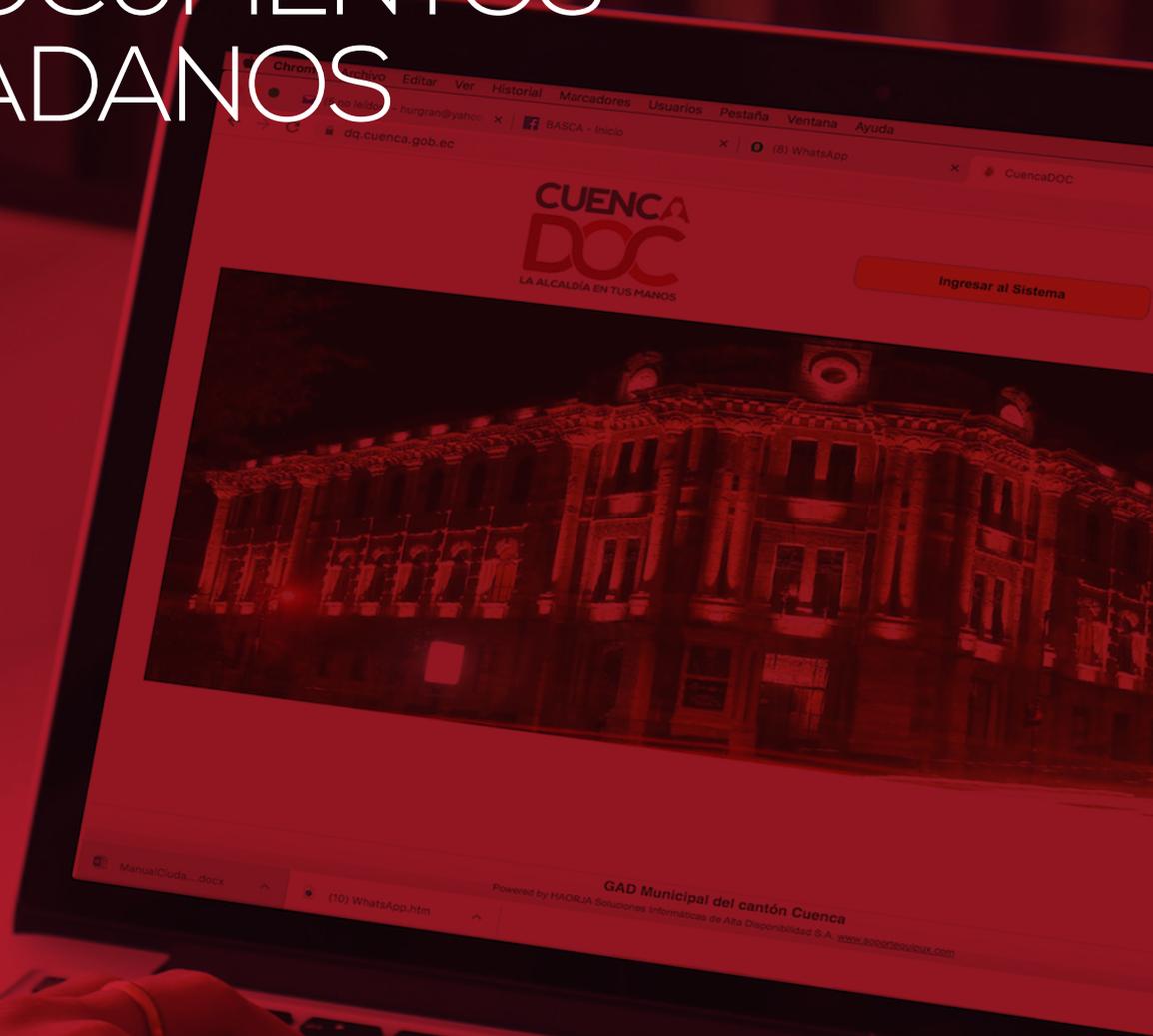


# MANUAL PARA ENVÍO DE DOCUMENTOS CIUDADANOS



**cuenca**  
ALCALDÍA

GAD MUNICIPAL DE CUENCA  
ADMINISTRACIÓN 2023 - 2027

## ▷ GENERALIDADES

En el marco del proceso de modernización y digitalización que implementa el Municipio de Cuenca; presentamos a nuestros usuarios el sistema denominado CuencaDOC. Esta herramienta tecnológica permite el envío de documentos a las empresas, direcciones y entes adscritos que conforman la Corporación Municipal.

De esta manera garantizamos que los trámites ciudadanos continúen, incluso, en esta época de emergencia sanitaria.

## ▷ INGRESO

El sistema CuencaDOC es el único canal oficial para la gestión documental de los ciudadanos hacia el Municipio y entes adscritos. Para su ingreso vamos a la dirección electrónica: <https://dq.cuenca.gob.ec/>

## ▷ PASOS PARA ENVÍO DE DOCUMENTOS

Los ciudadanos que necesiten enviar documentación tendrán que realizar los siguientes pasos:

## ▷ CREAR CUENTA

Para crear una cuenta de usuario en el sistema CuencaDOC envíe desde **su correo personal** los siguientes requisitos al correo: [sopORTEVENTANILLAUNICA@cuenca.gob.ec](mailto:sopORTEVENTANILLAUNICA@cuenca.gob.ec) o comunicarse con la recepción de documentos de cada institución donde se necesite enviar un trámite.

- Cédula y Certificado de Votación escaneados.
- Fotografía (tipo selfie) con su cédula de identidad bajo su rostro, asegúrese que la información de su cédula de identidad en la foto sea legible.



- Número de teléfono personal de contacto y dirección domiciliaria
- **En el caso de oferentes debe enviar copia de ruc, y la solicitud debe ser enviada desde el correo registrado en el SOCE** de acuerdo a la circular Nro. SERCOP-2020-0013-C; caso contrario será causal de rechazo de la oferta.
- Para más información puede contactarse al conmutador (593-7)4134900/4134901 opción 4.

## ▷ IMPORTANTE

Cabe indicar que si anteriormente ha realizado algún trámite en cualquier dependencia municipal del GAD del Cantón Cuenca, el usuario ya tiene habilitada su cuenta.

En este caso lo que tendrá que hacer es ingresar su clave o contraseña; en caso de no recordarla debe ingresar al sistema Cuenca en Línea (<https://enlinea.cuenca.gob.ec/>) en la opción "¿Olvidó su contraseña?" Ver figura 1.

\*Recuerde cambiar su contraseña con periodicidad, evite ser víctima de un ataque por parte de ciberdelincuentes.

The screenshot shows a login form with the following elements:

- Input field: "Nro. cédula o RUC"
- Input field: "Contraseña" with a visibility icon.
- Buttons: "Iniciar sesión" (red), "Registrarse" (dark red).
- Links: "¿Olvidó su contraseña?" (blue), "¿Olvidó su correo electrónico?" (blue).

Annotations in red boxes highlight the "¿Olvidó su contraseña?" link and a separate box containing the text "¿Olvidó su contraseña?".

Figura 1.- Recuperar contraseña

## ▶ ACTIVAR ENVÍO DE DOCUMENTOS

El siguiente paso es activar la opción "Enviar documentos" ingresamos al sistema y dirigirnos a la bandeja "Editar datos personales" (Ver figura 2) y visualizamos el acuerdo de uso del sistema. Posterior seleccionamos el tipo de certificado que vamos a usar.

## ▶ FIRMA ELECTRÓNICA

Si dispone de firma electrónica debe primero realizar las configuraciones que indica el **Anexo** del presente instructivo. En caso de NO disponer de firma electrónica debemos seleccionar "Sin Certificado" o seleccionamos el **tipo de certificado electrónico** que tengamos; marcamos la casilla "Estoy de acuerdo" con los términos del uso del sistema y pulsamos "Aceptar".

The screenshot shows the "Administración de Ciudadanos" profile page and the "Solicitar Permisos para enviar documentos firmados electrónicamente" section. The profile data is as follows:

Administración de Ciudadanos		
* Cédula/RUC:	0103050118	Otro Documento
* Nombre:	Edwin Sandro	* Apellido:
Título:	Ingeniero de Sistemas - Ing. Sist.	* Ciudad:
Grado Militar / Policial:		* Email:
Institución:		Puesto
Dirección:	AV. 10 DE AGOSTO Y JUAN INIGUES	Teléfono:

The "Solicitar Permisos" section includes:

- Text: "El Sistema de Gestión Documental 'CuencaDOC' permite elaborar y enviar documentos firmados electrónicamente. Con esta opción usted podrá enviar y recibir documentos desde la comodidad de su dispositivo móvil."
- Text: "Para hacer uso de esta funcionalidad, usted deberá adquirir un certificado de firma electrónica en cualquiera de las Entidades de Certificación y solicitar a la institución que se habilite su usuario firmando electrónicamente el acuerdo de uso del sistema."
- Section: "Acuerdo de uso del Sistema:" with a "Visualizar Acuerdo" link.
- Section: "Tipo de Certificado:" with a dropdown menu set to "Sin certificado".
- Section: "Estoy de acuerdo con los términos del acuerdo de uso del sistema" with a checked checkbox.
- Buttons: "Aceptar" (orange), "Cancelar" (orange).

Annotations in red boxes highlight the "Visualizar Acuerdo" link, the "Sin certificado" dropdown, the checked "Estoy de acuerdo" checkbox, and the "Aceptar" button.

Figura 2.- Activar sistema para enviar documentación

## ACTIVACIÓN DE CUENTA

Nos aparecen dos mensajes; el primero que pregunta si se está seguro de la acción que estamos por ejecutar y un segundo indicando que se procede a activar su cuenta. Para ejecutar estos cambios, es necesario salir del sistema y volver a ingresar.

Una vez que reingresemos al sistema, nos dirigimos a la bandeja que dice **"NUEVO"**, ubicado en la parte izquierda de la pantalla. (Ver figura 3)

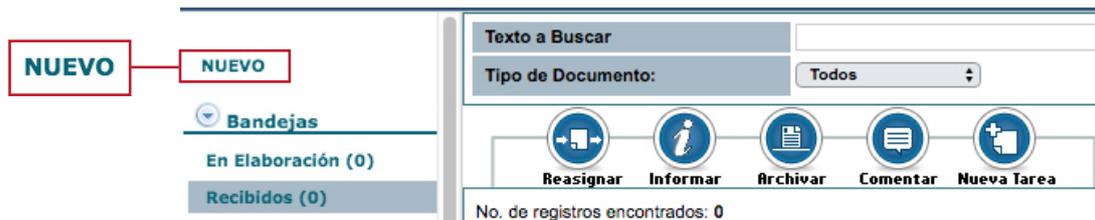


Figura 3.- botón nuevo para crear un nuevo documento

## DESTINTARIO

Presionamos el botón color tomate que dice **Buscar De/Para**. Ver figura 4

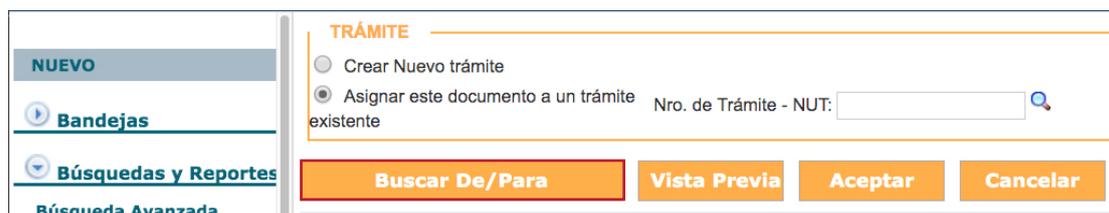


Figura 4.- botón que sirve para buscar destinatario

Una vez activada esta ventana en el campo **"Datos usuarios"** colocamos el nombre del funcionario municipal a quien vamos a enviar el documento (En el caso de envió de ofertas buscar al usuario: Recepción de ofertas Gad Municipal) y pulsamos el botón color tomate que dice **"Buscar"**. (Ver figura 5).



Figura 5.- Buscar destinatario.

En la misma pantalla pulsamos el botón color gris que dice **"Para"**; (Ver figura 6), y pulsamos el botón tomate **"Aceptar"**

Figura 6.- Seleccionar destinatario.

En la siguiente ventana seleccionamos el tipo del documento. Debe elegir entre las opciones **“Carta Ciudadano”** y **“Formularios”** y posterior señalar el tipo de trámite ciudadano requerido. (Ver figura 7). En el caso de **OFERENTES** debe seleccionar **“Carta Ciudadano”** y en tipo de trámite **Doc. Compra Públicas**, y colocar en el número de referencia como en el asunto el código del proceso a subir.

Figura 7.- Selección de tipo de documento

La opción **“Formularios”** se usa cuando se requiere ingresar un trámite hacia las diferentes direcciones Municipales, por ejm: Plusvalía y Alcabalas, Ingreso a actualización de datos de Predio Rústico, Certificados varios, etc.

## ASUNTO

A continuación ingresamos el asunto y cuerpo del documento (o datos del Formulario). Hay que considerar que en la sección del **“Cuerpo del documento”** solo se puede colocar el contenido. Datos como destinatario o remitente no son necesarios, porque esta información la adjunta de manera automática el sistema. (Ver figura 8).

**Asunto:**

**Cuerpo del Documento:**

← → ↶ ↷ Ta... B I U x<sub>2</sub> x<sup>2</sup> [Listas] [Bulleted] [Table] [Link] Fuente

De mi consideración.

Después de un atento saludo, y deseándole éxitos en sus funciones...

Sin otro particular, suscribo.

Figura 8.- Información necesaria a ser ingresada.

## ▷ CONFIRMACIÓN DE DATOS

Una vez ingresado el contenido del documento, presionamos el botón **"Aceptar"**, ubicado en la parte superior de la misma pantalla. Realizada esta acción nos permitirá visualizar el documento.

## ▷ ANEXOS

Procedemos a ingresar todos los documentos anexos que deben ser escaneados en baja resolución pero que su información sea legible. Para esto nos posesionamos en la pestaña **"Anexos"**. (Ver figura 9).

Anexos

Información del Docu.	Anexos	Recorrido
Fecha de Registro:	2020-04-02 (GMT-5)	Tipo de Documento:
Documento:	<a href="#">Ver Documento</a>	Estado del Documento:
Asunto:	Propuesta del proceso CDC-GADC-13606-2019	No. Referencia:
Tipo de Trámite:	Doc. Compras Publicas	CDC-GADC-13606-2019
De:	(Ciu.) Edwin Sandro Morochto Morochto, Ingeniero,	
Para:	(Serv.) Ing. Com. Juan Pablo Galán Sanchez, Director General de Compras Públicas, GAD Municipal del cantón Cuenca	

Nro. Página: 1 de 1
Ancho de la Página :

Cuenca, 02 de abril de 2020

**Asunto:** Propuesta del proceso CDC-GADC-13606-2019

Srs.  
Recepción de ofertas Gad Municipal  
**Servidor Municipal**  
**GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN CUENCA**  
En su Despacho

Figura 9.- Información de documento y pestaña donde se debe subir los anexos.

## ▷ INFORMACIÓN REQUERIDA

Es importante señalar que en la pestaña "Anexos" se deberá subir toda la información necesaria, **cada archivo no debe pesar más de 20 MB**, pero puedes subir varios archivos.

## ▷ SUBIR ARCHIVOS

Para subir anexos presione el botón que dice **"Seleccionar Archivo"**, y luego **"Grabar Anexos"**. (Ver figura 10).

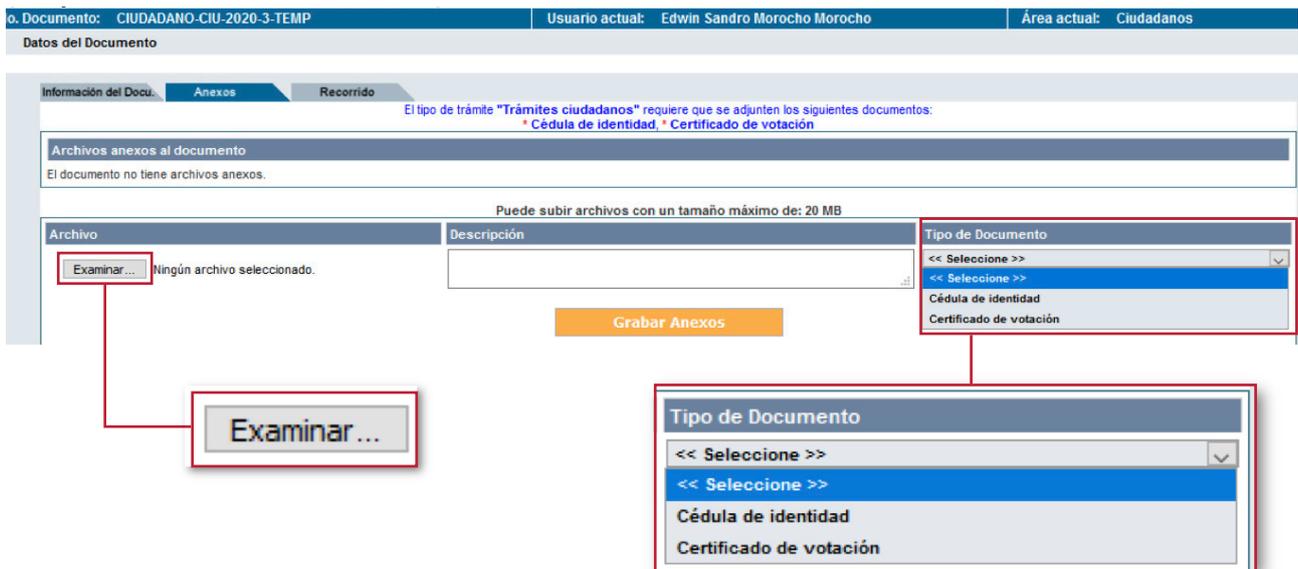


Figura 10.- Pantalla para subir los anexos, y selección de tipo de archivo. En este caso la cédula de identidad y el certificado de votación.

**RECUERDA.-** Si no ha seleccionado este tipo de documento también lo puede hacer una vez que lo haya subido al sistema dando clic en el lápiz, frente de cada anexo.

## ▷ FIRMA-ENVÍO

Una vez que hayas anexado toda la documentación vamos al botón **"Firmar-Enviar"**, ubicado en la parte superior de la pantalla. (Ver figura 11).



Figura 11.- Envío de documento.

## DESCRIPCIÓN

En la siguiente pantalla si consideras que es necesario colocar alguna descripción la escribes en el link correspondiente; de lo contrario presiona el botón tomate que dice **"Aceptar"**.

## FIRMA DE DOCUMENTOS

Para finalizar recuerde que si tiene firma electrónica debe ponerla en todos los documentos anexos. Para esto se debe dar clic en el **"Candado color verde"**. (Ver figura 11). Además debe firmar el documento final, ingresando en la nueva pantalla con la contraseña de la firma electrónica. (Ver figura 12).

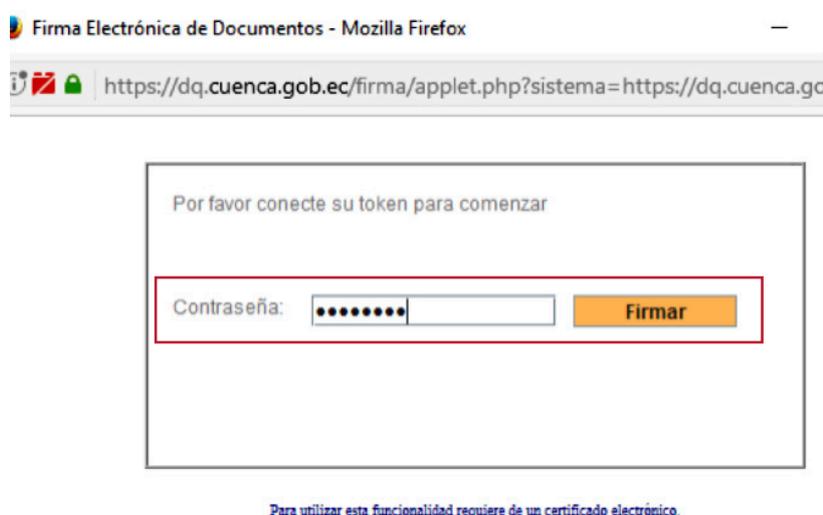


Figura 12.- ingreso de contraseña de toque de firma electrónica.

**En el caso que el ciudadano no disponga de firma electrónica debe imprimir el documento, firmarlo, escanearlo y subirlo como anexo en la pestaña de enviados.**

Para esto hará clic en la fecha del documento que acaba de enviar y siga el paso **"Anexos"**, pero en este caso no seleccione ningún tipo de documento.

Este paso es de suma importancia porque es el **ÚNICO DOCUMENTO** que servirá para dar el correspondiente trámite. (Ver figura 13).

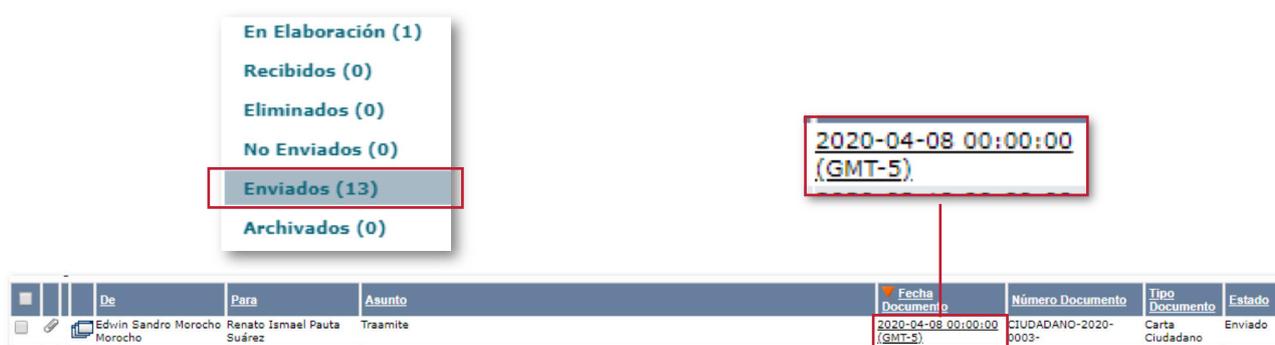


Imagen 13.- Subir documento firmado de forma manual.

# RECORRIDO DE DOCUMENTOS

Para realizar el seguimiento a la gestión de tu documento enviado, ingresas a la bandeja que dice enviados, das clic en la **“Fecha del Documento”** y te diriges a la pestaña recorrido, de esta forma podrás ver todas las acciones que se realicen sobre tu trámite. (Figuras 13 y 14)

The screenshot shows a web interface for document tracking. On the left is a sidebar with navigation options: 'NUEVO', 'Bandejas' (with sub-items: 'En Elaboración (0)', 'Recibidos (1)', 'Eliminados (0)', 'No Enviados (0)', 'Enviados (1)', 'Archivados (0)'), and 'Administración' (with 'Cambiar Contraseña'). The main area displays document details for 'No. Documento: CIUDADANO-2020-0002-' and 'Usuario actual: Oscar Luis Vele Gualpa'. A red box highlights the 'Recorrido' tab. Below it, a table lists actions performed on the document.

Área	Fecha Hora	Acción	De	Para
UNIDAD DE DESCENTRALIZACIÓN DE COMPETENCIAS	2020-04-09 16:43:02 (GMT-5)	Responder	Renato Ismael Pauta Suárez	
UNIDAD DE DESCENTRALIZACIÓN DE COMPETENCIAS	2020-04-08 14:51:25 (GMT-5)	Envío de Respuesta Firmada Manualmente	Renato Ismael Pauta Suárez	Oscar Luis Vele Gualpa
UNIDAD DE DESCENTRALIZACIÓN DE COMPETENCIAS	2020-04-08 14:50:42 (GMT-5)	Responder	Renato Ismael Pauta Suárez	
Ciudadanos	2020-04-08 14:36:59 (GMT-5)	Adjuntar Archivo	Oscar Luis Vele Gualpa	
Ciudadanos	2020-04-08 14:35:58 (GMT-5)	Incluir Documento en Trámite	Oscar Luis Vele Gualpa	
Ciudadanos	2020-04-08 14:35:58 (GMT-5)	Registro	Oscar Luis Vele Gualpa	Edwin Sandro Morocho Morocho
Ciudadanos	2020-04-08 14:35:58 (GMT-5)	Firmar y Enviar	Oscar Luis Vele Gualpa	
Ciudadanos	2020-04-08 14:35:33 (GMT-5)	Registro	Oscar Luis Vele Gualpa	

At the bottom right, there is an 'Imprimir' button and a checkbox labeled '¿Desea imprimir los comentarios en el reporte?'.

Imagen 14.- Recorrido de Documentos.

## APUNTES:

Todos los documentos deberán ser firmados electrónicamente. Aquellos ciudadanos que no posean firma electrónica deberán firmar el documento de forma manual y anexarlo al sistema.

Por situaciones que puedan generar posteriores responsabilidades de orden legal y que requieran contener firma de responsabilidad, se deberá presentar la documentación original.

# ANEXO

## CONFIGURACIÓN DE FIRMA ELECTRÓNICA

### ▷ INTRODUCCIÓN

En este manual se detallan los requisitos previos y los pasos para configurar la firma electrónica.

### ▷ REQUISITOS

- Instalar la última versión, en este caso la última publicada es la Java versión 8 Update 261.
- [https://www.java.com/es/download/help/download\\_options.xml](https://www.java.com/es/download/help/download_options.xml)
- Revisar que la arquitectura del navegador y el Java sean compatibles entre sí. Ejemplo: Navegador de 32 bits y Java de 32 bits.
- En caso de tener su firma electrónica en TOKEN, descargar los drivers respectivos:  
<https://www.eci.bce.ec/centro-de-descargas>  
<https://www.securitydata.net.ec/ayuda-security-data-ecuador/>

En el caso del Concejo de la Judicatura, el dispositivo criptográfico inteligente dispone de una aplicación que firma en estándares CADES (binario), PADES (PDF) y XADES (XML) e instala los drivers del Token en su computador, esta función se encuentra en el menú "Modo compatibilidad"

**Nota:** En caso de presentarse el mensaje **"Se necesita un plugin para mostrar el contenido"**, tal como se muestra en la imagen 1 se debe seleccionar la opción **"Instalar manualmente el plugin Flash"** en la siguiente dirección:

<https://support.mozilla.org/es/kb/instalar-el-plugin-de-flash-para-visualizar-videos>



Imagen 1: Ejemplo de ventana solicitando un plugin para mostrar el contenido

### ▷ PASOS PARA CONFIGURAR LA FIRMA ELECTRÓNICA

Ingresar al panel de control de java según sistema operativo como se indica a continuación.

## ▷ USUARIOS WINDOWS

Ir al botón inicio y digitar Configurar Java, como muestra la imagen 2.

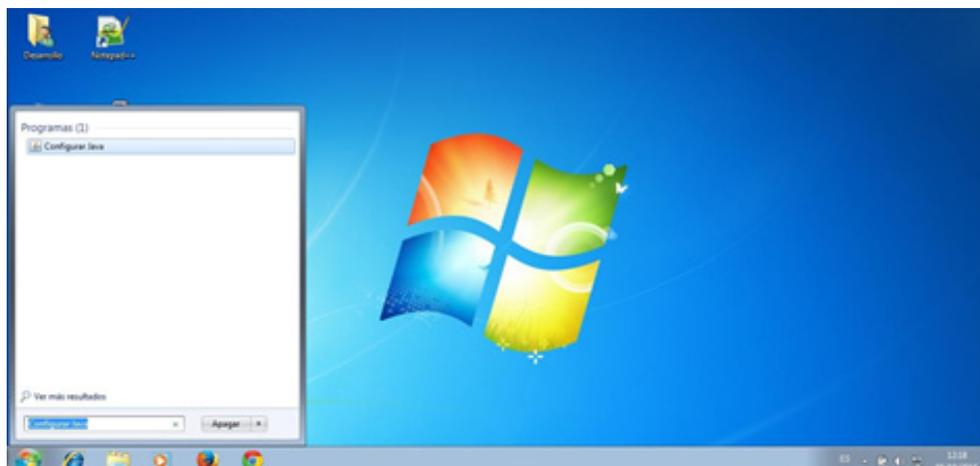


Imagen 2: Ejemplo para ingresar al panel para configurar Java en Windows

## ▷ USUARIOS LINUX

Ir al botón inicio y digitar **control panel**, como lo muestra la imagen 3.

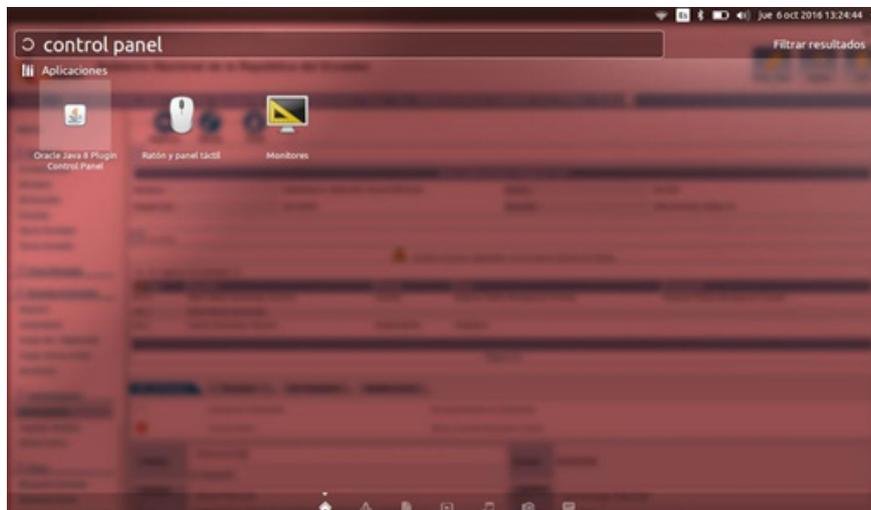


Imagen 3: Ejemplo para ingresar al panel para Configurar Java en Linux

## ▷ USUARIOS MAC OS

Dar clic en el botón inicio y luego en **System Preferences** o **Preferencias del Sistema**, como muestra la imagen 4.



Imagen 4: Ejemplo para ingresar al panel para configurar Java en Mac OS

En la parte superior derecha de la ventana, digitar **java** y presionar la tecla Enter, como muestra la imagen 5



Imagen 5: Ejemplo para ingresar seleccionar Java en Mac OS

## ▷ CONFIGURAR EL PANEL DE CONTROL

Hacer clic en la pestaña Seguridad, verificar que estén activas las opciones “Activar el contenido Java en el explorador”, en la sección “Nivel de seguridad de las aplicaciones que no están en la lista de excepción de sitios” seleccionar siempre el nivel de seguridad más bajo, como muestra la imagen 6

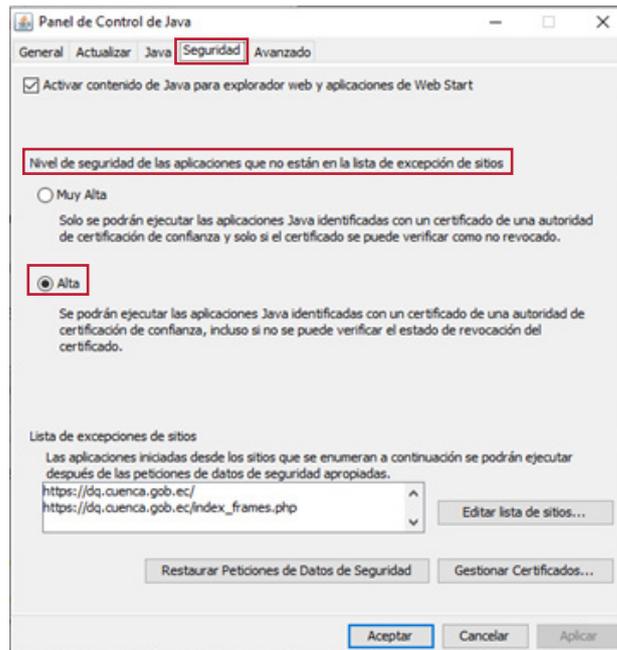


Imagen 6: Ventana para seleccionar las opciones de seguridad en el panel de control de Java

## EDITAR LISTA DE SITIOS

Hacer clic en Editar lista de sitios, como muestra la imagen 7.

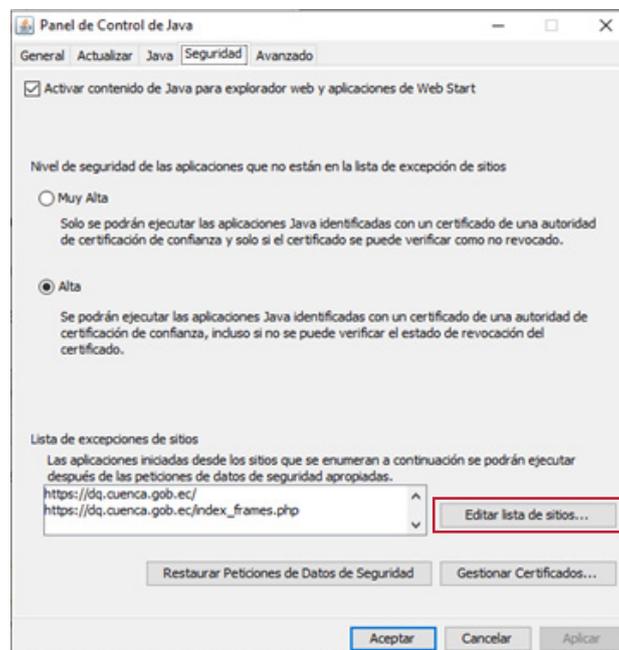


Imagen 7: Ventana para ingresar listas de sitios

Añadir las siguientes direcciones como muestra en la imagen 8.

<https://dq.cuenca.gob.ec/>  
[https://dq.cuenca.gob.ec/index\\_frames.php](https://dq.cuenca.gob.ec/index_frames.php)

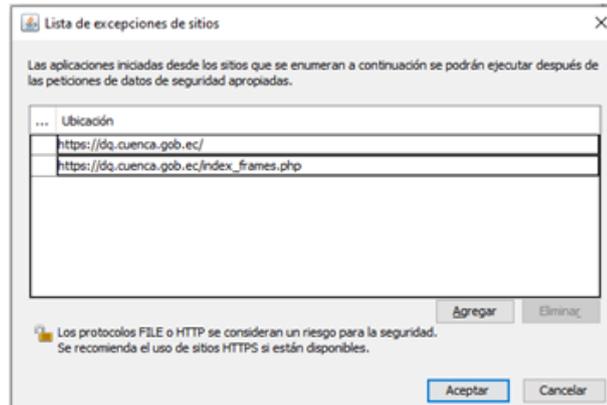


Imagen 8: Editar lista de excepciones de sitios

## ▷ SOPORTE

Si presenta inconvenientes al momento de configurar firma electrónica, puede comunicarse con (593-7) 4134900 / 4134901 opción 4. O envíenos un correo electrónico a [soporteventanillaunica@cuenca.gob.ec](mailto:soporteventanillaunica@cuenca.gob.ec)