Quipu

Mesa de partes digital

MANUAL DE USUARIO

Dirección General

Supervisión, indicadores y reportes

Mesa de partes digital

Versión 1.0, noviembre de 2026

Contenido

01 Bienvenida

02 Ingresar al sistema

03 Conoce la pantalla

04 Estados y plazos

05 Avisos

06 Panel de control

07 Reportes

08 Seguimiento de documentos

09 La ficha del documento

10 Documentos dirigidos a Dirección

11 Mi cuenta

12 Preguntas frecuentes

Este manual explica, paso a paso, las tareas del perfil **Dirección General** en Quipu. Las imágenes provienen del sistema con datos de demostración: los nombres y documentos que aparecen son ficticios.

01 Bienvenida

Quipu es la mesa de partes digital de tu institución. Reúne en un solo lugar cada documento que llega, su respuesta y todo lo que pasó con él, desde que se recibe hasta que se cierra.

El nombre viene del quipu, el sistema de cuerdas y nudos con el que los pueblos andinos registraban la información. Como en un quipu, cada documento queda anudado a su historia.

Tu perfil: Dirección General

Supervisas la gestión documental de toda la institución. Ves indicadores al día, detectas lo que está fuera de plazo y obtienes reportes para la toma de decisiones.

Lo que puedes hacer

- Ver el panel de control con indicadores y gráficos.
- Consultar todos los documentos, su respuesta y su historial.
- Identificar los documentos fuera de plazo.
- Generar reportes por fechas, áreas, categorías y estados, y exportarlos a Excel o PDF.
- Atender los documentos dirigidos a Dirección General.

Cómo viaja un documento

1. **Secretaría** recibe el documento, lo escanea, lo registra y lo deriva a un área y a una persona.
2. **Quipu** le asigna un código correlativo, calcula la fecha límite y avisa al responsable.
3. **El responsable de área** lo revisa, lo atiende, adjunta la respuesta en PDF y lo cierra.
4. **Quipu** avisa a Secretaría y a las personas del área que el trámite terminó.
5. **Dirección General** supervisa todo con indicadores y reportes.

RECUERDA Lo que ves en el menú depende de tu rol. Si necesitas una opción que no aparece, pídela al administrador del sistema.

02 Ingresar al sistema

Quipu se usa desde el navegador (Chrome, Edge o Firefox), en una computadora, tableta o celular. No necesitas instalar nada.

Iniciar sesión

1. Abre en el navegador la dirección que te indicó tu institución.
2. Escribe tu **Usuario** y tu **Contraseña**.
3. Pulsa **Ingresar**.

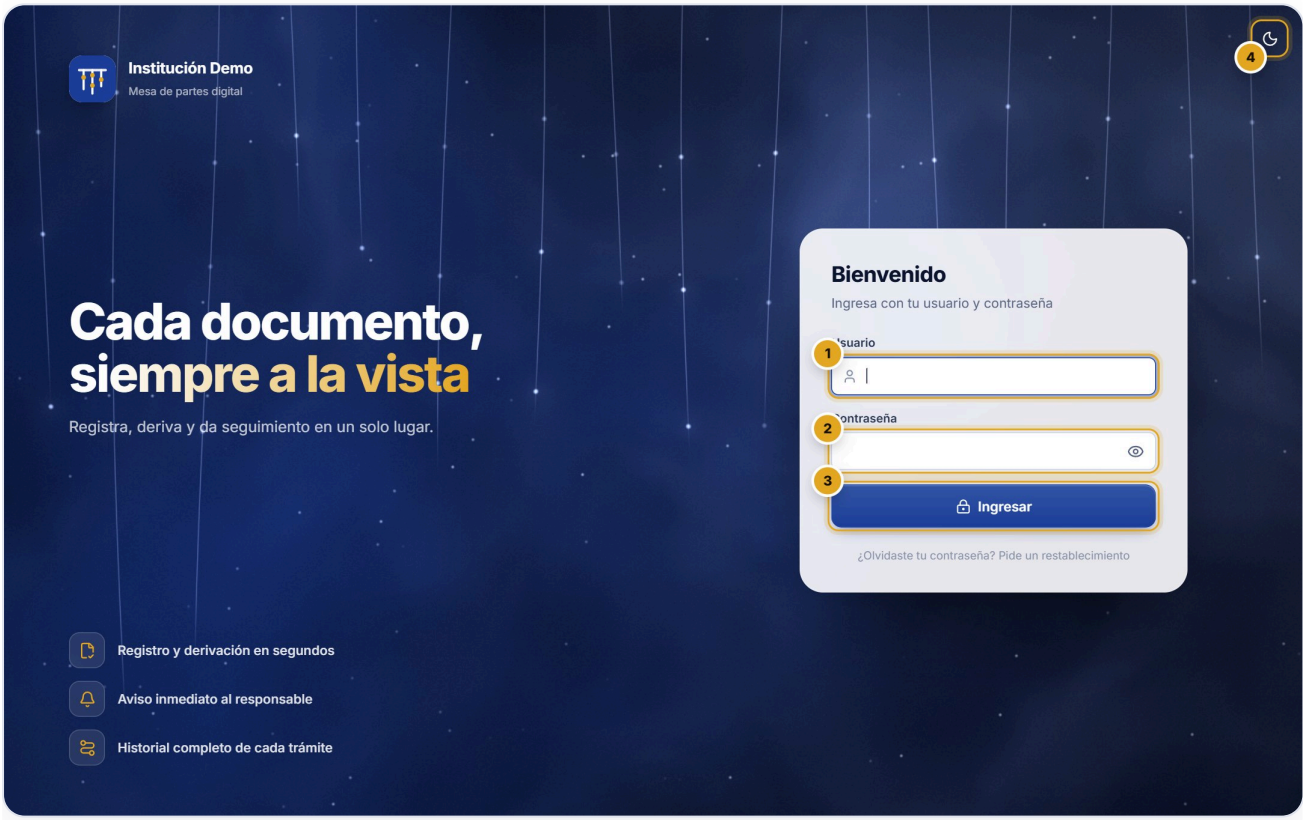


Figura 1. Pantalla de ingreso.

1. Usuario asignado por el administrador.
2. Contraseña. El ícono del ojo la muestra u oculta.
3. Botón para ingresar.
4. Cambia entre tema claro y tema oscuro.

Tu primer ingreso

La primera vez, o cuando el administrador restablece tu acceso, recibirás una contraseña temporal. Quipu te pedirá crear una propia antes de continuar.

1. Escribe la **Contraseña temporal** que te entregaron.

2. Escribe tu **Nueva contraseña**: al menos 10 caracteres, con letras y números.
3. Repítela y pulsa **Guardar contraseña**.



Figura 2. Cambio de contraseña obligatorio en el primer ingreso.

CONSEJO Usa una frase fácil de recordar y difícil de adivinar, por ejemplo tres palabras y un número. No uses tu nombre de usuario ni fechas conocidas.

Seguridad de tu cuenta

- Después de varios intentos fallidos la cuenta se bloquea unos minutos. Si lo necesitas antes, el administrador puede desbloquearla.
- Si no usas el sistema por un tiempo, la sesión se cierra sola y deberás ingresar de nuevo.
- Al terminar, sobre todo en una computadora compartida, usa **Cerrar sesión**.
- Nunca compartas tu contraseña. Todo lo que se hace con tu usuario queda registrado a tu nombre.

03 Conoce la pantalla

Todas las pantallas comparten la misma estructura, así que lo que aprendas aquí te sirve en todo el sistema.

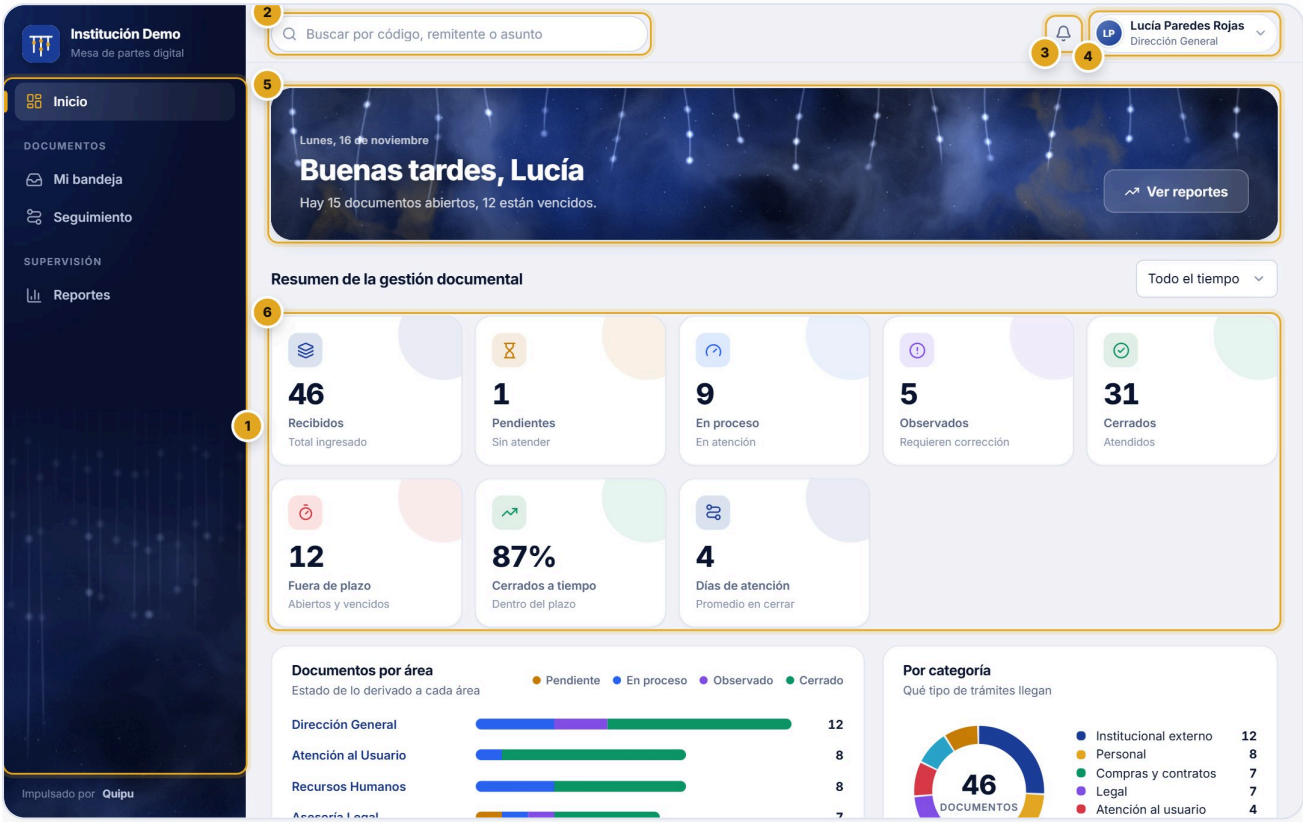


Figura 3. Partes de la pantalla principal.

1. Menú lateral con las secciones de tu rol.
2. Buscador rápido: escribe un código, un remitente o parte del asunto y pulsa Enter.
3. Avisos. El punto rojo indica cuántos tienes sin leer.
4. Menú de usuario: tu cuenta, el tema de colores y cerrar sesión.
5. Saludo con el resumen de tu día y accesos directos.
6. Indicadores. Al hacer clic en uno se abre la lista de esos documentos.

Tu inicio es el panel de control, que se explica en detalle en el capítulo siguiente.

En el celular

En pantallas pequeñas el menú lateral se oculta. Ábrelo con el botón de tres líneas de la esquina superior izquierda.

Tema claro y tema oscuro

Desde el menú de usuario puedes elegir **Tema oscuro** o **Tema claro**. Quipu recuerda tu preferencia en ese equipo.



Figura 4. Menú de usuario.

04 Estados y plazos

Cada documento está siempre en uno de estos cuatro estados. Los colores son los mismos en todas las pantallas.

Estado	Qué significa	Qué suele pasar después
Pendiente	El documento fue derivado y aún no se atiende.	El responsable lo abre y lo pasa a En proceso.
En proceso	El responsable está trabajando en la atención.	Se responde y se cierra, o se marca como Observado.
Observado	Falta información o hay algo que corregir.	Secretaría coordina con el remitente y el responsable retoma.
Cerrado	La respuesta quedó registrada y el trámite terminó.	Se puede consultar siempre. Solo Secretaría puede reabrirlo.

Plazos de atención

Al registrar un documento, Quipu calcula su **fecha límite** en días hábiles (de lunes a viernes) según el plazo que fijó la institución: 5 días para documentos normales y 2 para urgentes. Secretaría puede ajustar la fecha si el caso lo requiere.

- Vencido aparece cuando un documento abierto pasó su fecha límite.
- **Vence hoy** y **Vence en 2 días** te avisan con tiempo.
- **Urgente** marca los documentos que deben atenderse primero.

RECUERDA Los documentos cerrados nunca aparecen como vencidos, aunque se hayan cerrado tarde. El reporte de Dirección sí mide cuántos se cerraron dentro del plazo.

05 Avisos

Quipu te avisa al instante cuando algo requiere tu atención. El aviso aparece en la esquina inferior derecha y queda guardado en la campana.



Figura 5. Lista de avisos de la campana.

Cuándo recibes un aviso

Situación	Quién recibe el aviso
Se registra y deriva un documento	El responsable asignado
Un documento se deriva o reasigna	El nuevo responsable y quien lo tenía antes
Un documento se marca como Observado	Secretaría y quien lo registró
Un documento se atiende y se cierra	Secretaría, quien lo registró y las personas del área
Un documento se reabre	El responsable
Alguien agrega un comentario	El responsable y quien lo registró

1. Pulsa la **campana** para ver tus avisos.
2. Haz clic en un aviso para abrir directamente el documento.
3. Usa **Marcar como leídos** para dejar la lista al día.

CONSEJO Si tu institución configuró el correo, también recibirás una copia del aviso en tu correo electrónico.

06 Panel de control

El **Inicio** de Dirección General es un panel con el estado de toda la gestión documental, actualizado al momento.

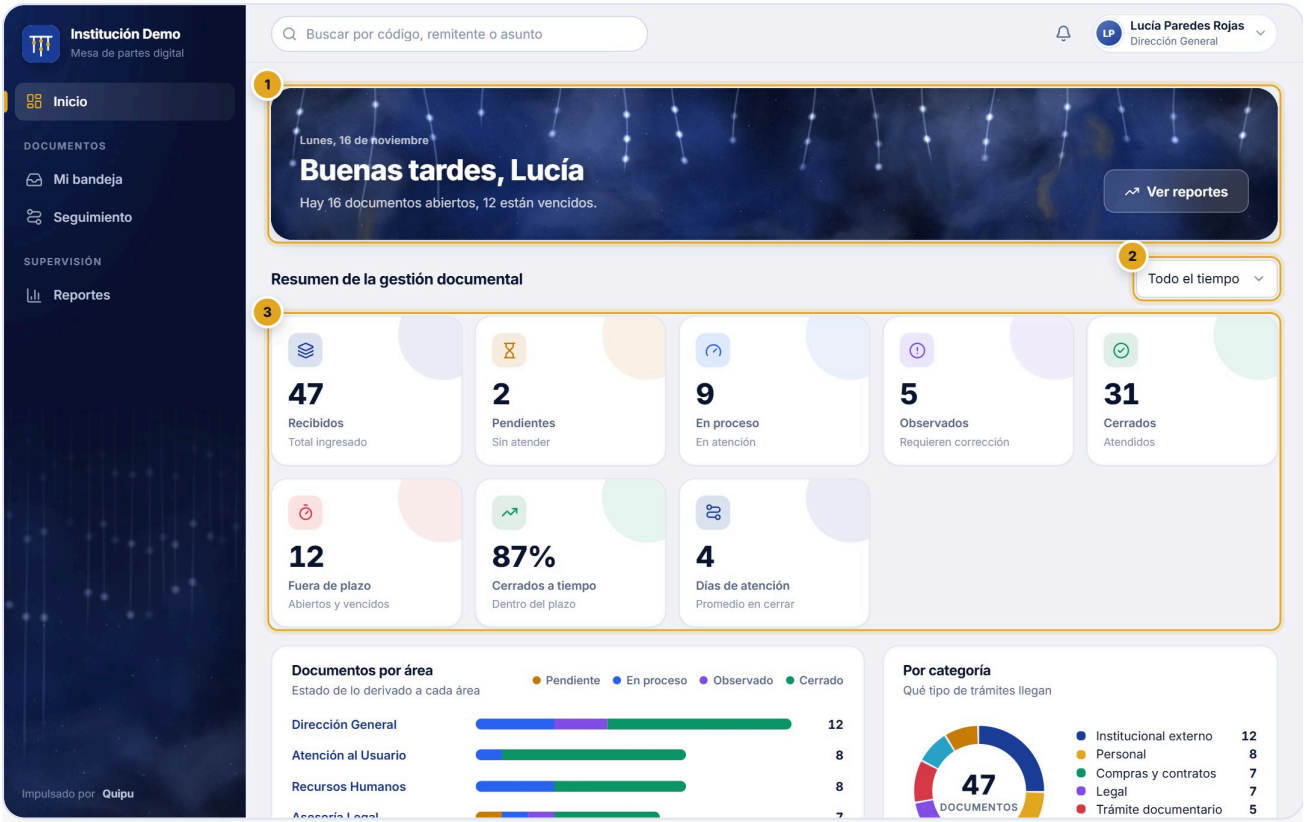


Figura 6. Panel de control.

1. Resumen del día.
2. Periodo: todo el tiempo, este mes, últimos 30 días o este año.
3. Indicadores principales.

Indicadores

Indicador	Qué mide
Recibidos	Documentos ingresados en el periodo.
Pendientes, En proceso, Observados	Documentos abiertos en cada estado.
Cerrados	Documentos atendidos con respuesta registrada.
Fuera de plazo	Documentos abiertos que ya pasaron su fecha límite.
Cerrados a tiempo	Porcentaje de cerrados dentro de su fecha límite.

Indicador	Qué mide
Días de atención	Promedio de días entre el registro y el cierre.

Haz clic en un indicador para ver la lista de esos documentos.

Gráficos



Figura 7. Documentos por área y por categoría.

- **Documentos por área**: cada barra muestra cuánto tiene cada área y en qué estado. Haz clic en el nombre del área para ver sus documentos.
- **Por categoría**: qué tipo de trámites llegan con más frecuencia.
- **Evolución mensual**: documentos recibidos por mes. La parte oscura de cada columna son los ya cerrados.
- **Fuera de plazo**: los más atrasados primero, para hacer seguimiento directo.



Figura 8. Evolución mensual y documentos fuera de plazo.

07 Reportes

En **Reportes** consultas la gestión por fechas, áreas, categorías, tipos y estados.

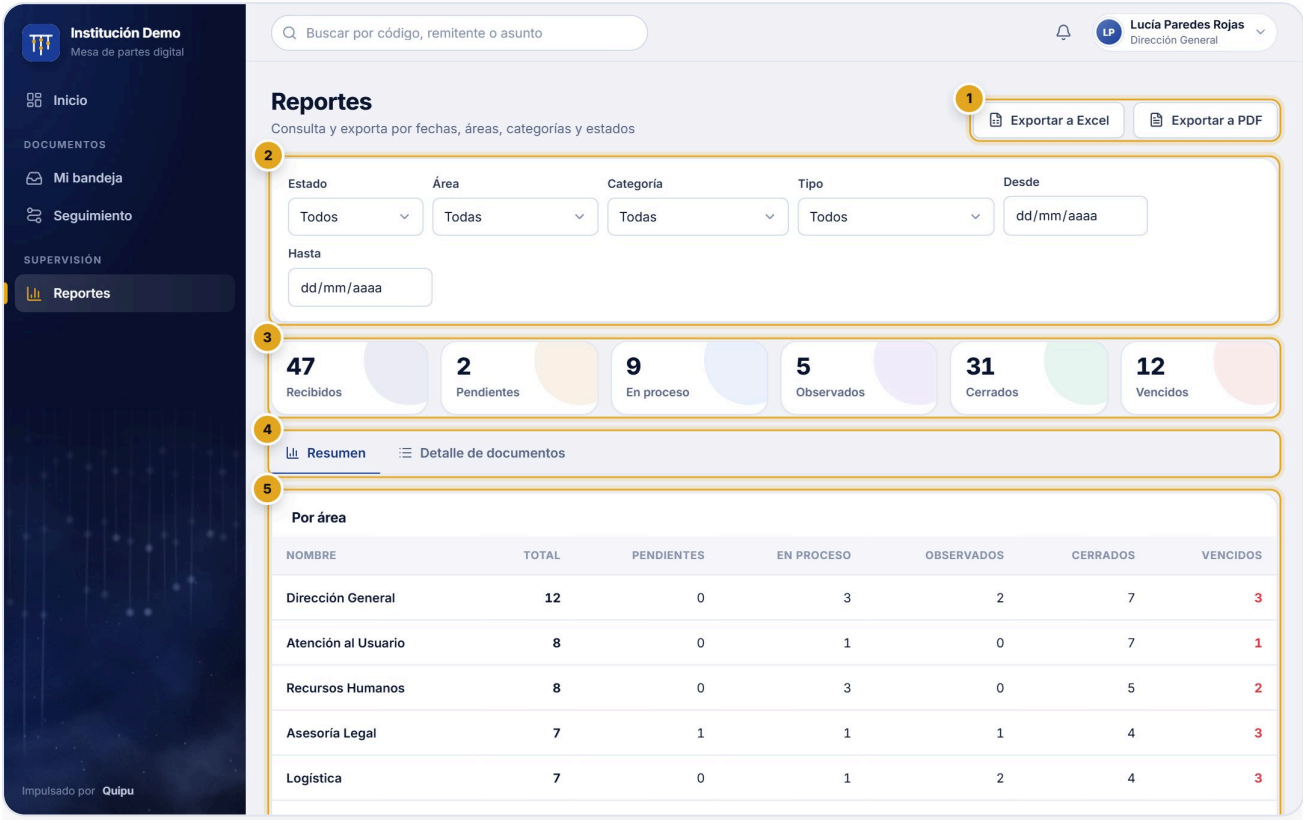


Figura 9. Reportes.

1. Exportar a Excel o a PDF con los filtros aplicados.
2. Filtros.
3. Totales del periodo filtrado.
4. Pestañas Resumen y Detalle de documentos.
5. Tablas por área, categoría y tipo.

1. Elige los filtros: por ejemplo, Desde el 1 de octubre, Hasta el 31 de octubre y Área Administración.
2. Revisa los totales y las tablas del **Resumen**.
3. Abre **Detalle de documentos** para ver la lista completa.
4. Pulsa **Exportar a Excel** o **Exportar a PDF**.

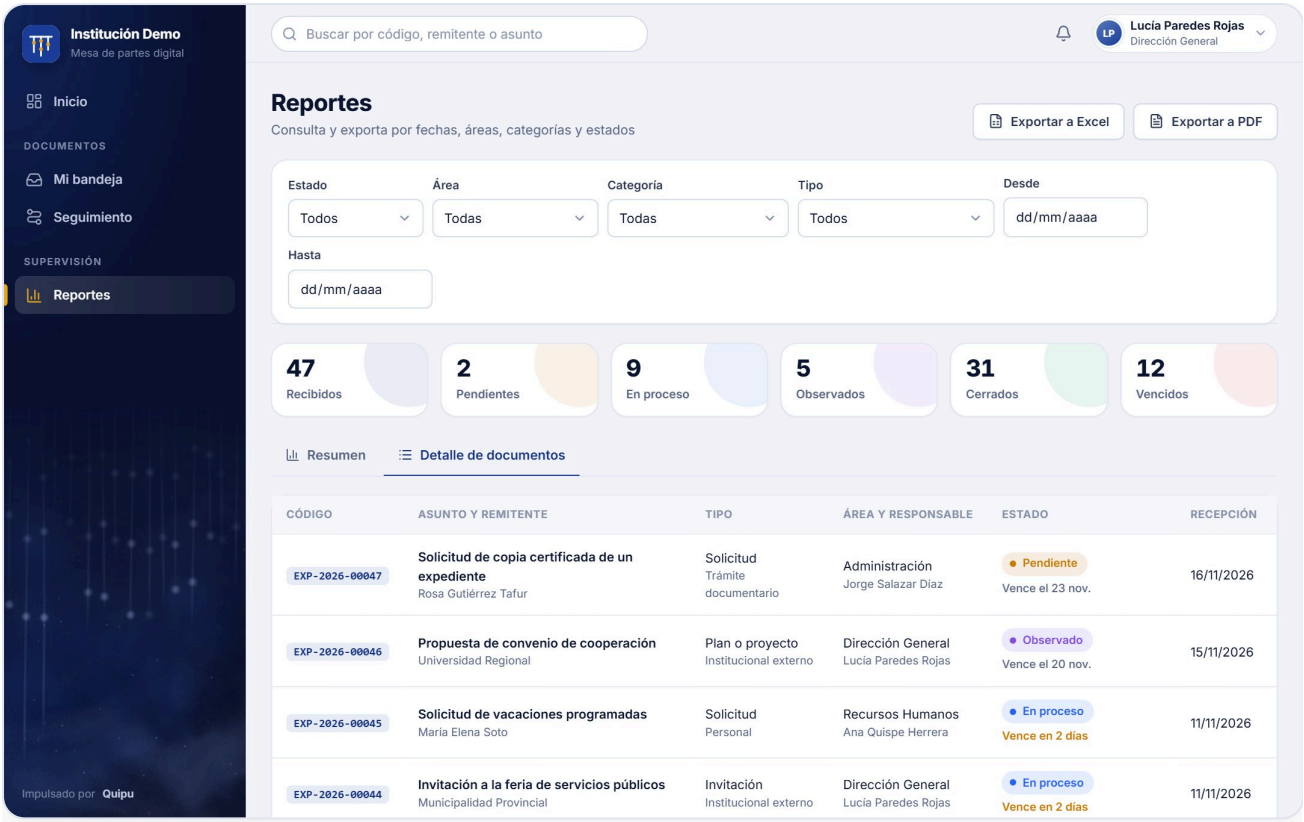


Figura 10. Detalle de documentos del reporte.

- **Excel**: una hoja **Resumen** con indicadores y tablas, y una hoja **Documentos** con el detalle, lista para filtrar.
- **PDF**: reporte con el nombre de la institución, los filtros aplicados, los indicadores, las tablas y el detalle, listo para imprimir.

RECUERDA Las exportaciones quedan registradas en el historial del sistema.

08 Seguimiento de documentos

En **Seguimiento** ves todos los documentos de la institución y su estado actual.

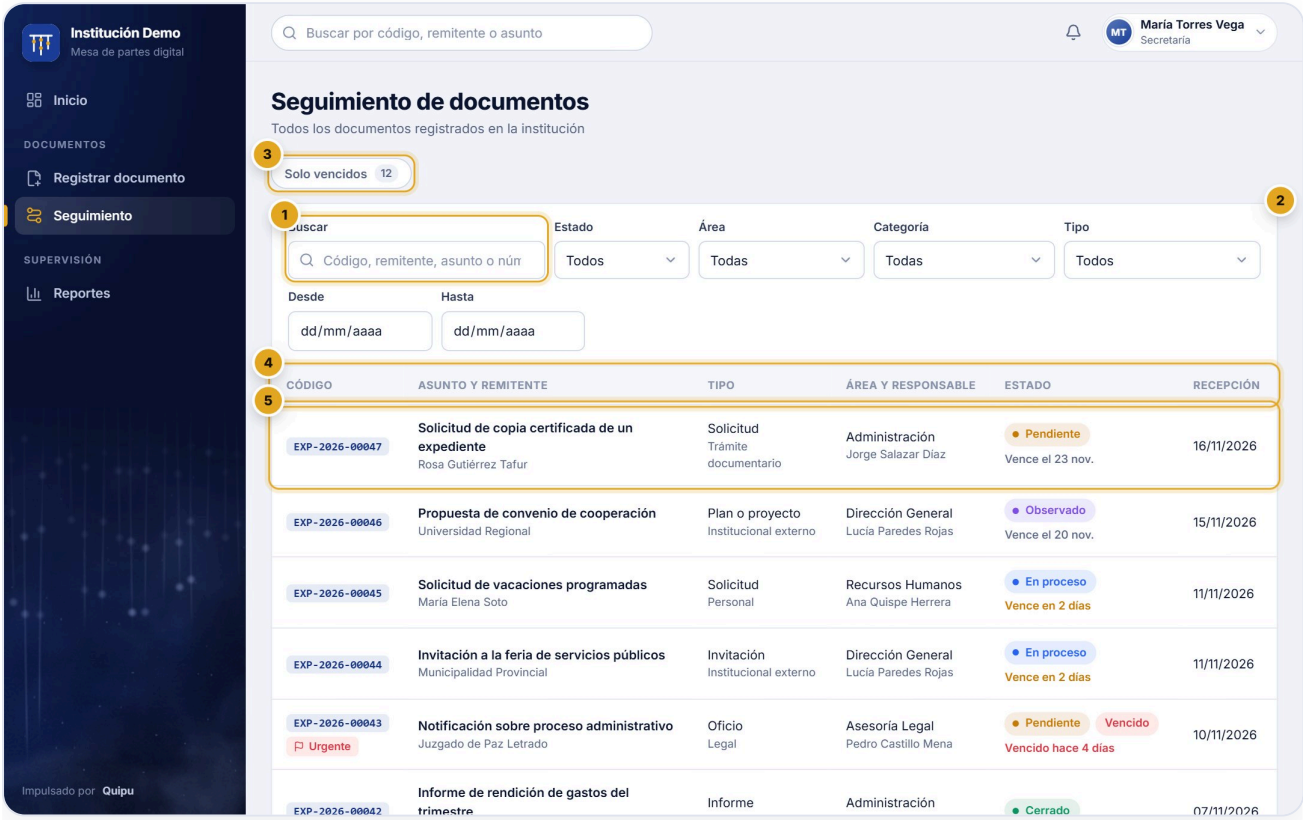


Figura 11. Seguimiento de documentos.

1. Buscador por código, remitente, asunto o número.
2. Filtros por estado, área, categoría, tipo y rango de fechas.
3. Acceso directo a los documentos vencidos.
4. Encabezados: haz clic en Código, Asunto, Estado o Recepción para ordenar.
5. Cada fila abre la ficha del documento.

- El buscador no distingue mayúsculas ni tildes: escribir constancia o CONSTANCIA da el mismo resultado.
- Los filtros se combinan entre sí. **Limpiar** los quita todos.
- Bajo cada estado ves cuánto falta para la fecha límite o hace cuánto venció.

CONSEJO Revisa cada mañana **Solo vencidos** para hacer seguimiento con las áreas que tienen documentos atrasados.

09 La ficha del documento

La ficha reúne todo lo del trámite: sus datos, el original, la respuesta y el historial completo.

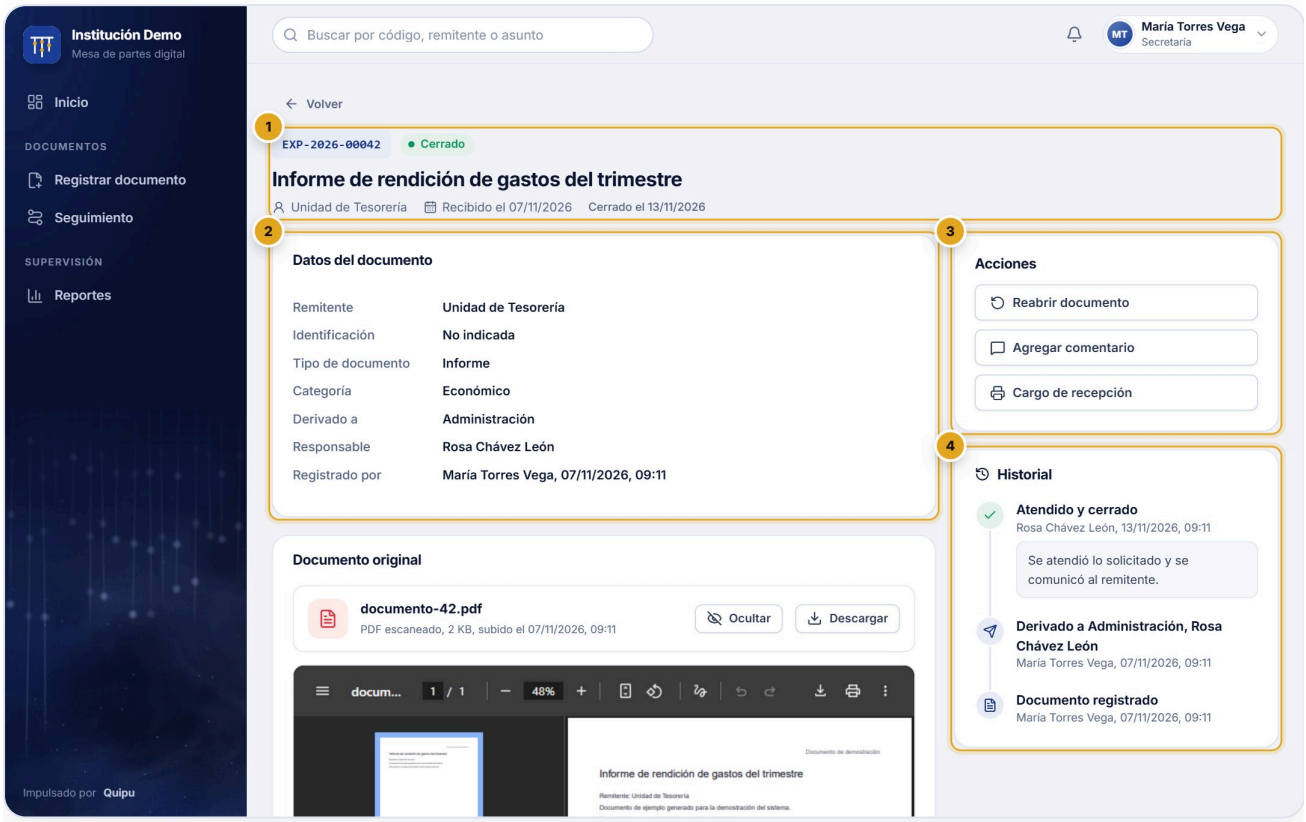


Figura 12. Ficha de un documento cerrado.

1. Código, estado, asunto, remitente y fechas.
2. Datos del documento.
3. Acciones disponibles para tu rol.
4. Historial de movimientos.

Original y respuesta

El PDF original se ve dentro de la ficha. Usa **Ver** u **Ocultar** para mostrarlo y **Descargar** para guardarlo. Cuando el documento se cierra, debajo aparece la **Respuesta** con la descripción de la atención, quién la hizo y su PDF.

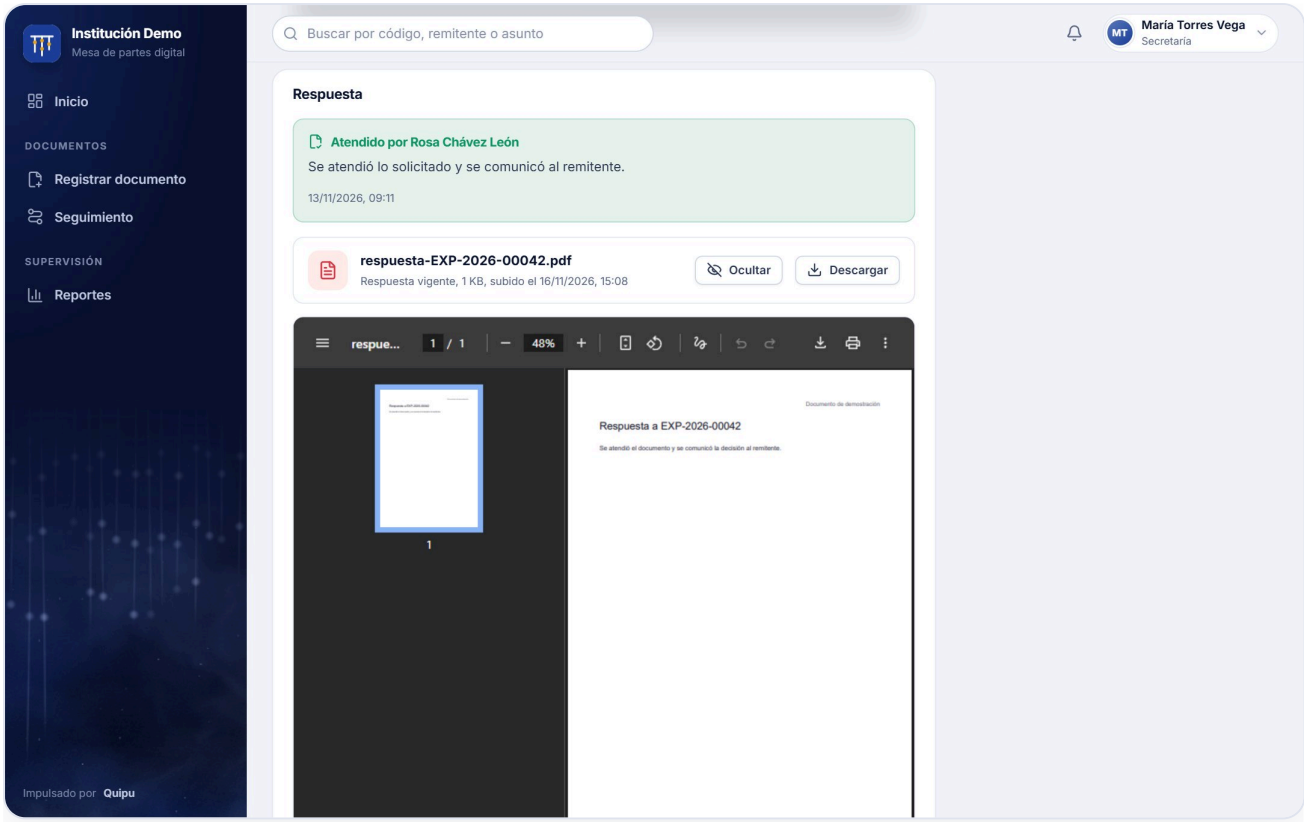


Figura 13. Respuesta registrada al cerrar el documento.

Historial

Cada acción queda anotada con la persona, la fecha y la hora: registro, derivaciones, cuándo el responsable abrió el documento, cambios de estado, comentarios y cierre.

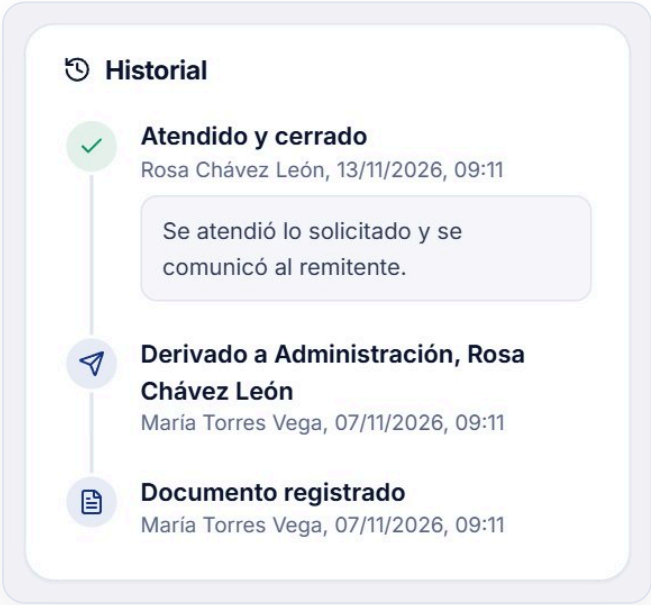


Figura 14. Historial de movimientos.

10 Documentos dirigidos a Dirección

Cuando Secretaría deriva un documento a Dirección General y te asigna como responsable, lo atiendes igual que cualquier responsable de área.

1. Ábrelo desde el aviso o desde **Mi bandeja**.
2. Pásalo a **En proceso** mientras lo atiendes.
3. Si falta información, márcalo como **Observado**.
4. Para terminar, pulsa **Responder y cerrar**, describe la atención y adjunta el PDF de la respuesta.



Figura 15. Responder y cerrar un documento.

También puedes usar **Derivar o reasignar** para enviar un documento a otra área, por ejemplo cuando su atención corresponde a Asesoría Legal.

11 Mi cuenta

En **Mi cuenta y contraseña**, desde el menú de usuario, ves tus datos y puedes cambiar tu contraseña cuando quieras.

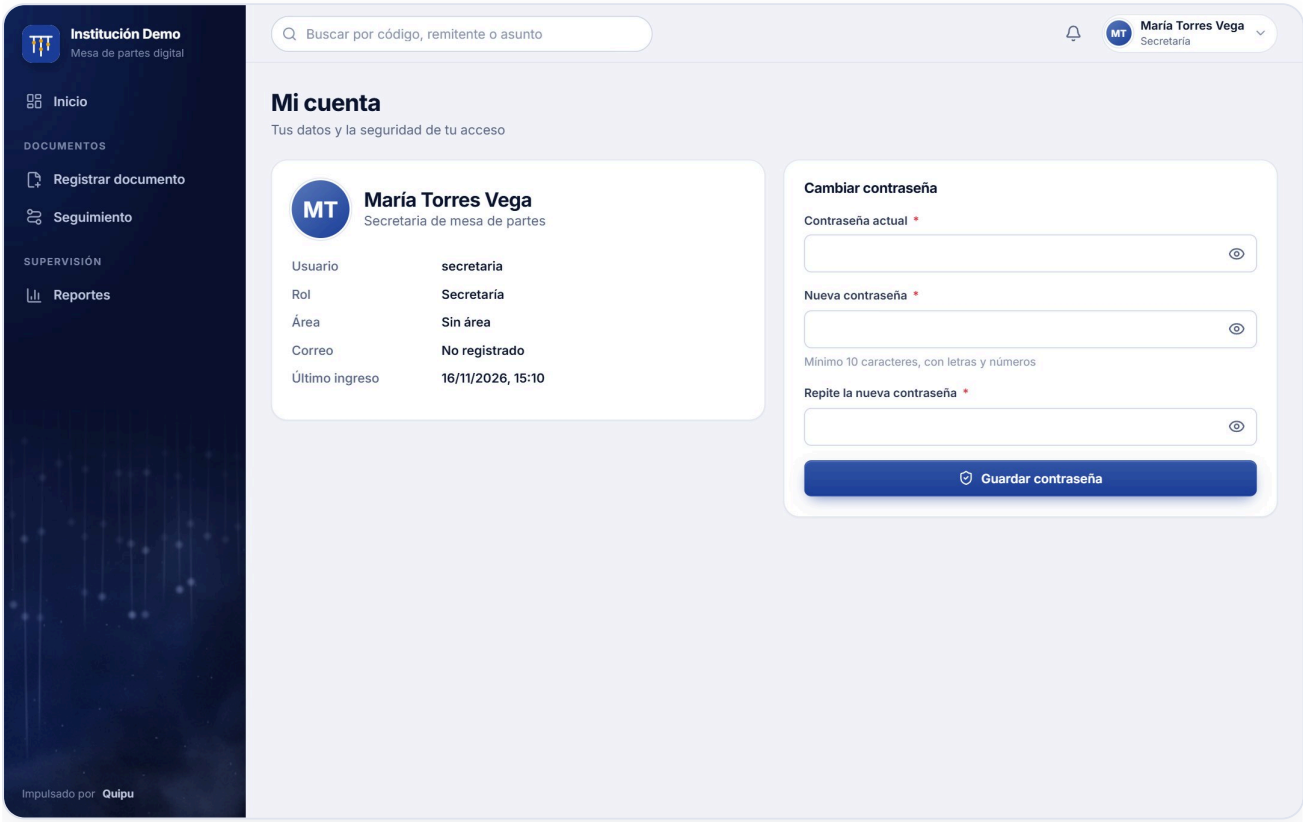


Figura 16. Datos de la cuenta y cambio de contraseña.

1. Escribe tu **Contraseña actual**.
2. Escribe la **Nueva contraseña**. La barra de colores te indica qué tan segura es.
3. Repítela y pulsa **Guardar contraseña**. Por seguridad, se cierran tus sesiones abiertas en otros equipos.

Si tu nombre, cargo, correo o área no son correctos, pide al administrador que los actualice.

12 Preguntas frecuentes

¿Con qué frecuencia se actualizan los indicadores?

Al momento. Cada vez que entras al panel o cambias el periodo, Quipu calcula los datos actuales.

¿Qué significa Cerrados a tiempo?

Es el porcentaje de documentos cerrados en o antes de su fecha límite, sobre el total de cerrados del periodo.

El reporte de Excel no abre bien.

Ábrelo con Excel, LibreOffice o Google Sheets. El archivo tiene dos hojas: Resumen y Documentos.

¿Puedo ver quién descargó un documento?

Sí. El administrador puede consultarlo en el Historial del sistema.

¿Necesitas ayuda?

Ante cualquier duda o problema de acceso, comunícate con el administrador del sistema de tu instituciÃ³n. Indica tu usuario, la pantalla en la que estabas y, si es posible, el código del documento.