

Manual de usuario ciudadano **BuzónEc**

Febrero 2025





Presentación

Este documento es una guía completa diseñada para ayudar a los usuarios a navegar y aprovechar al máximo las funcionalidades de esta plataforma,

misma que permitirá a las instituciones públicas del Estado Ecuatoriano mediante interconexión o directamente desde la plataforma envíen notificaciones a los ciudadanos, con la finalidad de que éstos procedan con la recepción y lectura de las mismas, para que ejerzan sus derechos y cumplan sus obligaciones de conformidad con la ley. En él, se detallan paso a paso los procesos de registro, acceso y uso de las herramientas

disponibles, facilitando así una experiencia fluida y eficiente. Además, se incluyen secciones específicas sobre la recepción y envío de notificaciones. Con un enfoque en la claridad y la accesibilidad, para nuevos usuarios como para aquellos que buscan optimizar el uso de BuzónEC, garantizando que cada persona pueda beneficiarse de todas las ventajas que ofrece la plataforma.





Tabla de **Contenidos**

Propósito	4
Alcance	4
Glosario de Términos	5
Abreviaturas	5
Contenido del Instructivo	6
Registro de Usuario	7
Acceso	7
Formulario de Registro	7
Finalizar el Registro	8
Activación de Cuenta	9
Acceso a la Plataforma	10
Navegar a la Página de Inicio de Sesión	10
Ingresar Credenciales	10
Iniciar Sesión	10
Recuperación de Contraseña	10
Gestión de Notificaciones	11
Acceso	11
Vista general	11
Recepción	12
Visualizar	13
Certificado de Activación de cuenta	15
Acceso	15
Vista general	15
Validador de certificados	17
Acceso	17
Vista general	17
Ilustraciones	
Ilustración 1. Enlace "Crear cuenta"	7
Ilustración 2. Formulario de Registro de Ciudadano	7
Ilustración 3. Interfaz para firma de Acuerdo y Condiciones de uso	8
Ilustración 4. Correo electrónico de activación de cuenta	9
Ilustración 5. Enlace "Ingresar"	10
Ilustración 6. Formulario de inicio de sesión.	10
Ilustración 7. Interfaz de Notificaciones.	11
Ilustración 8. Interfaz de Notificaciones.	11
Ilustración 9. Número de Notificación.	11
Ilustración 10. Correo electrónico de Notificación recibida.	12
Ilustración 11. Visualización de notificación enviada.	13
Ilustración 12. Correo electrónico de Notificación aperturada.	13
Ilustración 13. Visualización de Notificación con adjuntos.	14
Ilustración 14. Certificado de activación de cuenta.	15
Ilustración 15. Interfaz generación de Certificado de Activación de Cuenta.	15
Ilustración 16. Certificado de Activación de Cuenta.	16
Ilustración 17. Validador de Certificados.	17
Ilustración 18. Interfaz Validador de Certificados.	17
Ilustración 19. Validación de certificado.	18



Propósito

El propósito del manual de usuario de BuzónEC es proporcionar a los usuarios una guía clara y accesible que les permita utilizar eficazmente la plataforma. Este manual busca facilitar el entendimiento de las diversas funcionalidades, desde el registro hasta la gestión de notificaciones, asegurando que cada usuario pueda aprovechar al máximo las herramientas disponibles.

Al estandarizar la información y presentar instrucciones detalladas, el manual contribuye a mejorar la experiencia del usuario, promoviendo un uso eficiente y seguro de BuzónEC.



Alcance



El alcance del manual de usuario de BuzónEC abarca todas las funcionalidades y características de la plataforma, proporcionando una visión integral de su uso. Este documento está diseñado para guiar a los usuarios en el proceso de registro, acceso y navegación por la interfaz, así como en la recepción y envío de notificaciones electrónicas. En resumen, el manual actúa como un recurso esencial que permite a los usuarios maximizar el potencial de BuzónEC y realizar sus trámites de manera eficiente y segura.



Glosario de Términos

Captcha: es una herramienta de seguridad en línea que verifica si un usuario es humano o un programa automatizado. Generalmente, presenta desafíos como identificar letras distorsionadas o seleccionar imágenes específicas. Su objetivo

es prevenir el spam y proteger sitios web de accesos no autorizados.

Aperturado: se refiere al estado de un documento que ha sido abierto o iniciado.

Abreviaturas

Pdf: Un archivo con extensión PDF (Portable Document Format) es un tipo de documento digital que mantiene el formato original de texto, imágenes y gráficos. Es ampliamente utilizado para compartir documentos porque se puede abrir en diferentes dispositivos y sistemas operativos sin perder su apariencia. Los archivos PDF son ideales para informes, formularios y cualquier contenido que requiera un diseño fijo.

Doc: Un archivo con extensión DOC es un documento creado principalmente con Microsoft Word. Este formato permite la edición de texto, la inclusión de imágenes y el uso de diferentes estilos de formato.

Xls: Un archivo con extensión XLS es un documento de hoja de cálculo creado principalmente con Microsoft Excel. Este formato permite organizar, calcular y analizar datos en tablas, utilizando fórmulas y funciones.

Ppt: Un archivo con extensión PPT es una presentación creada principalmente con Microsoft PowerPoint. Este formato permite combinar texto, imágenes, gráficos y multimedia en diapositivas para facilitar la comunicación visual.

Jpeg, Jpg: Un archivo con extensión JPEG (o JPG) es un formato de imagen digital que utiliza

compresión para reducir el tamaño del archivo. Es muy común para fotografías y gráficos en la web debido a su capacidad de mantener buena calidad con un tamaño reducido.

Png: Un archivo con extensión PNG es un formato de imagen digital que utiliza compresión sin pérdida, lo que significa que no se pierde calidad al guardarlo. Es ideal para gráficos, logotipos y cualquier imagen que requiera transparencias.

Zip: Un archivo con extensión ZIP es un formato de archivo comprimido que agrupa uno o más archivos en un solo contenedor. Este formato reduce el tamaño total de los archivos, facilitando su almacenamiento y envío.

Rar: Un archivo con extensión RAR es un formato de archivo comprimido que permite agrupar y reducir el tamaño de uno o más archivos. Ofrece una mayor tasa de compresión que otros formatos, lo que lo hace eficiente para almacenar y compartir datos.

Csv: Un archivo con extensión CSV (Comma-Separated Values) es un formato de texto que almacena datos tabulares en forma de columnas, separadas por comas. Es comúnmente utilizado para intercambiar información entre aplicaciones, como hojas de cálculo y bases de datos.



Username

Password

Remember Me

Forget Password ?

Login

Instructivo



Registro de Usuario

Acceso

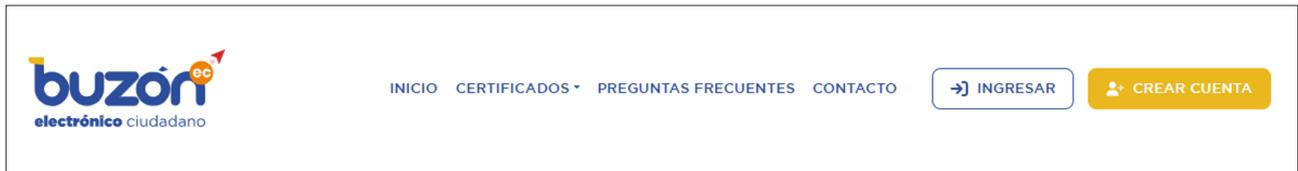


Ilustración 1. Enlace "Crear cuenta"

Para comenzar el proceso de registro, da clic sobre el botón "Crear cuenta" o dirígete a la página de registro de BuzónEC en <https://www.buzon.gob.ec/registration>.

Si no cuentas con certificado de firma digital debes acercarte a la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación para que realices el registro de manera presencial.

Formulario de Registro

Registrar Ciudadano,

introduzca los datos solicitados, los marcados con un asterisco (*) son obligatorios.

Número de Identificación *
Ingreso los 10 dígitos mostrados en su tarjeta de identificación (cédula de identidad/ciudadanía).

Nombres *
Datos cargados automáticamente

Correo electrónico *
Registre un correo personal

Acuerdo y condiciones de uso Revisa el [acuerdo y condiciones de uso](#), para guardar tu registro acepta las condiciones.

CAPTCHA *

e P 4 C

¿Cuál es el código de la imagen? *
Introduce los caracteres mostrados en la imagen.

Esta pregunta es para comprobar si usted es un visitante humano y prevenir envíos de spam automatizado.

Registro

Una vez en la página de registro, se te presentará un formulario que deberás completar con la siguiente información:

Número de Identificación: Escribe los 10 dígitos mostrados en su tarjeta de identificación (*cédula de identidad/ciudadanía*).

Nombres: Los valores correspondientes a nombres y apellidos se obtendrán automáticamente del número de identificación ingresado. En caso de que suceda algún error, el sistema mostrará el mensaje informativo.

Correo Electrónico: Proporciona una dirección de correo electrónico personal válida, que será utilizada para la verificación y recuperación de contraseña.

Ilustración 2. Formulario de Registro de Ciudadano



Firmar acuerdo y condiciones de uso,
introduzca los datos solicitados, los marcados con
un asterisco (*) son obligatorios.

Seleccione el método para firmar electrónicamente

Desde este sitio (válido para certificados en archivo)

Desde el sistema FirmaEC (válido para certificados en archivo,
token o cédula)

Certificado en archivo *
Elegir archivo No se ha seleccionado ningún archivo

Suba su archivo de firma digital

Contraseña *

Firmar

Ilustración 3. Interfaz para firma de Acuerdo y Condiciones de uso

Acuerdo y condiciones de uso: Antes de finalizar el registro, asegúrate de leer y aceptar los términos y condiciones de uso de la plataforma. Esto es fundamental para garantizar que comprendes las políticas de BuzónEC.

Para aceptar los términos y condiciones de uso, debes firmarlo, para esto puedes usar 2 métodos: directamente desde la plataforma (recomendado solo para certificados tipo archivo) o también puedes usar la aplicación FirmaEC la misma que debe estar instalada en tu equipo (con este método puedes seleccionar con qué tipo de certificado deseas firmar archivo: token o cédula).

En caso de firmar directo en la plataforma, debe seleccionar el archivo e ingresar la contraseña; para FirmaEC la aplicación le indicará los pasos a seguir.

Captcha: Para finalizar el registro a modo de verificación debes ingresar en el cuadro de texto los caracteres mostrados en la imagen.

Finalizar el Registro

Haz clic en el botón "Registro" para enviar tu información. Si todos los datos son correctos, recibirás un mensaje de confirmación en la pantalla.



Activación de Cuenta



Revisa tu correo electrónico para encontrar un mensaje que indica que tu cuenta está activada y te da las instrucciones a seguir para iniciar sesión y establecer tu contraseña. Haz clic en el enlace proporcionado y sigue las instrucciones, si no recibes el correo, verifica en tu carpeta de spam. El enlace enviado al correo es de un solo uso.

Activación de cuenta en BuzónEC Recibidos x

 **BuzónEC** <notificacion.buzon@gobiernoelectronico.gob.ec>
para mí ▾

Estimado/a >>TU NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN<<

Su cuenta en el sistema BuzónEC ha sido activada.

Usted puede ahora iniciar sesión haciendo click en este enlace o copiándolo y pegándolo en su navegador:

http://www.buzon.gob.ec/user/reset/*****

Este enlace solo puede ser usado una vez para iniciar sesión y lo llevará a usted a una página donde podrá establecer su contraseña.

Después de establecer su contraseña, usted podrá iniciar sesión en <http://www.buzon.gob.ec/user> utilizando:

usuario: >>TU NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN<<
Contraseña: >>LA CONTRASEÑA QUE DEFINISTE<<

IMPORTANTE: Si no solicitó la creación de un usuario, simplemente ignore este correo electrónico y no realice ningún cambio.

Atentamente,
Sistema Único de Notificaciones y Gestión de Trámites del Estado BuzónEC

Nota: Este mensaje fue enviado automáticamente, por favor no lo responda

Ilustración 4. Correo electrónico de activación de cuenta



Acceso a la Plataforma

Navegar a la Página de Inicio de Sesión

Para acceder a tu cuenta de BuzónEC, da clic sobre el botón "Ingresar" o dirígete a la página de inicio de sesión en <https://www.buzon.gob.ec/user/login>.



Ilustración 5. Enlace "Ingresar"

Ingresar Credenciales

Ilustración 6. Formulario de inicio de sesión.

Una vez en la página de inicio de sesión, verás campos para ingresar tus credenciales:

Número de Identificación: Escribe los 10 dígitos mostrados en su tarjeta de identificación (cédula de identidad/ciudadanía), debes ingresar el mismo número de identificación usado en el "Registro de Usuario".

Contraseña: Escribe la contraseña que creaste en la "Activación de Cuenta".

Captcha: A modo de verificación debes ingresar en el cuadro de texto los caracteres mostrados en la imagen.

Iniciar Sesión

Haz clic en el botón "Iniciar Sesión" para acceder a tu cuenta. Si las credenciales son correctas, serás redirigido a tu panel de usuario.

Recuperación de Contraseña

Si has olvidado tu contraseña, puedes hacer clic en el enlace "Restablecer su contraseña" que se encuentra en la página de inicio de sesión. Se te

guiará a través de un proceso para restablecerla, que incluye el envío de un correo electrónico con un enlace para crear una nueva contraseña.

En caso de no recordar el correo electrónico registrado para restablecer su contraseña, debe acercarse a la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación.

Gestión de Notificaciones

Acceso



Ilustración 7. Interfaz de Notificaciones.

Una vez que hayas iniciado sesión en la plataforma BuzónEC, navega al enlace “Notificaciones” en el menú principal o dirígete a <https://www.buzon.gob.ec/admin/notification>.

Vista general

Verás una lista de todas las notificaciones disponibles, recibidas como ciudadano. Cada notificación puede incluir información como:

The screenshot shows a search interface for notifications. It includes a search bar at the top, followed by several filter fields: Institución, Dependencia, Número de notificación, Estado (Todos), Rol en el sistema (Ciudadano), Número de referencia, Número de proceso interno, Tipo de destinatario (Todo(s)), Fecha desde (dd/mm/aaaa), and Fecha hasta (dd/mm/aaaa). There are 'Limpiar' and 'Buscar' buttons at the bottom.

Número	Institución	Dependencia	Destinatario	Tipo	ID Representado	Asunto	Número de referencia	Número de proceso	Fecha de envío
--------	-------------	-------------	--------------	------	-----------------	--------	----------------------	-------------------	----------------

Ilustración 8. Interfaz de Notificaciones.



Ilustración 9. Número de Notificación.

Número: Identificador único de la institución que envía la notificación.

notificación en toda la plataforma; cuando la notificación aún no ha sido abierta, antecedendo el número se incorpora el texto “Nuevo”.

Institución: Nombre la institución que envía la notificación.

Dependencia: Dependencia de la

Destinatario: Nombres completos de la persona que recibe la notificación.

Tipo: Puede ser Personal, en caso de que se reciba a título personal, o Representante, en caso de que corresponda a una representación personal o institucional.



ID. Representado: Para el caso de recibir notificaciones como Representante de una persona o institución en este espacio se muestra el número de identificación o el RUC según corresponda.

Número de referencia: Número de referencia interno de la institución.

Número de proceso: Número de proceso/trámite interno de cada institución.

Asunto: Breve descripción del contenido de la notificación.

Fecha de Envío: Cuándo se envió la notificación.

Recepción

La recepción de una notificación en la plataforma BuzónEC se anuncia por medio de un correo electrónico enviado a la cuenta registrada en el "Registro de Usuario" de la siguiente manera:

BuzónEC: Notificación recibida Recibidos x

 **BuzónEC** <notificacion.buzon@gobiernoelectronico.gob.ec>
para mí ▾

Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites del Estado BuzónEC

Estimado(a) :

NOMBRES COMPLETOS DE LA PERSONA QUE RECIBE LA NOTIFICACIÓN

Ha recibido una notificación en el sistema, por favor revise su bandeja de Notificaciones ingresando a <https://www.buzon.gob.ec>

Información general de la notificación:

Fecha:	FECHA Y HORA EN QUE SE ENVIÓ LA NOTIFICACIÓN
Nº. de Notificación:	NÚMERO ÚNICO DE IDENTIFICACIÓN DE LA NOTIFICACIÓN

Saludos cordiales,
Soporte BuzónEC.

Nota: Este mensaje fue enviado automáticamente por el sistema, por favor no lo responda.

Ilustración 10. Correo electrónico de Notificación recibida.

Con este anuncio podremos acceder a la bandeja de notificaciones para visualizar el contenido de la misma.

Visualizar

Haz clic en el enlace marcado en el número de la notificación. Esto abrirá una ventana con más información, incluyendo el contenido completo y en caso de tener adjuntos un enlace para el acceso. Las notificaciones al aperturarlas se muestran de la siguiente manera:

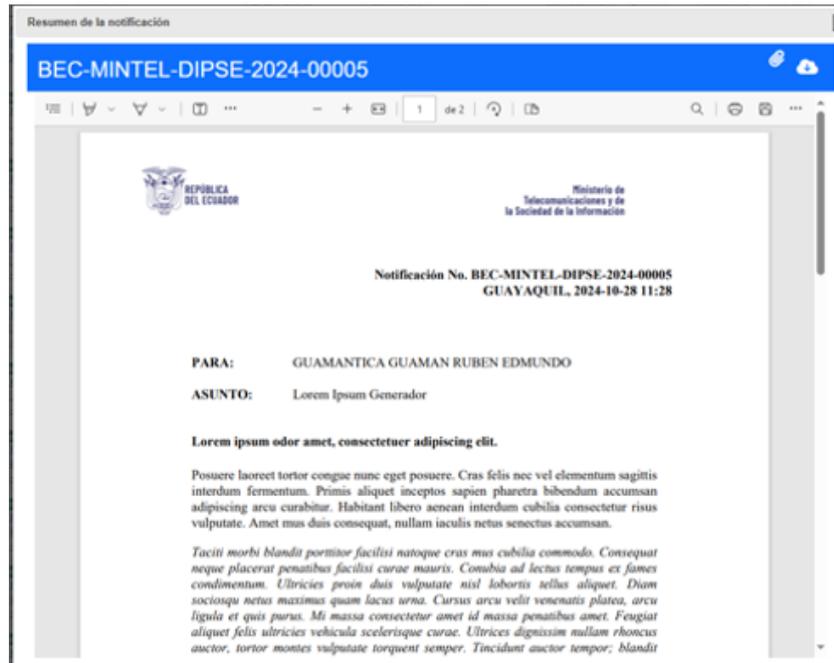


Ilustración 11. Visualización de notificación enviada.

Siempre que se apertura una notificación se anunciará esa acción por correo electrónico de la siguiente manera:



Ilustración 12. Correo electrónico de Notificación aperturada.



En la parte superior derecha los íconos que permiten la descarga de la notificación y la advertencia gráfica que existe(n) un adjunto(s) que lo podemos visualizar.

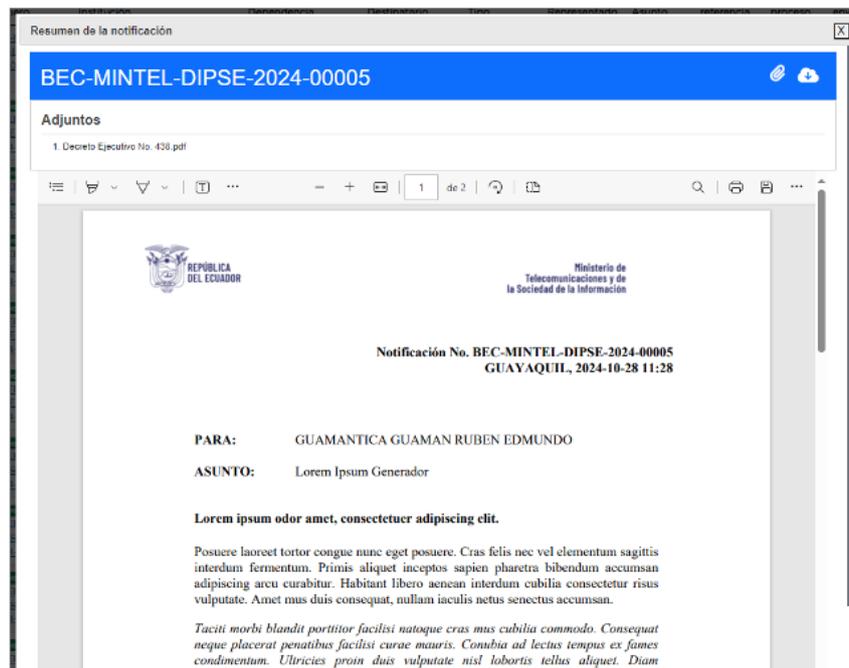


Ilustración 13. Visualización de Notificación con adjuntos.





Certificado de **Activación de cuenta**

Acceso



Ilustración 14. Certificado de activación de cuenta.

Una vez que hayas iniciado sesión en la plataforma de BuzónEC, navega al enlace "Activación de cuenta" en el menú "Certificados" o dirígete a <https://www.buzon.gob.ec/report/active>.

Vista general

En esta sección, puedes descargar el certificado que detalla los datos de activación de un ciudadano en la plataforma BuzónEC. Puede incluir información como:

Ilustración 15. Interfaz generación de Certificado de Activación de Cuenta.

Ciudadano: Número de identificación o nombres.



Con la coincidencia del valor ingresado se habilitará la descarga del certificado con el siguiente contenido:

	REPÚBLICA DEL ECUADOR	Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación
CERTIFICADO DE ACTIVACIÓN DE CUENTA		
<p>La Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación, certifica que GUAMANTICA GUAMAN RUBEN EDMUNDO, con documento de identificación número 1716871122, registra en el Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites del Estado (BuzónEC), la siguiente información:</p>		
Nombres:	GUAMANTICA GUAMAN RUBEN EDMUNDO	
Número de documento de identificación:	1716871122	
Fecha de activación:	2024-10-18	
Tipo de activación:	Virtual	
Estado:	Activo	
Nombre de la institución:	N/A	
<p><small>IMPORTANTE: La información proporcionada en este documento es la que consta en BuzónEC, que se alimenta de la información suministrada por la ciudadanía y la DIGERCIC.</small></p> <p><small>La DIGERCIC se exime de cualquier responsabilidad que derive del mal uso de la información aquí presentada, la misma no podrá ser divulgada o publicada con fines ajenos a los establecidos en el marco de la normativa legal vigente.</small></p>		
		
Atentamente, DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN		
<p>Fecha y hora de emisión: 29/10/2024 12:35:51 Id. Certificado: BEC22ac-21 Válido por 72 horas a partir de su emisión</p>		
<p><small>Dirección: Amazonas N37-61 y Naciones Unidas Código postal: 170507 / Quito - Ecuador Teléfono: 023 731150 www.registrocivil.gob.ec</small></p>		 1/1

Ilustración 16. Certificado de Activación de Cuenta.

El certificado descargado tiene una validez de 72 horas a partir de su generación.



Validador de certificados

Acceso



Ilustración 17. Validador de Certificados.

Navega al enlace "Validador de certificados" en el menú "Certificados" o dirígete a <https://www.buzon.gob.ec/validador>.

Vista general

En esta sección, podrás validar un certificado generado por la plataforma. Puede incluir información como:

Validador de certificados,

introduzca los datos solicitados, los marcados con un asterisco (*) son obligatorios.

Número de certificado *

Código de certificado

Tipo de Certificado

Fecha y hora de emisión

Identificación del ciudadano

Nombre del ciudadano

CAPTCHA *

f f e 6 ¿Cuál es el código de la imagen? *

Introduzca los caracteres mostrados en la imagen.

Esta pregunta es para comprobar si usted es un visitante humano y prevenir envíos de spam automatizado.

Validar

Número de certificado: Número del certificado generado en la plataforma.

Captcha: A modo de verificación debes ingresar en el cuadro de texto los caracteres mostrados en la imagen.

Ilustración 18. Interfaz Validador de Certificados.



Con la coincidencia del valor ingresado se mostrarán los datos confirmando así la validez del mismo.

<

Validador de certificados,

introduzca los datos solicitados, los marcados con un asterisco (*) son obligatorios.

Número de certificado *
BEC7359-29

Código de certificado
bc41b7ec-7359-487e-aabl-12129e56f8ab

Tipo de Certificado
Certificado de activación de cuenta

Fecha y hora de emisión
05/11/2024 11:22:09

Identificación del ciudadano
1716871122

Nombre del ciudadano
GUAMANTICA GUAMAN RUBEN EDMUNDO

CAPTCHA *

¿Cuál es el código de la imagen? *
rbm9

Introduzca los caracteres mostrados en la imagen.

Esta pregunta es para comprobar si usted es un visitante humano y prevenir envíos de spam automatizado.

Validar

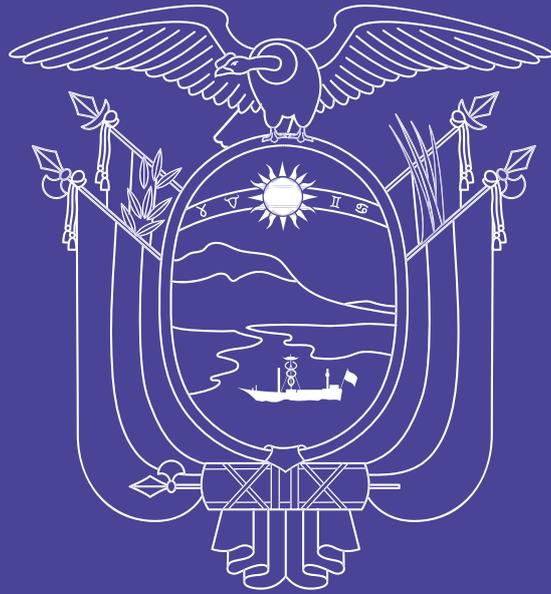
Ilustración 19. Validación de certificado.





**REPÚBLICA
DEL ECUADOR**

**Ministerio de Telecomunicaciones
y de la Sociedad de la Información**



www.telecomunicaciones.gob.ec

EL NUEVO
ECUADOR 