



GAD MUNICIPAL SANTO DOMINGO ALCALDÍA



RESOLUCIÓN GADMSD-R-VMQ-2015-391

**Sr. Víctor Manuel Quirola Maldonado
ALCALDE DE SANTO DOMINGO**

CONSIDERANDO:

Que, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, en su artículo 361, establece que en la prestación de sus servicios los gobiernos autónomos descentralizados, con el apoyo de sus respectivas entidades asociativas, emprenderán un proceso progresivo de aplicación de los sistemas de gobierno y democracia digital, aprovechando de las tecnologías disponibles;

Que, la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, en su artículo 2, reconoce el valor jurídico de los mensajes de datos, otorgándoles igual valor jurídico que los documentos escritos;

Que, la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, en su artículo 8, determina las características para el archivo en la conservación de los mensajes de datos;

Que, la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, en su artículo 51, otorga la calidad de instrumento público y reconoce la validez jurídica de los mensajes de datos otorgados, conferidos, autorizados o expedidos por y ante autoridad competente y firmados electrónicamente;

Que, es objetivo institucional adoptar técnicas de gestión modernas, con procedimientos de trabajo tendientes a lograr la eficacia y eficiencia del GADMSD en un marco de calidad y calidez en los servicios ciudadanos; y,

Que, es primordial establecer el uso de herramientas tecnológicas que nos permitan el ahorro de recursos físicos y económicos en la gestión documental institucional, dándonos facilidades para el acceso inmediato a los documentos de la institución, minimización de tiempos de distribución, consulta y atención al usuario, con el consecuente apoyo a la conservación del ambiente.

Por lo expuesto, en uso de las atribuciones que le confiere el literal b) e i) del Art. 60 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización,





GAD MUNICIPAL SANTO DOMINGO ALCALDÍA



RESUELVE:

EXPEDIR EL:

INSTRUCTIVO PARA NORMAR EL USO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN POR PROCESOS – SIGEPRO, EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SANTO DOMINGO

Art. 1.- Disposición.- Se dispone al personal que labora en el GADMSD, la utilización del SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN POR PROCESOS – SIGEPRO, para la gestión de trámites internos y externos.

Art. 2.- Funcionalidades del sistema.- El SIGEPRO tiene las siguientes funcionalidades:

- a) Creación, envío, recepción y almacenamiento de trámites internos y externos.
- b) Búsqueda, recuperación y presentación de casos o trámites, incluido el recorrido de los mismos.
- c) Acceso al sistema por parte de usuarios internos y externos del GADMSD;
- d) Organización, clasificación y almacenamiento de documentos digitales en carpetas o expedientes virtuales.
- e) Recepción, captura e ingreso de documentos digitalizados.
- f) Tramitación de documentos conforme flujo orgánico regular interno y/o procesos establecidos;
- g) Creación de reportes estadísticos de casos creados y enviados, tramitados, pendientes y archivados;
- h) Administración de usuarios y sus perfiles.

Art. 3.- Administración del sistema.- La Unidad encargada de administrar el SIGEPRO es la Dirección de Informática y Redes del GADMSD.

A través del SIGEPRO se almacenará y clasificará la información documentada de los procesos de las Unidades del GADMSD, bajo estrictas normas y estándares de seguridad, confidencialidad, privacidad, disponibilidad y conservación de la información.





GAD MUNICIPAL SANTO DOMINGO ALCALDÍA



Art. 4.- Información a registrarse en el sistema.- En el sistema básicamente se registrará la siguiente información: código de referencia del trámite (número del caso), fecha de registro, estado del caso, usuario actual, información del destinatario, información del remitente, nombre del proceso, referencia, descripción de anexos e información de la unidad.

Los documentos anexos serán además almacenados como archivos en formato PDF (Portable Document Format).

Art. 5.- Codificación de los trámites.- Los casos tendrán un código único o identificador asignado por el sistema, por año.

Art. 6.- Recepción de trámites externos.- Todo ingreso de trámite al GADMSD que se inicia a través del Centro de Atención Ciudadana, la respuesta final a la ciudadanía de los mismos será entregada únicamente a través del Centro de Atención Ciudadana.

Art. 7.- Excepciones en recepción de documentos externos.- De requerirse inicio de casos en otras unidades, se comunicará el particular a Gestión de la Calidad para el respectivo análisis y autorización. Las Unidades que recepcen documentos serán las responsables de despachar las respuestas y cerrar los casos que han generado. Así mismo, los documentos que provienen de juzgados serán receptados directamente en las unidades.

Los procesos externos que se originan vía web serán despachados por la Unidad responsable de su atención (solicitud de información, quejas y sugerencias, y otros que se vayan implementando en función de simplificación de trámites).

Art. 8.- Recepción de trámites en las unidades.- Previo ingreso de un documento físico a una Unidad, los/as servidores/as responsables de la recepción de documentos, deberán constatar que el mismo ha sido enviado por SIGEPRO y ha sido ingresado previamente como anexo digital en dicho sistema, caso contrario, no procederán a su recepción. El envío de un caso por el SIGEPRO, es la constancia de que la unidad ha recibido el mismo.

Art. 9.- Envío de respuesta.- Las Unidades del GADMSD despacharán las respuestas hacia el CAC (casos externos) o a las Unidades requirentes (casos internos), en forma simultánea tanto el físico como en digital a través de SIGEPRO. En aquellos trámites que ya han sido atendidos sin que se requiera entregar al requirente una respuesta en físico, el responsable del manejo del SIGEPRO detallará la atención que se ha dado al caso y enviará el mismo a la Unidad que lo generó, para que proceda a su cierre.





GAD MUNICIPAL SANTO DOMINGO ALCALDÍA



Art. 10.- Apertura y cierre de casos.- El/la servidor/a custodio de un caso que se encuentre en la tarea de finalización, es la persona responsable de finalizarlo, una vez que constate que se le ha dado la atención correspondiente.

Art. 11.- Memorandos circulares.- Los memorandos circulares dirigidos a todo el personal del GADMSD se enviarán por correo electrónico. En los demás casos, se enviarán a través del sistema SIGEPRO.

Art. 12.- Traslado de casos por ausencia del/a servidor/a.- En caso de cambios administrativos, licencia, comisiones, renuncia, permisos y/o vacaciones, los/as servidores/as coordinarán con su jefe inmediato el traslado hacia otro/a servidor/a de los casos que tuviere pendientes, a fin de dar la debida atención a los trámites iniciados por las Unidades.

Art. 13.- Seguimiento a casos internos y externos.- A fin de lograr el oportuno despacho de los trámites, los servidores/as que tienen a su cargo Direcciones o Unidades de proceso, tienen la RESPONSABILIDAD de realizar el seguimiento de los casos internos y externos que se encuentran en su unidad, empleando para el efecto el sistema SIGES (Sistema de Indicadores de Gestión).

Art. 14.- Preservación y conservación de los documentos.- Las Unidades del GADMSD son las responsables del uso y gestión de la información que generen en físico y digital, y la unidad de Informática y Redes es la responsable del repositorio de la información digital.

La Unidad de Informática y Redes garantizará que los documentos digitales permanezcan completos tanto en su contenido como en su estructura y su contexto; fiables, en cuanto al contenido; auténticos, en cuanto a la originalidad; y accesibles, en cuanto a su localización y legibilidad.

Art. 15.- Accesibilidad y confidencialidad.- La accesibilidad a la información estará restringida de acuerdo al área a la que esté asignado el usuario en el sistema y respetando el principio de confidencialidad de la siguiente manera:

- La máxima autoridad del GADMSD, podrá buscar y consultar toda la información y documentación que se tramita en la institución.
- El nivel directivo podrá buscar y consultar la información y documentación dentro de su área de acción,
- El funcionario de un área determinada puede consultar el recorrido de la documentación generada o tramitada por él mismo, con la finalidad de situar un trámite; y,





GAD MUNICIPAL SANTO DOMINGO ALCALDÍA



- d) Un ciudadano o usuario externo al sistema, puede buscar y consultar únicamente, el recorrido o trámite de la documentación por él generada, con la finalidad de ubicar un trámite por él iniciado; pero no puede acceder a la información y documentación de la institución. Una de las garantías de confidencialidad del sistema, es que únicamente el usuario destinatario de un documento puede ver y abrir el mismo.

Art. 16.- Seguridad de la información.- Cada usuario contará con un identificador y contraseña para acceder al sistema y de esta manera autenticar su identidad. La contraseña es confidencial y de absoluta responsabilidad del titular de la misma. El usuario del sistema puede utilizar la información que le ha sido confiada solamente para los propósitos definidos y no deberá en ningún caso compartir la contraseña con otros usuarios o personas.

La Unidad de Informática y Redes será responsable de la creación, actualización y administración de usuarios y sus perfiles. Así mismo deberá reportar cualquier hecho ilícito e infracción detectado además de prestar el apoyo requerido para cualquier auditoría informática a las autoridades institucionales y de control.

La Unidad de Informática y Redes implementará medidas de seguridad estrictas, aplicando estándares recomendados para este efecto en los siguientes niveles: información y respaldos, usuarios y contraseñas, centro de datos y equipos.

Las medidas de seguridad garantizarán el funcionamiento continuo del sistema, así como la disponibilidad de los datos frente a eventos como: fallas de equipos y programas, corrupción de datos, robos y sabotajes.

Art. 17.- Soporte y documentación del sistema.- La Unidad que administra el sistema será la encargada de brindar los servicios de operación, mantenimiento, soporte y documentación del mismo. Los documentos asociados a este sistema estarán disponibles dentro del sistema SIGEPRO. Los casos cerrados o concluidos serán almacenados en un contenedor histórico, el cual estará organizado por año fiscal, a fin de optimizar la capacidad de almacenamiento del SIGEPRO, garantizando la unidad de Informática y Redes la preservación, accesibilidad y confidencialidad de la información almacenada.

Art. 18.- Las Unidades del GADMSD deben velar por la veracidad y oportunidad de la información que generan y/o administran en el ámbito de sus competencias, en el sistema informático SIGEPRO que utilizan en su gestión.

Art. 19.- Automatización de actividades.- Gestión de la Calidad e Informática y Redes, trabajarán en la automatización de las actividades en el SIGEPRO, debiendo





GAD MUNICIPAL SANTO DOMINGO ALCALDÍA



cada unidad organizacional, proveer la información necesaria para el efecto. Se exceptúa la sistematización y manejo en SIGEPRO de las actividades referentes a contratación dentro del proceso "Compras Públicas", por cuanto existe normativa de ámbito nacional que regula a estos procedimientos a través del portal www.compraspublicas.gob.ec

Art. 20.- Definición de términos:

- a) **Administrador del sistema.-** Unidad de Informática y Redes, que está encargada de la configuración y administración del sistema en el GADMSD;
- b) **Archivo digital.-** Es el conjunto de carpetas o directorios donde se almacenan los documentos digitales;
- c) **Archivo físico.-** Es el conjunto de carpetas o expedientes físicos donde se almacenan los documentos físicos o en papel;
- d) **Autenticación.-** Proceso de confirmación de la identidad del usuario que generó un documento digital y/o que utiliza un sistema informático;
- e) **Circular.-** Texto de igual contenido dirigido a un grupo de personas para dar conocimiento de algo;
- f) **Confidencialidad.-** Aseguramiento de que el documento digital sea conocido sólo por quienes están autorizados para ello;
- g) **Disponibilidad.-** Aseguramiento de que los usuarios autorizados tengan acceso oportuno al documento digital y sus métodos de procesamiento;
- h) **Documento físico.-** Documento convencional o en papel;
- i) **Documento público.-** Documento de libre acceso y cuyo conocimiento no está restringido a ningún grupo de personas;
- j) **Expediente.-** Último nivel de la organización de archivos digital o físico, en donde se almacenan los documentos digitales o físicos, que refleja un orden como resultado de una agregación sucesiva de documentos, pertenecientes a una persona o asunto;
- k) **Información.-** Contenido de un documento digital o físico;





GAD MUNICIPAL SANTO DOMINGO ALCALDÍA



l) **Memorando.-** Comunicación escrita codificada, de carácter interno, de autoridades superiores a inferiores y viceversa. Si hay más de un destinatario, el memorando se debe denominar "memorando circular";

m) **Oficio.-** Comunicación escrita codificada, de carácter externo, que se utiliza en las relaciones entre organismos nacionales e internacionales, organizaciones, entidades y personas naturales y jurídicas. Si hay más de un destinatario, el oficio se debe denominar "oficio circular";

n) **Privacidad.-** El derecho a mantener el secreto sobre las acciones, comunicaciones y documentos personales de una persona; y,

o) **Repositorio.-** Sitio centralizado donde se almacena y mantiene información digital, habitualmente base de datos o archivos informáticos.

p) **SIGEPRO.-** Sistema Integrado de Gestión por Procesos.

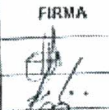
DISPOSICIÓN DEROGATORIA

ÚNICA.- Se deroga la siguiente Resolución: Resolución No.GADMSD-R-VZC-2012-527, de 27 de diciembre de 2012, que reforma al Instructivo para normar el uso del Sistema Integrado de Gestión por Procesos — SIGEPRO, en el GADMSD.

Disposición Final.- La presente resolución entrará en vigencia a partir de la presente fecha.

Dada en Santo Domingo, a los 12 días del mes de noviembre de 2015.


Sr. Víctor Manuel Quiroga Maldonado
ALCALDE DE SANTO DOMINGO

ACCIÓN	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaborado	Ing. Viviana Anzures	Directora de Gestión de la Ciudad (E)	
	Ing. Roberto Ramirez	Director de Informática y Redes (E)	
Revisado	Ab. Holmer Zambrano	Subdirector Jurídico	
Aprobado	Dr. Wilmar Arriaga	Procurador Síndico	



