



**MANUAL DE USO SISTEMA DE
CORRESPONDENCIA LONDRA
(ROL CIUDADANO)**

Aprobado con Resolución Administrativa
AGETIC/RA/0070/2025, de 01 de Agosto de 2025

**UNIDAD DE GESTIÓN Y ASISTENCIA
TECNOLÓGICA
(UGAT)**

	MANUAL DE USO SISTEMA DE CORRESPONDENCIA LONDRA (ROL CIUDADANO)	
Código: UGAT/AIT-M38	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0070/2025 de 01/08/2025

CONTENIDO

1. Introducción.....		3
2. Acceso al Sistema.....		3
3. Pantalla de Inicio.....		5
4. Registro de Datos de Solicitudes (Correspondencia).....		7
4.1. Procedimiento de Registro de Nueva Solicitud.....		7
4.2. Procedimiento de Aprobación de Documentos.....		8
4.3. Procedimiento de Búsqueda (Opción “Buscar”).....		10
4.4. Procedimiento de Visualización en Modo Card o Tabla.....		11
5. Funcionalidad de Solicitud atendida.....		12
6. Procedimiento de Actualización de foto de perfil.....		14
7. Solución de Problemas Comunes.....		15
7.1. Problemas de Acceso.....		15
8. Soporte y Contacto.....		15

1. Introducción

	MANUAL DE USO SISTEMA DE CORRESPONDENCIA LONDRA (ROL CIUDADANO)	
Código: UGAT/AIT-M38	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0070/2025 de 01/08/2025

El Sistema de Gestión de Correspondencia LONDRA está diseñado para facilitar la gestión de documentos en una organización, proporcionando herramientas para registrar, controlar, buscar y mantener un seguimiento eficiente de los documentos internos y externos.

El Rol de Ciudadano está destinado a usuarios externos a la institución pública, permitiéndoles interactuar con la plataforma de correspondencia de manera controlada y segura. A través de este rol, el ciudadano puede registrar nuevas solicitudes, adjuntar documentos para aprobación, realizar búsquedas, y hacer seguimiento al estado de sus trámites en curso o atendidos. Cuenta con opciones de visualización y funcionalidades de gestión básica de perfil, asegurando una experiencia transparente, accesible y orientada a facilitar su relación con la administración pública.

Este manual tiene como propósito guiar a los usuarios en el uso correcto del sistema, asegurando un manejo eficiente y seguro de la documentación.

2. Acceso al Sistema

URL de Acceso: Ingresar a la dirección web (dominio de la institución), ejemplo:

<https://londra.agetec.gob.bo>

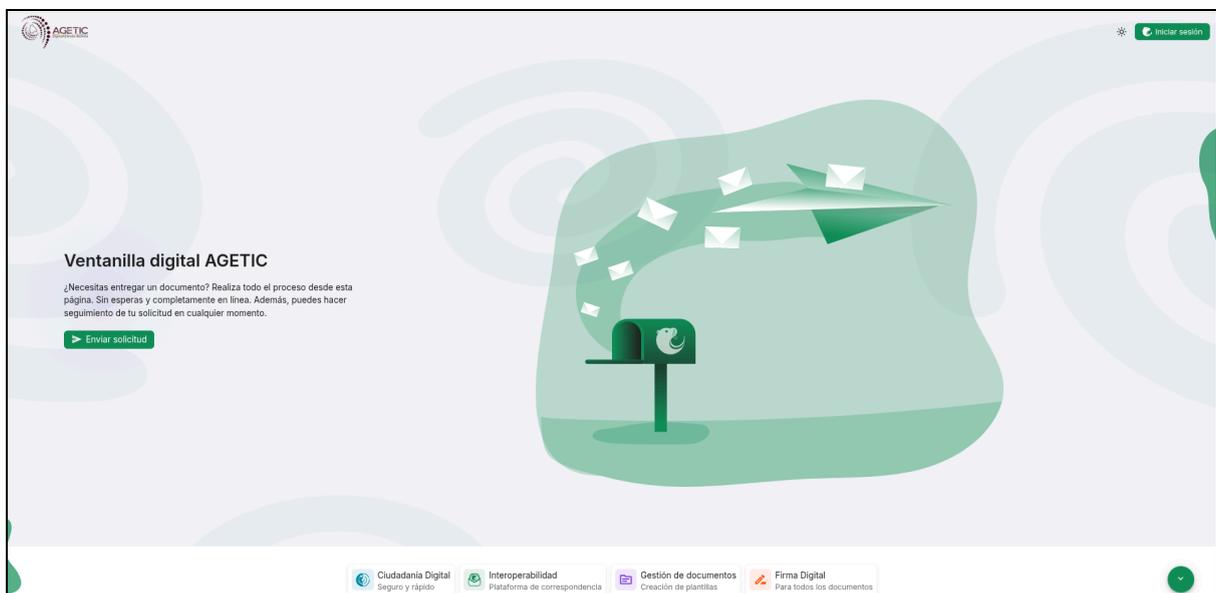


Imagen 1

Autenticación: Se debe ingresar con Ciudadanía Digital y completar los datos requeridos (número de cédula de identidad y contraseña.), e "Ingresar".

	MANUAL DE USO SISTEMA DE CORRESPONDENCIA LONDRA (ROL CIUDADANO)	
Código: UGAT/AIT-M38	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0070/2025 de 01/08/2025

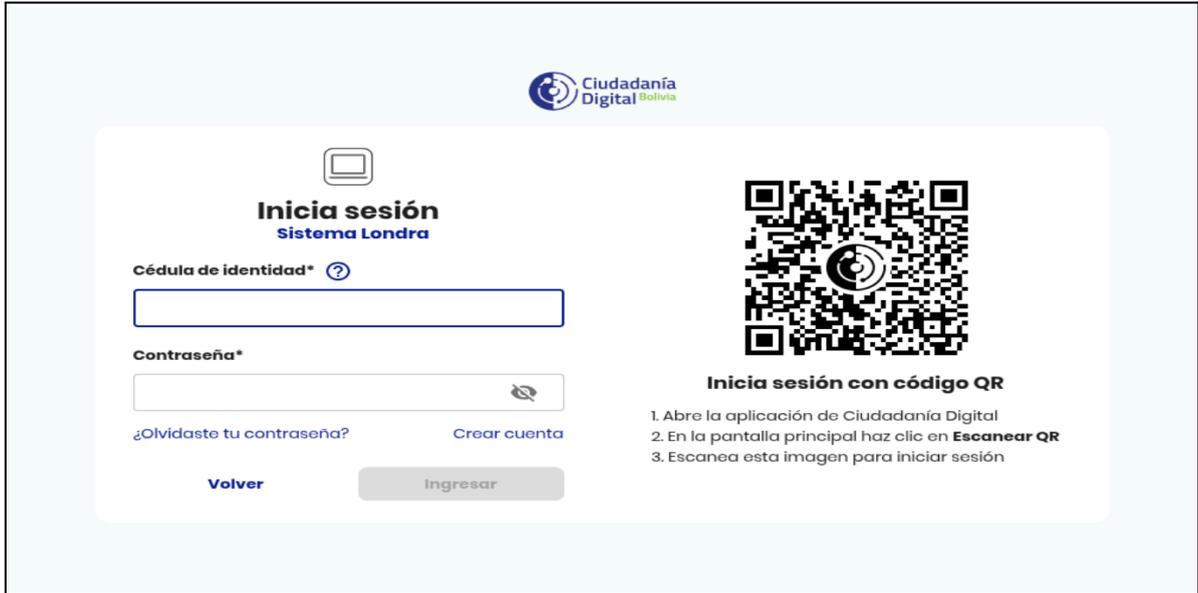


Imagen 2

El usuario recibirá un correo electrónico con un código de verificación, el cual deberá ingresar en la pantalla de “Código de Verificación” disponible en el enlace de Ciudadanía Digital para poder continuar con el proceso.



Imagen 3

	MANUAL DE USO SISTEMA DE CORRESPONDENCIA LONDRA (ROL CIUDADANO)	
Código: UGAT/AIT-M38	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0070/2025 de 01/08/2025

3. Pantalla de Inicio

En la pantalla principal en la parte izquierda encontrarás el menú con las opciones del sistema: **“Principal”** y **“Correspondencia”**.

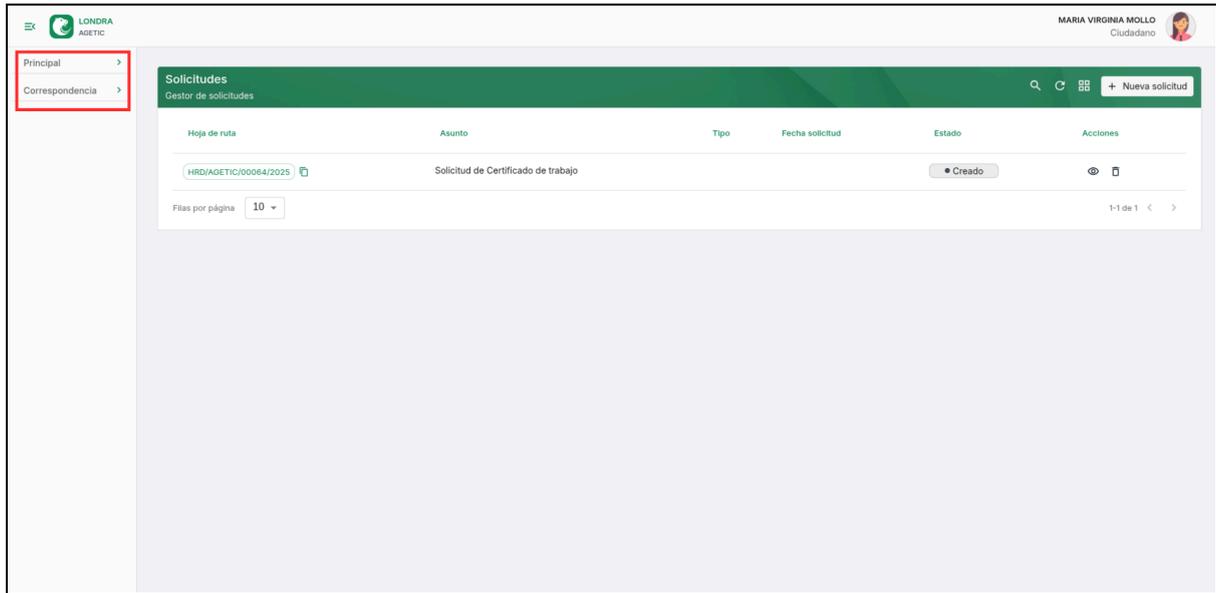


Imagen 4

En la parte principal derecha superior encontrarás los datos personales del ciudadano, el rol del mismo y las opciones de: Ver perfil, Preferencias y Cerrar sesión.

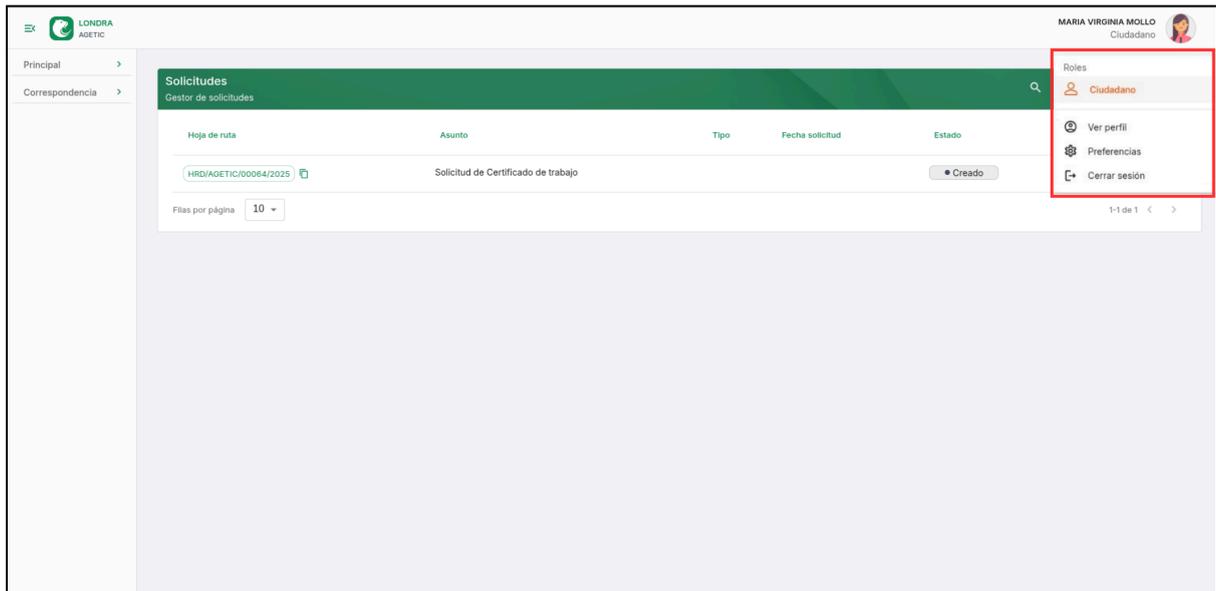


Imagen 5

	MANUAL DE USO SISTEMA DE CORRESPONDENCIA LONDRA (ROL CIUDADANO)	
Código: UGAT/AIT-M38	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0070/2025 de 01/08/2025

Menú Principal

Principal: Cuentas con la opción de “Perfil”.

Perfil: se visualiza la pantalla de Bienvenida con los datos del ciudadano, y con las las opciones con las que cuenta el rol.

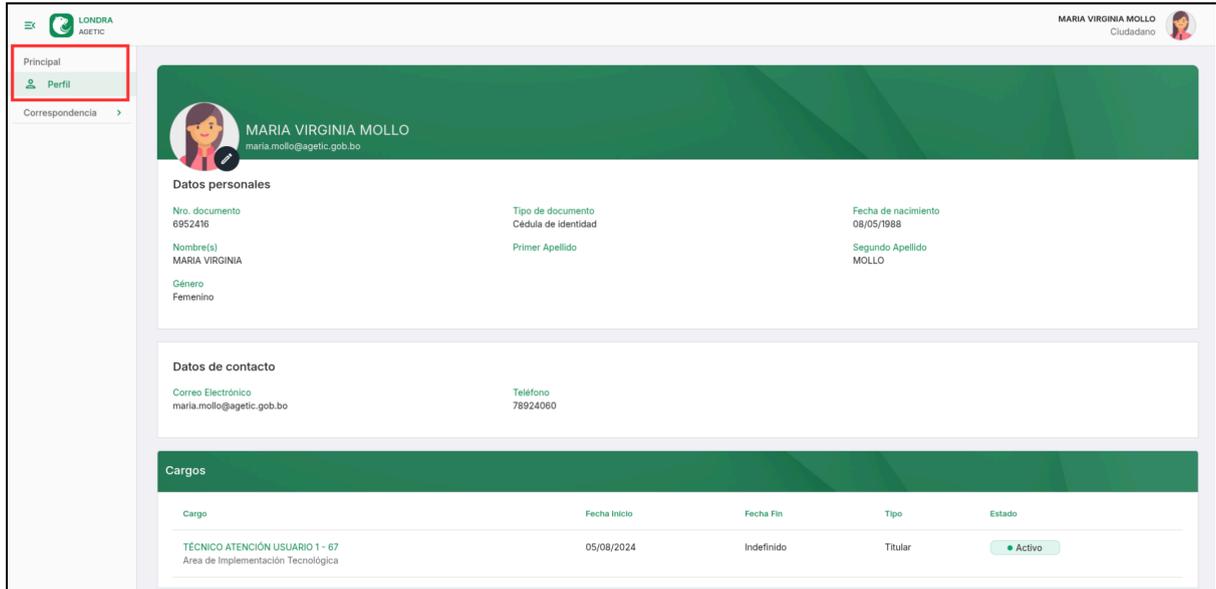


Imagen 6

Correspondencia: Contarás con la opción de “Solicitudes”.

Solicitudes: Se visualiza en la pantalla las solicitudes realizadas así como el ingreso de una “Nueva Solicitud”.

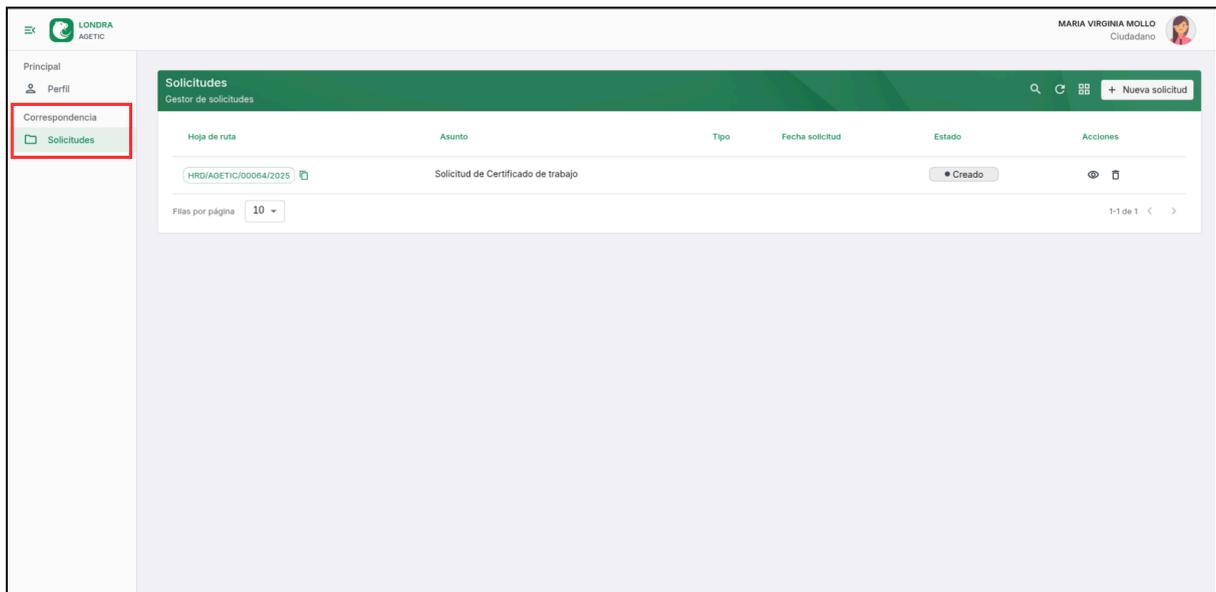


Imagen 7

	MANUAL DE USO SISTEMA DE CORRESPONDENCIA LONDRA (ROL CIUDADANO)	
Código: UGAT/AIT-M38	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0070/2025 de 01/08/2025

4. Registro de Datos de Solicitudes (Correspondencia)

4.1. Procedimiento de Registro de Nueva Solicitud

Elige la opción “Nueva Solicitud”

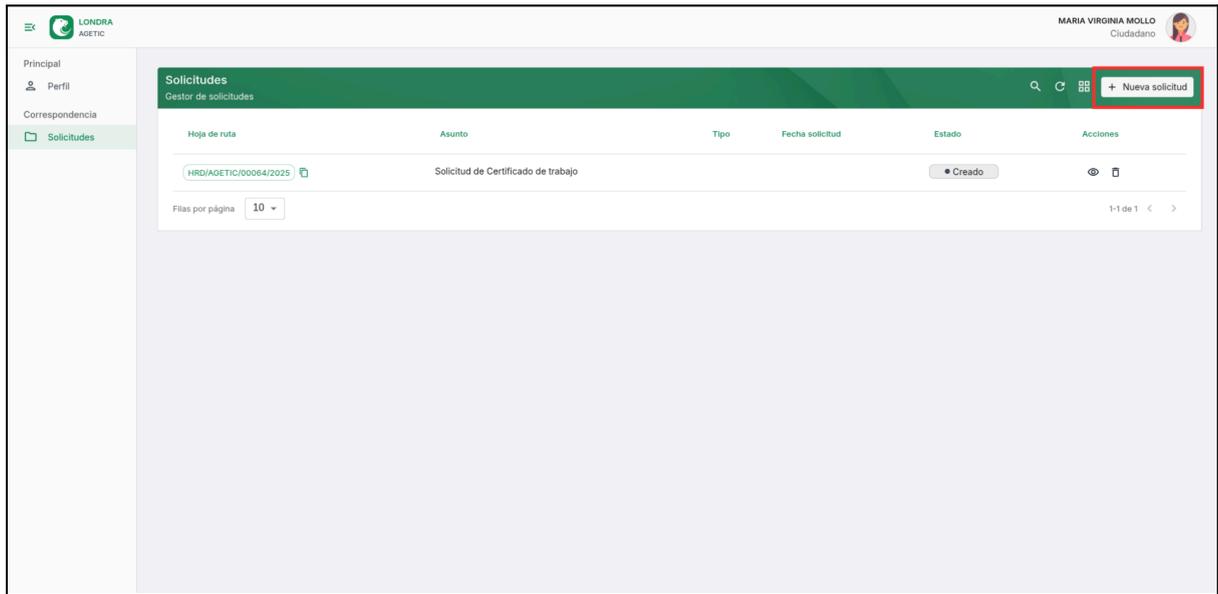


Imagen 8

Completa los datos obligatorios solicitados por el sistema, como ser “Registro de datos” y “Documentos adjuntos”, posterior a ello presiona continuar.

	MANUAL DE USO SISTEMA DE CORRESPONDENCIA LONDRA (ROL CIUDADANO)	
Código: UGAT/AIT-M38	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0070/2025 de 01/08/2025

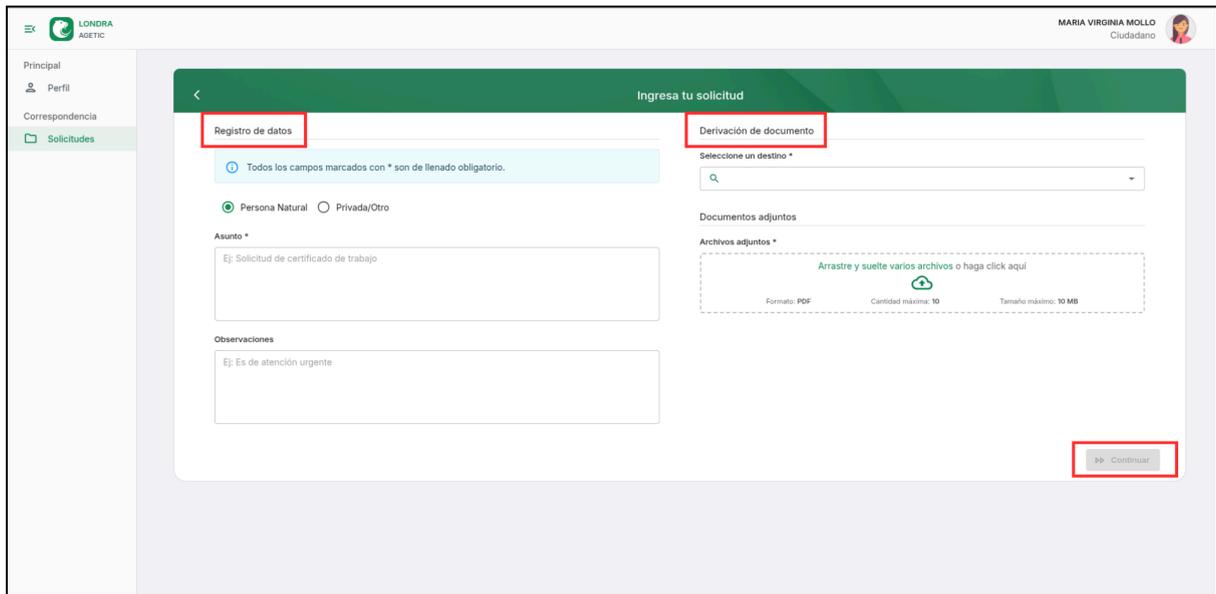


Imagen 9

Verifica y revisa la información de tu solicitud y posterior presiona “Aprobar y Enviar”

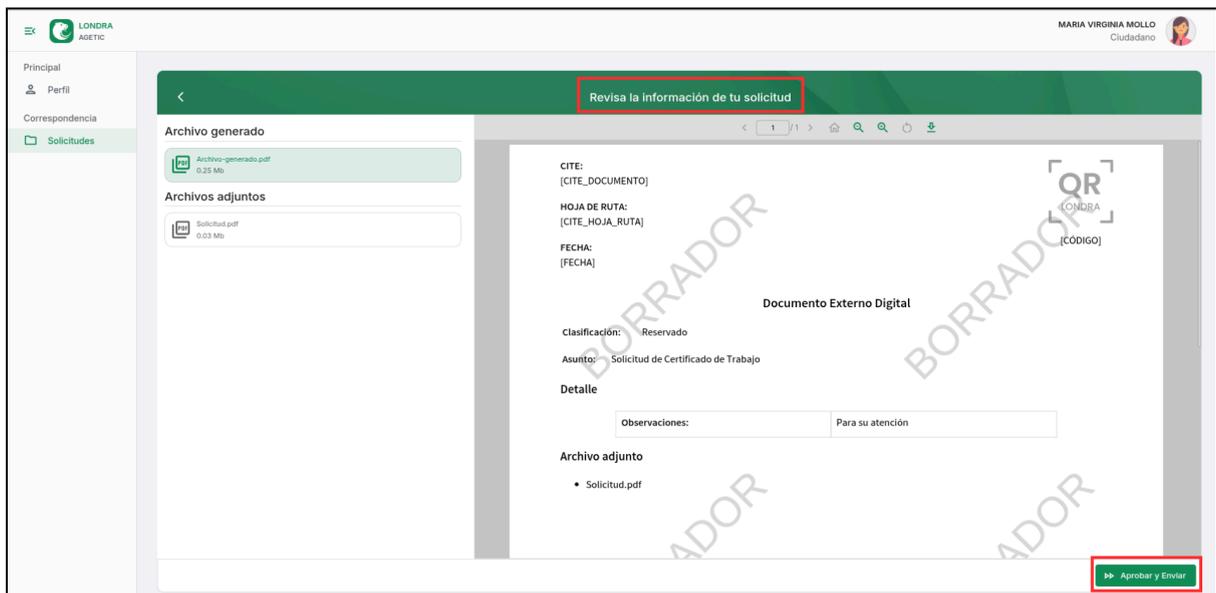


Imagen 10

4.2. Procedimiento de Aprobación de Documentos

Una vez aprobada y enviada la solicitud deberá completar el mismo con la aprobación de documentos, el mismo iniciará al momento de completar todos los campos requeridos del punto “4. Registro de Datos de Solicitudes”.

La solicitud puede ser **Aprobada o Rechazada** mediante la plataforma de **Ciudadanía Digital**.

	MANUAL DE USO SISTEMA DE CORRESPONDENCIA LONDRA (ROL CIUDADANO)	
Código: UGAT/AIT-M38	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0070/2025 de 01/08/2025

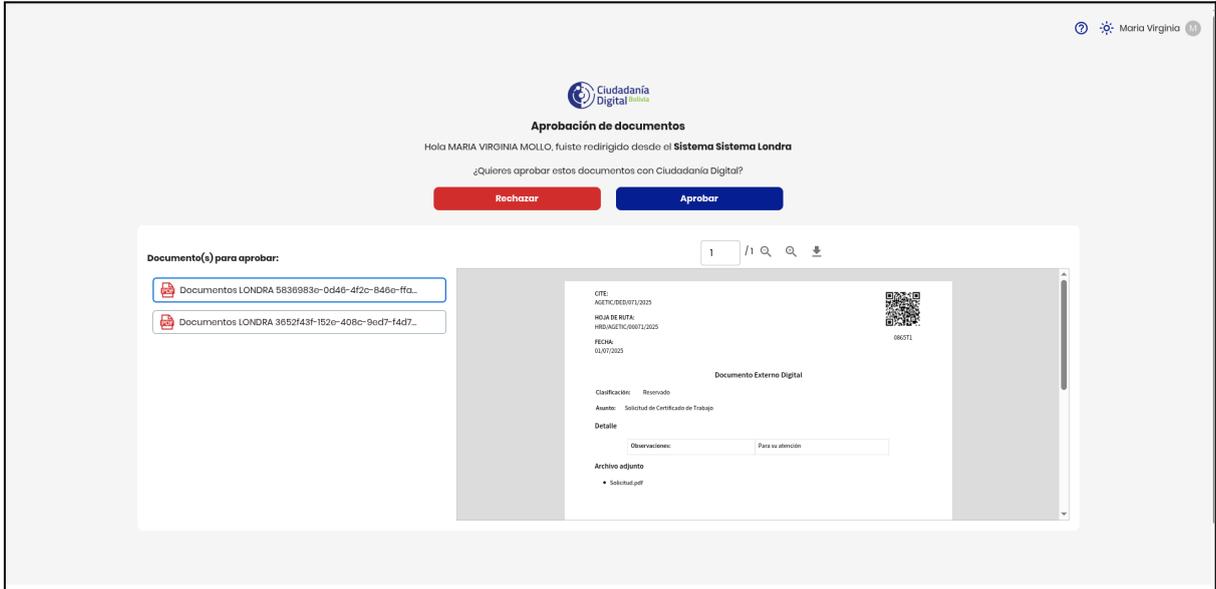


Imagen 11

Se enviará un correo electrónico con el código de verificación. El usuario debe abrir el correo, copiar el código e ingresarlo en la pantalla **Código de Verificación** del enlace de **Ciudadanía Digital** para acceder al sistema.

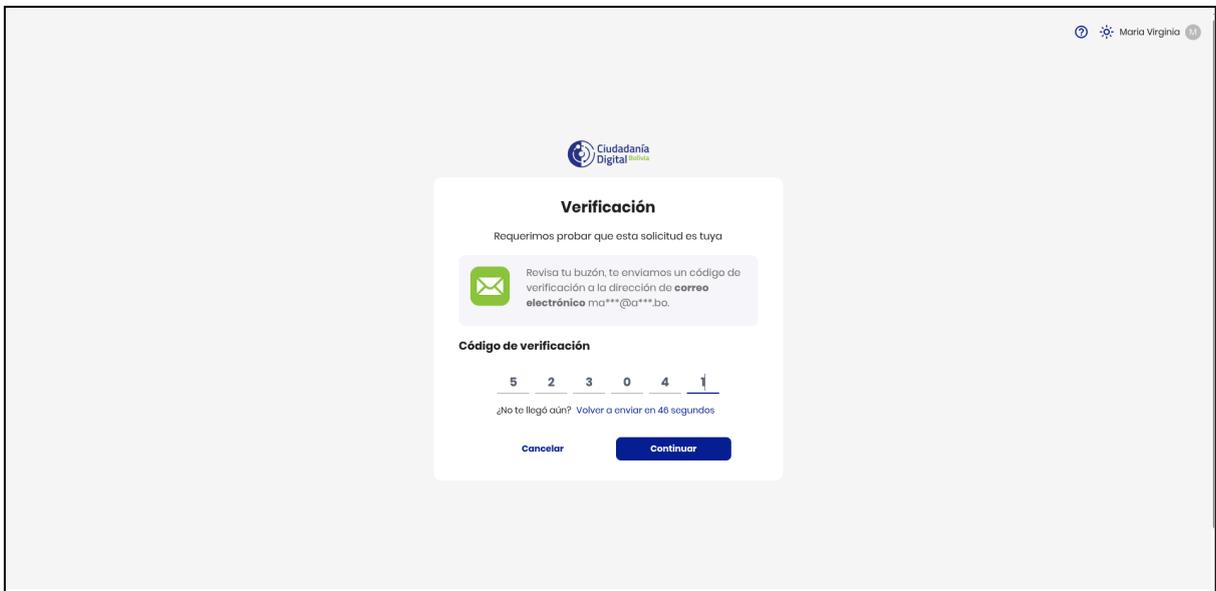


Imagen 12

La solicitud fue procesada exitosamente y se generará un cite de hoja de ruta para seguimiento y control.

	MANUAL DE USO SISTEMA DE CORRESPONDENCIA LONDRA (ROL CIUDADANO)	
Código: UGAT/AIT-M38	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0070/2025 de 01/08/2025

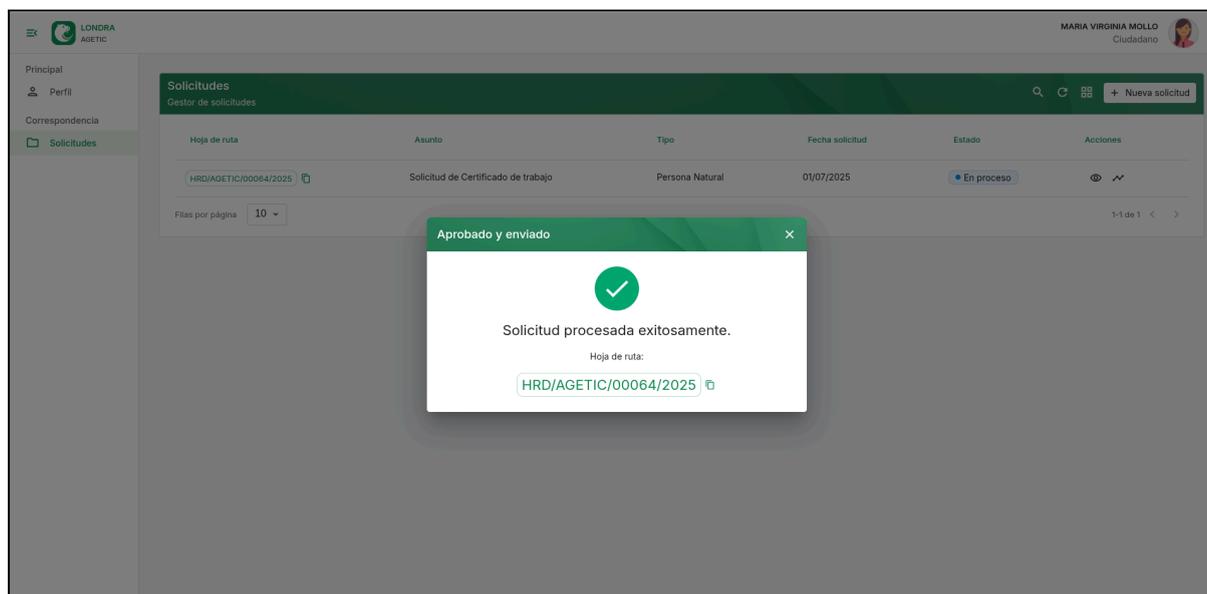


Imagen 13

4.3. Procedimiento de Búsqueda (Opción “Buscar”)

La opción de búsqueda permite al usuario filtrar las solicitudes registradas, facilitando la localización eficiente de documentos específicos.

El panel de búsqueda se encuentra en la parte superior de la sección "Solicitudes" y cuenta con los siguientes campos:

Hoja de ruta: Permite buscar una solicitud específica mediante su código.

Asunto: Campo para ingresar palabras clave relacionadas al motivo o título de la solicitud.

Fecha solicitud (Desde / Hasta): Filtros de rango de fechas para limitar la búsqueda a un periodo determinado.

Estado: Desplegable que permite seleccionar el estado de la solicitud (Nuevo, Creado, En proceso, Cerrado, Archivado, Anulado).

Una vez definidos los criterios, el sistema mostrará únicamente las solicitudes que cumplan con los parámetros ingresados, optimizando el acceso a la información.

	MANUAL DE USO SISTEMA DE CORRESPONDENCIA LONDRA (ROL CIUDADANO)	
Código: UGAT/AIT-M38	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0070/2025 de 01/08/2025

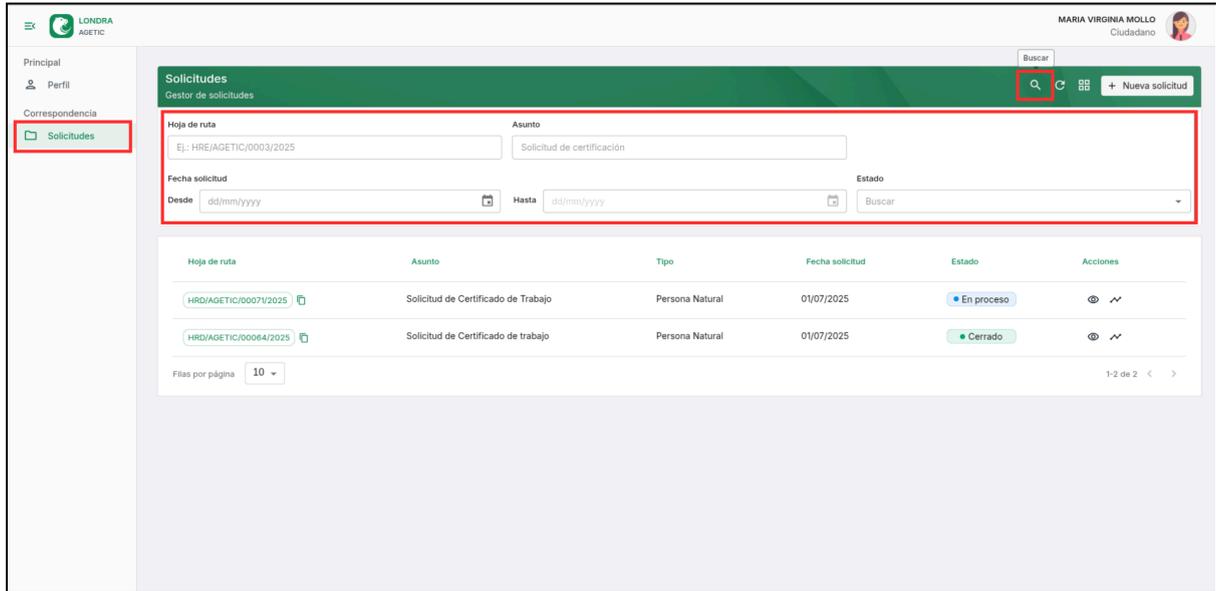


Imagen 14

4.4. Procedimiento de Visualización en Modo Card o Tabla

El sistema permite cambiar la vista de presentación de las solicitudes mediante el botón “Ver en modo card”, ubicado en la parte superior derecha.

Modo Tabla: Es la vista predeterminada. Presenta las solicitudes en forma de lista, con columnas organizadas por hoja de ruta, asunto, tipo, fecha, estado y acciones. Esta vista es útil para tener una visión general y comparar múltiples registros fácilmente.

Modo Card: Al presionar el botón, la vista cambia al formato de tarjetas (“cards”), donde cada solicitud se muestra como una tarjeta individual, incluyendo información relevante en un diseño más visual. Este formato resulta ideal para una navegación más intuitiva y centrada en cada solicitud de manera independiente.

	MANUAL DE USO SISTEMA DE CORRESPONDENCIA LONDRA (ROL CIUDADANO)	
Código: UGAT/AIT-M38	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0070/2025 de 01/08/2025

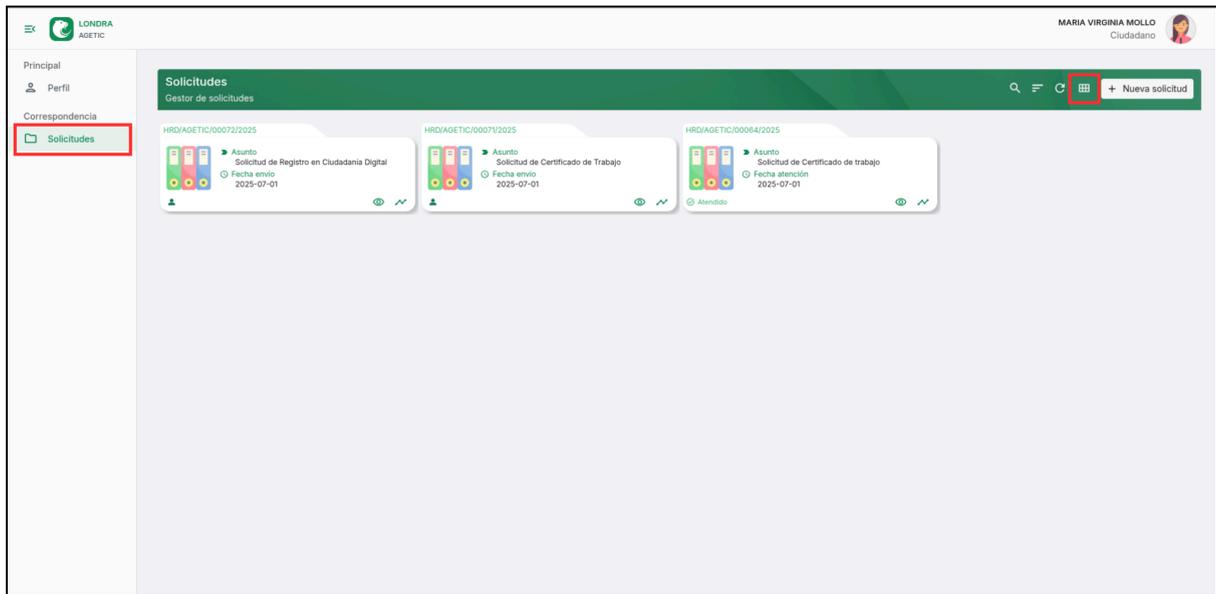


Imagen 15

5. Funcionalidad de Solicitud atendida

En el módulo Solicitudes, una solicitud se considera atendida cuando ha sido procesada completamente por la entidad correspondiente. En este caso, el estado se muestra como **Cerrado**, acompañado de una etiqueta de color verde. Este estado indica que: La solicitud fue evaluada y gestionada según lo requerido, no requiere más acciones por parte del usuario ni de la entidad receptora.

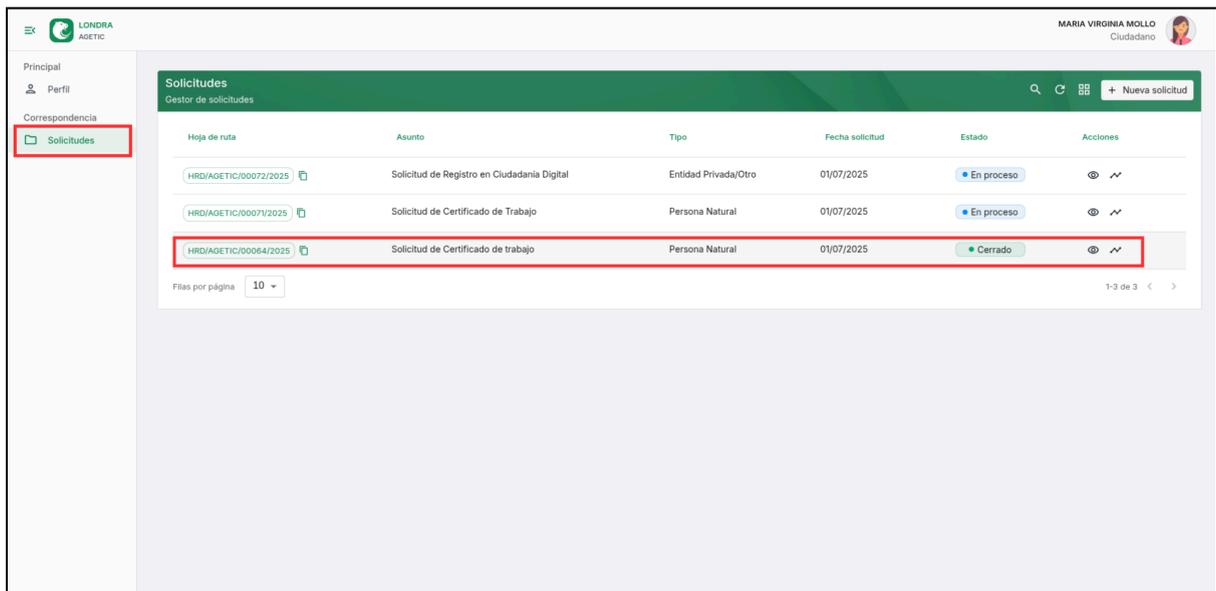


Imagen 16

	MANUAL DE USO SISTEMA DE CORRESPONDENCIA LONDRA (ROL CIUDADANO)	
Código: UGAT/AIT-M38	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0070/2025 de 01/08/2025

En la sección “**Solicitudes**”, cada registro cuenta con un apartado de “**Acciones**” que permite realizar las funciones de “**Revisar**” y “**Seguimiento**”.

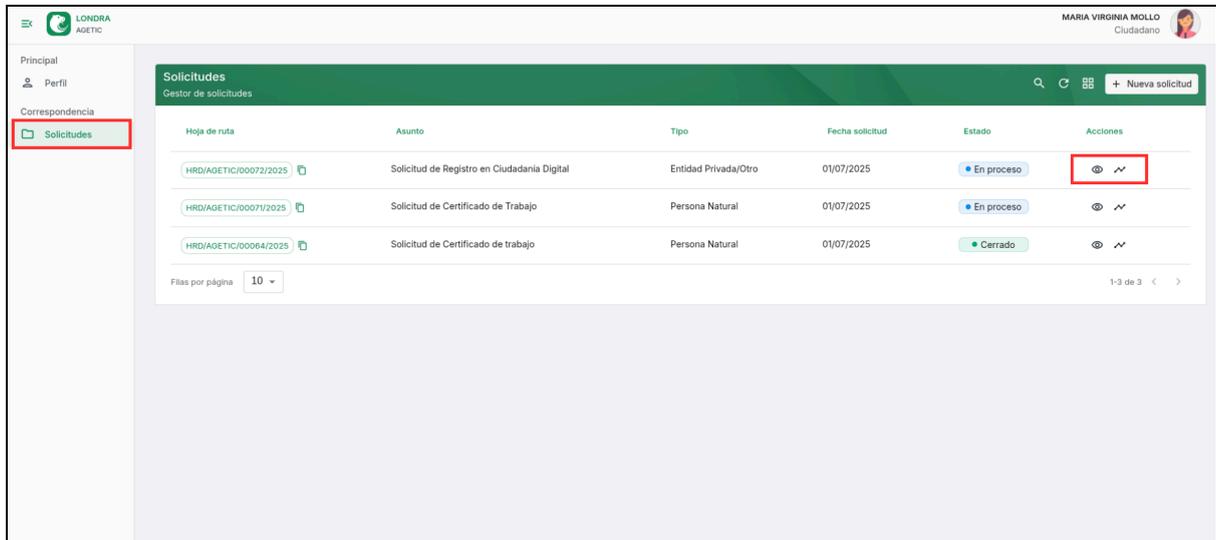


Imagen 17

“**Revisar**”. Permite visualizar el detalle completo de la solicitud seleccionada, incluyendo el asunto, tipo, estado, fecha y demás información relacionada.

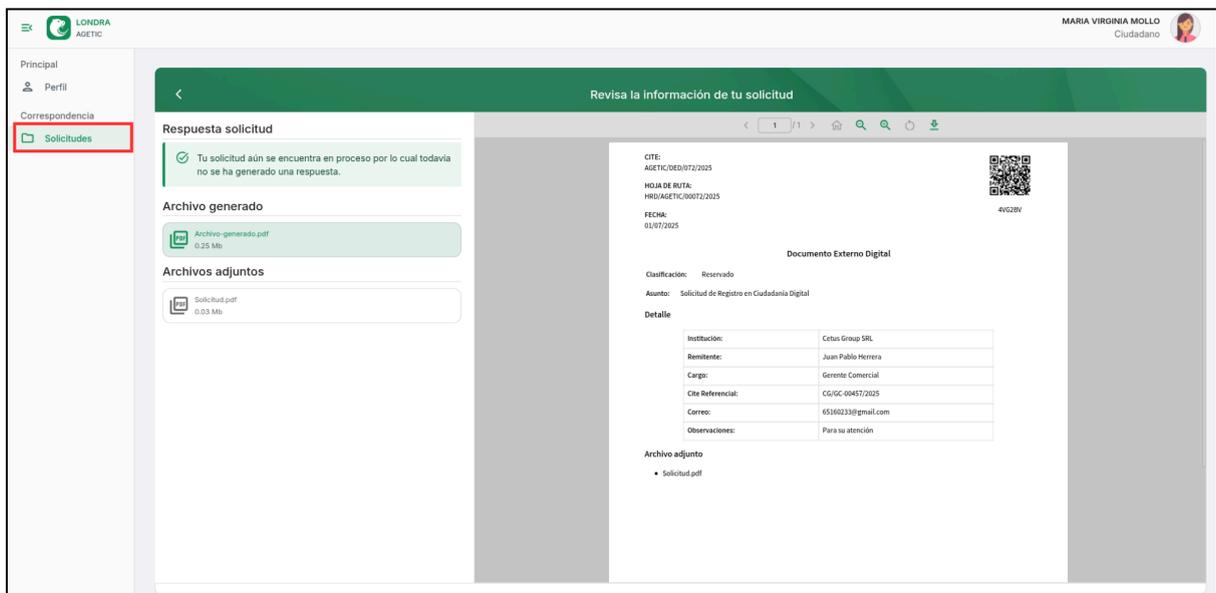


Imagen 18

“**Seguimiento**”. Permite visualizar el historial de movimientos y estados de la solicitud, facilitando el monitoreo de su avance dentro del flujo de atención. Incluso si la solicitud se

	MANUAL DE USO SISTEMA DE CORRESPONDENCIA LONDRA (ROL CIUDADANO)	
Código: UGAT/AIT-M38	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0070/2025 de 01/08/2025

encuentra archivada como trámite finalizado, su contenido sigue siendo accesible desde la columna Acciones.

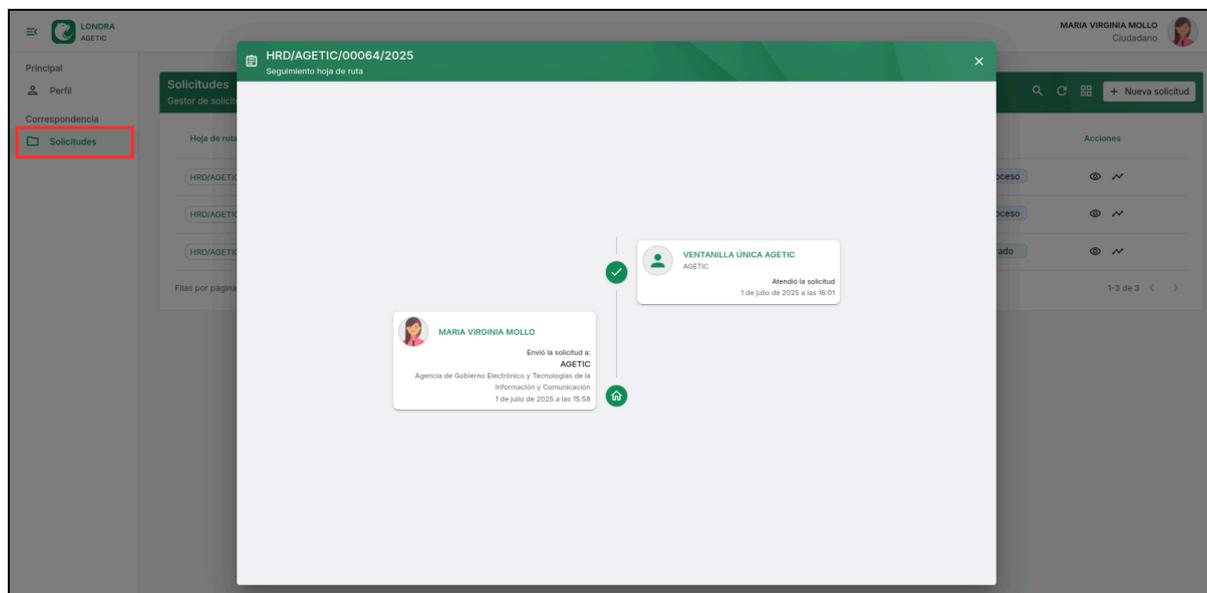


Imagen 19

6. Procedimiento de Actualización de foto de perfil

Para actualizar la foto de perfil, el usuario debe ingresar a la sección Perfil, ubicada en el menú lateral izquierdo. Al posicionar el cursor sobre la imagen de perfil y hacer clic sobre ella, se abrirá una ventana emergente titulada Cambiar foto de perfil, en la ventana se puede:

Subir una foto desde el dispositivo o arrastrarla al área indicada.

Rotar la imagen hacia la izquierda o derecha.

Eliminar la imagen cargada si se desea cambiarla.

Guardar para confirmar los cambios o **Cancelar** para salir sin modificar nada.

	MANUAL DE USO SISTEMA DE CORRESPONDENCIA LONDRA (ROL CIUDADANO)	
Código: UGAT/AIT-M38	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0070/2025 de 01/08/2025

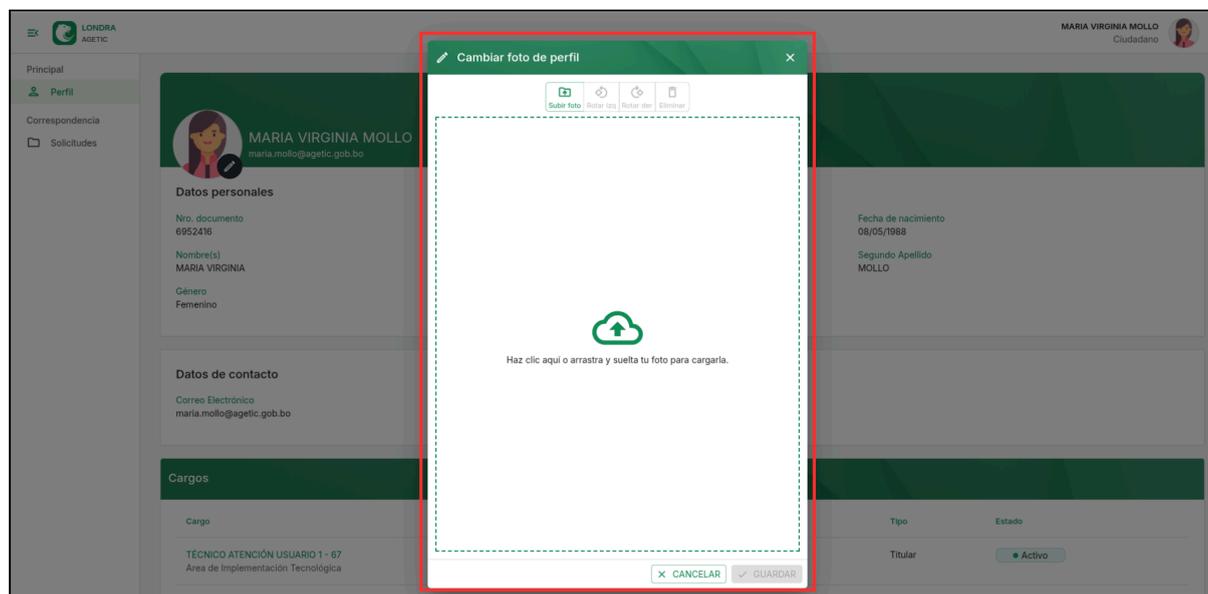


Imagen 20

7. Solución de Problemas Comunes

7.1. Problemas de Acceso

Olvidaste tu contraseña: Utiliza la opción "Recuperar Contraseña" en la pantalla de acceso.

Problemas de autenticación: Verifica que tu dispositivo esté conectado y que tengas acceso a internet.

7.2. Errores en el Registro

No se Registra la Entrada/Salida: Asegúrate de tener una conexión estable a internet y vuelve a intentarlo.

Error en los Datos Registrados: Contacta al administrador del sistema para corregir cualquier error en los registros.

8. Soporte y Contacto

Correo Electrónico de Soporte: soporte@agetic.gob.bo

Teléfono: (+591) 2184026

Horario de Atención: Lunes a Viernes, de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.