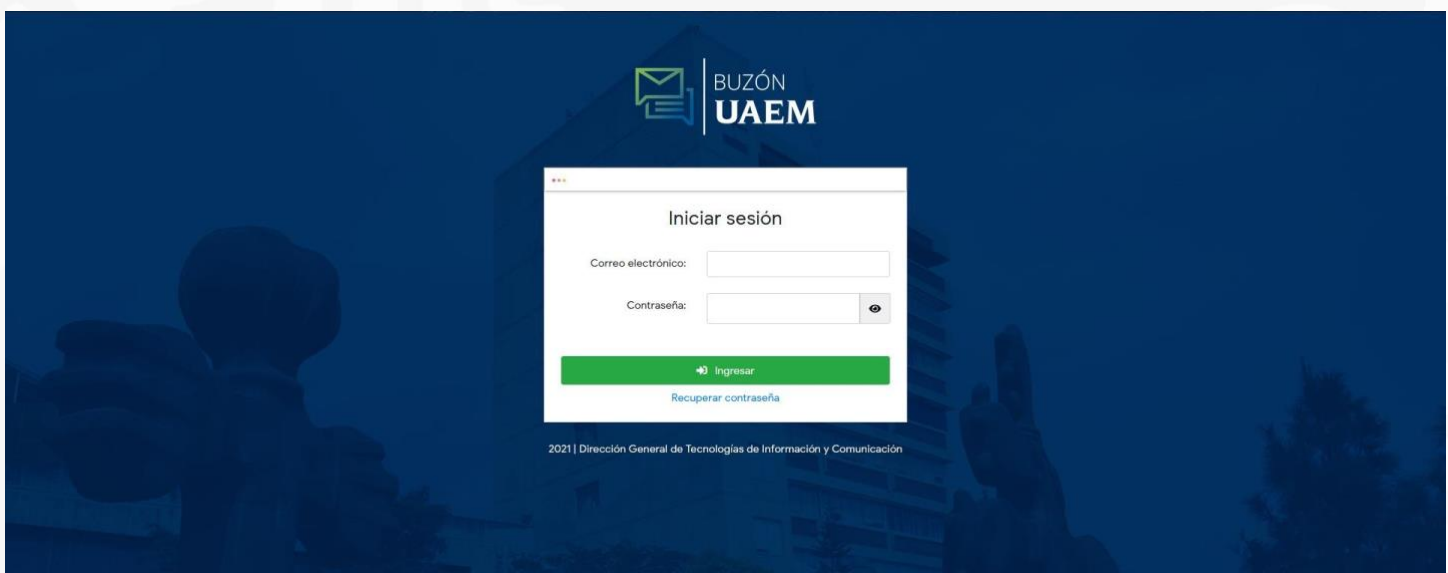


Ilustración 6

Ingreso al panel de administrador



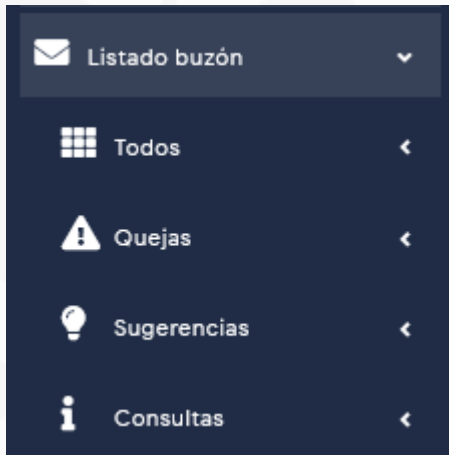
Ilustración 7

Opciones del menú del panel administrador.



Ilustración 8

Apartado. Listado buzón



Opciones por cada apartado →

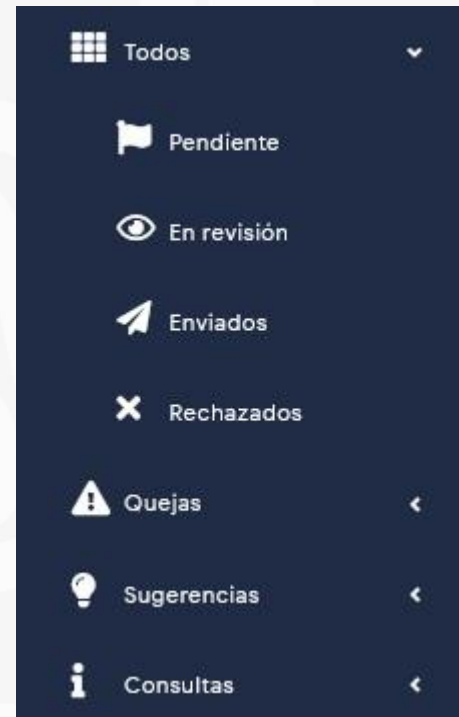
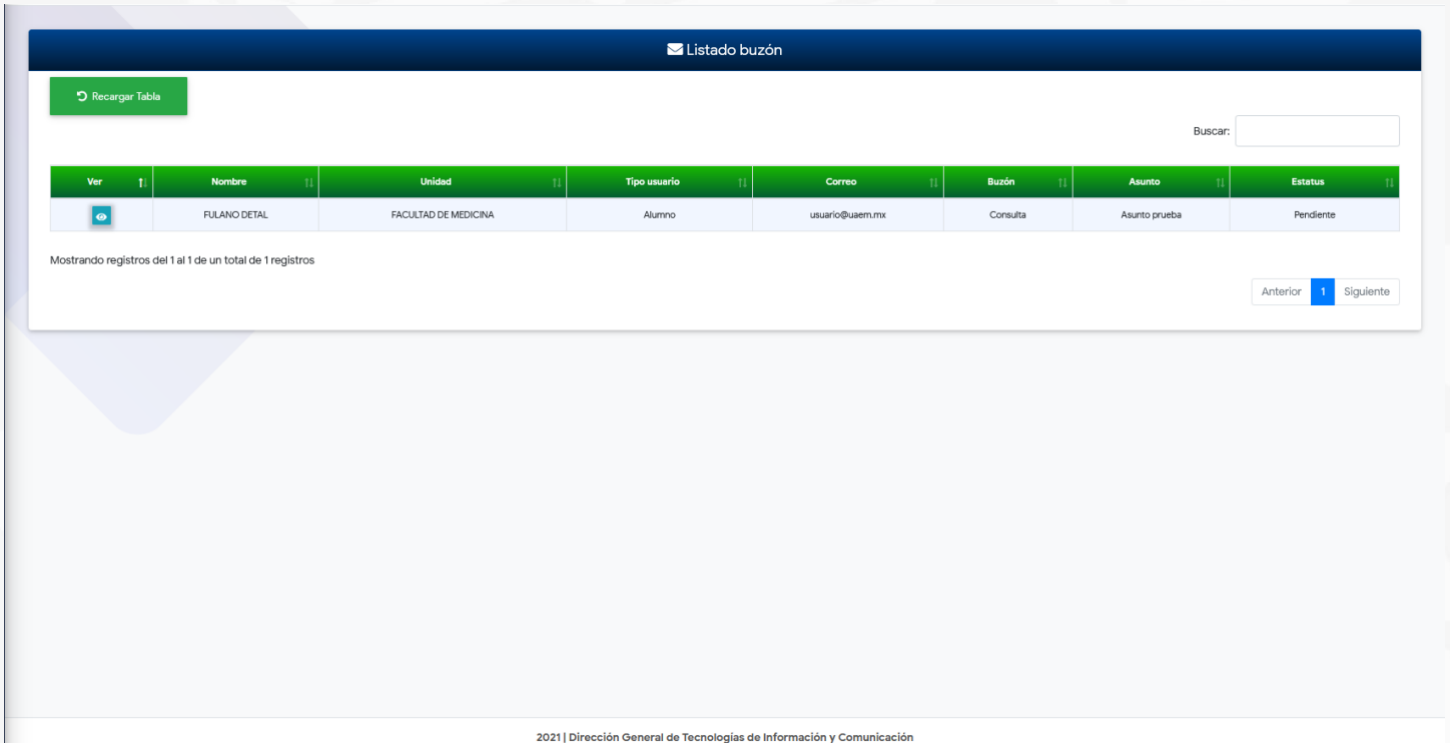


Ilustración 9

Opción. Pendiente.



The screenshot displays a web interface titled "Listado buzón". At the top left, there is a green button labeled "Recargar Tabla". To the right, there is a search field labeled "Buscar:". Below these elements is a table with the following columns: Ver, Nombre, Unidad, Tipo usuario, Correo, Buzón, Asunto, and Estatus. The table contains one row with the following data: Ver (with a magnifying glass icon), Nombre (FULANO DETAL), Unidad (FACULTAD DE MEDICINA), Tipo usuario (Alumno), Correo (usuario@uaeem.mx), Buzón (Consulta), Asunto (Asunto prueba), and Estatus (Pendiente). Below the table, it says "Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros". At the bottom right of the table area, there are navigation buttons: "Anterior", "1" (highlighted), and "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

Matricula

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.

The screenshot shows a web form with the following sections:

- Comentario:** A text area containing the placeholder text "Comentario prueba".
- Rspuesta:** A section containing:
 - Asunto (requerido):** A text input field.
 - Comentario (requerido):** A text area.
- Adjuntar archivos:** A section containing:
 - A button labeled "Seleccionar archivo(s)" next to a "Examinar" button and an "Adjuntar Archivo(s)" button.
 - A status line showing "(0) Archivos adjunto(s)".

At the bottom of the form are two buttons: "Cancelar" (yellow) and "Guardar" (blue).

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.

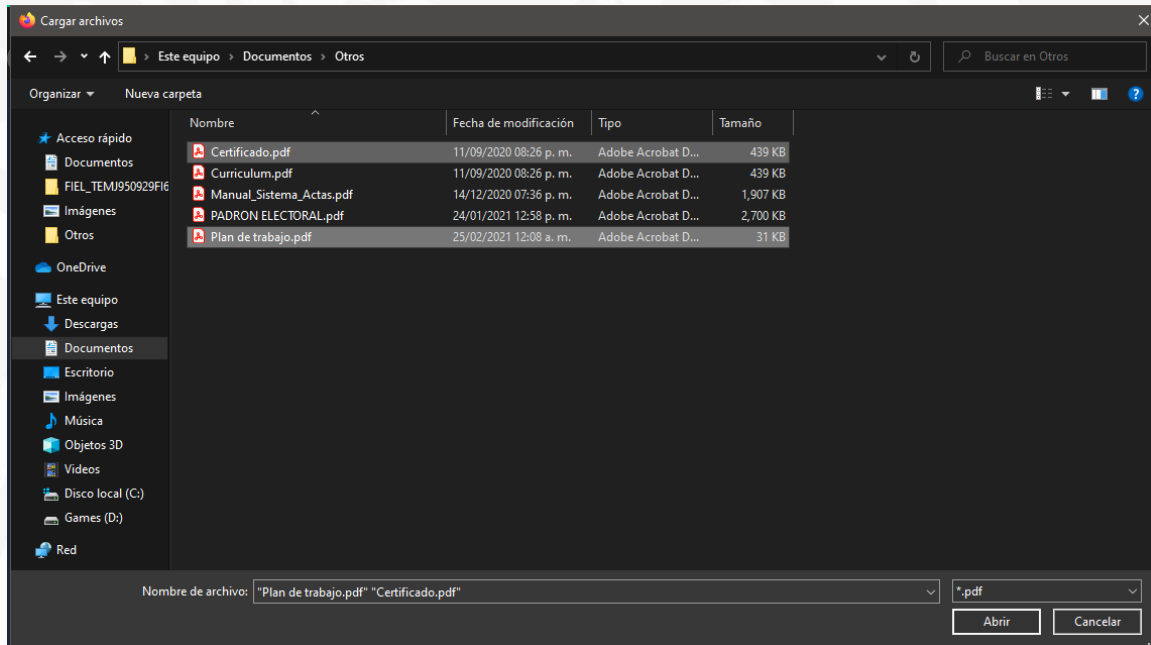


Ilustración 13

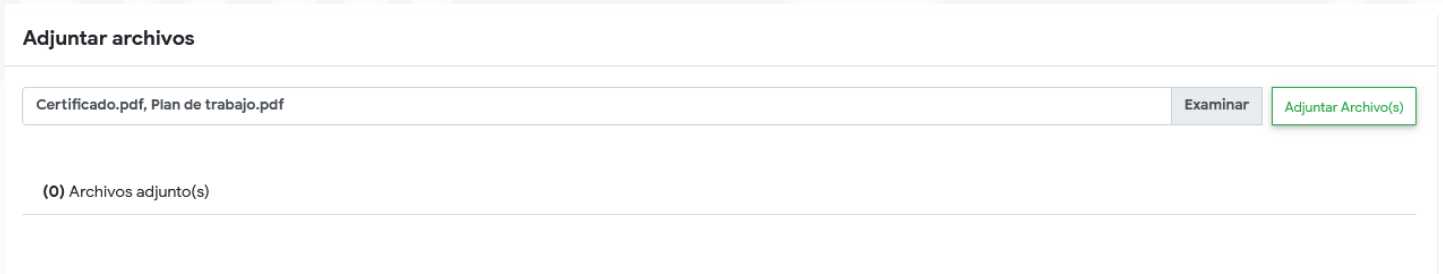


Ilustración 14

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 x

1_Plan de trabajo.pdf x

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

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 x

1_Plan de trabajo.pdf x

Cancelar Guardar

Ilustración 16

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

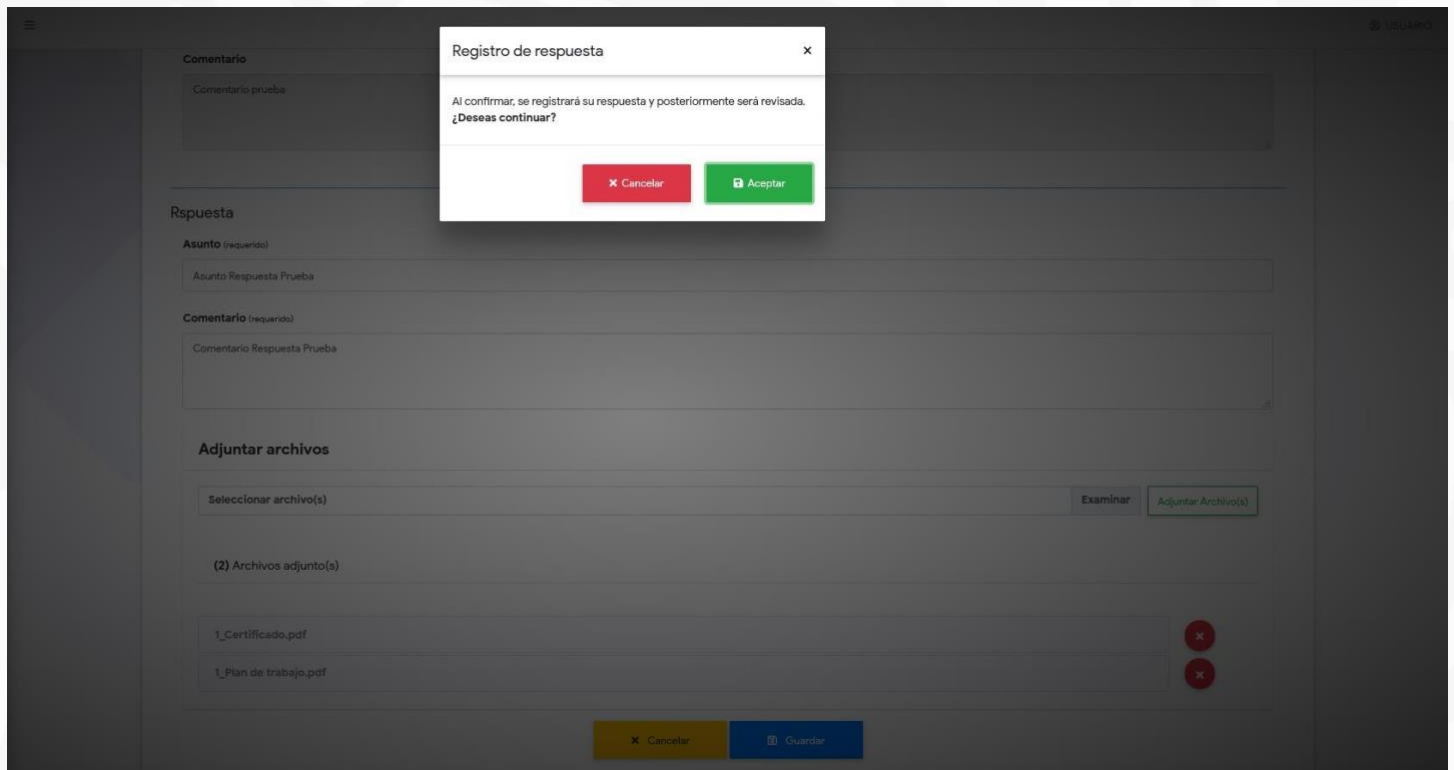


Ilustración 17

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.



Una universidad de excelencia

Ilustración 18


Opción. En Revisión.

The screenshot shows a web interface titled "Listado buzón". At the top left, there is a green button labeled "Recargar Tabla". On the right, there is a search box labeled "Buscar:". Below these is a table with the following columns: Ver, Nombre, Unidad, Tipo usuario, Correo, Buzón, Asunto, and Estatus. The table contains one row with the following data: Ver (eye icon), Nombre (FULANO DETAL), Unidad (FACULTAD DE MEDICINA), Tipo usuario (Alumno), Correo (usuario@uaem.mx), Buzón (Consulta), Asunto (Asunto prueba), and Estatus (En revisión). Below the table, it says "Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros". At the bottom right, there are navigation buttons: "Anterior", "1" (highlighted), and "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

2021 | Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación

Ilustración 20

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 un 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.

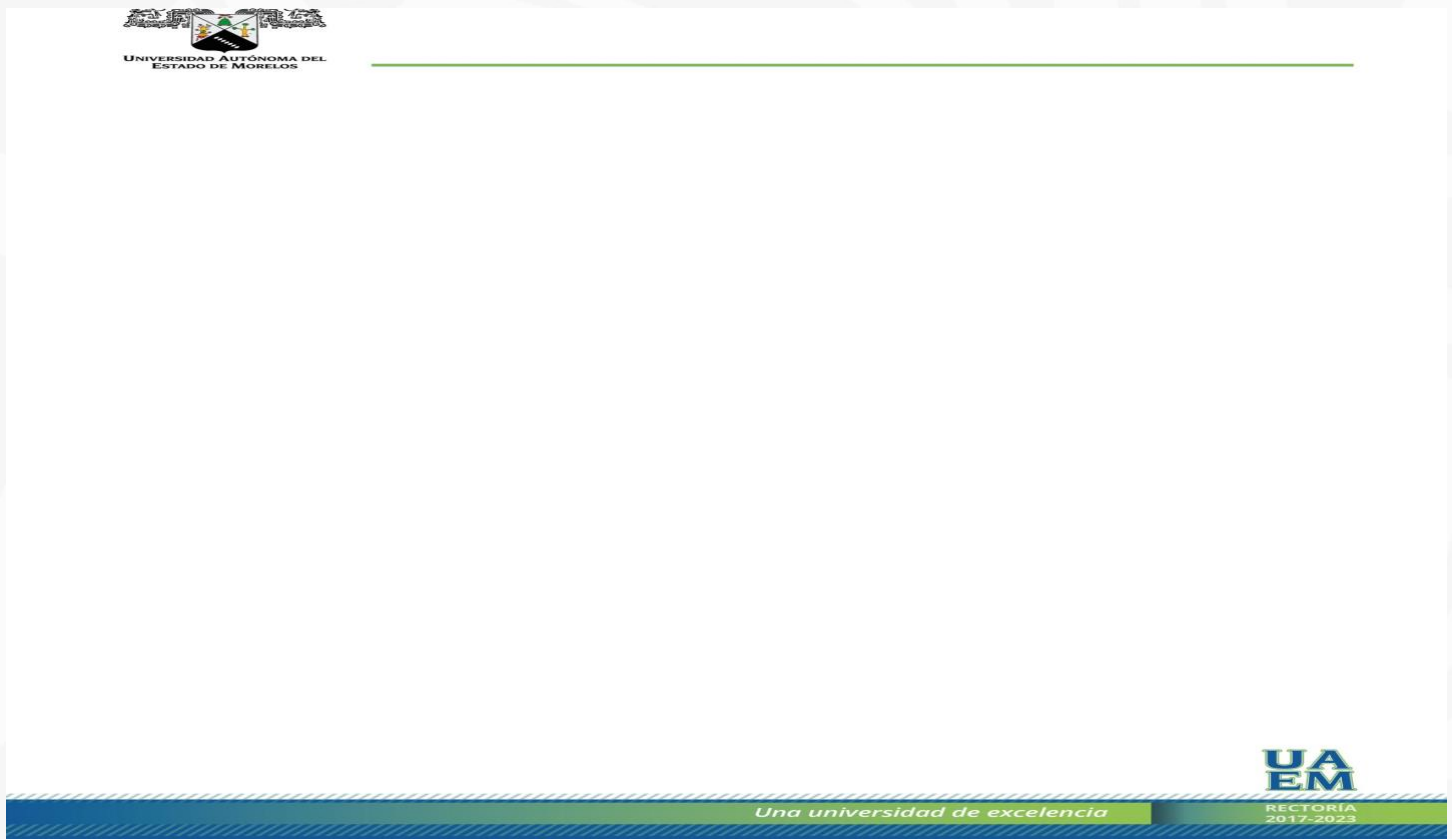


Ilustración 21

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.



Una universidad de excelencia


RECTORÍA
2017-2023

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 Cosultas para mí 17:55 (hace 1 minuto)




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: (562) 242-1349 www.uaem.mx

2 archivos adjuntos



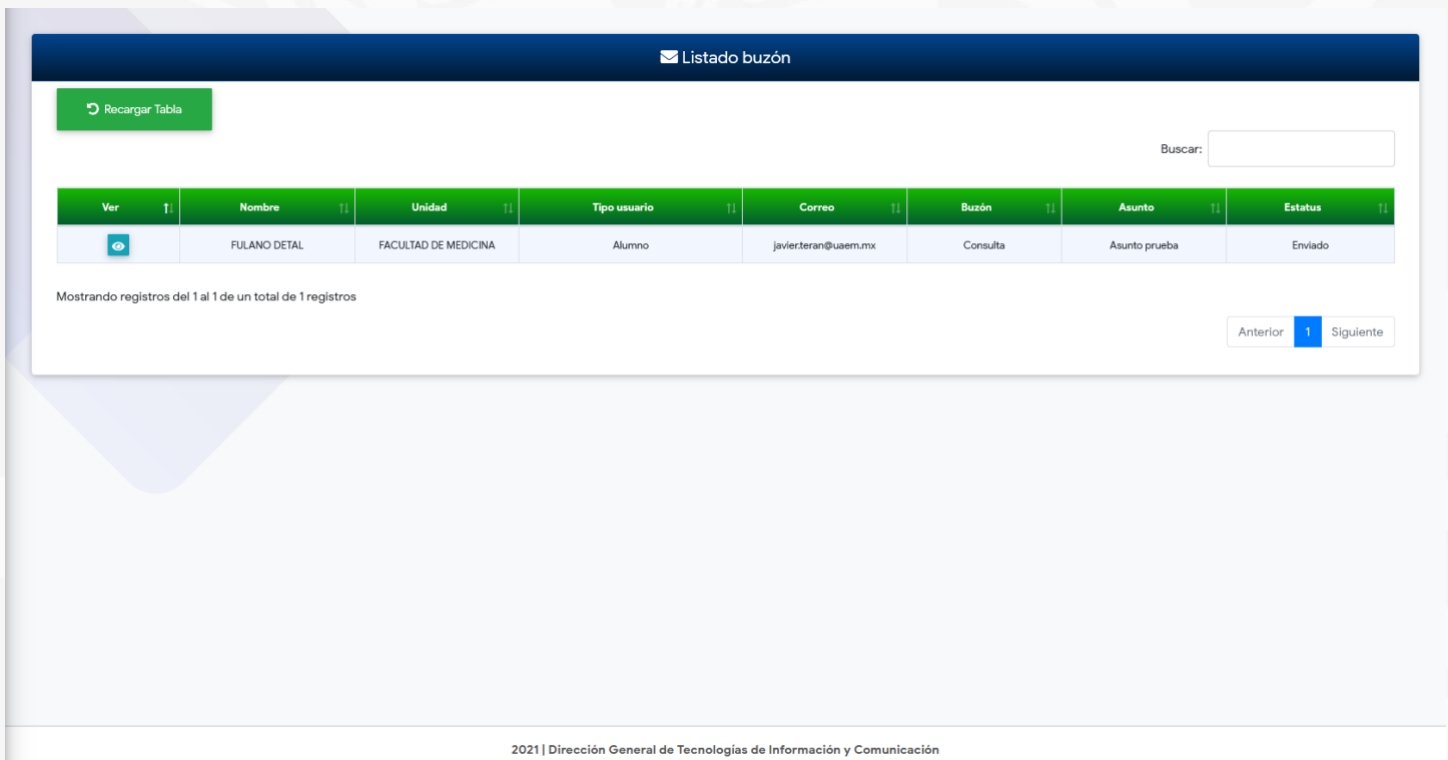
1_Certificado.pdf



1_Plan de trabajo.p...

Ilustración 23

Opción. Enviados.



The screenshot displays the 'Listado buzón' (Mailbox List) interface. At the top, there is a header with a mail icon and the text 'Listado buzón'. Below the header, there is a green button labeled 'Recargar Tabla' (Refresh Table) and a search box labeled 'Buscar:'. The main content is a table with the following columns: Ver, Nombre, Unidad, Tipo usuario, Correo, Buzón, Asunto, and Estatus. The table contains one record for 'FULANO DETAL' from the 'FACULTAD DE MEDICINA' unit, with the user type 'Alumno' and email 'javierteran@uaem.mx'. The mailbox is 'Consulta' and the subject is 'Asunto prueba', with the status 'Enviado'. Below the table, it says 'Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros'. At the bottom right, there are navigation buttons for 'Anterior', '1', and 'Siguiete'. The footer of the page reads '2021 | Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación'.


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

Ilustración 24

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

The screenshot displays a web interface for a complaint, suggestion, and inquiry mailbox. At the top, a dark blue header indicates the status as 'Estatus: Enviado'. Below this, the title 'Buzón de Quejas, Sugerencias y Consultas' is centered. The interface includes several sections: 1. Selection options: 'Selecciona una opción' with radio buttons for 'Quejas', 'Sugerencias', and 'Consulta' (selected). 2. User type: 'Tipo usuario' with radio buttons for 'Docente', 'Alumno' (selected), 'Público general', and 'Anónimo'. 3. Identification fields: 'No. Control' and 'Matricula' (14090641). 4. Name fields: 'Nombre(s)' (FULANO), 'Apellido Paterno' (DETAL), and 'Apellido Materno'. 5. Contact information: 'Telefono' (7771239654) and 'Correo' (javierteran@uaem.mx). 6. Content fields: 'Asunto' (Asunto prueba) and 'Comentario' (Comentario prueba). 7. Response section: 'Respuesta' with 'Asunto (requerido)' (Asunto Respuesta Prueba) and 'Comentario (requerido)' (Comentario Respuesta Prueba). 8. Attachments: '(2) Archivos adjunto(s)' including '1_Certificado.pdf' and '1_Plan de trabajo.pdf'. 9. Action button: A green button labeled 'Reenviar Respuesta' at the bottom.

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.



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

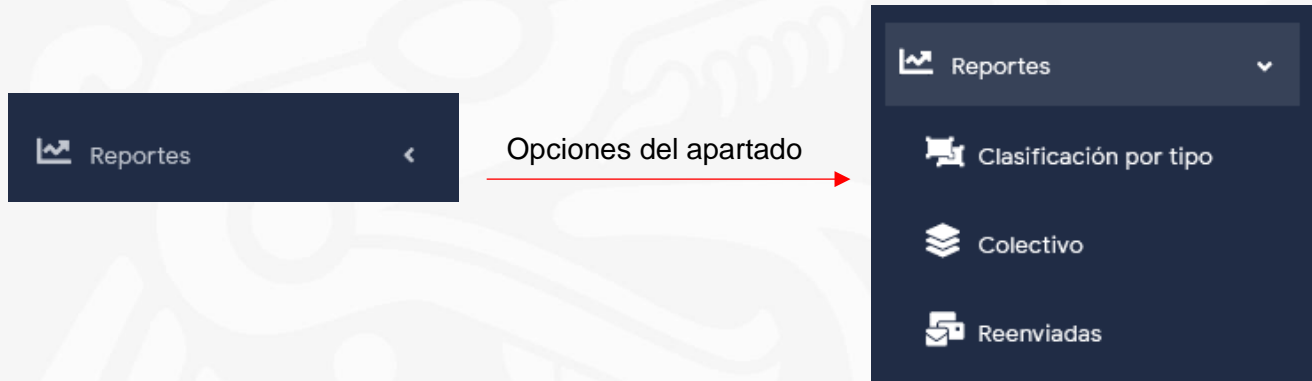


Ilustración 27

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.

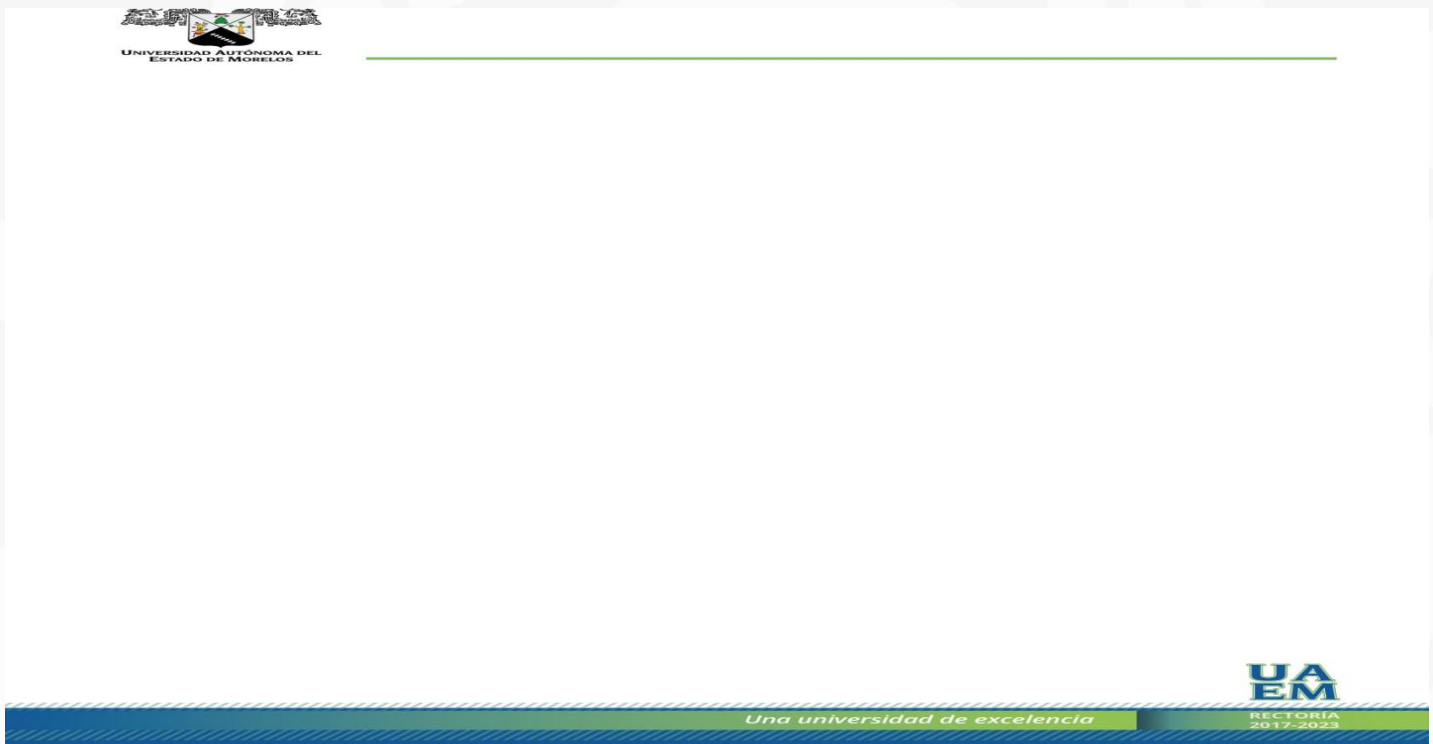


Ilustración 29

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.

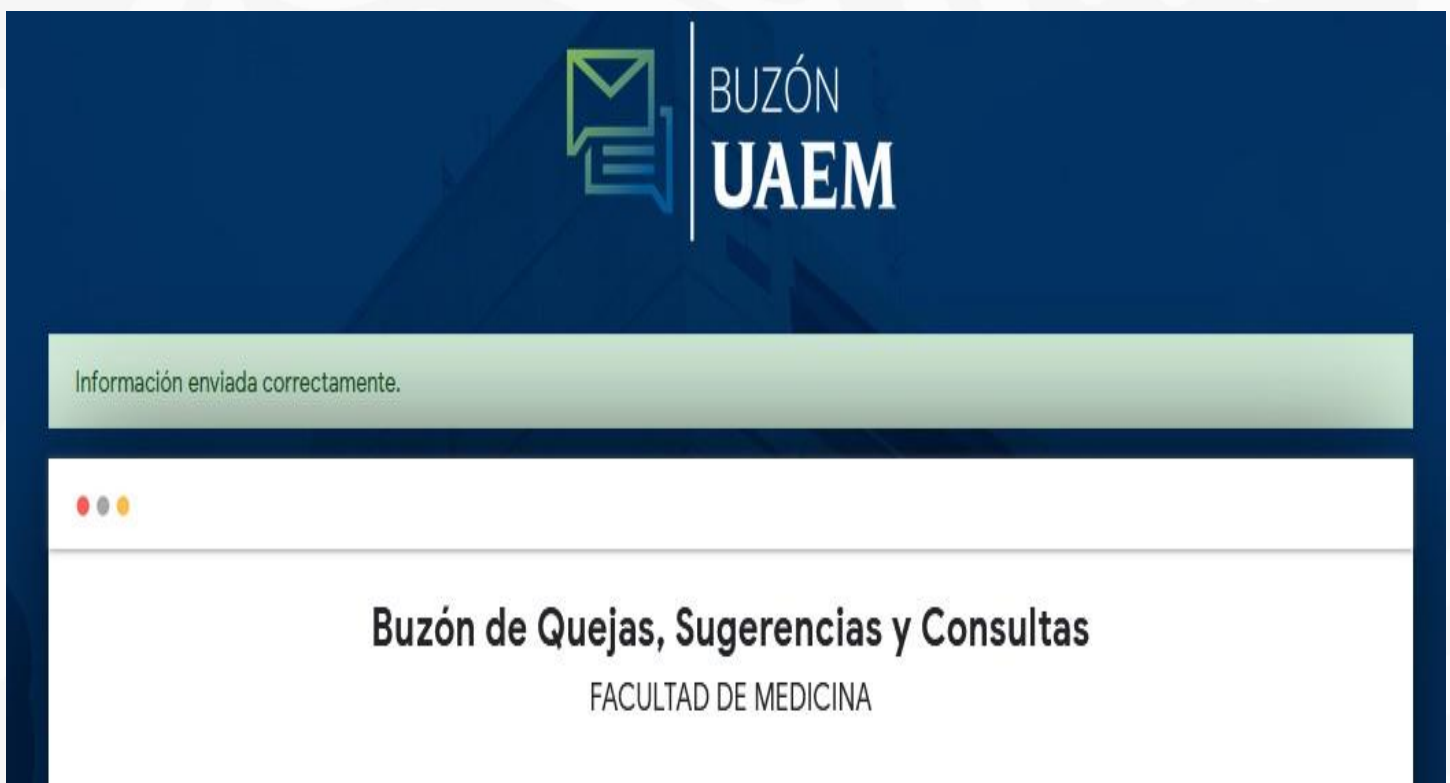


Ilustración 30

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.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE MORELOS

DGTIC

Dirección General de Tecnologías
de Información y Comunicación

Coordinación
**General de Planeación y
Administración**

© 2024 · Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación · www.uaem.mx