Quipu

Mesa de partes digital

MANUAL DE USUARIO

Responsable de área

Recepción, atención y cierre de documentos

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 Tu bandeja

07 Atender un documento

08 Consultar documentos

09 Derivar, reasignar y comentar

10 Mi cuenta

11 Preguntas frecuentes

Este manual explica, paso a paso, las tareas del perfil **Responsable de área** 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: Responsable de área

Atiendes los documentos que Secretaría deriva a tu área. Los revisas, gestionas lo que corresponda, registras la respuesta y cierras el trámite.

Lo que puedes hacer

- Ver en tu bandeja los documentos de tu área.
- Abrir y descargar el documento original.
- Cambiar el estado a En proceso u Observado.
- Adjuntar la respuesta en PDF y cerrar el trámite.
- Derivar o reasignar a otra área o persona, y agregar comentarios.

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**.

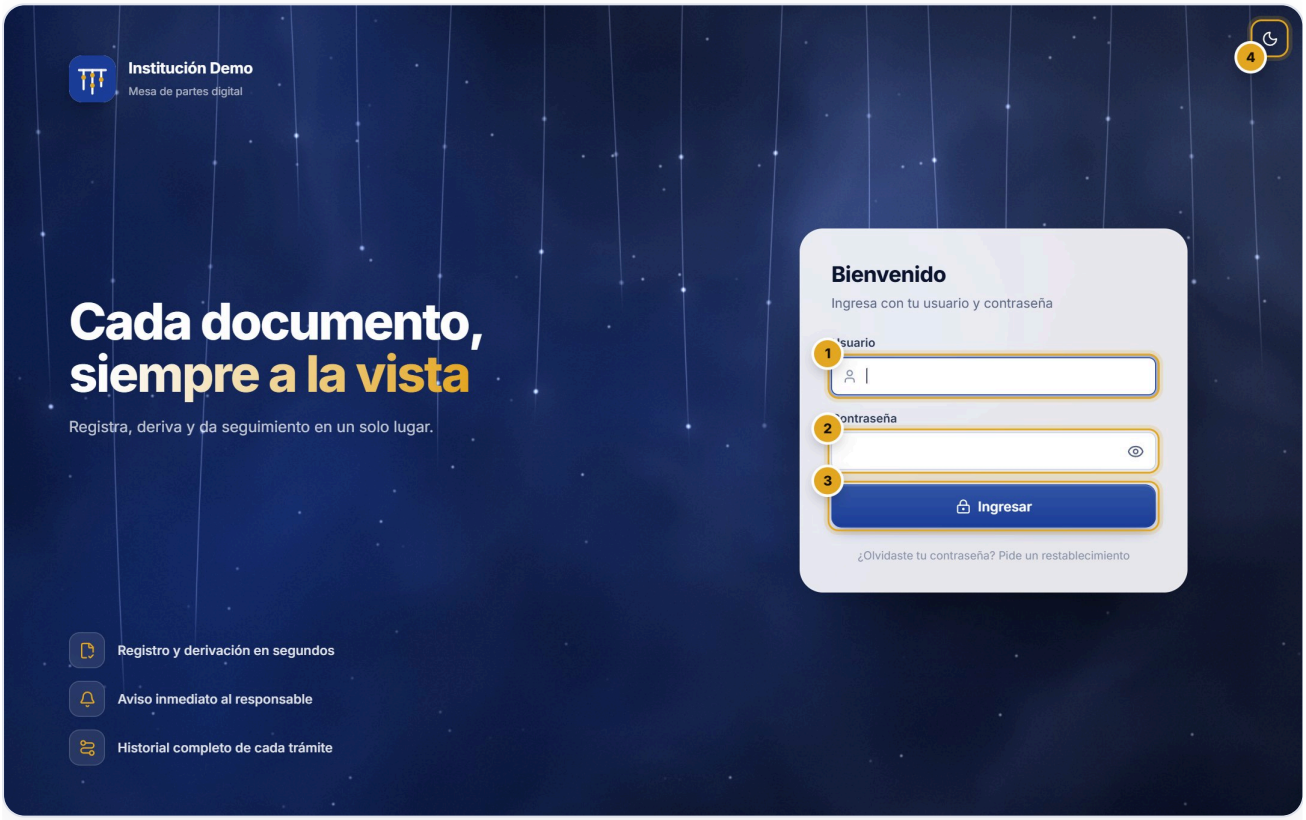


Figura 1. Pantalla de ingreso.

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.

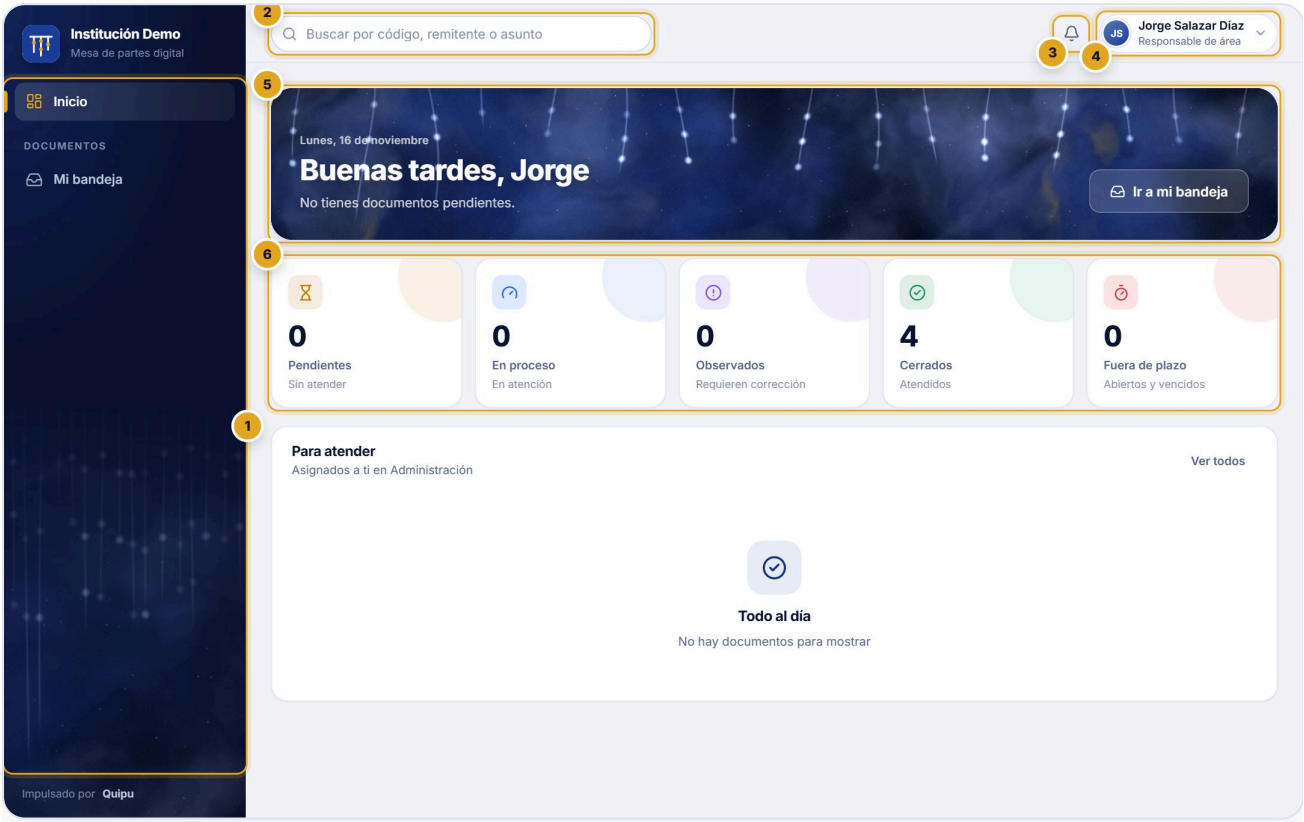


Figura 3. Partes de la pantalla principal.

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 muestra cuántos documentos tienes en cada estado y la lista de lo que tienes por atender, con los de fecha límite más cercana primero.

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 Tu bandeja

En **Mi bandeja** están los documentos de tu área. Es tu punto de partida cada día.

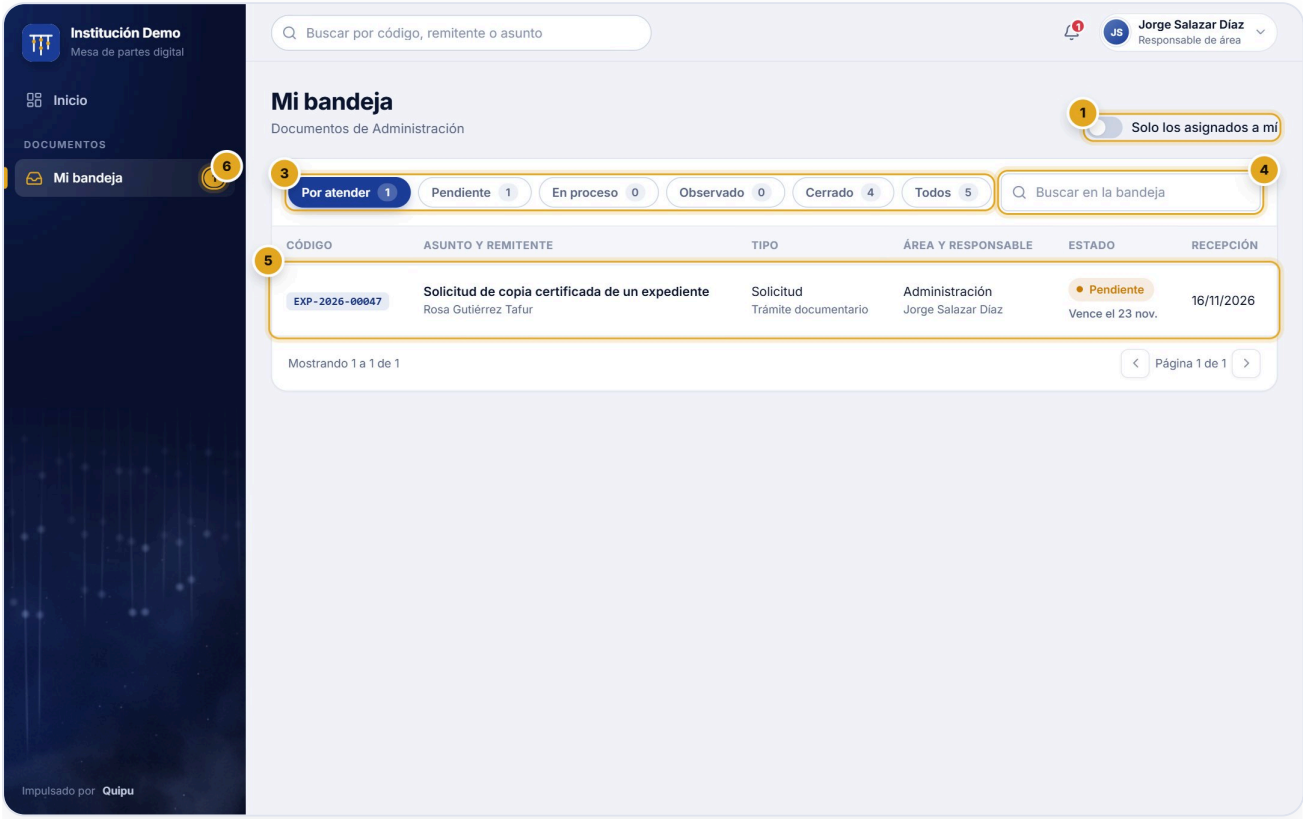


Figura 6. Bandeja del responsable de área.

1. Muestra solo los documentos asignados a ti.
2. Aviso de documentos vencidos.
3. Filtros por estado con su cantidad. Por atender reúne Pendientes, En proceso y Observados.
4. Buscador dentro de la bandeja.
5. Cada fila abre el documento. Los urgentes muestran una marca roja.
6. Cantidad de documentos pendientes en el menú.

CONSEJO Atiende primero los vencidos y los urgentes. Ordena por **Recepción** para ver los más antiguos.

07 Atender un documento

Solo la persona asignada puede cambiar el estado de un documento y cerrarlo. Las demás personas del área pueden verlo.

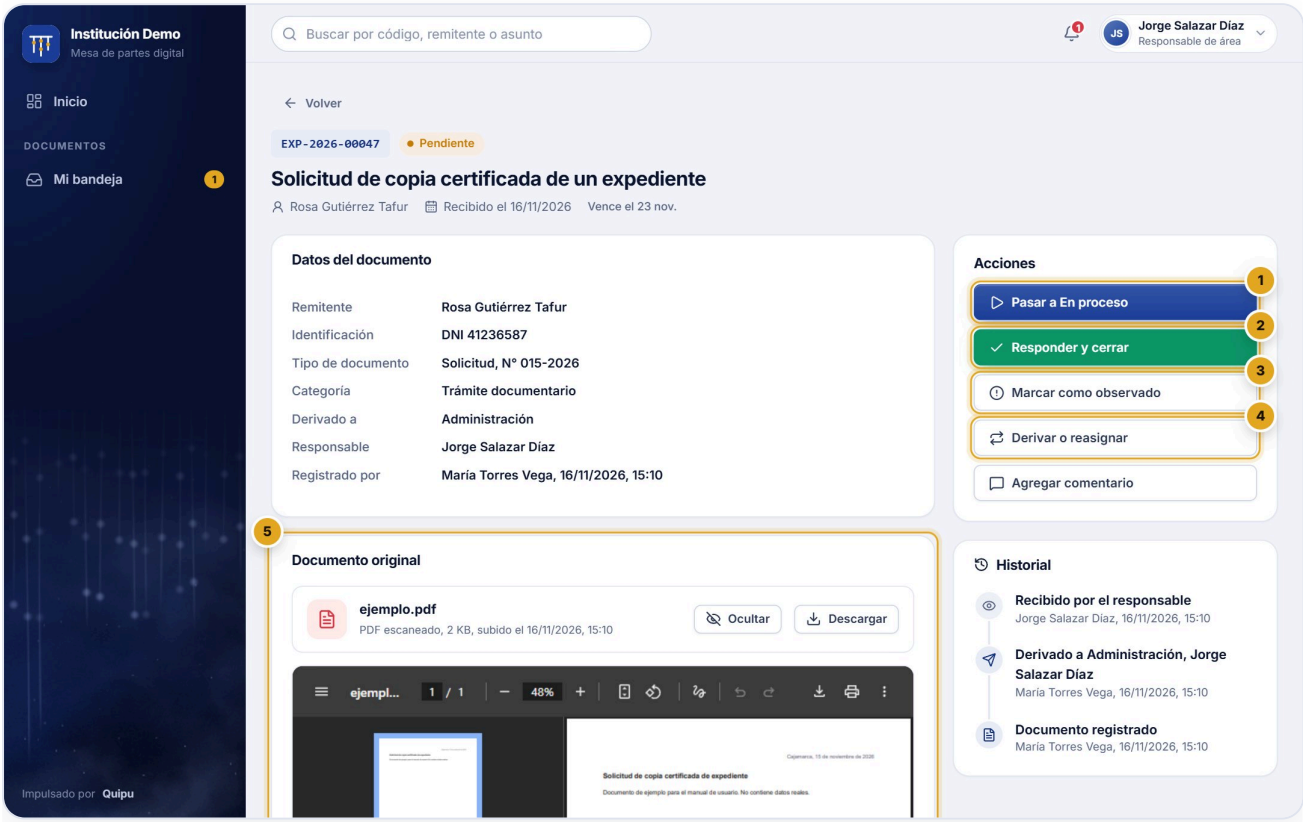


Figura 7. Ficha de un documento por atender.

1. Pasar a En proceso.
2. Responder y cerrar.
3. Marcar como observado.
4. Derivar o reasignar a otra área o persona.
5. Documento original para revisar.

1. Revisar

Al abrir el documento por primera vez, Quipu anota en el historial que lo recibiste. Revisa los datos, la observación de Secretaría y el PDF original.

2. Pasar a En proceso

Pulsa **Pasar a En proceso** cuando empieces a trabajar en él. Así Secretaría y Dirección saben que está en marcha.

3. Si falta información

Pulsa **Marcar como observado** y explica qué falta o qué se debe corregir. Secretaría recibe el aviso y coordina con el remitente. Cuando todo esté completo, pulsa **Retomar atención**.

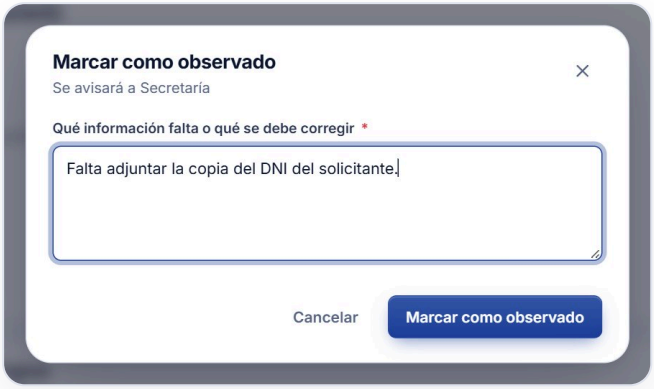


Figura 8. Marcar un documento como observado.

4. Responder y cerrar

1. Prepara tu respuesta (carta, constancia, informe) y guárdala o escanéala en PDF.
2. Pulsa **Responder y cerrar**.
3. Describe brevemente la atención realizada.
4. Adjunta el PDF de la respuesta.
5. Pulsa **Marcar como atendido y cerrar**.

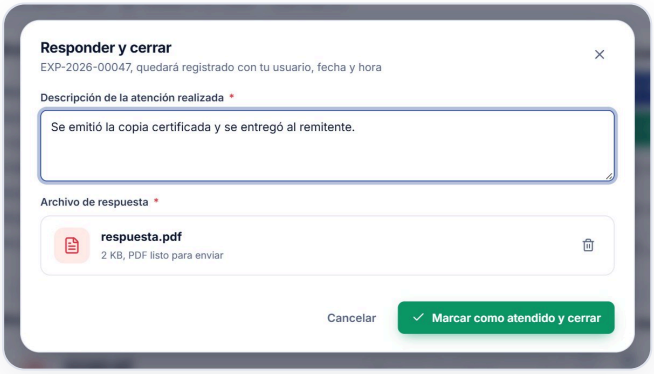


Figura 9. Responder y cerrar un documento.

Quipu registra la fecha, la hora y tu usuario, guarda la respuesta junto al original y avisa a Secretaría y a tu área.

IMPORTANTE Revisa el PDF antes de cerrar. Una vez cerrado, solo Secretaría puede reabrir el documento.

Si no te corresponde

Usa **Derivar o reasignar** para enviarlo a la persona o área correcta, e indica el motivo.

08 Consultar documentos

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

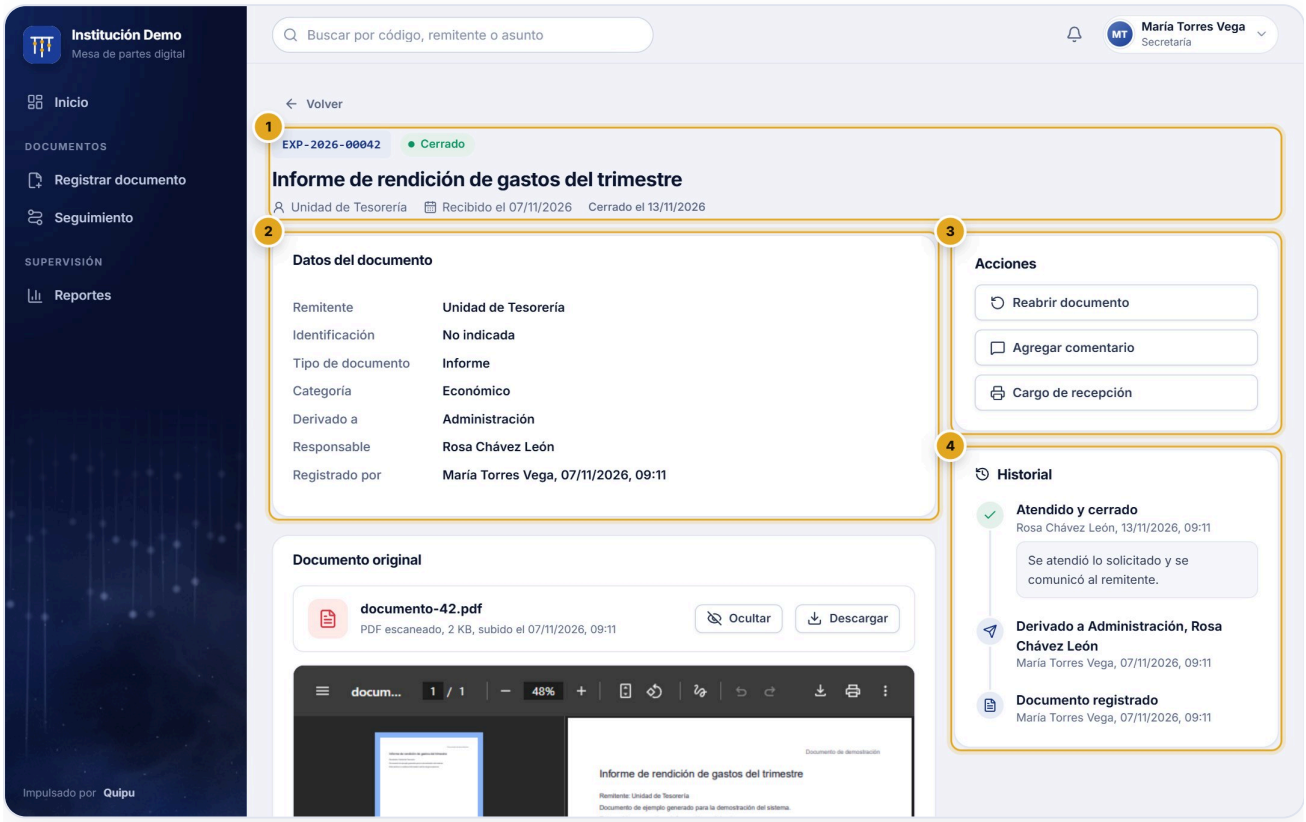


Figura 10. Ficha de un documento cerrado.

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.

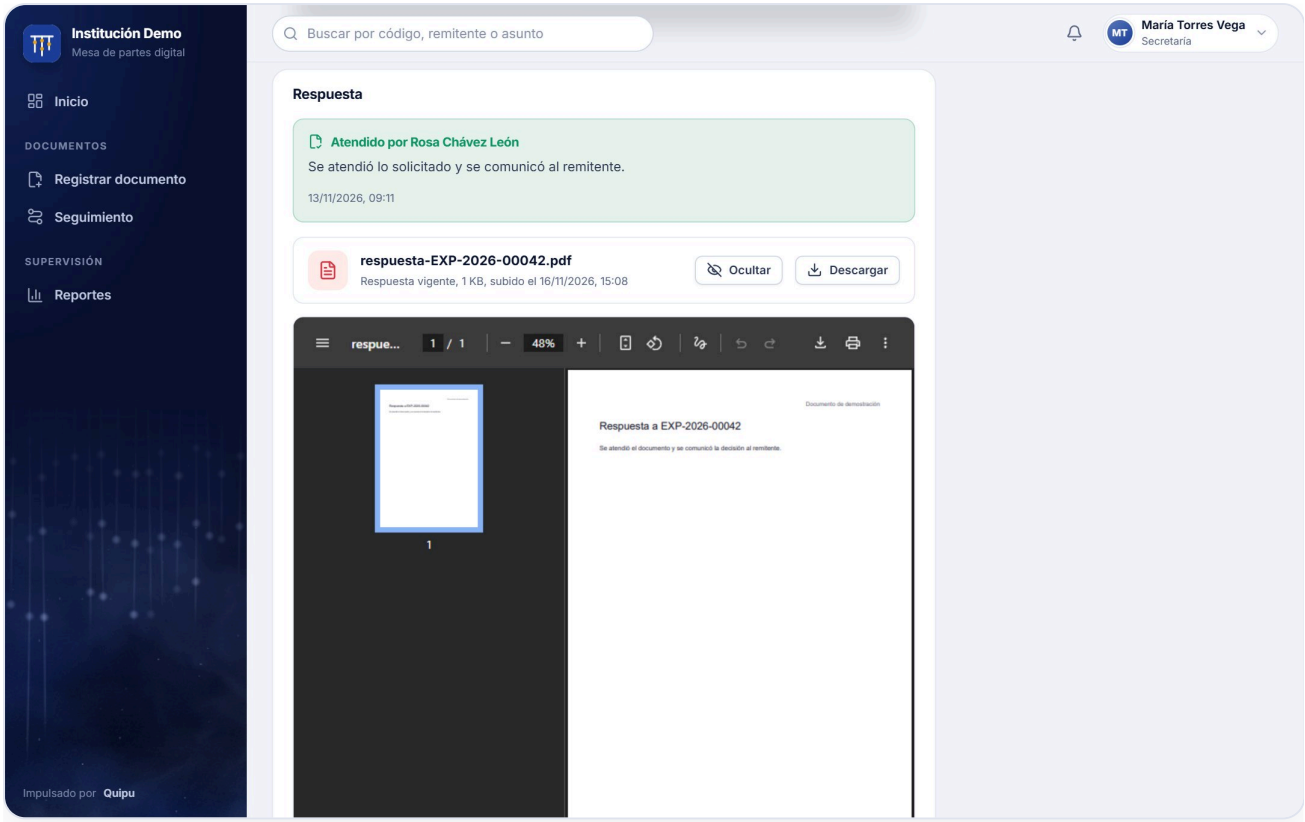


Figura 11. Respuesta registrada al cerrar el documento.

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.

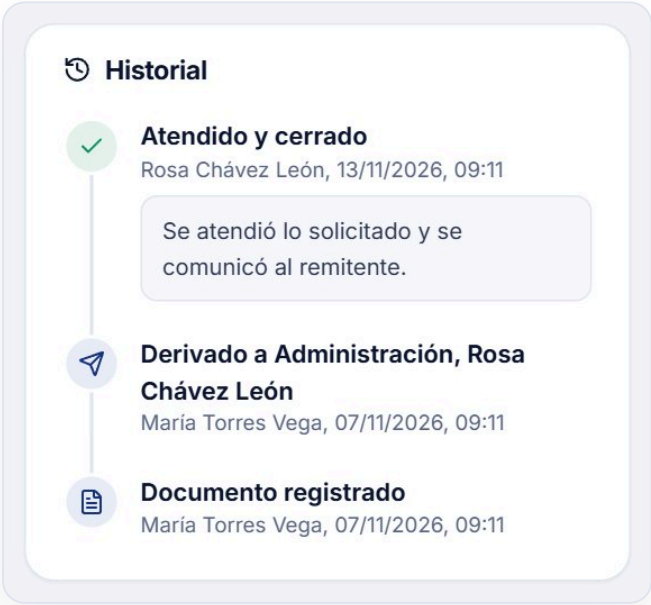


Figura 12. Historial de movimientos.

09 Derivar, reasignar y comentar

Derivar o reasignar

Si un documento debe pasar a otra área o a otra persona, ábrelo y pulsa **Derivar o reasignar**.

1. Elige el **Área de destino**.
2. Elige el **Responsable**.
3. Indica el **Motivo** (opcional) y pulsa **Derivar**.

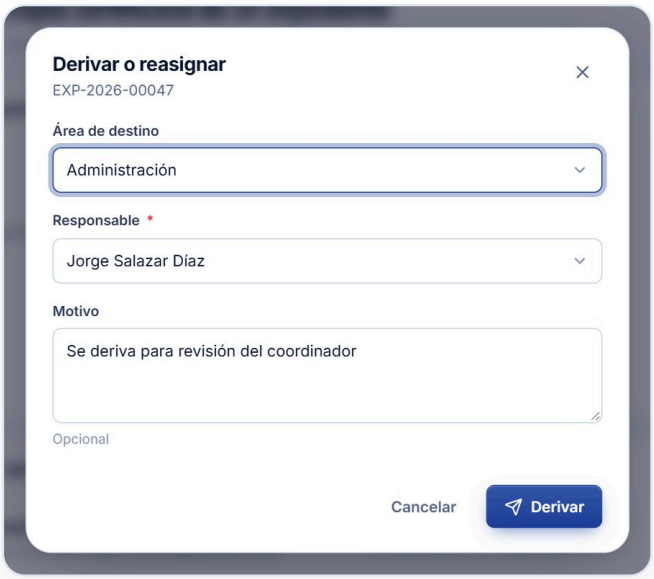


Figura 13. Derivar o reasignar un documento.

El documento vuelve a **Pendiente** y el nuevo responsable recibe un aviso. El cambio queda en el historial.

Comentarios

Con **Agregar comentario** dejas una nota en el historial, por ejemplo una llamada del remitente. El responsable recibe un aviso.

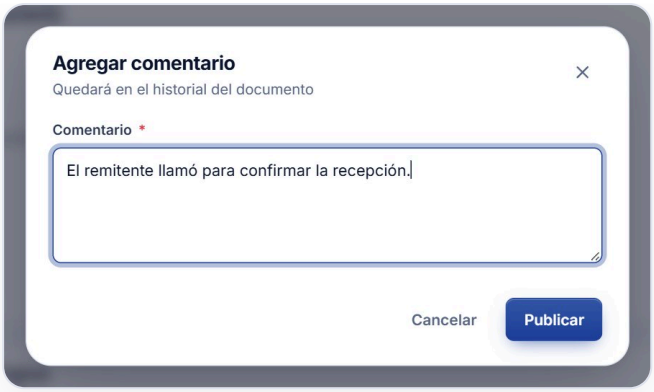


Figura 14. Agregar un comentario.

10 Mi cuenta

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

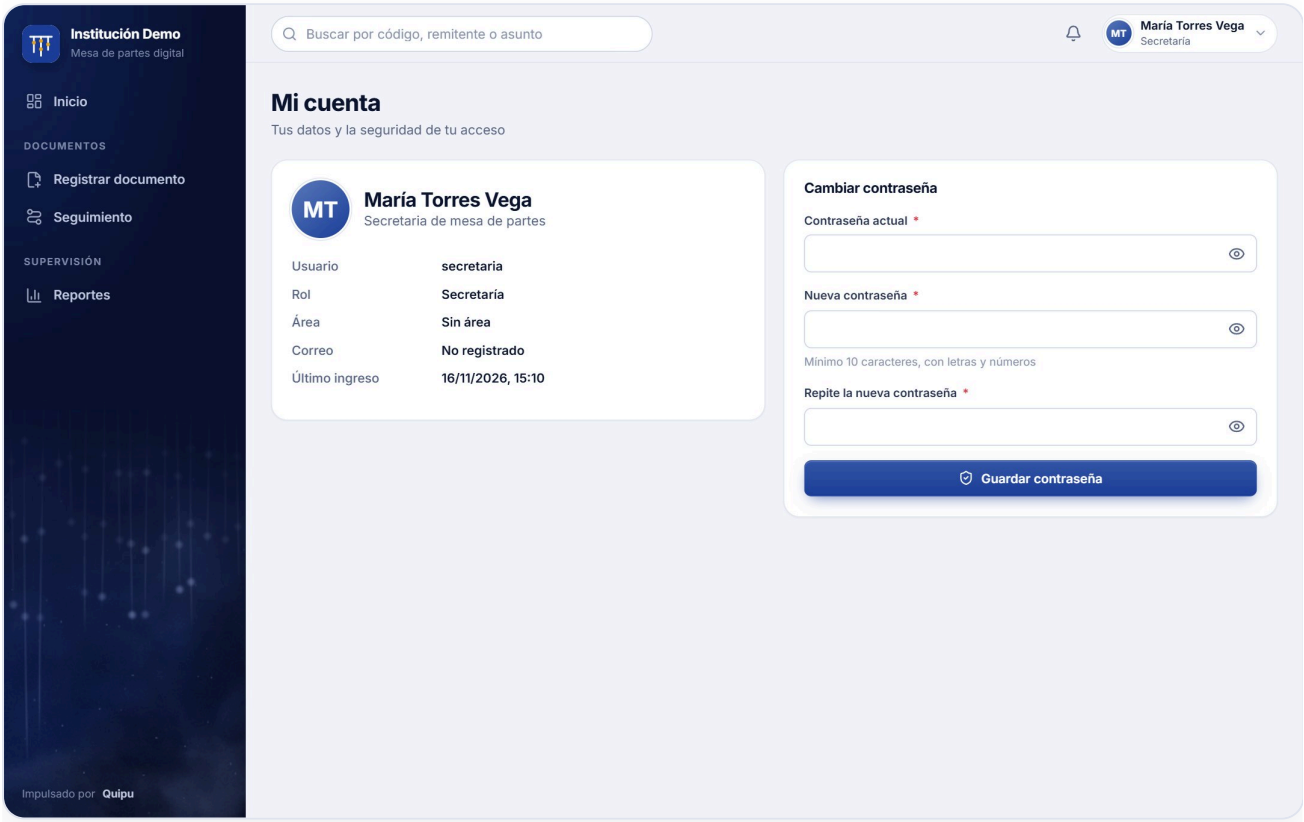


Figura 15. Datos de la cuenta y cambio de contraseña.

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.

11 Preguntas frecuentes

Veo un documento de mi área pero no puedo atenderlo.

Solo la persona asignada puede cambiar su estado y cerrarlo. Si te corresponde a ti, pide que te lo reasignen.

Cerré un documento por error.

Pide a Secretaría que lo reabra indicando el motivo. Volverá a En proceso con tu nombre.

La respuesta no requiere un documento escrito.

Quipu pide un PDF para que el cierre quede respaldado. Puede ser una constancia breve o un acta de la atención realizada.

¿Quién se entera cuando cierro?

Secretaría, quien registró el documento y las demás personas de tu área reciben un aviso.

No me llegan avisos.

Revisa la campana. Si sigues sin recibirlos, recarga la página y, si persiste, avisa al administrador.

¿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.