



SECRETARIADO DE CALIDAD DE LOS TÍTULOS

IT01-QSFY

Edición: 01

Página 1 de 20

Guía para la explotación del buzón de Quejas,
Sugerencias, Felicitaciones e Incidencias Expon@us

Gestión de la calidad

INSTRUCCIÓN TÉCNICA

Guía para la explotación del buzón de quejas, sugerencias,
felicitaciones e incidencias. EXPON@US

Elaborado: Dirección de la OGC Fecha: Ene-2010	Revisado: Técnicas de la OGC Fecha: Sep-2026	Aprobado: Dirección del Secretariado de Calidad. Fecha: Oct-2026
Firma	Firma	Firma

Guía para la explotación del buzón de quejas, sugerencias, felicitaciones e incidencias. EXPON@US.	IT01-QSFI
	Edición: 01
	Hoja 2 de 19

INDICE

INDICE	2
1. Objeto	3
2. Alcance	3
3. Documentación	3
4. Desarrollo	3
4.1. Perfiles del sistema	3
4.2. Interposición de una QSFI	4
4.3. Gestión de QSFI. Perfiles Responsable y Gestor	11
4.4. Mecanización de una QSFI	17
5. Cómo conectar el buzón en una página web	17
6. Recomendaciones y buenas prácticas	18
7. Histórico de cambios	19

Guía para la explotación del buzón de quejas, sugerencias, felicitaciones e incidencias. EXPON@US.	IT01-QSFI
	Edición: 01
	Hoja 3 de 19

1. Objeto

La presente instrucción técnica (IT), pretende ser una herramienta de consulta sobre la gestión de las quejas, sugerencias, felicitaciones e incidencias (QSFI) del buzón electrónico único puesto en marcha al efecto en la Universidad de Sevilla. Se basa en una aplicación informática denominada Expon@us siendo su principal característica que puede ser explotado a nivel de Centro, Departamento o Servicio administrativo y simultáneamente permite una gestión integral del mismo.

2. Alcance

Esta IT alcanza a todos los Departamentos, Servicios, Centros y Unidades administrativas de la Universidad de Sevilla.

3. Documentación

P08 Gestión y atención a las quejas, sugerencias e incidencias del Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos Oficiales de las Universidad de Sevilla.

La documentación se encuentra accesible en el [Secretariado de Calidad de los Títulos](#)

4. Desarrollo

4.1. Perfiles del sistema:

1. Usuario: Son usuarios del sistema toda la comunidad universitaria profesorado, alumnado y el personal técnico, de gestión y de administración y servicios , así como cualquier otra persona física, esté o no vinculada a la universidad.
2. Responsable: Son los responsables máximos de los Centros, Departamentos y Servicios y Unidades administrativas o persona en quien delegue.

Guía para la explotación del buzón de quejas, sugerencias, felicitaciones e incidencias. EXPON@US.	IT01-QSFI
	Edición: 01
	Hoja 4 de 19

A los efectos de este buzón, el perfil Responsable implica disponer del perfil Gestor o Delegado.

3. Gestor o Delegado: Usuario autorizado (Delegado) por parte del Responsable para la gestión de las QSFI.
4. Mecanizador: Se trata de personas autorizadas por los Responsables para introducir en el sistema Expon@us QSFI recibidas por cualquier otra vía, que no sea el propio buzón.
5. Administrador: Usuario supervisor del sistema cuya misión es administrar y garantizar el adecuado funcionamiento del mismo.

4.2. Interposición de una QSFI:

El acceso al sistema puede ser dos formas:

- Con identificación previa en el sistema Expon@us: Todas las personas que estén vinculadas a la Universidad de Sevilla y que tengan una cuenta de usuario (UVUS) abierta en ésta.
- Sin identificación previa en el sistema Expon@us: Las personas que no tengan vinculación directa a la Universidad de Sevilla y que por lo tanto no tengan claves de acceso UVUS.

Dado que no es posible interponer QSFI en el sistema de manera anónima, en todo caso los usuarios pueden usar como identificación su certificado digital personal vigente, emitido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.

El buzón se encuentra ubicado en el siguiente enlace:

<http://institucional.us.es/exponaus>

Guía para la explotación del buzón de quejas, sugerencias, felicitaciones e incidencias. EXPON@US.

IT01-QSFI

Edición: 01

Hoja 5 de 19



Bienvenido al Buzón Electrónico de Quejas, Sugerencias, Felicitaciones e Incidencias de la Universidad de Sevilla, EXPON@us.

A través de esta herramienta, los alumnos, el personal de la universidad y la ciudadanía en general, disponen de un sistema que les permite exponer cuantas quejas, sugerencias, incidencias, reclamaciones, y felicitaciones deseen relativas a la actividad académica o servicios que presta la *Universidad de Sevilla* en relación con cualquiera de sus Titulaciones, Centros, Departamentos y Servicios.

Las quejas, sugerencias, incidencias y reclamaciones interpuestas a través de este sistema, en ningún caso podrán tener la consideración de reclamación previa a la vía judicial contra la *Universidad de Sevilla*, en los términos contenidos en la Ley 39/2015, de 1 de Octubre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, ni supondrán en modo alguno el inicio de un procedimiento administrativo.

Éste es un sistema completamente independiente de las actuaciones del Defensor Universitario y su objetivo es canalizar aquellas cuestiones relacionadas con la gestión de la calidad y la mejora del servicio público que prestamos.

Asimismo les informamos de que no será atendida ninguna queja, sugerencia, incidencia o reclamación que contenga descalificaciones o insultos y que, por lo tanto, atente contra el espíritu universitario inspirado en los principios de igualdad, libertad, justicia, solidaridad y pluralismo.

La literatura contenida en este entorno utiliza lenguaje no sexista. Las referencias a personas, colectivos o cargos citados en los textos en género masculino, por economía del lenguaje, debe entenderse como un género gramatical no marcado. Cuando proceda, será igualmente válida la mención en género femenino.



Si es vd. miembro de la Universidad de Sevilla, puede identificarse mediante su usuario UVUS

Acceso

Acceder a identificación

Como muestra la captura de pantalla anterior, son cuatro tipos distintos de acciones las posibles desde el principio. Cada una de ellas, quedará registrada en el sistema y deberá tener la tramitación correspondiente.

Si pulsamos el botón  obtendremos la definición de cada una de las acciones.

Guía para la explotación del buzón de quejas,
sugerencias, felicitaciones e incidencias.
EXPON@US.

IT01-QSFI

Edición: 01

Hoja 6 de 19

UNIVERSIDAD DE SEVILLA

EXPON@US

Bienvenido al Buzón Electrónico de Quejas, Sugerencias, Felicitaciones e Incidencias de la Universidad de Sevilla. EXPON@US.

Descripción de los tipos de comunicación

Queja: Exposición de hechos que tiene como objeto poner de manifiesto las actuaciones que, a juicio del interesado o reclamante, supongan una actuación irregular o no satisfactoria en el funcionamiento de los servicios que se prestan con motivo de las enseñanzas del título, actividad docente o investigadora o de prestación de otros servicios.

Sugerencia: proposición o recomendación para realizar algo.

Felicitación: Manifestación de satisfacción con actuaciones relacionadas con las enseñanzas del título, actividad docente o investigadora o de prestación de otros servicios que, a su juicio, merezcan tal consideración.

Incidencia: Situación puntual y anómala relacionada con el desarrollo del título o el funcionamiento del Centro, Departamento, Servicio o Unidad Administrativa.

Queja **Sugerencia** **Felicitación** **Incidencia**

Si es vd. miembro de la Universidad de Sevilla, puede identificarse mediante su usuario **UVUS**

Acceso

Acceder a identificación

Y Pulsando sobre la opción deseada el sistema nos llevará a la pantalla para acceder, como miembro de la Universidad de Sevilla o externo.



Bienvenido al Buzón Electrónico de Quejas, Sugerencias, Felicitaciones e Incidencias de la Universidad de Sevilla, EXPON@us.

Identificación para miembros de la Universidad de Sevilla (UVUS)

Acceso

Acceder a identificación

Sin autenticación

Si no es vd. miembro de la Universidad de Sevilla, el acceso al buzón se realiza haciendo clic [aquí](#)

Aviso legal

Universidad de Sevilla. C/ San Fernando, 4. 41004 Sevilla (Sevilla). Teléfono: 954556149.

Desarrollado por Aljamir

Veamos un caso de ejemplo en el que se interpone una queja:



[Inicio](#) [Salir](#)

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Interposición de queja

Para que su queja pueda ser tramitada correctamente, deberá rellenar al menos los campos obligatorios, que están indicados con asteriscos.

Se le responderá mediante correo electrónico

E-mail (*)

Teléfono (*)

Anterior

Siguiente

Aviso legal

Universidad de Sevilla. C/ San Fernando, 4. 41004 Sevilla (Sevilla). Teléfono: 954556149.

Desarrollado por Aljamir

Como puede verse, se responderá por correo electrónico, es necesario facilitar e-mail y teléfono.



[Inicio](#) [Salir](#)

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Interposición de queja

Por favor, introduzca el Centro, Departamento o Servicio al que desea enviar su queja

No son campos libres, son autorrellenables.
Introduzca texto y seleccione una de las coincidencias sugeridas.

Centro

Departamento

Servicio

Datos

Si su queja es relativa a otra anterior, por favor, introduzca aquí
el número de referencia:

Texto(*)

☐ He leído y acepto las condiciones detalladas en "Información sobre Protección de Datos" que se muestra

Una vez cumplimentados los campos de la pantalla anterior, la aplicación mostrará la pantalla donde se concretará tanto la queja, como la unidad destinataria de la misma, Centro, Departamento o Servicio Administrativo. Al introducir cualquier texto en el campo correspondiente a éstas, aparecerá el listado con los nombres que contienen la cadena de caracteres introducida por el usuario.

The screenshot shows the 'QUEJAS Y SUGERENCIAS' (Complaints and Suggestions) section of the EXPON@US application. The header includes the University of Seville logo and the EXPON@US logo. A navigation bar contains 'Inicio' and 'Salir' links. The main heading is 'Interposición de queja' (Submission of complaint). Below this, a prompt asks the user to enter the Center, Department, or Service to which they want to send their complaint. A text input field labeled 'Centro' contains the letter 'c'. A dropdown menu is open, displaying a list of university centers that start with 'c', including 'ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA', 'ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA INFORMÁTICA', 'ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA', 'ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA DE EDIFICACIÓN', 'FACULTAD DE ENFERMERÍA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGÍA', 'FACULTAD DE TURISMO Y FINANZAS', and 'ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA AGRÓNOMICA'. Below the dropdown is a 'Texto(*)' (Text) field for the complaint details. At the bottom, there is a checkbox for accepting the data protection terms.

UNIVERSIDAD DE SEVILLA

EXPON@US

Inicio Salir

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Interposición de queja

Por favor, introduzca el Centro, Departamento o Servicio al que desea enviar su queja

No son campos libres, son autorrellenables.
Introduzca texto y seleccione una de las coincidencias sugeridas.

Centro

c

- ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA
- ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA INFORMÁTICA
- ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA
- ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA DE EDIFICACIÓN
- FACULTAD DE ENFERMERÍA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGÍA
- FACULTAD DE TURISMO Y FINANZAS
- ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA AGRÓNOMICA

Texto(*)

☐ He leído y acepto las condiciones detalladas en "Información sobre Protección de Datos" que se muestra

En este caso, el usuario ha introducido la letra "c" en el apartado correspondiente a Centro, por lo que el desplegable mostrará el listado de Centros contienen la letra c (mayúscula o minúscula). La barra de desplazamiento se activará para permitir al usuario la movilidad a través del listado de Unidades posibles. Cuanto más se acote la búsqueda en mayor medida se reducirá el tamaño del listado mostrado.

Guía para la explotación del buzón de quejas,
sugerencias, felicitaciones e incidencias.
EXPON@US.

IT01-QSFI

Edición: 01

Hoja 10 de 19

Una vez introducido el texto de la queja y enviada, el usuario visualizará un mensaje por pantalla así como también le será enviado por correo electrónico. Se le informa del número de referencia que se asocia a esa queja en concreto, generado aleatoriamente. Se muestra en la siguiente imagen.



[Inicio](#) [Salir](#)

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Confirmación de recepción de queja

Con fecha 30-09-2026 ha quedado registrada en este buzón electrónico de quejas y sugerencias de la Universidad de Sevilla la queja nº 260930124356769, cuyo contenido se reproduce a continuación:

"ssssssssss"

Recibirá la respuesta, si procede, por correo electrónico.

Le quedamos muy agradecidos por utilizar este servicio.

[Generar PDF](#)

[Cerrar](#)

Aviso legal

Universidad de Sevilla. C/ San Fernando, 4. 41004 Sevilla (Sevilla). Teléfono: 954556149.

Reservados todos los derechos.

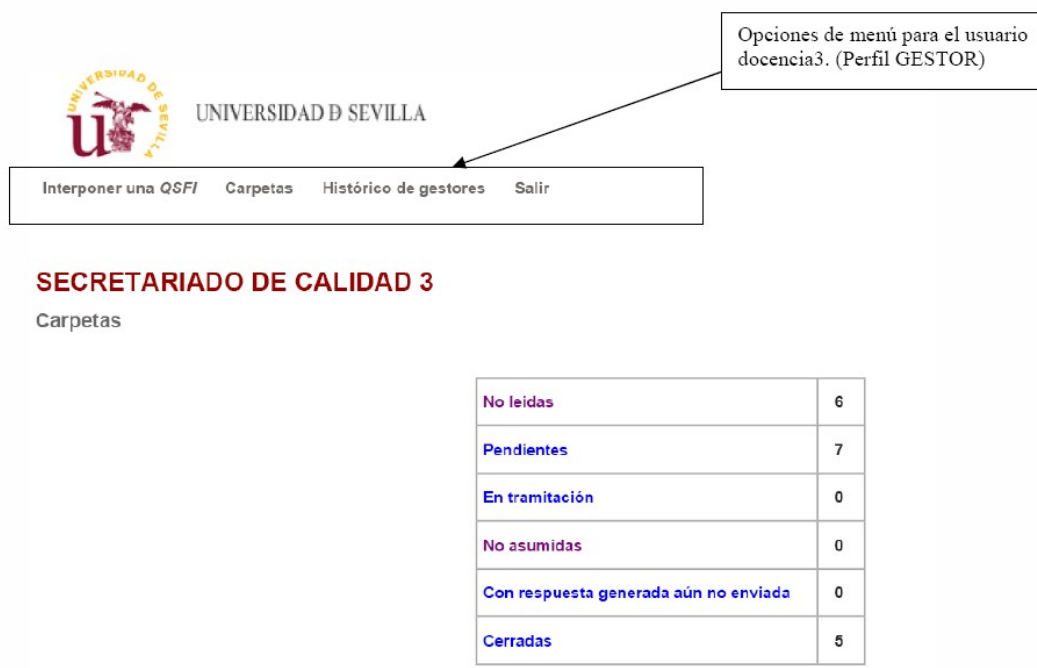
Guía para la explotación del buzón de quejas, sugerencias, felicitaciones e incidencias. EXPON@US.	IT01-QSFI
	Edición: 01
	Hoja 11 de 19

El usuario deberá recibir respuesta a la queja planteada en el plazo estipulado por el Servicio, que en cualquier caso, no deberá superar el plazo de 20 días hábiles, según establece Real Decreto 951/2005: Regula de forma específica el programa de quejas y sugerencias como herramienta para detectar insatisfacciones ciudadanas y mejorar la calidad de los servicios.

4.3. Gestión de QSFI. Perfiles Responsable y Gestor.

Una vez interpuesta una QSFI a través de Expon@us, el Responsable y los posibles Gestores o Delegados del Centro, Departamento o Servicio, recibirán un email donde se le informa de tal eventualidad. Por lo que deberán acceder a la aplicación para gestionar la QSFI.

La forma de acceso es la misma, en todos los casos. Recordemos que el usuario se identifica a través de su UVUS o Certificado Digital y en función de los perfiles que tenga asociados dispondrá de unas u otras opciones de menú, por lo que un usuario Responsable o Gestor podrá administrar (leer, responder y enviar) las QSFI relativas a su Unidad.



No leídas	6
Pendientes	7
En tramitación	0
No asumidas	0
Con respuesta generada aún no enviada	0
Cerradas	5

En el caso de usuarios con perfil Responsable, visualizará asimismo la pantalla anterior. Sin embargo, dispondrá además de la opción “Gestión de Delegados”.

Analicemos cada una de las opciones de menú, así como el nombre de las carpetas:

1. Interponer una QSFI: Independientemente de los perfiles asociados a cada usuario, todos podrán interponer siempre una QSFI.
2. Carpetas: Listado de carpetas donde se almacenan las QSFI.
 - a. No leídas: QSFI interpuestas y que aún no han sido leídas ni por el Responsable, ni por ninguno de los posibles Gestores o Delegados.
 - b. Pendientes: QSFI leídas pero que aún no han comenzado su tramitación, es decir, aún no han sido ni asumidas ni rechazadas por la Unidad.
 - c. En tramitación: QSFI asumidas por la Unidad que deben ser resueltas.
 - d. No asumidas: QSFI que han sido interpuestas en la Unidad, pero que el Responsable o los posibles Delegados no han asumido por interpretar que no es de su competencia la resolución.
 - e. Con respuesta generada y aún no enviada: QSFI en fase de resolución. La Unidad está elaborando el texto de la respuesta para el interesado.
 - f. Cerradas: QSFI que han sido completamente tramitadas.

Pinchando sobre cada una de las carpetas se desplegará la relación de QSFI contenidas.

Guía para la explotación del buzón de quejas,
sugerencias, felicitaciones e incidencias.
EXPON@US.

IT01-QSFI

Edición: 01

Hoja 13 de 19

3. Histórico de gestores: Mostrará el listado de personas que han estado vinculadas a esa Unidad como Gestores, con indicación de la fecha de alta y baja, en su caso.
4. Salir. Abandonar el sistema.

Veamos cómo proceder para recepcionar una QSFI, por lo que pincharemos sobre la carpeta "No leídas".

UNIVERSIDAD DE SEVILLA

EXPON@US

Interponer una QSFI Carpetas Histórico de gestores Salir

Nombre del usuario gestor

SECRETARIADO DE CALIDAD 3

Quejas, sugerencias, felicitaciones e incidencias no leídas

Referencia	Días transcurridos	Autor	Fecha	Entidad afectada	Asignada por admin.
S091105105212324	-	M. ANGELES HINOJOSA LIZANA	5/11/2009	Secretariado de Calidad	No
F091105105715066	-	M. ANGELES HINOJOSA LIZANA	5/11/2009	Secretariado de Calidad	No
I091105110554599	-	M. ANGELES HINOJOSA LIZANA	5/11/2009	Secretariado de Calidad	No
Q091112182918223	-	M. ANGELES HINOJOSA LIZANA	12/11/2009	Secretariado de Calidad	No
Q091119093619722	-	M. ANGELES HINOJOSA LIZANA	19/11/2009	Secretariado de Calidad	No

No leída Pendiente En tramitación No asumida Con respuesta generada aún no enviada Cerrada

Pinchar aquí para leer.

Aviso legal
Universidad de Sevilla. C/ San Fernando, 4. 41004 Sevilla (Sevilla). Teléfono: 954551000.

consulta al administrador

En la imagen anterior aparece el listado de las QSFI recibidas en la unidad Secretariado de Calidad y que aún no han sido leídas.

Al leer la QSFI aparecerá la siguiente pantalla, correspondiente a una queja:

Guía para la explotación del buzón de quejas,
sugerencias, felicitaciones e incidencias.
EXPON@US.

IT01-QSFI

Edición: 01

Hoja 14 de 19

The screenshot shows the 'SECRETARIADO DE CALIDAD 3' interface. At the top, there's a header with the University of Sevilla logo and navigation links: 'Interponer una QSFI', 'Carpetas', 'Histórico de gestores', and 'Salir'. The main content area displays a 'Queja' (Complaint) entry. Annotations with arrows point to specific fields: 'Tipo' points to the 'Queja' label; 'Persona que ha interpuesto la queja' points to the 'Autor' field; 'Forma en que desea recibir la respuesta' points to the 'Método de respuesta' field. The 'Autor' field shows 'CARTAS DE SERVICIOS (cartasdeservicios@us.es)' and 'MISCELANEA'. The 'Método de respuesta' field shows 'Correo electrónico'. Below the entry, there are buttons for 'Examinar', 'Asumir' (highlighted in green), and 'No asumir' (highlighted in orange). A small icon set (document, checkmark, X) is also visible.

Al pasar el puntero del ratón por los iconos de la parte inferior, resaltarán las acciones a realizar con la QSFI.

La primera acción a realizar al leer una QSFI es asumirla o no asumirla, es decir, si el Responsable o el Gestor entienden que la QSFI va dirigida a su unidad deberán asumirla, en caso contrario no la asumirán. Si se trata del segundo caso, la QSFI la recibirá el Administrador del sistema que asignará la QSFI a la unidad afectada.

Al asumir la QSFI el sistema nos llevará a una pantalla similar a la anterior que nos permitirá comenzar a dar respuesta a la misma.

Una vez marcada la opción correspondiente a dar respuesta, aparece la pantalla siguiente donde se formaliza una respuesta a la QSFI.

Guía para la explotación del buzón de quejas,
sugerencias, felicitaciones e incidencias.
EXPON@US.

IT01-QSFI

Edición: 01

Hoja 15 de 19

The screenshot shows the 'SECRETARIADO DE CALIDAD 3' section of the EXPON@US application. The page title is 'Responder a queja'. A note states: 'La etiqueta <contenidoQSFI> será sustituida en el PDF generado por el correspondiente texto de la queja.' Below this, there are tabs for 'Datos' and 'Respuesta tipo'. The 'Respuesta' tab is active, showing a text area with the following content: 'En respuesta a su queja, en la que exponía lo siguiente:', '<contenidoQSFI>', 'Le comunico que se adoptarán las medidas oportunas para que la situación se resuelva lo antes posible.', and 'Un saludo'. At the bottom of the text area are three buttons: 'Guardar', 'Vista previa', and 'Generar respuesta'. Below the buttons is a footer with 'Aviso legal' and 'Universidad de Sevilla. C/ San Fernando, 4. 41004 Sevilla (Sevilla). Teléfono: 954551000.' and a link 'consulta al admini'.

Guardar el texto
para continuar más
tarde.

Visualizar el aspecto que
tendrá la respuesta que
generemos para el usuario.

Generar la respuesta una
vez hayamos decidido que
la elaborada es la definitiva

Guía para la explotación del buzón de quejas, sugerencias, felicitaciones e incidencias. EXPON@US.	IT01-QSFI
	Edición: 01
	Hoja 16 de 19

Según lo que muestra la pantalla anterior, podremos incluir el texto oportuno de respuesta, teniendo en cuenta las siguientes cuestiones:

1. <contenidoQSFI>. Poniendo en cualquier lugar del recuadro de texto esta etiqueta, cuando se genere la respuesta en formato pdf, esta etiqueta será sustituida por el literal que el usuario escribió cuando interpuso la QSFI.
2. Respuesta tipo. El sistema está pensado para generar respuestas tipo que permitan automatizar lo más posible la gestión de las QSFI. Inicialmente se han diseñados dos respuestas tipo, una negativa y otra positiva genérica. En el futuro se podrán incluir tantas como se desee. Los textos son los siguientes:

- Respuesta negativa:

Estimado/a Sr/a <nombreUsuario>

Sentimos comunicarle, que el contenido expuesto en su queja, de referencia <referencia>, no corresponde con el objeto de este buzón de quejas, sugerencias e incidencias y que por lo tanto, no procede realizar acción alguna al respecto.

Le recordamos que el procedimiento de gestión y revisión de quejas, sugerencias e incidencias, especifica los contenidos que afectan, así como los procedimientos de resolución previstos. Podrá consultarlo en <https://at.us.es/ogcpub/>.

Saludos cordiales,

Secretariado de Calidad

- Respuesta tipo 1 (a quejas, sugerencias y felicitaciones)

Estimado/a Sr/a <nombreUsuario>

En relación con la queja de referencia <referencia>, interpuesta por Vd. en la que expone:

<contenidoQSFI>

le comunico que:

PRIMERO: Hemos analizado el contenido de su queja así como las circunstancias expuestas.

Guía para la explotación del buzón de quejas, sugerencias, felicitaciones e incidencias. EXPON@US.	IT01-QSFI
	Edición: 01
	Hoja 17 de 19

SEGUNDO: Que una vez determinadas estas circunstancias, hemos adoptado las medidas necesarias para asegurar que en lo sucesivo no se reproduzca de nuevo la situación descrita. Asimismo le indico que se trata de una situación puntual, no habitual en este <tipoEntidad>.

Quedamos muy agradecidos por su colaboración, reciba un cordial saludo.

<nombre>

<cargo>

Una vez hayamos concluido la generación de la respuesta, es decir, estemos seguros de que es la definitiva, pulsaremos la opción “Generar respuesta”. Ésta se almacenará como archivo vinculado a la QSFI, que no podrá ser eliminado ni modificado.

Por último, procederemos a dar traslado de la respuesta al usuario, así como a incorporar al expediente de la QSFI documentos que hayan resultado de interés para la resolución de la QSFI.

Con el envío de la respuesta al usuario finalizará la tramitación.

4.4. Mecanización de una QSFI.

Los usuarios cuyo perfil sea mecanizador, podrán grabar en el sistema Expon@us cualquier QSFI que haya sido recibida por otras vías distintas al propio buzón. Para ello, deberá pulsar la opción “mecanizar” del menú que le aparece una vez se ha identificado y ha accedido al sistema convenientemente.

Se sugiere que el documento que contiene el texto que el usuario ha redactado para presentar la QSFI se incorpore como documento al expediente de la QSFI.

5. Cómo conectar el buzón en una página web

Para conectar el buzón de cada Unidad en su página web, es necesario activar un enlace desde esa página a la URL donde está situado el buzón.

Guía para la explotación del buzón de quejas, sugerencias, felicitaciones e incidencias. EXPON@US.	IT01-QSFI
	Edición: 01
	Hoja 18 de 19

A fin de guardar una única imagen visual en toda la universidad, es conveniente utilizar el logo del propio buzón que se encuentra disponible en [Buzón electrónico de quejas de la Us](#). Una vez insertado en la página web correspondiente, debe ser enlazado a [Instrucción Técnica](#).

6. Recomendaciones y buenas prácticas

Dado que el objeto del buzón es exclusivamente para la gestión de QSFI, queda expresamente excluida la posibilidad de su utilización para la tramitación administrativa, que ya que ha quedado regulada en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

El aviso legal en la página de acceso al buzón, deja clara esta circunstancia.

Por otra parte, el buzón no está diseñado para convertirse en herramienta de resolución de consultas o dudas de ningún tipo. Es decir, se recomienda evitar dar respuesta a consultas administrativas, sobre localizaciones y en general propiciar el intercambio de información, así como realizar sugerencias sobre cómo debe proceder un usuario en relación al contenido expuesto en su QSFI.

En estas circunstancias, recomendamos realizar alguna de estas acciones:

- No asumir la QSFI. Con esta acción, la QSFI pasa directamente al Administrador del sistema, que la reasignará cuando proceda o bien dará respuesta a la misma atendiendo a lo expuesto anteriormente.
- Usar los modelos de respuestas tipo disponibles en la aplicación o elaborar alguno propio.

Guía para la explotación del buzón de quejas, sugerencias, felicitaciones e incidencias. EXPON@US.	IT01-QSFI
	Edición: 01
	Hoja 19 de 19

7. Histórico de cambios

Nº. EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES REALIZADAS
00	Feb-2010	Elaboración y aprobación de la IT
01	Oct-2026	Actualización de la IT