MANUAL DE USO SISTEMA DE CORRESPONDENCIA LONDRA (ROL GESTOR DE CORRESPONDENCIA)

Aprobado con Resolución Administrativa

AGETIC/RA/0070/2025, de 01 de Agosto de 2025

UNIDAD DE GESTIÓN Y ASISTENCIA TECNOLÓGICA (UGAT)

CONTENIDO

1. Introducción....3
2. Acceso al Sistema....3
3. Pantalla de Inicio....5
4. Procedimientos de Hojas de Ruta (Correspondencia)....7
    4.1. Procedimiento de Derivación de Solicitud....7
    4.2. Procedimiento de Búsqueda (Opción “Buscar”)....10
    4.3. Procedimiento de Visualización en Modo Card o Tabla.... 11
    4.4. Procedimiento de Cierre de Solicitud (Hoja de Ruta)....12
5. Componentes de la tabla de Hojas de Ruta.... 14
    5.1. Hojas de Ruta - Pendientes.... 14
    5.2. Hojas de Ruta - Atendidas.... 17
6. Funcionalidad de Etiquetas....19
    6.1. Procedimiento de agregar Nueva Etiqueta.... 19
7. Procedimiento de Actualización de foto de perfil.... 20
8. Solución de Problemas Comunes....21
    8.1. Problemas de Acceso.... 21
    8.2. Errores en el Registro.... 21
9. Soporte y Contacto.... 21

1. Introducción

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 Gestor de Correspondencia está diseñado para personal responsable del control, seguimiento y flujo operativo de la correspondencia institucional. Este rol permite gestionar de manera integral las Hojas de Ruta, incluyendo la derivación, búsqueda, visualización y cierre de solicitudes. Ofrece herramientas para clasificar documentos mediante etiquetas y monitorear el estado de la correspondencia (pendiente o atendida), asegurando una trazabilidad eficiente dentro del circuito documental. Además, integra opciones de personalización del perfil, lo que facilita un uso más ordenado y personalizado del entorno de trabajo.

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 institucion), ejemplo: https://londra.agetic.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".

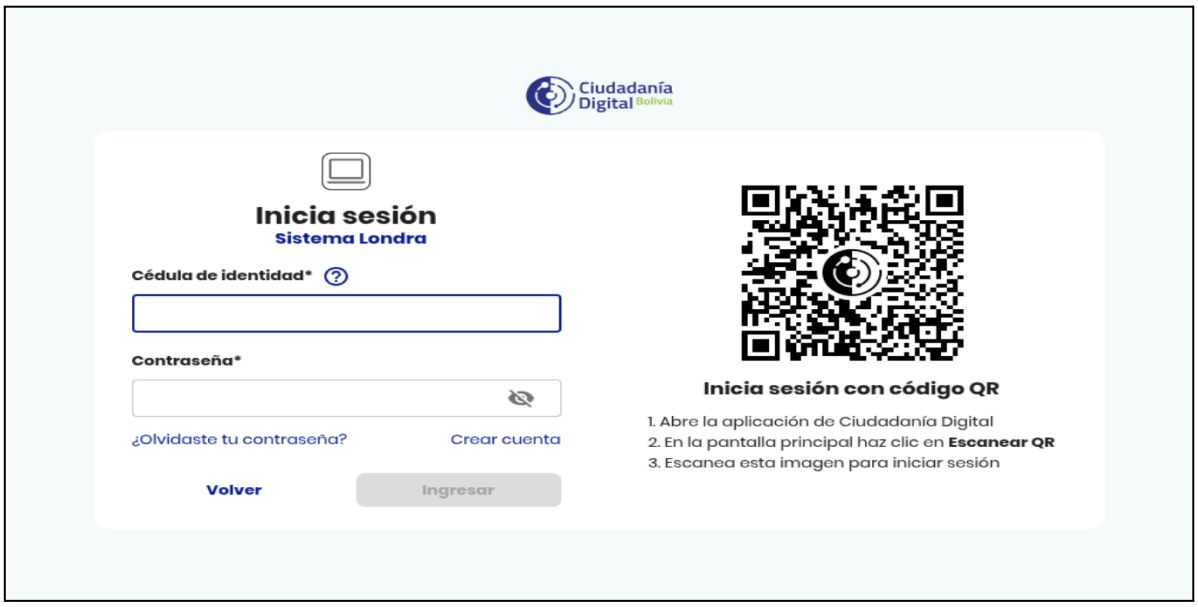

Imagen 2

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

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 del personal del ciudadano, el rol del mismo y las opciones de, Ver perfil, Preferencias y Cerrar Sesión.

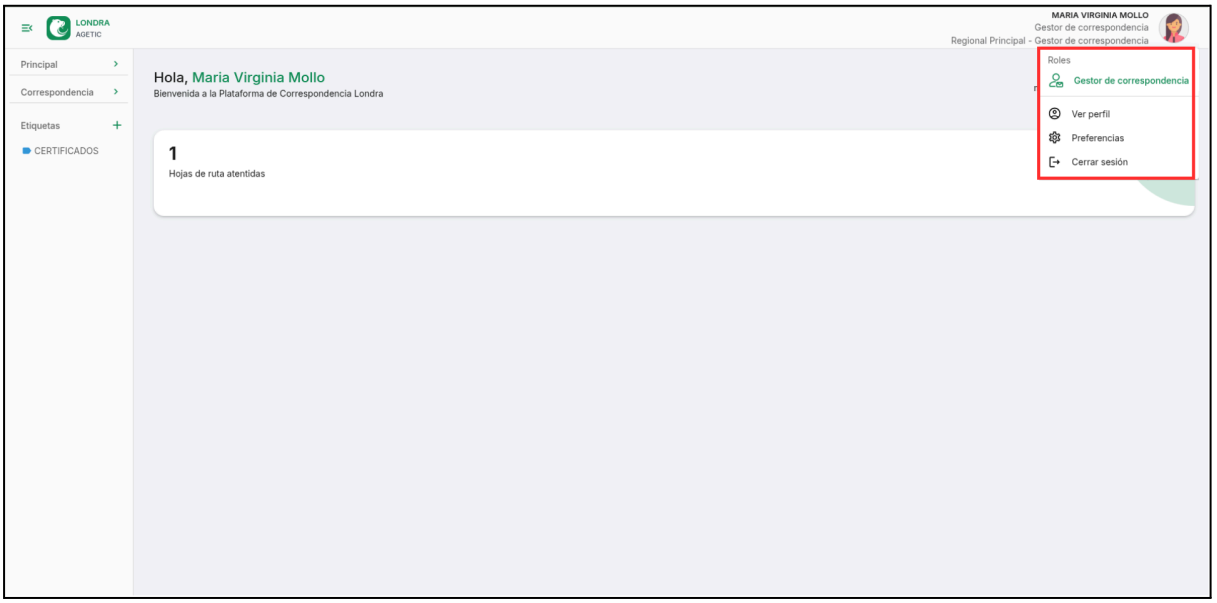

Imagen 5

Menú Principal

Principal: Cuentas con la opción de “Inicio” y “Perfil”.
Inicio: Se visualiza la pantalla de bienvenida con los indicadores de cantidad de solicitudes atendidas.

Imagen 6

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

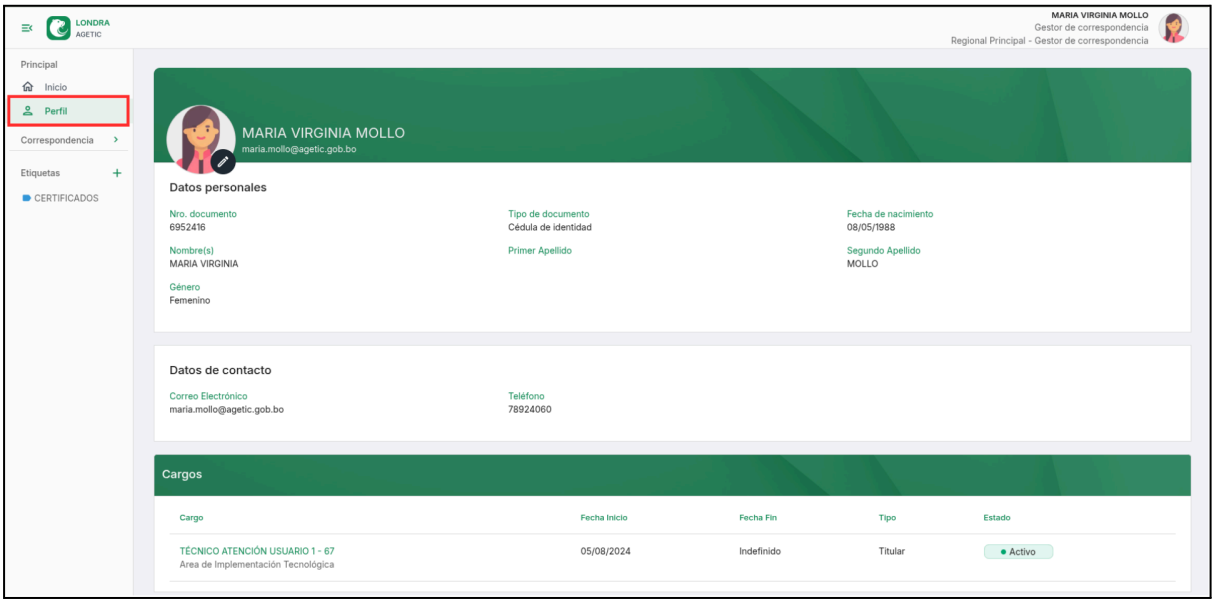

Imagen 7

Correspondencia: Contarás con la opción de “Hojas de ruta”.
Hojas de ruta: Se visualiza en la pantalla las solicitudes pendientes y atendidas.

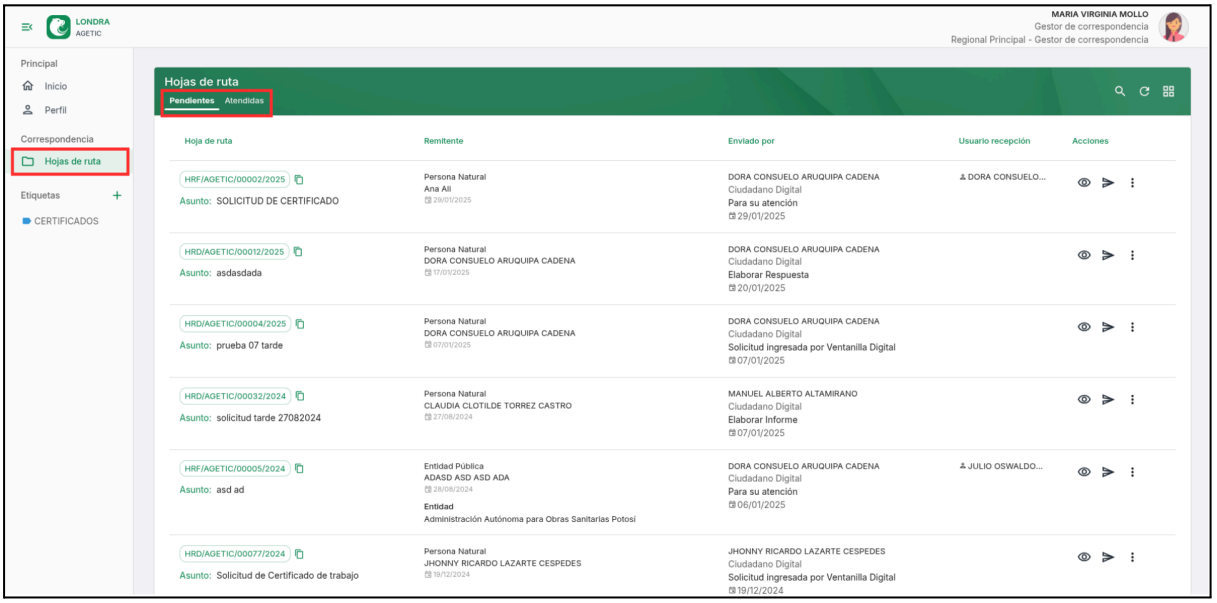

Imagen 8

4. Procedimientos de Hojas de Ruta (Correspondencia)

4.1. Procedimiento de Derivación de Solicitud

Elige la opción “Derivar”

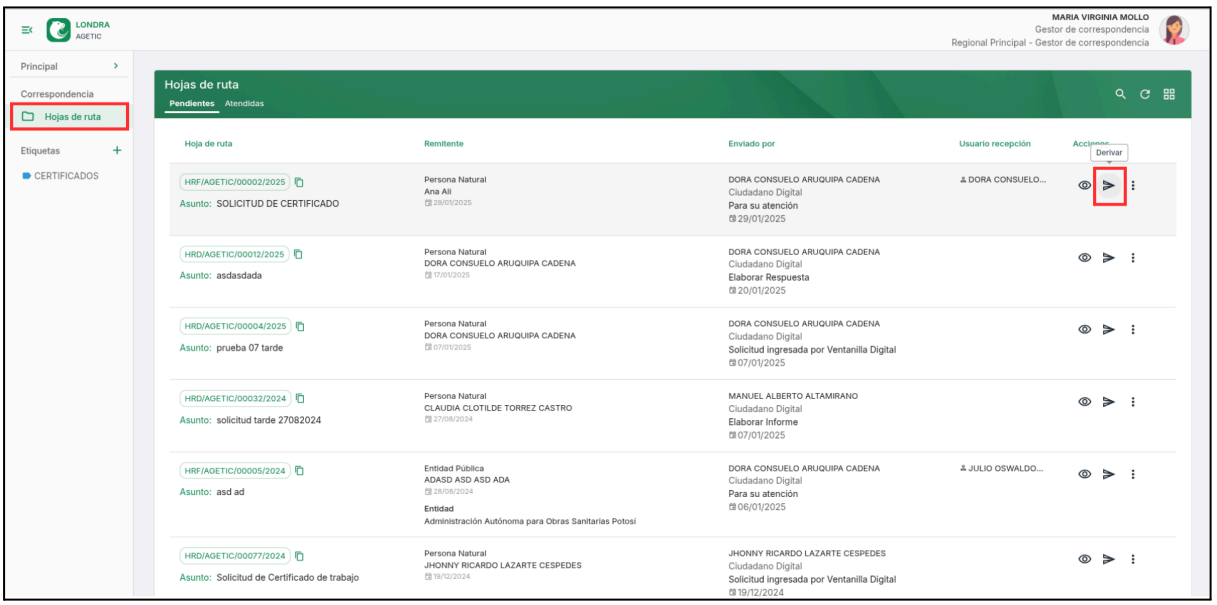

Imagen 9

Verifica los Datos generales de la solicitud en proceso, presiona “Derivar”

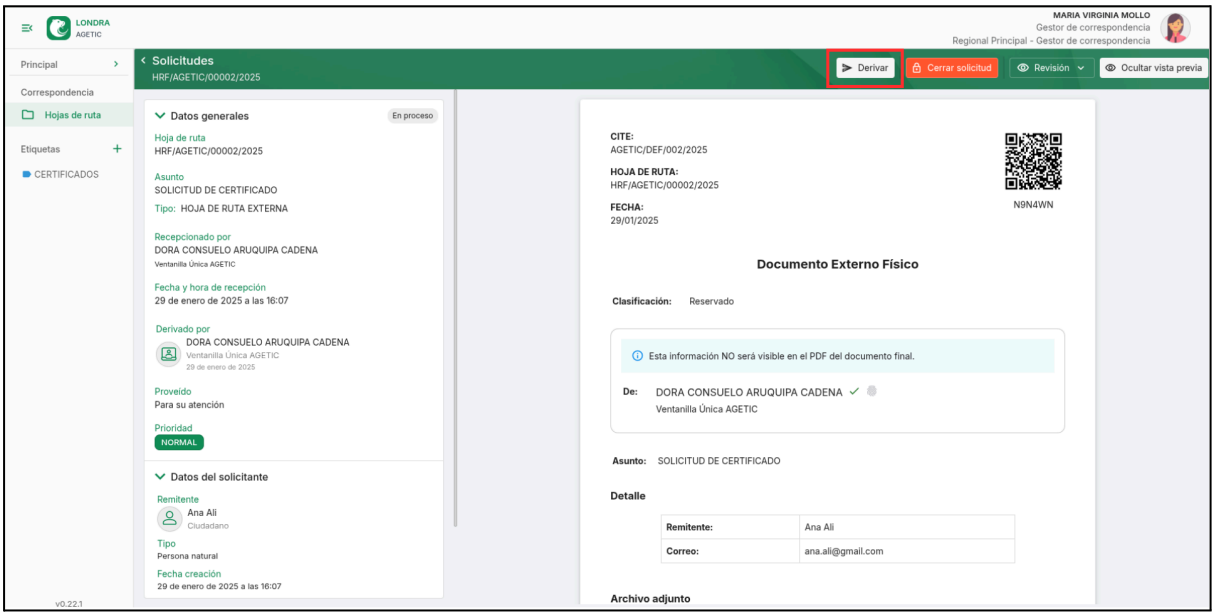

Imagen 10

Pantalla “Derivar”: La pantalla Derivar permite enviar una hoja de ruta a uno o más destinatarios, ya sea como **original o copia**, según corresponda, contiene los siguientes elementos:

Encabezado: Muestra el número de la hoja de ruta que se está derivando.
Sección de derivaciones. Cada derivación incluye:
Tipo: Indica si se trata de una derivación como ORIGINAL o como COPIA.
Seleccionar destinatario: Despliega una lista para elegir el área o persona a quien se derivará la hoja de ruta.
Prioridad: Se selecciona el nivel de urgencia (NORMAL, IMPORTANTE, URGENTE).
Plazo de atención: Permite establecer una fecha límite de atención mediante un selector de calendario, o dejarlo como Sin fecha límite.
Proveído: Campo de texto obligatorio para ingresar la instrucción o comentario correspondiente.
Eliminar derivación: Se puede eliminar la derivación.
También se ofrece la opción **Agregar Referencias,** en caso de que se desee vincular documentos relacionados.

Botones de acción:
Cancelar: Cierra la ventana sin guardar cambios.
Derivar: Confirma la acción y envía la hoja de ruta al/los destinatario(s) seleccionados.

Completa los datos obligatorios requeridos para Derivar la solicitud, posterior presiona "**Derivar**"

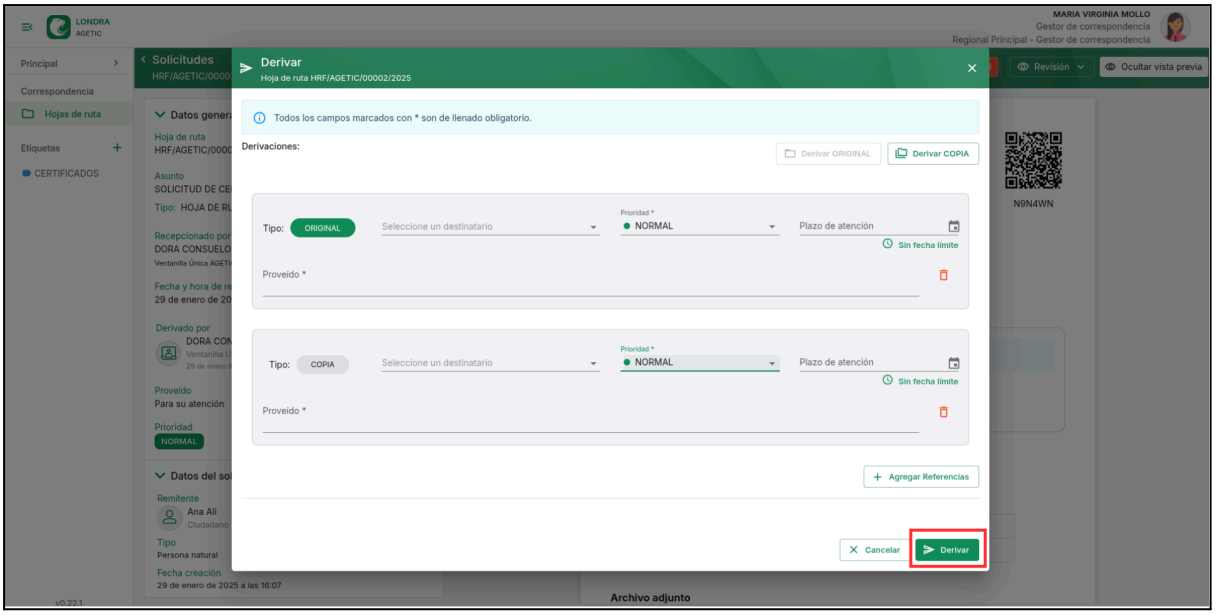

Imagen 11

La solicitud podrá visualizarse en la bandeja de "**Hojas de ruta**" en Atendidas, también puedes realizar el seguimiento a dicha solicitud.

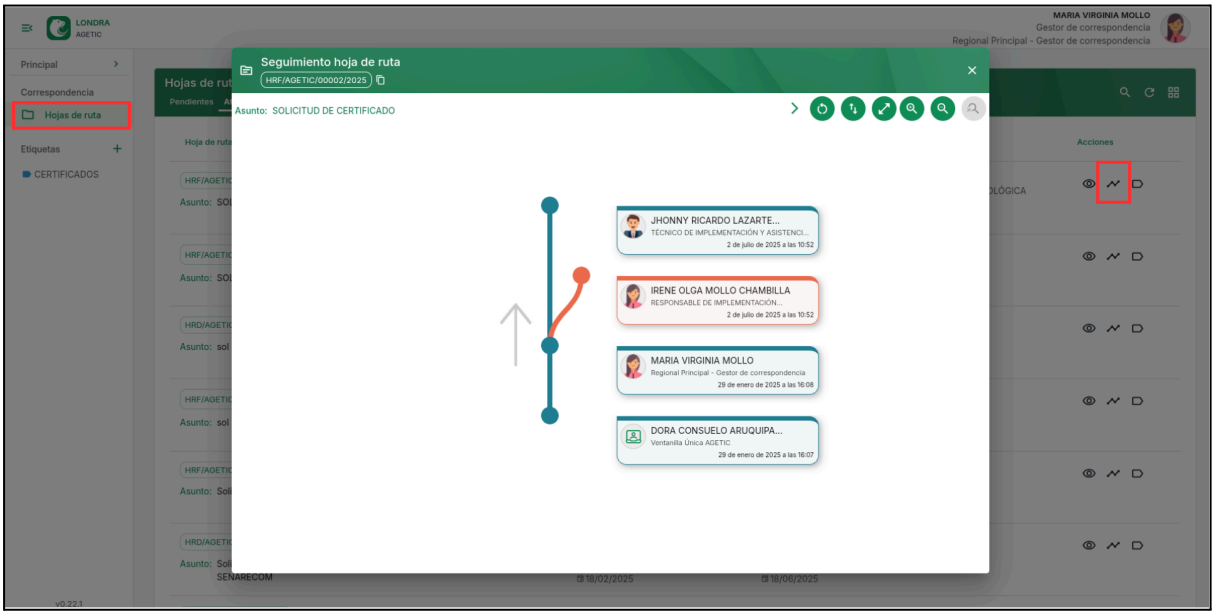

Imagen 12

4.2. Procedimiento de Búsqueda (Opción “Buscar”)

Opción Buscar en Hojas de Ruta

La plataforma permite realizar búsquedas personalizadas de Hojas de Ruta mediante distintos filtros, facilitando la localización rápida y precisa de solicitudes específicas. Esta funcionalidad está ubicada en la parte superior del módulo **Hojas de Ruta**, tanto en la pestaña **Pendientes** como en la de **Atendidas**.

Criterios de búsqueda disponibles:
Hoja de Ruta: Permite buscar ingresando el número exacto del documento.
Asunto: Filtra por palabra clave relacionada al tema de la solicitud (Ej.: "Informes", "Certificado de trabajo").
Compartido: Permite filtrar por documentos que han sido compartidos o no, seleccionando “Sí” o “No”.
Tipo de Remitente: Selección del tipo de persona o entidad que generó la hoja de ruta: Persona Natural, Entidad Pública, Entidad Privada / Otro.
Remitente: Búsqueda por nombre del remitente.
Fecha de Recepción: Define un rango de fechas (desde/hasta) para filtrar documentos según cuándo fueron recibidos.
Usuario Ventanilla de Recepción: Filtra según la persona encargada de recepcionar la hoja de ruta.
Enviado por: Permite ubicar solicitudes según el nombre del usuario que realizó el envío.
Fecha de Derivación: Define un rango de fechas (desde/hasta) en que la hoja de ruta fue derivada.

Una vez establecidos uno o varios filtros, los resultados se mostrarán automáticamente. El sistema listará las Hojas de Ruta que cumplan con los criterios ingresados.

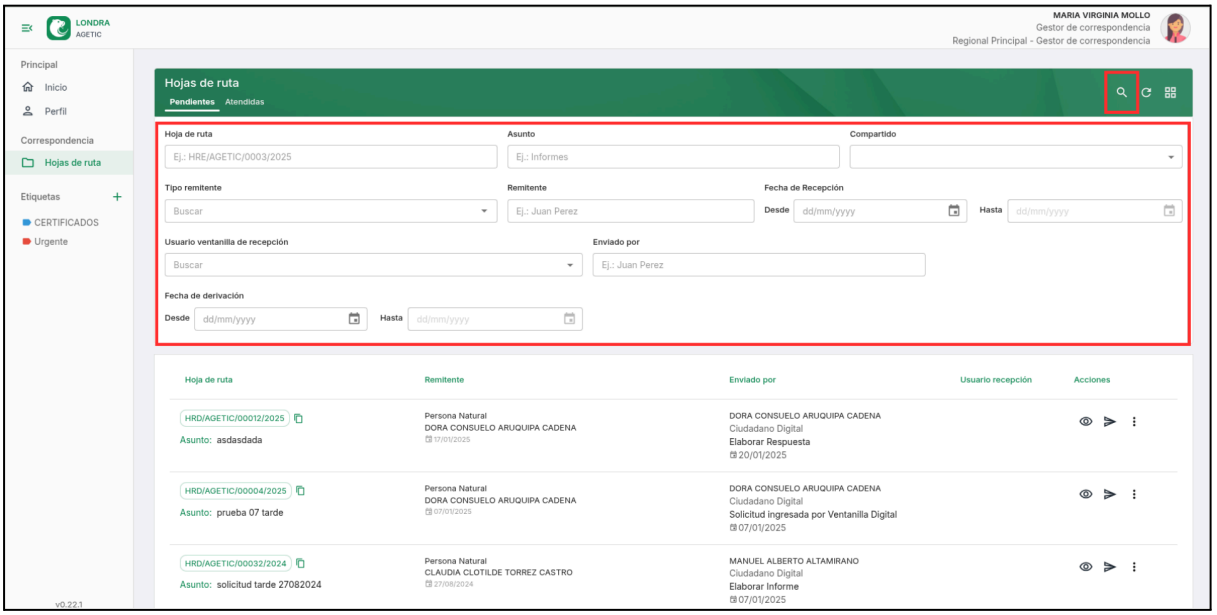

Imagen 13

4.3. 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.

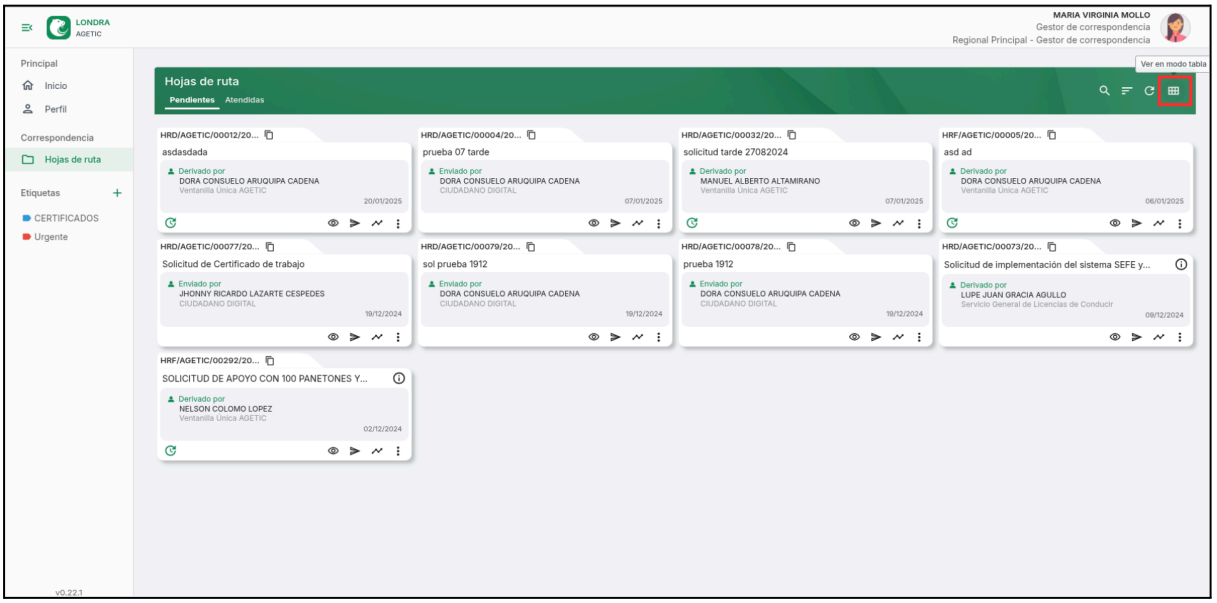

Imagen 14

4.4. Procedimiento de Cierre de Solicitud (Hoja de Ruta)

Cada hoja de ruta listada en la pestaña **Pendientes** del módulo **Hojas de Ruta** incluye una columna denominada **Acciones,** donde se encuentra un menú representado por tres puntos verticales. Al hacer clic sobre este menú, se despliegan varias opciones, entre ellas: Seguimiento, Cerrar Solicitud, Agregar Etiqueta.

La opción **Cerrar Solicitud** permite finalizar el trámite de una hoja de ruta cuando ya ha sido atendida o resuelta. Esta acción cambia el estado de la solicitud de **pendiente** a **cerrado**, y evita que se realicen nuevas acciones sobre ella.

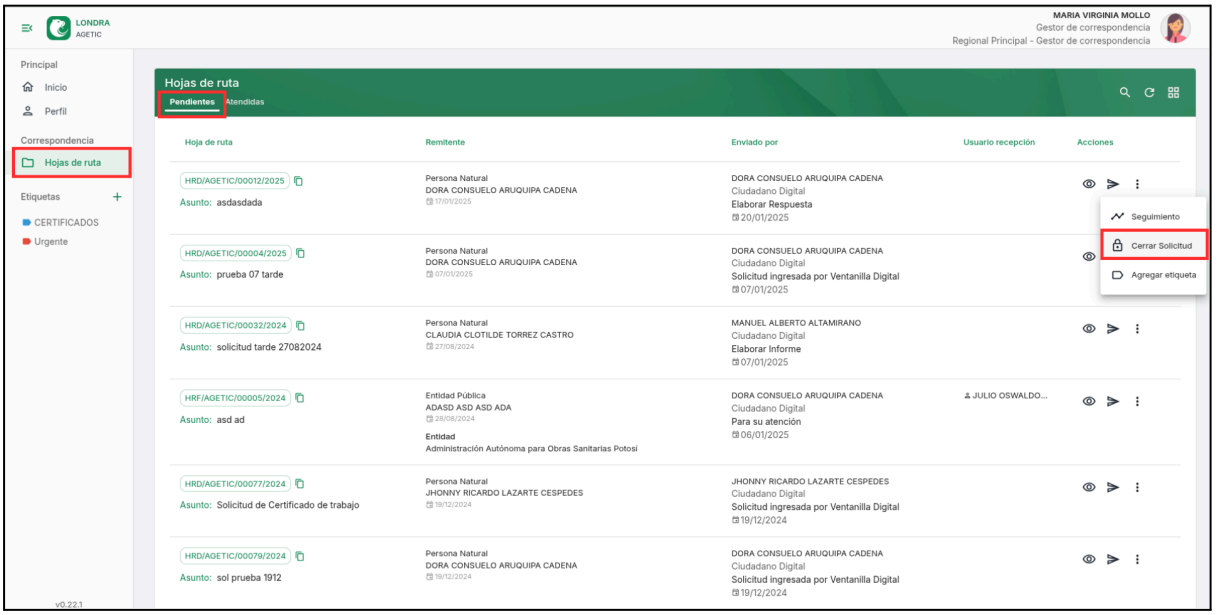

Imagen 15

Pantalla emergente: Confirmación de cierre. Al seleccionar **Cerrar Solicitud**, se despliega una ventana emergente titulada Cerrar hoja de ruta, en la cual se solicita al usuario ingresar una justificación obligatoria del motivo de cierre. Esta medida asegura que quede registro del motivo por el cual se da por concluido el trámite.

La ventana incluye los siguientes elementos:
Campo de texto: Para redactar la justificación.
Botón "No": Cancela la acción y cierra la ventana.
Botón "Sí, Continuar": Confirma el cierre de la hoja de ruta y actualiza su estado en el sistema.

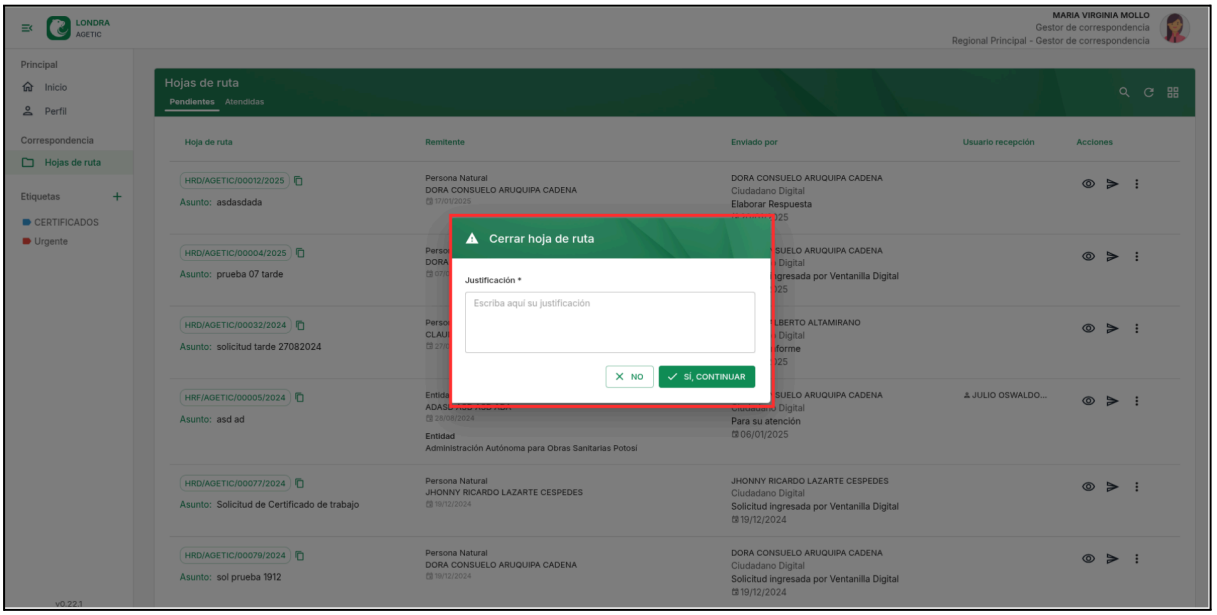

Imagen 16

5. Componentes de la tabla de Hojas de Ruta

5.1. Hojas de Ruta - Pendientes

La bandeja de solicitudes en la pestaña “**Pendientes**” presenta información organizada en columnas que incluyen el código de “**Hoja de Ruta”**, “**Remitente**”, “**Enviado por”, “Usuario Recepción”** y las “**Acciones**”, donde se disponen las opciones para “**Revisar**”, **“Derivar”, “Seguimiento**”, **“Cerrar Solicitud” y “Agregar Etiqueta”** .

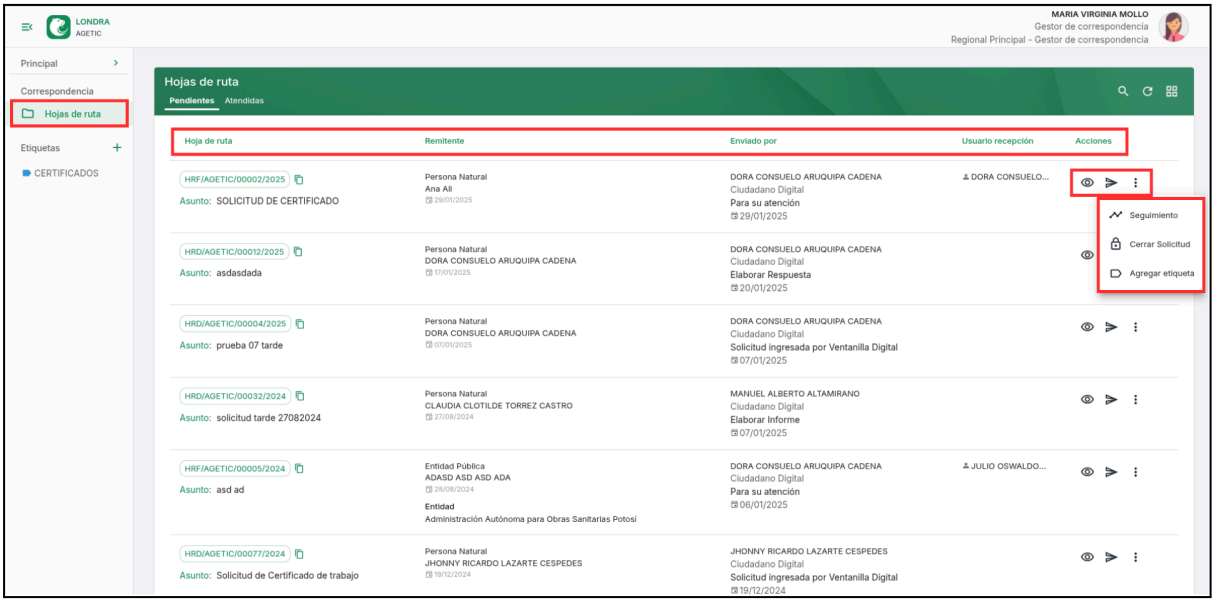

Imagen 17

En **Acciones** la opción "**Revisar**". Permite acceder a un resumen completo del documento, incluyendo datos generales como el asunto, tipo de hoja de ruta, prioridad, remitente, destinatario, fecha de recepción y tiempo de atención, así como la vista del documento digital que acompaña la solicitud. Desde esta misma pantalla también se puede realizar la acción de "**Derivar"**, que permite enviar la hoja de ruta a uno o más destinatarios, ya sea como original o copia, para su correspondiente atención en otra unidad.

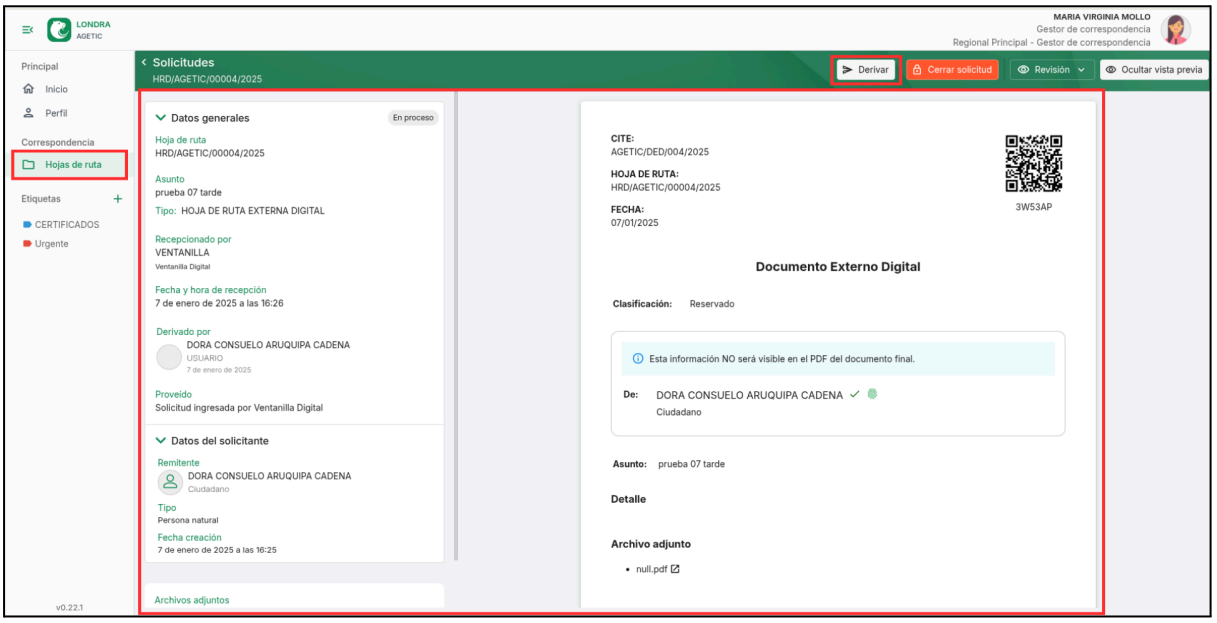

Imagen 18

Seguimiento. Muestra de forma gráfica y cronológica el recorrido de la hoja de ruta, identificando a cada persona o área que intervino en el trámite, junto con las fechas y horas correspondientes de cada acción realizada.

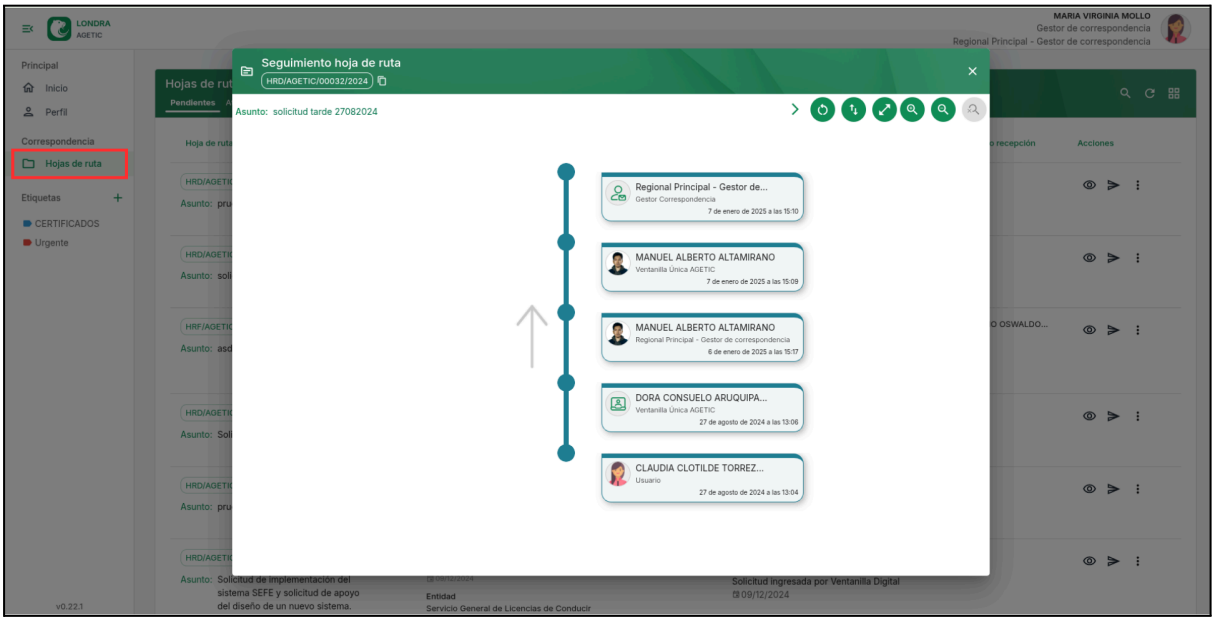

Imagen 19

Cerrar Solicitud. Finaliza la atención del trámite. se debe ingresar una justificación para confirmar el cierre del trámite.

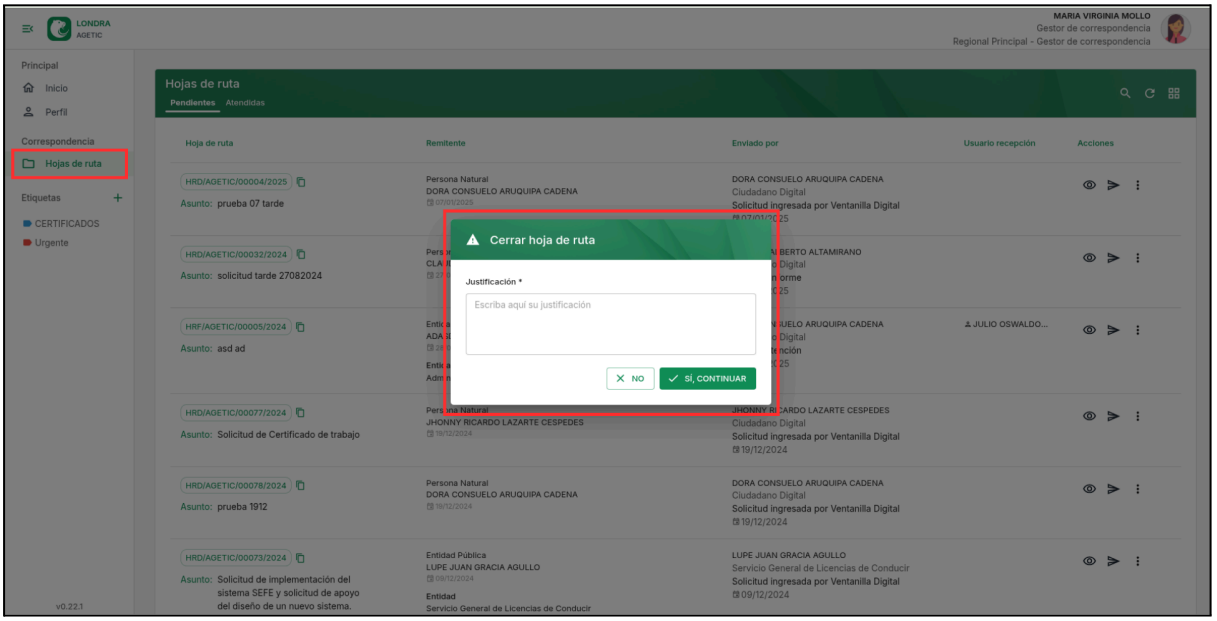

Imagen 20

Agregar etiqueta. Permite clasificar la hoja de ruta asignándole etiquetas personalizadas, facilitando su organización y búsqueda dentro del sistema.

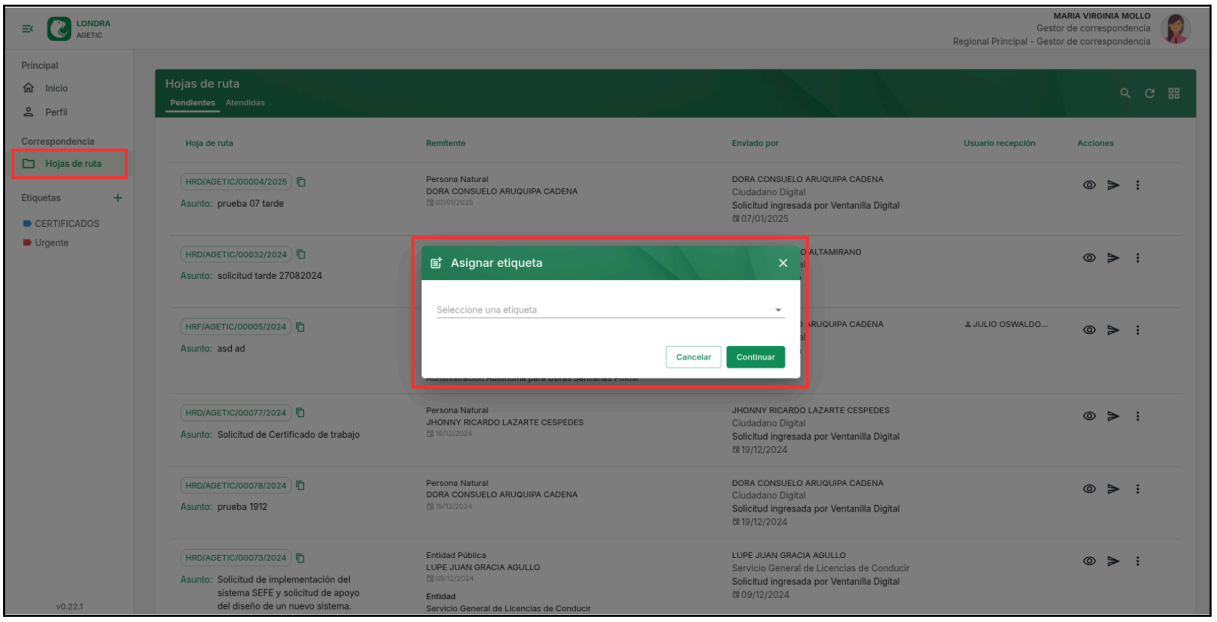

Imagen 21

5.2. Hojas de Ruta - Atendidas

La bandeja de solicitudes en la pestaña "**Atendidas**" muestra un listado de solicitudes que ya han sido derivadas y procesadas, presenta información organizada en columnas que incluyen el código de "**Hoja de Ruta"**, "**Remitente**", "**Enviado por**", "**Derivado a"** y las "**Acciones**", donde se disponen las opciones para "**Revisar**", "**Seguimiento**" y "**Agregar etiquetas**".

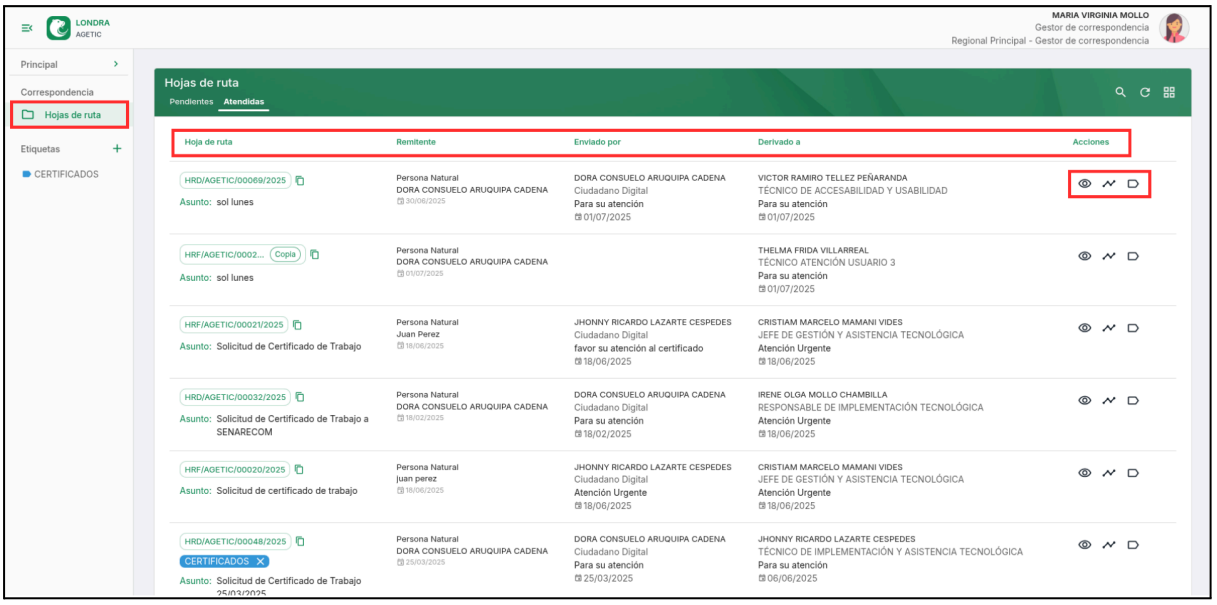

Imagen 22

En **Acciones** la opción "**Revisar**". Permite acceder a un resumen completo del documento, incluyendo datos generales como el asunto, tipo de hoja de ruta, prioridad, remitente, destinatario, fecha de recepción y tiempo de atención, así como la vista del documento digital firmado que acompaña la solicitud.

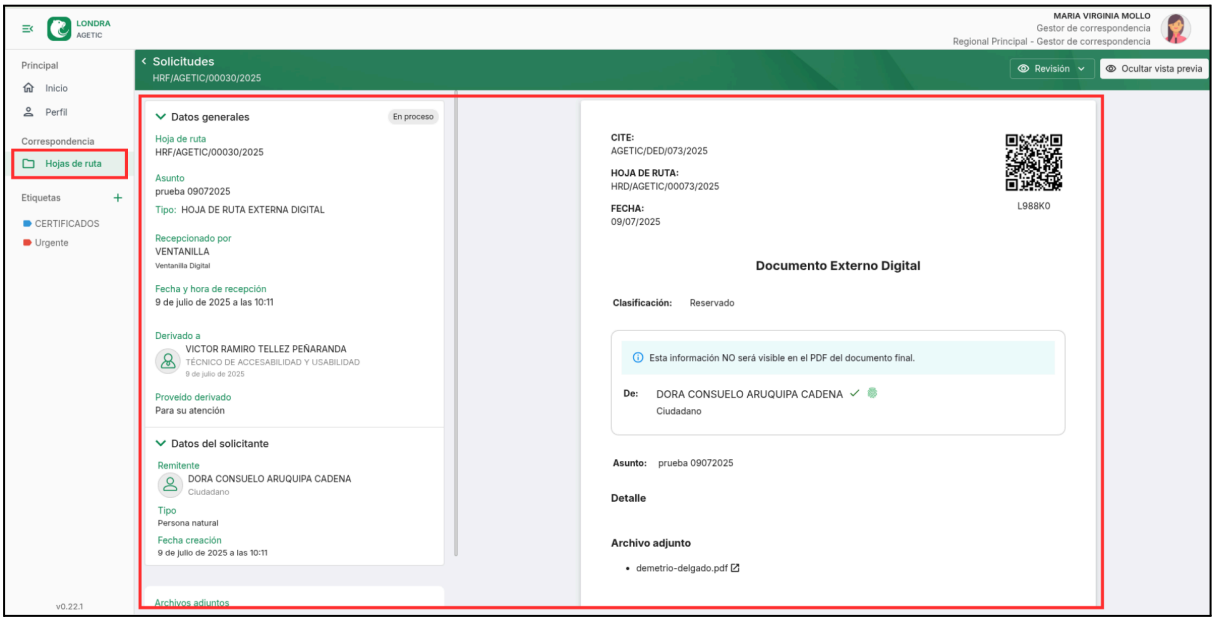

Imagen 23

Seguimiento. Muestra de forma gráfica y cronológica el recorrido de la hoja de ruta, identificando a cada persona o área que intervino en el trámite, junto con las fechas y horas correspondientes de cada acción realizada.

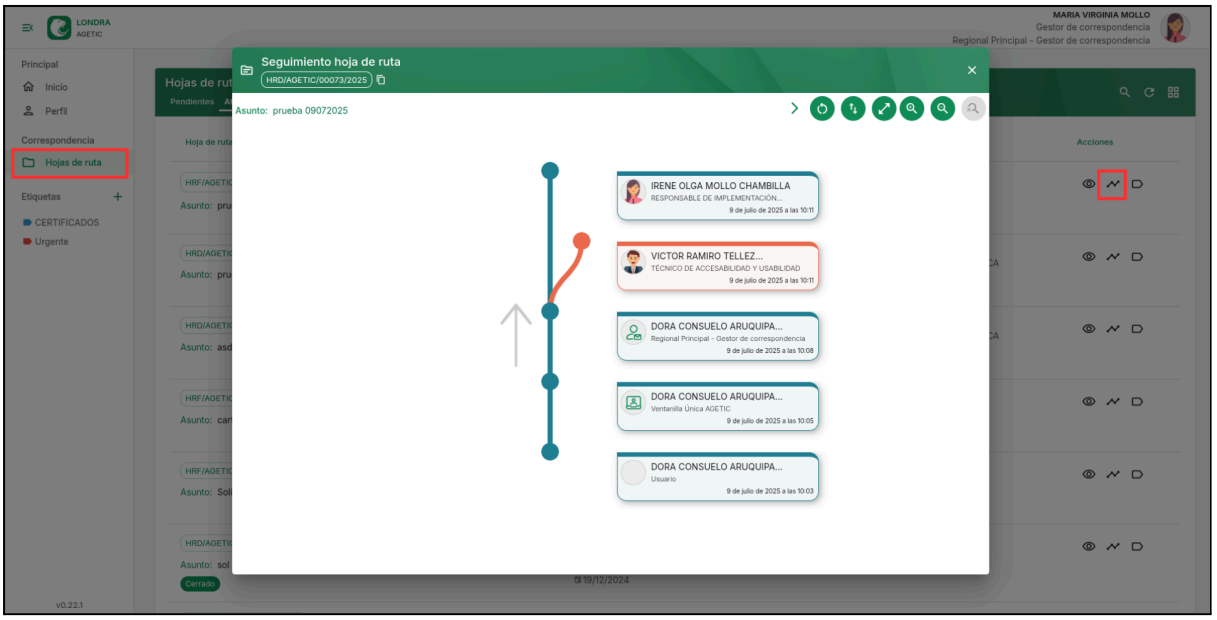

Imagen 24

Agregar etiqueta. Permite clasificar la hoja de ruta asignándole etiquetas personalizadas, facilitando su organización y búsqueda dentro del sistema.

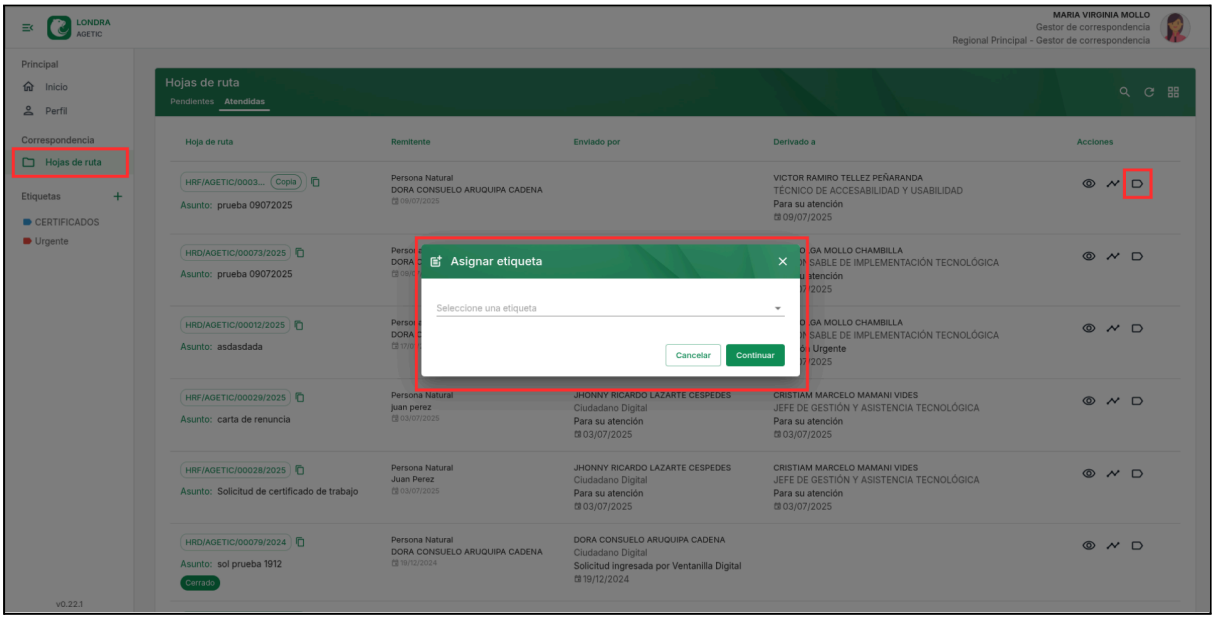

Imagen 25

6. Funcionalidad de Etiquetas

6.1. Procedimiento de agregar Nueva Etiqueta

Esta función permite clasificar y organizar las Hojas de Ruta de forma personalizada, facilitando su identificación, filtrado y seguimiento. Es especialmente útil para agrupar documentos por temas, prioridades, unidades, eventos u otros criterios definidos por el usuario.

El botón “Etiquetas” se encuentra en el menú lateral izquierdo, identificado con un icono de “+”.
Al hacer clic en el botón, se despliega una ventana emergente con el formulario de Nueva etiqueta, que incluye:
Nombre de la etiqueta: Campo obligatorio donde se ingresa el nombre que identificará la etiqueta (Ej.: "Capacitación", "Urgente", "RRHH").
Vista previa: Muestra cómo se verá la etiqueta. Se puede personalizar su color haciendo clic en el icono de paleta a la derecha del campo.
Asociar a etiqueta ya existente: Casilla opcional para vincular la nueva etiqueta a otra existente, útil para mantener una jerarquía o relación entre etiquetas.

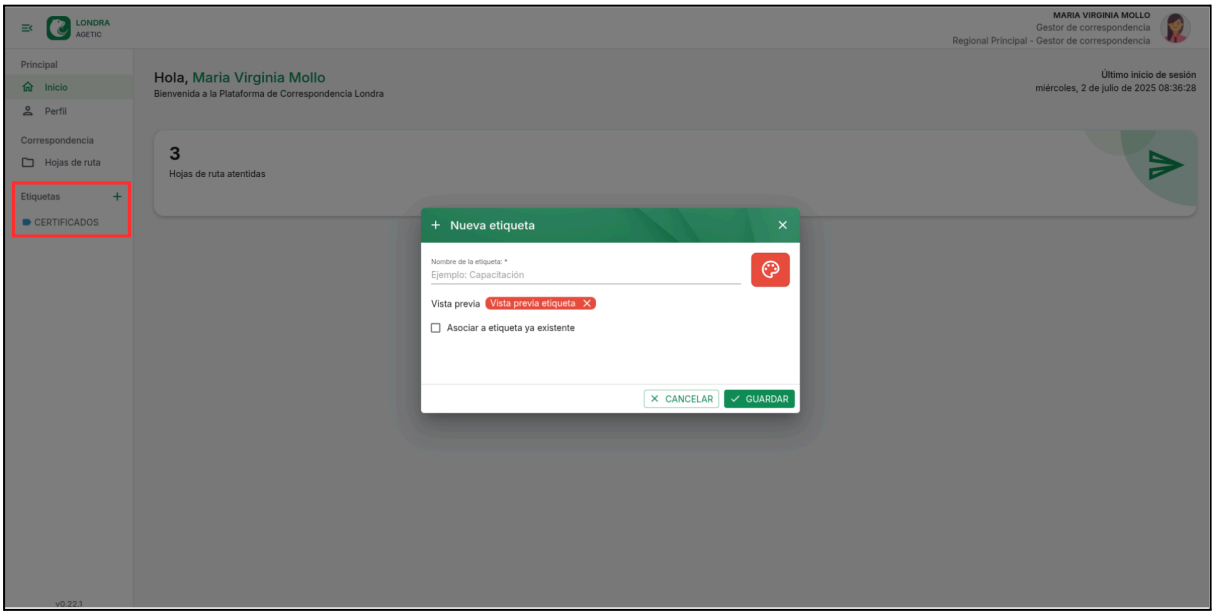

Imagen 26

7. 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 esta 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.

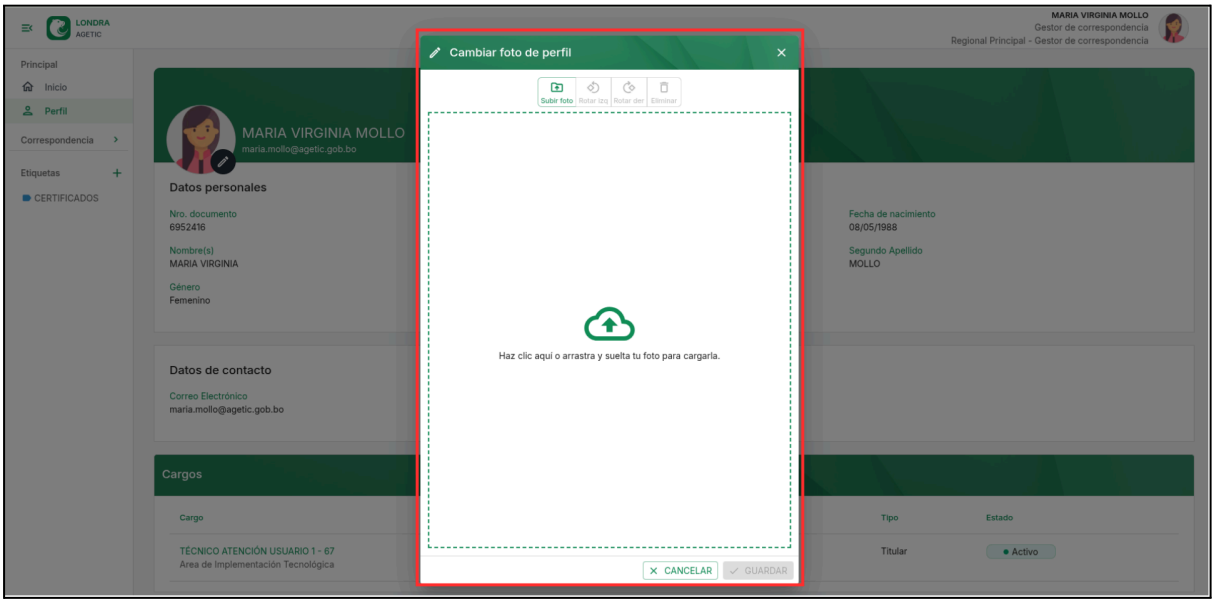

Imagen 27

8. Solución de Problemas Comunes

8.1. 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.

8.2. 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.

9. Soporte y Contacto

Correo Electrónico de Soporte: soporte@agetic.gob.bo
Teléfono: (+591) 2184026
Horario de Atención: Lunes a Viernes, de 08:30 a.m. a 16:30 p.m.