

MANUAL DE USUARIO

Derechohabiente

Sistema de Seguimiento del Servicio de Armazones y Micas

BUAP

Dirección de Recursos Humanos

Versión del documento: septiembre de 2026

Guía completa para agendar tu cita, dar seguimiento a tu trámite y resolver tus dudas.

1. Introducción

El Sistema de Seguimiento del Servicio te permite, como derechohabiente de la BUAP, agendar tu cita para el trámite de armazones o micas, consultar el avance de tu pedido y reportar cualquier inconformidad — todo desde una sola cuenta, **sin filas ni llamadas telefónicas**.

Se accede desde cualquier navegador (computadora, tableta o teléfono) con la dirección que te proporcione la Dirección de Recursos Humanos. No se necesita instalar ninguna aplicación.

¿Qué puedes hacer desde tu cuenta?

- Registrarte con tu número de trabajador o código de beneficiario.
- Agendar una cita de armazones o de micas en el centro de servicio autorizado.
- Consultar, imprimir y presentar el comprobante con código QR de tu cita.
- Cancelar una cita cuando ya no puedas asistir.
- Dar seguimiento al estatus de tu trámite en “Mi servicio”.
- Reportar una inconformidad sobre un producto ya entregado.

2. Crear tu cuenta

Antes de agendar tu primera cita necesitas registrarte una sola vez. El sistema valida tu número de trabajador o código de beneficiario contra el padrón institucional vigente — si tu situación en el padrón no está activa, el registro no continuará y deberás acudir a la Dirección de Recursos Humanos.

2.1 Captura tus datos

Desde la pantalla de inicio de sesión, entra a “Regístrate” y completa tu número de trabajador o código de beneficiario, tu nombre completo, un correo electrónico y un teléfono de contacto.

The screenshot shows a web form titled "Registra tu cuenta" within a header "Sistema de Seguimiento del Servicio" and "BUAP · Dirección de Recursos Humanos". The form contains the following fields and text:

- Registra tu cuenta**
Verificaremos tu ID de trabajador contra el padrón vigente de la BUAP.
- Número de trabajador / código de beneficiario**
Input field containing: MANUALDOC1
- Nombre completo**
Input field containing: Ejemplo Manual Usuario
- Correo**
Input field containing: ejemplo.manual@buap.mx
Text below: Aquí recibirás tu código de verificación, vigente 20 minutos.
- Teléfono**
Input field containing: 2224445566
Text below: Servirá como medio de comunicación con la óptica en caso necesario únicamente.
- Validar contra el padrón** (button)
- Cancelar y volver a inicio de sesión** (link)

Pantalla de registro con los datos capturados, lista para validar contra el padrón.

2.2 Define tu contraseña

Si tu ID es válido, el sistema te pedirá definir una contraseña para activar tu cuenta. Cuando la verificación por correo esté activa, recibirás un código de 6 dígitos válido por 20 minutos; si no te llega o se te pasa el tiempo, puedes intentar registrarte de nuevo después de 24 horas.



Define tu contraseña

La verificación por correo está desactivada temporalmente. Define tu contraseña para activar tu cuenta.

Validamos tu ID contra el padrón. Ya puedes definir tu contraseña para activar tu cuenta.

Nueva contraseña

Confirmar contraseña

Confirmar y crear cuenta

Último paso del registro: definir la contraseña de tu cuenta.

2.3 Cuenta creada

Con esto tu cuenta queda activa y puedes iniciar sesión de inmediato.



Cuenta creada

Tu cuenta quedó habilitada. Ya puedes iniciar sesión.

[Ir a iniciar sesión](#)

3. Iniciar sesión

Usa tu número de trabajador o código de beneficiario junto con la contraseña que definiste al registrarte.



SISTEMA DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO
BUAP · Dirección de Recursos Humanos

Sistema de Seguimiento del Servicio de Armazones y Micas

Agenda tu cita, consulta el avance de tu trámite y recibe tu producto sin filas ni llamadas — todo desde una sola cuenta.

- Padrón validado
- Cita con QR
- Seguimiento en tiempo real

ACCESO

Inicia sesión

Derechohabientes: número de trabajador o código de beneficiario. Personal DRH/Proveedor: tu correo institucional.

Número de trabajador / código de beneficiario

Es el mismo ID con el que apareces en el padrón institucional.

Contraseña

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

Iniciar sesión

[¿No tienes cuenta? Regístrate](#)

4. Recuperar tu contraseña

Si olvidaste tu contraseña, usa el enlace “¿Olvidaste tu contraseña?” en la pantalla de inicio de sesión. Se enviará un enlace de recuperación al correo que registraste en tu cuenta.

**Sistema de Seguimiento del Servicio**
BUAP · Dirección de Recursos Humanos

Recupera tu contraseña

Ingresa tu número de trabajador o código de beneficiario. Enviaremos el enlace de recuperación al correo registrado en tu cuenta.

Número de trabajador o código de beneficiario

Enviar enlace de recuperación

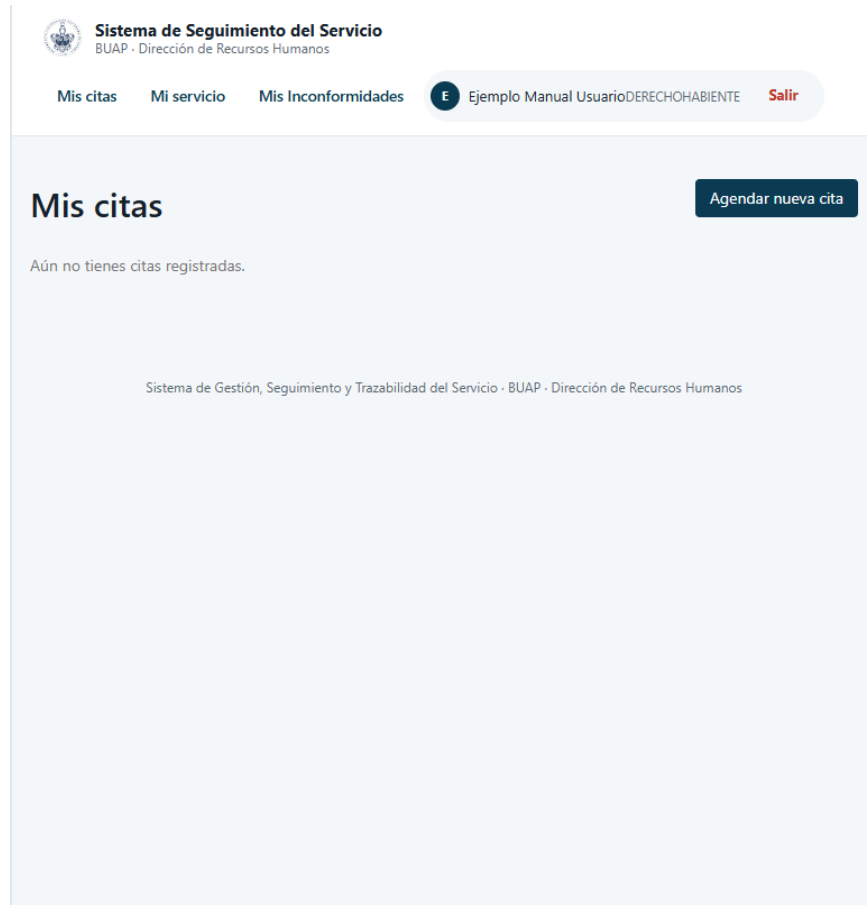
[¿No tienes cuenta? Regístrate](#)

[Regresar a inicio de sesión](#)

Sistema de Gestión, Seguimiento y Trazabilidad del Servicio · BUAP · Dirección de Recursos Humanos

5. Mis citas

Es la primera pantalla que ves al iniciar sesión. Muestra la lista de tus citas y, si aún no tienes ninguna, el botón para agendar la primera.



6. Agendar una cita

Antes de agendar, conoce las reglas que aplican a todos los derechohabientes:

Regla	Qué significa
Cancelaciones	Cuentas con hasta 2 cancelaciones de cita por año.
Armazones + Micas	Tienes derecho a 1 cita de armazones por periodo anual.
Micas	Tienes derecho a 1 cita de micas por periodo anual, disponible solo a partir de 6 meses después de tu última cita de armazones asistida.
Inasistencia	Si no te presentas a tu cita, pierdes el derecho de generar una nueva cita durante 12 meses.
Puntualidad	Tu llegada se considera EN TIEMPO desde 15 minutos antes de tu cita y hasta la hora exacta programada.

No existe reprogramación: si necesitas otra fecha u hora, debes cancelar tu cita y generar una nueva (dentro de tus cancelaciones disponibles).

6.1 Elige el tipo de servicio

Si aún no cumples los requisitos para un tipo de servicio (por ejemplo, MICAS antes de tu periodo de espera), la opción aparece deshabilitada con el motivo exacto.

**Sistema de Seguimiento del Servicio**
BUAP · Dirección de Recursos Humanos

[Mis citas](#) [Mi servicio](#) [Mis Inconformidades](#) [Mi perfil](#)

E

 Ejemplo Manual UsuarioDERECHOHABIENTE [Salir](#)

Agendar nueva cita

Elige el tipo de servicio que necesitas.

 Armazones + Micas — Examen visual completo →

 Micas

Para solicitar MICAS primero debes tener una cita de ARMAZONES asistida.

Regresar a Mis citas

Sistema de Gestión, Seguimiento y Trazabilidad del Servicio · BUAP · Dirección de Recursos Humanos

6.2 Elige el día

Los días en gris (domingos, días inhábiles o fuera del rango disponible) no se pueden elegir.

**Sistema de Seguimiento del Servicio**
BUAP · Dirección de Recursos Humanos

[Mis citas](#) [Mi servicio](#) [Mis Inconformidades](#) [Ejemplo Manual UsuarioDERECHOHABIENTE](#) [Salir](#)

Elige un día

[Regresar](#)

<

Septiembre De 2026

>

dom	lun	mar	mié	jue	vie	sáb
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

Los días en gris (domingos, días inhábiles o fuera del rango disponible) no se pueden elegir.

Sistema de Gestión, Seguimiento y Trazabilidad del Servicio · BUAP · Dirección de Recursos Humanos

6.3 Elige el horario

Los horarios se ofrecen en intervalos de 15 minutos dentro del horario de atención del centro de servicio. Un horario sin cupo no se puede seleccionar.

**Sistema de Seguimiento del Servicio**
BUAP · Dirección de Recursos Humanos

Mis citasMi servicioMis InconformidadesE Ejemplo Manual UsuarioDERECHOHABIENTESalir

Elige un horario

[◀ Regresar](#)

jueves 10 de septiembre

08:30	08:45	09:00	09:15	09:30	09:45	10:00	10:15	10:30	10:45
11:00	11:15	11:30	11:45	12:00	12:15	12:30	12:45	13:00	13:15
13:30	13:45	14:00	14:15	14:30	14:45	15:00	15:15	15:30	15:45
16:00	16:15	16:30	16:45	17:00	17:15	17:30	17:45	18:00	18:15
18:30	18:45	19:00	19:15	19:30	19:45				

Sistema de Gestión, Seguimiento y Trazabilidad del Servicio · BUAP · Dirección de Recursos Humanos

6.4 Confirma tu cita

Revisa los datos antes de confirmar — en esta pantalla se recuerdan las reglas de puntualidad y de no reprogramación.

**Sistema de Seguimiento del Servicio**
BUAP · Dirección de Recursos Humanos

[Mis citas](#) [Mi servicio](#) [Mis Inconformidades](#) [Mi perfil](#)

E

 Ejemplo Manual UsuarioDERECHOHABIENTE [Salir](#)

Confirma tu cita

[Regresar](#)

Servicio	Armazones + Micas
Fecha	jueves 10 de septiembre, 2026
Hora	10:00
Centro de servicio	Óptica Universitaria
Dirección	Avenida 27 poniente 1101 colonia los volcanes. Puebla, Pue
Teléfono	2226885162

⚠ Llega con 15 minutos de anticipación y presenta tu identificación oficial. No existe reprogramación: si necesitas otra fecha, deberás cancelar y generar una nueva cita.

Confirmar cita

6.5 Tu comprobante de cita

Al confirmar, se genera tu comprobante con folio y código QR. Preséntalo (impreso o desde tu teléfono) el día de tu cita — el proveedor lo escaneará para registrar tu llegada. También puedes volver a consultarlo en cualquier momento desde “*Mis citas*”.



FOLIO CIT-2026-06788249

Armazones + Micas



Derechohabiente	Ejemplo Manual Usuario
Número de trabajador / código de beneficiario	MANUALDOC1
Fecha	jueves 10 de septiembre, 2026
Hora	10:00
Centro de servicio	Óptica Universitaria
Dirección	Avenida 27 poniente 1101 colonia los volcanes. Puebla, Pue
Teléfono	2226885162

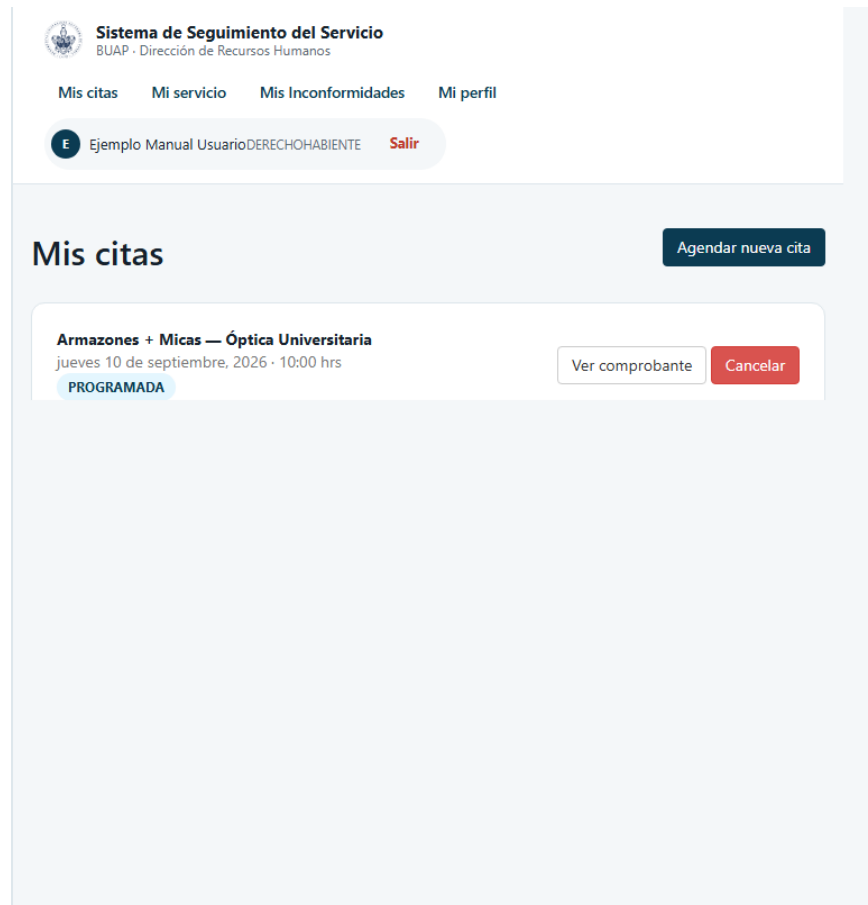
El PROVEEDOR escaneará este código al inicio de tu atención. La llegada se considera EN TIEMPO desde 15 minutos antes y hasta la hora programada.

Si no te presentas a tu cita, pierdes el derecho de generar una nueva cita durante 12 meses. Cuentas con hasta 2 cancelaciones al año.

[Imprimir](#)[Volver a Mis citas](#)

7. Consultar y cancelar tus citas

En “Mis citas” verás cada cita con su estatus. Mientras esté en estatus PROGRAMADA y falte más de 3 horas, puedes cancelarla indicando una causa.



Al cancelar, se te pedirá elegir una causa y, opcionalmente, describir el motivo. Recuerda que solo cuentas con 2 cancelaciones por año.



Cancelar cita

Causa

Selecciona una causa...



Descripción



Regresar

Confirmar cancelación

8. Mi servicio: seguimiento de tu trámite

Una vez que acudes a tu cita y el proveedor registra tu atención, tu trámite aparecerá en “Mi servicio” con su estatus (por ejemplo, en elaboración, en validación, producto disponible o entregado). Antes de que exista una orden generada por el proveedor, esta pantalla se verá vacía — es normal, aparecerá en cuanto avance tu trámite.

Sistema de Seguimiento del Servicio
BUAP · Dirección de Recursos Humanos

Mis citas Mi servicio Mis Inconformidades Mi perfil

D Derechohabiente de PruebaDERECHOHABIENTE **Salir**

Mi servicio

Consulta el estatus de tu producto.

CIT-2026-55358905 — Armazones + Micas

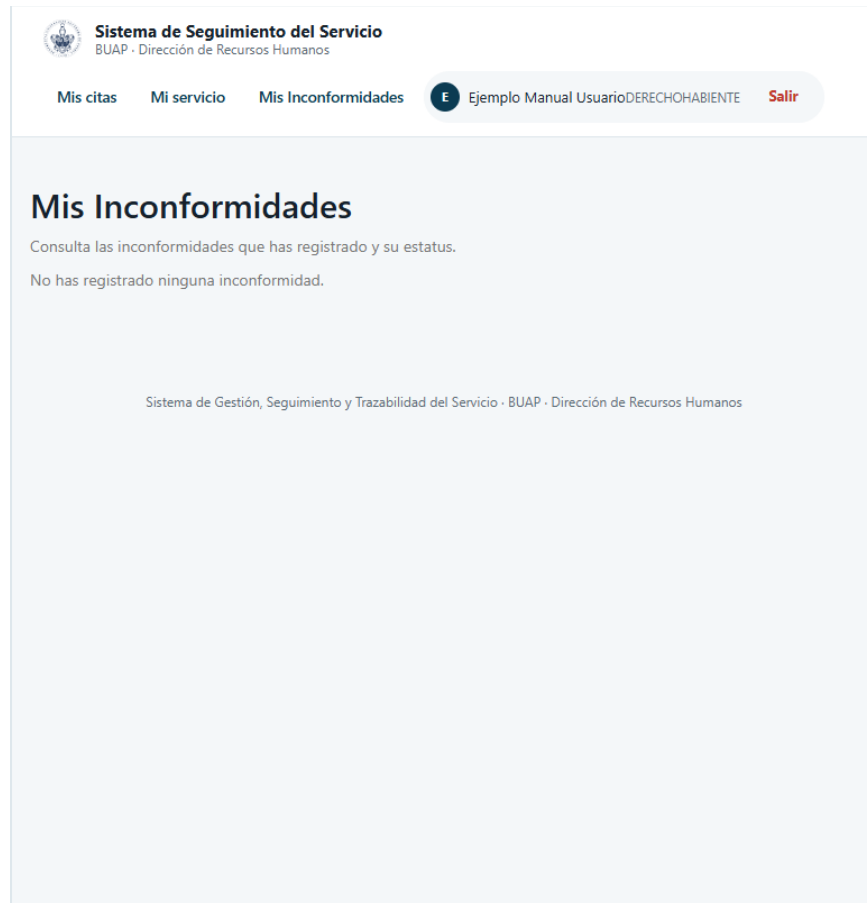
ENTREGADO

Responder encuesta de satisfacción Reportar inconformidad

Ejemplo de un trámite ya avanzado: desde aquí también puedes responder la encuesta de satisfacción o reportar una inconformidad.

9. Reportar una inconformidad

Si tu producto ya fue entregado pero algo no está bien (graduación, tipo de mica, calidad, etc.), puedes reportar una inconformidad dentro del plazo establecido después de la entrega. Entra a “Mis Inconformidades” para ver el estatus de las que hayas registrado.



Para registrar una nueva, usa el botón “Reportar inconformidad” disponible en “Mi servicio” sobre el trámite correspondiente. Elige la causa y describe con el mayor detalle posible lo que sucede.



Registrar inconformidad

Causa

Selecciona una causa...



Describe lo que sucede

Enviar inconformidad

10. Caso práctico: de principio a fin

A continuación, un ejemplo completo de un derechohabiente que se registra por primera vez y agenda su cita de armazones.

1. Entra al sistema y elige “Regístrate”. Captura su número de trabajador, nombre, correo y teléfono.

Sistema de Seguimiento del Servicio
BUAP - Dirección de Recursos Humanos

Registra tu cuenta

Verificaremos tu ID de trabajador contra el padrón vigente de la BUAP.

Número de trabajador / código de beneficiario
MANUALDOC1

Nombre completo
Ejemplo Manual Usuario

Correo
ejemplo.manual@buap.mx

Aquí recibirás tu código de verificación, vigente 20 minutos.

Teléfono
2224445566

Servirá como medio de comunicación con la óptica en caso necesario únicamente.

Validar contra el padrón

[Cancelar y volver a inicio de sesión](#)

2. El sistema valida su ID contra el padrón y le pide definir una contraseña. Su cuenta queda activa de inmediato.
3. Inicia sesión con su número de trabajador y su nueva contraseña, y entra a “Agendar nueva cita”. Elige ARMAZONES + MICAS (aún no tiene derecho a una cita de MICAS por separado).

Sistema de Seguimiento del Servicio
BUAP - Dirección de Recursos Humanos

Mis citas Mi servicio Mis Inconformidades Mi perfil

Ejemplo Manual UsuarioDERECHOHABIENTE **Salir**

Agendar nueva cita

Elige el tipo de servicio que necesitas.

Armazones + Micas — Examen visual completo —

Micas
Para solicitar MICAS primero debes tener una cita de ARMAZONES asistida.

[Regresar a Mis citas](#)

Sistema de Gestión, Seguimiento y Trazabilidad del Servicio - BUAP - Dirección de Recursos Humanos

4. Elige un día disponible en el calendario y después un horario libre, en intervalos de 15 minutos.


Sistema de Seguimiento del Servicio
 BUAP - Dirección de Recursos Humanos

[Mis citas](#)
[Mi servicio](#)
[Mis Inconformidades](#)
[Ejemplo Manual UsuarioDRECHAHABIENTE](#)
[Salir](#)

Elige un horario

[Regresar](#)

Jueves 10 de septiembre

08:30	08:45	09:00	09:15	09:30	09:45	10:00	10:15	10:30	10:45
11:00	11:15	11:30	11:45	12:00	12:15	12:30	12:45	13:00	13:15
13:30	13:45	14:00	14:15	14:30	14:45	15:00	15:15	15:30	15:45
16:00	16:15	16:30	16:45	17:00	17:15	17:30	17:45	18:00	18:15
18:30	18:45	19:00	19:15	19:30	19:45				

Sistema de Gestión, Seguimiento y Trazabilidad del Servicio - BUAP - Dirección de Recursos Humanos

5. Revisa los datos y confirma su cita.

6. Recibe su comprobante con folio y código QR — lo guarda en su teléfono para presentarlo el día de la cita, llegando al menos 15 minutos antes.


Sistema de Seguimiento del Servicio
 BUAP - Dirección de Recursos Humanos

[Mis citas](#)
[Mi servicio](#)
[Mis Inconformidades](#)
[Mi perfil](#)

[Ejemplo Manual UsuarioDRECHAHABIENTE](#)
[Salir](#)

FOLIO CIT-2026-98788349

Armazones + Micas



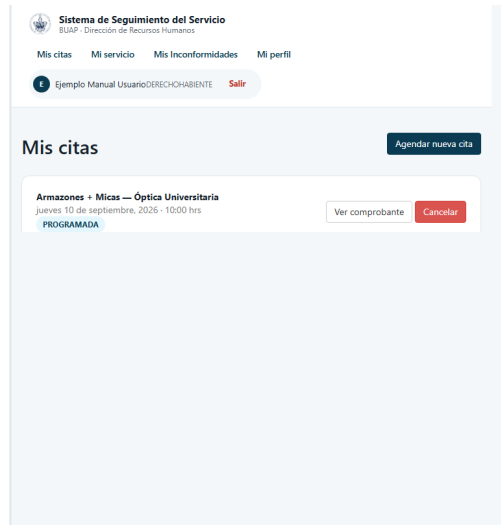
Derechohabiente	Ejemplo Manual Usuario
Número de trabajador / código de beneficiario	MANUALDOCI
Fecha	Jueves 10 de septiembre, 2026
Hora	10:00
Centro de servicio	Óptica Universitaria
Dirección	Avenida 27 poniente 1101 colonia los volcanes. Puebla, Pue.
Teléfono	2226885162

El PROVEEDOR escaneará este código al inicio de tu atención. La llegada se considera EN TIEMPO desde 15 minutos antes y hasta la hora programada.

Si no te presentas a tu cita, pierdes el derecho de generar una nueva cita durante 12 meses. Cuéntas con hasta 2 cancelaciones al año.

[Imprimir](#)
[Volver a Mis citas](#)

7. De vuelta en “Mis citas”, puede confirmar en cualquier momento que su cita quedó registrada, o cancelarla si algo cambia.



8. El día de su cita, el proveedor escanea su código QR. A partir de ahí, puede dar seguimiento a su trámite desde “Mi servicio” hasta que el producto esté listo para entrega.