

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 de documentos oficiales, el Sistema de Gestión Documental Quipux brinda la posibilidad a los ciudadanos de remitir ciertos documentos de interés a las Instituciones Públicas. 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 que usan Quipux. Es importante precisar, que el ciudadano NO ESTÁ EN LA OBLIGACIÓN de poseer una cuenta ciudadana con firma electrónica en Quipux para el envío obligatorio de documentación a las instituciones públicas. Dichas entidades tienen la prohibición de solicitar esta obligatoriedad, pues el Sistema Quipux es un medio opcional. 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 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 para hacer el trámite?

Requisitos Generales:

- Disponer de una cuenta activa registrada con número de cédula en el Sistema de Gestión Documental 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	09	0	636
2025	08	0	514
2025	07	0	544
2025	06	0	514
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 Año	06 Mes	0 Volumen de Quejas	410 Volumen de Atenciones
2024	05	0	465
2024	04	0	422
2024	03	0	140
2024	02	0	96
2024	01	0	910
2023	12	0	332
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 Año	10 Mes	0 Volumen de Quejas	300 Volumen de Atenciones
2021	09	0	387
2021	08	0	375
2021	07	0	407
2021	06	0	1041
2021	05	0	2405
2021	04	0	1304
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 Año	02 Mes	0 Volumen de Quejas	35 Volumen de Atenciones
2019	01	0	42
2017	12	0	623