



U N I V E R S I D A D

**PABLO^{de}
OLAVIDE**

S E V I L L A

**MANUAL DE USUARIO
ADMINISTRADOR INTERMEDIO**

**APLICACIÓN WEB PARA LA GESTIÓN DE BUZONES
UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE**

Área de Calidad

Contenido

Introducción	3
Acceso al sistema	4
Menú principal	5
Gestión de IRSF	7
Gestión de Estadísticas.....	13

Introducción

La aplicación “Web para la Gestión de buzones” permite administrar el proceso de recepción y gestión de IRSF’s (abreviatura de Incidencia-Reclamación-Sugerencia-Felicitación) dirigidas a diversas entidades dentro de la UPO. Asimismo permite el estudio estadístico de la satisfacción de los usuarios creadores de IRSF’s. El proceso que se gestiona con esta aplicación es, a grandes rasgos, el siguiente:

1. Un usuario de los servicios de la UPO accede a la aplicación de creación de IRSF’s mediante el acceso a la web correspondiente. Una vez allí, crea una IRSF, la asocia a la entidad de la UPO a la que va dirigida (buzón) y la envía. A partir de ahora, se denomina a este usuario como “usuario creador de la IRSF”.
2. El usuario administrador del buzón al que se ha enviado la IRSF accede a la aplicación web para la gestión de buzones y gestiona la IRSF ya sea enviando mensajes al usuario creador o realizando las acciones que estime oportunas.
3. Una vez que el usuario administrador del buzón entienda que la IRSF ha sido gestionada, marca esta como cerrada. A continuación, la aplicación web enviará al usuario creador de la IRSF una encuesta de satisfacción.

La aplicación distingue entre varios perfiles según las posibilidades de actuación de cada uno de ellos en el proceso. Estos son:

- Administrador principal: perfil asociado al administrador que gestiona el buen funcionamiento del proceso que se describe en el apartado anterior.
- Administrador intermedio: perfil asociado al administrador de buzones. Es el perfil al que se refiere como “usuario administrador del buzón al que se ha enviado la IRSF”.
- Administrador técnico: perfil asociado al técnico que mantiene el buen funcionamiento del sistema web.



Acceso al sistema

Para acceder al sistema es necesaria una autenticación previa. Podrá identificarse con sus datos de acceso en la pantalla de inicio de sesión.



UPONotificaciones

Inicio de sesión

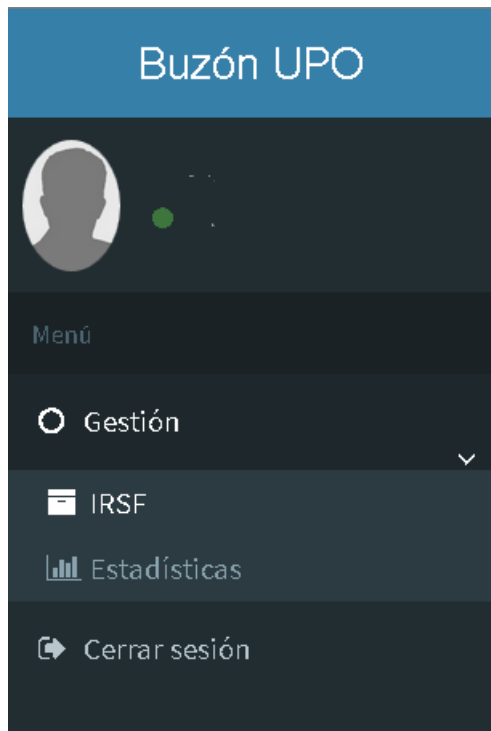
Usuario 


Clave 

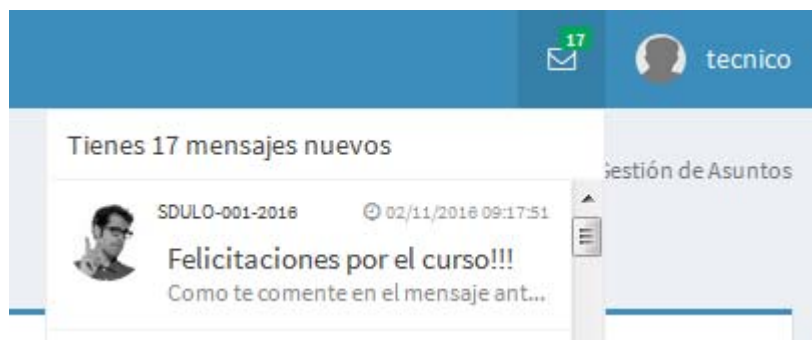
Recordarme 

Menú principal

La aplicación contiene un menú a la izquierda con un desplegable denominado “Gestión” desde el que se puede acceder a cada uno de los elementos gestionables desde el perfil de Administrador Intermedio, además de un enlace para cerrar la sesión. Pulsando sobre el desplegable de gestión, la aplicación muestra las entidades gestionables:

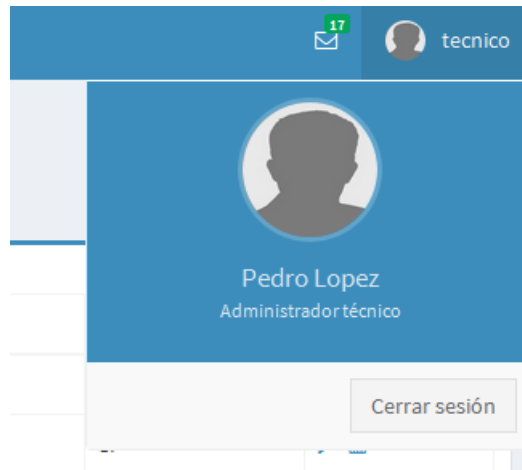


En la parte superior existe una opción con el icono  que indica también si hay mensajes asociados a IRSF's pendientes de leer.



Si se pulsa en alguna de las notificaciones, la aplicación web lleva a la zona de mensajes de la IRSF correspondiente.

Asimismo, si se pulsa sobre el nombre de usuario asociado, la aplicación muestra la opción de cerrar sesión:



Gestión de IRSF

En esta pantalla se pueden gestionar las IRSF (Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias o Felicitaciones) asociadas al usuario con el que se ha accedido a la aplicación web:

Gestión de IRSF Inicio > Gestión de IRSF

Opciones de búsqueda Descargar resultados

Mostrando 1-4 de 4 elementos.

ID	Código	Tipo	Estado	Buzón	Asunto	Fecha creación	Fecha de cierre	Nº de días abierta	Titulación	
0000000007	SG-001-2016	Reclamación	Abierta	Secretaría General	Acciones de promoción y captación	05/08/2016 13:50:47	(no definido)	71	Licenciatura en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte	
0000000008	CSOC-001-2016	Incidencia	Abierta	Consejo Social	Acciones de promoción y captación	31/08/2016 08:10:27	(no definido)	54		
0000000009	FCE-001-2016	Incidencia	Abierta	Facultad de Ciencias Empresariales	Prueba buzón Escuela	31/08/2016 10:18:10	(no definido)	54	Diplomatura en Ciencias Empresariales	
0000000010	CSOC-002-2016	Reclamación	Abierta	Consejo Social	Planificación y desarrollo de la enseñanza	31/08/2016 11:10:37	(no definido)	54		

[Nueva IRSF](#)

En ella, se pueden realizar varias acciones:

- Realizar búsquedas: mediante el botón “Opciones de búsqueda” se pueden filtrar las incidencias asociadas usando los campos:
 - Código.
 - Tipo.
 - Buzón asociado.
 - Estado.
 - Nombre completo de la persona reclamante.
 - Email de la persona reclamante.
 - Fecha de creación: se puede filtrar por rangos seleccionando una fecha de inicio y una fecha de fin.
 - Fecha de cierre: se puede filtrar por rangos seleccionando una fecha de inicio y una fecha de fin.

Gestión de IRSF Inicio > Gestión de IRSF

Opciones de búsqueda Descargar resultados

Código

Tipo

Buzón

Estado

Nombre Completo

Email


Fecha de creación

Fecha de cierre

Buscar

- Descargar el listado filtrado: mediante el botón “Descargar resultados” se puede descargar el listado filtrado que se muestra en pantalla en formato Excel. Además de los datos mostrados en la página web, se añadirán al final los datos de contacto del usuario creador de la IRSF.

	A	B	C	D	
	ID	Código	Tipo	Estado	Buzón
2	0000000001	AESR-001-2016	Felicitación	Cerrada	Agroecología: Un En
3	0000000002	AC-018-2016	Reclamación	Abierta	SDUPO
4	0000000003	AC-019-2016	Sugerencia	Abierta	SDUPO
5	0000000004	AC-020-2016	Sugerencia	Abierta	SDUPO
6	0000000005	AC-021-2016	Incidencia	Abierta	SDUPO
7	0000000007	SG-001-2016	Reclamación	Abierta	Secretarí-a General
8	0000000008	CSOC-001-2016	Incidencia	Abierta	Consejo Social

Al pulsar sobre el icono  se accede al formulario de creación/edición de la IRSF:

The screenshot shows a web form titled 'Edición de IRSF'. At the top right, there is a breadcrumb trail: 'Inicio > Gestión de IRSF > Edición de IRSF'. The form is divided into two main sections: 'Datos personales' and 'Datos de la IRSF'. Under 'Datos personales', there are five input fields: 'Nombre *' (Antonio), 'Primer apellido *' (Guerrero), 'Segundo apellido *' (Aguilera), 'Teléfono' (666999888), and 'Email *' (proyectos02@cibernos.com). Under 'Datos de la IRSF', there is one input field: 'Número de IRSF' (0000000033).

Dentro de este formulario, se pueden editar los datos y ejecutar acciones sobre la IRSF, estos son:

- Datos personales: contiene los datos del creador de la IRSF.
 - Nombre.
 - Primer apellido.
 - Segundo apellido.
 - Teléfono.
 - Email.
- Datos de la IRSF.
 - Número de IRSF: (campo no editable) generado por el sistema que consta de un número secuencial.
 - Código: (campo no editable) generado por el sistema que consta de: Código del buzón asociado + Número secuencial + Año de creación de la IRSF.
 - Buzón: buzón al que se ha enviado la IRSF. El usuario administrador del buzón puede cambiar este campo para reenviar la IRSF hacia otro buzón. En caso de que lo haga, aparecerá un campo en el que podrá marcar si desea recibir un aviso cuando el buzón destinatario cierre la IRSF.

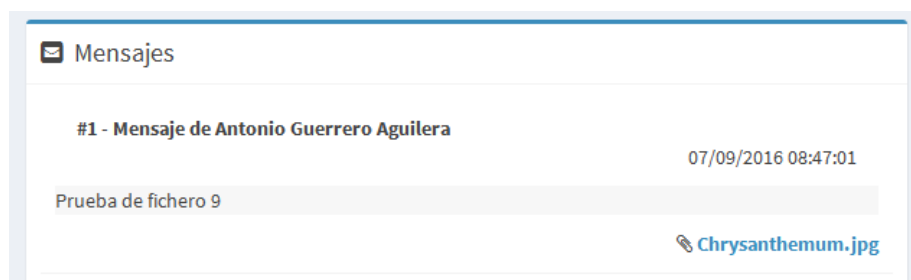
The screenshot shows two dropdown menus. The first is labeled 'Buzón' and has 'Coordinación de Política Ambiental' selected. The second is labeled 'Recibir aviso con la resolución de esta IRSF *' and has 'No' selected. The 'No' option is highlighted in blue.

- Tipo: desplegable que denota el tipo de IRSF, estas pueden ser:
 - Incidencia: sucesos que inciden en los servicios prestados.
 - Reclamación: quejas relacionadas con un supuesto mal funcionamiento de los servicios prestados.
 - Sugerencia: propuesta que se estima oportuna para mejorar la eficacia de los servicios prestados.
 - Felicitación: manifestación expresa de la satisfacción y/o agradecimiento experimentados por los servicios prestados.
- Estado: desplegable que indica en qué estado se encuentra la IRSF.
 - Abierta: IRSF no marcada como cerrada.
 - Cerrada: IRSF marcada como cerrada por el administrador del buzón asociado. Al seleccionar este estado se establecerá el campo “Fecha de cierre”.
- Fecha de creación: (campo no editable) fecha en la que el usuario ha generado la IRSF
- Fecha de última modificación: (campo no editable) última fecha en la que se han producido cambios en la información asociada a la IRSF, tanto por parte del usuario creador, como del administrador del buzón asociado.
- Fecha de cierre: (campo no editable) fecha en la que el usuario administrador del buzón asociado a la IRSF marca la misma como cerrada.
- Nº de días abierta: (campo no editable) Nº de días (laborables: sin tener en cuenta festivos) que una incidencia lleva en estado abierta según si tiene fecha de cierre o no:
 - Tiene fecha de cierre: nº de días laborables entre la fecha de creación y la fecha de cierre.
 - No tiene fecha de cierre: nº de días laborables entre la fecha de creación y la fecha actual.
- Titulación: campo desplegable que solo se muestra en buzones asociados a escuelas y facultades. El listado de titulaciones ha de ser cargado por el administrador técnico de la aplicación mediante un procedimiento externo a ésta.
- Asunto: tema referido por el usuario creador en la IRSF.
- Motivo por el que esta IRSF aún no se ha cerrado: razón por la cual el usuario administrador del buzón alega que una IRSF no está cerrada.
- Botón “Guardar”: almacena los cambios en la IRSF.
- Botón “Descargar IRSF”: descarga los datos de la IRSF en un fichero Excel. Este incluye en una pestaña todos los datos referentes a la IRSF y en la otra el historial de la IRSF.



8	Datos de la IRSF	
9	Número	0000000033
10	Código	CSOC-021-2016
11	Buzón	Consejo Social
12	Tipo	Incidencia: Sucesos que inciden en los servicios prestados
13	Estado	Abierta
14	Fecha creación	07/09/2016 08:47:01
15	Fecha de última modificación	07/09/2016 08:47:01
16	Nº de días abierta	50
17	Titulación	
18	Asunto	Acciones de promoción y captación
19	Motivo por el que esta IRSF aún no se ha cerrado	

- Botón “Cerrar IRSF”: en caso de que la IRSF esté abierta, este botón permite ponerla en estado “Cerrada”.
- Botón “Reabrir IRSF”: en caso de que la IRSF esté cerrada, este botón permite volver a ponerla en estado “Abierta”.
- Mensajes: mensajes enviados entre el usuario creador de la IRSF y el administrador del buzón asociado.
 - Listado de mensajes anteriores: listado de mensajes enviados entre el usuario creador y el administrador del buzón. Si un mensaje tiene un fichero asociado aparecerá el enlace al fichero.



- Descripción: contenido del mensaje.
- Visible: desplegable que indica al usuario administrador del buzón si desea que el mensaje le llegue en un correo electrónico al usuario creador de la IRSF.
- Adjuntar fichero: botón que permite al usuario administrador del buzón adjuntar un fichero al mensaje.
- Botón “Añadir mensaje o nota”: añade el mensaje al listado de mensajes asociados a la IRSF y envía un correo al usuario creador en caso de que el campo “Visible” este establecido en “Si”.
- Añadir mensaje y cerrar IRSF: añade un mensaje y marca la IRSF como “Cerrada”.
- Historial de la IRSF: pulsando sobre **+** se puede acceder al historial que consta de una secuencia de hitos por los que ha pasado la IRSF.

Historial de la IRSF

#	Fecha	Acción
1.	07/09/2016 08:27:43	IRSF creada
2.	18/11/2016 09:30:00	La IRSF CSOC-013-2016 se ha cerrado



Gestión de Estadísticas

Esta pantalla permite la gestión y visualización de estadísticas relacionadas con las encuestas de satisfacción. En su parte superior muestra una clasificación de las encuestas realizadas en la zona de “Datos generales”:



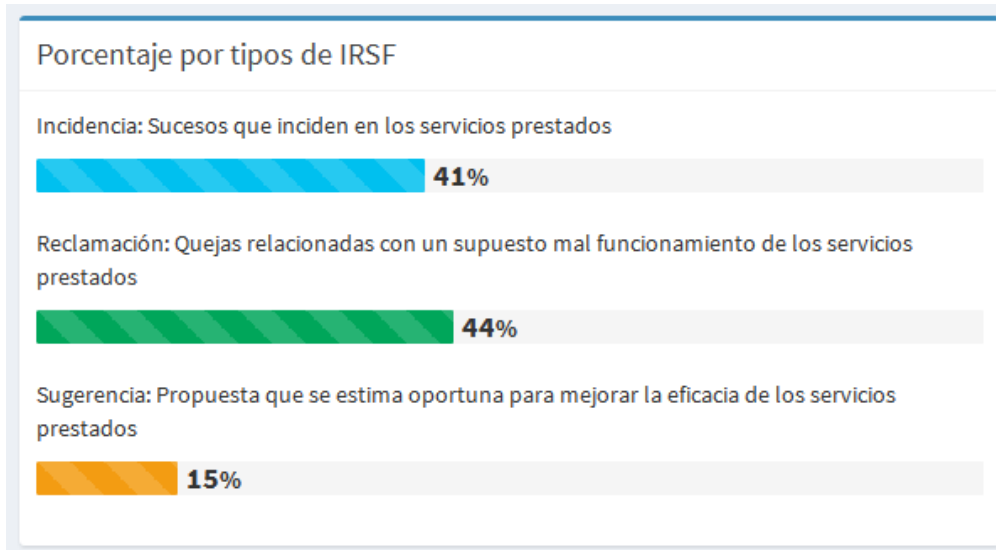
Esta clasificación está realizada en base a las opciones de búsqueda especificadas, que pueden ser:

- El rango de fechas de creación de las IRSF's.
- Los buzones asociados a las IRSF's.

Los datos mostrados son:

- Enviadas: número de encuestas de satisfacción enviadas a los usuarios creadores de las IRSF's.
- Realizadas: número de encuestas realizadas por los usuarios creadores de las IRSF's.
- % realización: Nº de encuestas realizadas dividido entre nº de encuestas enviadas en tantos por ciento.
- Media respuesta: media del número de días desde que se envía una encuesta hasta que el usuario la realiza.

De la misma manera, en la zona de “Porcentaje de tipos de IRSF”, se muestran los porcentajes de tipo de IRSF sobre el total de encuestas enviadas.



Más abajo la aplicación web muestra en la zona de “Valoración media por preguntas” estadísticas sobre las respuestas dadas en cada una de las preguntas de la encuesta, así como el porcentaje de preguntas respondidas. La valoración media se calcula realizando la media aritmética de los valores numéricos seleccionados en los formatos de preguntas de “Lista desplegable” o “Selección única”.

Valoración media por preguntas

#	Enunciado	% Respuesta	Valoración media
1	¿Ha quedado satisfecho con la solución dada a su IRSF?	66.67%	1.50
2	Grado de satisfacción con el proceso de IRSF	100.00%	2.00
3	¿Ha quedado satisfecho con la solución dada a su IRSF?	100.00%	2.33
4	Pregunta de texto	100.00%	