



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

“ESTUDIO DEL MANEJO DEL FLUJO DE LA INFORMACIÓN EXTERNA Y COMUNICACIÓN INTERNA EN LA SECRETARÍA DE PUEBLOS, MOVIMIENTOS SOCIALES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA – ZONA 1”. PROPUESTA ALTERNATIVA.

Trabajo de Grado previo a la obtención del Título de Licenciada en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español

AUTORAS: Endara López María Angélica
Pérez Anangón Lucía Claribel

DIRECTOR: Dr. Jaime Vizcaíno, Msc.

Ibarra, Diciembre 2011

CERTIFICACIÓN DEL ASESOR

En calidad de Tutor del Trabajo de Grado, presentado por la Señora ENDARA LÓPEZ MARÍA ANGÉLICA y señorita PÉREZ ANANGONÓ LUCÍA CLARIBEL, doy fe de que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a presentación y evaluación por parte del Jurado Examinador que se designe.

Ibarra, Diciembre 2011

DR. JAIME VIZCAÍNO, Msc.

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida y ser mi guía, a mi familia en especial a mis padres; a mi amado esposo e hijos por brindarme su amor y apoyo incondicional para el logro de esta meta.

María Angélica

A Dios que protege y cuida mi vida , a toda mi familia en especial a mis padres que con su ejemplo y amor me supieron guiar por el camino del bien, a mi hermana Mariana y a su querida familia por brindarme su apoyo incondicional en todo momento para alcanzar esta meta propuesta.

Lucía Claribel

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica del Norte, fuente del saber.

Al Coordinador Regional y Delegados Provinciales de la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana, por facilitarnos la información necesaria para esta investigación.

Al Doctor Jaime Vizcaíno por su acertado asesoramiento, al Doctor Julio Alarcón Coordinador de los Programas Semi Presenciales de la Universidad Técnica del Norte, por su valioso aporte incondicional y desinteresado para la culminación de este proyecto.

Las Autoras

ÍNDICE

| ÍNDICE | Pág. |
|--|------|
| PORTADA | i |
| CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS | ii |
| AUTORIA | iii |
| CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE | iv |
| DEDICATORIA | v |
| AGRADECIMIENTO | vi |
| ÍNDICE | vii |
| RESUMEN | xi |
| SUMMARIZE | xii |
| PRESENTACIÓN | xiii |
| | |
| CAPÍTULO I | |
| 1.1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | |
| 1.2. Antecedentes | 1 |
| 1.3. Planteamiento del problema | 2 |
| 1.4. Formulación del problema | 3 |
| 1.5. Delimitación | |
| 1.5.1. Unidades de Observación | 3 |
| 1.5.2. Delimitación Espacial | 4 |

| | |
|-------------------------------|---|
| 1.5.3. Delimitación Temporal | 4 |
| 1.6. Objetivos | |
| 1.6.1. Objetivo General | 4 |
| 1.6.2. Objetivos Específicos | 4 |
| 1.7. Justificación | 5 |
| 1.7.1. Factibilidad | |
| 1.7.2. Factibilidad legal | 6 |
| 1.7.3. Factibilidad técnica | 7 |
| 1.7.4. Factibilidad Económica | 7 |

CAPÍTULO II

| | |
|------------------------------|----|
| 2. MARCO TEÓRICO | |
| 2.1 Fundamentación Teórica | 8 |
| 2.2. Posicionamiento Teórico | 32 |
| 2.3. Glosario de Términos | 34 |
| 2.4. Preguntas Directrices | 36 |
| 2.5. Matriz Categorial | 38 |

CAPÍTULO III

| | |
|-------------------------------------|----|
| 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN | |
| 3.1. Tipos de investigación | 39 |
| 3.2. Métodos | |
| 3.2.1. Método inductivo - Deductivo | 40 |
| 3.2.2. Método analítico y sintético | 41 |
| 3.3. Técnicas | |
| 3.3.1. Observación directa | 41 |
| 3.3.2. Entrevista | 41 |
| 3.3.3. Encuesta | 42 |
| 3.4. Instrumentos | 43 |
| 3.5. Población | 43 |

| | |
|--------------|----|
| 3.6. Muestra | 46 |
|--------------|----|

CAPÍTULO IV

| | |
|--|----|
| 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS | |
| 4.1. Evaluación y análisis de encuestas | 48 |
| 4.2. Evaluación y análisis de entrevistas | 67 |

CAPÍTULO V

| | |
|-----------------------------------|----|
| 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | |
| 5.1. Conclusiones | 76 |
| 5.2. Recomendaciones | 77 |

CAPÍTULO VI

| | |
|---|-----|
| 6. PROPUESTA ALTERNATIVA | |
| 6.1. Título de la propuesta | 79 |
| 6.2. Justificación | 79 |
| 6.3. Fundamentación | 80 |
| 6.4. Objetivos | |
| 6.4.1. General | 81 |
| 6.4.2. Específicos | 81 |
| 6.5. Ubicación sectorial y física | 82 |
| 6.6. Desarrollo de la propuesta: “Guía para el manejo y programa de capacitación en el sistema de gestión documental “QUIPUX” en la Secretaría de pueblos, movimientos sociales y participación ciudadana – zona 1”. Propuesta alternativa. | 83 |
| 6.7. Impactos | 226 |
| 6.8. Difusión | 227 |
| 6.9. Bibliografía | 227 |

RESUMEN

La Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana, es una institución pública, que considera las cuatro delegaciones que conforman la zona de planificación 1: Delegación Imbabura, Delegación Carchi, Delegación Esmeraldas, y Delegación Sucumbíos, quienes impulsa la participación ciudadana y la interculturalidad como ejes fundamentales de una democracia incluyente, garantizando el derecho de las nacionalidades, de los pueblos, de las organizaciones y de los ciudadanos, a través del diseño e implementación del Sistema Nacional de Participación Ciudadana. El propósito de este trabajo de investigación está encaminado en el diseño de una Guía para el manejo y programa de capacitación en el sistema de gestión documental “QUIPUX” en la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana – Zona 1”, la misma que permita al recurso humano de dicha institución gubernamental, capacitarse en el manejo de dicho sistema. El sistema de gestión documental QUIPUX fue modificado a partir del sistema de gestión documental ORFEO, este se rige según el Acuerdo Ministerial 718, que norma el uso del sistema QUIPUX para gestión documental en la Administración Pública Central y es expedido por la Secretaría Nacional de la Administración Pública y publicado en el Registro Oficial No 597, en el que se especifica que el sistema QUIPUX será utilizado por entidades que pertenecen a la Administración Pública Central. Con la finalidad de mejorar el flujo de información externa y comunicación interna, es indispensable que esta organización disponga de un instrumento que facilite a su personal conocer el funcionamiento de cada ítem que forma parte del formato descrito en dicho sistema de gestión documental. Además es necesario elaborar el programa de capacitación, mismo que contendrá los temas, fechas y horas a ser tratados. En cuanto a su contenido, la guía a elaborarse se la realizará en tres capítulos así: Capítulo N. 1: Manual Administrativo, mismo que estará dirigido a los administradores Quipux de cada Institución, quienes podrán guiarse de ese manual para realizar las parametrizaciones del Sistema y admiración de información institucional, el Capítulo N. 2: Manual de bandeja de Entrada sirve a los usuarios finales quienes podrán realizar actividades correspondientes a registro de documentos externos y asignación de documentos para gestión interna y despacho, y Capítulo N. 3: Manual de bandeja de Salida, utilizarán los usuarios finales

quienes realizan actividades correspondientes a elaboración, envío, reasignación, impresión y organización de documentos.

ABSTRACT

The Secretariat of Peoples, Social Movements and Citizen Participation, is a public institution that promotes citizen participation and multiculturalism as cornerstones of an inclusive democracy, guaranteeing the right of nationalities, peoples, organizations and citizens, through the design and implementation of the National Citizen Participation. The purpose of this research is aimed at designing a management guide and training program in the document management system "QUIPUX" in the Secretariat of Peoples, Social Movements and Citizen Participation - area 1 ", the same as allow the human resources of the government institution, trained in the management of the system. The document management system was modified QUIPUX from ORPHEUS document management system, this is governed by the Ministerial Decision 718, which regulates the use QUIPUX system for document management in the Central Public Administration and is issued by the National Secretariat Public Administration and published in Official Gazette No 597, which specifies that the system will be used by entities QUIPUX belonging to the Central Public Administration. In order to improve the flow of external information and internal communication is essential that the organization has an instrument to facilitate your staff know how each item that is part of the format described in the document management system. It is also necessary to develop the training program, which will contain the same topics, dates and times to be treated. In terms of content, the guide is the place to be developed in three chapters as follows: Chapter N. 1: Administrative Manual, Chapter N. 2: Manual tray, Chapter N. 3: Manual tray.

PRESENTACIÓN

El presente trabajo de investigación titulado: **GUÍA PARA EL MANEJO Y PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL “QUIPUX” EN LA SECRETARÍA DE PUEBLOS, MOVIMIENTOS SOCIALES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA – ZONA 1”. PROPUESTA ALTERNATIVA**, está estructurado en seis capítulos: El problema de investigación, marco teórico, metodología de la investigación, análisis e interpretación de resultados, conclusiones y recomendaciones, y desarrollo de la propuesta.

- ✓ **Capítulo I:** El primer capítulo trata el marco contextual que da origen al planteamiento del problema de investigación, aquí se expone los objetivos y la justificación. Además se hace una breve referencia del nuevo marco jurídico que consolidan la permanencia de la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana.
- ✓ **Capítulo II:** Este capítulo abarca el marco teórico, base fundamental para la investigación con su parte teórico-científica.
- ✓ **Capítulo III:** En este capítulo, consta la metodología de la investigación la cual abarca: tipos de investigación, métodos y técnicas que se utilizan en el proceso, además se determina la población y muestra.

- ✓ **Capítulo IV:** En este capítulo se desarrolla el análisis e interpretación de Resultados de las encuestas y entrevistas aplicadas al Recurso Humano de la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana, en sus cuatro delegaciones, Imbabura, Carchi, Esmeraldas y Sucumbíos.

- ✓ **Capítulo V:** El capítulo cinco sintetiza nuestro trabajo en el cual se describe las conclusiones y recomendaciones necesarias; base fundamental para la puesta en marcha de la propuesta.

- ✓ **Capítulo VI:** En este capítulo se hace referencia a la propuesta alternativa, en él se describe el título, justificación, fundamentación, y los objetivos para mejorar el flujo de información externa y comunicación interna de la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana. Zona 1, con el diseño de una guía de capacitación en el sistema de gestión documental “Quipux”.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. ANTECEDENTES

A través de Decreto Ejecutivo N° 133 de 26 de febrero de 2007, se dispuso la creación de la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana, organismo rector y coordinador de la política pública que garantiza el derecho a la participación ciudadana intercultural desde el Ejecutivo, mediante acciones destinadas a estimular y consolidar los pueblos, los movimientos sociales y a la ciudadanía en las decisiones clave del nuevo modelo de desarrollo.

Es una institución pública que impulsa la participación ciudadana y la interculturalidad como ejes fundamentales de una democracia incluyente, garantizando el derecho de las nacionalidades, de los pueblos, de las organizaciones y de los ciudadanos/as a su pleno desarrollo: el buen vivir, que articula los procesos sociales incluyentes para consolidar el poder ciudadano en su diversidad, a través del diseño e implementación del Sistema Nacional de Participación Ciudadana.

Además es una entidad que impulsa y fortalece la organización social para facilitar el ejercicio pleno de la democracia, induce los procesos de formación ciudadana orientados al conocimiento y defensa de los deberes y derechos ciudadanos, el fomento del voluntariado en la

gestión pública, el control social y el desarrollo socio-emprendedor de iniciativas tendientes al bienestar común de la sociedad.

Genera también mecanismos que articulan las demandas y respuestas entre la Sociedad y el Estado, emitiendo procesos incluyentes entre el Estado y la sociedad, a través del sistema de información y comunicación popular, por ello sus directivos y personal asumen el reto de transformación y mejoramiento al punto de alcanzar un posicionamiento estratégico de calidad y desarrollo, un modelo de gestión competitiva, dinámica y eficiente en sus procesos y resultados.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.

El problema que enfrenta la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana actualmente, radica en la ausencia de una guía modelo que permita el manejo de los flujos de información externa y comunicación interna en dicha institución pública.

Es importante señalar que además los canales de comunicación interna entre el recurso humano que forma parte de esta entidad son malos, existe un mal manejo de la información externa, dando como resultado el retraso en la ejecución de proyectos, programas y toma de decisiones.

En cuanto a la ejecución de actividades, estas no se realizan de manera eficiente y rápida, ya que el personal no tiene claramente definidas cuáles son sus funciones y de qué nivel jerárquico dependen. Otra deficiencia es la improvisación en la redacción de documentos, esto se debe a que no cuentan con un formato guía para su elaboración. La Falta de capacitación al Personal en atención al cliente y en relaciones humanas no permite entregar al usuario un servicio de calidad.

Los aspectos mencionados anteriormente conllevan a señalar que en la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana, exista un Clima organizacional deficiente y una mala imagen institucional, así como la demora en la entrega de la información requerida por parte de la matriz a las Delegaciones, el desconocimiento de técnicas de secretariado y por último el ocultamiento de información.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Sobre la base de estos antecedentes, se plantea el siguiente problema de investigación:

¿De qué manera fluye la información externa y la comunicación interna en la Secretaria de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana?

1.2.

1.4 DELIMITACIÓN

1.4.1 UNIDADES DE OBSERVACIÓN

El tema motivo de Investigación se realizó en la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana – Zona 1. Entre los departamentos que servirán como estudio se encuentran: La coordinación Zonal 1, Pueblos e Interculturalidad, Diálogo Social, Comunicación, así como las Delegaciones de Imbabura, Carchi, Esmeraldas y Sucumbíos, conformadas por formación ciudadana y voluntariado.

1.4.2. DELIMITACIÓN ESPACIAL

En lo referente al espacio e infraestructuras, los departamentos de la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana –Zonal, antes mencionados cuentan con el área necesaria para poner en marcha el proyecto, además se dispuso de los recursos indispensables para su elaboración, como también con la absoluta autorización y colaboración del recurso humano de esta institución pública.

1.4.3. DELIMITACIÓN TEMPORAL.

El proyecto a desarrollarse comprendió el período de junio 2011 – diciembre del 2011 en los que se puso en funcionamiento la propuesta realizada en esta investigación.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar el flujo de la información externa y la comunicación interna en la Secretaria de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana.

1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Diagnosticar el flujo de la información externa y comunicación interna en la Secretaría de Pueblos, movimientos sociales y participación ciudadana.

2. Analizar qué tipo de sistema de información posee actualmente la Secretaria de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana.
3. Socializar y capacitar al personal de la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana en el sistema de gestión documental QUIPUX.

1.6. JUSTIFICACIÓN

La Secretaria de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana, es una Institución del Estado creada para construir políticas y estrategias que consoliden los espacios democráticos, que ha creado el nuevo marco jurídico del Ecuador: la Constitución de la República, el Plan Nacional de Desarrollo para el Buen Vivir, la Ley de Participación Ciudadana, la Ley de Transparencia y el Código de Ordenamiento Territorial de los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

Actualmente en dicha institución pública la información externa y comunicación interna es deficiente, lo que ocasiona un pésimo clima organizacional interno entre el recurso humano que labora en la institución, ya que no se encuentran claramente definidas la autoridades, deberes y responsabilidades que debe asumir cada uno como miembro activo de la entidad, generando así un ambiente de discordia, diferencia y malestar, además es necesario señalar que en cuanto al trato del cliente externo, no existe cordialidad, puntualidad, ni buenas relaciones humanas lo que perjudica a su imagen institucional.

Los motivos expuestos anteriormente conllevan a señalar que es necesario diseñar un modelo para el manejo de la información externa y la comunicación interna en la Secretaria de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana, que permita mejorar la entrega - recepción de información externa, así como también la comunicación interna entre todos los niveles de la organización

En síntesis lo que se pretende con este trabajo investigativo es el de entregar al recurso humano que labora en la Secretaria de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana, una guía práctica, misma que será una herramienta ideal para llevar a cabo el mejoramiento continuo de todas y cada una de sus actividades.

1.7. FACTIBILIDAD

En cuanto a la factibilidad es necesario hacer referencia a la posibilidad de realizar este estudio en los siguientes aspectos:

1.7.1. FACTIBILIDAD LEGAL

En el desarrollo del presente proyecto de investigación no existió impedimento legal, ya que dicho tema se lo realizó con motivo de investigación y en beneficio de esta institución pública. Además se contó con la autorización de la máxima autoridad de la Secretaria de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana.

1.7.2. FACTIBILIDAD TÉCNICA

Una vez determinado el problema, se consideró necesario el desarrollo de este proyecto, para ello contamos con los equipos, instrumentos y conocimientos necesarios para llevarlo a cabo, y nos sentimos en la capacidad de hacerlo.

1.7.3. FACTIBILIDAD ECONÓMICA

Para poner en marcha la elaboración de dicho proyecto, necesitamos de un mínimo de inversión, por lo que hizo factible su realización.

CAPÍTULO II

2.

3. MARCO TEÓRICO

2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.1. SECRETARÍA DE PUEBLOS, MOVIMIENTOS SOCIALES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana, es un organismo rector y coordinador de la política pública que garantiza el derecho a la participación ciudadana intercultural desde el Ejecutivo, mediante acciones destinadas a estimular y consolidar los pueblos, los movimientos sociales y a la ciudadanía en las decisiones clave del nuevo modelo de desarrollo, define su estructura organizacional sustentada en su base legal, visión, misión, objetivos estratégicos y direccionamiento estratégico.

2.1.1.1. MISIÓN

La Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana, es el organismo rector y coordinador de la política pública que garantiza el derecho a la participación ciudadana intercultural desde el Ejecutivo, mediante acciones destinadas a estimular y consolidar a los pueblos, los movimientos sociales y a la ciudadanía en las decisiones clave del nuevo modelo de desarrollo.

2.1.1.2. VISION

Institución pública que impulsa la participación ciudadana y la interculturalidad como ejes fundamentales de una democracia incluyente, garantizando el derecho de las nacionalidades, de los pueblos, de las organizaciones y de los ciudadanos/as a su pleno desarrollo: el buen vivir.

2.1.1.3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- 1) Viabilizar la agenda política entre el Estado y la sociedad, tejiendo redes que articulen las políticas públicas hacia organizaciones, pueblos y ciudadanía
- 2) Fortalecer las capacidades socio-organizativas y políticas de las y los ciudadanos a fin de que asuman el ejercicio de sus deberes y derechos
- 3) Fortalecer los procesos socioeconómicos, políticos y culturales de la ciudadanía
- 4) Fortalecer a la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana

2.1.1.4. POLÍTICAS INSTITUCIONALES

- a) Articular procesos sociales incluyentes para consolidar el poder ciudadano en su diversidad, a través del diseño e implementación del Sistema Nacional de Participación Ciudadana;

- b) Impulsar y fortalecer la organización social para facilitar el ejercicio pleno de la democracia.
- c) Impulsar procesos de formación ciudadana orientados al conocimiento y defensa de los deberes y derechos ciudadanos, el fomento del voluntariado en la gestión pública, el control social y el desarrollo socio-empresarial de iniciativas tendientes al bienestar común de la sociedad.
- d) Generar mecanismos que articulen las demandas y respuestas entre la Sociedad y el Estado.
- e) Articular procesos incluyentes entre el Estado y la sociedad, a través del sistema de información y comunicación popular

2.1.2. LA INFORMACIÓN

2.1.2.1. HISTORIA DE LA INFORMACIÓN

CASTELLS, M. (2005) describe que la historia de la información está asociada a su producción, tratamiento y transmisión. Una cronología de esa historia detallada puede ser:

Siglos V a X - Alta [Edad Media](#). El almacenamiento, acceso y uso limitado de la información se realiza en las [bibliotecas](#) de los [monasterios](#) de forma copista o manual.

Siglo XII. Los Incas ([Perú](#)) usan un sistema de cuerdas para el registro de información numérica llamada [Quipu](#), usado principalmente para contar ganado.

Siglo XV - [Edad Moderna](#). Con el nacimiento de la [imprensa](#) ([Gutenberg](#)), los [libros](#) comienzan a fabricarse en serie. Surgen los primeros [periódicos](#).

Siglo XX. 1926. Se inicia la primera retransmisión de [televisión](#) que afectará al manejo y tratamiento de la información con gran impacto en los métodos de comunicación social durante todo el siglo.

Siglo XX. 1940. [Jeremy Campbell](#), definió el término información desde una perspectiva científica, en el contexto de la era de la comunicación electrónica.

Siglo XX. [1943](#). El austro-húngaro [Nikola Tesla](#) inventa la [radio](#), aunque inicialmente dicho invento se atribuye a Guglielmo Marconi y la patente no se reconoce a su autor hasta los años 1960.

Siglo XX. 1947. En diciembre John Bardeen, Walter Houser Brattain y William Bradford Shockley, inventan el [transistor](#). Serán galardonados por ello con el Premio Nobel de Física en 1956. Acaban de sentar sin saberlo la primera de las dos bases para una nueva revolución tecnológica y económica, actuando como detonante de un aumento exponencial de la capacidad de integración microelectrónica, de la popularización y la potencia de cálculo del ordenador.

Siglo XX. 1948. [Claude E. Shannon](#), elabora las bases matemáticas de la [Teoría de la Información](#). Acaba de dar la segunda base de la revolución de las tecnologías de la información y la comunicación: la aplicación del [Álgebra de Boole](#) será el fundamento matemático para industrializar el procesamiento de la información. Nace así la [Ciencia de la Computación](#) o [Ingeniería informática](#). La nueva revolución económica está

servida. La humanidad entra en la Era Digital usando el transistor y la numeración binaria para simbolizar, transmitir y compartir la información.

Siglo XX. 1948. Norbert Wiener, elabora la idea de [cibernética](#) en su famosa obra *Cibernética o el control y comunicación en animales y máquinas* (1948) donde se encargó de "mantener el orden" en cualquier sistema natural o artificial de información.

Siglo XX. 1951-1953. [James Watson](#) y [Francis Crick](#) descubren los principios de los códigos de [ADN](#), que forman un [sistema de información](#) a partir de la doble espiral de ADN y la forma en que trabajan los [genes](#).

Siglo XX. [1969](#). En el contexto de la guerra fría, el movimiento contracultural de los años 60, nace la embrionaria [Internet](#) cuando se establece la primera conexión de computadoras, con el objetivo inicial de facilitar una red de comunicaciones militares a prueba de bomba. Su expansión y popularización, y la democratización del conocimiento que facilita, transformará radicalmente las relaciones económicas, sociales y culturales en un mundo más y más interdependiente.

Actualmente, ya en el [siglo XXI](#), en un corto período de tiempo, el mundo desarrollado se ha propuesto lograr la globalización del acceso a los enormes volúmenes de información existentes en medios cada vez más complejos, con capacidades exponencialmente crecientes de almacenamiento y en soportes cada vez más reducidos. A pesar de ello todavía existen muchas fuentes de información en formato no digital o inaccesible digitalmente por diversas causas. En este marco la proliferación de redes de transmisión de datos e información, de [bases de datos](#) con acceso en línea, ubicadas en cualquier lugar, localizables mediante [Internet](#), permiten el hallazgo de otras redes y centros de

información de diferentes tipos en cualquier momento desde cualquier lugar. Es el resultado de datos gestionados a través de aplicaciones informáticas donde los datos son procesados y transformados en información que posteriormente es manejada como signo integrador y característico de progreso económico del siglo XXI.

2.1.2.2. DEFINICIÓN

Durante los últimos años se han multiplicado los estudios tendentes a analizar la información como factor clave para la toma de decisiones en la empresa o instituciones, clave de la gestión empresarial, y eje conceptual sobre el que se cimientan los sistemas de información empresariales.

MUÑOZ, A. (2003) define que:

La información es un conjunto de datos acerca de algún suceso, hecho, fenómeno o situación, que organizados en un contexto determinado tienen su significado, cuyo propósito puede ser el de reducir la incertidumbre o incrementar el conocimiento acerca de algo.

En sentido general, la información es un conjunto organizado de [datos](#) procesados, que constituyen un [mensaje](#) que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje. Se considera que la información es un recurso que se encuentra al mismo nivel que los recursos financieros, materiales y humanos, que hasta el momento habían constituido los ejes sobre los que había girado la gestión empresarial. Si la Teoría económica tradicional mantenía el capital, la tierra y el trabajo

como elementos primarios de estudio, la información se ha convertido, ahora, en el cuarto recurso a gestionar.

2.1.2.3. INFORMACIÓN EN LA SOCIEDAD

En las sociedades humanas y en parte en algunas sociedades animales, la información tiene un impacto en las relaciones entre diferentes individuos. En una sociedad la conducta de cada individuo frente a algunos otros individuos se puede ver alterada en función de qué información disponible posee el primer individuo. Por esa razón el estudio social de la información se refiere a los aspectos relacionados con la variación de la conducta en posesión de diferentes informaciones.

2.1.2.4. LA IMPORTANCIA DE LA INFORMACIÓN

Según CORNELLA, A. (2006) describe que la información es la parte fundamental de toda empresa para tener un alto nivel de competitividad y posibilidades de desarrollo. El éxito de una empresa no depende sólo de cómo maneje sus recursos materiales (trabajo, capital, energía, etc.), Depende también de cómo aproveche sus activos intangibles (información, conocimiento del mercado, imagen de marca, fidelidad de los clientes, etc.)

El correcto desarrollo de estos últimos depende de que exista un adecuado flujo de información entre la empresa y su entorno, por un lado, y entre las distintas unidades de la empresa, por otro. Una empresa es más competitiva cuanto más se destaca en la explotación de la información del entorno

La importancia de la Información para las organizaciones, puede ser vista desde los siguientes puntos de vista básicos:

1. Que cumplan con su función primordial, es decir, la de aumentar el conocimiento del usuario o en reducir sus incertidumbres. En este sentido el valor de la Información está relacionado en la forma en que ayude a los individuos dentro de la organización para que tomen las decisiones que lo conduzcan a lograr los objetivos y metas propuestas. Sin embargo se podrá clasificar el valor de la Información de acuerdo a:
 - Valor Administrativo: Cuando la información permite a la Gerencia tomar decisiones efectivas.
 - Valor Operacional: Cuando la información apoya o documenta las actividades de rutina o repetitivas de la Organización. Ej. Los manuales.
 - Valor Documental: Cuando sirve de prueba o evidencia sobre los hechos ocurridos en la Empresa. Ej.: La información suministrada por la factura de compra y venta.
 - Valor Histórico: Cuando la información nos documenta sobre los hechos pasados nos provee de elementos para estimar comportamientos futuros. Ej.: El comportamiento de las ventas del año anterior nos permite realizar las proyecciones para el año futuro.

2. Generador de nuevos factores de competitividad: La competitividad no depende solamente de la capacidad que tenga la Empresa de ofrecer un producto a mejor precio que sus competidores, sino también de lo que realmente requiere el Público consumidor o que es lo que el cliente valora realmente (calidad, servicio, atención posventa). Este proceso de identificación de valores, requiere de un

afinado mecanismo de obtención de información procedente del entorno de la Empresa. Pero no sólo se trata de disponer de información sobre el entorno, sino también de obtenerla antes que los competidores, lo que obliga a la sistematización de la captura y el procesamiento de los datos para su posterior análisis.

3. Integrador de las unidades de la organización: La información obtenida por una unidad puede resultar de gran utilidad para otras unidades, incluso para aquellas que aparentemente parecen menos relacionadas.
4. En la medida que mejora de los procesos productivos y administrativos: Que se logra con toda aquella información que incrementa la tecnología del conocimiento del recurso humano de la organización. Dicha información la obtenemos por medio de los Cursos y Revistas especializadas, Desarrollo Personal, entre otros.

2.1.2.5. TIPOS DE INFORMACIÓN

Para SANZ, E. y RUBIO, L. (2004) los tipos de información se puede clasificar en los siguientes:

a) Información pública

Es la información a la que puede acceder cualquier persona por poco que se lo proponga. Este tipo de información es vital para conseguir logros comerciales, pero es un error dirigirla únicamente al exterior de la empresa. Todos los integrantes de una empresa deben estar al corriente sobre la información que cualquier usuario puede obtener.

b) Información privada

Es la información que no puede ir más allá de las personas que deban manejarla. Datos concretos sobre nuestra contabilidad, nuevas ideas en fase de definición, negociaciones en marcha, datos internos de clientes, filtraciones y rumores no pro pagables, etc. Las personas que acceden a esta información tienen un alto grado de confianza y de responsabilidad. Almacenar y transmitir esta información de forma cifrada es una precaución sencilla que nos puede ahorrar grandes disgustos.

2.1.2.6. CARACTERÍSTICAS DE LA INFORMACIÓN

Toda información debe ser correcta y actual, además de cubrir las necesidades del receptor, tiene que estar disponible cuando el receptor lo precise, y no será para todos, ya que existe la privacidad.

Lo que caracteriza a la información en una empresa o institución, es su capacidad de intercambio. La información es un [producto](#) perecedero, y almacenarla únicamente para archivarla pierde [interés](#). Lo verdaderamente importante es encontrar la información más reciente rápidamente, acceder a la fuente y crear la información.

Según CHAÍN N, Celia (2007) las características que debe poseer la información son:

1. **Relevancia.** La empresa debe decidir qué información del entorno y para quién es relevante, ya que las decisiones estratégicas adoptadas sin la información correcta pueden causar un desastre organizativo. Los usuarios deben tener [autoridad](#) para determinar cuál es la información relevante y en la forma en que ha de ser comunicada para su total aprovechamiento.

2. Calidad. La información debe ser precisa para tener calidad, y su costo aumenta a medida que la calidad sube.
3. Riqueza y cantidad. La riqueza hace referencia a la capacidad de [transporte](#) de un canal de comunicación. Los canales que transportan mucho significado son ricos ([comunicación oral](#)), y aquellos que transmiten menos significado, pobres ([medios](#) de comunicación escritos). En cuanto a la cantidad, debe haber suficiente información para [poder](#) desarrollar [el trabajo](#).
4. Temporalidad. La rapidez es un factor importante a la hora de utilizar la información.
5. Accesibilidad. Es una de las características más importantes de la información. Es determinante para el usuario la facilidad de acceso a la fuente de información.
6. Simbolismo. La información posee un valor simbólico, ya que la posesión de determinada información por determinados usuarios confiere un prestigio a esa [persona](#), aunque no le sea a ésta de utilidad.

2.1.3. LA COMUNICACIÓN

2.1.3.1. DEFINICIÓN

La comunicación siempre ha existido en la organización porque es la que permite que se entablen relaciones entre los individuos.

LUCAS MARÍN, A (2003) expone que:

La comunicación, es un fenómeno que establece una relación entre dos o más individuos, basada en el intercambio de mensajes y/o ideas, medio a través del cual se desarrollan todas las relaciones humanas.

La comunicación es un proceso por medio del cual los individuos se relacionan entre sí, para hacer del mundo un lugar donde las ideas, los conocimientos, hechos y situaciones sean comunes.

2.1.3.2. LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN

La comunicación es uno de los pilares básicos en los que se apoya cualquier tipo de relación humana y es provechosa en prácticamente todas las esferas de la actividad humana. Es crucial para el bienestar personal, para las relaciones íntimas, nos ayuda a superar situaciones delicadas, resolver conflictos, expresar sentimientos, defender nuestros intereses, evitar malas interpretaciones, etc.

2.1.3.3. FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN

Según BONILLA, C. (2006) las funciones de la comunicación son las siguientes:

- 1) Informativa: Tiene que ver con la transmisión y recepción de la información. A través de ella se proporciona al individuo todo el caudal de la experiencia social e histórica, así como proporciona la formación de [hábitos](#), [habilidades](#) y convicciones. En esta función el emisor influye en el estado mental interno del receptor aportando nueva información.

- 2) **Afectivo - valorativa:** El emisor debe otorgarle a su mensaje la carga afectiva que el mismo demande, no todos los mensajes requieren de la misma emotividad, por ello es de suma importancia para la estabilidad emocional de los sujetos y su realización personal. Gracias a esta función, los [individuos](#) pueden establecerse una imagen de sí mismo y de los demás.
- 3) **Reguladora:** Tiene que ver con la regulación de la conducta de las personas con respecto a sus semejantes. De la capacidad autorreguladora y del individuo depende el éxito o fracaso del acto comunicativo.

Otras Funciones de la comunicación dentro de un grupo o equipo son las siguientes:

- 1) **Control:** La comunicación controla el comportamiento individual. Las organizaciones, poseen jerarquías de autoridad y guías formales a las que deben regirse los empleados. Esta función de control además se da en la comunicación informal.
- 2) **Motivación:** Lo realiza en el sentido que esclarece a los empleados qué es lo que debe hacer, si se están desempeñando de forma adecuada y lo que deben hacer para optimizar su rendimiento. En este sentido, el establecimiento de metas específicas, la retroalimentación sobre el avance hacia el logro de la meta y el reforzamiento de un comportamiento deseado, incita la motivación y necesita definitivamente de la comunicación.
- 3) **Expresión emocional:** Gran parte de los empleados, observan su trabajo como un medio para interactuar con los demás, y por el que

transmiten fracasos y de igual manera satisfacciones, es decir sentimientos.

- 4) Cooperación: La comunicación se constituye como una ayuda importante en la solución de problemas, se le puede denominar facilitador en la toma de decisiones, en la medida que brinda la información requerida y evalúa las alternativas que se puedan presentar.

2.1.3.4. ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN

KREPS, G. (2003) considera que los elementos básicos que intervienen en la comunicación son:

- Emisor.
- Mensaje.
- Canal.
- Receptor.

a. El Emisor

Es la fuente de la [información](#), es quien va a exteriorizar la comunicación, por lo que deben tenerse en cuenta los siguientes detalles:

- Presentará el contenido informativo lo más apegado a la realidad. Separando los hechos reales de las opiniones subjetivas.
- Habilidad, [recursos](#) y [calidad](#) de la persona que haga las veces de receptor.
- El mensaje será transmitido con la mayor exactitud, claridad y sencillez, de manera que la reacción producida por el impacto de éste sea decisiva y liquide toda posible

resistencia al cambio o cualquier otro mecanismo de defensa del receptor.

b. El Mensaje

Una vez establecido el primer elemento de la comunicación, conviene definir con precisión lo que se tiene que decir; conocerlo a fondo, tan completamente que se esté en posibilidad de transmitir la misma idea con diferentes palabras. Seis son los requisitos que debe contener un mensaje, a fin de evitar toda posible deformación de lo que verdaderamente se desea transmitir:

- Credibilidad, o sea que la comunicación establecida por el mensaje presentado al receptor, sea real y veraz, de manera que éste descubra fácilmente el objetivo de nuestra labor y elimine actitudes pre- concebidas que deformarían la información.
- Utilidad. La finalidad de nuestra comunicación será dar información útil que sirva a quien va dirigida.
- Claridad. Para que el receptor entienda el contenido del mensaje será necesario que la transmitamos con simplicidad y nitidez.
- Continuidad y consistencia. Para que el mensaje sea captado, muchas veces es necesario emplear la repetición de conceptos, de manera que a base de la continuidad y consistencia podamos penetrar en la mente del receptor para vencer las posibles resistencias que éste establezca.
- Adecuación en el medio. En el proceso para establecer comunicación con los receptores en una organización será necesario emplear y aceptar los canales establecidos oficialmente, aun cuando estos sean deficientes u obsoletos.
- Disposición del auditorio. Es válido el siguiente principio: la comunicación tiene la máxima efectividad, cuando menor es

el esfuerzo que realiza el receptor para captar. De tal manera, una comunicación asequible dispone al auditorio a captar la noticia, una forma oscura, que impliquen grandes esfuerzos por parte del receptor, lo predispone negativamente a los mensajes.

c. Canal

Un canal de comunicación es un medio que transporta los mensajes: memorandos, [cartas](#), [teléfono](#), [radio](#), periódicos, películas, revistas, conferencias, juntas, etc.

Los canales de comunicación se identifican en muchos aspectos con las líneas de [autoridad](#) y [responsabilidad](#). Ello se debe a que en las organizaciones tradicionales, la corriente de autoridad desciende desde la más alta jerarquía hasta el personal operativo.

En toda organización existe en menor o mayor grado la delegación de autoridad, lo que implica una mayor complejidad en su [estructura](#) jerárquica; ahora bien, tales circunstancias pueden ser controladas por una buena [planeación](#) administrativa, pero cuando esta no existe, y los niveles y canales de comunicación se reproducen anárquicamente, se advertirá que ésta, tanto en su sentido ascendente como descendente se hace más lenta, y pierde agilidad y efectividad.

e. El Receptor

Es la persona que recibe y capta la información transmitida; se debe tener en cuenta, por tanto, que existe en toda recepción la tendencia a desarrollar mecanismos de defensa; sobre todo cuando las

informaciones llevan a cabo alguna modificación del status en que se vive y se actúa; de ahí que todo lo que significa cambio puede correr el [riesgo](#) de ser rechazado, produciéndose consciente o inconscientemente barreras que obstaculizan la verdadera información, o en su defecto, la modifican de manera que esto sea aceptable.

En tal situación, podemos hablar del receptor en términos de sus [habilidades comunicativas](#). Si este no posee la habilidad de escuchar, leer y pensar, no estará capacitado para recibir y comprender los mensajes que la fuente ha transmitido. La cultura y situación en el [sistema](#) social del receptor, su status y su conducta afectan la recepción e [interpretación](#) de los mensajes.

Muy importante es la reacción o respuesta (o carencia de ella) del receptor ante la comunicación. Si no se afecta en el sentido planeado pueden existir barreras o distorsiones, de las cuales nos ocuparemos en el punto siguiente. Para determinar si la respuesta es o no la deseada resulta indispensable observar la conducta del receptor. Precisa que el emisor obtenga cierta [retroalimentación](#).

2.1.3.4. REQUISITOS DE LA COMUNICACIÓN

MARTÍNEZ DE VELASCO, A. y NOSNIK, A. (2002) establecen que para una buena comunicación es necesario cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Claridad: Efecto y distinción que por medio de los sentidos, especialmente la vista, se puede percibir y expresar sensaciones de una manera clara, esto a través de inteligencia e idea.

- b. Concisión: Brevedad y economía de medios en el modo de expresar un concepto con exactitud.
- c. Precisión: Estilo, concisión y exactitud rigurosa sobre lo que va a tratar.
- d. Originalidad: Principios que tienen origen y nacimiento del escritor, y que no es traducido o doblado de otro autor.
- e. Corrección: Alteración o cambios que se hacen cuando se escribe; para eliminar defectos o errores, o para darles mayor perfección.
- f. Ortografía: Manera correcta de escribir las palabras y de emplear los signos de puntuación según las normas de una lengua determinada.

2.1.4 COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

2.1.4.1. COMUNICACIÓN INTERNA: HACIA EL INTERIOR DE LA EMPRESA

Según SOMOZA, F. (2005) la comunicación interna busca hacer del conocimiento de los empleados lo que piensa la gerencia, que la gerencia también conozca el pensamiento de los empleados, y que los empleados se conozcan entre sí.

En la empresa actual, es muy importante hacer llegar la suficiente información a los trabajadores para que se sientan implicados en los distintos proyectos. Además, hay que contar con su opinión. La responsabilidad de iniciar y mantener una buena comunicación recae en

los directivos. La mayoría de los conflictos que surgen en las empresas se deben a la falta de comunicación existente entre los diferentes niveles jerárquicos

Esta comunicación tiene que ser bidireccional o retroactiva. Este tipo de comunicación es difícil de establecer y cada vez se hace una comunicación más lineal

- Personal
- Dirección
- Representantes laborales
- Empresas filiales
- Grupo económico (accionistas, etc.)

2.1.4.1.1. CANALES FORMALES DE COMUNICACIÓN

Para PINILLO A, Andréu (2008) los canales formales de comunicación interna son:

a. Redes de comunicación formal

Establecidas por las empresas con el objetivo de hacer llegar la información necesaria en el momento preciso y a la persona adecuada. Estas redes formales respetan la jerarquía empresarial y sólo tienen en cuenta el puesto de los individuos, no su personalidad.

Los flujos de comunicación formal han de ser regulares, estables y previsibles, evitando así la sobrecarga o insuficiencia de información, que daría lugar a problemas de distorsión y omisión y serían fuentes de rumores incontrolados.

b. Redes de comunicación informal

Surgen espontáneamente de las relaciones que se establecen entre las personas, por la afinidad o las necesidades personales. El fin de esta red informal es satisfacer las necesidades sociales de las personas.

Estas redes aumentan el interés de los empleados, los mantienen informados y les ayudan a crecer y desenvolverse mejor en su entorno laboral. Por lo general, representan un efecto positivo para la empresa, aunque a veces pueden tener efectos negativos que absorben en exceso el interés de los empleados. Los flujos de comunicación informal mejoran la comunicación en la empresa al crear canales alternativos y, normalmente, más rápidos y eficaces que los formales.

En definitiva, estas redes sirven para sustituir redes formales ineficaces, expresar sentimientos que no pueden circular por la red formal y agilizar la comunicación. Los efectos de estas redes sobre la empresa pueden ser positivos y negativos.

c. La comunicación descendente

En la comunicación descendente, más frecuente que la ascendente, la información fluye hacia abajo en la estructura jerárquica de la empresa. El contenido de esta comunicación es toda aquella información que ayude a las personas a comprender mejor su función y la de los demás; que incremente el sentido de solidaridad con la empresa; y que refuerce la motivación u autoestima de los trabajadores.

Entre los canales de comunicación ascendente tenemos: Boletín o periódicos de empresa, Circulares, Manuales de empresa, Tablones de anuncio, Folletos de bienvenida, Entrevistas, Cursos de formación

d. La comunicación ascendente

Es aquella que discurre hacia arriba en la estructura jerárquica de la empresa. El alcance y la eficacia de este tipo de comunicación dependen en gran medida de la cultura de la organización. Desarrolla, entre otras, las siguientes funciones:

- Permite a los mandos superiores conocer los problemas del personal.
- Facilita la integración y participación de los trabajadores.
- Influye en una adecuada toma de decisiones.
- Promueve la mejora de la calidad.

No obstante, este tipo de comunicación en las organizaciones suele ser escasa o de poca fiabilidad. Las causas más habituales se pueden resumir en las siguientes:

- Los canales ascendentes no suelen estar formalizados.
- La información fluye distorsionada.
- Los jefes no admiten de buen grado las críticas a su gestión.

e. La comunicación horizontal

La transmisión de información entre grupos de trabajo o personas que están al mismo nivel jerárquico se denomina comunicación horizontal. Este tipo de comunicación es fundamental para conseguir una coordinación entre los miembros de la empresa, aunque, frecuentemente,

la organización empresarial se opone a la creación formal de flujos de información horizontal, porque considera que toda información debe ser tamizada por el escalón superior correspondiente.

Se sabe que la comunicación horizontal es más intensa que la vertical, dado que las personas se comunican con mayor sinceridad y libertad con sus iguales que con sus superiores. Además, la comunicación horizontal evita la pérdida de tiempo que supone que cada información que se desee transmitir a un igual pase primero por el mando superior y luego baje al destinatario original de esa información.

La comunicación horizontal en la empresa:

- Fomenta el compañerismo y el espíritu de equipo.
- Evita malos entendidos.
- Enriquece la formación y experiencia de los trabajadores.
- Facilita la coordinación.
- Propicia el consenso en la toma de decisiones.

2.1.4.2. COMUNICACIÓN EXTERNA. HACIA EL EXTERIOR DE LA EMPRESA

Para SIMÓN, H. (2002) la comunicación externa es más compleja desde el punto de vista administrativo y operativo. Conciernen a todas las

relaciones que tiene la empresa con el ámbito exterior, y con el público para transmitir la identidad corporativa.

1) Hacia el mercado

- Comunicación al público
- Comunicación profesional
- Comunicación con los colaboradores

2) Hacia el entorno social

- Comunicación financiera
- Comunicación política Comunicación con la Opinión pública
- Comunicación social (Medios de comunicación)

2.1.4.2.1. Dimensiones de la comunicación externa

Para OLIVAR, A. (2006) la comunicación externa comprende tres dimensiones: publicidad, relaciones públicas e información comercial.

a. Publicidad

La publicidad corporativa es la comunicación destinada a establecer, desarrollar, realzar y/o cambiar la imagen corporativa de una organización. La publicidad corporativa es un proceso de comunicación comercial enfocado a persuadir a los consumidores actuales y potenciales

sobre las virtudes de la empresa. Trata la imagen de la empresa, más que la de un producto. El público es visto como sujeto activo de consumo potencial.

En este tipo de comunicación externa, la empresa transmite una responsabilidad ideológica e intelectual, que marca la línea ideológica de la publicidad. El mensaje, como se mencionó, son los atributos que tiene la empresa, como el profesionalismo, la tecnificación, honorabilidad, solidez económica, seguridad, calidad de sus productos.

Los canales que se utilizan para este tipo de comunicación son los medios masivos (impresos, gráficos, auditivos radiales, TV, vallas publicitarias, internet, carteles, pósters, etc.) y los medios directos (envío de folletos, cartas publicitarias, cartas de iniciativas, etc.)

b. Relaciones públicas

Las Relaciones Públicas son la diplomacia de la empresa y el fundamento de su "política exterior" para colocar su imagen en el sistema económico y social al que pertenece. Este tipo de comunicación se enfoca al público en general, más allá de los consumidores. Trata al público como un sujeto de opinión.

No se orienta a la parte comercial, sino a la promoción fuera del círculo de ventas, como son los eventos que coloquen la imagen de la empresa por encima de todo aspecto comercial. Trata las relaciones de la empresa con el público masivo, así participa en la dinámica nacional, como unidad social de la opinión pública. En esta comunicación, el mensaje no es tan importante, sino la creación de ambientes, escenario, eventos, etc.

c. Información comercial

La información comercial es la comunicación de las relaciones directas comerciales que la empresa tiene con sus clientes y proveedores. Trata al público por las relaciones de negocios que existen. Es una relación esmerada de la empresa con sus clientes y proveedores por la relación ya contraída, para fomentar la lealtad hacia la empresa. Son comunicaciones que tienen origen personalizado pero que deben ser orientadas por la cultura corporativa.

2.2. POSICIONAMIENTO TEÓRICO

A nivel empresarial, es necesario que toda institución mantenga claramente definidos los flujos de información y determinados los correctos canales de comunicación interna, ya que de ello dependerá el éxito de cualquier entidad.

La necesidad de comunicación en una institución se ve reforzada cuando observamos las múltiples ventajas que se derivan de ella, tanto para la institución como para las personas. La comunicación es, además, un instrumento de cambio. El pensamiento estratégico lleva implícito un mensaje de cambio: la necesidad de adaptación al entorno cambiante en el que vive la institución. En este contexto, la comunicación interna permite la introducción, difusión, aceptación e interiorización de los nuevos valores y pautas de gestión que acompañan el desarrollo institucional.

Por otro lado, uno de los objetivos que toda institución persigue es que sus trabajadores estén motivados, identificados con los objetivos organizacionales. Los trabajadores a su vez necesitan estar informados para sentirse parte activa de la organización y que la participación reciba el adecuado reconocimiento. De este modo, la comunicación al incrementar las posibilidades de participación, favorecer las iniciativas y movilizar la creatividad, se convierte en un factor de integración, motivación y desarrollo personal.

Una buena información y comunicación contribuirá a la mejora de la calidad de vida laboral y a la calidad del servicio ofrecido por la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana. Hay que recordar que, dada la competitividad del entorno, la institución no solo deberá competir en la calidad de los servicios que ofrezca, sino en la calidad de vida laboral que otorgue a sus activos humanos.

En la búsqueda de la Calidad Total, la comunicación aparece como un elemento fundamental de partida, haciéndose cada vez más necesaria la planificación de los medios de comunicación y el uso adecuado en las estrategias de comunicación, de tal modo que condicionen una óptima eficacia de los mensajes.

La buena gestión de la información externa y la comunicación interna debe alcanzar un objetivo básico: cubrir las necesidades de comunicación que presentan los individuos o grupos que conforman la institución. Y en este sentido la comunicación es tan importante para los empleados como para la dirección.

2.3. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- 1) **Canal:** Un canal de comunicación es un medio que transporta los mensajes: memoranda, [cartas](#), [teléfono](#), [radio](#), periódicos, películas, revistas, conferencias, juntas, etc.
- 2) **Claridad:** Efecto y distinción que por medio de los sentidos, especialmente la vista, se puede percibir y expresar sensaciones de una manera clara, esto a través de inteligencia e idea.
- 3) **Comunicación ascendente:** Es aquella que discurre hacia arriba en la estructura jerárquica de la empresa.
- 4) **Comunicación descendente:** Esta información fluye hacia abajo en la estructura jerárquica de la empresa.
- 5) **Comunicación horizontal:** La transmisión de información entre grupos de trabajo o personas que están al mismo nivel jerárquico se denomina comunicación horizontal.
- 6) **Comunicación:** La comunicación, es un fenómeno que establece una relación entre dos o más individuos, basada en el intercambio de mensajes y/o ideas, medio a través del cual se desarrollan todas las relaciones humanas.
- 7) **Concisión:** Brevedad y economía de medios en el modo de expresar un concepto con exactitud.
- 8) **Corrección:** Alteración o cambios que se hacen cuando se escribe; para eliminar defectos o errores, o para darles mayor perfección.
- 9) **Emisor:** Es la fuente de la [información](#), es quien va a exteriorizar la comunicación

- 10) **Información comercial:** La información comercial es la comunicación de las relaciones directas comerciales que la empresa tiene con sus clientes y proveedores.
- 11) **Información privada:** Es la información que no puede ir más allá de las personas que deban manejarla.
- 12) **Información pública:** Es la información a la que puede acceder cualquier persona por poco que se lo proponga. Este tipo de información es vital para conseguir logros comerciales, pero es un error dirigirla únicamente al exterior de la empresa.
- 13) **Información:** La información es un conjunto de datos acerca de algún suceso, hecho, fenómeno o situación, que organizados en un contexto determinado tienen su significado, cuyo propósito puede ser el de reducir la incertidumbre o incrementar el conocimiento acerca de algo.
- 14) **Mensaje:** Conjunto de señales, signos o símbolos que son objeto de una comunicación.
- 15) **Originalidad:** Principios que tienen origen y nacimiento del escritor, y que no es traducido o doblado de otro autor.
- 16) **Ortografía:** Manera correcta de escribir las palabras y de emplear los signos de puntuación según las normas de una lengua determinada.
- 17) **Precisión:** Estilo, concisión y exactitud rigurosa sobre lo que va a tratar.
- 18) **Publicidad:** La publicidad corporativa es la comunicación destinada a establecer, desarrollar, realzar y/o cambiar la imagen corporativa de una organización. La publicidad corporativa es un

proceso de comunicación comercial enfocado a persuadir a los consumidores actuales y potenciales sobre las virtudes de la empresa.

19) Receptor: Es la persona que recibe y capta la información transmitida.

20) Relaciones públicas: Las Relaciones Públicas son la diplomacia de la empresa y el fundamento de su "política exterior" para colocar su imagen en el sistema económico y social al que pertenece.

2.4. PREGUNTAS DIRECTRICES

1. ¿La descripción detallada de los flujo de la información externa, mejorarán la organización de la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana.
2. ¿Delimitar la estructura orgánica funcional de la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana, permitirá lograr un buen clima laboral?
3. ¿Conocer de qué manera se maneja actualmente la información externa que posee la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana?
4. ¿La elaboración de un modelo de Procedimiento Interno de información y comunicación para la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana, logrará la eficiencia y efectividad en las actividades?

2.5. MATRIZ CATEGORIAL

| CONCEPTO | CATEGORÍAS | DIMENSIÓN | INDICADOR |
|--|---|--------------|---|
| Es una institución pública que impulsa la participación ciudadana y la interculturalidad como ejes fundamentales de una democracia incluyente, garantizando el derecho de las nacionalidades, de los pueblos, de las organizaciones y de los ciudadanos/as a su pleno desarrollo: el buen vivir. | Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana | Organización | <ul style="list-style-type: none"> - Archivos - Documentos - Recurso Humano |
| La información es un conjunto de datos acerca de algún suceso, hecho, fenómeno o situación, que organizados en un contexto determinado tienen su significado, cuyo propósito puede ser el de reducir la incertidumbre o incrementar el conocimiento acerca de algo | Información | Externa | <ul style="list-style-type: none"> - Canales de comunicación - Usuario Externo - Flujos de información externos |
| La comunicación, es un fenómeno que establece una relación entre dos o más individuos, basada en el intercambio de mensajes y/o ideas, medio a través del cual se desarrollan todas las relaciones humanas. | Comunicación | Interna | <ul style="list-style-type: none"> - Flujos de comunicación internos - Redacción actualizada - Auto eficiencia en el manejo de agenda - Dominio de envío y recepción de documentos - Manejo de Correo Electrónico - Dominio de internet y portales web - Dominio de software |

CAPÍTULO III

4. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

DESCRIPTIVA – PROPOSITIVA

Es descriptiva porque diagnosticó el fenómeno y sus causas que se investigó, y propositiva porque presentó una propuesta de solución al problema.

CUALITATIVA

Es cualitativa por que se estudió las características internas y externas del objeto de estudio, abarcando los hechos, procesos, documentos y recursos, parte integral que conforman la institución en estudio.

BIBLIOGRÁFICA

Es bibliográfica ya que se sustentó en el estudio teórico y recolección de información de fuentes bibliográficas, documentales e Internet, la misma que permitió ampliar y profundizar la elaboración del marco teórico.

CAMPO

Es de campo ya que para el diseño de la propuesta se visitó personalmente las instalaciones de la institución en estudio, con la finalidad de conocer la situación por la que esta atraviesa actualmente, y

determinó sus necesidades, falencias, parámetros y condiciones necesarias para el diseño de la guía o modelo del manejo de la información externa y la comunicación interna.

3.2. MÉTODOS

Se aplicó en el desarrollo de este tema investigativo los siguientes métodos: el inductivo, deductivo, analítico y sintético.

3.2.1. MÉTODO INDUCTIVO - DEDUCTIVO

ZORRILLA Santiago (2000) manifiesta que:

La inducción consiste en ir de los casos particulares a la generalización. La deducción, en ir de lo general a lo particular. El proceso deductivo no es suficiente por sí mismo para explicar el conocimiento. Es útil principalmente para la lógica y las matemáticas, donde los conocimientos de las ciencias pueden aceptarse como verdaderos por definición. Algo similar ocurre con la inducción, que solamente puede utilizarse cuando a partir de la validez del enunciado particular se puede demostrar el valor de verdad del enunciado general.

Los métodos inductivo – deductivo se empleó en el momento de analizar en forma detallada cada uno de los elementos, instrumentos, temas y subtemas que se utilizó en la elaboración del trabajo investigativo,

además permitió establecer las conclusiones y recomendaciones al problema investigativo.

3.2.2. MÉTODO ANALÍTICO Y SINTÉTICO

CERDA Hugo, (2003), describe que:

El análisis maneja juicios. La síntesis considera los objetos como un todo. El método que emplea el análisis y la síntesis consiste en separar el objeto de estudio en dos partes y, una vez comprendida su esencia, construir un todo.

Estos métodos se utilizaron en el momento que se realizó el análisis y la síntesis de toda la información referente al tema, en base a documentos, Internet, fuentes bibliográficas, libros y revistas que se empleó en el desarrollo del marco teórico.

3.3. TÉCNICAS

3.3.1. OBSERVACIÓN DIRECTA

GUTIÉRREZ ABRAHAM (2005), define a la observación directa como:

La observación directa, es el contacto directo con el objeto de estudio, y el acopio de testimonios que permitan confrontar la teoría con la práctica en la búsqueda de la verdad objetiva.

Esta técnica permitió visualizar la situación actual que atraviesa cada una de las dependencias que conforman la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana Zona 1, misma que se la realizó mediante anotaciones de cada una de las falencias y problemas encontrados a lo largo de la investigación en las respectivas fichas de observación, esto permitió delimitar y analizar la manera cómo se desarrolló la propuesta alternativa.

3.3.2. ENTREVISTA

POZO, Miguel (2002), define a la entrevista como:

Una de las técnicas más usuales en ciencias sociales. Puede definirse como la relación que se establece entre el investigador y los sujetos de estudio. Consiste en la obtención de información oral de parte del entrevistado recabada por el entrevistador en forma directa.

Para obtener información necesaria y relevante para el desarrollo de este tema investigativo se realizó la técnica de la Entrevista, la misma que se aplicó al Personal Directivo de la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana.

3.3.3. ENCUESTA

CALDERÓN LUIS. (2007), define a la encuesta como:

Una pesquisa o averiguación en la que se emplean cuestionarios para conocer la opinión pública. Consiste en el acopio de testimonios orales y escritos de personas vivas.

La técnica de la encuesta fue el medio por el cual se obtuvo información importante para el desarrollo de este tema de investigación, en él se elaboró un cuestionario el mismo que posteriormente fue aplicado al Recursos Humano que forma parte de la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana.

3.4. INSTRUMENTOS

Entre los instrumentos necesarios que se empleó para la recolección de información y datos se puede mencionar a los siguientes:

- Cuestionario para la encuesta
- Cuestionario para la entrevista
- Grabadora
- Cámara fotográfica

3.5. POBLACIÓN

ROMERO CASANOVA, José Antonio define que:

Una población se precisa como un conjunto finito o infinito de personas u objetos que presentan características comunes que estamos estudiando a cerca de los cuales intentamos sacar conclusiones.

En lo relacionado a la determinación de la población, se consideró como base, la información entregada por la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana y para ello se utilizó el número total del Personal que labora en dicha entidad pública, las mismas que fueron un total de 21 personas, de las cuales 16 personas

fueron encuestadas y 5 personas entrevistadas, tomados en cuenta como Recurso Humano y Directivos, respectivamente.

CUADRO N. 1
DIRECTIVOS Y FUNCIONARIOS ZONA -1
(SEDE-IBARRA)

| N. | FUNCIONARIOS | TOTAL |
|-----------|---------------------------------------|--------------|
| 1 | COORDINADOR ZONAL 1 | 1 |
| 2 | TÉCNICA DE INTERCULTURALIDAD | 1 |
| 3 | TÉCNICA DE DIALOGO SOCIAL | 1 |
| 4 | RESPONSABLE DE COMUNICACIÓN | 1 |
| 5 | ASISTENTE ADMINISTRATIVA (SECRETARIA) | 1 |
| | TOTAL | 5 |

Fuente: Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales Y Participación Ciudadana
Elaborado por: Las Autoras

CUADRO N. 2
DELEGACIÓN DE ESMERALDAS

| N. | FUNCIONARIOS | TOTAL |
|-----------|-----------------------------|--------------|
| 1 | DELEGADO/A PROVINCIAL | 1 |
| 2 | RESPONSABLE DE FORMACIÓN | 1 |
| 3 | RESPONSABLE DE VOLUNTARIADO | 1 |
| 4 | SECRETARIA | 1 |
| | TOTAL | 4 |

Fuente: Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales Y Participación Ciudadana
Elaborado por: Las Autoras

CUADRO N. 3
DELEGACIÓN DE CARCHI

| N. | FUNCIONARIOS | TOTAL |
|-----------|-----------------------------|--------------|
| 1 | DELEGADO/A PROVINCIAL | 1 |
| 2 | RESPONSABLE DE FORMACIÓN | 1 |
| 3 | RESPONSABLE DE VOLUNTARIADO | 1 |
| 4 | SECRETARIA | 1 |
| | TOTAL | 4 |

Fuente: Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales Y Participación Ciudadana
Elaborado por: Las Autoras

CUADRO N. 4
DELEGACIÓN DE IMBABURA

| N. | FUNCIONARIOS | TOTAL |
|-----------|-----------------------------|--------------|
| 1 | DELEGADO/A PROVINCIAL | 1 |
| 2 | RESPONSABLE DE FORMACIÓN | 1 |
| 3 | RESPONSABLE DE VOLUNTARIADO | 1 |
| 4 | SECRETARIA | 1 |
| | TOTAL | 4 |

Fuente: Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales Y Participación Ciudadana
Elaborado por: Las Autoras

CUADRO N. 5
DELEGACIÓN DE SUCUMBÍOS

| N. | FUNCIONARIOS | TOTAL |
|-----------|--------------------------------|--------------|
| 1 | DELEGADO/A PROVINCIAL | 1 |
| 2 | RESPONSABLE DE FORMACIÓN | 1 |
| 3 | RESPONSABLE DE VOLUNTARIADO | 1 |
| 4 | SECRETARIA | 1 |
| | TOTAL | 4 |

Fuente: Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales Y Participación Ciudadana
Elaborado por: Las Autoras

3.6 MUESTRA

Es importante señalar que para el cálculo de la muestra de la población anteriormente detallada, no se aplicó ninguna fórmula, ya que la población es muy pequeña e inferior a 100.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En la realización de este trabajo investigativo, se hizo necesaria la utilización de la técnica de la encuesta y de la entrevista. La primera se aplicó al recurso humano de la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana en tanto que para sus Directivos se utilizó la entrevista.

El Recurso Humano encuestado forma parte de las cuatro delegaciones de la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana que son: Imbabura, Carchi, Esmeraldas y Sucumbíos, quienes colaboraron respondiendo las interrogantes planteadas en el cuestionario elaborado para este fin, y lo hicieron con absoluta libertad, honestidad y transparencia.

Las encuestas y entrevista aplicadas, tuvieron un alto grado de aceptación y una gran acogida, ya que despertó un interés en las personas encuestadas, quienes contestaron de una manera desinteresada y con toda la sinceridad que amerita el responder dichos cuestionamientos.

Una vez concluida la aplicación de la técnica de la encuesta y entrevista, se procedió a realizar la recolección y tabulación de datos, para luego proceder a realizar su respectivo análisis e interpretación de los resultados obtenidos.

EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. ENCUESTA DIRIGIDA A: RECURSO HUMANO DE LA SECRETARIA DE PUEBLOS, MOVIMIENTOS SOCIALES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

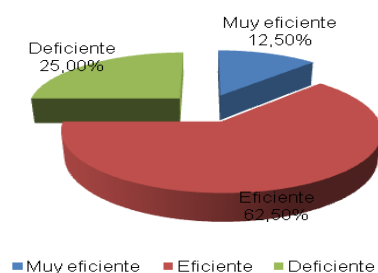
4.1.1. ¿Cómo considera usted el flujo de información externa, que existe actualmente dentro de la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana?

TABLA DE RESULTADOS N. 1

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| Muy eficiente | 2 | 12,50% |
| Eficiente | 10 | 62,50% |
| Deficiente | 4 | 25,00% |
| Total | 16 | 100.00% |

Fuente: Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana
Elaboración: Las autoras

GRÁFICO N. 1



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De las respuestas se puede establecer que la gran mayoría del recurso humano encuestado, considera que el flujo de información externa que

existe actualmente dentro de la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana es eficiente, sin embargo la cuarta parte opina que el flujo de información es deficiente. Y solo una minúscula cantidad establece que es muy rápida, esto puede depender del recurso tecnológico.

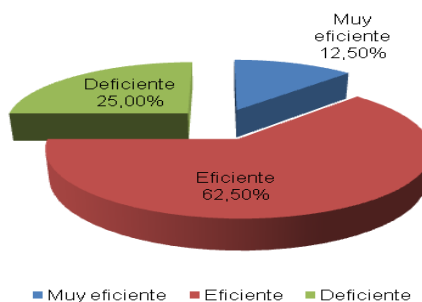
4.1.2. ¿Cómo considera usted el flujo de la comunicación interna, que existe actualmente dentro de la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana?

TABLA DE RESULTADOS N. 2

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| Muy eficiente | 2 | 12,50% |
| Eficiente | 10 | 62,50% |
| Deficiente | 4 | 25,00% |
| Total | 16 | 100.00% |

Fuente: Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana
Elaboración: Las autoras

GRÁFICO N. 2



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a los resultados obtenidos referentes al flujo de la comunicación interna, que existe actualmente dentro de la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana, se observa claramente que este sistema es eficiente, pero para que sea muy

eficiente, se tendrá que realizar una buena socialización y difusión del Manual de Gestión Documental.

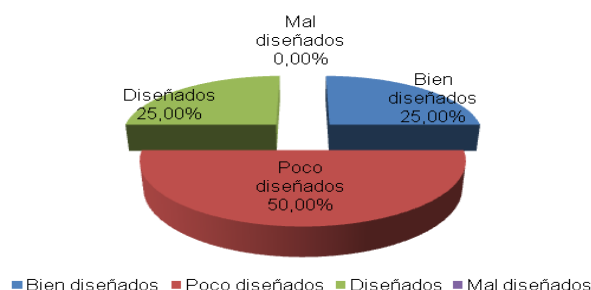
4.1.3. ¿Considera usted que los canales de comunicación que actualmente existen en la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana están jerárquicamente diseñados?

TABLA DE RESULTADOS N. 3

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Bien diseñados | 4 | 25,00% |
| Diseñados | 4 | 25,00% |
| Poco diseñados | 8 | 50,00% |
| Mal diseñados | 0 | 0,00% |
| Total | 16 | 100,00% |

Fuente: Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana
Elaboración: Las autoras

GRÁFICO N. 3



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Una vez concluida la tabulación, se logra determinar que la mitad de los encuestados consideran que los canales de comunicación que actualmente existen en la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana están jerárquicamente poco diseñados, en cambio dos cuartas partes iguales consideran que están bien diseñados y diseñados jerárquicamente.

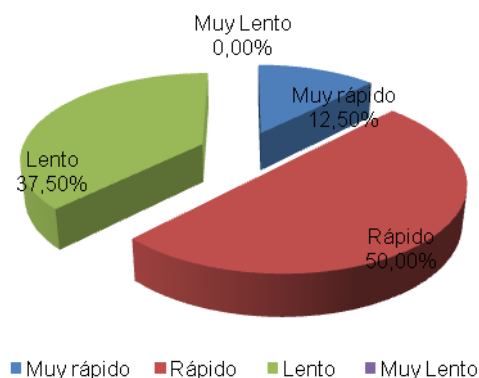
4.1.4. El flujo de la información externa en la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana es :

TABLA DE RESULTADOS N. 4

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Muy rápido | 2 | 12,50% |
| Rápido | 8 | 50,00% |
| Lento | 6 | 37,50% |
| Muy Lento | 0 | 0,00% |
| Total | 16 | 100.00% |

Fuente: Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana
Elaboración: Las autoras

GRÁFICO N. 4



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Al revisar los resultados del presente gráfico se puede observar que la mitad de los encuestados manifiestan que el flujo de la información externa en la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana es rápido, sin embargo un porcentaje significativo opinan que el flujo es lento.

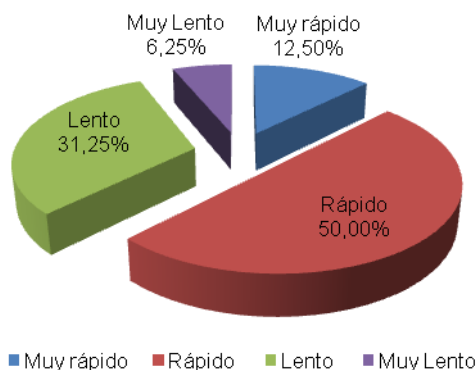
4.1.5. El flujo de la comunicación interna en la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana es :

TABLA DE RESULTADOS N. 5

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Muy rápido | 2 | 12,50% |
| Rápido | 8 | 50,00% |
| Lento | 5 | 31,25% |
| Muy Lento | 1 | 6,25% |
| Total | 16 | 100.00% |

Fuente: Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana
Elaboración: Las autoras

GRÁFICO N. 5



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Del total del Recurso Humano encuestado, la mayoría de ellos manifiestan que el flujo de la comunicación interna en la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana es rápido, sin embargo más de la cuarta parte opinan que el flujo es lento y muy lento. Según los resultados, la mitad de dicho personal considera que la comunicación interna se la realiza de manera oportuna.

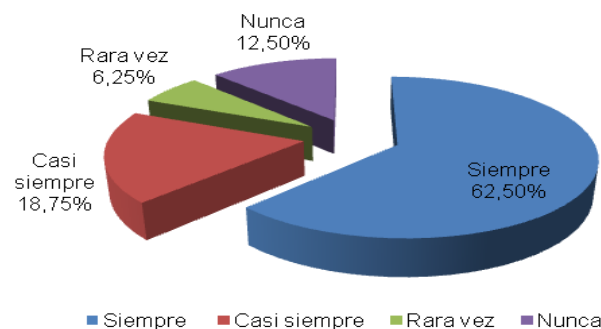
4.1.6. Dentro de su dependencia o delegación, usted emplea un formato de redacción? (tanto en oficios, memorandos, informes, entre otros documentos)

TABLA DE RESULTADOS N. 6

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Siempre | 10 | 62,50% |
| Casi siempre | 3 | 18,75 % |
| Rara vez | 1 | 6,25 % |
| Nunca | 2 | 12,50 % |
| Total | 16 | 100.00% |

Fuente: Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana
Elaboración: Las autoras

GRÁFICO N. 6



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El mayor porcentaje de encuestados consideran que dentro de su dependencia siempre emplean un formato de redacción, tanto en oficios, memorandos, informes, entre otros documentos. En tanto que otros opinan que Casi siempre se guían por un modelo, en cambio una mínima cantidad concuerdan en que nunca basan sus escritos en ninguna clase de formato y tan solo una minúscula cantidad opinan que rara vez o nunca lo hacen utilizando alguna guía. Con estos resultados se puede deducir que la redacción de documentos, se lo realiza siguiendo un modelo ya establecido.

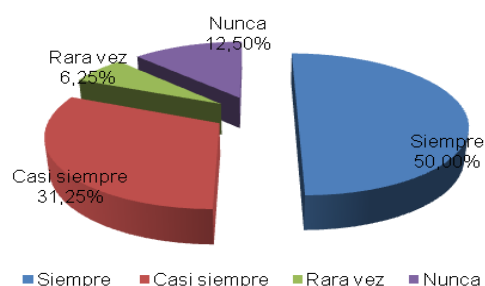
4.1.7. ¿En la redacción de documentos citados en el numeral 6 usted los realiza sola(o)?

TABLA DE RESULTADOS N. 7

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Siempre | 8 | 50,00% |
| Casi siempre | 5 | 31,25 % |
| Rara vez | 1 | 6,25 % |
| Nunca | 2 | 12,50% |
| Total | 16 | 100.00% |

Fuente: Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana
Elaboración: Las autoras

GRÁFICO N. 7



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Después de realizar el análisis de la encuestas se llego a determinar que la mitad de los encuestados, en la redacción de documentos citados en el numeral 6 de la encuesta, siempre los realizan sola(o), mientras que más de la cuarta parte revelan que casi siempre los hacen de manera individual, mientras que otro porcentaje concuerdan que nunca realizan los escritos personalmente, y una mínima cantidad de encuestados consideran que rara vez lo hacen sin ayuda de terceros. Al revisar los resultados, podemos concluir que en un mayor porcentaje opinan que la

redacción tanto de oficios, memorandos, informes, entre otros documentos lo elaboran de manera particular.

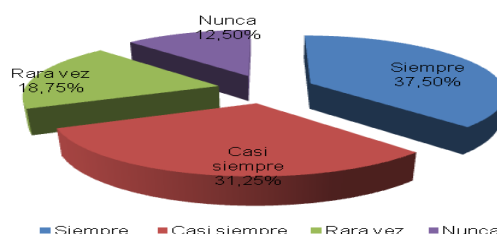
4.1.8. ¿Tiene usted dominio en el envío de comunicaciones entre dependencias en la Secretaria de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana :

TABLA DE RESULTADOS N. 8

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Siempre | 6 | 37,50% |
| Casi siempre | 5 | 31,25% |
| Rara vez | 3 | 18,75% |
| Nunca | 2 | 12,50% |
| Total | 16 | 100.00% |

Fuente: Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana
Elaboración: Las autoras

GRÁFICO N. 8



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Una gran mayoría de los encuestados consideran que siempre y casi siempre tienen dominio en el envío de comunicaciones entre dependencias en la Secretaria de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana, en cambio otro grupo manifiestan que rara vez es sencilla su ejecución. Y pocos concuerdan en que nunca han sido buenos en el despacho de documentos. Interpretando esta información, se llega a deducir que tan solo una parte del recurso humano esta debidamente capacitado en el envío de comunicaciones.

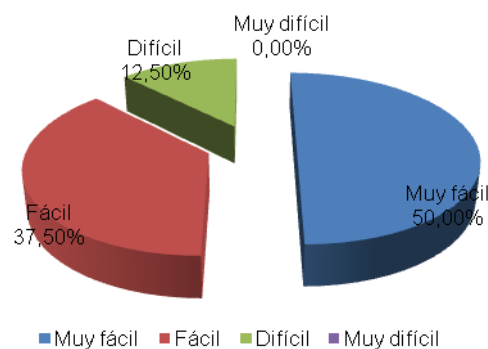
4.1.9. ¿La recepción y envío de correos electrónicos para usted es:

TABLA DE RESULTADOS N. 9

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Muy fácil | 8 | 50,00% |
| Fácil | 6 | 37,50% |
| Difícil | 2 | 12,50% |
| Muy difícil | 0 | 0,00% |
| Total | 16 | 100.00% |

Fuente: Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana
Elaboración: Las autoras

GRÁFICO N. 9



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Una vez realizada la tabulación se logra determinar que la mitad del recurso humano, consideran que la recepción y envío de correos electrónicos es muy fácil, otro número de encuestados en cambio creen que esta actividad es fácil de realizarla, y la mitad de la cuarta parte concuerdan en que su ejecución es difícil. Se puede deducir que la mitad de las personas creen que emplear los correos electrónicos para recibir y entregar información o comunicaciones es útil y sencillo de realizarlo.

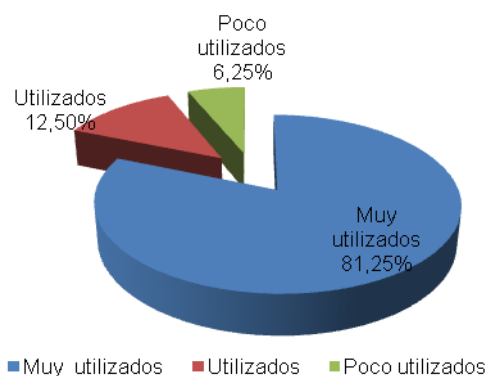
4.1.10. ¿Dentro de su oficina el manejo del internet y portales web son:

TABLA DE RESULTADOS N. 10

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------|------------|------------|
| Muy utilizados | 13 | 81,25% |
| Utilizados | 2 | 12,50% |
| Poco utilizados | 1 | 6,25% |
| Total | 16 | 100.00% |

Fuente: Secretaría de Pueblos, movimientos sociales y participación ciudadana
Elaboración: Las autoras

GRÁFICO N. 10



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Según la información recibida en las encuesta, se determino que la mayoría, dentro de su oficina el manejo del internet y portales web son muy utilizados, mientras que otro número concuerdan en que internamente ellos si utilizan estos servicios, y tan solo una mínima cantidad opinan que estas dos opciones son poco utilizadas. Esto nos demuestra que actualmente la mayoría del recurso humano de la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana en sus dependencias emplea constantemente el internet y las páginas web para realizar sus actividades.

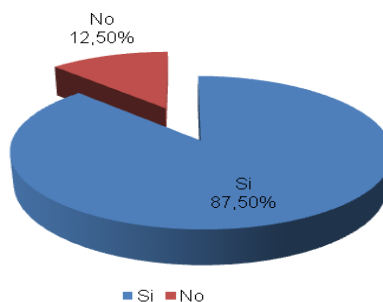
4.1.11. ¿Cree usted que debe actualizar sus conocimientos en el dominio del paquete informático Microsoft Office? (Word, Excel, Power Point, Publisher)

TABLA DE RESULTADOS N. 11

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Si | 14 | 87,50% |
| No | 2 | 12,50% |
| Total | 16 | 100.00% |

Fuente: Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana
Elaboración: Las autoras

GRÁFICO N. 11



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Luego de realizar las encuestas se deduce que para la mayoría del recurso humano encuestado, si se debe actualizar los conocimientos en el dominio del paquete informático Microsoft Office como Word, Excel, Power Point, Publisher, y tan solo una mínima parte coinciden en que no es necesario modernizarse en dichos temas ni programas informáticos. Esto nos demuestra que para un porcentaje mayoritario, estar en constante capacitación es muy importante ya que la tecnología cambia día a día.

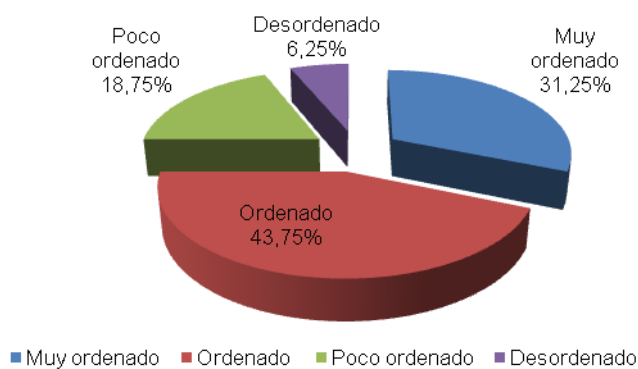
4.1.12. ¿Cómo considera usted el archivo de su oficina?

TABLA DE RESULTADOS N. 12

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| Muy ordenado | 5 | 31,25% |
| Ordenado | 7 | 43,75% |
| Poco ordenado | 3 | 18,75% |
| Desordenado | 1 | 6,25% |
| Total | 16 | 100.00% |

Fuente: Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana
Elaboración: Las autoras

GRÁFICO N. 12



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

La gran mayoría de los encuestados, considera que el archivo de su oficina es ordenado, en cambio otra parte creen que es muy ordenado, otro número de encuestados concuerdan en que es poco ordenado y tan solo un mínimo cree que dentro de su dependencia los archivos son desordenados. Como se puede notar un porcentaje mayor de las personas encuestadas opinan que sus documentos, escritos y más registros están guardados y conservados de manera analítica y respetando un orden.

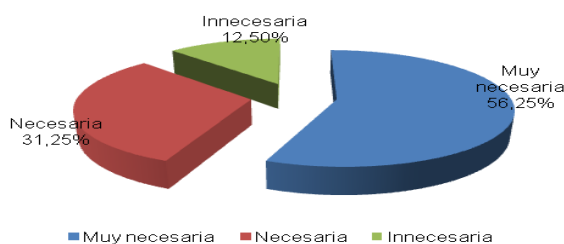
4.1.13. ¿Considera usted necesaria la implementación de una guía modelo que permita la capacitación del Recurso Humano en el manejo de los flujos de información externa y comunicación interna en la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana?

TABLA DE RESULTADOS N. 13

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| Muy necesaria | 9 | 56,25% |
| Necesaria | 5 | 31,25% |
| Innecesaria | 2 | 12,50% |
| Total | 16 | 100.00% |

Fuente: Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana
Elaboración: Las autoras

GRÁFICO N. 13



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Según la mitad del recurso humano encuestado, considera que sería muy necesaria la implementación de una guía modelo que permita la capacitación del Recurso Humano en el manejo de los flujos de información externa y comunicación interna en la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana, en cambio más de la cuarta parte coinciden en que su elaboración sería necesaria, y un mínimo concuerdan en que su diseño es Innecesario. Estos resultados nos demuestran que para la mayoría de ellos, la ejecución de esta guía es indispensable.

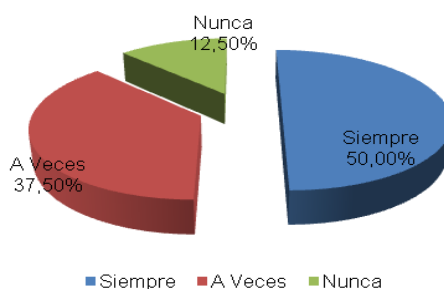
4.1.14. En qué medida cree usted que se aplicaría la guía modelo de capacitación del sistema aplicado para el manejo de los flujos de información externa y comunicación interna en la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana.

TABLA DE RESULTADOS N. 14

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Siempre | 8 | 50,00% |
| A Veces | 6 | 37,50% |
| Nunca | 2 | 12,50% |
| Total | 16 | 100.00% |

Fuente: Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana
Elaboración: Las autoras

GRÁFICO N. 14



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En cuanto a la frecuencia en que se emplearía la guía modelo de capacitación del sistema aplicado para el manejo de los flujos de información externa y comunicación interna en la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana, la mitad creen que sería Siempre, menos de la mitad considera que A veces y una mínima cantidad Nunca. A nuestro criterio, según la mitad de los encuestados, la utilización de la guía se la realizara constantemente.

4.1.15. Considera usted que la elaboración de la guía modelo diseñada para el manejo de los flujos de información externa y comunicación interna en la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana permitiría:

TABLA DE RESULTADOS N. 15

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|------------|
| Receptar y entregar oportunamente la información | 9 | 56,25% |
| Mejorar el clima organizacional | 5 | 31,25% |
| Mejorar las relaciones interpersonales | 2 | 12,50% |
| Total | 16 | 100.00% |

Fuente: Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana
Elaboración: Las autoras

GRÁFICO N. 15



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Más de la mitad del personal encuestado, consideran que la elaboración de la guía modelo diseñada para el manejo de los flujos de información externa y comunicación interna en la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana, permitiría Receptar y entregar oportunamente la información, en cambio más de la cuarta parte creen que se logrará Mejorar el clima organizacional, mientras que una mínima concuerdan que esta guía Mejoraría las relaciones interpersonales. En conclusión el diseño de dicha guía sería de gran ayuda para el Recurso humano de esta entidad pública.

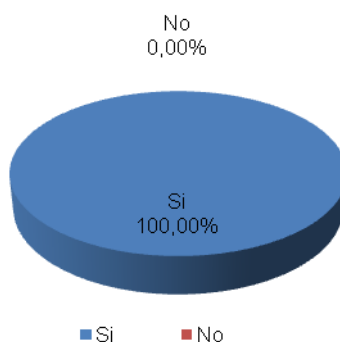
4.1.16. ¿Conoce usted si dentro de la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana existe algún sistema para el manejo de los flujos de información externa y comunicación interna?

TABLA DE RESULTADOS N. 16

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Si | 16 | 100,00% |
| No | 0 | 0,00% |
| Total | 16 | 100.00% |

Fuente: Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana
Elaboración: Las autoras

GRÁFICO N. 16



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

La totalidad de los encuestados, Si conoce que dentro de la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana existe un sistema para el manejo de los flujos de información externa y comunicación interna. Interpretando esta información se puede deducir que en su generalidad el recurso humano de dicha institución gubernamental tiene pleno conocimiento sobre la existencia de dicho sistema.

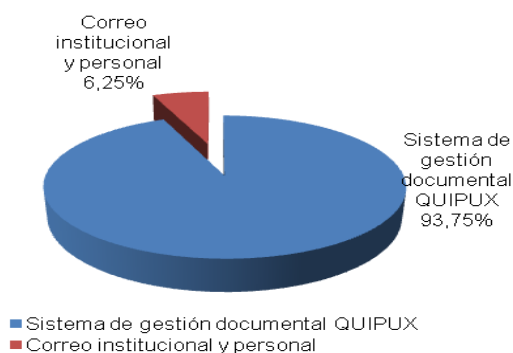
4.1.17. ¿Qué clase de sistema utiliza para el manejo del flujo de información externa y comunicación interna en la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana?

TABLA DE RESULTADOS N. 17

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------------------|------------|------------|
| Sistema de gestión documental QUIPUX | 15 | 93,75% |
| Correo institucional y personal | 1 | 6,25% |
| Total | 16 | 100.00% |

Fuente: Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana
Elaboración: Las autoras

GRÁFICO N. 17



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Una vez realizada la tabulación se logra determinar que según la mayoría de los encuestados, la clase de sistema que utiliza para el manejo del flujo de información externa y comunicación interna en la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana es el QUIPUX, mientras que una mínimas emplea el correo institucional y personal. Esto nos lleva a concluir que la mayoría del recurso humano maneja un sistema de gestión documental para el registro, envío y recepción de documentos e información.

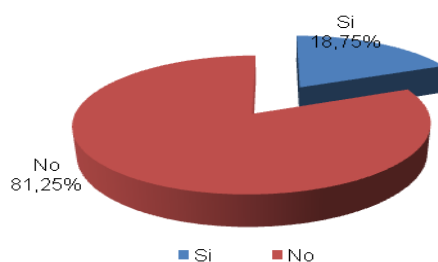
4.1.18. ¿Está usted debidamente capacitado en el manejo del sistema que su institución utiliza para el manejo del flujo de información externa y comunicación interna en la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana?

TABLA DE RESULTADOS N. 18

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Si | 3 | 18,75% |
| No | 13 | 81,25% |
| Total | 16 | 100.00% |

Fuente: Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana
Elaboración: Las autoras

GRÁFICO N. 18



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Después de haber realizado el análisis de la encuesta, se llegó a determinar que la mayoría del recurso humano encuestado, considera que No está debidamente capacitado en el manejo del sistema que la institución utiliza para el manejo del flujo de información externa y comunicación interna en la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana, y tan solo una minoría coinciden en que Si están preparados en el manejo de dicho sistema. De los resultados obtenidos podemos concluir que la mayoría del personal tiene escasos conocimientos sobre este tema, siendo necesario capacitarlos en el mismo.

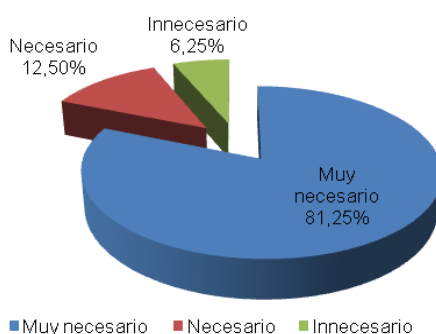
4.1.19. ¿Considera usted necesario que se realice la capacitación al Recurso humano de la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana en el manejo del sistema?

TABLA DE RESULTADOS N. 19

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| Muy necesario | 13 | 81,25% |
| Necesario | 2 | 12,50% |
| Innecesario | 1 | 6,25% |
| Total | 16 | 100.00% |

Fuente: Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana
Elaboración: Las autoras

GRÁFICO N. 19



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En cuanto a la realización de la capacitación al Recurso humano de la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana en el manejo del sistema QUIPUX, la mayoría concuerdan que es muy necesario, la mitad de la cuarta parte consideran necesario y tan solo la minoría creen que sería innecesario. En base a los resultados concluimos que la mayoría del personal está de acuerdo en que es indispensable que exista un programa de capacitación que permita conocer el funcionamiento de dicho sistema.

4.2. ENTREVISTA DIRIGIDA A: DIRECTIVOS DE LA SECRETARIA DE PUEBLOS, MOVIMIENTOS SOCIALES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**A) NOMBRE: CARMEN JULIA ALLAUCA SAGUANO
CARGO: DELEGADA PROVINCIAL DE SUCUMBÍOS DE LA SPPC**

1. ¿Cómo considera usted el flujo de información externa, que existe actualmente dentro de la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana?

Me parece que es tratada oportunamente conforme llega la documentación, se mantiene un registro de documentación que permite dar seguimiento a cada uno de los trámites.

2. ¿Cómo considera usted la comunicación interna, que existe actualmente dentro de la Secretaría de Pueblos, movimientos sociales y participación ciudadana?

Considerando que no somos un equipo con muchos miembros, es ágil la comunicación, por cuanto las directrices me llegan directamente, lo que permite que en seguida se informe o comunique a todo el equipo de trabajo. Siempre se ha mantenido una comunicación ágil que permite responder a las disposiciones ya sean desde Quito o Ibarra que es la regional hacia la provincia o a nivel local desde la Delegación a sus integrantes.

3. ¿Considera usted que los canales de comunicación que actualmente existen en la Secretaría de Pueblos, movimientos sociales y participación ciudadana están jerárquicamente diseñados?

Si por cuanto se ha establecido desde donde se imparte la dirección y los miembros del equipo también saben cómo se debe direccionar para la toma de decisiones o información.

- 4. ¿Considera usted necesaria la implementación de una guía modelo para el manejo de los flujos de información externa y comunicación interna en la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana?**

No necesariamente, puesto que al manejar el QUIPUX hace posible que la información sea ágil y oportuna, tal vez reforzar lo que existe a fin de que todos manejen el mismo lenguaje, y sobre todo agilicen los procesos. Los modelos además responden a una sola realidad, lo interesante es implementar de acuerdo a las necesidades.

- 5. ¿En qué medida cree usted que se aplicaría la guía modelo para el manejo de los flujos de información externa y comunicación interna en la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana?**

Creo que debe servir para que todos manejemos la misma información sobre los procesos, además para establecer responsabilidades e incluso sanciones en la medida que no se satisfaga el objetivo para el cual se da la comunicación.

- 6. ¿Con la elaboración de la guía modelo para el manejo de los flujos de información externa y comunicación interna en la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana que considera usted que se lograría?**

Agilidad en los procesos, organización interna de la información, sistematización de la información, hacer que la respuesta sea

oportuna. Que cualquier funcionario por más nuevo que sea sepa cómo se encuentran los trámites y su seguimiento oportuno

B) NOMBRE: NELSON ZAMBRANO ARAUJO
CARGO: Delegada Provincial de Esmeraldas de la SPMPC

- 1. ¿Cómo considera usted el flujo de información externa, que existe actualmente dentro de la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana?**

Considero que el flujo de información es excelente, ya que mediante la tecnología moderna nos llega oportunamente a cada una de las dependencias.

- 2. ¿Cómo considera usted la comunicación interna, que existe actualmente dentro de la Secretaría de Pueblos, movimientos sociales y participación ciudadana?**

Los sistemas que tiene implementado la secretaria, permite que la información sea rápida, eficiente, solo que a veces se la pide con poco tiempo de anticipación o muy a la carrera, lo que desnaturaliza cualquier proceso serio de comunicación.

- 3. ¿Considera usted que los canales de comunicación que actualmente existen en la Secretaría de Pueblos, movimientos sociales y participación ciudadana están jerárquicamente diseñados?**

No están bien diseñados, se requiere tener un mayor orden en la solicitud y envío de la información

- 4. ¿Considera usted necesaria la implementación de una guía modelo para el manejo de los flujos de información externa y**

comunicación interna en la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana?

No, ya que se maneja un nuevo sistema llamado QUIPUX implementado en este año, a todas las instituciones públicas la misma que hace posible que la información sea rápida.

5. **¿En qué medida cree usted que se aplicaría la guía modelo para el manejo de los flujos de información externa y comunicación interna en la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana?**

Serviría para conocer todos y cada uno de los beneficios que contiene el sistema actualmente utilizado, lo cual sería necesario que nos socialicen la guía modelo.

6. **¿Con la elaboración de la guía modelo para el manejo de los flujos de información externa y comunicación interna en la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana que considera usted que se lograría?**

Mejorar la productividad del trabajo. Ayudaría a guiar a nuevos funcionarios que en su momento pueden ocupar nuestro puesto de trabajo.

C) NOMBRE: Ing. CATALINA PEÑAFIEL HURTADO

CARGO: Delegada Provincial de Imbabura de la SPPC

1. **¿Cómo considera usted el flujo de información externa, que existe actualmente dentro de la Secretaria de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana?**

No, es optimo se necesita implementar un sistema informático

2. **¿Cómo considera usted la comunicación interna, que existe actualmente dentro de la Secretaría de Pueblos, movimientos sociales y participación ciudadana?**

Mediante el sistema QUIPUX que se maneja no se tiene inconvenientes con la comunicación interna.

3. **¿Considera usted que los canales de comunicación que actualmente existen en la Secretaría de Pueblos, movimientos sociales y participación ciudadana están jerárquicamente diseñados?**

No porque al ser una institución relativamente pequeña no permite tener una jerarquía, además toda la información que se maneja es pública.

4. **¿Considera usted necesaria la implementación de una guía modelo para el manejo de los flujos de información externa y comunicación interna en la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana?**

Si ya que garantizaría un mejor manejo de la información tanto interna como externa.

5. **¿En qué medida cree usted que se aplicaría la guía modelo para el manejo de los flujos de información externa y comunicación interna en la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana?**

El flujo de la información se las debe aplicar siempre, para manejar una información veraz y confiable.

6. **¿Con la elaboración de la guía modelo para el manejo de los flujos de información externa y comunicación interna en la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana que considera usted que se lograría?**

Optimizar el tiempo, garantizar una información veraz y oportuna.

D) NOMBRE: Lic. JERRY NARVAEZ

CARGO: Delegada Provincial de Carchi de la SPPC

1. **¿Cómo considera usted el flujo de información externa, que existe actualmente dentro de la Secretaria de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana?**

Es un flujo medianamente intenso utilizando los medios de comunicación masivos. Se complementa un a información externa con la construcción de un blog institucional para la provincia.

2. **¿Cómo considera usted la comunicación interna, que existe actualmente dentro de la Secretaría de Pueblos, movimientos sociales y participación ciudadana?**

Se maneja un sistema llamado QUIPUX, este sirve como un sistema interno que ayuda con el flujo de la información facilitando el rápido despacho de documentos.

3. **¿Considera usted que los canales de comunicación que actualmente existen en la Secretaría de Pueblos, movimientos sociales y participación ciudadana están jerárquicamente diseñados?**

Si, ya existe esta jerarquía a nivel de funcionarios ya que se emite la información desde la matriz en Quito a la Coordinación Regional y por último a las diferentes Delegaciones.

4. **¿Considera usted necesaria la implementación de una guía modelo para el manejo de los flujos de información externa y comunicación interna en la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana?**

Si que a pesar de existir el sistema QUIPUX debe existir un manual el mismo que nos ayude a mejorar el manejo del sistema existente.

5. **¿En qué medida cree usted que se aplicaría la guía modelo para el manejo de los flujos de información externa y comunicación interna en la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana?**

En la medida que haya capacitado a todo el personal de la institución.

6. **¿Con la elaboración de la guía modelo para el manejo de los flujos de información externa y comunicación interna en la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana que considera usted que se lograría?**

Eficiencia en la gestión de envío, recepción y tramitación de documentos de cada Delegación Provincial.

E) NOMBRE: Lic. LUIS SALAZAR BUITRÓN

CARGO: COORDINADOR ZONA 1 de la SPPC

1. **¿Cómo considera usted el flujo de información externa, que existe actualmente dentro de la Secretaria de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana?**

Existe un flujo alto la mayoría de información es vía internet y telefónica, entre vías existe el sistema QUIPUX, correo institucional y personal.

2. **¿Cómo considera usted la comunicación interna, que existe actualmente dentro de la Secretaría de Pueblos, movimientos sociales y participación ciudadana?**

Optima porque existe una buena comunicación entre todos los funcionarios.

3. **¿Considera usted que los canales de comunicación que actualmente existen en la Secretaría de Pueblos, movimientos sociales y participación ciudadana están jerárquicamente diseñados?**

Si por cuanto se ha establecido desde donde se imparte la dirección y los miembros del equipo también saben cómo se debe direccionar para la toma de decisiones o información.

4. **¿Considera usted necesaria la implementación de una guía modelo para el manejo de los flujos de información externa y comunicación interna en la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana?**

Me parece importante para mejorar el manejo del sistema utilizado, el mismo servirá para que la información sea manipulada e impartida de manera ágil y oportuna.

5. **¿En qué medida cree usted que se aplicaría la guía modelo para el manejo de los flujos de información externa y comunicación interna en la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana?**

En la medida en la que se dé a conocer la guía modelo, es decir, mediante la socialización para que todo funcionario hable un mismo lenguaje referente a la información.

- 6. ¿Con la elaboración de la guía modelo para el manejo de los flujos de información externa y comunicación interna en la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana que considera usted que se lograría?**

Mejorar el buen desempeño de los funcionarios logrando una eficiencia en el proceso de envío y recepción de la información

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- 5.1.1. El recurso humano de cada una de las delegaciones de Carchi, Imbabura, Esmeraldas y Sucumbíos que conforman la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana, muestran poco interés en aprender el manejo del sistema de gestión documental QUIPUX, impartido por el gobierno para el manejo de la información externa y comunicación interna en las entidades gubernamentales.
- 5.1.2. Siendo el sistema de gestión documental QUIPUX, un sistema nuevo en el manejo de información externa y comunicación interna dentro de las entidades públicas, existe todavía varias falencias en cuanto a su manejo y funcionamiento, ya que su poco conocimiento ocasiona que el recurso humano aun cometa ciertos errores en la entrega y recepción de documentos e información.
- 5.1.3. Los directivos de las delegaciones que conforman la Secretaria de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana, al no disponer de una guía modelo para el manejo del sistema de gestión documental QUIPUX, previamente elaborada, no tiene un amplio conocimiento sobre el funcionamiento de dicho sistema, además existe poco interés en difundir su contenido al resto del personal o recurso humano que labora en dicha entidad pública

5.1.4. Una vez concluido este tema investigativo, se determina que actualmente la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana, no cuenta con una guía para el manejo en el sistema de gestión documental QUIPUX, así como con un programa de capacitación que permita al recurso humano de esta entidad gubernamental, conocer la manera de cómo funciona dicho sistema.

5.2. RECOMENDACIONES

5.2.1. Es necesario que la máxima autoridad de cada una de las delegaciones de Carchi, Imbabura, Esmeraldas y Sucumbíos que conforman la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana, incentiven a su personal a cargo en la capacitación sobre el funcionamiento del sistema de gestión documental QUIPUX, ya que este les será de gran utilidad en el manejo de la información externa y comunicación interna.

5.2.2. Al ser el sistema de gestión documental QUIPUX, un sistema nuevo en el manejo de información externa y comunicación interna implementado en la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana, se hace necesario que la guía diseñada para la capacitación en el manejo de dicho sistema, sea de fácil entendimiento y comprensión.

5.2.3. Una vez elaborada la guía y para que esta sea un correcto instrumento de ayuda en el manejo del sistema de gestión

documental QUIPUX, se sugiere a los directivos de las delegaciones de Imbabura, Carchi, Esmeraldas y Sucumbíos, analizar detalladamente su contenido, con la finalidad de conocer los ítem que dicho documento incluye, además se recomienda realizar la propagación de la misma a cada miembro integrante de cada una de las delegaciones que conforman la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana.

5.2.4. Es importante indicar que es necesario diseñar e implementar una guía modelo que permita conocer el manejo del sistema de gestión documental QUIPUX, y a su vez es indispensable realizar un programa de capacitación en el que se enseñe a cada miembro de las delegaciones de la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana, sobre la manera de cómo funciona cada una de los ítems que constan en el dicho sistema de gestión documental.

5.2.5. Es así que por lo anteriormente expuesto creemos que sería indispensable que la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana, cuente con un programa de capacitación semestral en el sistema de gestión documental Quipux, el mismo que será de indispensable apoyo para obtener un mejor desenvolvimiento en sus tareas diarias.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1. TITULO DE LA PROPUESTA

“GUÍA PARA EL MANEJO Y PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL “QUIPUX” EN LA SECRETARÍA DE PUEBLOS, MOVIMIENTOS SOCIALES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA – ZONA 1”. PROPUESTA ALTERNATIVA.

6.2. JUSTIFICACIÓN

Actualmente las entidades del sector público cuentan con algunos modelos de sistemas operativos que les permiten realizar el registro de operaciones, información y documentación de manera fácil y sencilla, es así que hoy en día la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana, dispone del sistema de gestión documental QUIPUX, dicho sistema de información para gestión documental, se ha convertido en la herramienta básica para soportar el registro, control, circulación y organización de los documentos digitales y/o impresos que se envían y reciben en una institución, estos sistemas facilitan la gestión de un archivo digital.

QUIPUX es un sistema que gestiona el almacenamiento y clasificación de la información documental, aplica estrictas normas y estándares de seguridad, confidencialidad, privacidad, disponibilidad y conservación de la información. La información se almacena en una base

de datos y de los documentos generados son anexados en formato PDF en carpetas del sistema. Las características de autenticidad, fiabilidad e integridad de los documentos digitales están garantizadas por el firmado electrónico.

6.3. FUNDAMENTACIÓN

Según el Acuerdo Ministerial 718 que norma el uso del sistema QUIPUX para gestión documental en la Administración Pública Central. Expedido por la Secretaría Nacional de la Administración Pública el 11 de mayo del 2009 y publicado en el Registro Oficial No 597 del 25 de mayo del 2009, se especifica que el sistema QUIPUX será utilizado por entidades que pertenecen a la Administración Pública Central, por tal razón la Subsecretaría Informática, apoyará en la implantación, soporte y capacitación, a las entidades que son parte de la Administración Pública Central.

QUIPUX es un sistema de gestión documental, que fue modificado a partir del sistema de gestión documental [ORFEO](#) el cual utiliza tecnologías y estándares abiertos. La Subsecretaría de Informática efectuó modificaciones a la versión original adaptándolas a las necesidades de gestión documental de las entidades de la Administración Pública Central.

Además debe basarse en la aplicación de la Norma Técnica Ecuatoriana 2410 (NTE INEN 2410:2010 Primera Revisión) que establece los requisitos para la elaboración de oficios, oficios circulares, memorandos, memorandos circulares y circulares en formato impreso o

digital. Expedido por la Subsecretaría de Industrias, Productividad e Innovación Tecnológica del Ministerio de Industrias y Productividad y publicado en el Registro Oficial No. 466 del 9 de junio de 2011.

6.4. OBJETIVOS

6.4.1. GENERAL

Mejorar el flujo de información externa y comunicación interna de la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana, mediante la estandarización, regulación, control, integración y ejecución del sistema de gestión documental QUIPUX.

6.4.2. ESPECÍFICOS

1. Difundir y capacitar al personal de la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana en el uso del sistema de gestión documental QUIPUX.
2. Coordinar la integración del sistema de gestión documental y la base de datos de la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana, para mejorar el flujo de la información externa y comunicación interna.
3. Gestionar el almacenamiento y clasificación de la información documental de la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana, mediante la aplicación de estrictas normas y estándares de seguridad, confidencialidad, privacidad, disponibilidad y conservación de la información.

6.5. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

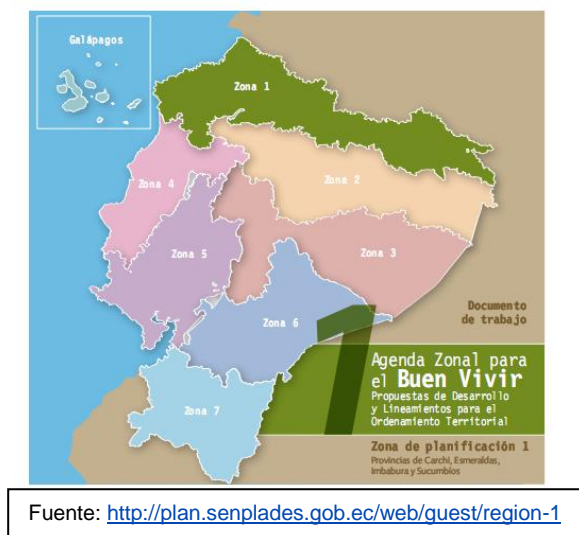
En cuanto a la ubicación sectorial y física de la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana, se considera las cuatro delegaciones que conforman la zona de planificación 1 y estas son:

- a) Delegación Imbabura
- b) Delegación Carchi
- c) Delegación Esmeraldas
- d) Delegación Sucumbíos

DIRECCIONES:

- 1) Imbabura – Ibarra – Sánchez y Cifuentes y Velasco, Edificio La Previsora
- 2) Carchi – Tulcán – Edificio de la Gobernación calle Sucre y Ayacucho N° 52 planta baja de la Gobernación del Carchi.
- 3) Esmeraldas – Esmeraldas -calle Sucre y Rocafuerte esq. 3 piso del edificio Laverone
- 4) Sucumbíos – Lago Agrio - calle Miguel Iturralde y Vía la Laguna

**MAPA DE UBICACIÓN DE LA SECRETARIA DE PUEBLOS,
MOVIMIENTOS SOCIALES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
ZONA 1**



6.6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA:

“GUÍA PARA EL MANEJO Y PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL “QUIPUX” EN LA SECRETARÍA DE PUEBLOS, MOVIMIENTOS SOCIALES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA – ZONA 1”. PROPUESTA ALTERNATIVA.

El presente documento es una guía elaborada para el manejo y capacitación en el sistema de Gestión Documental Quipux 1.3, herramienta informática que servirá a la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana en el almacenamiento y clasificación de la información documental. En cuanto a su contenido, la guía a elaborarse se la realizará en tres capítulos así: Capítulo N. 1: Manual Administrativo, Capítulo N. 2: Manual de bandeja de Entrada y Capítulo N. 3: Manual de bandeja de Salida, además contendrá el programa de capacitación de dicho sistema.



**GUÍA DE
CAPACITACIÓN EN EL
SISTEMA DE GESTION
DOCUMENTAL
“QUIPUX”
MANUAL DE
ADMINISTRACIÓN**

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

ALCANCE

1. INGRESO AL SISTEMA
2. ESTRUCTURA DEL SISTEMA
3. INGRESO A ADMINISTRACIÓN
- 3.1 ADMINISTRACIÓN
- 3.1.1 Cambio de contraseña
- 3.1.2 Listas de envío
- 3.1.2.1. Crear lista de envío
- 3.1.2.2. Editar lista de envío
- 3.1.2.3. Consultar lista de envío
- 3.1.3 Usuarios internos
- 3.1.3.1. Crear usuario
- 3.1.3.2. Editar usuario
- 3.1.3.3. Consultar usuario
- 3.1.3.4. Usuarios sin área
- 3.1.3.5. Reporte usuarios
- 3.1.4 Ciudadanos
- 3.1.4.1. Crear ciudadano
- 3.1.4.2. Editar ciudadano
- 3.1.4.3. Consultar ciudadano
- 3.1.5 Áreas
- 3.1.5.1. Crear Área
- 3.1.5.2. Editar Área
- 3.1.5.3. Bandeja Compartida
- 3.1.5.4. Lista de Área
- 3.1.6 Instituciones
- 3.1.7 Numeración de documentos

- 3.2 CARPETAS VIRTUALES
- 3.2.1 Organización de los niveles de Carpetas Virtuales
- 3.2.2 Administración de Carpetas Virtuales
- 3.2.3 Consultar Carpetas Virtuales
- 3.3 ARCHIVO FÍSICO
- 3.3.1 Organización Física del Archivo
- 3.3.2 Nueva ubicación Física
- 3.3.3 Consultar Estructura del Archivo Físico
- 3.3.4 Ubicación Física de Documentos
- 3.3.5 Consultar Ubicación del Documento en el Archivo Físico

INTRODUCCIÓN

El presente documento es el manual de administración del Sistema de Gestión Documental Quipux 1.3, herramienta informática que le apoyará en la gestión documental realizada por los funcionarios de las Instituciones.

El documento está dirigido a los administradores Quipux de cada Institución, quienes podrán guiarse de ese manual para realizar las parametrizaciones del Sistema y admiración de información institucional.

ALCANCE

El presente documento abarca la guía necesaria para que el Administrador Quipux realice la parametrización del sistema, que implica creación de áreas, usuarios, numeración de documentos, carpetas virtuales, archivo físico y mantenimiento de la información general del sistema, necesaria para gestionar la documentación de toda la Institución y los usuarios que la utilizan.

1. INGRESO AL SISTEMA

Para ingresar al Sistema de Gestión Documental Quipux, se debe digitar la siguiente dirección en el navegador de internet: www.gestiondocumental.gov.ec.

El sistema QUIPUX funciona adecuadamente en el navegador Mozilla Firefox hasta la versión 3.5.9. En otros navegadores no se certifica un adecuado funcionamiento.

Al realizar esto se desplegará la página web donde se debe ingresar la cédula y la contraseña, figura 1.

FIGURA 1.
INGRESO AL SISTEMA

http://www.gestiondocumental.gov.ec/login.php

quipux Gobierno Nacional de la República del Ecuador

Gestión Documental

Ingreso de Usuarios al sistema

Por favor Ingrese su número de Cédula y contraseña

Cédula:

Contraseña:

[¿Olvidó su contraseña? \(solo ciudadanos\)](#)

Ingresar Borrar

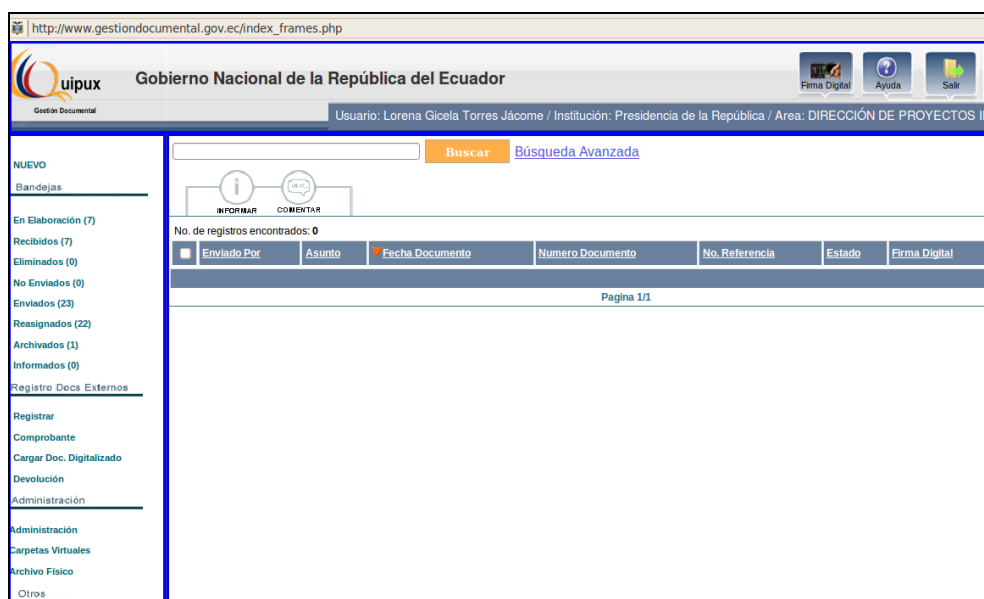
Subsecretaría Informática - Presidencia de la República del Ecuador Basado en el sistema de gestión documental ORFEO www.orfego.org

2. ESTRUCTURA DEL SISTEMA

Al ingresar al sistema, se puede visualizar que las funcionalidades se encuentran distribuidas en tres regiones, lo que permite una navegación fácil para el usuario. Las regiones son:

- a) **Región Superior.-** En esta región se encuentran los datos generales del sistema, los datos del usuario que ha ingresado, la funcionalidad de “Firma Digital”, “Ayuda” sobre el sistema y la opción para “Salir” del mismo.
- b) **Región Izquierda.-** Se encuentra el menú vertical con las opciones que le permitirán al usuario acceder a las funcionalidades del sistema, según los permisos que tenga asociados.
- c) **Región Central.-** Esta región es el área de trabajo, donde se van a desplegar las funcionalidades que el usuario haya seleccionado en el menú vertical.

FIGURA 2.
ESTRUCTURA EL SISTEMA



3. INGRESO A ADMINISTRACIÓN

En la región izquierda, se encuentra el menú vertical con las funcionalidades del sistema. En la sección “Administración” hay 3

opciones, Figura 3:

- a) Administración
- b) Carpetas Virtuales
- c) Archivo físico

FIGURA 3.
SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN



3.1. ADMINISTRACIÓN

Al seleccionar esta opción se despliega el siguiente listado de funcionalidades para administrar el sistema, figura 4:

- 1) Cambio de contraseña
- 2) Listas de envío
- 3) Usuarios internos
- 4) Ciudadanos
- 5) Áreas
- 6) Instituciones
- 7) Numeración de documentos

FIGURA 4.
ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA



3.1.1. Cambios de contraseña

En esta opción el usuario administrador puede cambiar su contraseña, para lo cual debe digitar la contraseña anterior, luego la nueva contraseña y volver confirmar la misma. La contraseña debe ser mínimo 6 caracteres entre números y letras. Al finalizar debe "Aceptar" los cambios, figura 5.

FIGURA 5.
CAMBIO DE CONTRASEÑA

A screenshot of a password change form. The title is "Por favor ingrese los siguientes datos". The form contains the following fields: "Usuario ADMINISTRADOR" (pre-filled), "Contraseña anterior:" with an input field, "Contraseña:" with an input field, and "Re-escriba la contraseña:" with an input field. At the bottom, there are two orange buttons: "Aceptar" and "Cancelar".

3.1.2 Listas de envío

Al ingresar a esta opción se presentará una pantalla en la cual se podrá. Crear una Lista, Editar una lista de envío, figura 6:

FIGURA 6.
ADMINISTRACIÓN DE LISTAS DE ENVÍO

| Creación y Modificación de Listas de Envío | |
|--|-------------------------|
| * Seleccione la lista | << Crear Nueva Lista >> |
| * Nombre | Descripción |

3.1.2.1. Crear lista de envío

Esta funcionalidad permite al usuario crear varias listas de envío, cada una de ellas con varios funcionarios: de su Institución, de otra institución, de ciudadanos y compartida. De esta manera se facilita el envío de documentos a varios usuarios del sistema.

Al ingresar a esta opción se despliega la siguiente pantalla donde el usuario debe:

- **Seleccionar la opción.-** Es un combo que permite seleccionar la opción de “Crear Nueva Lista”, o el nombre de una lista existente para editarla.
- **Nombre.-** Se debe ingresar el nombre con el cual se identificará la lista.
- **Descripción.-** Se ingresa una descripción general de la lista, que permite identificar brevemente que usuarios están asociados a esta lista.
- **Tipo de lista.-** Existen el tipo de lista “Personal” y “Pública”. Cuando se trata de una lista “Personal” sólo el usuario que crea la lista la puede utilizar y editar; si se trata de una lista “Pública” todos los usuarios de la institución a la cual está asociada el usuario pueden utilizarla.

Seleccionar el “Orden en el que se mostrarán los usuarios en el documento”.- al seleccionar esta lista para enviar un documento se visualizará los usuarios destinatarios de esta lista, en el orden que se seleccionó que serán “Alfabético”: en el documento se visualizarán los usuarios de la lista en orden alfabético; “En orden de selección”: al seleccionar los usuarios que pertenecen a la lista se está creando el orden en el cual se desea que se visualice en el documento a enviar.

Luego de ello debe ingresar los filtros para buscar a los usuarios que desea incluir en la nueva lista, figura 7.

Para buscar a los usuarios debe:

- Seleccionar el tipo de usuario que desea buscar, para ello podrá seleccionar entre “Funcionario Público”, “Ciudadano” o “Todos los usuarios”.
- Digitar el nombre o parte del nombre o cédula del usuario que se desea buscar.
- Digitar el puesto que ocupa, es opcional en caso que se seleccione “Funcionario Público”.
- Seleccionar la institución a la que pertenece el “Funcionario Público”.
- También puede seleccionar el área de una institución para filtrar un poco más. Esto solo si el “Tipo de Usuario” es “Funcionario Público” y seleccionó una “Institución”.
- Dar clic en el botón “Buscar”.

FIGURA 7.
BÚSQUEDA DE USUARIOS PARA LISTA DE ENVÍO

Creación y Modificación de Listas de Envío

* Seleccione la lista: << Crear Nueva Lista >>

* Nombre:

* Tipo de lista: Pública

Descripción:

Orden en el que se mostrarán los usuarios en el documento: Alfabético

Buscar Usuarios: Tipo de Usuario: Todos los usuarios

Nombre / C.I.:

Puesto:

Buscar

RESULTADO DE LA BÚSQUEDA

DATOS A COLOCAR EN LA LISTA

| Tipo | Nombres | Institución | Título | Puesto | Área | E-mail | Estado | Acción |
|------|---------|-------------|--------|--------|------|--------|--------|--------|
|------|---------|-------------|--------|--------|------|--------|--------|--------|

Borrar Todos

Aceptar Cancelar

Una vez que se despliega la lista de usuarios según los filtros ingresados, se elige los usuarios y se da clic en “Seleccionar” para agregar los mismos a la lista. Si desea agregar a todos los usuarios que se listan como resultado de la búsqueda, debe dar clic en el botón “Seleccionar Todos”.

Los usuarios que se seleccionan para la lista se visualizarán en la parte inferior “Datos a colocar en la lista”. En esta sección podrá borrar algún usuario que no desea incluir en la lista, dando clic en el botón “Borrar”. Al finalizar la selección de los usuarios que desea incluir en la lista, de clic en “Aceptar” para guardar los cambios, figura 8.

**FIGURA 8.
CREACIÓN DE LISTA DE ENVÍO**

Buscar Usuarios:

Tipo de Usuario: Funcionarios Públicos

Nombre / C.I.:

Puesto:

Institución: Presidencia de la República

Área Seleccionada:

+ Seleccionar Área

Buscar

RESULTADO DE LA BÚSQUEDA

| Funcionario | Nombre | Institución | Título | Puesto | Área | E-mail | Acción |
|-------------|----------------------------------|-----------------------------|--------------|-----------------------|--|---|---|
| Funcionario | Mino | República | Secretaria | ARCHIVO PASIVO | ARCHIVO PASIVO | augusta.armas@presidencia.gov.ec | ● Seleccionar |
| Funcionario | Alicia Cumanda Pelaez Lopez | Presidencia de la República | Señora | SECRETARIA | COORDINACION DIPLOMATICA | alicia.pelaez@presidencia.gov.ec | ● Seleccionar |
| Funcionario | Alicia Guadalupe Jacome Ponoe | Presidencia de la República | | SECRETARIA | SUBSECRETARIA NACIONAL JURIDICA | Alicia.Jacome@presidencia.gov.ec | ● Seleccionar |
| Funcionario | Alicia Reyes Noboa Noboa | Presidencia de la República | Tatiana Hija | Estudiante | SUBSECRETARIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | alicia@gmail.com | ● Seleccionar |
| Funcionario | Alvaro Orellana Sáenz | Presidencia de la República | Abogado | Subsecretario General | SUBSECRETARIA GENERAL DE LA PRESIDENCIA | Alvaro.Orellana@presidencia.gov.ec | ● Seleccionar |
| Funcionario | Anabella Ines Spangenberg Parera | Presidencia de la República | | ANALISTA | ASESORIA DEL DESPACHO | Anabella.Spangenberg@presidencia.gov.ec | ● Seleccionar |

DATOS A COLOCAR EN LA LISTA

| Tipo | Nombres | Institución | Título | Puesto | Área | E-mail | Estado | Acción |
|-------------|------------------------------------|-----------------------------|--------------|-----------------------|--|--------------------------------------|--------|--|
| Funcionario | Adriana Ximena Caizachana Cumbajin | Presidencia de la República | | SECRETARIA | ARCHIVO PASIVO | Ximena.Caizachana@presidencia.gov.ec | Activo | Borrar |
| Funcionario | Alicia Reyes Noboa Noboa | Presidencia de la República | Tatiana Hija | Estudiante | SUBSECRETARIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | alicia@gmail.com | Activo | Borrar |
| Funcionario | Alvaro Orellana Sáenz | Presidencia de la República | Abogado | Subsecretario General | SUBSECRETARIA GENERAL DE LA PRESIDENCIA | Alvaro.Orellana@presidencia.gov.ec | Activo | Borrar |

Aceptar
Cancelar

3.1.2.2. Editar lista de envío

Esta opción se presenta en la misma pantalla de Creación de Lista, tan solo en lugar de seleccionar “Crear nueva lista” se seleccionará el nombre de la lista que se desea editar.

Esta opción permite seleccionar una lista ya creada para editar datos como “Nombre” de la lista, la “Descripción” y agregar o borrar los usuarios pertenecientes a la misma.

Para agregar un usuario a la lista se realizará igual “Crear una lista de envío”, buscar los usuarios que desea agregar a la lista y seleccionarlos.

Para borrar los usuarios de la lista debe dar clic en el botón “Borrar” que se encuentra a lado derecho de cada uno de los usuarios que pertenecen o son parte de la lista.

Al terminar de modificar se debe dar clic en “Aceptar” para guardar los cambios, figura 9.

FIGURA 9.
EDICIÓN DE LISTA DE ENVÍO

Creación y Modificación de Listas de Envío

* Seleccione la lista: **Ministros, Secretarios, Coordinadores, Autoridades de la Administración Pública Central y Gabinete A**

* Nombre: **Ministros, Secretarios, Coordinadores, Autoridades de** Descripción: **para los miembros de gabinete ampliado**

* Tipo de lista: **Pública** Orden en el que se mostrarán los usuarios en el documento: **En orden de selección**

Buscar Usuarios: Tipo de Usuario: **Todos los usuarios** Nombre / C.I.: Puesto: **Buscar**

RESULTADO DE LA BÚSQUEDA

DATOS A COLOCAR EN EL DOCUMENTO

| Tipo | Nombres | Institución | Título | Puesto | Área | E-mail | Estado | Acción |
|-------------|---------------------------------|---|------------|---|---|-------------------------|--------|---------------|
| Funcionario | Juan Manuel Domínguez Andrade | Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca | Economista | Viceministro de Estado | Viceministro | jdominguez@magap.gov.ec | Activo | Borrar |
| Funcionario | Ramón Leonardo Espinel Martínez | Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca | Economista | Ministro de Estado | Ministro | ministro@magap.gov.ec | Activo | Borrar |
| Funcionario | Mauricio León | Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social | ECONOMISTA | VICEMINISTRO COORDINADOR DE DESARROLLO SOCIAL | Viceministra Coordinadora de Desarrollo Social | lpazmino@mods.gov.ec | Activo | Borrar |
| Funcionario | Diego Borja | Ministerio de Coordinación de la Política Económica | Economista | Ministro Coordinador de la Política Económica | Ministerio de Coordinación de la Política Económica | dborja@mcppe.gov.ec | Activo | Borrar |

Aceptar **Cancelar**

3.1.2.3. Consultar lista de envío

Esta opción permite consultar los datos de las listas de envío ya creadas. Para ello se debe seleccionar la lista y se desplegarán los usuarios pertenecientes a la misma. Esta pantalla es la misma de “Editar Lista”. Figura 10.

**FIGURA 10.
CONSULTA DE LISTA DE ENVÍO**

Creación y Modificación de Listas de Envío

| | | | |
|------------------------------|--|--|--|
| * Seleccione la lista | Ministros, Secretarios, Coordinadores, Autoridades de la Administración Pública Central y Gabinete A | | |
| * Nombre | Ministros, Secretarios, Coordinadores, Autoridades de | Descripción | para los miembros de gabinete ampliado |
| * Tipo de lista | Pública | Orden en el que se mostrarán los usuarios en el documento | En orden de selección |

| | | | |
|-------------------------|--|------------------------------|---------------------------------------|
| Buscar Usuarios: | Tipo de Usuario: Todos los usuarios Nombre / C.I.: <input type="text"/> | Puesto: <input type="text"/> | <input type="button" value="Buscar"/> |
|-------------------------|--|------------------------------|---------------------------------------|

RESULTADO DE LA BÚSQUEDA

DATOS A COLOCAR EN LA LISTA

| Tipo | Nombres | Institución | Título | Puesto | Área | E-mail | Estado | Acción |
|-------------|---------------------------------|---|------------|---|---|-------------------------|--------|---------------------------------------|
| Funcionario | Juan Manuel Domínguez Andrade | Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca | Economista | Viceministro de Estado | Viceministro | jdominguez@magap.gov.ec | Activo | <input type="button" value="Borrar"/> |
| Funcionario | Ramón Leonardo Espinel Martínez | Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca | Economista | Ministro de Estado | Ministro | ministro@magap.gov.ec | Activo | <input type="button" value="Borrar"/> |
| Funcionario | Mauricio León | Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social | ECONOMISTA | VICEMINISTRO COORDINADOR DE DESARROLLO SOCIAL | Viceministra Coordinadora de Desarrollo Social | lpazmino@mods.gov.ec | Activo | <input type="button" value="Borrar"/> |
| Funcionario | Diego Borja | Ministerio de Coordinación de la Política Económica | Economista | Ministro Coordinador de la Política Económica | Ministerio de Coordinación de la Política Económica | dborja@mope.gov.ec | Activo | <input type="button" value="Borrar"/> |

3.1.3 Usuarios internos

La opción de “Usuarios internos” permite realizar las siguientes funciones:

1. Crear usuario
2. Editar usuario
3. Consultar usuario
4. Usuarios sin área
5. Reporte usuarios

FIGURA 11.
ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS Y PERMISOS



3.1.3.1. Crear usuario

Esta funcionalidad permite al administrador, crear los usuarios (funcionarios) pertenecientes a la Institución. Al ingresar a esta funcionalidad, se despliega la pantalla para registrar los datos del funcionario y sus permisos.

1. **Datos de usuario.-** En la región superior se deben ingresar los datos personales: cédula, nombres, apellidos, ciudad, título académico, dirección, teléfono, correo electrónico y demás, figura 12. Adicionalmente se debe ingresar información sobre el cargo o función que realiza, los datos son:
 - **Área.-** Se debe seleccionar el área de la Institución a la que pertenece el funcionario.
 - **Perfil.-** Hay 3 tipos: normal, jefe o asistente. En el caso de perfil "Jefe" solo se puede elegir uno por área.
 - **Cargo.-** El cargo del funcionario debe ser seleccionado de acuerdo a la LOSCA.

- **Puesto.-** Es la función que desempeña dentro de la Institución, este campo va a aparecer en el pie de firma.
- **Puesto cabecera.-** Es la función que desempeña dentro de la Institución y es el campo que va a aparecer en la cabecera de los documentos de tipo Oficio, cuando el usuario sea destinatario de un documento. Generalmente este campo va a ser igual al de Puesto, pero es posible cambiarlo en caso de requerirlo.
- **Iniciales de la sumilla.-** Son las iniciales del funcionario, las cuales se van a visualizar en la parte inferior de un documento cuando participa en la elaboración del contenido del documento.
- **Elegir si es responsable del área.-** Se elige esta opción para indicar la persona responsable de los documentos que se realizan dentro del área y está asociado al campo “Iniciales de la sumilla”.
Este campo es utilizado cuando los documentos que son emitidos por un área se desea que siempre tengan las iniciales de la sumilla de la persona responsable del área no es necesario que el usuario tenga el perfil de jefe. Cuando se activa esta opción, en el pie del documento aparecerá siempre en primer lugar y con mayúsculas las iniciales del responsable y luego de la(s) persona(s) que han participado en la elaboración del contenido del documento.
Por ejemplo: MA/lamp. Donde “MA” son las iniciales del responsable de área y “lamp” las iniciales de la persona que ha modificado el mismo.

FIGURA 12.

REGISTRO DE DATOS DE USUARIO

| Administración de Usuarios del Sistema Creación de Usuarios | | | |
|--|--|---|---|
| * Cédula | <input type="text" value="1715384561"/> | Usuario | |
| * Nombre | <input type="text" value="Luis Antonio"/> | * Apellido | <input type="text" value="Medina Pérez"/> |
| * Área | CONTABILIDAD | * Ciudad | Quito |
| Abr. y Título | Economista - Econ. <input type="text" value="Econ."/> Señor Economista | * Perfil | Normal |
| * Cargo | SERVIDOR PUBLICO 6 | * Puesto | Contador General |
| * Puesto Cabeceera | Contador General | Dirección | |
| Teléfono | 2548541 | * Correo electrónico | <input type="text" value="luis.medina@informatica.gob.ec"/> |
| * Iniciales Sumilla | lamp <input type="checkbox"/> Responsable de Área | | |
| Observación | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> | | |
| <input type="button" value="Grabar"/> | | <input type="button" value="Regresar"/> | |

2. **Permisos de usuario.-** En la parte inferior se tiene los diferentes permisos que el administrador institucional deberá otorgar a cada uno de los usuarios, dependiendo del perfil y de las funciones que realiza, figura 13. Los permisos se encuentran asociados según sus características o uso.

**FIGURA 13.
PERMISOS DE USUARIO**

| | |
|---|--|
| Generales | |
| <input type="checkbox"/> Cambio de Contraseña | Se solicita al usuario vía e-mail que ingrese una nueva contraseña para ingresar al sistema. |
| <input checked="" type="checkbox"/> Usuario Activo | Activa o desactiva el usuario. Los usuarios desactivados no pueden acceder al sistema. |
| <input checked="" type="checkbox"/> Activar Acciones sobre Documentos | Visualiza el combo de Acciones requeridas en la bandeja de Reasignados |
| <input checked="" type="checkbox"/> Enviar notificaciones al correo. | El sistema envía notificaciones sobre los documentos recibidos al correo electrónico del usuario |
| <input checked="" type="checkbox"/> Creación de documentos de Salida | Permite al usuario crear documentos de Salida. Documentos que salen de la institución a otra institución o a un ciudadano. |
| Asistentes ó Secretarías | |
| <input type="checkbox"/> Manejar el Archivo | Permite a los usuarios del archivo buscar y ubicar documentos en el archivo físico de la institución. |
| <input type="checkbox"/> Consultar Documentos | Permite al usuario consultar documentos que pertenecen a otros usuarios de la misma área o de áreas con menor jerarquía |
| <input type="checkbox"/> Impresión de Documentos | Muestra en el menú la opción para imprimir los documentos que deberán ser enviados manualmente. |
| <input type="checkbox"/> Redireccionar a edición al ingresar a un documento | Cuando el usuario accede a un documento en elaboración lo redirecciona automáticamente a la pantalla de edición. |
| <input type="checkbox"/> Mostrar documento automáticamente en la información general. | Muestra el documento sin necesidad de hacer click en "Ver Documento" en la parte inferior de la pantalla de información. |
| <input type="checkbox"/> Usuario Público | Permite al usuario ser visto desde otras áreas de una misma institución. |
| Jefes | |
| <input type="checkbox"/> Recibir documentos externos dirigidos | Permite al usuario recibir directamente documentos externos dirigidos a otro usuario. |
| <input checked="" type="checkbox"/> Reportes | Permite visualizar reportes estadísticos de documentos recibidos por los usuarios de la institución. |
| <input checked="" type="checkbox"/> Firma Digital | Define si el usuario puede firmar digitalmente los documentos. |
| <input type="checkbox"/> Reasignar a segundo nivel de jerarquía | Permite reasignar documentos a otros niveles saltándose la estructura orgánica funcional de la institución. |
| Bandeja de Entrada | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Bandeja de Entrada | Visualiza todos los documentos de la institución, sin verificar en que nivel se encuentre y se activan las opciones "Ver Documentos del Área" y "Ver Documentos del Usuario" |
| <input checked="" type="checkbox"/> Digitalizar Documentos | Muestra en el menú la opción para asociar documento digital (imágenes), a los documentos registrados en la mesa de entrada. |
| <input checked="" type="checkbox"/> Creación de Ciudadanos | Permite a un usuario ingresar nuevos ciudadanos en el sistema, para el definirlos como destinatarios en sus documentos. |
| <input checked="" type="checkbox"/> Creación de Documentos de Entrada | Permite al usuario registrar documentos de entrada. Documentos que llegan a la institución de manera física, se registran y se digitalizan para que fluya internamente en la institución electrónicamente. |
| Administrador | |
| <input type="checkbox"/> Administrar Archivo | Muestra en el menú la opción para administración de archivos físicos: creación de organización física y ubicaciones físicas. |
| <input type="checkbox"/> Administración del Sistema | Muestra en el menú la opción de administrar el sistema: áreas, usuarios, lista de usuarios, numeración de documentos. |
| <input type="checkbox"/> Administración de Carpetas Virtuales | Muestra en el menú la opción de administración de Carpetas Virtuales y tipificación documental. |
| R.R.H.H. | |
| <input type="checkbox"/> Administración Viajes | Permite asignar permisos a los usuarios en el sistema de Solicitudes de Viajes. |

Los permisos se encuentran clasificados de la siguiente manera así:

A. Generales

- **Cambio de contraseña.-** Permite resetear la contraseña del usuario. Al seleccionar esta opción y grabar los cambios, el sistema envía al correo electrónico al mail que tiene almacenado el usuario, un link para que pueda cambiar su contraseña.

- **Usuario Activo.-** Activa o desactiva el usuario. Se debe desactivar un usuario cuando el funcionario sale definitivamente de la Institución, lo que permite quitar el permiso para acceder al sistema. Al momento de desactivar el usuario, el sistema muestra un listado de los usuarios existentes dentro del área a la que pertenece el funcionario que se está desactivando, para poder reasignar los documentos del mismo a un funcionario activo de la institución.

- **Activar Acciones sobre Documentos.-** Visualiza el combo de Acciones al momento de reasignar un documento, siempre y cuando la institución tenga parametrizado las acciones (también son conocidas estas acciones como sumillas) para reasignar.

- **Enviar notificaciones al correo.-** Se puede habilitar o deshabilitar la opción de notificar al usuario a su correo electrónico, que ha recibido un documento en el sistema y alertas de documentos vencidos.

- **Creación de documentos de salida.-** Habilita la opción de creación de documento que el usuario u otro usuario es

firmante. Se habilita la opción "Nuevo" del menú del sistema. Los documentos de salida son: oficios, memorandos, circulares, acuerdos, pueden ser emitidos a usuarios de la misma institución, de otra institución o a ciudadanos.

B. Asistentes o Secretarías

- **Manejar Archivo.-** Permite a los usuarios del archivo buscar y ubicar documentos en el archivo físico de la institución.
- **Consultar documentos.-** Permite al usuario consultar documentos que pertenecen a otros usuarios de la misma área o de áreas con menor jerarquía.
- **Impresión de Documentos.-** Muestra en el menú la opción "Por Imprimir", para imprimir los documentos que deberán ser enviados manualmente. Estos documentos serán impresos, firmados y enviados manualmente.
- **Redireccionar a edición al ingresar a un documento.-** Cuando el usuario accede a un documento en elaboración el sistema le presentará directamente la pantalla de edición. Esta funcionalidad permite saltar el paso de ir a la pantalla de "Información del Doc." para luego seleccionar la opción "Editar".
- **Mostrar documento automáticamente en la información general.-** Muestra el documento en la parte inferior de la pantalla de "Información del Doc.", sin necesidad de hacer clic en la opción "Ver Documento".

- **Usuario público.-** Permite al usuario ser visto desde otras áreas de una misma institución y poder ver a usuarios jefes y públicos de otra área, se utiliza para la funcionalidad de reasignación de documentos.

C. Jefes

- **Recibir documentos externos dirigidos.-** Permite al usuario recibir directamente documentos externos dirigidos a otro usuario. Esta funcionalidad se utiliza en bandeja de entrada o registro de documentos.
- **Reportes.-** Permite visualizar reportes estadísticos de documentos recibidos por los usuarios de la institución.
- **Firma Digital.-** Define si el usuario puede firmar digitalmente los documentos. Esta opción muestra al firmar un documento, el control. ¿Firmar Digitalmente el documento?
- **Omitir estructura orgánica funcional (Un usuario por institución).-** Permite reasignar documentos hasta segundo nivel jerárquico, saltándose la estructura orgánica funcional de la institución.

D. Bandeja de Entrada

- **Bandeja de Entrada.-** Visualiza todos los documentos de la institución, sin verificar en qué nivel se encuentre y se activan las opciones dentro de Búsqueda Avanzada "Ver Documentos del Área" y "Ver Documentos del Usuario".

- **Digitalizar Documentos.-** Muestra en el menú la opción para asociar documento digital (imágenes), a los documentos registrados en la mesa de entrada.
- **Creación de Ciudadanos.-** Permite a un usuario ingresar nuevos ciudadanos en el sistema, para el definirlos como destinatarios en sus documentos.
- **Creación de documentos de entrada.-** Permite al usuario registrar documentos externos, Documentos que llegan a la institución de manera física, se registran y se digitalizan para que fluya internamente en la institución.

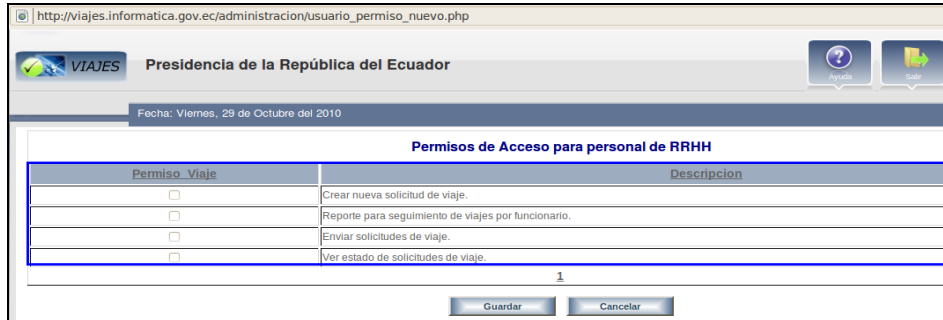
E. Administrador

- **Administrar Archivo.-** Muestra en el menú la opción para administración de archivos físicos: creación de organización física y ubicaciones físicas.
- **Administración del Sistema.-** Muestra en el menú la opción de administrar el sistema: áreas, usuarios, lista de usuarios, numeración de documentos.
- **Administración de carpetas virtuales.-** Muestra en el menú la opción de administración de Carpetas Virtuales y tipificación documental.

F. R.R.H.H

- **Administración de viajes.-** Habilita las opciones para dar permisos únicamente a los usuarios de RRHH y utilizar el sistema de viajes. Figura 14.

FIGURA 14.
PERMISOS DE USUARIO PARA EL SISTEMA DE VIAJES



3.1.3.2. Editar usuario

La funcionalidad de editar usuario permite modificar los datos de un funcionario de la institución. Esta pantalla muestra filtros de búsqueda para buscar por nombre o parte del nombre, número de cédula, área a la que pertenece, permiso y estado. Al dar clic en el botón “Buscar” se desplegará en la misma ventana el listado de los usuarios que coincidan con los filtros establecidos, figura 15.

FIGURA 15.
BÚSQUEDA DE USUARIO PARA EDICIÓN



Quando se encuentra al usuario, seleccionar dando clic sobre el nombre, se desplegará la ventana con los datos del funcionario y sus permisos, para modificar los datos requeridos, figura 16.

FIGURA 16.
EDICIÓN DE DATOS DE USUARIO

| Administración de Usuarios del Sistema | | | |
|--|---|---|----------------------|
| Modificación de Usuarios | | | |
| * Cédula | 1715961726 | Usuario | 1715961726 |
| * Nombre | David | * Apellido | Gambo |
| * Área | Subsecretaría Informática | * Ciudad | Quito |
| Abr. y Título | << seleccione >> | * Perfil | Normal |
| * Cargo | SERVIDOR PUBLICO 4 | * Puesto | Tecnico |
| * Puesto Cabecera | Cargo Temporal | Dirección | |
| Teléfono | | * Correo electrónico | josedavo@hotmail.com |
| * Iniciales Sumilla | dg <input type="checkbox"/> Responsable de Área | | |
| Observación | | | |
| <input type="button" value="Grabar"/> | | <input type="button" value="Regresar"/> | |
| <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;"> Nombre de David a David Apellido de Gambo a Gambo </div> | | | |
| Última actualización realizada por: | | | |
| Usuario: | David Gambo | E-mail: | josedavo@hotmail.com |
| Fecha de Actualización: | 2011-03-21 12:49:59 | | |

Luego de modificar los datos del usuario se debe “Grabar” los cambios, para cancelar se puede dar clic en “Regresar”.

En la parte inferior aparece el nombre, institución y correo electrónico de la persona que realizó la última modificación del usuario que se está editando, la fecha y hora del cambio y detalle de los datos modificados.

3.1.3.3. Consultar usuario

La funcionalidad de consultar usuario permite visualizar los datos de algún funcionario de la institución. Esta pantalla muestra filtros de búsqueda por nombre o parte del nombre, número de cédula, área a la que pertenece, permiso y estado.

Al dar clic en el botón “Buscar” se desplegará en la misma ventana el listado de los usuarios que coincidan con los filtros establecidos.

Si se desea ver en detalle los datos del usuario se debe dar clic sobre el nombre, se desplegará la pantalla con los datos del usuario y sus permisos, pero no se podrá modificar ninguno de esos campos, figura 17.

FIGURA 17.
CONSULTA DE DATOS DE USUARIO

| Administración de Usuarios del Sistema | | | |
|--|--|----------------------|------------------------------------|
| Consulta de Usuarios | | | |
| * Cédula | 1712999299 | Usuario | 1712999299 |
| * Nombre | Carlos | * Apellido | Tapia |
| * Área | Área Israel | * Ciudad | Esmeraldas |
| Abr. y Título | << seleccione >> Arq. Arquitecto | * Perfil | Normal |
| * Cargo | SERVIDOR PUBLICO 1 | * Puesto | DIRIGENTE |
| * Puesto Cabecera | DIRIGENTE | Dirección | |
| Teléfono | | * Correo electrónico | rodas.paulina@gmail.com |
| * Iniciales Sumilla | df <input type="checkbox"/> Responsable de Área | | |
| Observación | | | |
| Regresar | | | |
| Última actualización realizada por: | | | |
| Usuario: | Verónica Elizabeth Jácome Molina | E-mail: | veronica.jacome@presidencia.gov.ec |
| Fecha de Actualización: | 2010-10-21 09:50:37 | | |
| Generales | | | |
| <input type="checkbox"/> Cambio de Contraseña | Se solicita al usuario vía e-mail que ingrese una nueva contraseña para ingresar al sistema. | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Usuario Activo | Activa o desactiva el usuario. Los usuarios desactivados no pueden acceder al sistema. | | |

3.1.3.5. Reporte usuarios

Esta funcionalidad sirve para visualizar los usuarios de cada área de la Institución. Se puede filtrar por estados de usuario (Activos, Inactivos o Todos). En esta opción también se puede exportar usuarios a un archivo PDF, figura 19.

FIGURA 19.

REPORTE DE USUARIOS

Reporte de Usuarios por Áreas

Buscar usuarios por: Estado / Activos

Usuarios del Área: AYUDA HUMANITARIA

No. de Registros Encontrados 2

| CEDULA | NOMBRE | CIUDAD | PUESTO | EMAIL | ES |
|------------|---------------------------------|--------|--------------------|-------------------------------|-------|
| 0603157322 | Cruz Tenempaguay Nancy Patricia | Quito | JEFE DE DESARROLLO | nancy.cruz@presidencia.gov.ec | Activ |

3.1.4 Ciudadanos

Esta funcionalidad permite:

1. Crear ciudadano
2. Editar ciudadano
3. Consultar ciudadano

FIGURA 20.

ADMINISTRACIÓN DE CIUDADANOS

Administración de Ciudadanos

[1. Crear Ciudadano](#)

[2. Editar Ciudadano](#)

[3. Consultar Ciudadano](#)

3.1.4.1. Crear ciudadano

Esta funcionalidad permite crear a un ciudadano, registrando los datos personales del mismo. Los datos deben estar escritos sin faltas de ortografía, sin abreviaturas ni caracteres especiales en los campos, al terminar de registrar los datos se debe dar clic en el botón “Aceptar” para

guardar los cambios, figura 22. Los campos que se deben registrar son los siguientes:

- Cédula/RUC.- Se debe solicitar al ciudadano y registrar el número de cédula de identidad de la persona o el número de RUC de la empresa o institución, sin espacios y sin guión. De esta manera se evita duplicar ciudadanos ya registrados en el sistema. Solo en casos excepcionales se crearán ciudadanos sin cédula.
- Otro Documento.- En este campo se deberá registrar el número de pasaporte en caso de que la persona sea extranjera.
- Nombre y Apellido.- Se debe registrar sólo la primera letra con mayúsculas, sin faltas de ortografía y en lo posible nombres y apellidos completos.

Por ejemplo en los casos de María de los Ángeles, (de los) va con minúsculas. Las mayúsculas también, deben ser tildadas (Ángeles).

- Título.- Se debe registrar el título académico en español, anteponiendo siempre la palabra Señor, Señora o Señorita.

Ejemplo: Señor Ingeniero, Señora Licenciada, Señor Magíster, etc. Si es Phd debe ser Señor Doctor. Si tiene más de dos títulos debe ir el de más alto nivel. Si no tiene título o se desconoce sólo se debe poner Señor, Señora, etc.

No se debe ingresar la especialización, por ejemplo Ingeniero en Minas, Licenciado en Psicología Infantil. Solo debe decir Señor Ingeniero, Señora Licenciada, etc.

- Abreviatura de título.- Debe ser la primera con mayúscula y se debe poner la abreviatura perteneciente al título. Por ejemplo: Ing. / Lic. Si no tiene título la abreviatura es: Sr. / Sra. Este campo no

es editable y se cargará según el título que se seleccionó anteriormente.

- Institución.- No debe haber siglas, se debe digitar el nombre de la institución completa. Pueden ir comillas dobles, por ejemplo Asociación "24 de Mayo". No se debe escribir abreviaturas, por ejemplo "Coop.", debe ser "Cooperativa".
- Puesto.- Debe ir en mayúscula sólo la primera letra, se debe poner la función que realiza en la institución o empresa. Este campo no debe ser igual al campo cargo, por ejemplo "Servidor Público 1", si está de esta forma se debe corregir.

Si tiene (E) se debe poner el puesto coma Encargado (sólo la primera letra en mayúscula). Ejemplo: *Director Financiero, Encargado.*

En este campo tampoco debe haber abreviaturas, ni las siglas de la institución. Por ejemplo es incorrecto: Director Provincial FUT (Zamora), la forma correcta es: Director Provincial de Zamora.

No se debe poner la institución luego del puesto, por ejemplo es incorrecto Director de la Escuela Montevideo, ya que en el campo "Institución" debe decir: Escuela Montevideo y en el campo "Puesto" sólo deberá decir Director.

En los puestos no debe ir palabras como: Estudiante de 3er. Año de Derecho, Particular, Trámite personal, etc.

- Dirección.- Debe estar en mayúscula sólo la primera letra, quitar "-" y otros caracteres especiales. No debe haber abreviaturas, por ejemplo "Rec". debe ser "Recinto". En el caso de Avenidas se puede poner Av.

- Teléfono.- No debe ir la palabra celular, ni tampoco ninguna palabra, ni caracteres especiales. Sólo deben ir números y si hay varios teléfonos separarlos con "/". Ejemplo: 2456879 / 2974546
- Email.- Se debe digitar correctamente, sin espacios en blanco y si hay más de un correo separar por comas.
- Contraseña.- Existe un checkbok el cual si se encuentra marcado, remitirá un correo al ciudadano para que pueda inicializar la contraseña.

Nota.- Todos los artículos "de", "del", "los", "la", "las" que se encuentren en cualquier texto debe ir en minúsculas, excepto los nombres de "Los Ríos", "El Oro", que son provincias. Tampoco se debe crear funcionarios públicos como ciudadanos.

**FIGURA 21.
REGISTRO DE DATOS DE CIUDADANO**

| Administración de Ciudadanos Registrar Datos de Ciudadano | | | |
|--|--|---|-------------------------------------|
| * Cédula/RUC | <input type="text"/> | <input type="checkbox"/> No tiene No. de cédula | Otro Documento <input type="text"/> |
| * Nombre | <input type="text"/> | * Apellido | <input type="text"/> |
| Título | <input type="text"/> | Abr. Título | <input type="text"/> |
| Institución | <input type="text"/> | Puesto | <input type="text"/> |
| Ciudad | << seleccione >> <input type="text"/> | Dirección | <input type="text"/> |
| Teléfono | <input type="text"/> | Email | <input type="text"/> |
| Contraseña | <input checked="" type="checkbox"/> Cambiar contraseña | | |
| <input type="button" value="Aceptar"/> | | <input type="button" value="Regresar"/> | |

3.1.4.2. Editar ciudadano

Esta funcionalidad permite modificar los datos de un ciudadano ya registrado anteriormente. Para esto se debe realizar la búsqueda del ciudadano utilizando el filtro "Nombre/C.I.", ingresando el número de cédula o parte del nombre del ciudadano y dar clic en

“Buscar”. En la parte inferior se lista todas las coincidencias según el filtro que utilizamos, una vez que se lo encuentra se selecciona dando clic sobre el nombre de la persona, figura 22:

FIGURA 22.
BÚSQUEDA Y SELECCIÓN DE CIUDADANO

| Buscar ciudadano: | | Nombre / C.I. <input type="text" value="adela me"/> | <input type="button" value="Buscar"/> | | |
|---|------------|---|---------------------------------------|-------------|--------|
| No. de registros encontrados: 1 | | | | | |
| Nombre | Cédula | Email | Puesto | Institución | Estado |
| Adela Mera | 1705008041 | adelamera@gmail.com | | | Activo |
| Pagina 1/1 | | | | | |
| <input type="button" value="Regresar"/> | | | | | |

Al seleccionar al ciudadano se despliega los mismos campos que en la funcionalidad de creación de ciudadano y se debe seguir las mismas recomendaciones para el correcto ingreso de la información, figura 23.

FIGURA 23.
EDICIÓN DE DATOS DE CIUDADANO

| Administración de Ciudadanos | | | | | |
|--|---|--|---|--|--|
| Modificar Datos de Ciudadano | | | | | |
| Usuario | 1705008041 | | Ciudadano | <input type="checkbox"/> Desactivar Ciudadano | |
| * Cédula/RUC | <input type="text" value="1705008041"/> <input type="checkbox"/> No tiene No. de cédula | | Otro Documento | <input type="text"/> | |
| * Nombre | <input type="text" value="Adela María"/> | | * Apellido | <input type="text" value="Mera Balseca"/> | |
| Título | <input type="text" value="Señora Ingeniera"/> | | Abr. Título | <input type="text" value="Ing."/> | |
| Institución | <input type="text" value="Fundación Ayuda Social Arcoiris"/> | | Puesto | <input type="text" value="Presidenta"/> | |
| Ciudad | <input type="text" value="Quito"/> | | Dirección | <input type="text" value="San Salvador N48-57 y Eloy Alfaro, Quito, Pichincha"/> | |
| Teléfono | <input type="text" value="2548547 / 092972457 / 2987214"/> | | Email | <input type="text" value="adelamera@gmail.com, mariamera@hotmail.com"/> | |
| Contraseña | <input checked="" type="checkbox"/> Cambiar contraseña | | | | |
| <input type="button" value="Aceptar"/> | | | <input type="button" value="Regresar"/> | | |

3.1.4.3. Consultar ciudadano

Se debe realizar la búsqueda del ciudadano utilizando el filtro “Nombre/C.I.”, ingresando el número de cédula o parte del nombre del ciudadano y dar clic en “Buscar”.

En la parte inferior se lista todas las coincidencias según el filtro que utilizamos, una vez que se lo encuentra se selecciona dando clic sobre el nombre de la persona. Si desplegará la ventana con los datos del usuario seleccionado con la información detallada del mismo. En este caso los campos aparecerán bloqueados, ya que sólo se trata de la visualización de los datos, figura 24.

FIGURA 24.

CONSULTA DE DATOS DE CIUDADANO

| Administración de Ciudadanos | | | |
|------------------------------|--|----------------|---|
| Consultar Datos Ciudadano | | | |
| Usuario | 1705008041 | | |
| * Cédula/RUC | 1705008041 <input type="checkbox"/> No tiene No. de cédula | Otro Documento | |
| * Nombre | Adela María | * Apellido | Mera Balseca |
| Título | Señora Ingeniera | Abr. Título | Ing. |
| Institución | Fundación Ayuda Social Arcoiris | Puesto | Presidenta |
| Ciudad | Quito | Dirección | San Salvador N48-57 y Eloy Alfaro, Quito, Pichincha |
| Teléfono | 2548577 / 092972457 / 2987214 | Email | adelamera@gmail.com, mariamera@hotmail.com |
| Contraseña | <input type="checkbox"/> Cambiar contraseña | | |
| Regresar | | | |

Tanto en la pantalla de edición como en la de consulta, en la parte inferior aparece el nombre, institución y correo electrónico de la persona que realizó la última modificación de ese ciudadano, la fecha y hora del cambio y detalle de los datos modificados, figura 25.

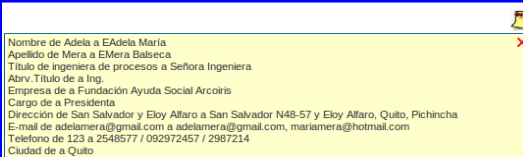
FIGURA 25.

DATOS DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

| Administración de Ciudadanos | | | |
|---|--|-------------------------|---|
| Consultar Datos Ciudadano | | | |
| Usuario | 1705008041 | | |
| * Cédula/RUC | 1705008041 <input type="checkbox"/> No tiene No. de cédula | Otro Documento | |
| * Nombre | Adela María | * Apellido | Mera Balseca |
| Título | Señora Ingeniera | Abr. Título | Ing. |
| Institución | Fundación Ayuda Social Arcoiris | Puesto | Presidenta |
| Ciudad | Quito | Dirección | San Salvador N48-57 y Eloy Alfaro, Quito, Pichincha |
| Teléfono | 2548577 / 092972457 / 2987214 | Email | adelamera@gmail.com, mariamera@hotmail.com |
| Contraseña | <input type="checkbox"/> Cambiar contraseña | | |
| Regresar | | | |
|  | | | |
| Última actualización realizada por: | | | |
| Usuario: | Lorena Gicela Torres Jácome | E-mail: | lorgice@gmail.com |
| Institución: | Presidencia de la República | Fecha de Actualización: | 2010-12-02 15:06:52 |

En la imagen de color amarillo, ubicada en la parte superior derecha de los datos de la persona que realizó la última modificación, se puede dar clic para ver el detalle de los cambios realizados, figura 26.

FIGURA 26.
DETALLE DE DATOS MODIFICADOS EN LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

| | | | |
|--|-----------------------------|--------------------------------|---------------------|
|  | | | |
| Última actualización realizada por: | | | |
| Usuario: | Lorena Gicela Torres Jácome | E-mail: | lorgice@gmail.com |
| Institución: | Presidencia de la República | Fecha de Actualización: | 2010-12-02 15:06:52 |

3.1.5 Áreas

Esta funcionalidad permite:

1. Crear área
2. Editar área
3. Lista de área

FIGURA 27.
ADMINISTRACIÓN DE ÁREAS

| Administración de Areas |
|----------------------------------|
| 1. Crear Area |
| 2. Editar Area |
| 3. Lista de Area |
| Regresar |

3.1.5.1. Crear Área

La creación de áreas se debe realizar según la estructura orgánica de la institución, figura 28.

Los datos que se deben registrar son:

- Nombre.- Se debe ingresar el nombre del área, sin abreviaturas, ni caracteres especiales.
- Sigla.- Se debe poner una sigla al área.
- Ciudad.- Se debe identificar en qué ciudad se encuentra el área.
- Área Padre.- Es el área a la cual pertenece el área actual que se está ingresando. Por esta razón siempre se deberá crear en orden jerárquico.
- Ubicación del archivo físico.- Se debe seleccionar el área en la cual se almacenan físicamente los archivos.
- Área de la que se copiará la plantilla del documento.- Se puede establecer el área que ya tiene cargada una plantilla para, en el caso de que se vaya a compartir la misma plantilla. Si se va a utilizar una plantilla para cada área se deberá dejar la opción por defecto "Área Actual".
- Cargar Plantilla.- Permite seleccionar el archivo .pdf con el diseño de la plantilla que el área va a utilizar. El tamaño máximo del archivo debe ser de 100 Kb. La Plantilla se recomienda generar con Open Office.

FIGURA 28.
CREACIÓN DE ÁREA

| Administración de Áreas | |
|--|--|
| Nueva Área | |
| * Nombre | <input type="text"/> |
| * Sigla | <input type="text"/> |
| * Ciudad | << seleccione >> |
| Área Padre | << Área Actual >> |
| Ubicación del Archivo Físico | << Área Actual >> |
| Área de la que se copiará la plantilla del documento | << Área Actual >> |
| Cargar Plantilla | <input type="button" value="Examinar..."/> |
| Por favor cargue una plantilla para los documentos del área. | |
| La plantilla debe estar en formato "pdf" y su tamaño máximo 100 Kb. | |
| <input type="button" value="Aceptar"/> <input type="button" value="Regresar"/> | |

3.1.5.2. Editar Área

Para editar un área de debe seleccionar el área que se desea modificar, del árbol con la estructura de las áreas, ubicado en el lado izquierdo. En el lado derecho aparecen los datos del área seleccionada, para editarlos.

Cuando en la parte de administración de usuarios se haya establecido el perfil "Jefe" a un funcionario, los datos de ese usuario van a aparecer en esta misma región. Se podrá editar todos los datos del área.

3.1.5.3. Bandeja Compartida

La bandeja Compartida se configura desde la edición del área, como prerequisite el área debe tener un jefe.

Una vez definido el jefe de área, se podrá visualizar la región para compartir bandeja de documentos recibidos. El jefe puede compartir su bandeja con una o más personas de su propia área. De esta manera los usuarios podrán ver desde su cuenta de usuario, los documentos de la bandeja de recibidos del usuario con perfil "Jefe".

Si se desea quitar el permiso para que un usuario vea los documentos recibidos del jefe, se debe dar clic en el botón de "Eliminar" junto al nombre del usuario.

FIGURA 29.
EDICIÓN DE ÁREA

Administración de Áreas

Editar Área

* Nombre: SUBSECRETARIA INFORMATICA
 * Sigla: SUBINFO
 * Ciudad: Quito
 Area Padre: SECRETARIA GENERAL DE LA ADMINISTRACION PUBLICA
 Ubicación del Archivo Físico: SUBSECRETARIA INFORMATICA
 Area de la que se copiará la plantilla del documento: SUBSECRETARIA INFORMATICA

Cargar Plantilla: Ya está cargada una plantilla para el área. [Ver Plantilla](#)
 La plantilla debe estar en formato "pdf" y su tamaño máximo 100 Kb.

Datos del Jefe de Área

Puesto: Subsecretario de Informática Título: Señor Ingeniero
 Nombre: Mario Albuja E-mail: rodas.paulina@gmail.com
 Ciudad: Quito

Compartir Bandeja de Documentos Recibidos

Compartir con: Alicia Reyes Noboa Noboa, Diego Alberto Chavez Peñaherrera, Eduardo Alvear, Israel Jurado, Johanna Raquel Ortiz Jácome, Jorge Ruales, Jose Fernando García, Manuel Rodriguez

Lista de Usuarios:

| Nombre | Cargo | Acción |
|-----------------------------|-----------------------|----------|
| Veronica Jácome | Ingeniero de Sistemas | eliminar |
| Lorena Gicela Torres Jácome | Ingeniera Soporte | eliminar |

3.1.5.4. Lista de Área

Permite consultar los datos del área seleccionada. El listado de áreas se puede exportar a un archivo PDF.

FIGURA 30.
LISTADO DE ÁREAS

Administración de Áreas

Información del Área Seleccionada

Area Padre: SECRETARIA GENERAL DE LA ADMINISTRACION PUBLICA
 Nombre: SUBSECRETARIA INFORMATICA
 Sigla: SUBINFO
 Ciudad: Quito
 Ubicación del Archivo Físico: SUBSECRETARIA INFORMATICA
 Area de la que se copiará la plantilla del documento: SUBSECRETARIA INFORMATICA

Datos del Jefe de Área

Puesto: Subsecretario de Informática Título: Señor Ingeniero
 Nombre: Mario Albuja E-mail: rodas.paulina@gmail.com
 Ciudad: Quito

3.1.6 Instituciones

En esta funcionalidad solamente el súper administrador podrá crear una nueva institución. Para el caso de los administradores podrán

visualizar los datos de la Institución a la que pertenecen, aquí podrán editar los campos: Ruc, Sigla, Teléfono, Frase de despedida para oficios y logo de la institución (Este logo es el que se desplegará en el comprobante a ciudadano), figura 31.

FIGURA 31.
ADMINISTRACIÓN DE INSTITUCIÓN



The screenshot displays a web interface titled "Administrador de Instituciones". It features a form with the following fields and values:

| | | | |
|-------------------------------|----------------------------------|--|----|
| Nombre: | Presidencia de la República | | |
| Ruc: | 1711058155 | Sigla: | PR |
| Teléfono: | 3827000 | | |
| Frase despedida para oficios: | DIOS, PATRIA Y LIBERTAD | | |
| Logo: | <input type="text"/> Examinar... |  | |

At the bottom of the form, there are four orange buttons: "Listado de Instituciones", "Limpiar", "Aceptar", and "Regresar".

3.1.7 Numeración de documentos

Se define la numeración para cada clase de documento que se genera en Quipux. Esta parametrización se lo debe hacer para cada una de las áreas que existen en la institución, figura 32.

Copiar Formato del área.- En caso de que más de un área vaya a utilizar la misma numeración y formato de otra área, se puede copiar esta información para las áreas y clases de documentos determinados.

- 1) Formato.- Se deberá establecer el orden en que se desplegará los campos que conforman la numeración de documentos. Los campos son: Institución, área, año, secuencial y abreviatura de documento.

- 2) Abreviatura del documento.- Es la letra o varias letras que abrevian a la clase de documento. Por ejemplo para Oficio puede ser "OF".
- 3) Separador.- Es el carácter que va a separar cada campo del formato.
- 4) Número de dígitos Año.- Es el número de dígitos que se van a desplegar para el año del documento.

Por ejemplo si es 4 será año 2010, si es 2 dígitos el año será 10. Número de dígitos Secuencial.- Es el número de dígitos que va a tener el secuencial del documento.

Por ejemplo si es 3 dígitos, la secuencia será 001, 002, 003, etc. Secuencial actual.- Es el número a partir del cual se va a generar los secuenciales posteriores para cada clase de documento.

**FIGURA 32.
NUMERACIÓN DE DOCUMENTOS**

| Formato de la Numeración de Documento | | | | | | | |
|---------------------------------------|---------------------------|---|---------------------------|-----------|-----------------|------------------------|------------------|
| Selección Área | | SUBSECRETARIA INFORMATICA | | | | | |
| Clase de Documento | Copiar Formato del Área | Formato | Abreviación del Documento | Separador | Nº. Dígitos Año | Nº. Dígitos Secuencial | Secuencia Actual |
| Oficio | SUBSECRETARIA INFORMATICA | Institucion-Año-Secuencial-Ab. Documento Institucion Añadir Borrar | O | - | 4 | 1 | 161 |
| Externo | SUBSECRETARIA INFORMATICA | Area-Año-Secuencial-Ab. Documento Institucion Añadir Borrar | EXT | - | 4 | 1 | 144 |
| Memorando | SUBSECRETARIA INFORMATICA | Area-Año-Secuencial-Ab. Documento Institucion Añadir Borrar | M | - | 4 | 1 | 163 |
| Circular | SUBSECRETARIA INFORMATICA | Area-Año-Secuencial-Ab. Documento Institucion Añadir Borrar | C | - | 4 | 1 | 4 |
| Acuerdo | SUBSECRETARIA INFORMATICA | Secuencial Institucion Añadir Borrar | | - | 4 | 4 | 1 |

3.2 Carpetas Virtuales

La configuración de carpetas virtuales se lo debe realizar para cada área de la Institución y les permite organizar en ubicaciones de carpetas virtuales los documentos de las mismas, figura 33.

1. Organización de los niveles de Carpetas Virtuales
2. Administración de Carpetas Virtuales
3. Consultar Carpetas Virtuales

FIGURA 33.
ADMINISTRACIÓN DE CARPETAS VIRTUALES



3.2.1 Organización de los niveles de Carpetas Virtuales

En esta sección se debe establecer los niveles de profundidad que van a tener las carpetas virtuales por área, por ello se debe seleccionar primero el área en la cual se desea parametrizar. Ejemplo se puede crear los siguientes niveles:

Serie -> Subserie -> Expediente -> Folder

Hay que tomar en cuenta que entre más niveles se tenga, aumenta el grado de dificultad para administrar los mismos y para guardar los documentos en dichas ubicaciones. Para definir los niveles se debe seleccionar el área, ingresar el nombre para cada nivel y su descripción. Al finalizar se guarda los cambios dando clic en el botón “Aceptar”, figura 34.

**FIGURA 34.
ORGANIZACIÓN DE NIVELES DE CARPETAS VIRTUALES**

| Organización de Carpetas Virtuales | | |
|------------------------------------|-------------|------------------|
| Seleccione Area | | ADQUISICIONES |
| No. | Nombre Item | Descripción Item |
| 1 | SERIE | |
| 2 | SUBSERIE | |
| 3 | EXPEDIENTE | |
| 4 | FOLDER | |

3.2.2 Administración de Carpetas Virtuales

En esta sección se va a crear las carpetas virtuales del área, según los niveles creados. Para ello se debe:

- Seleccionar el área.
- Realizar la creación del primer nivel, para lo cual se da clic en el link que dice “Crear [Nombre dado al primer nivel]”, que se encuentra en la columna “Acción” a lado derecho de la pantalla, se registra el nombre de la carpeta virtual y se da clic en “Guardar”, figura 35.

**FIGURA 35.
CREACIÓN DE CARPETA VIRTUAL**

| Administración de Carpetas Virtuales | | |
|--------------------------------------|--|------------------------|
| Seleccione Area | | ADQUISICIONES |
| Crear SERIES | | |
| Nombre | Tiempo Archivo Gestión | Tiempo Archivo Central |
| 2010 | 5 años | 15 años |
| Acciones | <input type="button" value="Guardar"/> | |

- Se sigue el mismo procedimiento para crear las carpetas para los siguientes niveles figura 36.

FIGURA 36.
ADMINISTRACIÓN DE CARPETAS VIRTUALES

| Administración de Carpetas Virtuales | | | |
|--|-------------|------------------------|---|
| Seleccione Area | | ADQUISICIONES | |
| SERIES >> SUBSERIES >> EXPEDIENTES >> FOLDER | | | |
| Nombre Item | Tipo | Acción | |
| 2010 | series | Editar | Crear series Crear subseries |
| Diciembre | subseries | Editar | Crear expedientes |
| Memorandos | expedientes | Editar | Crear folder |
| Enviados | folder | Editar | |
| Recibidos | folder | Editar | |
| Oficios | expedientes | Editar | Crear folder |
| Enviados | folder | Editar | |
| Recibidos | folder | Editar | |
| Noviembre | subseries | Editar | Crear expedientes |
| Memos | expedientes | Editar | Crear folder |
| Oficios | expedientes | Editar | Crear folder |
| Oficios 2010 | series | Editar | Crear subseries |

[Regresar](#)

3.2.3 Consultar Carpetas Virtuales

En esta funcionalidad se puede consultar las carpetas virtuales que ya están creadas y también imprimir las mismas. Se visualiza en forma jerárquica y en árbol figura 37.

FIGURA 37.
CONSULTA DE CARPETAS VIRTUALES

| Consulta de Carpetas Virtuales | | |
|--|--------|---------------|
| Seleccione Area | | ADQUISICIONES |
| SERIES >> SUBSERIES >> EXPEDIENTES >> FOLDER | | |
| Nombre Carpetas Virtuales | Estado | Tipo |
| 2010 | Activo | series |
| Diciembre | Activo | subseries |
| Memorandos | Activo | expedientes |
| Enviados | Activo | folder |
| Recibidos | Activo | folder |
| Oficios | Activo | expedientes |
| Enviados | Activo | folder |
| Recibidos | Activo | folder |
| Noviembre | Activo | subseries |
| Memos | Activo | expedientes |
| Enviados | Activo | folder |
| Recibidos | Activo | folder |
| Oficios | Activo | expedientes |
| Enviados | Activo | folder |
| Recibidos | Activo | folder |
| Oficios 2010 | Activo | series |
| Septiembre | Activo | subseries |
| Enviados | Activo | expedientes |
| Externos | Activo | folder |
| Internos | Activo | folder |
| Recibidos | Activo | expedientes |
| Externos | Activo | folder |
| Internos | Activo | folder |

[Imprimir](#)
[Regresar](#)

3.3 Archivo Físico

Archivo físico se lo debe realizar para cada una de las áreas y se debe configurar de acuerdo a los archiveros físicos que se tenga en ellas, figura 38.

Para esto se tiene las siguientes opciones:

1. Ubicación Física de Documentos
2. Consultar Ubicación del Documento en el Archivo Físico
3. Nueva Ubicación Física
4. Consultar Estructura del Archivo Físico
5. Organización Física del Archivo

FIGURA 38.
MENÚ DE ARCHIVO FÍSICO



3.3.1 Organización Física del Archivo

En esta sección se debe seleccionar el área y especificar los niveles que va a tener el archivo físico.

El nombre de los niveles de organización física del archivo está definido por la normativa del Sistema Nacional de Archivos (SINAR). Por ejemplo: si deseamos crear el área los nombres de los niveles serían: Archivo, Estantería, Bandeja, Cajón, Folder, una vez creados se guarda los cambios dando clic en "Aceptar", figura 39.

**FIGURA 39.
ORGANIZACIÓN FÍSICA DEL ARCHIVO**

| Organización Física del Archivo | | |
|---------------------------------|---|--|
| Seleccione Area | | Area |
| No. | Nombre Item | Descripción Item |
| 1 | <input type="text" value="Archivo"/> | <input type="text" value="Descripción de archivo"/> |
| 2 | <input type="text" value="Estanteria"/> | <input type="text" value="Descripción de estanteria"/> |
| 3 | <input type="text" value="Bandeja"/> | <input type="text" value="Descripción de bandeja"/> |
| 4 | <input type="text" value="Cajón"/> | <input type="text" value="Descripción de cajón"/> |
| 5 | <input type="text" value="Folder"/> | <input type="text" value="Descripción de folder"/> |
| 6 | <input type="text"/> | <input type="text"/> |

Aceptar
Regresar

3.3.2 Nueva ubicación Física

En esta funcionalidad se debe crear las carpetas que representan al archivo físico, para ello se deberá empezar creando la carpeta para cada uno de los niveles. Los nombres deberán establecerse de acuerdo a cómo se tiene codificado cada uno de los archivadores físicos del área.

Para crear la carpeta del primer nivel se deberá dar clic en el link que dice “Crear [nombre dado al primer nivel]”, establecer el nombre, la sigla y guardar los cambios, figura 41.

**FIGURA 40.
ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVO FÍSICO**

| Administración de Archivo Físico | | | |
|---|--------|----------------------|---|
| Se ha creado el Item ArchivoSG | | | |
| CREAR ESTANTERIA - ArchivoSG | | | |
| Nombre Item | | Sigla | |
| <input type="text"/> | | <input type="text"/> | |
| Acciones | | Guardar | |
| ARCHIVO >> ESTANTERIA >> BANDEJA >> CAJON >> FOLDER | | | |
| Nombre Item | Sigla | Tipo | Acción |
|  ArchivoSG | ASG001 | ARCHIVO | Editar Crear archivo Crear estanteria |

Regresar

Una vez creada la carpeta correspondiente al primer nivel, se debe ir creando las carpetas de los niveles siguientes.

3.3.3 Consultar Estructura del Archivo Físico

Para consultar se debe seleccionar el área, se desplegarán a manera de árbol las carpetas de archivo físico. El nombre, estado y tipo, figura 42.

FIGURA 41.
ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVO FÍSICO

| Consultar Estructura del Archivo Físico | | |
|---|--------|------------|
| Seleccione Área: RECEPCION DE DOCUMENTACION | | |
| ARCHIVO >> ESTANTERÍA >> BANDEJA >> CAJON >> FOLDER | | |
| Nombre Item | Estado | Tipo |
| ArchivoSG | Activo | archivo |
| EstanteSG | Activo | estanteria |
| BandejaInferiorSG | Activo | bandeja |
| CajonS1 | Activo | cajon |
| FolderAB | Activo | folder |
| BandejaSuperiorSG | Activo | bandeja |
| CajonI1 | Activo | cajon |
| FolderYZ | Activo | folder |

3.3.4 Ubicación Física de Documentos

Esta funcionalidad sirve para archivar un documento en una ubicación física determinada.

Para esto se debe buscar el documento o los archivos que se desea archivar, se presentará una lista de documentos que cumplan con la condición de búsqueda, luego se debe seleccionar y dar clic en "Archivar", figura 43.

FIGURA 42.
UBICACIÓN DE DOCUMENTOS EN ARCHIVO FÍSICO

Ubicar Documentos en el Archivo Físico

Buscar Documento:

No. de registros encontrados: 2

| Archivado | No. Documento | Fecha | Asunto | De | Para | Area | Tipo Documento | No. Anexos |
|-------------------------------------|----------------------|---------------------|--------------------------|-------------------------|---------------------|----------------------------|----------------|------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | PR-ADS-2010-0001-E | 2010-12-20 00:00:00 | Sociedad de capacitacion | Carlos Luis Pérez Jijón | Santiago Cordovilla | RECEPCION DE DOCUMENTACION | Externo | 1 |
| <input type="checkbox"/> | - PR-ADS-2010-0001-E | 2010-12-20 00:00:00 | Sociedad de capacitacion | Carlos Luis Pérez Jijón | Santiago Cordovilla | SUBSECRETARIA INFORMATICA | Externo | 1 |

Página 1/1

Se desplegará una pantalla donde se debe seleccionar en donde se desea archivar, haciendo clic en la opción “Seleccionar” para elegir la ubicación física en la cual se archivará el o los documentos, luego se debe hacer clic en “Archivar”.

FIGURA 43
SELECCIÓN DE UBICACIÓN FÍSICA DE DOCUMENTO.

Selección de Ubicación Física de Documento

ARCHIVO >> ESTANTERIA >> BANDEJA >> CAJON >> FOLDER

| Nombre Item | Tipo | Acción |
|-------------------|------------|-----------------------------|
| ArchivoSG | archivo | |
| EstanteSG | estanteria | |
| BandejaInferiorSG | bandeja | |
| CajonS1 | cajon | |
| FolderAB | folder | Seleccionar |
| BandejaSuperiorSG | bandeja | |

Archivar Documentos en el archivo fisico

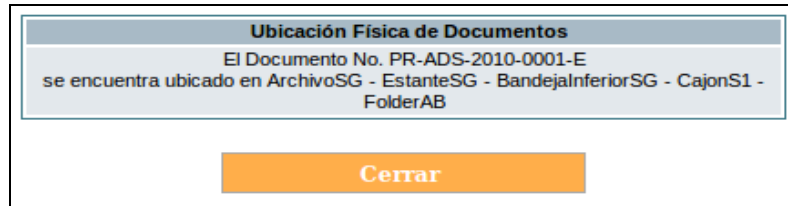
Nueva ubicación: - ArchivoSG - EstanteSG - BandejaInferiorSG - CajonS1 - FolderAB

3.3.5 Consultar Ubicación del Documento en el Archivo Físico

Esta funcionalidad permite consultar la ubicación física de un documento, para esto se debe ingresar el número o parte del número de documento en la caja de texto para realizar el filtro, luego se pone “Buscar”. Cuando se encuentra al documento, se da clic en la opción

“Ver” para visualizar la ubicación física del mismo, tal como se muestra en la figura 44.

FIGURA 44.
CONSULTA DE UBICACIÓN FÍSICA DE DOCUMENTO





**GUIA DE
CAPACITACION EN EL
SISTEMA DE GESTION
DOCUMENTAL
“QUIPUX”
MANUAL DE BANDEJA
DE ENTRADA**

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

ALCANCE

1. Ingreso al sistema
2. Estructura del sistema
3. Registro de Documentos Externos
 - 3.1. Registrar
 - 3.1.1. Registrar De / Para (Remitente / Destinatario)
 - 3.1.2. Crear Ciudadano
 - 3.1.3. Edición de Ciudadano
 - 3.1.4. Datos del Documento
 - 3.1.5. Registrar Anexos
 - 3.2. Dirigir a
 - 3.3. Comprobante
 - 3.4. Cargar Doc. Digitalizado
 - 3.5. Devoluciones

INTRODUCCIÓN

El presente documento es el Manual de usuario para Bandeja de Entrada del Sistema de Gestión Documental Quipux Versión 1.12, herramienta informática que sirve de apoyo en la gestión documental de la Institución.

El documento está dirigido a los usuarios finales que realizan actividades correspondientes a registro de documentos externos y asignación de documentos para gestión interna y despacho.

ALCANCE

El presente documento abarca la guía necesaria para que el usuario final de Bandeja de Entrada de una institución pueda utilizar el sistema Quipux, realice el registro de documentos externos que llegan en forma física a la institución y direccionen al área correspondiente para el respectivo trámite interno.

1. INGRESO AL SISTEMA

Para ingresar al Sistema de Gestión Documental Quipux, se debe digitar la siguiente dirección en el navegador de internet: www.gestiondocumental.gov.ec.

El sistema QUIPUX funciona adecuadamente en el navegador Mozilla Firefox hasta la versión 3.5.9. En otros navegadores no se certifica un adecuado funcionamiento.

Al realizar esto se desplegará la página web donde se debe ingresar el número de cédula y la contraseña, conforme a la Figura 1.

FIGURA 1.
INGRESO AL SISTEMA

http://www.gestiondocumental.gov.ec/login.php

quipux Gobierno Nacional de la República del Ecuador

Gestión Documental

Ingreso de Usuarios al sistema

Por favor Ingrese su número de Cédula y contraseña

Cédula:

Contraseña:

[¿Olvidó su contraseña? \(solo ciudadanos\)](#)

Ingresar **Borrar**

Subsecretaría Informática - Presidencia de la República del Ecuador Basado en el sistema de gestión documental ORFEO www.orfeoapl.org

2. ESTRUCTURA DEL SISTEMA

Al ingresar al sistema, como se muestra en la Figura 2, se puede visualizar que las funcionalidades se encuentran distribuidas en tres

regiones, lo que permite una navegación fácil para el usuario. Las regiones son:

- a. **Región Superior.-** En esta región se encuentran los datos generales del sistema, los datos del usuario que ha ingresado, la funcionalidad de “Firma Digital”, “Ayuda” sobre el sistema y la opción para “Salir” del mismo.

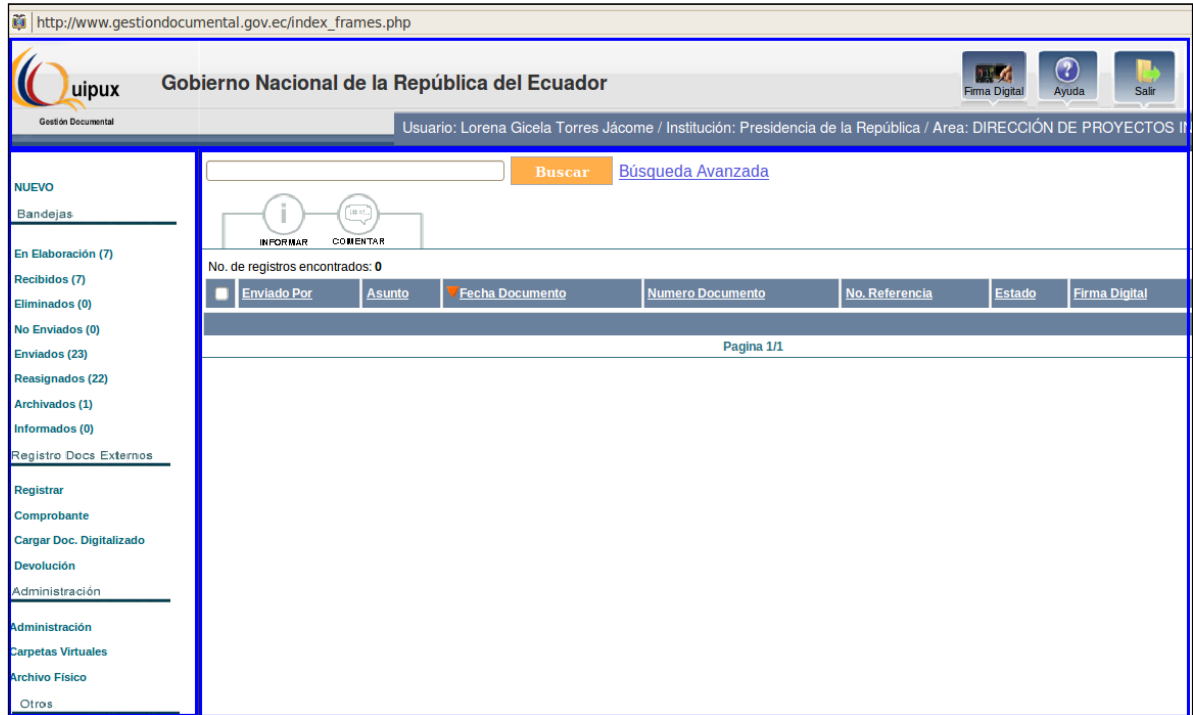
- b. **Región Izquierda.-** Se encuentra el menú vertical con las opciones que le permitirán al usuario acceder a las funcionalidades del sistema, según los permisos que tenga asociados.

- c. **Región Central.-** Esta región es el área de trabajo, donde se van a desplegar las funcionalidades que el usuario haya seleccionado en el menú vertical.
 1. **Búsqueda.-** En esta sección permite realizar búsqueda de documentos en la bandeja que se encuentra seleccionada.

 2. **Acciones.-** Se presentan todas las acciones que se pueden realizar sobre varios documentos o sobre un documento.

 3. **Lista de documentos.-** Se presenta el listado de los documentos asociados con la bandeja actual, si tiene filtro se presentarán los documentos que cumplen con el filtro.

FIGURA 2.
ESTRUCTURA DEL SISTEMA



3. REGISTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

En la región lateral izquierda, se encuentra el menú vertical con las funcionalidades del sistema. En la sección "Registros Docs Externos" (Figura 3) hay 4 opciones:

1. Registrar
2. Comprobante
3. Cargar Doc. Digitalizado
4. Devolución

FIGURA 3.
SECCIÓN DE REGISTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS



3.1. REGISTRAR

Al seleccionar la opción "Registrar" del menú del lado izquierdo, se desplegará la pantalla para registrar un documento externo (Figura 4), en la cual se deberá ingresar la información contenida en el documento físico que es entregado y recibido manualmente. La pantalla tiene cuatro (4) secciones:

1. Registro De/Para/Con Copia
2. Datos del Documento: Fecha, Categoría, Tipificación, No. de Referencia y Asunto.
3. Anexos
4. Dirigir a

El documento debe estar dirigido para algún funcionario de la institución, emitido por un ciudadano o por un funcionario público de una institución, el cual firmó manualmente el documento; o, por un funcionario público de una institución que no se encuentra registrada en el sistema; por ejemplo, municipio, universidad o entidad del Estado que no pertenecen al poder Ejecutivo.

En toda institución se tiene una área dedicada a la recepción de documentos, en esta área se debe realizar el registro de un

documento externo, digitalizarlo y luego pasarlo al área operativa que dará trámite al documento.

FIGURA 4:
PANTALLA DE REGISTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Buscar De/Para Aceptar Cancelar

Información del Docu. Anexos

| Nombre | Título | Cargo | Institución |
|--------|--------|-------|-------------|
|--------|--------|-------|-------------|

Fecha Doc.: (dd/mm/aaaa) 01-04-2011 Categoría: Normal Tipificación: Sin Tipificación

No. Referencia:

Asunto:

Dirigir documento a: No redirigir

Resumen:

Tamaño B I U Fuente HTML

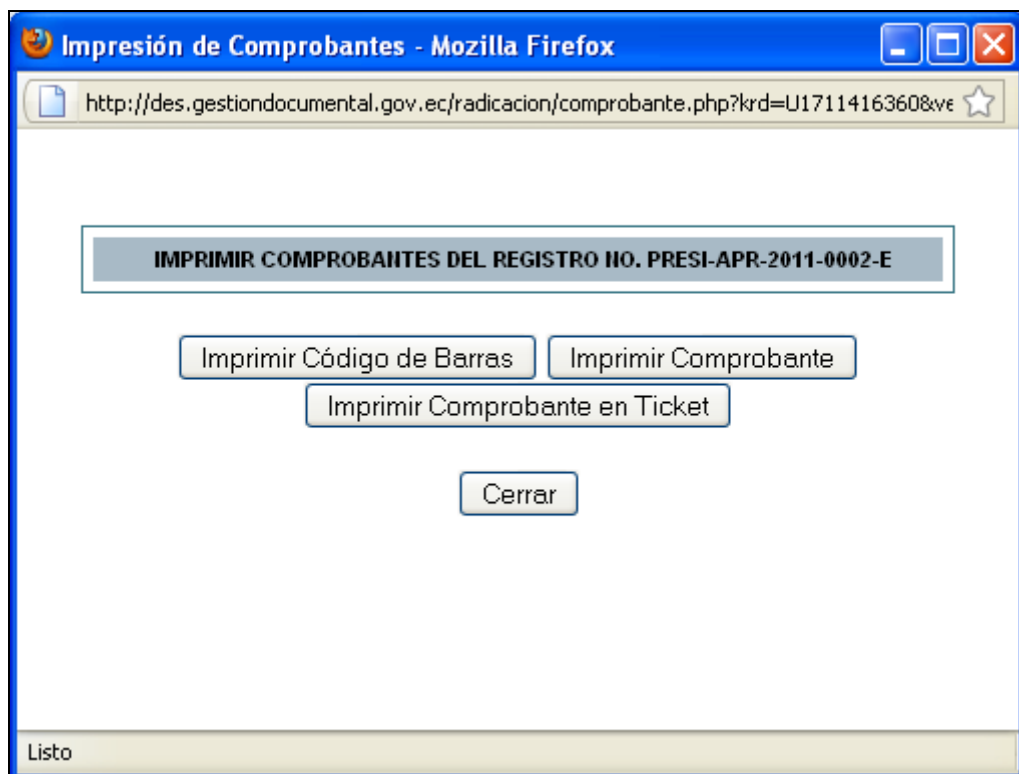
Al registrar un documento externo, conforme a la Figura 4, se debe anotar:

- Registrar en el sistema el Destinatario, Remitente, Con Copia
- Información del número del documento externo, tal cual se encuentra impreso, sin aumentar caracteres adicionales.
- El asunto o tema del oficio o carta
- Resumen del contenido del documento
- Registrar una descripción de los anexos
- Digitalizar el documento recibido y los anexos
- Asociar el documento como imagen

Al registrar un documento externo es obligatorio definir: De/Para (Remitente/Destinatario), número de referencia,

y asunto, ingresada esta Información se da clic en el botón “Aceptar”, para generar el “Comprobante de Recepción” (Ver Figura 5) y entregar a la persona que deja el documento en la institución. Más tarde, se podrá culminar el proceso de registro completo.

FIGURA 5:
PANTALLA PARA IMPRESIÓN DE COMPROBANTE

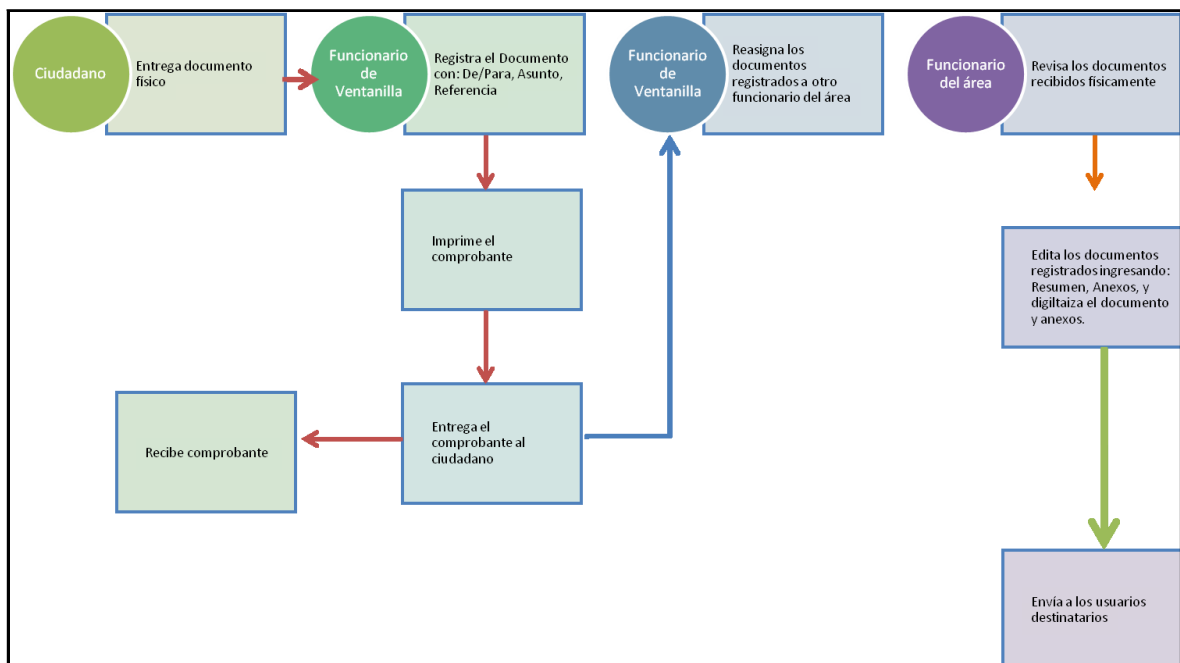


Al ser un documento externo en él: Para (Destinatario) o Copia, debe constar el nombre del funcionario, a quién se dirige, en la institución. Generalmente los documentos externos están dirigidos a la máxima autoridad de la institución. Adicionalmente, en el: De (Remitente) debe ser otro funcionario público de otra institución o un ciudadano.

Si la institución tiene definidos procesos para **Direccionar** la documentación a las áreas operativas e informar a la máxima autoridad, para agilizar la respuesta, se debe registrar en el documento el nombre de la persona a la cual se va a “Dirigir a” (ver la sección “**Dirigir a**”).

En la Figura 6, se presenta el proceso de registro de documentos.

**FIGURA 6:
FLUJO DE REGISTRO DE DOCUMENTOS**



Para terminar el registro de un documento, se debe tener registrado en el sistema:

- El De/Para
- Asunto
- Número de Referencia
- Fecha del documento se refiere a la fecha que está impresa en el documento
- Resumen

- f) Descripción de anexos en el caso que los existiera
- g) Anexos, digitalizar y registrar el documento recibido y sus anexos

Una vez registrada la información, se debe presionar la acción “Firmar/Enviar”, solo ahí el documento llegará a la bandeja de “Recibidos” del o los Destinatarios según corresponda.

3.1.1. Registrar De / Para (Remitente / Destinatario)

Para Registrar “De/Para” debe dar clic en el botón “Buscar De/Para” que se muestra en la parte superior de la pantalla de Registro de Documentos (Figura 7). Se visualizará la pantalla de Búsqueda para De/Para/Copia. En esta pantalla existen algunas opciones para filtrar la información.


**FIGURA 7:
PANTALLA DE REGISTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS**

The screenshot shows the 'Quipux - Sistema de Gestión Documental' web interface. The browser title is 'Quipux - Sistema de Gestión Documental :: - Mozilla Firefox'. The URL is 'http://des.gestiondocumental.gov.ec/index_frames.php'. The page header includes the Quipux logo and 'Gobierno Nacional de la República del Ecuador'. The user information is 'Usuario: Paulina Del Rocío Rodas Ochoa / Institución: Presidencia de la República / Área: Área Pauli'. The main content area has a navigation bar with 'Buscar De/Para', 'Aceptar', and 'Cancelar' buttons. Below this is a table with columns 'Nombre', 'Titulo', and 'Cargo'. There are input fields for 'Fecha Doc:' (01-04-2011), 'Categoría:' (Normal), and 'Tipificación:' (Sin Tipificación). There are also fields for 'No. Referencia:', 'Asunto:', and 'Dirigir documento a:' (No redirigir). A 'Resumen:' field is at the bottom. A sidebar on the left contains a menu with options like 'NUEVO', 'Bandejas', 'En Elaboración (5)', 'Recibidos (7)', 'Eliminados (51)', 'No Enviados (1)', 'Enviados (171)', 'Reasignados (122)', 'Archivados (91)', 'Informados (19)', 'Tareas (0)', 'Registro Docs Externos', 'Registrar', 'Comprobante', 'Cargar Doc. Digitalizado', 'Devolución', 'Administración', 'Administración', and 'Archivo Físico'.

Existen los siguientes filtros de búsqueda, para tipo de usuario:

- **“Funcionario Público”**, se seleccionará si se desea buscar un usuario que consta como funcionario público o pertenece a una institución registrada en el sistema.
- **“Ciudadanos”** se seleccionará si se desea buscar un usuario que consta como ciudadano, es decir, que no se encuentra registrado como un usuario de una institución registrada en el sistema. “Ciudadanos” pueden ser funcionarios públicos que trabajan en una institución pública pero esta institución no se encuentra registrada en el sistema como institución.
- **“Todos los Usuarios”** buscará entre funcionarios y ciudadanos.

Conforme a la Figura 8, luego de seleccionar el tipo de usuario, se debe ingresar el Nombre, Apellido o Puesto, o parte del nombre, apellido o puesto, para buscar al usuario que se desea registrar como Destinatario o como Remitente. Y luego, dar clic en el botón “Buscar” que se encuentra al lado derecho de la pantalla.

Si se busca un funcionario público se recomienda seleccionar del combo Institución, que corresponde a la institución a la que pertenece el funcionario. De esta manera la búsqueda presenta mejores resultados, caso contrario, buscará por nombre, apellido o puesto (según lo que se ingrese) a los funcionarios de todas las instituciones que cumplan con el filtro definido. También existe la opción de poder buscar por área de una Institución para ello se debe dar clic en el icono “+” que se encuentra junto a la palabra “Seleccionar Área”  .

Adicionalmente, se debe ingresar de preferencia, nombre y el apellido, o nombre y el puesto.

**FIGURA 8:
PANTALLA DE “BUSCAR DE/PARA”**

The screenshot shows a web browser window with the URL: `http://des.gestiondocumental.gov.ec/adicacion/buscar_usuario_nuevo.php?documento_us1=8&documento_us2=8&concopia=8&ent=2&radi_lista_dest=8&radi_lista_nombre=`

BUSCAR PERSONA:

- Tipo de Usuario: Funcionario Público
- Nombre / C.I.: haro
- Puesto: []
- Institución: Presidencia de la República
- Área Seleccionada: [+ Seleccionar Área]

LISTAS DE ENVÍO:

- Nombre de la Lista: []
- Listas Seleccionar: [+]

Lista de Resultados:

| Tipo | Nombres | Institución | Uso | Colocar como |
|--------|-------------------------|--|-------|---------------------------|
| (Ciu.) | Ab. Héctor I. Jácome E. | Fuerza Terrestre | [+] | [Para] [De] [Copia] |
| (Ciu.) | Alonso Banderas Jacome | [] | [+] | [Para] [De] [Copia] |
| (Ciu.) | Andres Jacome | Hospital del Seguro Social | [+] | [Para] [De] [Copia] |
| (Ciu.) | Angel Jacome | PROGRAMA BOSQUES PARA SIEMPRE | [+] | [Para] [De] [Copia] |
| (Ciu.) | Antonio Jácome López | AUTORIDAD PORTUARIA | [+] | [Para] [De] [Copia] |
| (Ciu.) | Benito Calderón Jácome | Escuela Santa Juana de Arco - La Salle | [+] | [Para] [De] [Copia] |

DATOS A COLOCAR EN EL DOCUMENTO




| | Tipo | Nombre | Título | Puesto | Institución | Acción |
|-------|---------|-------------------------|-------------|--|---|------------|
| Para: | (Func.) | Manuel Haro | SEÑOR | Miembro de Equipo | Ministerio de Transporte y Obras Públicas | [Borrar] |
| De: | (Ciu.) | Ab. Héctor I. Jácome E. | Sgnos de l. | Secretario AD-HOC Juzgado Penal II ZM. | Fuerza Terrestre | [Borrar] |

Buttons: [Aceptar] [Cancelar]

Una vez que se listan los funcionarios o ciudadanos que cumplen con el filtro, a lado derecho de la lista se presentan algunos botones azules, los cuales permiten colocar en el documento: “Para”, “De”, “Copia” (Ver Figura 9).

En la lista de resultados de la búsqueda se presenta:

- **Tipo:** en esta columna se presenta información de Tipo Usuario, que será Ciudadano (**Ciu**) o Funcionario (**Func**).

- **Nombre:** Nombres y Apellidos del ciudadano o funcionario que cumple con las condiciones del filtro.
- **Institución:** Nombre de la institución a la que pertenece el funcionario o ciudadano.
- **Título:** Título académico que el funcionario o ciudadano tiene registrado en el sistema.
- **Puesto:** Nombre del puesto que el funcionario o ciudadano tiene registrado en el sistema.
- **Área:** Nombre del área a la que está asociado el funcionario.
- **Email:** Correo electrónico que el funcionario o ciudadano tiene registrado en el sistema
- **Uso:** Icono que representa el nivel de uso que el ciudadano o funcionario tiene en el sistema,  si no se ha conectado al sistema en los 4 últimos meses,  si se ha conectado en la última semana,  si se ha conectado por lo menos una vez al sistema en último mes (Ver Figura 9).

**FIGURA 9:
LISTADO DE FUNCIONARIO O CIUDADANOS QUE CUMPLEN CON
EL FILTRO**

| PERSONAS EN LA LISTA | | | | | | | | | | |
|----------------------|-------------------------|--|------------------|---|------|------------------------------|---|--------------|----|-------|
| Tipo | Nombres | Institución | Título | Puesto | Área | E-mail | Uso | Colocar como | | |
| (Ciu.) | Ab. Héctor I. Jácome E. | Fuerza Terrestre | Sgos de I. | Secretario AD-HOC Juzgado Penal II ZM. | | des@gestiondocumental.gov.ec |  | Para | De | Copia |
| (Ciu.) | Alonso Banderas Jacome | | | | | des@gestiondocumental.gov.ec |  | Para | De | Copia |
| (Ciu.) | Andres Jacome | Hospital del Seguro Social | Señor Ginecólogo | Director | | des@gestiondocumental.gov.ec |  | Para | De | Copia |
| (Ciu.) | Angel Jacome | PROGRAMA BOSQUES PARA SIEMPRE | DOCTOR | COCORDINADOR | | des@gestiondocumental.gov.ec |  | Para | De | Copia |
| (Ciu.) | Antonio Jácome López | AUTORIDAD PORTUARIA | Señor | | | des@gestiondocumental.gov.ec |  | Para | De | Copia |
| (Ciu.) | Benito Calderón Jácome | Escuela Santa Juana de Arco - La Salle | Hermano | DIRECTOR | | des@gestiondocumental.gov.ec |  | Para | De | Copia |

Al dar clic en los botones azules que se encuentran a la derecha de la lista “Para”, “De”, “Copia”, se pasará el funcionario o ciudadano de la fila seleccionada, a la lista de **“Datos a colocar**

en el documento” que se encuentra en la parte inferior de la pantalla (Ver Figura 10).

En la lista de los datos que se colocarán en el documento, se puede “**Borrar**” a un funcionario o ciudadano seleccionado, o borrar todos los usuarios que están en el “Para”, o borrar todos los usuarios que están en “Copia a”.

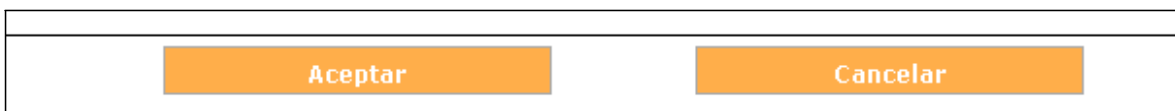
Si se seleccionó un Ciudadano para colocarlo en el documento y si el usuario que se encuentra identificado en el sistema, tiene permiso de “Creación de Ciudadanos” se le habilitará un link en el nombre del ciudadano, para poder editarlo en el caso de requerirlo. Ver la sección de edición de ciudadanos (2.1.1.2).

**FIGURA 10:
LISTADO DE FUNCIONARIO O CIUDADANOS QUE SE HAN
SELECCIONADO**

| DATOS A COLOCAR EN EL DOCUMENTO | | | | | | |
|---------------------------------|---------|-------------------------|------------|--|---|------------------------|
| | Tipo | Nombre | Título | Puesto | Institución | Acción |
| Para: | (Func.) | Manuel Haro | SEÑOR | Miembro de Equipo | Ministerio de Transporte y Obras Públicas | Borrar |
| De: | (Civ.) | Ab. Héctor I. Jácome E. | Sgos de l. | Secretario AD-HOC Juzgado Penal II ZM. | Fuerza Terrestre | Borrar |

Cuando se encuentre conforme con la información de “De/Para/Con Copia” que se colocará en el documento, debe presionar el botón “**Aceptar**”. En el caso que desee cancelar todo, presione el botón “**Cancelar**” que se encuentran al final de la pantalla (Ver Figura 11).

**FIGURA 11:
BOTONES DE LA PANTALLA “BUSCAR DE/PARA”**



Al presionar el botón “**Aceptar**” se reflejará la información del “De/Para” en la parte superior de la pantalla de Edición/Creación De Documentos (Figura 12).

**FIGURA 12:
SECCIÓN DE / PARA DE UN DOCUMENTO EN EL REGISTRO O
CREACIÓN**

The screenshot displays a web interface for document creation. At the top, there are three buttons: "Buscar De/Para", "Aceptar", and "Cancelar". Below these is a tabbed interface with "Información del Docu." and "Anexos". The main content area is divided into several sections:

- Recipient Information:** A table with columns "Nombre", "Titulo", "Cargo", and "Institución".

| Nombre | Titulo | Cargo | Institución |
|---------------------------------------|-----------|------------------------------------|-----------------------------|
| (Func.) Paulina Del Rocío Rodas Ochoa | Ingeniera | Directora de Sistemas Informáticos | Presidencia de la República |
- Sender Information:** A table with columns "Nombre" and "Cargo".

| Nombre | Cargo |
|---|-----------|
| (Civ.) Verónica Elizabeth Jacome Molina | Proyectos |
- Form Fields:** "Fecha Doc: (dd/mm/aaaa)" with a date picker set to "04-04-2011", "Categoría:" with a dropdown set to "Normal", and "Tipificación:" with a dropdown set to "Sin Tipificación". There are also empty input fields for "No. Referencia:" and "Asunto:". A "Dirigir documento a:" dropdown is set to "No redirigir".
- Resumen:** A rich text editor with a toolbar containing icons for undo, redo, bold, italic, underline, text color, background color, bulleted list, numbered list, link, unlink, insert image, and source code. The text area is currently empty.

En caso de no encontrar un funcionario público, solicitar a suporte@informatica.gob.ec la gestión para crear al funcionario. Si es urgente la disponibilidad del funcionario para enviar un documento, se recomienda enviar el correo a suporte@informatica.gob.ec y notificar que se procederá a crearlo como “ciudadano”.

Si no encuentra un ciudadano registrado en el sistema, proceda a realizar la creación del mismo. Y una vez que se cree el ciudadano en la pantalla de “Buscar De/Para” se deberá buscar al ciudadano creado para poder seleccionarlo.

3.1.2. Crear Ciudadano

Para crear un ciudadano, mientras está Creando o Registrando Un Documento, se lo debe realizar desde la pantalla de “Buscar De/Para”, seleccionar en **Tipo Usuario “Ciudadano”**. Al realizar esta selección en la parte inferior de la pantalla se mostrará un botón **“Crear Ciudadano”** (Figura 13).

**FIGURA 13:
PANTALLA DE CREACIÓN DE CIUDADANO**

The screenshot shows a web browser window with the URL `http://des.gestiondocumental.gov.ec/radicacion/buscar_usuario_nuevo.php?documento_us1=&documento_us2=&concopias=&ent=2&rad_lista_dest=&rad_lista_nombre=`. The page title is "Quipux - Sistema de Gestión Documental". The "Tipo de Usuario" dropdown is set to "Ciudadano". The "BUSCAR PERSONA:" section includes a "Nombre / C.I.:" field and a "Puesto:" field. The "LISTAS DE ENVÍO:" section includes a "Nombre de la lista:" dropdown and a "Listas Seleccionadas:" field. Below these sections are two tables: "PERSONAS EN LA LISTA" and "DATOS A COLOCAR EN EL DOCUMENTO". The "Crear Ciudadano" button is highlighted with a red box.

| Tipo | Nombres | Institución | Título | Puesto | Área | Email | Uso | Colocar como |
|------|---------|-------------|--------|--------|------|-------|-----|--------------|
|------|---------|-------------|--------|--------|------|-------|-----|--------------|

| Tipo | Nombre | Título | Puesto | Institución | Acción |
|------|--------|--------|--------|-------------|--------|
|------|--------|--------|--------|-------------|--------|

Al presionar el botón “Crear Ciudadano” se presentará una pantalla para ingresar los siguientes datos de un Ciudadano (Figura 14).

FIGURA 14:
PANTALLA DE CREACIÓN DE CIUDADANO

| Administración de Ciudadanos | | | |
|--|--|---|----------------------|
| Registrar Datos de Ciudadano | | | |
| Cédula RUC | <input type="text"/> | <input type="checkbox"/> No tiene No. de cédula | Otro Documento |
| Nombre | <input type="text"/> | Apellido | <input type="text"/> |
| Título | <input type="text"/> | Abr. Título | <input type="text"/> |
| Institución | <input type="text"/> | Puesto | <input type="text"/> |
| Ciudad | << seleccione >> | Dirección | <input type="text"/> |
| Teléfono | <input type="text"/> | Email | <input type="text"/> |
| Contraseña | <input checked="" type="checkbox"/> Cambiar contraseña | | |
| <input type="button" value="Aceptar"/> | | <input type="button" value="Regresar"/> | |

Los siguientes datos son obligatorios:

- a) **Cédula:** Número de la cédula de ciudadanía o RUC que tiene el ciudadano o la persona jurídica. En caso de no contar con esta información, se puede marcar “No tiene No. de cédula”, el sistema se encargará de generar un número de cédula ficticio.
- b) **Nombre:** Nombre del ciudadano o de persona jurídica **Apellido:** Apellido del ciudadano o de persona jurídica Los siguientes datos son opcionales:
- c) **Título:** Se debe ingresar el tratamiento más el Nombre del Título académico sin especialización. Por ejemplo: Señor Ingeniero, Señora Abogada, Señorita Doctora etc. En ninguna circunstancia se deberá ingresar la especialización por ejemplo Ingeniera en Electrónica, Ingeniero Agrónomo, etc.
- d) **Abr. Título:** Se debe ingresar la abreviatura del Título académico. Por ejemplo: Ing., Abg., Lic., Doc. etc.

- e) **Institución:** Nombre de la institución en la que trabaja el ciudadano o de la cual es representante.
- f) **Puesto:** Nombre del puesto que desempeña el ciudadano en una institución. Si no aplica, no se ingresará ningún texto.
- g) **Ciudad:** Nombre de la ciudad en la cual reside el ciudadano.
- h) **Dirección:** Nombre de la calle principal, la numeración y la calle secundaria, la ciudad, provincia y país. En el caso de recintos, se debe especificar alguna referencia que permita la ubicación del ciudadano, para cuando se realice la entrega de la respuesta.
- i) **Teléfono:** Número de teléfono fijo o celular, en el cual se pueda ubicar al ciudadano.
- j) **Email:** El correo electrónico del ciudadano, para que reciba notificaciones del sistema y para que inicialice su cuenta.
- k) **Contraseña:** Funcionalidad que permite enviar un correo de notificación de inicio de contraseña para el ciudadano.

Una vez que se ingresó la información obligatoria se debe presionar el botón “**Aceptar**” y se almacenará la información ingresada.

3.1.3. Edición de Ciudadano

Una vez que se tiene ubicado al usuario Ciudadano que se desea editar, se da clic en el link del nombre, y se presentará una pantalla de edición (Figura 15).

**FIGURA 15:
EDITAR CIUDADANO DESDE EL REGISTRO DE DOCUMENTOS**

| Información del Docu. | | Anexos | |
|-----------------------|---------|----------------------------------|--|
| Nombre | | | |
| Para: | (Func.) | Paulina Del Rocío Rodas Ochoa | |
| De: | (Civ.) | Verónica Elizabeth Jacome Molina | |

En la pantalla de edición de datos de un ciudadano se puede editar toda la información existente y registrar la información faltante (Figura 16).

**FIGURA 16.
PANTALLA DE EDICIÓN DE CIUDADANO**

| Administración de Ciudadanos Modificar Datos de Ciudadano | | | |
|--|--|----------------|---------------|
| Usuario | 9999919879 | | |
| * Cédula/RUC | <input checked="" type="checkbox"/> No tiene No. de cédula | Otro Documento | |
| * Nombre | Verónica Elizabeth | * Apellido | Jacome Molina |
| Título | | Abr. Título | |
| Institución | | Puesto | Proyectos |
| Ciudad | << seleccione >> | Dirección | |
| Teléfono | | Email | |
| Contraseña | <input checked="" type="checkbox"/> Cambiar contraseña | | |
| Aceptar | | Cerrar | |

Para esta edición, se recomienda ingresar la mayor información posible especialmente en la dirección, para poder realizar la entrega del documento de respuesta.

En la pantalla de edición en la parte inferior aparece el nombre, institución y correo electrónico de la persona que realizó la última modificación de ese ciudadano, la fecha y hora del cambio y detalle de los datos modificados (Figura 17).

FIGURA 17.
DATOS DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

| | |
|--|-----------------------------|
| Última actualización realizada por: | |
| Usuario: | Lorena Gicela Torres Jácome |
| Institución: | Presidencia de la República |
| E-mail: | lorgice@gmail.com |
| Fecha de Actualización: | 2010-12-02 15:06:52 |

En la Figura 17, la imagen de color amarillo, ubicada en la parte superior derecha se puede dar clic para ver el detalle de los cambios realizados. Y en la parte inferior de la pantalla, se presenta los datos de la persona que realizó la última modificación.

3.1.4. Datos del Documento

En el registro de un documento externo se debe ingresar información referente al documento (Ver Figura 18):

- **Fecha:** Se registra la fecha que tiene impresa el documento.
- **No. de Referencia:** Se registra el número, tal cual está impreso en el documento, sin caracteres adicionales.
- **Asunto:** Se registra una descripción corta de lo que trata el documento. Información que sirve para futuras búsquedas.
- **Resumen:** Se registra un resumen breve del contenido del documento. Para ello si se debe leer el documento y extraer el pedido que tiene en el contenido.
- **Categoría:** Se registra una de las siguientes opciones: Normal, Extemporáneo o Urgente.
- **Tipificación:** Esta opción se presenta siempre y cuando en la institución se registre la Tipificación que se maneja en la

institución. En el caso de tener parametrizada esta característica, se puede seleccionar alguna de las opciones existentes.

FIGURA 18:
PANTALLA PARA REGISTRAR INFORMACIÓN DE UN DOCUMENTO

The screenshot shows a web interface for document registration. At the top, there are three buttons: "Buscar De/Para", "Aceptar", and "Cancelar". Below these is a tabbed interface with two tabs: "Información del Docu." (selected) and "Anexos". The "Información del Docu." tab contains a form with the following fields:

| | Nombre | Título | Cargo | Institución |
|-------|--|-----------|------------------------------------|-----------------------------|
| Para: | (Func.) Paulina Del Rocio Rodas Ochoa | Ingeniera | Directora de Sistemas Informáticos | Presidencia de la República |
| De: | (Cu.) Verónica Elizabeth Jacome Molina | | Proyectos | |

Below the table are several input fields:

- Fecha Doc: (dd/mm/aaaa) 04-04-2011 (dropdown)
- Categoría: Normal (dropdown)
- Tipificación: Sin Tipificación (dropdown)
- No. Referencia: [input field]
- Asunto: [input field]
- Dirigir documento a: No redirigir (dropdown)

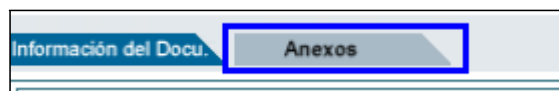
At the bottom, there is a "Resumen:" section with a rich text editor toolbar containing icons for undo, redo, bold, italic, underline, list, link, unlink, and other editing functions. The text area below the toolbar is currently empty.

3.1.5. Registrar Anexos

Para un documento externo siempre existirá por lo menos el registro de un anexo que será el documento digitalizado.

Para registrar los anexos, dar clic en el tab “Anexos” que se encuentra en la parte superior de la pantalla, bajo los botones y junto al tab de “Información del Docu.” (Ver Figura 19).

FIGURA 19:
TAB DE ANEXOS



Una vez en el tab de Anexos, se presentará una pantalla (Figura 20), en la cual se ingresará:

- a) **Descripción de Anexos:** Es una descripción general de todos los anexos.
- b) **Archivos anexos y su descripción:** Se registrará los archivos que se cargarán al sistema de manera digitalizada. Además, se especificará si llegó en físico o en digital, puesto que pueden entregar anexos en CD y estos serán cargados en el sistema.

Adicionalmente existe un check que permite definir si el anexo que se seleccionó para carga será la imagen del documento, esto debe ser seleccionado si el archivo que se seleccionó para cargar es el documento escaneado.

En el sistema se tiene límite al tamaño de los archivos que se van a cargar en el sistema, el límite es de 10MB por carga. Es decir, se puede guardar (enviar al servidor a guardar) un archivo máximo de 10MB a la vez.

**FIGURA 20:
ANEXOS**

The screenshot shows a web interface for managing attachments. At the top, there are buttons for 'Buscar De/Para', 'Aceptar', and 'Cancelar'. Below is a section titled 'Información del Docu...' with a sub-tab 'Anexos'. A text input field labeled 'Descripción de Anexos:' is present. Below this is a table titled 'Archivos anexos al documento' with columns: ARCHIVO, TAMAÑO, DESCRIPCIÓN, FECHA, CREADOR, MEDIO, ACCIÓN. A message below the table states 'El documento no tiene archivos anexos.'. At the bottom, there is a table with columns: Archivo, Descripción, Tipo de Anexo, and Acción. The 'Tipo de Anexo' column has radio buttons for 'Electrónico' (selected) and 'Físico'. The 'Acción' column has a 'Borrar' link. A checkbox is checked with the text '¿Desea colocar este archivo como imagen del documento?'. At the very bottom, a footer note says 'Puede firmar electrónicamente sus archivos desde la aplicación "Firma Digital".'

Es importante definir si el tipo de anexos es “Electrónico”, cuando el anexo llegó en un CD, flash memory, correo electrónico u otros. O si llegó de manera física, seleccionar “Físico”.

Al digitalizar documentos se recomienda realizarlos con una buena resolución, pero optimizarlos en tamaño. De ser posible escanear 500 páginas en 10MB. Adicionalmente se recomienda escanear el archivo físico con reconocimiento de caracteres (OCX), y no como imagen.

3.2. DIRIGIR A

La mayoría de la documentación externa está dirigida a la máxima autoridad de la institución, por tal razón, se crean procedimientos internos en las instituciones, para poder agilizar y viabilizar de mejor manera la documentación externa a las áreas operativas y así ganar un poco más de tiempo para responder. En caso de no existir esos procedimientos no se deberá utilizar esta funcionalidad.

Para poder utilizar esta funcionalidad, el Administrador Institucional del Sistema deberá proporcionar el permiso de “Recibir documentos externos redirigidos” (Figura 21), a los usuarios del sistema a quienes se va a direccionar la documentación.

FIGURA 21.
PERMISO PARA USUARIOS A QUIENES SE DIRECCIONARÁ LOS
DOCUMENTOS EXTERNOS

| Jefes | |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Recibir documentos externos redirigidos | Permite al usuario recibir directamente documentos externos dirigidos a otro usuario. |

El direccionamiento de la documentación queda a discreción del funcionario que registra la documentación, dado que muchos direccionamientos dependen del contenido del documento, la interpretación del mismo y del procedimiento definido en la institución (Ver Figura 22). Por ejemplo: documentos que son de denuncias se direccionará al área Jurídica, si son documentos de contrataciones se direccionará al área Financiera, etc.

Esta funcionalidad **Redirige** un Usuarios del sistema no a un área.

FIGURA 22.
SELECCIONAR DIRIGIR A” UN FUNCIONARIO LA DOCUMENTACIÓN

| Nombre | Título | Cargo | Institución |
|---------------------------------------|-----------|------------------------------------|-----------------------------|
| (Func.) Paulina Del Rocio Rodas Ochoa | Ingeniera | Directora de Sistemas Informáticos | Presidencia de la República |
| (Cu.) Paulina Del Rocio Rodas Ochoa | | | |

Fecha Doc: (dd/mm/aaaa) 28-03-2011 Categoría: Normal Tipificación: Sin Tipificación

No. Referencia:

Asunto: asdfasdf

Dirigir documento a: [Dropdown menu with options: No redirigir, No redirigir, David David, Gamboa David, Lam Marga, Rodas Ochoa Paulina Del Rocio, Rodriguez Manuel, Ruales Jorge]

Resumen:

Fuente HTML

Es importante tomar en cuenta que cuando un documento tiene “**Dirigir a**” es enviado, al realizar la acción de “**Firmar/Enviar**”, a la bandeja “**Recibidos**” del usuario que se seleccionó en el combo “**Dirigir a**” y le llegará a la bandeja “**Informados**” al usuario **destinatario** del documento.

Si el documento tiene usuarios que se definieron con “**Copia**”, les llegará el documento a su bandeja “**Recibidos**”.

3.3. COMPROBANTE

Esta funcionalidad permite imprimir un comprobante de recepción de un documento externo, en caso de requerir imprimirlo nuevamente.

Para ello debe dar clic en la opción **Comprobante** del menú izquierdo que se encuentra en la sección de Registro Docs. Externos. Se presentará una pantalla en la cual se debe ingresar el código o parte del código del documento que se desea buscar para imprimir el comprobante de Recepción (Ver Figura 23).

FIGURA 23.
PANTALLA PARA IMPRIMIR COMPROBANTE

Buscar Documento (s) (Separados por coma)

En la Figura 23, se debe ingresar el código del documento y dar clic en **“Buscar”**, luego se presentará una lista de los documentos que cumplen con la condición de búsqueda. Se seleccionará el documento, cuyo comprobante se desea imprimir, haciendo clic en el **círculo** que se presenta en la primera columna de la lista, luego se presiona el botón **“Imprimir Comprobante”** (Figura 24).

FIGURA 24.
LISTA DE DOCUMENTOS DEL RESULTADO DE BÚSQUEDA

Buscar Documento (s) (Separados por coma)

No. de registros encontrados: 305

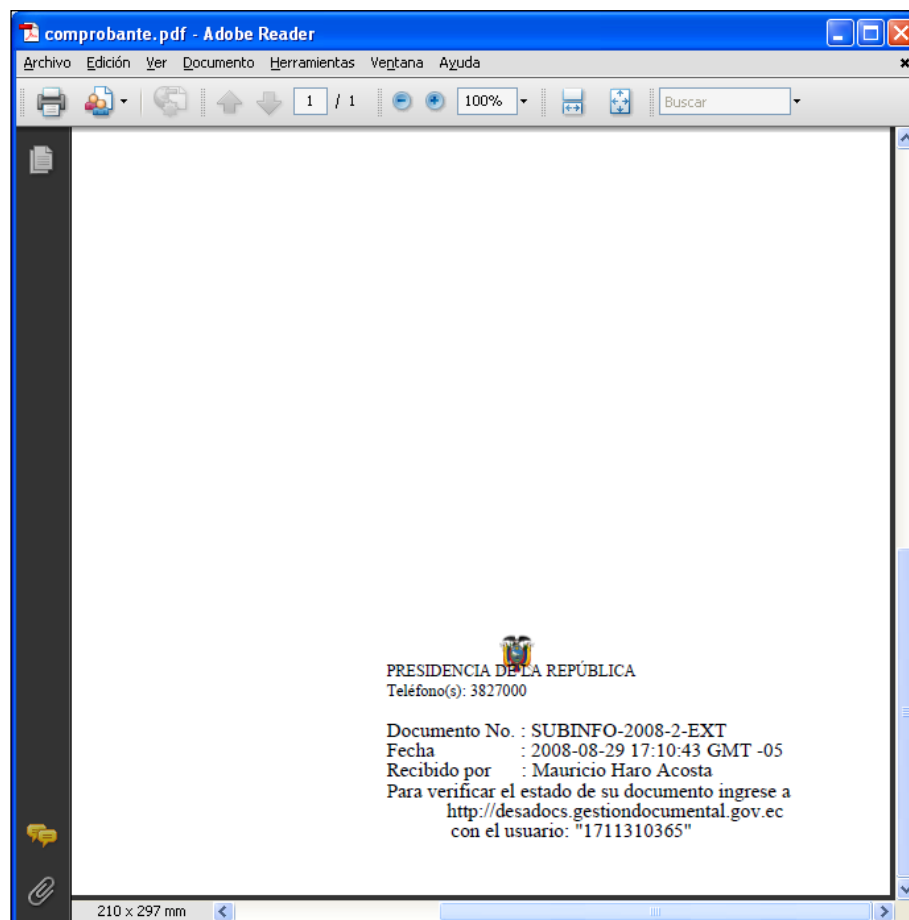
| No. Documento | Fecha Documento | Asunto | De |
|---|---------------------|---|-----------------------|
| <input type="radio"/> SUBINFO-2008-1-EXT | 2008-08-25 09:31:50 | Reunion interna | Mario Albuja |
| <input type="radio"/> SUBINFO-2008-2-EXT | 2008-08-29 17:10:43 | Prueba de un documento ingresado por un ciudadano | Daniel Haro Acosta |
| <input type="radio"/> SUBINFO-2008-3-EXT | 2008-08-29 17:15:16 | Otro Documento | Daniel Haro Acosta |
| <input type="radio"/> SUBINFO-2008-8-EXT | 2008-09-10 16:39:06 | DECANO DE LA FACULTA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS | Carlos Montenegro |
| <input type="radio"/> SUBINFO-2008-9-EXT | 2008-10-08 10:11:49 | Documento externo 1 | Manuel Mora Santillan |
| <input type="radio"/> SUBINFO-2008-10-EXT | 2008-10-14 13:53:32 | informe pry rdt | Usuario Diez |
| <input type="radio"/> SUBINFO-2008-11-EXT | 2008-10-21 10:32:36 | registro de un oficio externo | Johanna Mera |
| <input type="radio"/> SUBINFO-2008-12-EXT | 2008-10-27 23:21:21 | Text Registro Firma | Saulo Dallacho |

A continuación, se mostrará un archivo PDF (Ver Figura 25), en el cual se visualiza el comprobante de recepción en la parte inferior derecha de una hoja A4, para que sea impreso en el mismo documento.

La información que se imprime es:

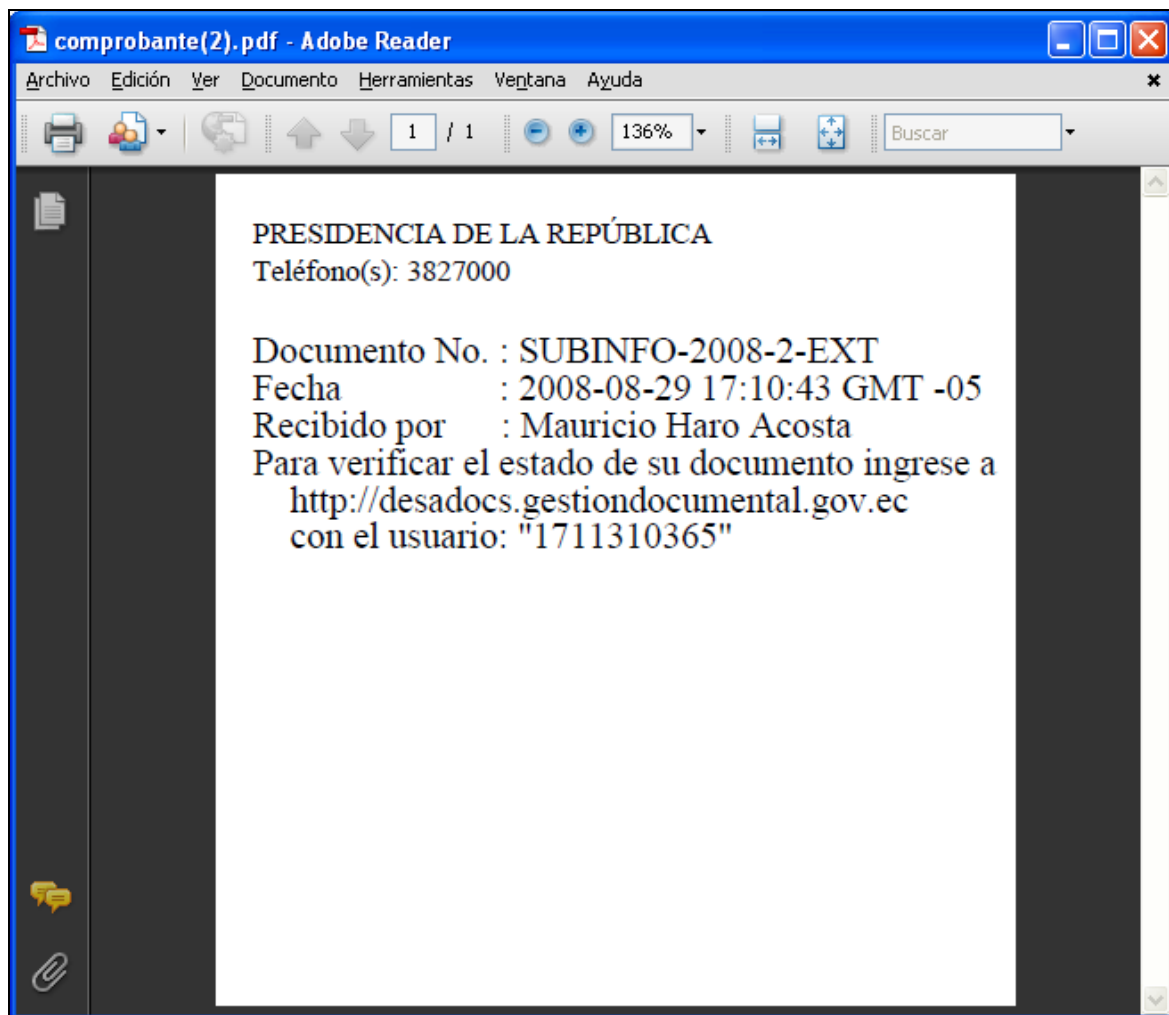
- a) Nombre institución y teléfono.
- b) Número de documento.
- c) Fecha y hora de recepción.
- d) Nombre del usuario que registró el documento.
- e) Un mensaje que incluye el número de cédula del usuario remitente para que pueda revisar el documento en el sistema.

FIGURA 25.
COMPROBANTE DE RECEPCIÓN



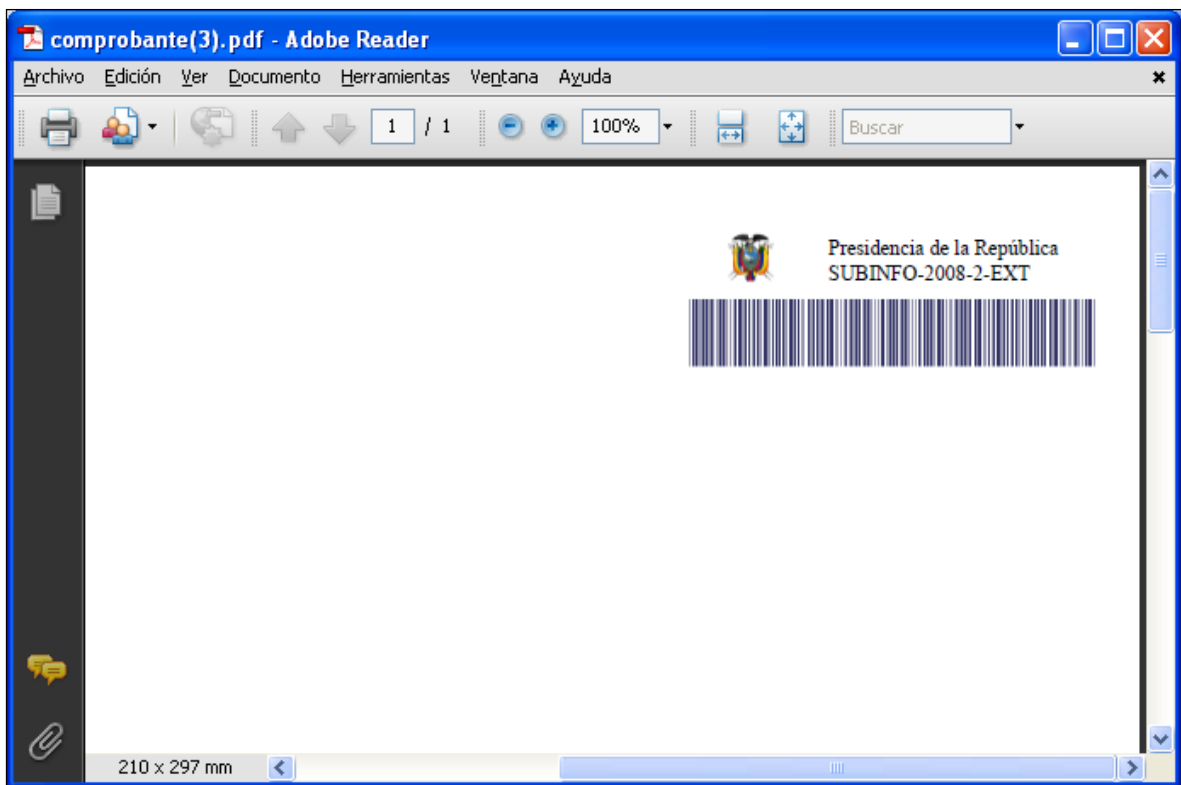
El comprobante también puede ser impreso como un ticket o en una impresora especial, utilizando papel adhesivo. En caso de elegir esta opción, una vez que se seleccionó el documento, cuyo comprobante se desea imprimir, se debe presionar el botón **“Imprimir Ticket”**. Se generará un archivo PDF con un tamaño distinto y con la misma información (Figura 26).

FIGURA 26.
COMPROBANTE DE RECEPCIÓN TICKET



También existe la posibilidad de imprimir el código de barras que corresponde a un documento registrado, para ello debe seleccionar el documento del cual se desea imprimir el código de barra, de la lista de documentos que cumplen con la condición de búsqueda y presionar el botón **“Imprimir Código de Barras”**, se generará un archivo PDF con el código de barras impreso en la parte superior derecha de un documento tamaño A4 (Figura 27).

FIGURA 27.
CÓDIGO DE BARRAS



3.4. CARGAR DOC. DIGITALIZADO

Esta funcionalidad permite cargar un documento digitalizado y asociar a un documento registrado, es utilizada cuando se registró un documento pero no se definió un anexo como imagen del documento.

Para utilizar esta funcionalidad, se debe seleccionar la opción del menú de la izquierda (Figura 28). Se visualizará una pantalla en la cual se presenta una lista de documentos externos que no tienen imagen asociada.

FIGURA 28.
MENÚ



En la pantalla (Figuro 29) se lista número de documento, fecha del documento, Asunto y Para, de los documentos que no tienen imagen asociada. Se debe seleccionar un documento y luego presionar el botón “Asociar Imagen”.

FIGURA 29.
PANTALLA PARA ASOCIAR IMAGEN A UN DOCUMENTO

Buscar Documento (s) (Separados por coma)

No. de registros encontrados: 1230

| Numero Documento | Fecha Documento | Asunto | Para |
|---|---------------------|---|--|
| <input type="radio"/> 008-PR-26 | 2008-10-30 17:39:07 | Prueba final antes de subir cambios al servidor 2 | Johanna Raquel Ortiz Jácome,Tatiana Noboa |
| <input type="radio"/> 0080000010000000352 | 2008-10-31 10:24:10 | Oficio externo | Mario Albuja |
| <input type="radio"/> 0080000010000000170 | 2008-11-06 11:10:55 | envio manual del doc | Johanna Raquel Ortiz Jácome |
| <input type="radio"/> SUBINFO-2008-17-ME | 2008-11-27 15:44:37 | Prueba de un documento ingresado por un ciudadano | Daniel Haro Acosta |
| <input type="radio"/> SUBINFO-19-OF | 2008-12-02 15:26:19 | Prueba con texto plano Internet | Victor Balarezo |
| <input type="radio"/> PRESIDENCIA-2008-0001-M | 2008-12-03 10:35:01 | Prueba 2 desde capacitacion | Usuario Uno |
| <input type="radio"/> SUBINFO-2008-18-ME | 2008-12-08 11:53:00 | prueba | Rubén Espinoza |
| <input type="radio"/> SUBINFO-44-OF | 2008-12-09 16:17:00 | Prueba sin firma | Usuario Dos,Usuario Nueve,Usuario Diez,Usuario Cuatro,Usuario Doce,Usuario Cinco,Usuario Catorce |
| <input type="radio"/> SUBINFO-2008-64-EXT | 2008-12-12 10:02:43 | Prueba 3 + 2MB | Santiago Cordovilla |
| <input type="radio"/> SUBINFO-2008-65-EXT | 2008-12-12 10:06:24 | Prueba 3 + 2MB | Santiago Cordovilla |
| <input type="radio"/> 20080000790000000040 | 2008-12-12 10:14:43 | Soporte Migración SL | Angel Paillacho |
| <input type="radio"/> SUBINFO-2008-22-ME | 2008-12-14 21:12:12 | prueba | Santiago Cordovilla |
| <input type="radio"/> SUBINFO-2008-27-ME | 2008-12-15 10:32:14 | prueve | Saulo Paillacho |
| <input type="radio"/> SUBINFO-2008-31-ME | 2008-12-16 10:59:09 | dsfasdf | Susana Cabeza De Vasca |
| <input type="radio"/> SUBINFO-2008-51-ME | 2008-12-18 16:20:19 | Prueba sin firma | Santiago Cordovilla |
| <input type="radio"/> SUBINFO-2009-57-ME | 2008-12-19 10:00:32 | asdfsdfasdfsdf | Manuel Rodriguez |
| <input type="radio"/> SUBINFO-52-OF | 2008-12-19 11:04:40 | Viaje | Mario Albuja |
| <input type="radio"/> SUBINFO-53-OF | 2008-12-19 11:36:42 | Viaje a Brasil | Oscar Alejandro Pico Solorzano |
| <input type="radio"/> SUBINFO-2009-56-ME | 2009-01-12 09:23:28 | Prueba | Mauricio Haro Acosta |
| <input type="radio"/> 20090000030000000020 | 2009-01-12 13:46:33 | prueba | Manuel Rodriguez |

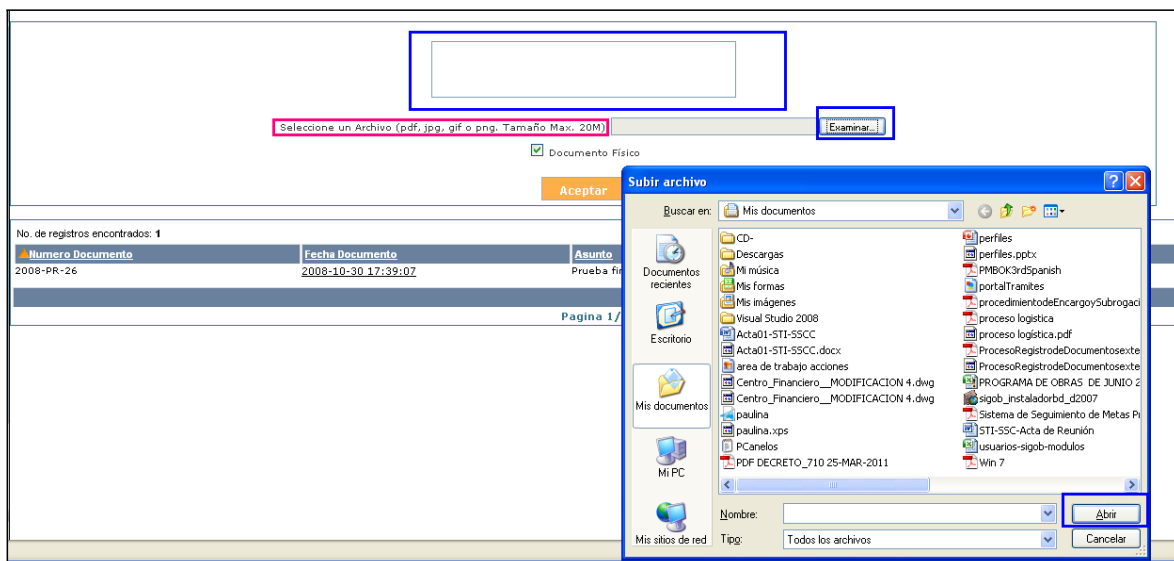
A continuación, se abrirá una nueva pantalla en la cual se puede ingresar una descripción del archivo digitalizado, y un botón de “Examinar”, que abrirá una ventana para buscar un archivo que es el documento digitalizado. Se permite cargar archivos de extensión: pdf, jpg, gif o png (Figura 30).

FIGURA 30.
PANTALLA PARA ASOCIAR IMAGEN A UN DOCUMENTO

| ASOCIACION DE IMAGEN AL DOCUMENTO | |
|-----------------------------------|--|
| DOCUMENTOS INVOLUCRADOS : | 2008-PR-26 |
| IMÁGEN ASOCIADA : | area de trabajo acciones.JPG image/jpeg |
| FECHA Y HORA : | 04-05-2011 14:54:42 |
| USUARIO : | Paulina Rodas |
| AREA : | SUBSECRETARIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN |

Al disponer del documento y el archivo digitalizados se finaliza presionando el botón “Aceptar”, se visualizará una pantalla que indica el resumen de la acción realizada (Ver Figura 31).

FIGURA 31.
PANTALLA RESUMEN DE ASOCIACIÓN DE IMAGEN DE UN DOCUMENTO



En caso de no seleccionar un archivo para asociar la imagen, se presentará el siguiente mensaje de error:

No hay Documentos seleccionados para realizar la Impresión

3.5. Devoluciones

Esta funcionalidad permite registrar las devoluciones que se reciben de los documentos que se envíen por correo manual, y que por alguna situación, no fuera posible entregar al destinatario.

Suele ocurrir cuando se remite a ciudadanos, cuya dirección registrada en el sistema, no es completa.

FIGURA 32.
PANTALLA DE DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTOS

| <input type="checkbox"/> | De | Para | Asunto | Fecha Documento | Numero Documento | Tipo Documento |
|-------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|--|------------------------|-------------------------|----------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Paulina Del Rocio Rodas Ochoa | Mariela Haro | Prueba redirigido dirigido a | 2010-11-17 13:01:35 | SUBINFO-2010-38-OF | Oficio |
| <input type="checkbox"/> | Paulina Del Rocio Rodas Ochoa | Mauricio Orlando Haro Acosta | prueba redirigido 2 | 2010-11-17 13:01:32 | SUBINFO-2010-37-OF | Oficio |
| <input type="checkbox"/> | Paulina Del Rocio Rodas Ochoa | Marcela Aguiñaga Vallejo | prueba oficio | 2010-11-17 12:43:12 | SUBINFO-2010-35-OF | Oficio |
| <input type="checkbox"/> | Verónica Elizabeth Jácome Molina | Monica Cobos | | 2010-10-19 12:52:19 | SUBINFO-2010-32-OF | Oficio |
| <input type="checkbox"/> | Verónica Elizabeth Jácome Molina | Diego Sarzosa | | 2010-10-15 15:30:14 | SUBINFO-2010-30-OF | Oficio |
| <input type="checkbox"/> | Verónica Elizabeth Jácome Molina | Saulo Cedeño Mendoza | solicitud de trabajo | 2010-10-14 10:51:08 | SUBINFO-2010-19-OF | Oficio |
| <input type="checkbox"/> | Sylvia Velasco | Daniela F. Rodas Ochoa | Pruebas de opciones de impresion para no registrar cambios | 2010-09-23 17:12:39 | PRESI-AJO-2010-0001-O | Oficio |
| <input type="checkbox"/> | Paulina Del Rocio Rodas Ochoa | Paulina Del Rocio Rodas Ochoa | PRUEBA 2.1 | 2010-09-23 05:17:25 | SUBINFO-2010-17-OF | Oficio |
| <input type="checkbox"/> | Paulina Del Rocio Rodas Ochoa | Paulina Rodas | prueba opcionmes ciudadno | 2010-09-17 11:01:53 | SUBINFO-2010-16-OF | Oficio |
| <input type="checkbox"/> | Paulina Del Rocio Rodas Ochoa | Cesar Leon Rodas | prueba oficio | 2010-09-14 17:14:19 | SUBINFO-2010-15-OF | Oficio |
| <input type="checkbox"/> | Sylvia Velasco | Daniela F. Rodas Ochoa | zcvbzcvb | 2010-09-14 16:49:30 | PRESI-ASV01-2010-0033-O | Oficio |
| <input type="checkbox"/> | Paulina Del Rocio Rodas Ochoa | Paulina Del Rocio Rodas Ochoa | DIGITALIZAFDA | 2010-09-06 12:06:02 | SUBINFO-2010-8-OF | Oficio |
| <input type="checkbox"/> | Paulina Del Rocio Rodas Ochoa | Paulina Del Rocio Rodas Ochoa | prueba con funcionario | 2010-09-06 12:02:29 | SUBINFO-2010-7-OF | Oficio |
| <input type="checkbox"/> | Paulina Del Rocio Rodas Ochoa | Paulina Del Rocio Rodas Ochoa | prueba digitalizada | 2010-09-06 12:01:18 | SUBINFO-2010-6-OF | Oficio |
| <input type="checkbox"/> | Sylvia Velasco | Santiago Cordovilla | | 2010-08-31 17:14:19 | PRESI-ASV01-2010-0000-O | Oficio |

Para utilizar esta función debe tener acceso a la misma a través del menú “**Devolución**” que se encuentra en la sección izquierda. Se presentará una pantalla (Figura 28), en la cual se debe

inicialmente realizar la búsqueda del número del documento que se desea realizar la devolución.

Primeramente se debe realizar una búsqueda del documento o documentos que se desean devolver, para ello en la caja de texto se ingresa un filtro y luego se presiona el botón “Buscar”.

Se visualizará la lista de documentos generados en la institución que cumplen con la condición ingresada para el filtro. Se podrán seleccionar uno o varios documentos que se emitieron en la institución (Ver Figura 33), y luego presionar la acción “**Devolver**”.

FIGURA 33.
LISTADO DE DOCUMENTOS PARA DEVOLVER

The screenshot displays the Quípux Sistema de Gestión Documental interface. At the top, the browser title is "Quípux - Sistema de Gestión Documental" and the URL is "http://des.gestiondocumental.gov.ec/index_frames.php". The page header includes the logo for "Gobierno Nacional de la República del Ecuador" and the user information: "Usuario: Paulina Del Rocío Rodas Ochoa / Institución: Presidencia de la República / Área: Área Pauli".

The main content area features a search bar with a "Buscar" button and a "Búsqueda Avanzada" link. Below the search bar, there are radio buttons for "No Leídos", "Leídos", and "Todos", and a "Devolver" button. The "No. de registros encontrados: 0" is displayed. A table with columns "De", "Para", "Asunto", "Fecha Documento", "Número Documento", and "Tipo Documento" is visible, but it is currently empty. The page number "Página 1/1" is shown at the bottom of the table area.

The left sidebar contains a navigation menu with the following items: "NUEVO", "Bandejas", "En Elaboración (4)", "Recibidos (0)", "Eliminados (51)", "No Enviados (2)", "Enviados (172)", "Reasignados (122)", "Archivados (91)", "Informados (19)", "Tareas (0)", "Registro Docs Externos", "Registrar", "Comprobante", "Cargar Doc. Digitalizado", and "Devolución". The "Devolución" item is highlighted with a blue border.

Al presionar la acción “**Devolver**” se presentará una pantalla en la cual puede registrar el motivo de la devolución; por ejemplo, “la dirección no se encuentra.”, luego presionar el botón “**Aceptar**”. La acción de Devolver, no cambia de estado al documento solo genera un comentario

o registro en el histórico para identificar que no pudo ser entregado el documento (Figura 34)

FIGURA 34.
DEVOLVER DOCUMENTOS SELECCIONADOS

Acción: Devolución de Documentos

Comentario:

No. de registros encontrados: 1

| Asunto | De | Para | Fecha Documento | Número Documento | Estado |
|--|-------------------------------|--------------|------------------------------|--------------------|---------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Prueba redirigido dirigido a | Paulina Del Rocio Rodas Ochoa | Mariela Haro | <u>2010-11-17 / 00:00:00</u> | SUBINFO-2010-38-OF | Enviado |

Pagina 1/1



**GUIA DE
CAPACITACION EN EL
SISTEMA DE GESTION
DOCUMENTAL
“QUIPUX”
MANUAL DE
BANDEJA DE SALIDA**

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

ALCANCE

1. INGRESO AL SISTEMA
2. ESTRUCTURA DEL SISTEMA
3. ELABORAR UN NUEVO DOCUMENTO
 - 3.1. Pasos para elaborar un nuevo documento
 - 3.2. Anexos
 - 3.3. Opciones de impresión
 - 3.4. Revisión del documento, Firma y Envío
 - 3.4.1 Acción de Vista Previa
 - 3.4.2 Acción de Aceptar
 - 3.4.3 Acción de Reasignar
 - 3.4.4 Acción de Firmar/Enviar
 - 3.4.4.1 Documento firmado electrónicamente
 - 3.4.4.2 Documento firmado manualmente
 - 3.5. Flujo para la elaboración de nuevos documentos
4. TRAMITAR UN DOCUMENTO
 - 4.1. Acción de Reasignar
 - 4.2. Acción de Responder
 - 4.3. Acción de Archivar
 - 4.4. Flujo para el trámite de documentos
5. BANDEJAS Y ACCIONES
 - 5.1. Bandeja de Elaboración
 - 5.1.1. Acción de Regresar
 - 5.1.2. Acción de Eliminar
 - 5.1.3. Acción de Editar
 - 5.1.4. Acción de Reasignar
 - 5.1.5. Acción de Informar

- 5.1.6. Acción de Firmar/Enviar
- 5.1.7. Acción de Comentar
- 5.2. Bandeja de Recibidos
 - 5.2.1. Acción de Regresar
 - 5.2.2. Acción de Responder
 - 5.2.3. Acción de Reasignar
 - 5.2.4. Acción de Informar
 - 5.2.5. Acción de Archivar
 - 5.2.6. Acción de Comentar
 - 5.2.7. Acción de Dar Físico
- 5.3. Bandeja de Eliminados
 - 5.3.1. Acción de Regresar
 - 5.3.2. Acción de Eliminar
 - 5.3.3. Acción de Restaurar
 - 5.3.4. Acción de Comentar
- 5.4. Bandeja de No Enviados
 - 5.4.1. Acción de Regresar
 - 5.4.2. Acción de Envío Físico
 - 5.4.3. Acción de Envío Digital
- 5.5. Bandeja de Enviados
 - 5.5.1. Acción de Regresar
 - 5.5.2. Acción de Informar
 - 5.5.3. Acción de Archivar
 - 5.5.4. Acción de Comentar
 - 5.5.5. Acción de Dar Físico
 - 5.5.6. Acción de Generar Sobre
- 5.6. Bandeja de Reasignados
 - 5.6.1. Acción de Regresar
 - 5.6.2. Acción de Informar
 - 5.6.3. Acción de Comentar
- 5.7. Bandeja de Archivados

- 5.7.1. Acción de Regresar
- 5.7.2. Acción de Informar
- 5.7.3. Acción de Restaurar
- 5.7.4. Acción de Comentar
- 5.7.5. Acción de Dar Físico
- 5.8. Bandeja de Informados
 - 5.8.1. Acción de Regresar
 - 5.8.2. Acción de Informar
 - 5.8.3. Acción de Eliminar
 - 5.8.4. Acción de Comentar
- 5.9. Bandeja de Compartida
 - 5.9.1. Acción de Regresar
 - 5.9.2. Acción de Reasignar
 - 5.9.3. Acción de Comentar
 - 5.9.4. Acción de Dar Físico
- 6. OPCIONES ADICIONALES
 - 6.1. Anexos
 - 6.2. Recorrido
 - 6.3. Carpetas
 - 6.4. Documentos Asociados

INTRODUCCIÓN

El presente documento es el manual de usuario para Bandeja de Salida del Sistema de Gestión Documental Quipux Versión 1.12, herramienta informática que le apoyará en la gestión documental realizada por los funcionarios de la Institución.

El documento está dirigido a los usuarios finales que realizan actividades correspondientes a elaboración, envío, reasignación, impresión y organización de documentos.

ALCANCE

El presente documento abarca la guía necesaria para que el usuario final de Bandeja de Salida de una Institución pueda utilizar el sistema Quipux, para generar documentos internos y externos para su respectivo envío físico o digital, utilizando firma electrónica y manteniendo una organización del archivo digital.

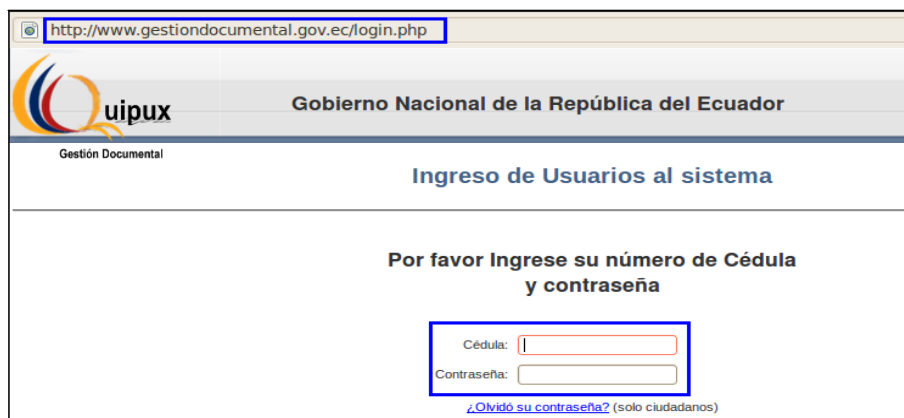
1. INGRESO AL SISTEMA

Para ingresar al Sistema de Gestión Documental Quipux, se debe digitar la siguiente dirección en el navegador de internet: www.gestiondocumental.gov.ec.

El sistema QUIPUX funciona adecuadamente en el navegador Mozilla Firefox hasta la versión 3.5.9. En otros navegadores no se certifica un adecuado funcionamiento.

Al realizar esto se desplegará la página web donde se debe ingresar el número de cédula y la contraseña, conforme a la Figura 1.

FIGURA 1.
INGRESO AL SISTEMA



http://www.gestiondocumental.gov.ec/login.php

quipux Gobierno Nacional de la República del Ecuador

Gestión Documental

Ingreso de Usuarios al sistema

Por favor Ingrese su número de Cédula y contraseña

Cédula:

Contraseña:

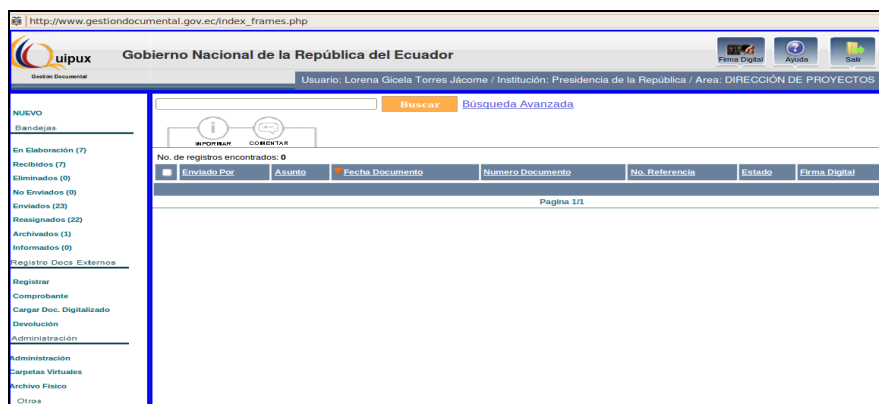
[¿Olvidó su contraseña? \(solo ciudadanos\)](#)

2. ESTRUCTURA DEL SISTEMA

Al ingresar al sistema, como se muestra en la Figura 2, se puede visualizar que las funcionalidades se encuentran distribuidas en tres regiones, lo que permite una navegación fácil para el usuario. Las regiones son:

- a. Región Superior.- En esta región se encuentran los datos generales del sistema, los datos del usuario que ha ingresado, la funcionalidad de “Firma Digital”, “Ayuda” sobre el sistema y la opción para “Salir” del mismo.
- b. Región Izquierda.- Se encuentra el menú vertical con las opciones que le permitirán al usuario acceder a las funcionalidades del sistema, según los permisos que tenga asociados.
- c. Región Central.- Esta región es el área de trabajo, donde se van a desplegar las funcionalidades que el usuario haya seleccionado en el menú vertical.
 1. Búsqueda.- En esta sección permite realizar búsqueda de documentos en la bandeja que se encuentra seleccionada.
 2. Acciones.- Se presentan todas las acciones que se pueden realizar sobre varios documentos o sobre un documento.
 3. Lista de documentos.- Se presenta el listado de los documentos asociados con la bandeja actual, si tiene filtro se presentarán los documentos que cumplen con el filtro.

FIGURA 2.
ESTRUCTURA DEL SISTEMA



3. ELABORAR UN NUEVO DOCUMENTO

Se debe elaborar un nuevo documento en los siguientes casos:

1. Cuando no se tiene un documento antecedente.- Es un documento que se va a elaborar desde cero.
2. Cuando el documento antecedente no se encuentra registrado en Quipux.- Esto sólo pasa en el caso de que una Institución va a empezar a utilizar el sistema y sus documentos pendientes de trámite han llegado en fechas anteriores a la implantación del sistema.

Para elaborar un nuevo documento, conforme a la Figura 3, se realiza lo siguiente:

1. Seleccionar la opción "Nuevo"
2. Se desplegará la pantalla para elaborar el documento con 3 secciones:
 - Registro De/Para/Con Copia, Tipo de Documento, Categoría, Tipificación, No. de Referencia, Asunto y Cuerpo del documento.
 - Anexos
 - Opciones de Impresión

3.1. PASOS PARA ELABORAR UN NUEVO DOCUMENTO

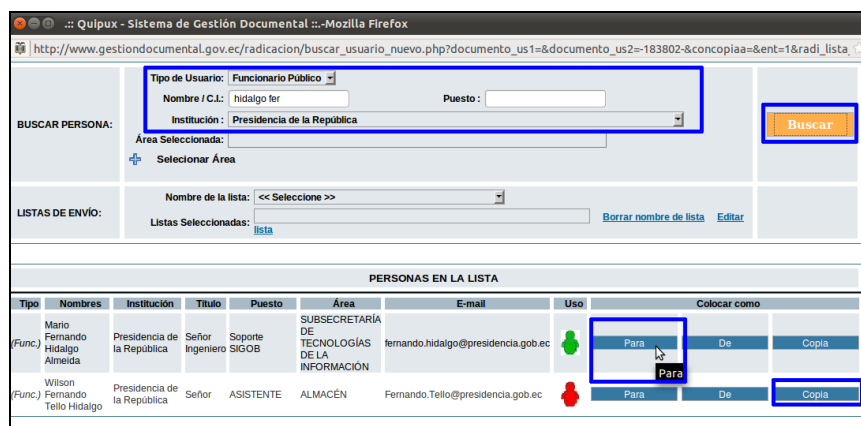
Registro De/Para/Copia.- Para seleccionar al remitente, destinatarios principales y destinatarios con copia se realiza lo siguiente:

FIGURA 3.
ELABORACIÓN DE DOCUMENTO



1. Clic en el botón “Buscar De/Para”.- Se desplegará la ventana para buscar a las personas destinatarias o remitentes, como se muestra en la Figura 4.
2. En esta ventana se debe filtrar por: Institución y poner el nombre o parte del nombre de la persona a quien se busca.
3. Dar clic en “Buscar”
4. Cuando se encuentra al funcionario, se da clic en “Para”, luego se busca al usuario a quien se va a enviar con “Copia”

FIGURA 4.
BÚSQUEDA DE DESTINATARIOS



En el caso de que la persona que elabora no va a firmar el documento se realiza lo siguiente:

1. En esta ventana se debe filtrar por: Institución y poner el nombre o parte del nombre de la persona que va a firmar el documento.
2. Dar clic en “Buscar”
3. Cuando se encuentra al funcionario, se da clic en “De”

FIGURA 5.
BÚSQUEDA DE REMITENTE

Buscando personas en la lista...

BUSCAR PERSONA: Tipo de Usuario: Funcionario Público
 Nombre / C.I.: alvear Puesto:
 Institución: Presidencia de la República
 Área Seleccionada:

LISTAS DE ENVÍO: Nombre de la lista: << Seleccione >>
 Listas Seleccionadas: [lista](#) [Borrar nombre de lista](#) [Editar](#)

PERSONAS EN LA LISTA

| Tipo | Nombres | Institución | Título | Puesto | Área | E-mail | Uso | Colocar como |
|---------|---------------------------------|-----------------------------|-----------------|---------------------|--|-----------------------------------|-----|----------------------|
| (Func.) | Eduardo Alvear | Presidencia de la República | Señor Ingeniero | Director de Soporte | SUBSECRETARÍA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | eduardo.alvear@presidencia.gob.ec | | Para De Copia |
| (Func.) | Mariana del Consejo Pico Alvear | Presidencia de la República | Señora | Asesor Presidencial | ASESORÍA DESPACHO PRESIDENCIAL | mariana.pico@presidencia.gob.ec | | Para De Copia |

DATOS A COLOCAR EN EL DOCUMENTO

| Tipo | Nombre | Título | Puesto | Institución | Acción |
|------|------------------------|-----------------|---------------------|-----------------------------|------------------------|
| De: | (Func.) Eduardo Alvear | Señor Ingeniero | Director de Soporte | Presidencia de la República | Borrar |

4. Cuando todos los usuarios han sido seleccionados, se da clic en “Aceptar”, tal como se muestra en la Figura 6.

FIGURA 6.
SELECCIÓN DE USUARIOS

DATOS A COLOCAR EN EL DOCUMENTO

| Tipo | Nombre | Título | Puesto | Institución | Acción |
|----------|--|-----------------|---------------------|-----------------------------|------------------------|
| Para: | (Func.) Mario Fernando Hidalgo Almeida | Señor Ingeniero | Soporte SIGOB | Presidencia de la República | Borrar |
| De: | (Func.) Eduardo Alvear | Señor Ingeniero | Director de Soporte | Presidencia de la República | Borrar |
| Copia a: | (Func.) Jaime Edmundo Ortiz Lara | Señor | Analista | Presidencia de la República | Borrar |

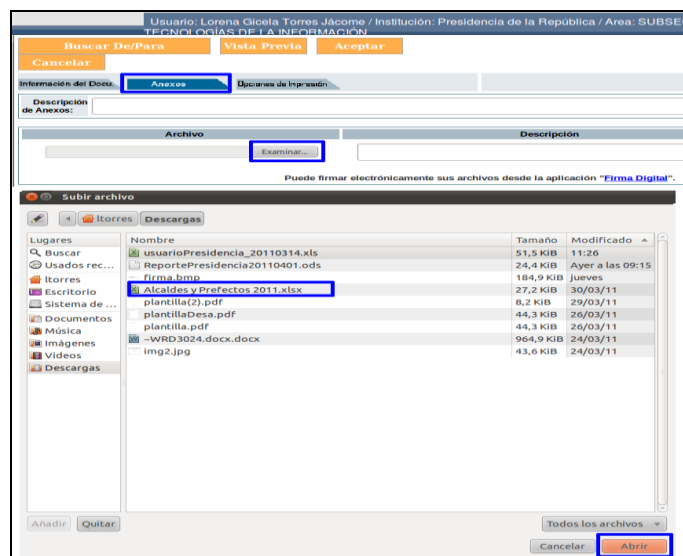
5. Luego se deberá registrar la información del documento:
 - a. Número de referencia.- Si es documento nuevo este campo debe quedar vacío.
Si se contesta a algún documento antecedente que no está registrado en el Quipux, se digita el número del documento antecedente.
 - b. El asunto o tema del documento
 - c. El contenido del documento

3.2. ANEXOS

Si el documento va a ser enviado con archivos adjuntos, en esta sección se los debe seleccionar, como se muestra en la Figura 7:

1. Se da clic en “Examinar”
2. Se elige el documento
3. Se da clic en “Abrir”
4. Se puede escribir la descripción del anexo, para que aparezca en el documento.

FIGURA 7.
ANEXO DE DOCUMENTOS



Se puede anexar cualquier cantidad de documentos anexos que se requiera.

3.3. OPCIONES DE IMPRESIÓN

En esta sección, como se muestra en la Figura 8, se podrá cambiar ciertas opciones por defecto, las cuales se aplican solamente para el documento actual.

FIGURA 8.
OPCIONES DE IMPRESIÓN

Usuario: Lorena Gicela Torres Jácome / Institución: Presidencia de la República / Área: SUBSECRETARÍA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Buscar De/Para Vista Previa Aceptar Cancelar

Información del Docu. Anexos Opciones de Impresión

Tipo de Impresión: Generar documento con datos de los destinatarios (título, nombre, cargo, institución)

Ajustar Texto: 100 % Utilizar Plantilla

A. Opciones de impresión generales

1. Tipo de Impresión.- Presenta varias opciones:

- a. Generar documento con datos de los destinatarios.- Con cualquiera de estas opciones se podrá elegir los datos del o los destinatario(s) que se requiere desplegar.
- b. Generar el documento con el nombre de la Lista.- Sirve para que en el documento no se listen todos los destinatarios de una “Lista de Envío” seleccionada, sino solamente el “Nombre de la Lista”
- c. Generar una copia del documento para cada destinatario.- Sirve para elaborar varios documentos para cada destinatario seleccionado (“Para”), tomando como base el

documento actual. Se generará números secuenciales de documentos diferentes.

2. Ajustar Texto.- Sirve para ajustar el texto del documento en una sola hoja.
3. Utilizar Plantilla.- Es una bandera, que si está activa, presentará la plantilla del documento. La plantilla contiene el logo de la Institución, el nombre, la dirección y los teléfonos. Se debe desactivar esta opción si se tiene hojas membretadas y si el documento va a ser firmado manualmente.

B. Opciones de impresión para oficios

Esta opción, como se muestra en la Figura 9, permite personalizar la información por defecto del sistema:

1. Ubicar el destinatario en la cabecera o en el pie de la página.
2. Datos del destinatario.- Únicamente cuando hay un usuario destinatario seleccionado, el sistema permite editar los campos de: título académico, nombre, cargo e Institución.
3. Permite editar el saludo.
4. Permite ubicar la firma a la izquierda o al centro
5. Permite editar la despedida
6. Permite editar la frase de despedida.
7. Permite ocultar la frase de despedida.

FIGURA 9.
OPCIONES DE IMPRESIÓN DE OFICIOS

| | |
|--|--|
| Ocultar Número de Oficio <input type="checkbox"/> | |
| INFORMACIÓN DESTINATARIO | |
| Ubicar destinatario en: <input checked="" type="radio"/> Cabecera <input type="radio"/> Pie de Página | |
| Datos de Destinatario | Datos a Imprimir en el Oficio |
| Título: Señor Ingeniero | Señor Ingeniero |
| Nombre: Mario Fernando Hidalgo Almeida | Mario Fernando Hidalgo Almeida |
| Cargo: Soporte SIGOB | Soporte SIGOB |
| Institución: Presidencia de la República | Presidencia de la República |
| SALUDO | |
| Saludo: En su Despacho. | En su Despacho. |
| DESPEDIDA FIRMANTE | |
| Ubicar firma: <input checked="" type="radio"/> Izquierda <input type="radio"/> Centro | |
| Despedida: Atentamente, | Atentamente, |
| Frase despedida: DIOS, PATRIA Y LIBERTAD | DIOS, PATRIA Y LIBERTAD Ocultar frase despedida: <input type="checkbox"/> |

3.4. REVISIÓN DEL DOCUMENTO, FIRMA Y ENVÍO

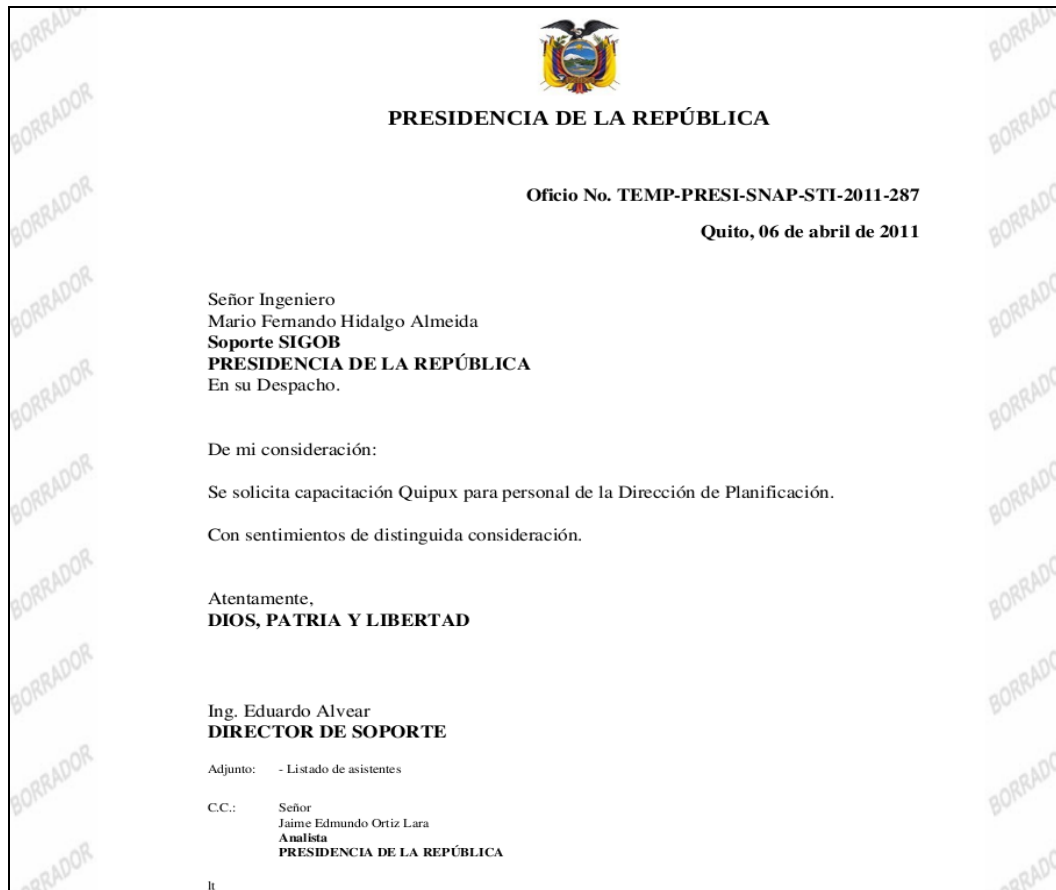
3.4.1 Acción de Vista Previa

Una vez elaborado el documento se debe dar clic en el botón de “Vista Previa” para grabar los cambios y visualizar cómo va a quedar el documento, antes de firmar y enviar.

El documento que se despliega es un borrador, el cual se puede seguir editando y tiene un número de secuencia temporal, tal como se muestra en la Figura 10.

Al pie del documento sale las iniciales del Responsable del área, si este se encuentra configurado. Y si la persona que elabora no va a firmar el documento, van a salir las iniciales de quienes elaboren o modifiquen el documento borrador.

FIGURA 10.
VISTA PREVIA DEL DOCUMENTO EN ELABORACIÓN



3.4.2 Acción de Aceptar

Se da clic en el botón “Aceptar” cuando la elaboración del documento ha terminado. Esta acción también graba los cambios y se desplegará la pantalla con la información del documento (Figura 11), en la cual se podrá cambiar lo siguiente:

- Tipo de documento.- Se podrá editar el tipo: Memorando, Oficio, Acuerdo o Circular.
- Nivel de seguridad.- Público o Reservado. En el caso de que se trate de un documento confidencial, se debe cambiar a Reservado.

Con esta acción, solo los involucrados en el documento podrán visualizarlo.

- Carpetas virtuales.- Se podrá elegir la carpeta virtual en la cual se va a ubicar el documento.
- Tipificación.- Se podrá editar la tipificación de documentos que se manejan en la Institución, por ejemplo: Invitaciones, Audiencias, Reclamos, Servicios, etc.

FIGURA 11.
INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

The screenshot displays a web interface for document management. At the top, there is a navigation bar with icons for 'Regresar', 'Eliminar', 'Editar', 'Reasignar', 'Informar', 'Firmar/Enviar', and 'Comentar'. Below this, a header bar shows 'No. Documento: TEMP-PRESI-SNAP-STI-2011-287' and 'Usuario actual: Lorena Gicela Torres Jácome'. The main content area is titled 'Datos del Documento' and contains a table with the following information:

| Información del Docu. | Anexos | Recorrido | Carpetas | Doc. Asociados |
|-----------------------|---|-----------|------------------------|---|
| Fecha de Registro : | 2011-04-06 | | Tipo de Documento : | Oficio ... |
| Asunto: | Solicitud de capacitación Quipux | | | |
| Documento: | Vista Previa del Documento | | Estado del Documento : | En Edición |
| De: | (Func.) Ing. Eduardo Alvear, Director de Soporte, Presidencia de la República | | | |
| Para: | (Func.) Ing. Mario Fernando Hidalgo Almeida, Soporte SIGOB, Presidencia de la República | | | |
| Con copia a: | (Func.) Sr. Jaime Edmundo Ortiz Lara, Analista, Presidencia de la República | | | |
| Nivel de Seguridad: | Público ... | | Carpetas Virtuales : | El documento no pertenece a ninguna Carpeta Virtual |
| Categoría: | Normal ... | | Tipificación: | Sin Tipificación ... |

3.4.3 Acción de Reasignar

Un documento en elaboración, se reasigna a otro usuario para la revisión y/o firma del mismo.

Para esto se debe dar clic en el botón “Reasignar”, se despliega la pantalla de reasignación (Figura 11), se elige a la persona que va a revisar, modificar y firmar el documento, se puede escribir un comentario y se da clic en “Aceptar”.

FIGURA 12.

REASIGNACIÓN DE DOCUMENTOS

Usuario: Lorena Gicela Torres Jácome / Institución: Presidencia de la República / Área: SUBSECRETARÍA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Acción: Reasignar Documentos Área: SUBSECRETARÍA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Usuario: Alvear Eduardo

Fecha Máxima de Trámite dd/mm/aaaa: 07-04-2011

Operaciones: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16

Comentario: Para su revisión y firma.

Aceptar Regresar Borrar

La reasignación de documentos se lo hace solamente entre usuarios de la misma Institución, de la misma área o de otra área, respetando la estructura orgánica funcional.

3.4.4 Acción de Firmar/Enviar

Solamente si el usuario que elabora, firma el documento, se deberá dar clic en el botón “Firmar/Enviar”.

Hay 2 formas de firmar un documento:

- Documento firmado electrónicamente
- Documento firmando manualmente

3.4.4.1 Documento firmado electrónicamente

Se podrá firmar electrónicamente un documento cuando el firmante tiene su certificado de firma electrónica (token) y los destinatarios son de tipo “Funcionario”. Para ello y luego de dar clic en “Firmar/Enviar”, conforme a la Figura 13, se debe realizar lo siguiente:

- a) Se debe activar la opción “¿Firmar digitalmente el documento?”
- b) Se puede poner un comentario
- c) Dar clic en “Aceptar”
- d) El sistema desplegará una pantalla donde debe escribir su clave de token3 para firmar electrónicamente.
- e) Una vez que se ha firmado un documento electrónicamente:
 - El sistema asigna el número secuencial oficial y la fecha actual
 - El documento pasa a la bandeja de “Enviados”
 - El documento llega inmediatamente a los destinatarios.

FIGURA 13.
FIRMA ELECTRÓNICA DE DOCUMENTO

Acción: Firmar y Enviar Documentos

¿Firmar digitalmente el documento?

Comentario:

Aceptar
Regresar

No. de registros encontrados: 1

| Asunto | De | Para | Fecha Documento | Número Documento | Estado |
|--|-----------------------------|--------------------------------|-----------------------|------------------------------|------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Solicitud de capacitación Quipux | Lorena Gicela Torres Jácome | Mario Fernando Hidalgo Almeida | 2011-04-06 / 00:00:00 | TEMP-PRESI-SNAP-STI-2011-287 | En Edición |

3.4.4.2 Documento firmado manualmente

Se deberá firmar manualmente un documento cuando el firmante no tiene el token o cuando los destinatarios son de tipo “Ciudadano”:

- a) Se debe dar clic en “Firmar/Enviar”
- b) Conforme a la Figura 14, desactivar la opción “¿Firmar digitalmente el documento?”
- c) Se puede escribir un comentario
- d) Dar clic en Aceptar

FIGURA 14.
FIRMA MANUAL DE DOCUMENTO

| Acción: Firmar y Enviar Documentos | | | | | |
|--|-----------------------------|--------------------------------|-----------------------|------------------------------|------------|
| <input type="checkbox"/> ¿Firmar digitalmente el documento? | | | | | |
| Comentario: Envío físico del documento. | | | | | |
| Aceptar | | | Regresar | | |
| No. de registros encontrados: 1 | | | | | |
| Asunto | De | Para | Fecha Documento | Número Documento | Estado |
| <input checked="" type="checkbox"/> Solicitud de capacitación Quipux | Lorena Gicela Torres Jácome | Mario Fernando Hidalgo Almeida | 2011-04-06 / 00:00:00 | TEMP-PRESI-SNAP-STI-2011-287 | En Edición |

Una vez realizada la firma manual se muestra la Figura 15 y sucede lo siguiente:

- El sistema asigna el número secuencial oficial y la fecha actual
- El documento pasa a la bandeja de “Enviados” y a la bandeja de “Por Imprimir” de la secretaria.

FIGURA 15.
INFORMACIÓN DE DOCUMENTO ENVIADO CON FIRMA MANUAL

| ACCION REQUERIDA COMPLETADA | |
|-------------------------------------|--|
| ACCION REQUERIDA : | Firmar y Enviar Documentos. |
| DOCUMENTO (S) INVOLUCRADOS : | SNAP-STI-2011-90-OF |
| USUARIO DESTINO : | Mario Fernando Hidalgo Almeida, Presidencia de la República Jaime Edmundo Ortiz Lara, Presidencia de la República |
| FECHA Y HORA : | 04-06-2011 14:07:47 |
| USUARIO ORIGEN: | Lorena Gicela Torres Jácome |
| AREA ORIGEN: | SUBSECRETARÍA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN |


- En la bandeja de “Por imprimir” el usuario debe realizar lo siguiente:
 - a) Seleccionar el documento dando clic en el icono popup 
 - b) Se abrirá en una ventana flotante con la información del documento (Figura 16), en esta pantalla se debe dar clic en “Ver Documento”

FIGURA 16.
VISUALIZACIÓN E IMPRESIÓN DE DOCUMENTO CON FIRMA
MANUAL

The screenshot shows a web interface for document management. At the top, there are navigation buttons: Regresar, Eliminar, Enviar, Comentar, and Sobre. Below these, the document number is SNAP-STI-2011-90-OF, the current user is Lorena Gicela Torres Jácome, and the current area is SUBSECRETARÍA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN. The main section is titled 'Datos del Documento' and contains a table with the following information:

| Información del Docu. | Anexos | Recorrido | Carpetas | Doc. Asociados |
|-----------------------|---|-----------------------|---|----------------|
| Fecha de Registro : | 2011-04-06 | Tipo de Documento: | Oficio | |
| Asunto: | Solicitud de capacitación Quipux | | | |
| Documento: | Ver Documento | Estado del Documento: | No Enviado (Manualmente) | |
| De: | (Func.) Ing. Lorena Gicela Torres Jácome, Soporte, Presidencia de la República | | | |
| Para: | (Func.) Ing. Mario Fernando Hidalgo Almeida, Soporte SIGOB, Presidencia de la República | | | |
| Nivel de Seguridad: | Público | Carpetas Virtuales : | El documento no pertenece a ninguna Carpeta Virtual | |
| Categoría: | Normal | Tipificación: | Sin Tipificación | |

- Se desplegará el documento a imprimir.
 - a) Una vez impreso el documento físico, el remitente del documento deberá firmarlo manualmente.
 - b) Para terminar el despacho del documento se debe dar clic en el botón de “ENVIAR” (Figura 17).

FIGURA 17.
ACCIÓN PARA ENVIAR DOCUMENTO

This screenshot is identical to Figure 16, showing the same document details. The key difference is that the 'Enviar' button in the top navigation bar is highlighted with a red box, indicating the action to be taken.

En la ventana que se despliega (Figura 18) se puede escribir un comentario y se debe dar clic en “Aceptar”.

El sistema desplegará un mensaje que indica: “Este documento no tiene imagen asociada, ¿Está seguro de enviar?”. De esta manera el sistema le advierte, en el caso que se requiera, digitalizar la imagen del documento escaneado con la firma manual del remitente.

Si no desea asociar la imagen escaneada debe poner “Aceptar”. Caso contrario, para asociar la imagen, se debe poner “Cancelar” el envío e ir a la funcionalidad del menú izquierdo “Cargar Doc. Digitalizado”, luego de realizar esto se debe volver a la bandeja de por imprimir y “Enviar” el documento.

FIGURA 18.

ENVÍO DE DOCUMENTO DE LA BANDEJA DE POR IMPRIMIR

Acción: Enviar Documentos Manualmente

Comentario: Documento físico despachado.

Aceptar Regresar

No. de registros encontrados: 1

| Asunto | De | Para | Fecha Documento | Número Documento | Estado |
|--|-----------------------------|--------------------------------|-----------------------|---------------------|--------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Solicitud de capacitación Quipux | Lorena Gicela Torres Jácome | Mario Fernando Hidalgo Almeida | 2011-04-06 / 14:07:46 | SNAP-STI-2011-90-OF | No Enviado (Manualmente) |

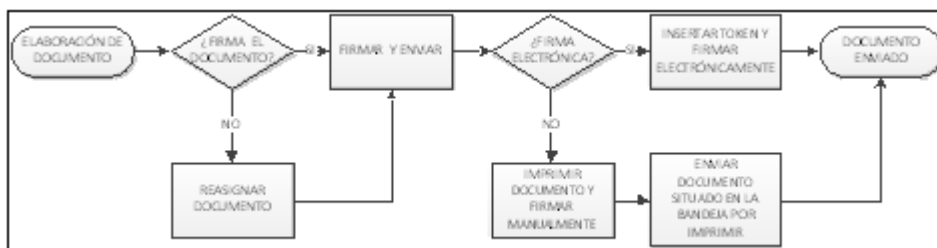
Una vez que se ha realizado el “Envío” de los documentos firmados manualmente desde la bandeja de por imprimir, el sistema realiza lo siguiente:

- a) Memorandos.- El documento llegará a los destinatarios y desaparece de la bandeja de por imprimir.
- b) Oficios.- El documento desaparece de la bandeja de por imprimir.

3.5. FLUJO PARA LA ELABORACIÓN DE NUEVOS DOCUMENTOS

En la Figura 19, se muestra el flujo para la elaboración de un documento nuevo, conforme lo indicado anteriormente.

FIGURA 19.
FLUJO PARA LA ELABORACIÓN DE NUEVO DOCUMENTO



4. TRAMITAR UN DOCUMENTO

Los documentos internos y externos por tramitar, se presentan en la bandeja de “Recibidos”, dentro del menú Bandejas (Figura 20). En la pantalla, se denota en negrillas los documentos nuevos y sin negrillas los documentos antiguos.

Para tramitar el documento, se lo debe seleccionar dando clic en el icono popup, para que se despliegue la ventana flotante con la información del mismo.

FIGURA 20.
SELECCIÓN DE DOCUMENTO

Texto a Buscar Asunto, Número de Documento, Número de Referencia Buscar

Búsqueda Avanzada

No Leídos Leídos Todos

No. de registros encontrados: 7 **Icono Popup para desplegar la ventana flotante con los datos del documento**

| | De | Asunto | Fecha Documento | Numero Documento | No. Referencia | Estado | Firma Digital | Categoría |
|--------------------------|----------------------------------|--|----------------------------|--------------------------|--------------------------|------------|---------------|-----------|
| <input type="checkbox"/> | Corena Cicela Torres Lico | Respuesta a prueba de firma | 2010-04-05 13:05:02 | SUBINFO-2011-73-M | SUBINFO-2011-70-M | En Tramite | NO | Normal |
| <input type="checkbox"/> | Paulina Rodas | prueba de firma en desadocs | 2011-02-12 07:39:35 | PR-SGD-2011-0001-M | | En Tramite | SI | Normal |
| <input type="checkbox"/> | Mauricio Haro Acosta | prueba replica 5 | 2010-06-08 15:50:58 | SUBINFO-2010-109-M | | En Tramite | NO | Normal |
| <input type="checkbox"/> | Mauricio Haro Acosta | prueba replica 3 | 2010-06-08 15:42:19 | SUBINFO-2010-107-M | | En Tramite | NO | Normal |
| <input type="checkbox"/> | Mauricio Haro Acosta | prueba replica 2 | 2010-06-08 15:36:08 | SUBINFO-2010-105-M | | En Tramite | NO | Normal |
| <input type="checkbox"/> | Alvaro Orellana Sáenz | autorizacion de viaje a la ciudad de Guayaquil | 2010-05-31 10:20:25 | PR-CNCULTURA-2010-0060-M | Memo SNI-PR-001 | En Tramite | SI | Urgente |

La ventana flotante con la información del documento se presenta en la Figura 21.

**FIGURA 21.
INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO**

The screenshot displays a document management interface. At the top, there is a navigation bar with icons and labels for actions: Regresar, Responder, Reasignar, Informar, Archivar, Comentar, and Dar Físico. Below this, a header bar shows the document number (No. Documento: SUBINFU-2010-107-M), the current user (Usuario actual: Eduardo Alvear), and the current area (Área actual: SUBSECRETARÍA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN). The main section is titled 'Datos del Documento' and contains a table with the following information:

| Información del Docu. | Anexos | Recorrido | Carpetas | Docs. Asociados |
|-----------------------|---|-----------|----------|--|
| Fecha de Registro : | 2010-06-08 | | | Tipo de Documento: Memorando |
| Asunto: | prueba replica 3 | | | |
| Documento: | Ver Documento | | | Estado del Documento: En Trámite |
| De: | (Func.) Ing. Mauricio Haro Acosta, Ingeniero de Software, Presidencia de la República | | | |
| Para: | (Func.) Ing. Eduardo Alvear, Director de Software Libre, Presidencia de la República | | | |
| Nivel de Seguridad: | Público | | | Carpetas Virtuales : El documento no pertenece a ninguna Carpeta Virtual |
| Categoría: | Normal | | | Tipificación: Sin Tipificación |

Dependiendo del tipo de trámite, el funcionario puede realizar cualquiera de las siguientes acciones descritas a continuación:

4.1. ACCIÓN DE REASIGNAR

Se reasigna un documento cuando el trámite se lo quiere pasar a otro usuario. La reasignación de documentos se la hace solamente entre usuarios de la misma Institución, de la misma área o de otra área, respetando la estructura orgánica funcional.

Para ello, se debe dar clic en el botón “Reasignar”, se despliega la pantalla de reasignación (Figura 22), se elige a la persona que va a tramitar el documento, se puede escribir un comentario con la descripción de lo que debe realizar el usuario y se da clic en “Aceptar”.

**FIGURA 22.
REASIGNACIÓN DE DOCUMENTO**

Acción: Reasignar Documentos

Area: SUBSECRETARÍA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Usuario: Alvear Eduardo

Fecha Máxima de Trámite dd/mm/aaaa: 06-04-2011

Comentario:
Para su análisis y trámite.

Operaciones: Aceptar, Regresar, Borrar

No. de registros encontrados: 1

| Asunto | De | Para | Fecha Documento | Número Documento | Estado |
|---------------------|--------------------------------|-----------------------------|-----------------------|----------------------|------------|
| Prueba de memorando | Mario Fernando Hidalgo Almeida | Lorena Gicela Torres Jácome | 2011-04-06 / 14:45:54 | SNAP-STI-2011-161-ME | En Trámite |

4.2. ACCIÓN DE RESPONDER

Se responde un documento cuando se va a elaborar la contestación o trámite del mismo. Para ello se realiza lo siguiente:

- Una vez seleccionado el documento, se da un clic en la acción Responder, para iniciar con la elaboración de la respuesta al documento.
- Se despliega una pantalla (Figura 23) para elaborar la respuesta, en la cual se llenan automáticamente los campos: De/Para/Copia, No. Referencia, Asunto y Cuerpo de Documento.

El campo "Cuerpo del Documento" se llena con el texto del documento antecedente, para que el responsable de trámite, pueda

utilizar esta información como ayuda para la redacción del documento de respuesta.

Adicionalmente, al lado derecho del campo No. Referencia, se muestra un icono con forma de lupa y un texto azul y subrayado “Ver Referencia”. Esta funcionalidad es un acceso directo que permite desplegar el documento antecedente.

- c) Cualquier dato de este documento puede ser editado mientras se encuentre en elaboración.
- d) Si se requiere enviar la respuesta a varias personas, con un documento de respuesta con secuencial diferente para cada uno, se debe seleccionar en el botón “Buscar De/Para”, varios destinatarios en el “Para” y luego en “Opciones de Impresión” se debe seleccionar “Generar un documento para cada destinatario”
- e) Una vez elaborado el documento, se realiza el mismo procedimiento mencionado anteriormente en el numeral “3. Elaboración de un nuevo documento”.

FIGURA 23.

ELABORACIÓN DE DOCUMENTO DE RESPUESTA

| | Nombre | Título | Cargo | Institución |
|-------|------------------------------|-----------|----------------------------|-----------------------------|
| Para: | (Func.) Mauricio Haro Acosta | Ingeniero | Ingeniero de Software | Presidencia de la República |
| De: | (Func.) Eduardo Alvear | Ing. | Director de Software Libre | Presidencia de la República |

Tipo de Documento: Categoría: Tipificación:

No. Referencia: [Ver Referencia](#)

Asunto:

Cuerpo del Documento:

- f) Cuando se finaliza la firma y envío del o de los documentos de respuesta, el documento antecedente que se encuentra en la bandeja de “Recibidos” se debe seleccionar y dar clic en “Archivar”, para indicar al sistema que el trámite ha finalizado.

Nota.- Es importante “Responder” un documento, para que el sistema asocie internamente la(s) respuesta(s) al documento antecedente al que se tramita.

4.3. ACCIÓN DE ARCHIVAR

Se archiva un documento cuando su trámite ha finalizado o cuando no se va a realizar un documento de respuesta; por ejemplo, para las circulares que son informativas. Para ello se debe realizar lo siguiente:

- a) Una vez seleccionado el documento, se da un clic en la acción “Archivar”
- b) Se despliega una ventana (Figura 24) para ingresar el comentario.
- c) Se da clic en el botón “Aceptar” para finalizar.

Una vez terminada la acción, el documento pasará a la bandeja de “Archivados”.

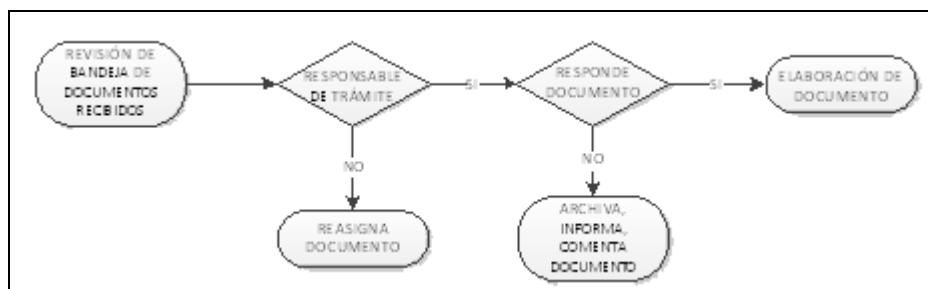
FIGURA 24.
ARCHIVO DE DOCUMENTO

| Acción: Archivar Documentos | | | | | |
|--|----------------------|---|-----------------------|--------------------|------------|
| Comentario: <input type="text"/> | | | | | |
| <input type="button" value="Aceptar"/> | | <input type="button" value="Regresar"/> | | | |
| No. de registros encontrados: 1 | | | | | |
| Asunto | De | Para | Fecha Documento | Número Documento | Estado |
| <input checked="" type="checkbox"/> prueba replica 2 | Mauricio Haro Acosta | Eduardo Alvear | 2010-06-08 / 15:36:08 | SUBINFO-2010-105-M | En Tramite |
| Pagina 1/1 | | | | | |

4.4. FLUJO PARA EL TRÁMITE DE DOCUMENTOS

En la Figura 25, se muestra el flujo para el trámite de un documento.

FIGURA 25.
FLUJO DE TRÁMITE DE DOCUMENTOS



5. BANDEJAS Y ACCIONES

El sistema cuenta con varias bandejas, las cuales están en el menú vertical izquierdo, y que permiten ubicar los documentos según el estado en el que se encuentran.

En la opción de "Información de documento", se despliega las acciones que se pueden realizar, las mismas que varían dependiendo de la bandeja donde está el documento.

5.1. BANDEJA DE ELABORACIÓN

Es la bandeja donde se encuentran los documentos en edición o los borradores que el usuario está realizando. Mientras el documento está en estado "En Edición" puede ser modificado (Figura 26).

En esta bandeja se presenta un listado de los documentos en elaboración, se puede filtrar por: Asunto, Número de Documento ó Número de Referencia. Se permite mostrar los: No leídos, leídos o Todos.


Los datos principales que se visualiza en el listado son: De, Para, Asunto, Fecha de Documento, Número de Documento, Número de Referencia, Tipo de Documento y Categoría.

Se puede seleccionar uno o varios documentos sobre los cuales se puede realizar las acciones de: Eliminar, Reasignar, Informar, Firmar/Enviar o Comentar.

FIGURA 26.
BANDEJA DE ELABORACIÓN

The screenshot shows the 'Bandeja de Elaboración' interface. At the top, there is a search bar labeled 'Texto a Buscar' with a 'Buscar' button. Below the search bar, there are icons for 'Eliminar', 'Reasignar', 'Informar', 'Firmar', 'Enviar', and 'Comentar'. A table of document records is displayed below the actions. The table has columns for 'De', 'Para', 'Asunto', 'Fecha Documento', 'Numero Documento', 'No. Referencia', 'Tipo Documento', and 'Categoría'. The records are as follows:

| | De | Para | Asunto | Fecha Documento | Numero Documento | No. Referencia | Tipo Documento | Categoría |
|--------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--|------------------------|----------------------------|---------------------|----------------|-----------|
| <input type="checkbox"/> | Lorena Gicela Torres Jacome | Julia Bohórquez | Respuesta Pedido de capacitación en la oficinas de Guayaquil del banco Central del Ecuador | 2011-04-28 15:43:49 | TEMP-PR-SUBINFO-2011-259 | SUBINFO-2011-73-EXT | Oficio | Urgente |
| <input type="checkbox"/> | Mario Fernando Hidalgo Almeida | Rafael Correa Delgado | CAPACITACION BANDEJA DE SALIDA | 2011-04-28 11:21:09 | TEMP-PR-SUBINFO-2011-255 | SRI-2011-35 | Oficio | Normal |
| <input type="checkbox"/> | Administrador Sistema | Mario Fernando Hidalgo Almeida | prueba tip sumilla | 2011-04-27 14:53:01 | TEMP-PR-PRESIDENCIA-2011-6 | | Oficio | Normal |

Para ingresar a las acciones de un documento específico, se debe seleccionar dando clic sobre el icono popup , se abrirá la ventana flotante con la información del mismo (Figura 27).

**FIGURA 27.
INFORMACIÓN DE DOCUMENTO**

The screenshot shows a web browser window with the URL: <http://www.gestiondocumental.gov.ec/verradicado1.php?verrad=20110000120000000230&textrad=TEMP-PR011-23>. Below the address bar is a toolbar with seven icons: a left arrow (Regresar), a crossed-out square (Eliminar), a document with a pencil (Editar), a document with an arrow (Reasignar), an information icon (Informar), a document with a checkmark (Firmar/Enviar), and a speech bubble (Comentar). Below the toolbar, the document details are displayed:

No. Documento: TEMP-PRESI-SUBINFO-011-23 Usuario actual: Lorena Gicela Torres Jácome Area actual: SUBSECRETARÍA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Datos del Documento

| Información del Docu | Anexos | Recorrido | Carpetas | Docs. Asociados |
|----------------------|---|-----------------------|---|-----------------|
| Fecha de Registro : | 2011-01-14 | Tipo de Documento: | Oficio | ... |
| Asunto: | test | No. Referencia : | PRESI-DIRPRO-2011-0001-O | |
| Documento: | Vista Previa del Documento | Estado del Documento: | En Edición | |
| De: | (Func.) Ing. Lorena Gicela Torres Jácome, Soporte, Presidencia de la República | | | |
| Para: | (Func.) Ing. Mario Fernando Hidalgo Almeida, Soporte SIGOB, Presidencia de la República | | | |
| Nivel de Seguridad: | Público | Carpetas Virtuales : | El documento no pertenece a ninguna Carpeta Virtual | |
| Categoría: | Normal | Tipificación: | Sin Tipificación | ... |

En esta ventana se tiene las siguientes acciones, (Figura 28):

- a) Regresar
- b) Eliminar
- c) Editar
- d) Reasignar
- e) Informar
- f) Firmar/Enviar
- g) Comentar

**FIGURA 28.
ACCIONES DE DOCUMENTO DE LA BANDEJA DE ELABORACIÓN**



5.1.1. Acción de Regresar

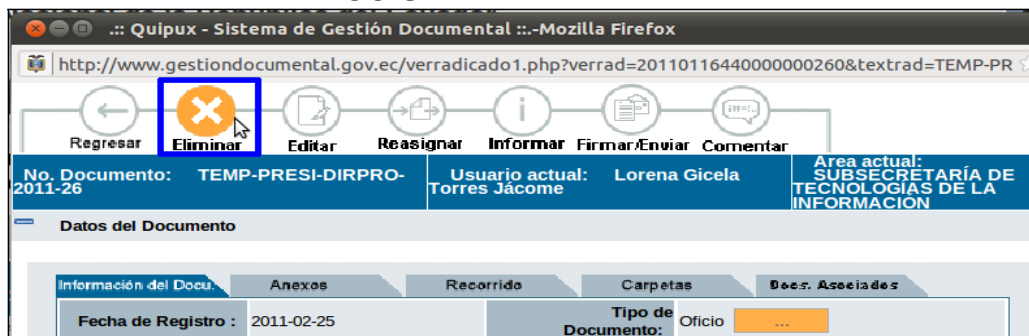
Regresa a la ventana anterior, donde se encuentra el listado de documentos en elaboración.

5.1.2. Acción de Eliminar

Esta acción va a eliminar el documento en elaboración, para esto se debe realizar lo siguiente:

- Seleccionar el documento.
- Se debe dar clic en “Eliminar”, (Figura 29)

FIGURA 29.
ACCIÓN DE ELIMINAR



- Se desplegará otra pantalla donde se debe digitar en el campo comentario, la justificación por la cual se anula el mismo.
- Para finalizar, se da clic en el botón “Aceptar”, (Figura 30).
- Luego de esto el documento pasará a la bandeja de Eliminados.

**FIGURA 30.
ELIMINACIÓN DE DOCUMENTO**

Acción: Eliminar Documentos

Comentario:

No. de registros encontrados: 1

| | Asunto | De | Para | Fecha Documento | Número Documento | Estado |
|-------------------------------------|--------|-----------------------------|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | | Lorena Gicela Torres Jácome | Adalberto Martin Mendoza Torres | 2011-02-25 / 00:00:00 | TEMP-PRESI-DIRPRO-2011-26 | En Edición |

5.1.3. Acción de Editar

Esta acción va a abrir la pantalla para modificar el contenido del documento, destinatarios, remitentes, etc. (Figura 31)

**FIGURA 31.
EDICIÓN DE DOCUMENTO**

Buscar De/Para
Vista Previa
Aceptar
Cancelar

Información del Docu.
Anexos
Opciones de Impresión
Número de

| | Nombre | Título | Cargo |
|-------|--|------------------|---------------|
| Para: | (Func.) Mario Fernando Hidalgo Almeida | Señor Ingeniero | Soporte SIGOB |
| De: | (Func.) Lorena Gicela Torres Jácome | Señora Ingeniera | Soporte |

Tipo de Documento: Categoría: Tipificación:

No. Referencia: [Ver Referencia](#)

Asunto:

Cuerpo del Documento: Versión:

Tamaño

De mi consideración:

Por medio de la presente se solicita de capacitación del Sistema Quipux para el personal de la

Con sentimientos de distinguida consideración.

5.1.4. Acción de Reasignar

Ver el numeral "3.4.3 Acción de Reasignar".

5.1.5. Acción de Informar

Esta acción va a enviar un documento como Información a uno o más funcionarios de la Institución, esto sólo es para el conocimiento sobre el mismo. El usuario(s) recibirá ese documento en la bandeja de Informados. (Figura 32).

FIGURA 32.
INFORMACIÓN DE DOCUMENTO

| Acción: | Area: | usuario: | Lista: |
|---------------------|---|---|---|
| Informar Documentos | SERVICIO DE PROTECCION PRESIDENCIAL SUBSECRETARIA DE COMUNICACION SUBSECRETARIA DE IMAGEN GUBERNAMENTAL SUBSECRETARIA DE INFORMACION SUBSECRETARIA DE INNOVACION Y DESARROLLO DE MEDIOS SUBSECRETARIA DE INNOVACION Y GESTION ESTRATEGICA SUBSECRETARIA DE SEGUIMIENTO, CONTROL Y CALIDAD SUBSECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION | Edison Lenin Mera Guevara Eduardo Alvear Jaime Edmundo Ortiz Lara Johanna Aracely Cabrera Pilataxi Jorge Alcides Ruales Oña Lorena Gicela Torres Jácome Manuel Agustín Rodríguez Abril Marcelo Ramiro Silva Robles | Administradores Quipux Admin Administradores Quipux - Usuarios Directores y Coordinadores de Recursos H ListaCompañeros ListaPrueba2011 Ministros de Estado Proyectos SSI prueba |

Comentario:

No. de registros encontrados: 1

5.1.6. Acción de Firmar/Enviar

Ver el numeral “3.4.4 Acción de Firmar/Enviar”.

5.1.7. Acción de Comentar

Permite al funcionario, escribir un comentario acerca del documento en trámite. Este comentario se almacenará en el Recorrido del documento (Figura 33).

**FIGURA 33.
COMENTAR DOCUMENTO**

Acción: Comentar Documentos

Comentario:

No. de registros encontrados: 1

| Asunto | De | Para | Fecha Documento | Número Documento | Estado | |
|-------------------------------------|------------------|----------------------|-----------------|-----------------------|--------------------|------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | prueba replica 3 | Mauricio Haro Acosta | Eduardo Alvear | 2010-06-08 / 15:42:19 | SUBINFO-2010-107-M | En Tramite |

Pagina 1/1

5.2. BANDEJA DE RECIBIDOS

Es la bandeja donde van a llegar los documentos que el usuario debe tramitar. El trámite se lo realiza: reasignando a otro usuario o elaborando la respuesta del mismo.

En esta bandeja se presenta un listado de los documentos recibidos, se puede filtrar por: Asunto, Número de Documento ó Número de Referencia. Se permite mostrar los: No leídos, leídos o Todos. Los datos principales que se visualiza en el listado son: De, Asunto, Fecha de Documento, Número de Documento, Número de Referencia, Estado, Firma Digital y Categoría. Se puede seleccionar uno o varios documentos sobre los cuales se puede realizar las acciones de: Reasignar, Informar, Archivar o Comentar.

**FIGURA 34.
BANDEJA DE RECIBIDOS**

NUEVO

Asunto, Número de Documento, Número de Referencia

Búsqueda Avanzada

➔ ℹ 📁 🗨

No Leídos
 Leídos
 Todos

No. de registros encontrados: 2

| | De | Asunto | Fecha Documento | Numero Documento | No. Referencia | Estado | Firma Digital |
|--------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|---------------------|----------------------|----------------------|------------|---------------|
| <input type="checkbox"/> | Mario Fernando Hidalgo Almeida | Prueba de memorando | 2011-04-06 14:45:54 | SNAP-STI-2011-161-ME | SNAP-STI-2011-150-ME | En Tramite | NO |
| <input type="checkbox"/> | Paulina del Rocio Rodas Ochoa | Memorando para administradores quipux | 2011-03-31 11:42:14 | SNAP-STI-2011-151-ME | | En Tramite | NO |

Pagina 1/1

- NUEVO
- Bandejas
- En Elaboración (11)
- Recibidos (2)
- Eliminados (1)
- No Enviados (0)
- Enviados (48)
- Reasignados (2)
- Archivados (0)
- Informados (0)


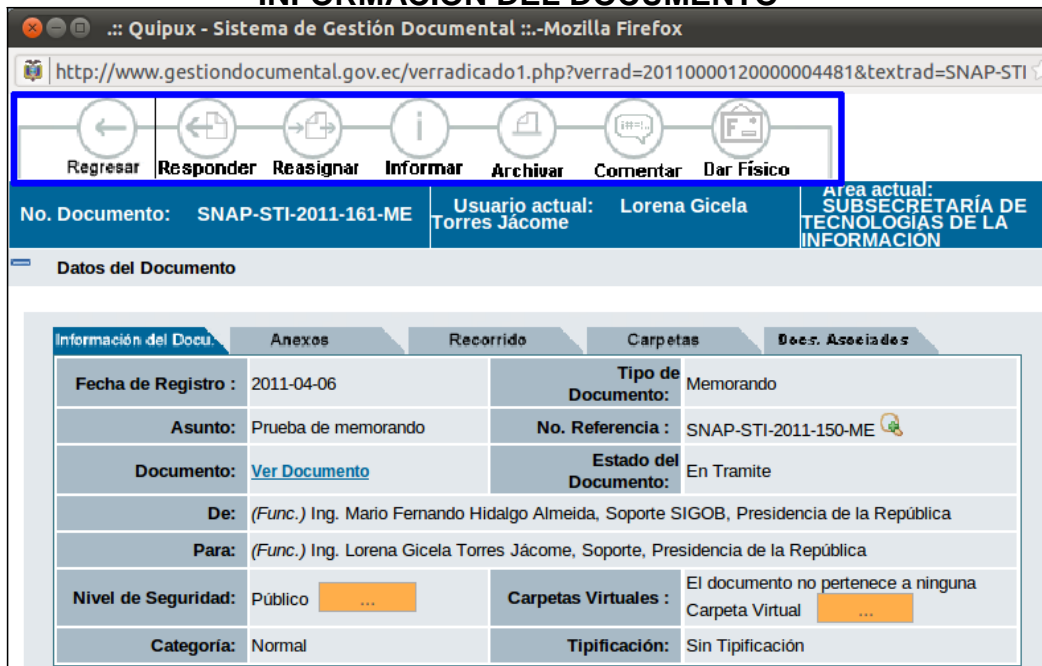



Para ingresar a las acciones de un documento específico, se debe seleccionar dando clic sobre el icono popup , se abrirá la ventana flotante con la información del mismo (Figura 35).

FIGURA 35.

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO



| Información del Docu. | | Anexos | Recorrido | Carpetas | Doc. Asociados |
|-----------------------|---|--------|-----------|-----------------------|---|
| Fecha de Registro : | 2011-04-06 | | | Tipo de Documento: | Memorando |
| Asunto: | Prueba de memorando | | | No. Referencia : | SNAP-STI-2011-150-ME  |
| Documento: | Ver Documento | | | Estado del Documento: | En Tramite |
| De: | (Func.) Ing. Mario Fernando Hidalgo Almeida, Soporte SIGOB, Presidencia de la República | | | | |
| Para: | (Func.) Ing. Lorena Gicela Torres Jácome, Soporte, Presidencia de la República | | | | |
| Nivel de Seguridad: | Público  | | | Carpetas Virtuales : | El documento no pertenece a ninguna Carpeta Virtual  |
| Categoría: | Normal | | | Tipificación: | Sin Tipificación |

En esta ventana se tiene las siguientes acciones, (Figura 36):

- Regresar
- Responder
- Reasignar
- Informar
- Archivar
- Comentar
- Dar físico

FIGURA 36.

ACCIONES DE DOCUMENTO DE LA BANDEJA DE RECIBIDOS



5.2.1. Acción de Regresar

Regresa a la ventana anterior, donde se encuentra el listado de documentos recibidos.

5.2.2. Acción de Responder

Ver el numeral “4.2. Acción de Responder”.

5.2.3. Acción de Reasignar

Ver el numeral “4.1. Acción de Reasignar”.

5.2.4. Acción de Informar

Ver el numeral “5.1.5. Acción de Informar”.

5.2.5. Acción de Archivar

Ver el numeral “4.3. Acción de Archivar”.

5.2.6. Acción de Comentar

Ver el numeral “5.1.7. Acción de Comentar”.

5.2.7. Acción de Dar Físico

Permite al usuario elaborar un acta con los datos de los anexos físicos que llegan con el documento. Para ello, conforme la Figura 37, se debe realizar los siguientes pasos:

- a) Una vez seleccionado el documento, se debe dar clic en el botón “Dar Físico”
- b) Se despliega una pantalla donde debe seleccionar el área a donde van a ir los físicos, el usuario asignado y el responsable del traslado.
- c) Se establece el estado de los anexos: Bueno, Regular o Malo
- d) Se digita en el campo comentario, la descripción detallada de los anexos físicos que se va a traspasar.
- e) Para finalizar, se da clic en el botón “Aceptar”.

FIGURA 37.
TRASPASO FÍSICO DE DOCUMENTOS

| Acción: | Area: | Usuario: | Responsable Traslado: | Estado Documento: | |
|---|--|-----------------------------|-----------------------|---|------------|
| Enviar Físico | SUBSECRETARÍA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | Ruales Oña Jorge Alcides | Santiago Lascano | <input type="radio"/> Bueno <input checked="" type="radio"/> Regular <input type="radio"/> Mala | |
| Comentario: <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; display: inline-block; width: 80%;"> Se envía 2 folders, cada uno con 100 hojas. Uno de los folders está húmedo. </div> | | | | | |
| <input type="button" value="Aceptar"/> <input type="button" value="Regresar"/> | | | | | |
| No. de registros encontrados: 1 | | | | | |
| Asunto | De | Para | Fecha Documento | Número Documento | Estado |
| <input checked="" type="checkbox"/> Prueba de memorando | Mario Fernando Hidalgo Almeida | Lorena Gicela Torres Jácome | 2011-04-06 / 14:45:54 | SNAP-STI-2011-161-ME | En Tramite |

Una vez realizada esta acción, se genera el acta (Figura 38) con los datos del documento y los datos del traspaso físico, además de los nombres de los 3 responsables que deben firmar el envío, la recepción y el traslado de los físicos.

FIGURA 38.
ACTA DE TRASPASO FÍSICO DE DOCUMENTOS

| Traspaso de documentos físicos | | | |
|---------------------------------------|---|-----------------------------|--------------------------|
| Información del documento | | | |
| No.documento: | SNAP-STI-2011-161-ME | Referencia: | SNAP-STI-2011-150-ME |
| Remitente: | Mario Fernando Hidalgo Almeida | | |
| Asunto: | Prueba de memorando | | |
| Registrado por: | Lorena Gicela Torres Jácome | | |
| Información del traspaso | | | |
| Enviado a: | SUBSECRETARÍA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | Recibido por: | Jorge Alcides Ruales Oña |
| Fecha entrega: | 04-06-2011 | | |
| Enviado por: | Lorena Gicela Torres Jácome | | |
| Responsable traslado: | Santiago Lascano | | |
| Comentario: | Se envía 2 folders, cada uno con 100 hojas. Uno de los folders está húmedo. | | |
| Estado: | Regular | | |
| Recibido por | | Enviado por | |
| ----- | | ----- | |
| Jorge Alcides Ruales Oña | | Lorena Gicela Torres Jácome | |
| SUBSECRETARÍA DE | | SUBSECRETARÍA DE | |
| | | Responsable traslado | |
| | | ----- | |
| | | Santiago Lascano | |

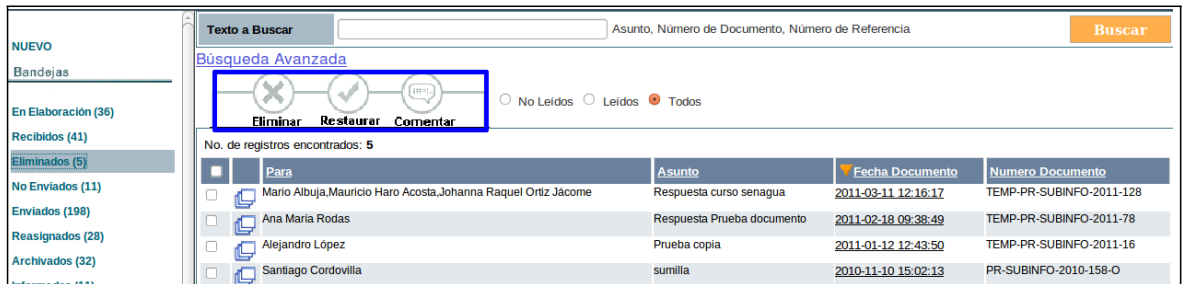
5.3. BANDEJA DE ELIMINADOS

En esta bandeja se presenta un listado de los documentos eliminados, se puede filtrar por: Asunto, Número de Documento ó Número de Referencia. Se permite mostrar los: No leídos, leídos o Todos.

Los datos principales que se visualiza en el listado son: De, Asunto, Fecha de Documento, Número de Documento, Número de Referencia, Estado, Firma Digital y Categoría.

Se puede seleccionar uno o varios documentos sobre los cuales se puede realizar las acciones de: Eliminar, Restaurar o Comentar.

FIGURA 39.
BANDEJA DE ELIMINADOS




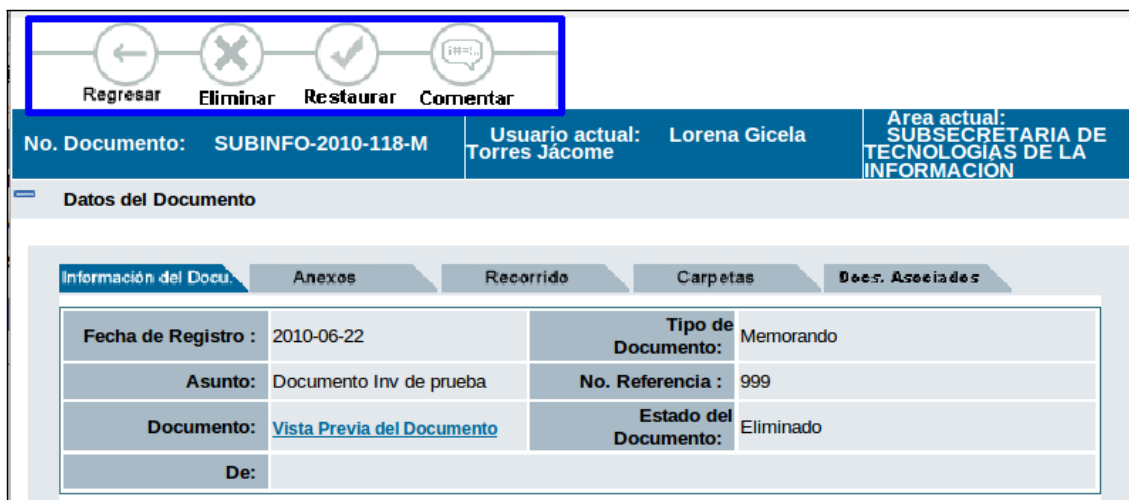
Para ingresar a las acciones de un documento específico, se debe seleccionar dando clic sobre el icono popup , se abrirá la ventana flotante con la información del mismo (Figura 40).

FIGURA 40.
INFORMACIÓN DE DOCUMENTO

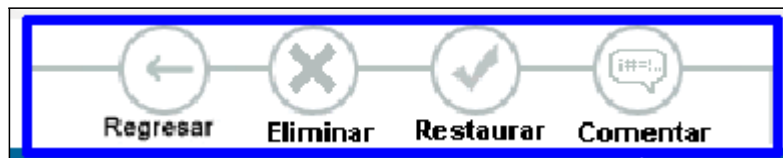


En esta ventana se tiene las siguientes acciones, (Figura 41):

- a) Regresar

- b) Eliminar
- c) Restaurar
- d) Comentar

FIGURA 41.
ACCIONES DE DOCUMENTO DE LA BANDEJA DE ELIMINADOS



5.3.1. Acción de Regresar

Regresa a la ventana anterior, donde se encuentra el listado de documentos eliminados.

5.3.2. Acción de Eliminar

Sólo se podrán eliminar los siguientes documentos:

- 1) En estado "En Edición".- Cuando se elimina un documento desde la bandeja de elaboración, pasa a la bandeja de eliminados, desde donde se podrá quitar definitivamente del sistema, ya que sólo es un documento borrador con un número secuencial temporal.
- 2) En estado "No Enviado".- Los documentos enviados con firma manual que se elimina desde la bandeja de por imprimir, pasa a la bandeja de eliminados. Una vez en esta bandeja ya no se podrá eliminar definitivamente del sistema porque ya tienen un número secuencial de documento asignado, el cual será anulado y no se podrá reutilizar.

Para eliminar definitivamente de la bandeja de eliminados el documento borrador, se realiza lo siguiente:

- a) Seleccionar el documento
- b) Dar clic en el botón “Eliminar”
- c) Se digita en el campo comentario, la justificación de la eliminación.
- d) Para finalizar, se da clic en el botón “Aceptar”.
- e) Se despliega el mensaje de que el documento se ha eliminado de la bandeja.

5.3.3. Acción de Restaurar

Un documento de esta bandeja puede ser restaurado a la bandeja original (Bandeja de Elaboración o de Por Imprimir, dependiendo desde donde se lo eliminó). Para ello se debe:

- 1) Seleccionar el documento
- 2) Dar clic en el botón “Restaurar”
- 3) Se digita en el campo comentario, la descripción de la restauración.
- 4) Para finalizar, se da clic en el botón “Aceptar”.
- 5) Se despliega el mensaje de que el documento se ha restaurado a la bandeja original.

5.3.4. Acción de Comentar

Ver el numeral “5.1.7. Acción de Comentar”.

5.4. Bandeja de No Enviados

Es la bandeja donde se encuentran los documentos que no se han podido enviar. Pueden ir a esta bandeja, cuando se trató de firmar

electrónicamente y no se tiene conectado el token, o cuando ocurrió algún error durante la firma y el envío.

En esta bandeja se presenta un listado de los documentos no enviados, se puede filtrar por: Asunto, Número de Documento ó Número de Referencia. Se permite mostrar los: No leídos, leídos o Todos.

Los datos principales que se visualiza en el listado son: Para, Asunto, Fecha de Documento, Número de Documento, Número de Referencia y Categoría.

Se puede seleccionar uno o varios documentos sobre los cuales se puede realizar las acciones de: Envío Físico, Envío Digital o Comentar.

FIGURA 42.
BANDEJA DE NO ENVIADOS

Usuario: Lorena Gicela Torres Jácome / Institución: Presidencia de la República / Área: SUBSECRETARIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Texto a Buscar Asunto, Número de Documento, Número de Referencia

Búsqueda Avanzada

No Leídos Leídos Todos

No. de registros encontrados: 11

| | Para | Asunto | Fecha Documento | Numero Documento | No. Referencia | Categoría |
|--------------------------|--------------------------------|--|---------------------|---------------------|--------------------|-----------|
| <input type="checkbox"/> | Santiago Cordovilla | Constestación a Capacitación SENAGUA 8 de julio | 2010-12-10 13:02:36 | PR-DIRC-2010-0005-M | SUBINFO-2010-129-M | Normal |
| <input type="checkbox"/> | Mario Fernando Hidalgo Almeida | Constestación a Capacitación SENAGUA 8 de julio | 2010-12-10 13:02:36 | PR-DIRC-2010-0004-M | SUBINFO-2010-129-M | Normal |
| <input type="checkbox"/> | Paulina Rodas | Constestación a Capacitación SENAGUA 8 de julio | 2010-12-10 13:02:36 | PR-DIRC-2010-0003-M | SUBINFO-2010-129-M | Normal |

Para ingresar a las acciones de un documento específico, se debe seleccionar dando clic sobre el icono popup, se abrirá la ventana flotante con la información del mismo (Figura 43).

**FIGURA 43.
INFORMACIÓN DE DOCUMENTO**

| Información del Docu. | Anexos | Recorrido | Carpetas | Docs. Asociados |
|----------------------------|---|------------------------------|--|-----------------|
| Fecha de Registro : | 2010-12-10 | Tipo de Documento: | Memorando | |
| Asunto: | Constestación a Capacitacion SENAGUA 8 de julio | No. Referencia : | SUBINFO-2010-129-M | |
| Documento: | Ver Documento | Estado del Documento: | No Enviado (Original) | |
| De: | (Func.) Ing. Lorena Gicela Torres Jácome, Ingeniera Soporte, Presidencia de la República | | | |
| Para: | (Func.) Ing. Mario Fernando Hidalgo Almeida, Técnico Soporte, Presidencia de la República | | | |
| Nivel de Seguridad: | Público | Carpetas Virtuales : | El documento no pertenece a ninguna Carpeta Virtual ... | |
| Categoría: | Normal | Tipificación: | Sin Tipificación | |

En esta ventana se tiene las siguientes acciones, (Figura 44):

- Regresar
- Envío Físico
- Envío Digital
- Comentar

**FIGURA 44.
ACCIONES DE DOCUMENTO DE LA BANDEJA DE NO ENVIADOS**



5.4.1. Acción de Regresar

Regresa a la ventana anterior, donde se encuentra el listado de documentos no enviados.

5.4.2. Acción de Envío Físico

Se realiza esta acción cuando el documento va a ser firmado manualmente. Para esto se debe seguir los siguientes pasos:

- 1) Una vez seleccionado el documento, dar clic en el botón “Envío Físico”
- 2) Se digita el campo comentario si se requiere.
- 3) Para finalizar, se da clic en el botón “Aceptar”.

El documento se va a ir a la bandeja de enviados y a la bandeja de por imprimir, donde se deberá terminar el proceso de impresión, firma manual y envío físico del documento.

5.4.3. Acción de Envío Digital

Se realiza esta acción cuando el documento va a ser firmado electrónicamente. Para esto se debe seguir los siguientes pasos:

- 1) Una vez seleccionado el documento, dar clic en el botón “Envío Digital”
- 2) Se digita el campo comentario si se requiere.
- 3) Para finalizar, se da clic en el botón “Aceptar”.

El documento se va a ir a la bandeja de enviados y a la bandeja de recibidos de los destinatarios que son usuarios de tipo “Funcionario”.

5.5. BANDEJA DE ENVIADOS

Es la bandeja donde se encuentran todos los documentos sobre los cuales se dio la acción de “Firmar/Enviar”, sea que se haya firmado manual o electrónicamente.


En esta bandeja se presenta un listado de los documentos enviados, se puede filtrar por: Asunto, Número de Documento ó Número de Referencia. Se permite mostrar los: No leídos, leídos o Todos.

Los datos principales que se visualiza en el listado son: Para, Asunto, Fecha de Documento, Número de Documento, Número de Referencia, Firma Digital y Categoría.

Se puede seleccionar uno o varios documentos sobre los cuales se puede realizar las acciones de: Informar, Archivar o Comentar.

FIGURA 45.
BANDEJA DE ENVIADOS

| | Para | Asunto | Fecha Documento | Numero Documento | No. Referencia | Firma Digital | Categoría |
|--------------------------|--------------------------------|--|---------------------|---------------------|-------------------|---------------|-----------|
| <input type="checkbox"/> | Mario Albuja | Solicitud de capacitación Quipux | 2011-04-26 00:00:00 | SUBINFO-2011-80-EXT | CGE-2011-OF-067 | NO | Urgente |
| <input type="checkbox"/> | Mario Fernando Hidalgo Almeida | Prueba | 2011-04-21 00:00:00 | SUBINFO-2011-78-EXT | er-898 | NO | Normal |
| <input type="checkbox"/> | Carlos Luis Perez | Prueba de oficio sobre | 2011-04-19 17:50:57 | SUBINFO-2011-91-O | | NO | Urgente |
| <input type="checkbox"/> | Johanna Raquel Ortiz Jácome | Respuesta a Solicitud de capacitación Quipux | 2011-04-19 16:07:40 | SUBINFO-2011-93-M | SUBINFO-2011-80-O | NO | Urgente |

Para ingresar a las acciones de un documento específico, se debe seleccionar dando clic sobre el icono popup , se abrirá la ventana flotante con la información del mismo (Figura 46).

**FIGURA 46.
INFORMACIÓN DE DOCUMENTO**

The screenshot shows a document information interface. At the top, there is a navigation bar with six icons: a left arrow (Regresar), an information 'i' (Informar), a folder (Archivar), a speech bubble (Comentar), a document with a checkmark (Dar Físico), and an envelope (Sobre). Below this bar, the document number is SUBINFO-2011-78-EXT, the current user is Lorena Gicela Torres Jácome, and the area is SUBSECRETARÍA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN. The main section is titled 'Datos del Documento' and contains a table with the following information:

| Información del Docu | Anexos | Recorrido | Carpetas | Doc. Asociados |
|----------------------|---|-----------------------|--------------------------------|----------------|
| Fecha de Registro : | 2011-04-21 | Tipo de Documento: | Externo | |
| Asunto: | Prueba | No. Referencia : | er-898 | |
| Documento: | Ver Documento | Estado del Documento: | Enviado | |
| De: | (Ciu.) Sr. Carlos Luis Perez , | | | |
| Para: | (Func.) Ing. Mario Fernando Hidalgo Almeida, Administrador de Sistemas, Presidencia de la República | | | |
| Nivel de Seguridad: | Público | Carpetas Virtuales : | 2011 - Oficios - Recibidos ... | |
| Categoría: | Normal | Tipificación: | Sin Tipificación | |
| Resumen: | Capacitacion quipux para 15 personas | | | |

En esta ventana se tiene las siguientes acciones, (Figura 47):

- Regresar
- Informar
- Archivar
- Comentar
- Dar físico
- Sobre

**FIGURA 47.
ACCIONES DE DOCUMENTO DE LA BANDEJA DE ENVIADOS**



5.5.1. Acción de Regresar

Regresa a la ventana anterior, donde se encuentra el listado de documentos enviados.

5.5.2. Acción de Informar

Ver el numeral “5.1.5. Acción de Informar”.

5.5.3. Acción de Archivar

Ver el numeral “4.3. Acción de Archivar”.

5.5.4. Acción de Comentar

Ver el numeral “5.1.7. Acción de Comentar”.

5.5.5. Acción de Dar Físico

Ver el numeral “5.2.7. Acción de Dar Físico”.

5.5.6. Acción de Generar Sobre

Con esta opción podrá editar los datos del sobre antes de enviar a imprimir. Por defecto se muestran los datos del destinatario, pero en la región inferior se pueden editar y completar los datos que se requiera en el sobre. (Figura 48)

FIGURA 48.
DATOS DEL SOBRE

Acción: Imprimir sobre del documento No. SUBINFO-2011-78-EXT

Destinatario a imprimir en el sobre: **Mario Fernando Hidalgo Almeida (funcionario)**

Datos a Imprimir

| | | | |
|---|--------------------------------|---|---------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Título | Señor Ingeniero | <input checked="" type="checkbox"/> Dirección | Sin dirección |
| <input checked="" type="checkbox"/> Nombre Completo | Mario Fernando Hidalgo Almeida | <input checked="" type="checkbox"/> Ciudad | Quito |
| <input checked="" type="checkbox"/> Cargo | Administrador de Sistemas | <input checked="" type="checkbox"/> Teléfono | Sin teléfono |
| <input checked="" type="checkbox"/> Empresa | Presidencia de la República | | |

Configuración de Impresión

Sobre Oficio Sobre Mediano Sobre Pequeño

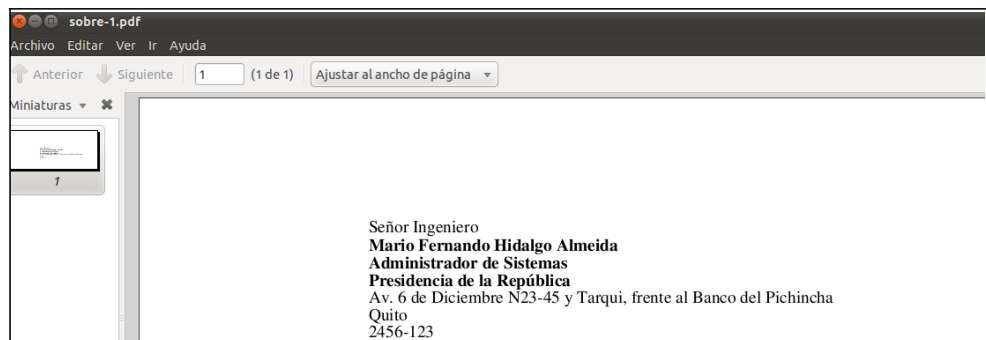
[Vista Previa](#) [Regresar](#)

Señor Ingeniero
Mario Fernando Hidalgo Almeida
Administrador de Sistemas
Presidencia de la República
Av. 6 de Diciembre N23-45 y Tarqui, Frente al Banco de Pichincha
Quito

[Imprimir](#)

Al dar clic en el botón de “Imprimir”, se genera un documento PDF para que pueda realizar la impresión del sobre. (Figura 49).

FIGURA 49.
IMPRESIÓN DEL SOBRE



5.6. BANDEJA DE REASIGNADOS

Es la bandeja donde se encuentran todos los documentos que el usuario reasignó a otros usuarios de su misma área o de otras áreas de su Institución.

En esta bandeja se presenta un listado de los documentos reasignados, se puede filtrar por:

- Fecha de Reasignación.- Por defecto se presenta el rango de fechas del último mes.
- Estado.- Por defecto se encuentra seleccionado "Todos"
- Asunto, Número de Documento ó Número de Referencia. Se permite mostrar los: No leídos, leídos o todos.

Los datos principales que se visualiza en el listado son: Fecha de Documento, Reasignado a, Comentario, Fecha de Reasignación, Fecha Máxima de Respuesta, De, Para, Asunto, Número de Documento, y Estado.

Se puede seleccionar uno o varios documentos sobre los cuales se puede realizar las acciones de: Informar o Comentar.

FIGURA 50.
BANDEJA DE REASIGNADOS

The screenshot shows a web interface for managing reassignments. At the top, there are search filters for 'Desde Fecha' (2011-03-29), 'Hasta Fecha' (2011-04-28), and 'Estado' (set to '<< Todos >>'). A 'Buscar' button is on the right. Below the filters is a 'Búsqueda Avanzada' section with radio buttons for 'No Leídos', 'Leídos', and 'Todos' (selected). There are 'Informar' and 'Comentar' buttons. A table below shows two records:

| No. de registros encontrados: 2 | Fecha Documento | Reasignado a | Comentario | Fecha Reasignación | Fecha Max. de Respuesta | De | Para | Asunto | Número Documento | estado |
|---------------------------------|---------------------|-----------------------------|---------------------------|---------------------|-------------------------|------------------------------|------------------------|--|--------------------------|------------|
| <input type="checkbox"/> | 2011-04-02 00:00:00 | Sylvia Velasco | Para su revisión y firma. | 2011-04-02 17:14:16 | 2011-04-04 | Eduardo Vinicio Alvear Simba | Mario Fernando Almeida | Respuesta a Solicitud de capacitación Quipux | TEMP-PR-SUBINFO-2011-196 | En Edición |
| <input type="checkbox"/> | 2011-03-30 17:25:11 | Lorena Gicela Torres Jácome | para trameite | 2011-04-15 10:43:27 | 2011-04-15 | Sylvia Velasco | Paulina Rodas | capacitacion administradores quipux | PR-OP-2011-0003-M | En Tramite |




Para ingresar a las acciones de un documento específico, se debe seleccionar dando clic sobre el icono popup , se abrirá la ventana flotante con la información del mismo (Figura 51).

FIGURA 51.
INFORMACIÓN DE DOCUMENTO

| Regresar | | Informar | | Comentar | |
|---|--|---|-----------|--|-----------------|
| No. Documento: TEMP-PR-SUBINFO-2011-196 | | Usuario actual: Sylvia Velasco | | Area actual: DIRECCION DE PROYECTOS | |
| Datos del Documento | | | | | |
| Información del Docu... | | Anexos | Recorrido | Carpetas | Docs. Asociados |
| Reasignado a: Sylvia Velasco | | Comentario última reasignación: Para su revisión y firma. | | Fecha máxima de trámite: 2011-04-04 | |
| Fecha de Registro : 2011-04-02 | | Tipo de Documento: Memorando | | | |
| Asunto: Respuesta a Solicitud de capacitación Quipux | | No. Referencia : SUBINFO-2011-43-M  | | | |
| Documento: Ver Documento | | Estado del Documento: En Edicion | | | |
| De: (Func.) Ing. Eduardo Vinicio Alvear Simba, Director de Soporte, Presidencia de la República | | | | | |
| Para: (Func.) Ing. Mario Fernando Hidalgo Almeida, Administrador de Sistemas, Presidencia de la República | | | | | |
| Con copia a: (Func.) Ing. Veronica Jácome, Ingeniero de Sistemas, Presidencia de la República (Ciu.) Ing. Luis Antonio Pérez López, , | | | | | |
| Nivel de Seguridad: Público | | Carpetas Virtuales : El documento no pertenece a ninguna Carpeta Virtual  | | | |
| Categoría: Urgente | | Tipificación: Comisión de Servicios | | | |

En esta ventana se tiene las siguientes acciones, (Figura 52):

- Regresar
- Informar
- Comentar

FIGURA 52.
ACCIONES DE DOCUMENTO DE LA BANDEJA DE REASIGNADOS



5.6.1. Acción de Regresar

Regresa a la ventana anterior, donde se encuentra el listado de documentos reasignados.

5.6.2. Acción de Informar

Ver el numeral “5.1.5. Acción de Informar”.

5.6.3. Acción de Comentar

Ver el numeral “5.1.7. Acción de Comentar”.

5.7. BANDEJA DE ARCHIVADOS

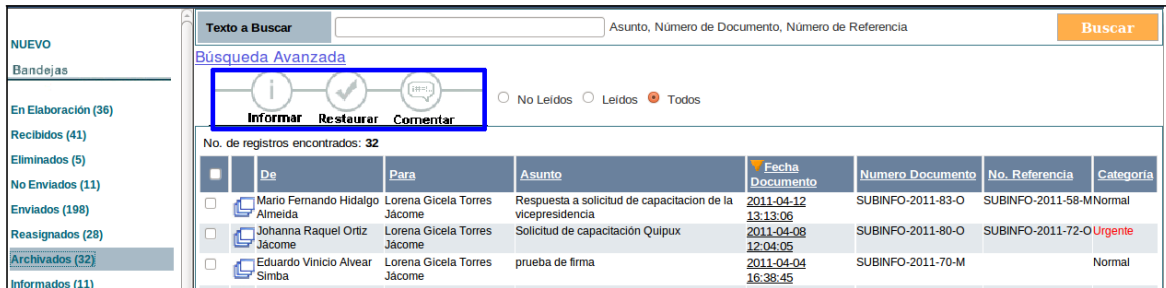
Es la bandeja donde se encuentran todos los documentos sobre los cuales se realizó la acción de “Archivar”, se utiliza esta acción para indicar que el trámite de un documento ha finalizado.


En esta bandeja se presenta un listado de los documentos archivados, se puede filtrar por: Asunto, Número de Documento ó Número de Referencia. Se permite mostrar los: No leídos, leídos o Todos.

Los datos principales que se visualiza en el listado son: De, Para, Asunto, Fecha de Documento, Número de Documento, Número de Referencia y Categoría.

Se puede seleccionar uno o varios documentos sobre los cuales se puede realizar las acciones de: Informar, Restaurar o Comentar. (Figura 53).

**FIGURA 53.
BANDEJA DE ARCHIVADOS**



Para ingresar a las acciones de un documento específico, se debe seleccionar dando clic sobre el icono popup , se abrirá la ventana flotante con la información del mismo (Figura 54).

**FIGURA 54.
INFORMACIÓN DE DOCUMENTO**



En esta ventana se tiene las siguientes acciones. (Figura 55):

- Regresar
- Informar
- Restaurar
- Comentar
- Dar Físico

FIGURA 55.
ACCIONES DE DOCUMENTO DE LA BANDEJA DE ARCHIVADOS



5.7.1. Acción de Regresar

Regresa a la ventana anterior, donde se encuentra el listado de documentos archivados.

5.7.2. Acción de Informar

Ver el numeral “5.1.5. Acción de Informar”.

5.7.3. Acción de Restaurar

Un documento de esta bandeja puede ser restaurado a la bandeja original (Bandeja de Recibidos o de Enviados, dependiendo desde donde se lo archivó). Para ello se debe:

- 1) Seleccionar el documento
- 2) Dar clic en el botón “Restaurar”
- 3) Se digita en el campo comentario, la descripción de la restauración.
- 4) Para finalizar, se da clic en el botón “Aceptar”.
- 5) Se despliega el mensaje de que el documento se ha restaurado a la bandeja original.

Se restaura un documento hacia la bandeja de recibidos, para continuar con el trámite del mismo.

5.7.4. Acción de Comentar

Ver el numeral “5.1.7. Acción de Comentar”.

5.7.5. Acción de Dar Físico

Ver el numeral “5.2.7. Acción de Dar Físico”.

5.8. BANDEJA DE INFORMADOS

Es la bandeja donde se encuentran todos los documentos sobre los cuales se realizó la acción de “Informar”, se utiliza esta acción para dar a conocer sobre un documento a otros usuarios del sistema dentro de la misma Institución.

En esta bandeja se presenta un listado de los documentos informados al usuario actual, se puede filtrar por: Asunto, Número de Documento ó Número de Referencia. Se permite mostrar los: No leídos, leídos o Todos.

Los datos principales que se visualiza en el listado son: Informador, Asunto, Fecha de Información, Número de Documento, y Categoría.

Se puede seleccionar uno o varios documentos sobre los cuales se puede realizar las acciones de: Informar, Eliminar o Comentar.

FIGURA 56.
BANDEJA DE INFORMADOS




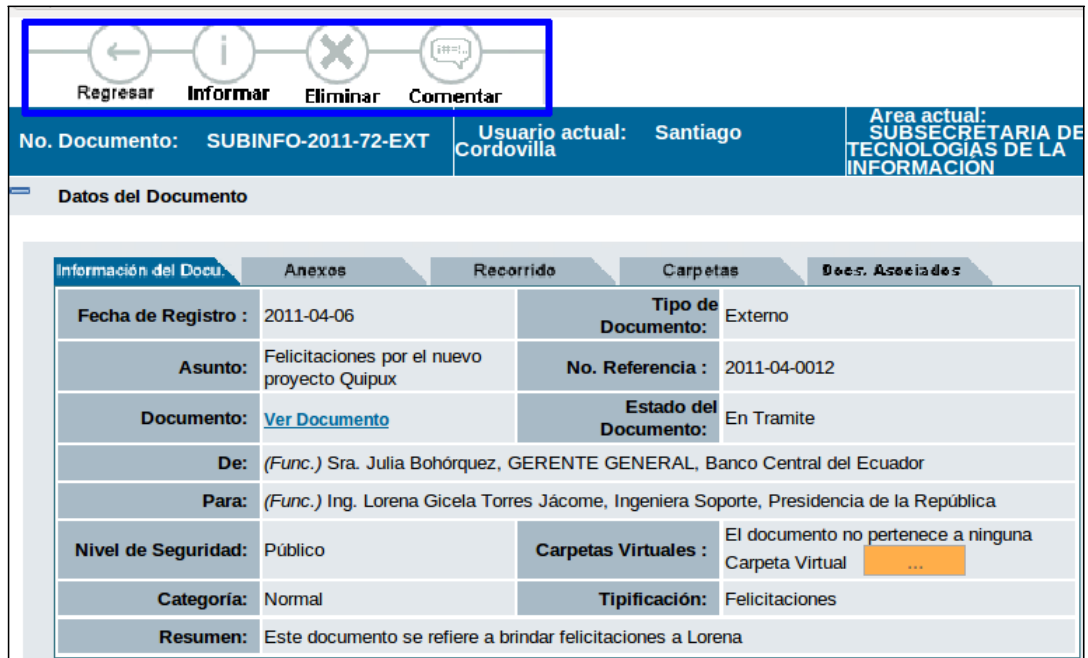
Para ingresar a las acciones de un documento específico, se debe seleccionar dando clic sobre el icono popup , se abrirá la ventana flotante con la información del mismo (Figura 57).

FIGURA 57.
INFORMACIÓN DE DOCUMENTO



En esta ventana se tiene las siguientes acciones. (Figura 58):

- Regresar
- Informar

- Eliminar
- Comentar

FIGURA 58.
ACCIONES DE DOCUMENTO DE LA BANDEJA DE INFORMADOS



5.8.1. Acción de Regresar

Regresa a la ventana anterior, donde se encuentra el listado de documentos informados.

5.8.2. Acción de Informar

Ver el numeral “5.1.5. Acción de Informar”.

5.8.3. Acción de Eliminar

Para eliminar el documento de esta bandeja, se realiza lo siguiente:

- 1) Seleccionar el documento
- 2) Dar clic en el botón “Eliminar”
- 3) Se digita en el campo comentario, la justificación de la eliminación.
- 4) Para finalizar, se da clic en el botón “Aceptar”.
- 5) Se despliega el mensaje de que el documento se ha eliminado de la bandeja de informados.

5.8.4. Acción de Comentar

Ver el numeral “5.1.7. Acción de Comentar”.

5.9. BANDEJA DE COMPARTIDA

En esta bandeja se encuentran los documentos de la Bandeja de Recibidos del Jefe del Área, quien podrá compartir su bandeja con una o varias usuarios de su misma área para que le ayuden en el trámite de sus documentos.

Generalmente sólo se deberá compartir con la Asistente del Jefe del Área, para que pueda tramitar los documentos de la autoridad. El Administrador Quipux Institucional podrá activar esta bandeja con la autorización del Jefe del Área.

Se puede filtrar por: Asunto, Número de Documento ó Número de Referencia. Se permite mostrar los: No leídos, leídos o Todos.

Los datos principales que se visualiza en el listado son: De, Asunto, Fecha de Documento, Número de Documento, Número de Referencia, Estado, Firma Digital y Categoría.

Se puede seleccionar uno o varios documentos sobre los cuales se puede realizar las acciones de: Reasignar o Comentar.

FIGURA 59.
BANDEJA COMPARTIDA

| NUEVO | | Texto a Buscar | | Asunto, Número de Documento, Número de Referencia | | Bandeja de Documentos Recibidos de Mario Albuja | | Buscar | |
|---|---------------------------------|----------------------------------|---------------------|---|-----------------------|---|---------------|-----------|--|
| Búsqueda Avanzada | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> No Leídos <input type="checkbox"/> Leídos <input checked="" type="radio"/> Todos | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> Reasignar <input type="checkbox"/> Comentar | | | | | | | | | |
| No. de registros encontrados: 8 | | | | | | | | | |
| | De | Asunto | Fecha Documento | Número Documento | No. Referencia | Estado | Firma Digital | Categoría | |
| <input type="checkbox"/> | Luisa Fernanda Jaramillo Suárez | Solicitud de capacitación Quipux | 2011-04-26 00:00:00 | SUBINFO-2011-80-EXT | CGE-2011-OF-067 | En Tramite | NO | Urgente | |
| <input type="checkbox"/> | Usuario Catorce | prueba johanna 3 | 2008-09-09 15:58:04 | 20080000010000000002 | 200800000120000000033 | En Tramite | SI | Normal | |
| <input type="checkbox"/> | Usuario Diez | prueba aqui | 2008-09-09 15:57:49 | 20080000010000000002 | 200800000120000000053 | En Tramite | SI | Normal | |
| <input type="checkbox"/> | Usuario Siete | prueba aqui | 2008-09-09 15:57:36 | 20080000010000000002 | IPR-AP1-2008-0033-O | En Tramite | SI | Normal | |


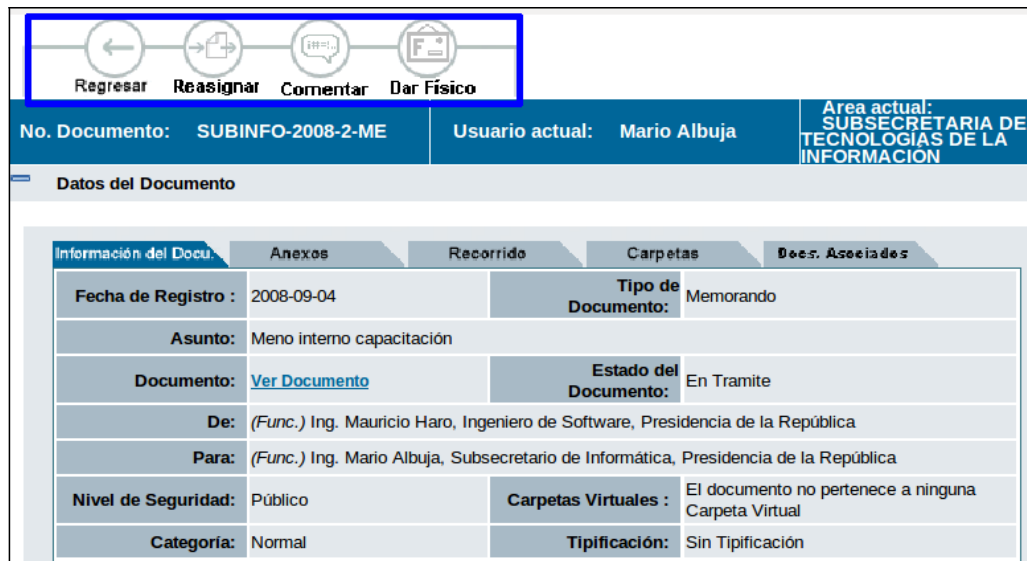
Para ingresar a las acciones de un documento específico, se debe seleccionar dando clic sobre el icono popup , se abrirá la ventana flotante con la información del mismo (Figura 60).

FIGURA 60.
INFORMACIÓN DE DOCUMENTO



| Información del Docu. | | Anexos | Recorrido | Carpetas | Docs. Asociados |
|-----------------------|--|-----------------------|-----------|---|-----------------|
| Fecha de Registro : | 2008-09-04 | Tipo de Documento: | | Memorando | |
| Asunto: | Meno interno capacitación | | | | |
| Documento: | Ver Documento | Estado del Documento: | | En Tramite | |
| De: | (Func.) Ing. Mauricio Haro, Ingeniero de Software, Presidencia de la República | | | | |
| Para: | (Func.) Ing. Mario Albuja, Subsecretario de Informática, Presidencia de la República | | | | |
| Nivel de Seguridad: | Público | Carpetas Virtuales : | | El documento no pertenece a ninguna Carpeta Virtual | |
| Categoría: | Normal | Tipificación: | | Sin Tipificación | |

En esta ventana se tiene las siguientes acciones. (Figura 61):

- Regresar
- Reasignar
- Comentar
- Dar Físico

FIGURA 61.
ACCIONES DE DOCUMENTO DE LA BANDEJA COMPARTIDA



5.9.1. Acción de Regresar

Regresa a la ventana anterior, donde se encuentra el listado de documentos de la bandeja compartida.

5.9.2. Acción de Reasignar

Ver el numeral “4.1. Acción de Reasignar”.

5.9.3. Acción de Comentar

Ver el numeral “5.1.7. Acción de Comentar”.

5.9.4. Acción de Dar Físico

Ver el numeral “5.2.7. Acción de Dar Físico”.

6. OPCIONES ADICIONALES

6.1. ANEXOS

Permite añadir archivos adjuntos, relacionados al documento. Se siguen los mismos pasos que en numeral “3.2 Anexos”, de este documento, pero para finalizar se da clic en el botón “Anexar” (Ver Figura 62).

**FIGURA 62.
ANEXO DE DOCUMENTOS**

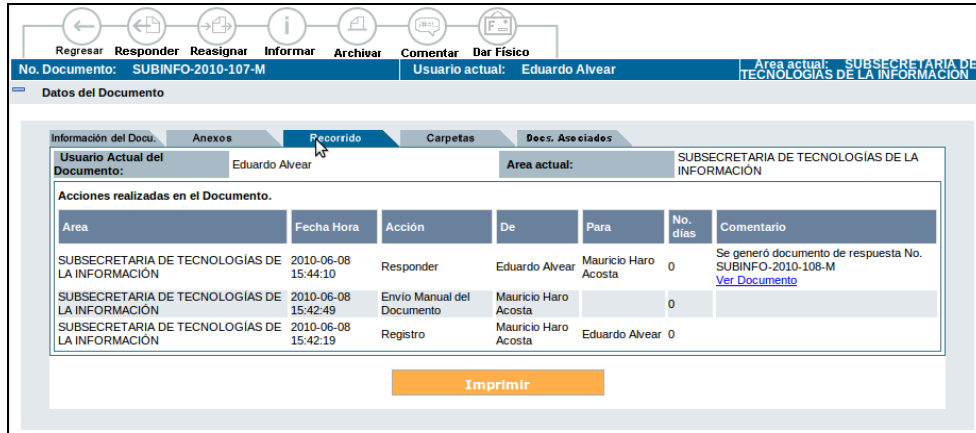


Nota.- Si un documento fue enviado sin los anexos, se puede ir a la “Bandeja de Enviados”, seleccionar el documento y adjuntar los documentos faltantes. Si el documento es un memorando o es un oficio firmado electrónicamente, el destinatario que ya recibió ese documento, podrá acceder a los nuevos documentos adjuntos añadidos.

6.2. RECORRIDO

Permite realizar el control y seguimiento del documento, mediante la visualización de áreas, fechas, acciones, tiempos de elaboración, comentarios y cambios en el cuerpo del documento; así como, la impresión del recorrido (Figura 63).

**FIGURA 63.
RECORRIDO DE DOCUMENTOS**



En esta opción, se puede imprimir la hoja de ruta del documento (Figura 64).

**FIGURA 64.
HOJA DE RUTA DE DOCUMENTOS**

Hoja de Ruta

Fecha y hora generación: 2011-04-06 / 06:08:29
 Generado por: Lorena Gicela Torres Jácome

| Información del Documento | | | |
|---------------------------|--|---------------------|--|
| No.Documento: | SNAP-STI-2011-161-ME | Doc.Referencia: | SNAP-STI-2011-150-ME |
| De: | Ing. Mario Fernando Hidalgo Almeida, Soporte SIGOB, Presiden | Para: | Ing. Lorena Gicela Torres Jácome, Soporte, Presidencia de la República |
| Asunto: | Prueba de memorando | Descripción Anexos: | -- |
| Fecha Documento: | 2011-04-06 | Fecha Registro: | 2011-04-06 |

| Ruta del documento | | | | | |
|--------------------------------|---------------------|----------------------------|-----------------------------|---------|---|
| De | Fecha/Hora | Acción | Para | No.Días | Comentario |
| Lorena Gicela Torres Jácome | 2011-04-06 15:41 PM | Enviar Físico | Jorge Alcides Ruales Oña | 0 | Se envía 2 folders, cada uno con 100 hojas. Uno de los folders está húmedo. /Estado del archivo enviado físicamente:Regular |
| Mario Fernando Hidalgo Almeida | 2011-04-06 14:46 PM | Envío Manual del Documento | | 0 | -- |
| Mario Fernando Hidalgo Almeida | 2011-04-06 14:45 PM | Registro | Lorena Gicela Torres Jácome | 0 | -- |

6.3. CARPETAS

Permite visualizar los documentos que se encuentra almacenados en la ubicación virtual, seleccionada en la sección de “Información de Documentos”, conforme se muestra en la Figura 65.

FIGURA 65.
CARPETAS VIRTUALES

| Información del Docu. | | | | | Anexos | Recorrido | Carpetas | Docs. Asociados | |
|---|---------------------|--------------------------------------|------------|----------------------|--------|-----------|----------|-----------------|--|
| CARPETA VIRTUAL : 2011 - Oficios - Enviados | | | | | | | | | |
| No. de registros encontrados: 45 | | | | | | | | | |
| Numero Documento | Fecha Documento | Asunto | Estado | Usuario Actual | | | | | |
| SUBINFO-2011-65-EXT | 2011-04-04 00:00:00 | srfj | En Edición | Mario Fernando Hidal | | | | | |
| SUBINFO-2011-75-O | 2011-04-05 12:39:06 | Solicitud de capacitación Quipux | Enviado | Lorena Gicela Torres | | | | | |
| PR-SUBINFO-2011-37-O | 2011-02-22 12:04:56 | Solicitud de capacitación Quipux | Enviado | Lorena Gicela Torres | | | | | |
| SUBINFO-2011-55-O | 2011-03-12 12:01:45 | Solicitud de capacitación Quipux SRI | Enviado | Lorena Gicela Torres | | | | | |
| PR-SUBINFO-2011-21-O | 2011-01-25 12:29:47 | Solicitud de Capacitación Quipux LT | Enviado | Lorena Gicela Torres | | | | | |
| PR-SUBINFO-2011-25-O | 2011-01-27 12:18:26 | Solicitud de Capacitación Quipux LT | Enviado | Lorena Gicela Torres | | | | | |
| PR-SUBINFO-2011-32-O | 2011-02-15 11:37:58 | Solicitud de Capacitación Quipux | Enviado | Lorena Gicela Torres | | | | | |
| PR-SUBINFO-2011-8-O | 2011-01-13 12:52:33 | Solicitud de capacitación Quipux | Enviado | Lorena Gicela Torres | | | | | |
| PR-SUBINFO-2011-8-O | 2011-01-13 12:52:33 | Solicitud de capacitación Quipux | Archivado | Lorena Gicela Torres | | | | | |
| PR-SUBINFO-2011-16-O | 2011-01-20 12:37:21 | Solicitud de capacitación Quipux | Enviado | Lorena Gicela Torres | | | | | |
| PR-SUBINFO-2011-19-O | 2011-01-24 12:05:14 | Solicitud de capacitación Quipux | Enviado | Lorena Gicela Torres | | | | | |
| PR-SUBINFO-2011-29-O | 2011-02-11 11:35:45 | Solicitud de capacitación Quipux | Enviado | Lorena Gicela Torres | | | | | |
| PR-SUBINFO-2011-33-O | 2011-02-18 12:31:46 | Solicitud de capacitación Quipux | Enviado | Lorena Gicela Torres | | | | | |
| PR-SUBINFO-2011-40-O | 2011-02-23 16:24:06 | Solicitud de capacitación Quipux | Enviado | Lorena Gicela Torres | | | | | |
| SUBINFO-2011-50-O | 2011-03-04 12:28:10 | Solicitud de capacitación Quipux | Enviado | Lorena Gicela Torres | | | | | |

6.4. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Permite asociar documentos relacionados al actual, así como la visualización de los asociados automáticamente por el sistema, conforme a la Figura 66.


FIGURA 66.
DOCUMENTOS ASOCIADOS

| Información del Docu. | | | Anexos | Recorrido | Carpetas | Docs. Asociados |
|--|----------------------------|------------------|--------|-----------|----------|-----------------|
| <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div> <p>Regresar Responder Reasignar Informar Archivar Comentar Dar Físico</p> <p>No. Documento: SUBINFO-2010-107-M Usuario actual: Eduardo Alvear Area actual: SU</p> </div> <div> <p>TECNOLOGÍAS DE</p> </div> </div> | | | | | | |
| Datos del Documento | | | | | | |
| No. Documento | Fecha | Asunto | | | | |
| SUBINFO-2010-107-M | 2010-06-08 15:42:19 GMT -5 | prueba replica 3 | | | | |
| SUBINFO-2010-108-M | 2010-06-08 15:44:17 GMT -5 | prueba replica 4 | | | | |
| SUBINFO-2010-108-M | 2010-06-08 15:44:17 GMT -5 | prueba replica 4 | | | | |

PROGRAMA DE CAPACITACION
SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL QUIPUX



| TEMAS | FECHA | HORAS DURACION |
|---|-------|----------------|
| MANUAL ADMINISTRATIVO | | |
| INGRESO AL SISTEMA | | |
| ESTRUCTURA DEL SISTEMA | | |
| INGRESO A ADMINISTRACIÓN | | |
| ADMINISTRACIÓN | | |
| Cambio de contraseña | | |
| Listas de envío | | |
| Crear lista de envío | | |
| Editar lista de envío | | |
| Consultar lista de envío | | |
| Usuarios internos | | |
| Crear usuario | | |
| Editar usuario | | |
| Consultar usuario | | |
| Usuarios sin área | | |
| Reporte usuarios | | |
| Ciudadanos | | |
| Crear ciudadano | | |
| Editar ciudadano | | |
| Consultar ciudadano | | |
| Áreas | | |
| Crear Área | | |
| Editar Área | | |
| Bandeja Compartida | | |
| Lista de Área | | |
| Instituciones | | |
| Numeración de documentos | | |
| CARPETAS VIRTUALES | | |
| Organización de los niveles de Carpetas Virtuales | | |
| Administración de Carpetas Virtuales | | |
| Consultar Carpetas Virtuales | | |

| | | |
|--|--------------|-----------------------|
| ARCHIVO FÍSICO | | |
| Organización Física del Archivo | | |
| Nueva ubicación Física | | |
| PROGRAMA DE CAPACITACION SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL QUIPUX  | | |
| TEMAS | FECHA | HORAS DURACION |
| MANUAL ADMINISTRATIVO | | |
| Consultar Estructura del Archivo Físico | | |
| Ubicación Física de Documentos | | |
| Consultar Ubicación del Documento en el Archivo Físico | | |


| | | |
|--|--------------|-----------------------|
| PROGRAMA DE CAPACITACION SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL QUIPUX  | | |
| TEMAS | FECHA | HORAS DURACION |
| MANUAL DE BANDEJA DE ENTRADA | | |
| Ingreso al sistema | | |
| Estructura del sistema | | |
| Registro de Documentos Externos | | |
| Registrar | | |
| Registrar De / Para (Remitente / Destinatario) | | |
| Crear Ciudadano | | |
| Edición de Ciudadano | | |
| Datos del Documento | | |
| Registrar Anexos | | |
| Dirigir a | | |
| Comprobante | | |

| | | |
|--------------------------|--|--|
| Cargar Doc. Digitalizado | | |
| Devoluciones | | |

**PROGRAMA DE CAPACITACION
SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL QUIPUX**



| TEMAS | FECHA | HORAS DURACION |
|--|-------|-------------------|
| MANUAL DE BANDEJA DE SALIDA | | |
| INGRESO AL SISTEMA | | |
| ESTRUCTURA DEL SISTEMA | | |
| ELABORAR UN NUEVO DOCUMENTO | | |
| Pasos para elaborar un nuevo documento | | |
| Anexos | | |
| Opciones de impresión | | |
| Revisión del documento, Firma y Envío | | |
| Acción de Vista Previa | | |
| Acción de Aceptar | | |
| Acción de Reasignar | | |
| Acción de Firmar/Enviar | | |
| Documento firmado electrónicamente | | |
| Documento firmado manualmente | | |
| Flujo para la elaboración de nuevos documentos | | |
| Acción de Comentar | | |
| Acción de Dar Físico | | |
| Acción de Generar Sobre | | |
| Bandeja de Reasignados | | |
| Acción de Regresar | | |

| | | |
|---|--------------|-----------------------|
| Acción de Informar | | |
| Acción de Comentar | | |
| Bandeja de Archivados | | |
| Acción de Regresar | | |
| Acción de Informar | | |
| Acción de Restaurar | | |
| Acción de Comentar | | |
| Acción de Dar Físico | | |
| Bandeja de Informados | | |
| Acción de Regresar | | |
| Acción de Informar | | |
| PROGRAMA DE CAPACITACION | | |
| SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL QUIPUX | | |
|  | | |
| TEMAS | FECHA | HORAS DURACION |
| MANUAL DE BANDEJA DE SALIDA | | |
| Acción de Eliminar | | |
| Acción de Comentar | | |
| Bandeja de Compartida | | |
| Acción de Regresar | | |
| Acción de Reasignar | | |
| Acción de Comentar | | |
| Acción de Dar Físico | | |
| OPCIONES ADICIONALES | | |
| Anexos | | |
| Recorrido | | |
| Carpetas | | |
| Documentos Asociados | | |

6.7. IMPACTOS

Es importante mencionar que la puesta en marcha de la propuesta planteada, permitirá a la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana experimentar un impacto positivo en lo referente al clima organizacional, ya que al contar con personal capacitado en el manejo del sistema de gestión documental QUIPUX, permitirá a dicha institución mejorar los flujos de información externa y comunicación interna, además de contar con información eficiente, eficaz , oportuna y a tiempo cuando sea requerida dentro y fuera de la entidad gubernamental.

6.8. DIFUSIÓN

En lo referente a la Difusión de la propuesta, la realizaremos mediante los cursos de capacitación que se brindara al Recurso Humano que forma parte de las delegaciones de cada una de las Secretarías de Pueblo, movimientos sociales y participación ciudadana de los zonas de Imbabura, Carchi, Esmeraldas y Sucumbíos.

La capacitación estará dada de acuerdo a un programa previamente establecido considerando, lugar, fecha y horas de duración de cada curso. Se dispondrá de los recursos materiales, financieros y económicos necesarios para el desarrollo de cada tema a ser tratado durante el curso de capacitación.

6.9. BIBLIOGRAFÍA

1. AGUILAR, Ruth (1996) Metodología de la Investigación científica, editorial UTPL, Loja-Ecuador.
2. BENALCAZAR M., Álvarez G., Montesdeoca C. (2005).- Guía para realizar monografías, tesinas y tesis de grado, editorial CEARTE.
3. Bonilla, C. (2006) La Comunicación: Funciones Básicas de las Relaciones Públicas. Editorial Trillas.- 2da. Edición.- México.
4. CALVOPIÑA A. (1992). Metodología del Trabajo Científico, Ecuador Quito: Offset Graba.
5. CASTELLO, Manuel. (2005).- La era de la información. Economía, Sociedad y Cultura.- segunda edición.- editorial Mc Graw Hill.- Madrid.
6. CERDA H. (1993). Los Elementos de la Investigación.- Colombia – Bogotá: El Búho Ltda.
7. CHAÍN NAVARRO, (2007) Celia. Gestión de Información en las Organizaciones. DM Ediciones.- Murcia.
8. CORNELLA, Alfons. (2006).- La empresa descubre el valor de la información.- tercera edición.- editorial Mc Millán.- Bilbao.
9. HERNÁNDEZ R; Fernández C. y Baptista P. (1994). Metodología de la Investigación. Colombia: Panamericana Formas e Impresos S.A.
10. JÁCOME, Walter, Bases Teóricas y Prácticas para el Diseño y Evaluación de Proyectos Productivos y de Inversión, Editorial Universitaria, Ibarra-Ecuador 2005.

11. KREPS, G. (2003) La comunicación en las organizaciones, Editorial Addison- Wesley.
12. MARTÍNEZ DE VELASCO, A. y NOSNIK, A. (2002) Comunicación Organizacional Práctica. Manual Gerencial. Editorial Trillas. Ediciones B.- México.
13. LUCAS MARÍN, A (2003). La comunicación en la empresa y en las organizaciones.- Editorial BOSCH.- Barcelona
14. MUÑOZ CAÑAVATE, Antonio.- (2003).- Sistemas de información en la empresas.-primera edición.- editorial PAC.- México.
15. OLIVAR ZÚÑIGA, Antonio (2006). Fundamentos teóricos de la comunicación.- Alianza Editorial.- España
16. PINILLOS, Andréu (2008). La batalla de la Comunicación Interna. Primera edición.- Barcelona.
17. POSSO, Miguel, (2005) Metodología para el trabajo de grado Tesis y Proyectos, Editorial NINA COMUNICACIONES, Quito–Ecuador.
18. SANZ, E. y RUBIO, L. (2004).- Necesidades de información en las empresas: Revista Española de documentación científica.- Madrid – España.
19. SIMÓN, H. (2002) La comunicación. Lecturas de teoría de la organización, MAP Ediciones.- Madrid – España
20. SOMOZA, F. (2005). La comunicación interna, instrumento de motivación de la empresa.- Prentice Hall.- Madrid – España.

LINKCOGRAFÍA

1. <http://sjuabizu.edu/comunication/estilos.com>
2. www.godipolis.comunicacioninterna.com
3. [www. Wikimedia.informacioninterna.com](http://www.wikimedia.informacioninterna.com)
4. <http://www.secretariadepueblos.gov.ec>
5. www.monografias.com/informacion.sht
6. www.gestionempresarial.com/informacionycomunicacion/empresarial/.com
7. [www. godipolis.com/informacionycomunicacioncooperativa.com](http://www.godipolis.com/informacionycomunicacioncooperativa.com)
8. <http://google.comunicacioneinformacion.com>
9. <http://sistemasdeinformacion/.com>
10. [www.gestiopolis.com/canales5.](http://www.gestiopolis.com/canales5)

ANEXOS

ANEXO N. 1

FACULTAD DE EDUCACION, CIENCIA Y TECNOLOGIA
H. CONSEJO DIRECTIVO

Oficio 2204 UTN-FECYT-HCD
20 de Julio del 2011

Doctor
Julio Alarcón
COORDINADOR DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL, (e)

Señor Coordinador:

El H. Consejo Directivo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología en sesión Ordinaria del 19 de julio del 2011, resolvió aprobar el Plan de Trabajo de Grado: **"ESTUDIO DEL MANEJO DEL FLUJO DE LA INFORMACIÓN EXTERNA Y COMUNICACIÓN INTERNA EN LA SECRETARÍA DE PUEBLOS, MOVIMIENTOS SOCIALES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA – ZONA 1". PROPUESTA ALTERNATIVA,** de las señoritas: Endara López María Angélica y Pérez Anagonó Lucía Claribel, egresadas de la **Especialidad de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.** Y designar el Director de Tesis al Dr. Jaime Vizcaíno.

Atentamente,
CIENCIA Y TECNICA AL SERVICIO DEL PUEBLO


Dr. Luis Chilibingo Jaramillo
SECRETARIO ABOGADO

Copia: Dr. Jaime Vizcaíno.
Dr. Jaime Vizcaíno,
Srtas. Endara María y Pérez Lucía,

DIRECTOR DE TESIS
COORDINADOR DE LA FACULTAD
INTERESADAS

Anita V.

ANEXO N. 2

Ibarra, 15 de abril 2011

Licenciado

Luis Salazar

COORDINADOR REGIONAL SECRETARIA DE PUEBLOS, MOVIMIENTOS SOCIALES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA, ZONA 1



Secretaría de Pueblos,
Movimientos Sociales
y Participación Ciudadana

COORDINACIÓN REGIONAL 1

DOCUMENTO RECIBIDO
FECHA 24/05/2011
HORA 12:23
CON ANEXOS
SIN ANEXOS /
RECIBIDO POR E. Rocio

De nuestra consideración:

Con el fin de obtener el título de Licenciatura en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español en la Universidad Técnica del Norte hemos planteado el tema de tesis: **"MANEJO DE LA INFORMACIÓN EXTERNA Y COMUNICACIÓN INTERNA EN LA SECRETARIA DE PUEBLOS, MOVIMIENTOS SOCIALES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA –ZONA 1**, razón por la cual nos permitimos solicitar a usted se facilite utilizar información administrativa de la institución, además el apoyo del personal a su cargo, para culminar con éxito dicho trabajo que va encaminado a mejorar la calidad del manejo de la información externa y comunicación interna en la institución que usted tan acertadamente preside.

El producto de la investigación y el planteamiento de la propuesta están orientados a brindar un servicio de calidad, eficiencia y de inmediata respuesta.

Atentamente,

María Angélica Endara López

EGRESADA DE SECRETARIADO

Lucía Claribel Pérez Anangón

EGRESADA DE SECRETARIADO

ANEXO N. 3



Secretaría de Pueblos,
Movimientos Sociales
y Participación Ciudadana

CERTIFICADO

Yo Edwin Robles en calidad de Coordinador Zonal Uno de la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana, **certifico** que la Señora María Angélica Endara López con CI: 100301252-1 y la Señorita Lucía Claribel Pérez Anangón con CI: 100323775-5, realizaron la socialización de la Propuesta Titulada "GUÍA PARA EL MANEJO Y PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL "QUIPUX" EN LA SECRETARÍA DE PUEBLOS, MOVIMIENTOS SOCIALES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA – ZONA 1"., al personal de las diferentes delegaciones de Imbabura, Esmeraldas, Carchi y Sucumbíos, siendo este muy satisfactorio y enriquecedor para la institución a mi cargo.

Ibarra, 27 de enero 2012

Atentamente,

Edwin Robles Borja
**COORDINADOR ZONA UNO
SECRETARÍA DE PUEBLOS, MOVIMIENTOS SOCIALES Y
PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

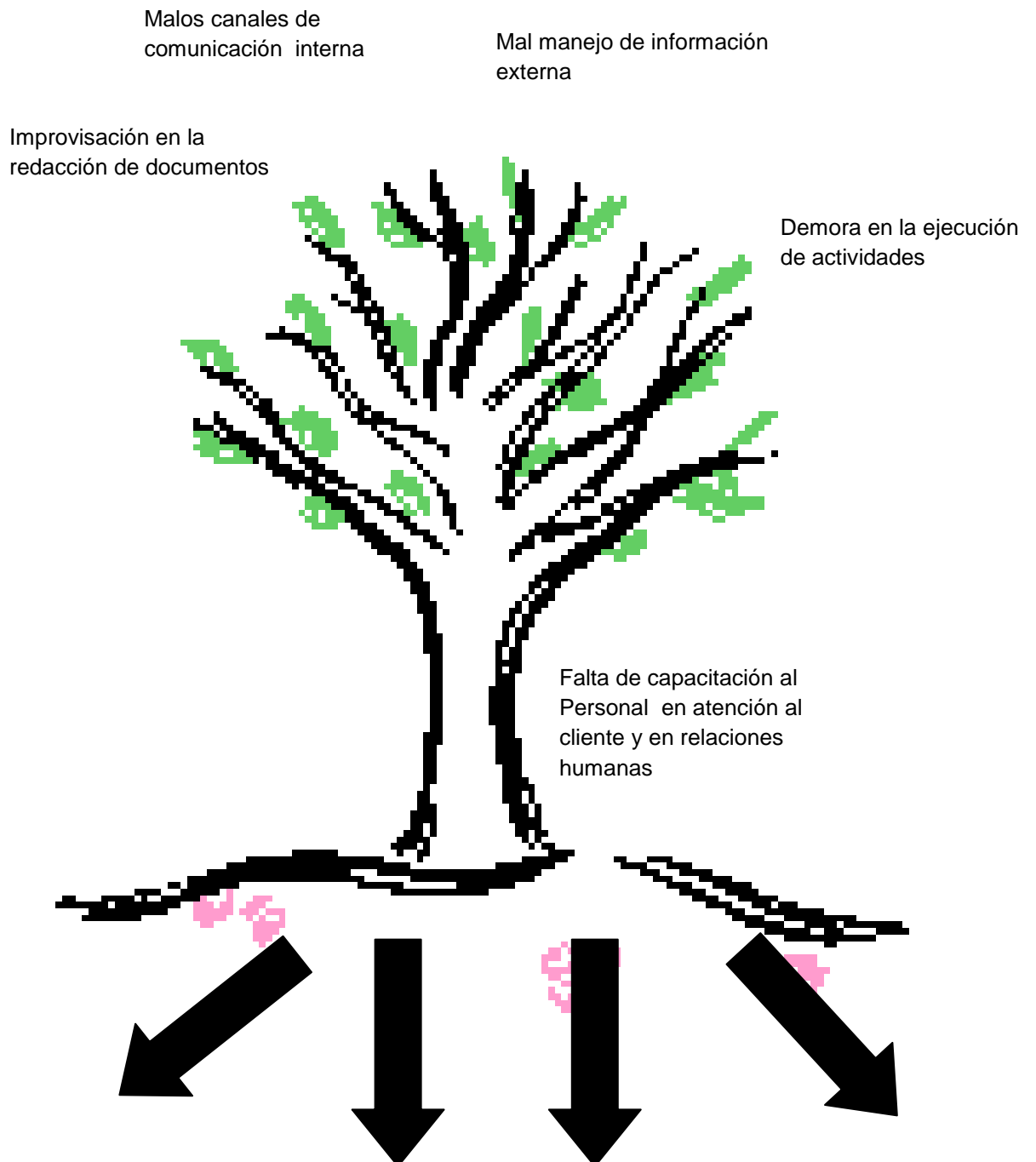


Secretaría de Pueblos,
Movimientos Sociales
y Participación Ciudadana

COORDINACIÓN REGIONAL 1

ANEXO N.4

ÁRBOL DE PROBLEMAS



Demora en la entrega de la información requerida por parte de la matriz a las Delegaciones

Desconocimiento de técnicas de secretariado

Ocultamiento de información

Clima organizacional deficiente y mala imagen institucional

ANEXO N. 5

MATRIZ DE COHERENCIA

TEMA: “MANEJO DEL FLUJO DE LA INFORMACIÓN EXTERNA Y COMUNICACIÓN INTERNA EN LA SECRETARÍA DE PUEBLOS, MOVIMIENTOS SOCIALES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA – ZONA 1”

| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | OBJETIVO GENERAL |
|--|--|
| ¿De qué manera fluye la información externa y la comunicación interna en la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana? | Determinar el flujo de la información externa y la comunicación interna en la Secretaria de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana. |
| PREGUNTAS DIRECTRICES | OBJETIVOS ESPECÍFICOS |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿La descripción detallada de los flujo de la información externa, mejorarán la organización de la Secretaría de Pueblos, movimientos sociales y participación ciudadana. 2. ¿Delimitar la estructura orgánica funcional de la Secretaría de Pueblos, movimientos sociales y participación ciudadana, permitirá lograr un buen clima laboral? 3. ¿Conocer de qué manera se maneja actualmente la información externa que posee la Secretaria de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana? 4. ¿La elaboración de un modelo de | <ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnosticar el flujo de la información en la Secretaría de Pueblos, movimientos sociales y participación ciudadana. 2. Establecer qué tipo sistema de información posee actualmente la Secretaria de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana. 3. Diseñar un manual de Procedimiento Interno de información y comunicación para la Secretaria de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana. 4. Socializar y capacitar al personal de la Secretaría de Pueblos, movimientos |

| | |
|---|---|
| <p>Procedimiento Interno de información y comunicación para la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana, logrará la eficiencia y efectividad en las actividades?</p> | <p>sociales y participación ciudadana en el sistema de gestión documental QUIPUX.</p> |
|---|---|

ANEXO N. 6

FORMATO DE LA ENCUESTA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

DIRIGIDA A: FUNCIONARIOS DE LA SECRETARÍA DE PUEBLOS, MOVIMIENTOS SOCIALES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

Objetivo: Esta encuesta es anónima, tiene como único objetivo recopilar información para elaborar el manejo de flujo de información externa y comunicación interna en la Secretaría de Pueblos, movimientos sociales y participación ciudadana. Los datos recopilados serán de absoluta reserva para el presente estudio.

Para ello:

- Lea detenidamente la pregunta antes de contestarla
- Elija una sola opción por cada pregunta.
- Marque con una (x) en el paréntesis según corresponda su respuesta.

1. ¿Cómo considera usted el flujo de información externa, que existe actualmente dentro de la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana?

Muy eficiente ()

Eficiente ()

Deficiente ()

2. ¿Cómo considera usted la comunicación interna, que existe actualmente dentro de la Secretaría de Pueblos, movimientos sociales y participación ciudadana?

Muy eficiente ()

Eficiente ()

Deficiente ()

3. ¿Considera usted que los canales de comunicación que actualmente existen en la Secretaría de Pueblos, movimientos sociales y participación ciudadana están jerárquicamente diseñados?

Bien diseñados ()

Poco diseñado ()

Diseñados ()

Mal diseñados ()

4. El flujo de la Información externa en la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana es :

Muy rápido ()

Rápido ()

Lento ()

- Muy Lento ()
5. El flujo de la Comunicación interna en la Secretaria de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana es :
- Muy rápido ()
- Rápido ()
- Lento ()
- Muy Lento ()
6. ¿Dentro de su dependencia o delegación emplea un formato de redacción? (tanto en oficios, memorandos, informes, entre otros documentos)
- Siempre ()
- Casi siempre ()
- Rara vez ()
- Nunca ()
7. ¿En la redacción de los documentos citados en el numeral anterior, usted los realiza sola (o)
- Siempre ()
- Casi siempre ()
- Rara vez ()
- Nunca ()
8. ¿Tiene usted dominio en el envío de comunicaciones entre dependencias en la Secretaria de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana:
- Siempre ()

- Casi siempre ()
- Rara vez ()
- Nunca ()

9. ¿La recepción y envío de correos electrónicos para usted es:

- Muy fácil ()
- Fácil ()
- Muy Difícil ()
- Difícil ()

10. ¿Dentro de su oficina el manejo del internet y portales web son:

- Muy utilizados ()
- Utilizados ()
- Poco utilizados ()

11. ¿Cree usted que debe actualizar sus conocimientos en el dominio del paquete informático Microsoft Office? (Word, Excel, Power Point, Publisher)

- Cada año ()
- Cada dos años ()
- Cada tres años ()
- Nunca ()

12. ¿Cómo considera usted el archivo de su oficina?

- Muy ordenada ()
- Ordenada ()
- Poco ordenada ()

Desordenada ()

13. ¿Considera usted necesaria la implementación de una guía modelo para el manejo de los flujos de información externa y comunicación interna en la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana?

Muy necesaria ()

Necesaria ()

Innecesaria ()

14. En qué medida cree usted que se aplicaría la guía modelo para el manejo de los flujos de información externa y comunicación interna en la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana.

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

15. Considera usted que la elaboración de la guía modelo para el manejo de los flujos de información externa y comunicación interna en la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana permitiría:

Receptar la información y entregar oportunamente ()

Mejorar el clima organizacional ()

Mejorar las relaciones interpersonales ()

16. ¿Conoce usted si dentro de la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana existe algún sistema para el manejo de los flujos de información externa y comunicación interna?
- Si ()
- No ()
17. ¿Qué clase de sistema utiliza para el manejo del flujo de información externa y comunicación interna en la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana?
-
18. ¿Está usted debidamente capacitado en el manejo del sistema que su institución utiliza para el manejo del flujo de información externa y comunicación interna en la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana?
- Si ()
- No ()
19. ¿Considera usted necesario que se realice la capacitación al Recurso humano de la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana en el manejo del sistema?
- Muy Necesario ()
- Necesario ()
- Innecesario ()

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ANEXO N. 7

FORMATO DE LA ENTREVISTA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

**DIRIGIDA A: DIRECTIVOS DE LA SECRETARÍA DE PUEBLOS,
MOVIMIENTOS SOCIALES Y PARTICIPACIÓN
CIUDADANA.**

Objetivo: Esta entrevista es anónima, tiene como único objetivo recopilar información para elaborar el manejo de flujo de información externa y comunicación interna en la Secretaría de Pueblos, movimientos sociales y participación ciudadana. Los datos recopilados serán de absoluta reserva para el presente estudio.

1. ¿Cómo considera usted el flujo de información externa, que existe actualmente dentro de la Secretaria de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana?

.....
.....

2. ¿Cómo considera usted la comunicación interna, que existe actualmente dentro de la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana?

.....
.....

3. ¿Considera usted que los canales de comunicación que actualmente existen en la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana están jerárquicamente diseñados?

.....
.....

4. ¿Considera usted necesaria la implementación de una guía modelo para el manejo de los flujos de información externa y comunicación interna en la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana?

.....
.....

5. ¿En qué medida cree usted que se aplicaría la guía modelo para el manejo de los flujos de información externa y comunicación interna en la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana?

.....
.....

6. ¿Con la elaboración de la guía modelo para el manejo de los flujos de información externa y comunicación interna en la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana que considera usted que se lograría?

.....
.....

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ANEXO N. 8

FOTO N.1

Delegación Imbabura



FOTO N.2

Delegación Carchi



FOTO N.3

Delegación Esmeraldas



FOTO N.4

Delegación Sucumbíos





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad. Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

| DATOS DE CONTACTO | | | |
|-----------------------------|--|------------------------|------------------|
| CÉDULA DE IDENTIDAD: | 100301252-1 | | |
| APELLIDOS Y NOMBRES: | ENDARA LÓPEZ MARÍA ANGÉLICA | | |
| DIRECCIÓN: | Los Ceibos: Rio Vinces 546 y Aguarico | | |
| EMAIL: | mary_angel1985@hotmail.com | | |
| TELÉFONO FIJO: | 062611334 | TELÉFONO MÓVIL: | 089596215 |

| DATOS DE LA OBRA | |
|------------------------------------|---|
| TÍTULO: | “ESTUDIO DEL MANEJO DEL FLUJO DE LA INFORMACIÓN EXTERNA Y COMUNICACIÓN INTERNA EN LA SECRETARIA DE PUEBLOS, MOVIMIENTOS SOCIALES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA –ZONA 1”.PROPUESTA ALTERNATIVA. |
| AUTOR (ES): | ENDARA LÓPEZ MARÍA ANGÉLICA |
| FECHA: AAAAMMDD | 2012/03/02 |
| SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO | |

| | |
|--------------------------------|--|
| PROGRAMA: | <input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO |
| TITULO POR EL QUE OPTA: | Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español |
| ASESOR /DIRECTOR: | Dr. Jaime Vizcaino |

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, **ENDARA LÓPEZ MARÍA ANGÉLICA**, con cédula de identidad Nro. **100301252-1**, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 143.

3. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 20 días del mes de febrero del 2012

EL AUTOR:

(Firma).....

Nombre: **ENDARA LÓPEZ MARÍA ANGÉLICA**

C.C.: **100301252-1**

ACEPTACIÓN:

(Firma).....

Nombre: **XIMENA VALLEJO**

Cargo: **JEFE DE BIBLIOTECA**

Facultado por resolución de Consejo Universitario



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, **ENDARA LÓPEZ MARÍA ANGÉLICA**, con cédula de identidad Nro. **100301252-1**, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado denominado: “ESTUDIO DEL MANEJO DEL FLUJO DE LA INFORMACIÓN EXTERNA Y COMUNICACIÓN INTERNA EN LA SECRETARIA DE PUEBLOS, MOVIMIENTOS SOCIALES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA –ZONA 1”.PROPUESTA ALTERNATIVA. , que ha sido desarrollado para optar por el título de: **Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español**, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

(Firma).....

Nombre: **ENDARA LÓPEZ MARÍA ANGÉLICA**

Cédula: **100301252-1**

Ibarra, a los 20 días del mes de marzo del 2012



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

4. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad. Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

| DATOS DE CONTACTO | | | |
|-----------------------------|-------------------------------|------------------------|-----------|
| CÉDULA DE IDENTIDAD: | 100323775-5 | | |
| APELLIDOS Y NOMBRES: | PÉREZ ANANGONÓ LUCÍA CLARIBEL | | |
| DIRECCIÓN: | Azaya: Zamora e Ibarra | | |
| EMAIL: | lucyperezxy@hotmail.com | | |
| TELÉFONO FIJO: | 062545054 | TELÉFONO MÓVIL: | 086632395 |

| DATOS DE LA OBRA | |
|-----------------------------|--|
| TÍTULO: | “ESTUDIO DEL MANEJO DEL FLUJO DE LA INFORMACIÓN EXTERNA Y COMUNICACIÓN INTERNA EN LA SECRETARIA DE PUEBLOS, MOVIMIENTOS SOCIALES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA –ZONA 1”.PROPUESTA ALTERNATIVA. |
| AUTOR (ES): | PÉREZ ANANGONÓ LUCÍA CLARIBEL |
| FECHA: AAAAMMDD | 2012/03/02 |
| SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO | |

| | |
|--------------------------------|--|
| PROGRAMA: | <input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO |
| TITULO POR EL QUE OPTA: | Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español |
| ASESOR /DIRECTOR: | Dr. Jaime Vizcaino |

5. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, **PÉREZ ANANGONÓ LUCÍA CLARIBEL**, con cédula de identidad Nro. **100323775-5**, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 143.

6. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 20 días del mes de febrero del 2012

EL AUTOR:

(Firma).....

Nombre: **PÉREZ ANANGONÓ LUCÍA CLARIBEL**

C.C.: **100323775-5**

ACEPTACIÓN:

(Firma).....

Nombre: **XIMENA VALLEJO**

Cargo: **JEFE DE BIBLIOTECA**

Facultado por resolución de Consejo Universitario



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, **PÉREZ ANANGONÓ LUCÍA CLARIBEL**, con cédula de identidad Nro. **100323775-5**, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado denominado: “ESTUDIO DEL MANEJO DEL FLUJO DE LA INFORMACIÓN EXTERNA Y COMUNICACIÓN INTERNA EN LA SECRETARIA DE PUEBLOS, MOVIMIENTOS SOCIALES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA –ZONA 1”.PROPUESTA ALTERNATIVA. , que ha sido desarrollado para optar por el título de: **Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español**, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

(Firma).....

Nombre: **PÉREZ ANANGONÓ LUCÍA CLARIBEL**

Cédula: **100323775-5**

Ibarra, a los 20 días del mes de marzo del 2012