

Información de Trámite

Nombre Trámite	HABILITAR A CIUDADANOS LA ELABORACIÓN Y ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN FIRMADA ELECTRÓNICAMENTE A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL QUIPUX.
Institución	MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN
Descripción	Adicionalmente a la gestión interinstitucional, el Sistema de Gestión Documental Quipux facilita las gestiones de los ciudadanos con el Gobierno, garantizando una mayor eficiencia, transparencia y trazabilidad durante todo el proceso de recepción y envío de documentación oficial. De esta manera, el ciudadano recibirá la respuesta por medio del sistema Quipux, pero adicional a este proceso, si es que el ciudadano posee un certificado de firma digital podrá configurar su cuenta para que pueda emitir documentos a las diferentes Instituciones Públicas del Estado que usan Quipux. El presente trámite tiene como objetivo habilitar a los ciudadanos que dispongan de un certificado de firma electrónica y una cuenta activa en el Sistema de Gestión Documental Quipux, el envío y recepción de documentos firmados electrónicamente para su comunicación/respuesta con las Instituciones Públicas que han implementado y usan este sistema. A más de las bondades indicadas en el primer párrafo, a través del Sistema de Gestión Documental Quipux, los ciudadanos pueden: • Dar seguimiento a documentos entregados física o electrónicamente a Instituciones Públicas que usan el Sistema Quipux. • Elaboración y envío de documentos firmados electrónicamente a Instituciones Públicas que usan el Sistema Quipux, desde una computadora con acceso a internet (Ciudadano con firma electrónica). La firma electrónica tiene la misma validez que la firma manuscrita, la diferencia es que la primera se realiza por medios electrónicos y la segunda proviene del “puño y letra”. Con el estampado de la firma (sea electrónica o manuscrita) queda registrada la responsabilidad y autoría de nuestro documento y nos identificamos plenamente. La firma electrónica está definida en la Ley de comercio electrónico, firmas electrónicas y mensajes de datos, como: <i>Art. 13.- Firma electrónica.- Son los datos en forma electrónica consignados en un mensaje de datos, adjuntados o lógicamente asociados al mismo, y que puedan ser utilizados para identificar al titular de la firma en relación con el mensaje de datos, e indicar que el titular de la firma aprueba y reconoce la información contenida en el mensaje de datos.</i> <i>Art. 14.- Efectos de la firma electrónica.- La firma electrónica tendrá igual validez y se le reconocerán los mismos efectos jurídicos que a una firma manuscrita en relación con los datos consignados en documentos escritos, y será admitida como prueba en juicio.</i>
¿A quién está dirigido?	Personas naturales mayores de edad, ecuatorianas o extranjeras con cédula de ciudadanía ecuatoriana, que dispongan de un certificado de firma electrónica vigente (sea token o archivo) y una cuenta de usuario activa tipo ciudadano en el Sistema de Gestión Documental Quipux. Dirigido a: Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio. Resultado a obtener: • Se habilita la opción para elaboración y envío de documentos firmados electrónicamente a las Instituciones Públicas mediante el Sistema de Gestión Documental Quipux
¿Qué necesito	Requisitos Generales: • Disponer de una cuenta activa registrada con número de cédula en el Sistema de Gestión Documental

para hacer el trámite?

Quipux.

- Disponer de un certificado de firma electrónica vigente, emitido por cualquier entidad certificadora autorizada por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones – ARCOTEL.
- Firmar el "Acuerdo de uso del Sistema de Gestión Documental Quipux para ciudadanos con firma electrónica", disponible para la descarga en su cuenta del Sistema Quipux o en la sección "Formatos" de esta página.

NOTA: Las cuentas de ciudadano en el Sistema de Gestión Documental Quipux son creadas únicamente por el personal de recepción o registro de documentos de las instituciones públicas. La primera vez que usted entregue documentación en cualquier institución que haga uso del Sistema de Gestión Documental Quipux se le creará y activará su respectiva cuenta.

CRITERIOS

- Para firmar electrónicamente el "Acuerdo de uso del Sistema de Gestión Documental Quipux para ciudadanos con firma electrónica" puede utilizar el software gratuito FirmaEC disponible para su descarga en: <https://www.firmadigital.gob.ec>
- El Acuerdo de Uso debe ser firmado con el certificado de firma electrónica del solicitante (no de terceros), caso contrario se rechazará la solicitud.
- Si se adjunta otro documento firmado que no corresponda al Acuerdo de Uso, se rechazará la solicitud.
- El solicitante debe tener una sola cuenta activa de tipo ciudadano con número de cédula en el Sistema Quipux, si tuviere más de una cuenta, deberá comunicarse a servicios@gobiernoelectronico.gob.ec para su unificación.

Requisitos Específicos:

- Los datos de la cuenta de tipo ciudadano deben estar actualizados, caso contrario deberá comunicarse a servicios@gobiernoelectronico.gob.ec.

CRITERIOS

- Para registrar el título académico en la cuenta del Sistema Quipux, se considerará únicamente los títulos registrados en el SENESCYT.

¿Cómo hago el trámite?

1. Descargar e instalar la aplicación FirmaEC, de la página <https://www.firmadigital.gob.ec>
2. Ingresar a la cuenta del Sistema de Gestión Documental Quipux del solicitante.
3. Seleccionar la opción "**Firmar / Enviar Acuerdo**"
4. En la sección "**Acuerdo de uso de Sistemas:**" Descargar el Acuerdo de uso
5. Firmar el acuerdo electrónicamente utilizando la aplicación FirmaEC.
6. Desde el menú "**Generar/Firmar Documentos**", escoger "**Examinar**" y seleccionar el acuerdo firmado electrónicamente que se encuentra en su computador y dar clic en "**Aceptar**"
7. Enviar la solicitud para su aprobación dando clic en el botón "**Enviar**".

Esta solicitud se aprobará o rechazará en un aproximado de 48 horas. En caso de ser aprobada su cuenta pasará a ser una cuenta de ciudadano con firma electrónica y a partir de ese momento usted podrá enviar documentos desde el Sistema de Gestión Documental QUIPUX tipo "Carta ciudadana" a Servidores Públicos autorizados de las Instituciones que usan el Sistema Quipux, no podrá enviar documentos a otros ciudadanos.

En caso de ser rechazada, aparecerá en la sección "**Generar/Firmar Documentos**" en el campo "**Observaciones**" la razón del rechazo, para que pueda hacer las correcciones respectivas y vuelva a enviar la solicitud.

Se le informa que esta funcionalidad (envío de documentos firmados electrónicamente) solo se puede activar en una cuenta con número de cédula como número de usuario y los campos de institución y puesto quedarán en blanco.

Canales de atención:

En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web).

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

- Trámite disponible en línea las 24 horas, los 365 días del año en la dirección: <https://www.gestiondocumental.gob.ec>
- Para consultas se puede realizar en horario de 08h00 a 17h00 en:
 - servicios@gobiernoelectronico.gob.ec
 - Oficinas ubicadas en la Av. 6 de Diciembre N25-75 y Av. Colón, Edif. Ministerio de Telecomunicaciones.

Base Legal

- [Constitución de la República del Ecuador](#). Art. 15.
- [2002-67 Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos](#). Art. 50.
- [718 Dístase el Instructivo para normar el uso del Sistema de Gestión Documental Quipux para las entidades de la Administración Pública Central](#). Art. 1.

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: Mesa de servicios de Gobierno Electrónico
Correo Electrónico: servicios@gobiernoelectronico.gob.ec

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	05	0	351
2025	04	0	510
2025	03	0	494
2025	02	0	546
2025	01	0	490
2024	12	0	286
2024	11	0	372
2024	10	0	351
2024	09	0	433
2024	08	0	462
2024	07	0	399
2024	06	0	410
2024	05	0	465
2024	04	0	422
2024	03	0	140
2024	02	0	96
2024	01	0	910

2023 Año	12 Mes	0 Volumen de Quejas	332 Volumen de Atenciones
2023	11	0	501
2023	10	0	566
2023	09	0	487
2023	08	0	504
2023	07	0	255
2023	06	0	531
2023	05	0	415
2023	04	0	315
2023	03	0	408
2023	02	0	331
2023	01	0	390
2022	12	0	231
2022	11	0	382
2022	10	0	387
2022	09	0	410
2022	08	0	411
2022	07	0	403
2022	06	0	414
2022	05	0	354
2022	04	0	309
2022	03	0	402
2022	02	0	346
2022	01	0	402
2021	12	0	257
2021	11	0	246
2021	10	0	300
2021	09	0	387
2021	08	0	375
2021	07	0	407
2021	06	0	1041
2021	05	0	2405

2021 Año	04 Mes	0 Volumen de Quejas	1304 Volumen de Atenciones
2021	03	0	1261
2021	02	0	1042
2021	01	0	941
2020	12	0	750
2020	11	0	1022
2020	10	0	916
2020	09	0	1058
2020	08	0	2636
2020	07	0	3587
2020	06	0	3101
2020	05	0	3094
2020	04	0	2599
2020	03	0	1097
2020	02	0	1100
2020	01	0	2367
2019	12	0	47
2019	11	0	63
2019	10	0	88
2019	09	0	83
2019	08	0	64
2019	07	0	70
2019	06	0	37
2019	05	0	30
2019	04	0	43
2019	03	0	33
2019	02	0	35
2019	01	0	42
2017	12	0	623