



## **INSTRUCTIVO SIGED**

### **Funcionalidades del Sistema SIGED**

**DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

31/Agosto/2020

© 2020 Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación - DPE

TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

Queda reservado el derecho de propiedad de este documento, con la facultad de disponer de él, publicarlo, traducirlo o autorizar su traducción, así como reproducirlo total o parcialmente, por cualquier sistema o medio.

No se permite la reproducción total o parcial de este documento, ni su incorporación a un sistema informático, ni su locación, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio, sea este escrito o electrónico, mecánico, por fotocopia, por grabación u otros métodos, sin el permiso previo y escrito de los titulares de los derechos y del copyright.

FOTOCOPIAR ES DELITO.

Otros nombres de compañías y productos mencionados en este documento, pueden ser marcas comerciales o marcas registradas por sus respectivos dueños.

### Información General

---

TÍTULO:	INSTRUCTIVO SIGED
SUBTÍTULO:	Funcionalidades del Sistema SIGED
VERSIÓN:	1.0
AUTOR:	Hugo Mauricio Quitigüiña Lozano

---

### Firmas y Aprobaciones

---

ELABORADO POR:	Mauricio Quitigüiña Lozano <i>Analista TIC</i>	Firma: _____
FECHA:	2020-09-10	_____
APROBADO POR:	Fernando Velasque Sanchez <i>Director Nacional TIC</i>	Firma: _____
FECHA:	2020-09-10	_____

---

### Lista de Cambios

---

VERSIÓN	FECHA	AUTOR	DESCRIPCIÓN
1.0.0	2020-09-10	Mauricio Quitigüiña Lozano	Emisión Inicial

---

## Contenido

Instructivo SIGED .....	5
Pasos para ingresar al SIGED .....	5
Pasos para cambiar la contraseña.....	7
Pasos para cambiar de rol del usuario.....	8
Pasos para realizar una consulta en el sistema SIGED .....	9
Pasos para registrar un nuevo ciudadano .....	12
Pasos para registrar una petición.....	13
Pasos para registrar una asesoría .....	18
Ingreso Ciudadanos – Servicio Virtual .....	20
Registro de usuario.....	20
Registro de petición .....	21
Consulta de petición .....	24
Observaciones y Recomendaciones .....	25
Enlaces de interés.....	25
Ayuda y Soporte Técnico.....	25

## Instructivo SIGED

Este instructivo está orientado a brindar los pasos y guías para usar el sistema SIGED.

Aquí se encuentran los pasos que deberán ser realizados para ingresar al sistema, registrar peticiones y asesoramientos.

Los usuarios deben tener creado un usuario para poder acceder y que se le asigne un rol, con las funcionalidades que le sean asignados.

## Pasos para ingresar al SIGED

Para realizar este proceso cabe mencionar que se requiere acceder desde el navegador con acceso a internet.

1. Ingresar desde el navegador a la siguiente dirección:

<http://siged.dpe.gob.ec>

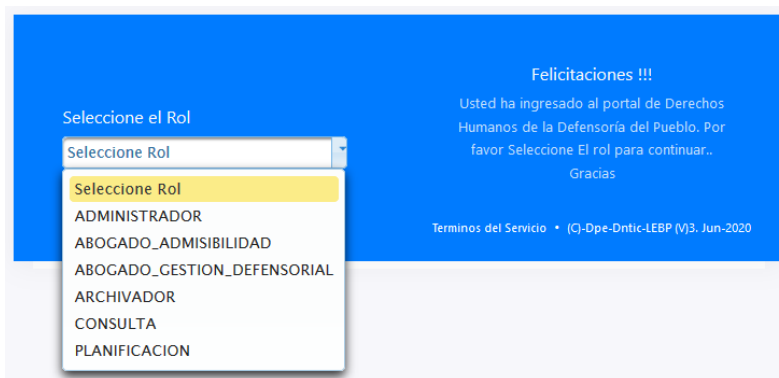
2. Digitar las credenciales de acceso

El usuario corresponde al número de cédula del funcionario que ha sido habilitado en el sistema, la contraseña de manera predeterminada es el mismo número de cédula.

Se recomienda que la primera vez que acceda al sistema cambie su contraseña.

Una vez ingresada las credenciales, dar clic en Siguiente.

3. Seleccionar el rol que se desea usar



Los roles aparecerán de acuerdo con el perfil solicitado y las funcionalidades que se van a utilizar en el sistema.

Una vez seleccionado el rol, automáticamente ingresa al sistema.

## Pasos para cambiar la contraseña

Este proceso se realiza para cambiar la contraseña de acceso al sistema SIGED

1. Ingresar al SIGED
2. Seleccionar la opción **General** en el menú lateral izquierdo



3. Seleccionar la opción **Cambiar clave funcionario/a**
4. Ingresar su contraseña actual para validar

**Funcionario/a**

---

**Sistema de Gestión Defensorial**

Funcionario/a : 1714834072

Contraseña actual:

5. Ingresar la nueva contraseña, la confirmación y guardarla

**Funcionario/a**

---

**Sistema de Gestión Defensorial**

Funcionario/a : 1714834072

Nueva Contraseña:

Confirmar nueva contraseña:

## Pasos para cambiar de rol del usuario

Este proceso se realiza para cambiar entre los roles que tenga asignados, sin necesidad de salir del sistema.

1. Ingresar al sistema SIGED
2. Seleccionar la opción **General** en el menú lateral izquierdo
3. Seleccionar la opción **Cambiar rol**
4. Seleccionar el rol al que se desea cambiar

Roles en el sistema SIGED:

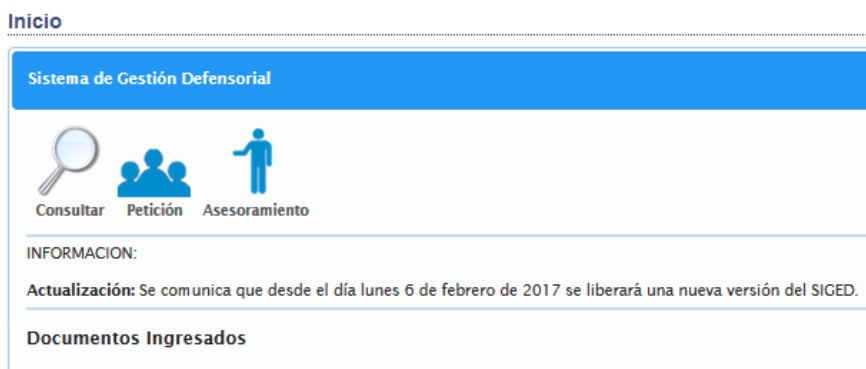
- Administrador
- Abogado admisibilidad
- Abogado director
- Abogado gestión defensorial
- Archivador
- Consulta



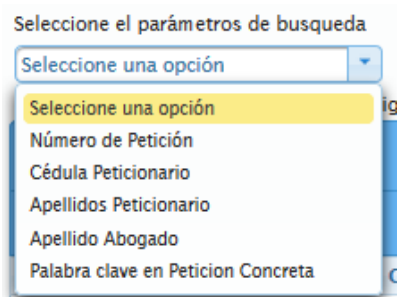
## Pasos para realizar una consulta en el sistema SIGED

Este proceso se realiza para consultar el estado, las acciones o la documentación referente a un caso en específico, ya sea buscado desde el número de petición o la identificación del ciudadano o peticionario.

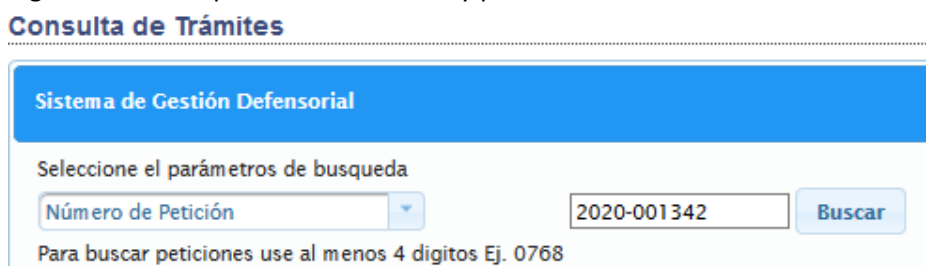
1. Ingresar al sistema SIGED
2. Dar clic en la opción **Consultar**, que aparece en la pantalla de inicio del sistema



3. Seleccionar el tipo de parámetro que va a ser buscado



4. Ingresar el valor que va a ser buscado y presionar el botón Buscar



5. Seleccionar el registro que coincida con la búsqueda requerida

## Funcionalidades del Sistema SIGED

**Consulta de Trámites**

Sistema de Gestión Defensorial

Seleccione el parámetros de búsqueda

Número de Petición

Para buscar peticiones use al menos 4 dígitos Ej. 0768

Resultados de la consulta

(1 of 1)

Fecha	Petición	Oficina	Estado	Funcionario/a	Ciudadano/a	Ver Tareas Ver detalles petición
2020-01-16 16:12:28.307	CASO- DPE-1101-110101-212-2020-001342	COORDINACION GENERAL DEFENSORIAL ZONAL 7 LOJA	TRAMITE	ORTIZ ROGER	VIVANCO MARIA	Ver Tareas Ver detalles petición
2020-02-13 12:36:11.953	CASO- DPE-1705-170501-225-2020-001342	DELEGACION PROVINCIAL PICHINCHA	TRAMITE	CRESPO ANDRES	CHANGO MILTON	Ver Tareas Ver detalles petición
2020-04-18 15:34:40.023	CASO- DPE-0301-030101-13-2020-001342	DELEGACION PROVINCIAL CAÑAR	TRAMITE	HIDALGO CRISTOBAL	Parra Jorge	Ver Tareas Ver detalles petición
2020-09-02 12:07:17.868	CASO- DPE-1501-150101-220-2020-001342	DELEGACION PROVINCIAL NAPO	NUEVA		COQUINCHE MONICA	Ver Tareas Ver detalles petición

(1 of 1)

Dentro de cada resultado se muestran las opciones de **Ver Tareas** y **Ver detalles petición**

- Opción Ver Tareas

Esta opción le permite visualizar las tareas de la petición seleccionada

Tareas de la petición

Resultados de la consulta de tareas

(1 of 1)

Fecha	Estado	Funcionario/a	Mensaje
2020-01-16 16:16:41.07	FINALIZADA	ORTIZ ROGER	queja tramitada como petición para mas información poner en ver Petición
2020-01-16 17:59:39.123	FINALIZADA	ORTIZ ROGER	Se le ha asignado una petición, para mas información poner en ver Petición
2020-01-17 08:42:51.309	FINALIZADA	AGUIRRE RENATO	DR. FAVOR REVOSAR PROVIDENCIA, GRACIAS
2020-01-17 12:59:15.573	FINALIZADA	ORTIZ ROGER	
2020-02-06 09:35:12.602	FINALIZADA	AGUIRRE RENATO	DR. FAVOR REVISAR PROVIDENCIA, GRACIAS
2020-02-10 11:34:03.985	FINALIZADA	ORTIZ ROGER	
2020-02-28 08:07:40.47	FINALIZADA	AGUIRRE RENATO	DR. FAVOR REVISAR PROVIDENCIA DE ARCHIVO, GRACIAS
2020-02-28 09:40:42.717	CREADA	ORTIZ ROGER	

(1 of 1)

- Opción Ver detalles petición

Esta opción le permite visualizar los detalles de la petición seleccionada

## Funcionalidades del Sistema SIGED

**DATOS PETICION**

Sistema de Gestión Defensorial

Petición [Imprimir Formulario](#)

Número Petición:	CASO-DPE-1101-110101-212-2020-001342
Estrategia:	SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO DE SENTENCIA
Fecha creación:	2020-01-16 16:12:28.307
Estado:	TRAMITE
Lugar notificación:	CDLA. LA ARGELIA
Hechos:	SOLICITA SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO DE SENTENCIA
Petición concreta:	MEDIANTE OFICIO NRO. 0025-UJPL-2020-JH, 07 DE NERO 2020 LA DRA. MARÍA CECILIA VIVANCO ARAUJO JUEZA DE LA UNIDAD JUDICIAL PENAL DE LOJA, HA DELEGADO A ESTA COORDINACIÓN GENERAL DEFENSORIAL ZONAL 7, REALIZAR EL SEGUIMIENTO DE LO RESUELTO EN SENTENCIA EN LA ACCIÓN DE PROTECCIÓN NRO. 11282-2019-0200 PLANTEADA POR LA SEÑORA ING. DIANA KARINA OCHOA GORDILLO EN CONTRA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA.
Abogado/a Asignado/a:	ORTIZ ROGER
Admisibilidad:	ORTIZ ROGER
Unidad:	COORDINACION GENERAL DEFENSORIAL ZONAL 7 LOJA
Peticionario/a:	1103594998 VIVANCO ARAUJO MARIA CECILIA

Además, podrá visualizar las tareas y documentación referente a dicha petición

## Pasos para registrar un nuevo ciudadano

Este proceso se realiza para registrar un nuevo ciudadano dentro del sistema, para que esté disponible al momento de seleccionarlo dentro de una petición o asesoría.

1. Ingresar al sistema SIGED
2. Acceder a la opción **Ciudadanos/as** que se encuentra en la sección **Administración** del menú lateral izquierdo



3. Dar clic en el botón Crear
4. Seleccionar el tipo de identificación
5. Digitar el número de identificación

Ciudadano/a

Sistema de Gestión Defensorial

**Identificación**

Tipo de Identificación:

Nro de Identificación:

**Datos Personales**

Nro. Id en Exterior (EEUU,ESPAÑA,ITALIA)

Primer Apellido: \*

Primer Nombre: \*

Fecha de Nacimiento:

Género: \*

Etnia: \*

Nivel de Instrucción:

Segundo Apellido:

Segundo Nombre:

Nacionalidad:

Estado Civil: \*

**Lugar de residencia**

Ciudad de residencia: \*

Calle Principal:

Nro/Codigo Postal (Zip Code):

Calle secundaria:

**Datos de contacto**

Teléfono 1:

Teléfono 2:

Teléfono 3:

Correo Electrónico 1:

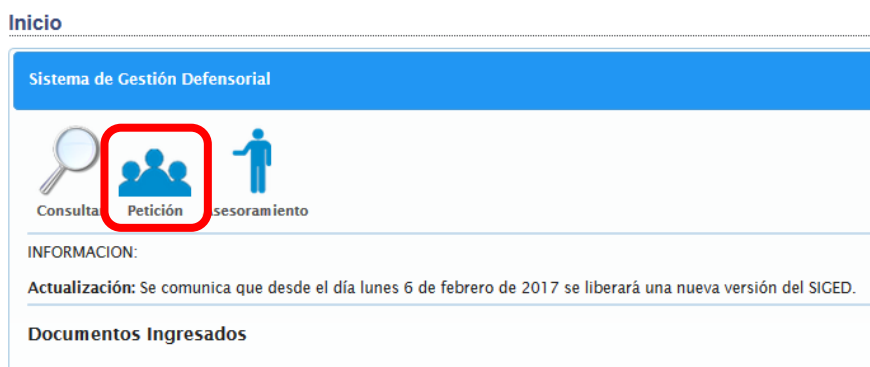
Correo Electrónico 2:

Al ingresar el número de identificación este es validado con el registro civil (ciudadanos de Ecuador), con lo cual se autocompletan los campos generales que identifican a ese ciudadano. El resto de los campos deben ser completados manualmente de acuerdo con la información que se posee o se pueda adquirir del ciudadano.

## Pasos para registrar una petición

Este proceso se realiza para registrar una nueva petición en el sistema por parte de un usuario que posea el rol de Abogado admisibilidad.

1. Ingresar al sistema SIGED
2. Seleccionar **Petición** desde la pantalla de Inicio



3. Digital la identificación del usuario petionario o sus nombres para buscarlo

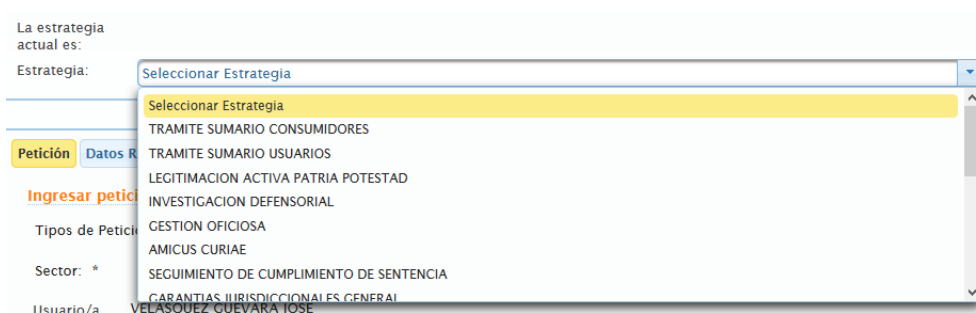


De los resultados que se muestren, debe seleccionar el ciudadano correspondiente

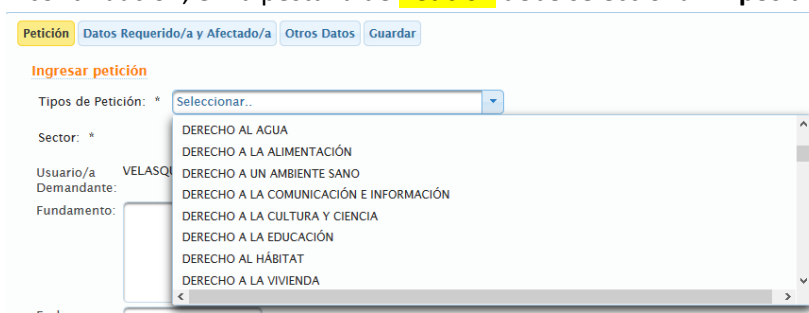
4. Dar clic en el ícono de Peticiones



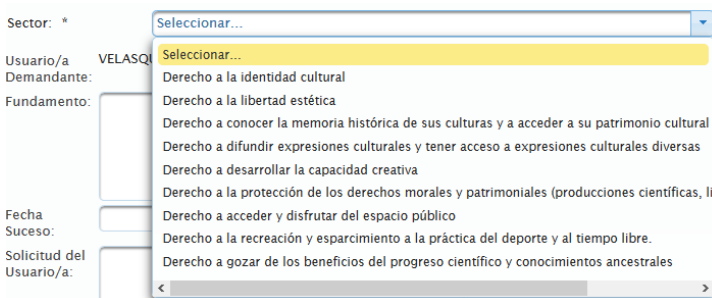
5. Seleccionar la estrategia de acuerdo con el caso



6. A continuación, en la pestaña de **Petición** debe seleccionar: **Tipos de petición**



7. Seleccionar el sector



8. Digitar el fundamento de la petición

9. Seleccionar la fecha del suceso

10. Digitar la solicitud del usuario/a

11. Digitar el lugar donde quiere que se le notifique

12. Seleccionar el/los Grupos de atención prioritaria

En este caso se pueden seleccionar varios de acuerdo con los datos proporcionados por el ciudadano o identificados en el caso.

Debe dar doble clic en el grupo a elegir, o marcarlo y seleccionar la flecha que apunta al recuadro del lado derecho

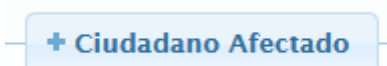
De ser el caso que no se identifique al ciudadano en ninguno de los grupos de atención prioritaria, se debe seleccionar la opción **Ninguno**.

13. Dar clic en **Siguiente**

Recuerde que todos los campos son obligatorios en esta pantalla, para poder avanzar a la siguiente.

14. A continuación, en la pestaña **Datos requerido/a y afectado/a**, digite el Lugar de notificación del requerido/a

15. Agregar el ciudadano afectado, desde el botón Ciudadano Afectado



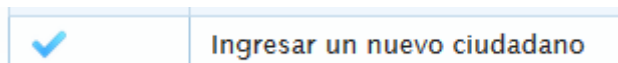
16. Seleccionar el parámetro de búsqueda y digitar el valor correspondiente para buscar

17. Una vez encontrado el ciudadano, debe dar clic en el ícono del lado izquierdo ✓

Lista de ciudadanos/as:

	Ruc, Cédula o Pasaporte	Nombre
✓	Ingresar un nuevo ciudadano	
✓	1702724640	LOZANO RUIZ JULIA ESPERANZA

18. En caso de no encontrar al ciudadano debe dar clic en la opción de Ingresar un nuevo ciudadano



Se mostrará el siguiente formulario

**Ingresar nueva Ciudadano:**

No. de identificación:  Primer Apellido:

Primer Nombre:  Calle Principal:

Teléfono 1:

En el cual debemos digitar el número de identificación del ciudadano y automáticamente se autocompletarán los campos de nombre y apellido, una vez que aparezca los datos podremos agregar el ciudadano y volver a buscarlo para seleccionarlo.

19. Al seleccionar un ciudadano aparecerá de la siguiente manera

✓	Ingresar un nuevo ciudadano	
✓	1702724640	LOZANO RUIZ JULIA ESPERANZA
<b>Ciudadano Afectado:</b>		LOZANO RUIZ JULIA ESPERANZA

20. Agregar el ciudadano requerido desde el botón **Ciudadanos Requeridos**



Debe seguir los mismos pasos que se realizaron para agregar al ciudadano afectado desde el paso 16 de esta sección

21. Agregar la entidad requerida desde el botón Entidades Requeridas

Tipo de Entidad:  Publica  Privada  Mixta

**- Entidades Requeridas**

Buscar Por: Ruc

**Lista de entidades:**

Ruc, Cédula o Pasaporte	Nombre
No existe entidad	

**Lista de entidades requeridas:**

Nombre	Nombre requerido/a	Cargo requerido/a
No existe entidades requeridas		

Muy similar a los pasos anteriores con la diferencia que la verificación se la realizara contra el SRI para autocompletar los datos de dicha entidad.

Para mayor referencia como agregar una nueva entidad puede consultar el [Instructivo DPE-DNTIC-002 - Registro entidades SIGED](#)

22. Dar clic en siguiente

23. Ahora desde la pestaña **Otros Datos**, debe seleccionar el o los derechos posiblemente tutelados

Petición **Datos Requerido/a y Afectado/a** **Otros Datos** Guardar

**Derecho posiblemente tutelado**

Disponibles	Asignados
<p>DERECHOS DE LIBERTAD Derecho a acceder a bienes y servicios privados de calidad</p> <p>Derechos de Consumidores: Disponer de bienes y servicios privados de óptima calidad y a elegirlos con libertad.</p> <p>Derechos de Consumidores: Reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de productos y servicios privados.</p> <p>Derechos de Consumidores: Información adecuada, veraz, clara, oportuna, completa y no engañosa sobre contenido y características de los bienes y servicios privados.</p> <p>Derechos de Consumidores: Protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales, coercitivos o desleales.</p> <p>Derechos de Consumidores: Constituir asociaciones de las personas</p>	

24. Dar clic en Siguiete

25. Desde la pestaña Guardar, podrá:

- Guardar la petición
- Imprimir el formulario

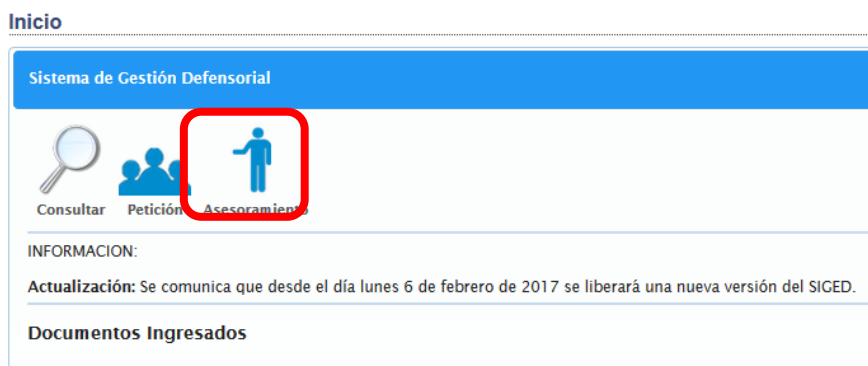




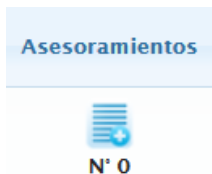
## Pasos para registrar una asesoría

Este proceso se realiza para registrar una nueva asesoría

1. Ingresar al sistema SIGED
2. Seleccionar el ícono Asesoramientos desde la pantalla Inicio

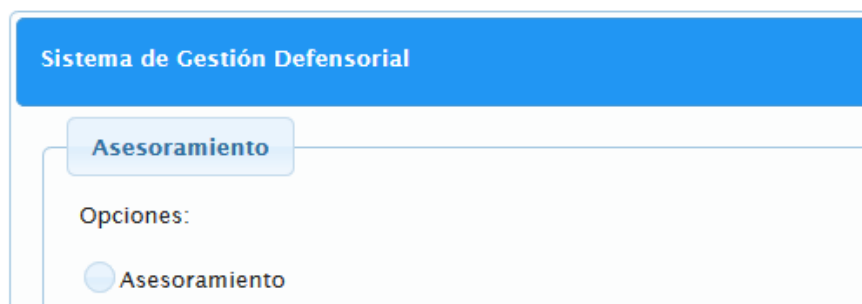


3. De ser necesario creamos un ciudadano dentro del sistema
4. Digitamos el número de identificación o sus nombres para buscarlo
5. Dar clic en el botón **Asesoramientos**

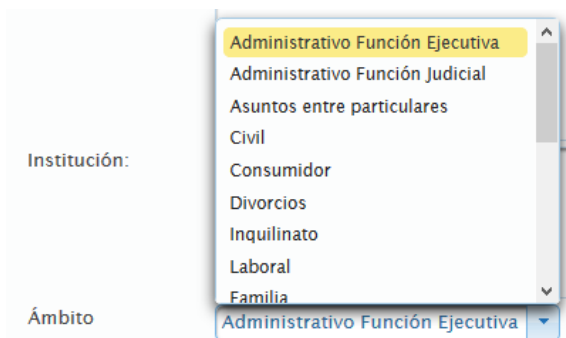


6. Al ingresar, seleccione la opción de asesoramiento

### Asesoramiento



7. Digite el motivo de la consulta
8. Digite la recomendación
9. Digite la institución a la que se direccionó
10. Seleccione el ámbito



11. Al completar estos campos podrá dar clic en el botón Guardar.

## Ingreso Ciudadanos – Servicio Virtual

Debido al cambio en la modalidad en los canales de servicios a una modalidad 100% virtual, la Defensoría del Pueblo por medio de su sistema SIGED ha implementado y puesto en producción el acceso para ciudadanos, con las funcionalidades de:

- Registrarse al sistema
- Registrar una petición defensorial
- Consultar sobre el estado de sus peticiones

A continuación, se describen los pasos para el uso de estas funcionalidades

## Registro de usuario


1. Ingresar a <http://siged.dpe.gob.ec/> donde se presenta la siguiente pantalla:

**Inicio de Sesión**

Nombre de usuario/a:\*  
Solo ingresar números

Contraseña:\* [Olvido Contraseña?](#)  
Ingrese aquí...

**Ingresar**

 [Crear Cuenta](#)

Terminos del Servicio • (C)-Dpe-Dntic-LEBP (V)3. Jun-2020

2. Luego pulsar en CREAR CUENTA
3. Ingresar toda la información solicitada en el formulario

Ingrese los siguientes datos para crear su cuenta y poder acceder a los servicios del SIGED:

Tipo Identificación:	<input type="text" value="Seleccione"/>	No. de identificación: *	<input type="text"/>
Primer Apellido: *	<input type="text"/>	Segundo Apellido:	<input type="text"/>
Primer Nombre: *	<input type="text"/>	Segundo Nombre:	<input type="text"/>
Fecha de Nacimiento: *	<input type="text"/>	Nacionalidad:	<input type="text" value="ECUADOR"/>
Género:	<input type="text" value="HOMBRE"/>	Estado Civil:	<input type="text" value="CASADO"/>
Etnia:	<input type="text" value="AFRODESCENDIENTE"/>		
Nivel de instrucción: *	<input type="text" value="No seleccionado"/>		

<b>Lugar de residencia</b>	<b>Datos de contacto</b>
Ciudad de residencia: *	Teléfono 1: *
<input type="text" value="Seleccione"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="Seleccione"/>	Teléfono 2:
Calle Principal: *	<input type="text"/>
<input type="text"/>	Teléfono 3:
No. dirección:	<input type="text"/>
<input type="text"/>	Correo Electrónico 1: *
Calle secundaria:	<input type="text"/>
<input type="text"/>	Correo Electrónico 2:
<input type="text"/>	<input type="text"/>

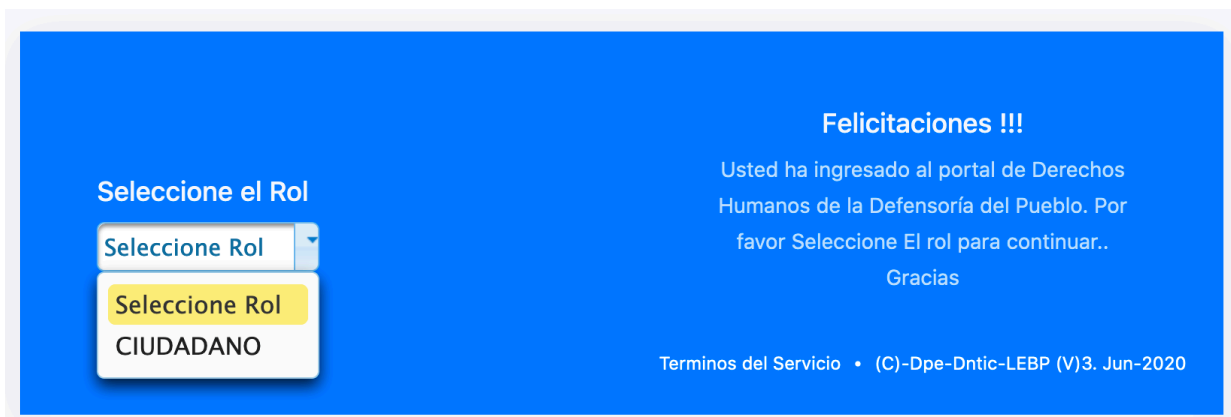
  

<b>Datos Usuario/a</b>	
Contraseña: *	<input type="text"/>
Confirma Contraseña: *	<input type="text"/>

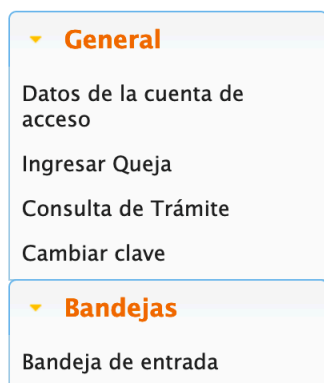
#### 4. Pulsar GUARDAR

## Registro de petición

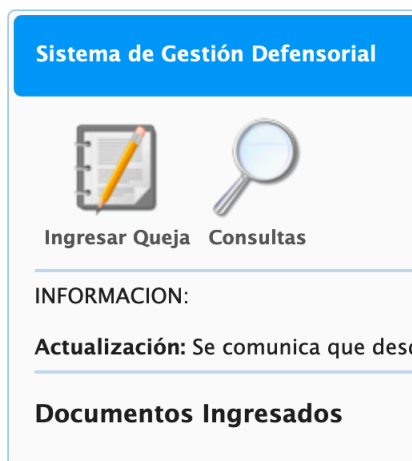
1. Ingresar al SIGED con el usuario y contraseña registrados
2. Seleccionar el rol de CIUDADANO



3. Acceder a la función de Ingresar Queja



Inicio



4. Ingresar toda la información solicitada en el formulario

## Funcionalidades del Sistema SIGED

**Sistema de Gestión Defensorial**

**Datos Queja**

Titulo Queja: \*

Fundamento: \*

**Adjuntar Archivos**

[+ Seleccione archivo](#)

No ha adjuntado archivos

**Ciudad y Derecho vulnerado**

**Lugar para atención de queja \***

Seleccione

Seleccione

Seleccione

**Derecho posiblemente tutelado**

Disponibles		Asignados
DERECHOS DE LIBERTAD Derecho a acceder a bienes y servicios públicos de calidad	→	
DERECHOS DE LIBERTAD Derecho a acceder a bienes y servicios privados de calidad	→	
Colectivos: Art. 57.1. Mantener, desarrollar y fortalecer libremente su identidad, sentido de pertenencia, tradiciones ancestrales y formas de organización social.	←	
Colectivos: Art. 57.2. No ser objeto de racismo y de ninguna forma de discriminación fundada en su origen, identidad étnica o cultura.	←	
Colectivos: Art. 57.3. El reconocimiento, reparación y resarcimiento a las colectividades afectadas por el racismo, xenofobia y otras formas conexas de intolerancia y discriminación.	←	
Colectivos: Art. 57.4. Conservar la propiedad imprescriptible de sus tierras comunitarias. que serán inalienables. inembaraables e indivisibles. Estas	←	

### 5. Pulsar Guardar

## Consulta de petición

1. Ingresar al SIGED con el usuario y contraseña registrados
2. Seleccionar Consulta de Trámite

▼ **General**

Datos de la cuenta de acceso

Ingresar Queja

Consulta de Trámite

Cambiar clave

▼ **Bandejas**

Bandeja de entrada

3. Pulsar en Quejas



**Quejas ingresadas  
vía Web**

**Quejas: 2**

Quejas inresa

4. Se listan las quejas

### Lista Quejas

Sistema de Gestión Defensorial			
No existen registros			
Fecha de Envío	Título Queja	Fundamento	Editar
2020-04-15 12:57:25.641	PENSIONES DEL COLEGIO	COLEGIO NO TIENE APERTURA PARA NEGOCIACIÓN	
2020-04-15 12:54:00.824	NO TENGO SERVICIO DE LUZ	POR FAVOR AYUDA LA EMPRES ELECTRICA ME CORTO LOS ERVICIOS DE LUZ	

5. Seleccionar una queja y acceder a la misma



## Observaciones y Recomendaciones

La mayoría de nuestros sistemas realizan validaciones de los datos ingresados, con el fin de garantizar la veracidad de la información registrada, por tanto, es imperativo que se registren los datos correctos en cada una de las peticiones atendidas.

## Enlaces de interés

<https://servicios.registrocivil.gob.ec/cdd/>

<https://srienlinea.sri.gob.ec/sri-en-linea/SriRucWeb/ConsultaRuc/Consultas/consultaRuc>

<https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/Base-de-entidades-publicas-sept-2014.xls>

## Ayuda y Soporte Técnico

Para cualquier inquietud o inconveniente, por favor contáctese con la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación de la Defensoría del Pueblo para solicitar la ayuda necesaria, a través de los siguientes medios:

- Mesa de ayuda: <http://mesadeayuda.dpe.gob.ec>
- Correo electrónico: [mesadeayuda@dpe.gob.ec](mailto:mesadeayuda@dpe.gob.ec)
- Teléfono: [02-3829670 ext. 4444](tel:02-3829670)