



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

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 VENTANILLA)	
Código: UGAT/AIT-M37	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 (Hojas de ruta).....		7
4.1. Procedimiento de Recepción de Nueva Solicitud.....		7
4.2. Procedimiento de Derivar.....		9
4.3. Procedimiento de Búsqueda (Opción “Buscar”).....		11
4.4. Procedimiento de Visualización en Modo Card o Tabla.....		12
5. Componentes de la tabla de Hojas de Ruta.....		13
5.1. Hojas de Ruta - Pendientes.....		13
5.2. Hojas de Ruta - Atendidas.....		16
6. Aprobación y Firma de Solicitudes.....		18
6.1. Procedimiento de Aprobación de Documentos.....		18
7. Funcionalidad de Etiquetas.....		21
7.1. Procedimiento de agregar Nueva Etiqueta.....		21
8. Procedimiento de Actualización de foto de perfil.....		22
9. Solución de Problemas Comunes.....		23
9.1. Problemas de Acceso.....		23
9.2. Errores en el Registro.....		23
10. Soporte y Contacto.....		23

	MANUAL DE USO SISTEMA DE CORRESPONDENCIA LONDRA (ROL VENTANILLA)	
Código: UGAT/AIT-M37	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0070/2025 de 01/08/2025

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 Ventanilla está orientado a funcionarios encargados de la recepción, registro inicial y clasificación de solicitudes documentales dentro de una entidad. Este rol permite gestionar de forma estructurada las Hojas de Ruta, facilitando la recepción de nuevas solicitudes, su aprobación o derivación, y el seguimiento a través de herramientas de búsqueda y visualización. Asimismo, incluye funcionalidades para etiquetado, actualización de perfil y organización de documentos pendientes o atendidos, garantizando un manejo ágil y transparente de la correspondencia institucional desde el primer punto de contacto.

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>

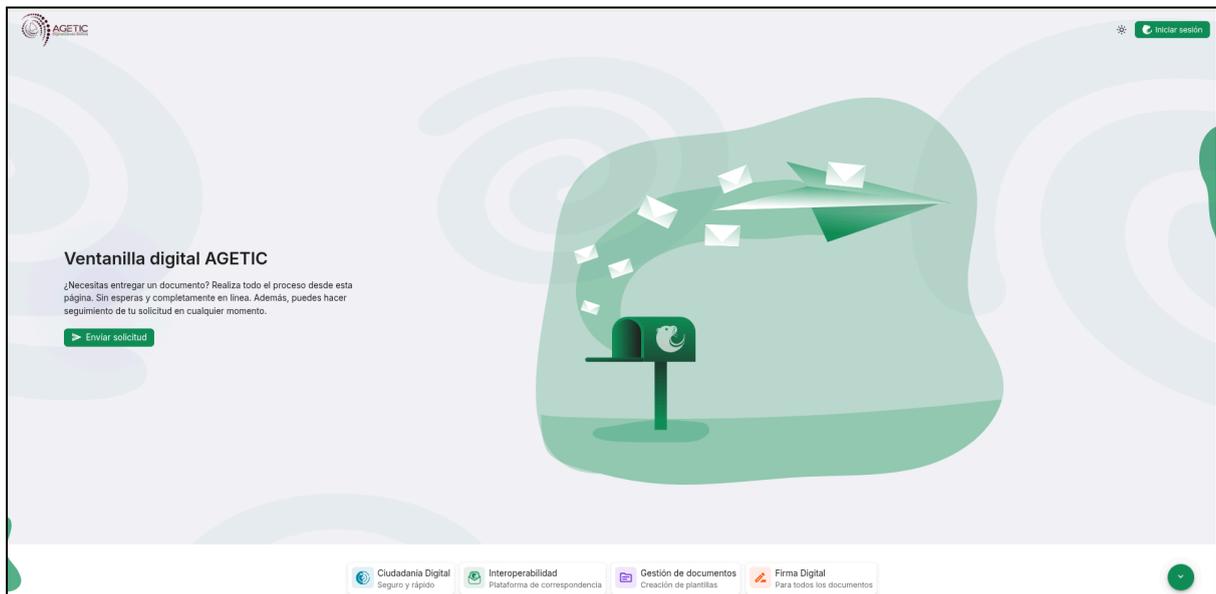


Imagen 1

Nombre de Usuario y Contraseña: Ingresa con Ciudadanía Digital y completa los datos requeridos (número de cédula de identidad y contraseña.), Pulsa "Continuar" para completar el ingreso.

	MANUAL DE USO SISTEMA DE CORRESPONDENCIA LONDRA (ROL VENTANILLA)	
Código: UGAT/AIT-M37	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0070/2025 de 01/08/2025



Imagen 2

Autenticación: Recibirás un correo electrónico con el código de verificación. Abre el correo, copia el código e ingresa el mismo a la pantalla de “Código de Verificación” en el enlace de Ciudadanía Digital para ingresar.

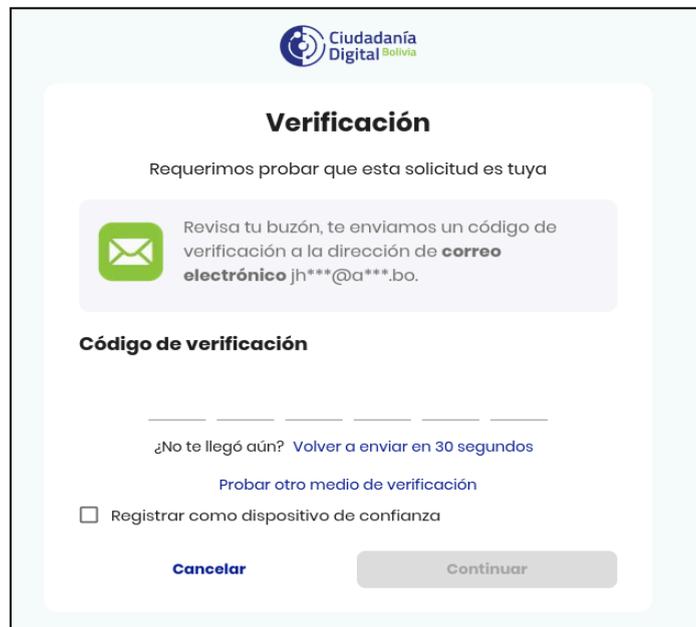


Imagen 3

	MANUAL DE USO SISTEMA DE CORRESPONDENCIA LONDRA (ROL VENTANILLA)	
Código: UGAT/AIT-M37	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”.

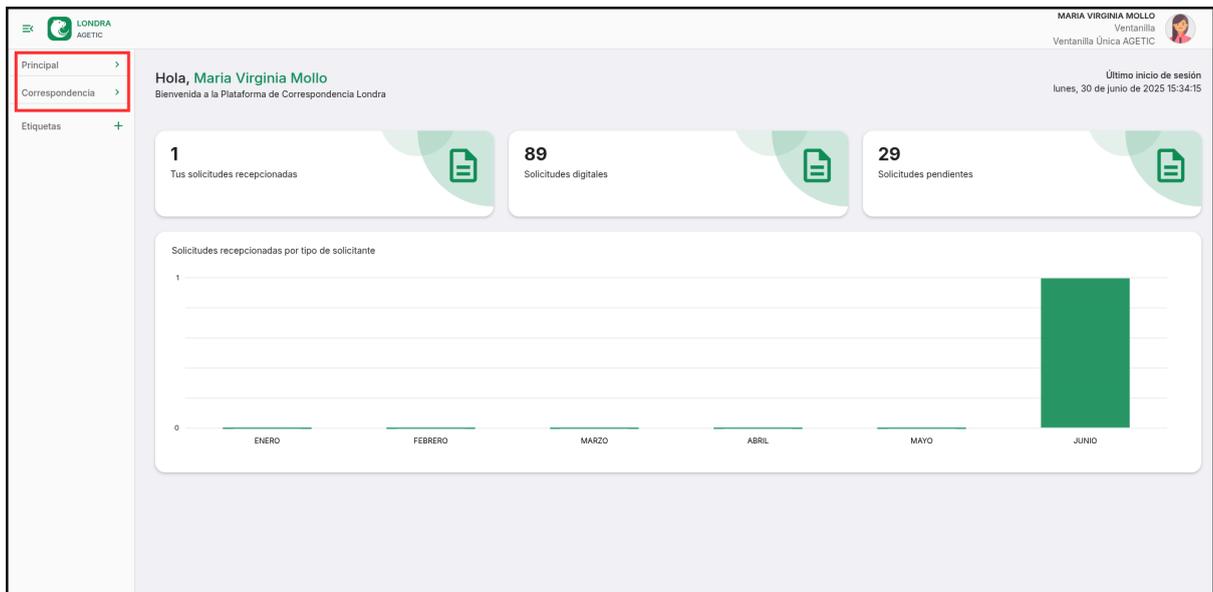


Imagen 4

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.

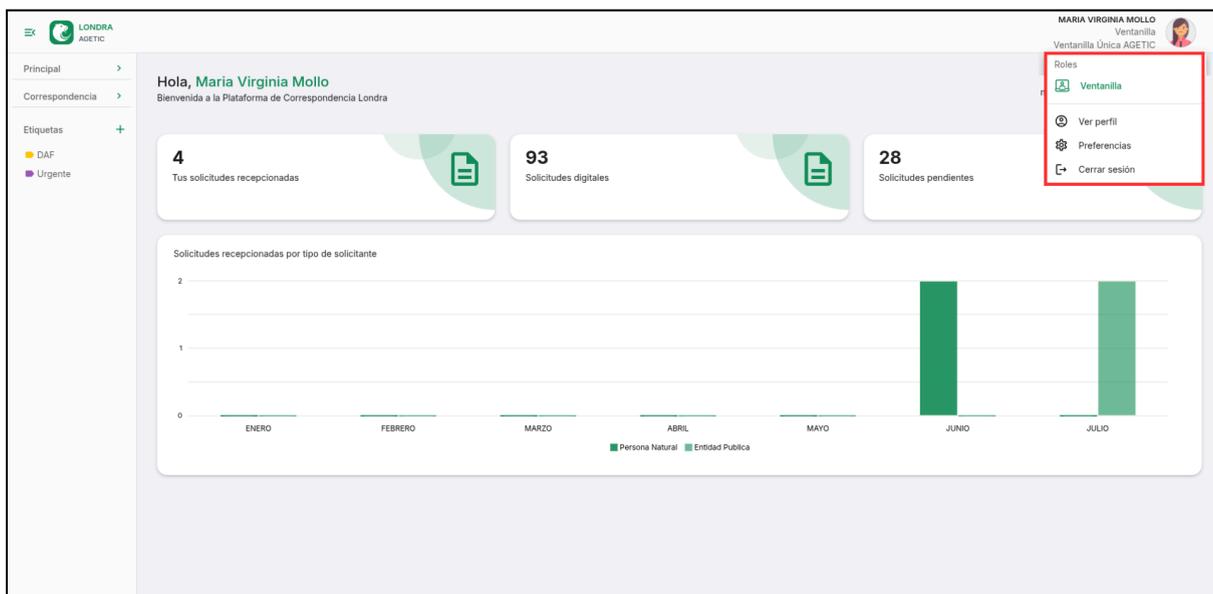


Imagen 5

	MANUAL DE USO SISTEMA DE CORRESPONDENCIA LONDRA (ROL VENTANILLA)	
Código: UGAT/AIT-M37	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0070/2025 de 01/08/2025

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.

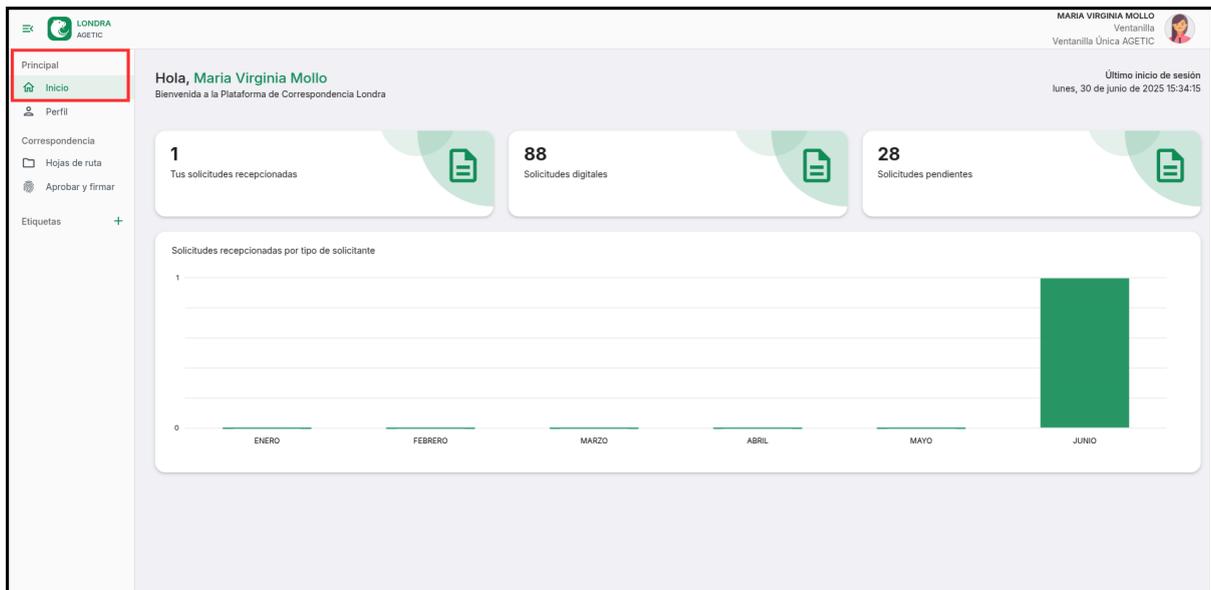


Imagen 6

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

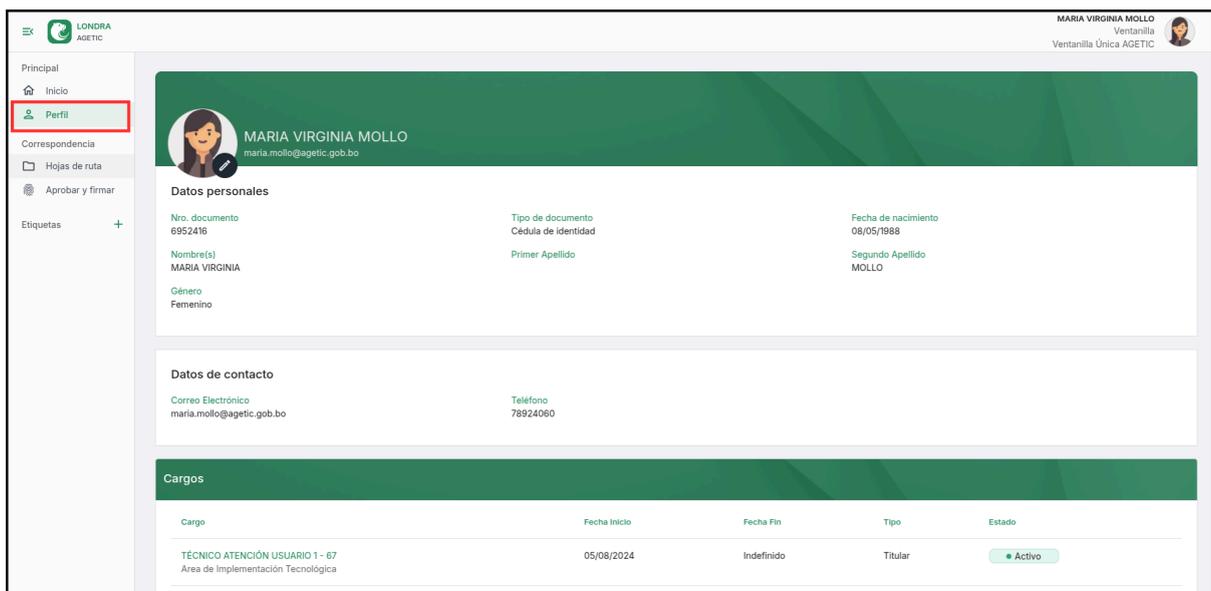


Imagen 7

Correspondencia: Contarás con las opciones de “Hojas de ruta” y “Aprobar y firmar”.

	MANUAL DE USO SISTEMA DE CORRESPONDENCIA LONDRA (ROL VENTANILLA)	
Código: UGAT/AIT-M37	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0070/2025 de 01/08/2025

Hojas de ruta: Se visualiza en la pantalla las solicitudes pendientes y atendidas así como el ingreso de nuevas solicitudes “Recepcionar”.

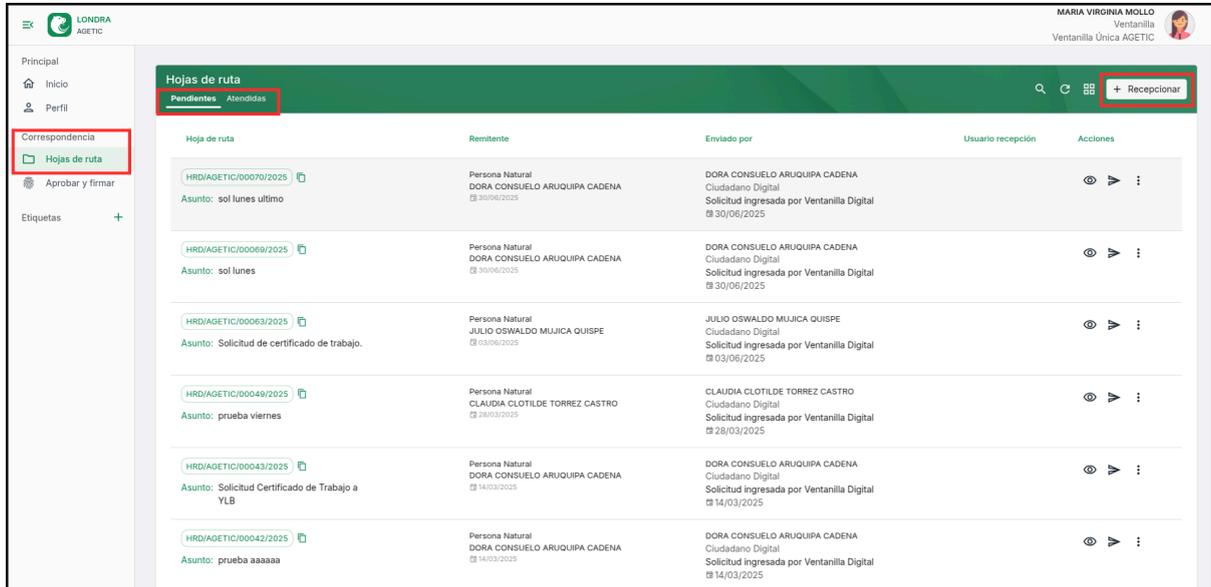


Imagen 8

Aprobar y firmar: En esta sección se visualizan en pantalla los documentos Pendientes de aprobación y Pendientes de firma.

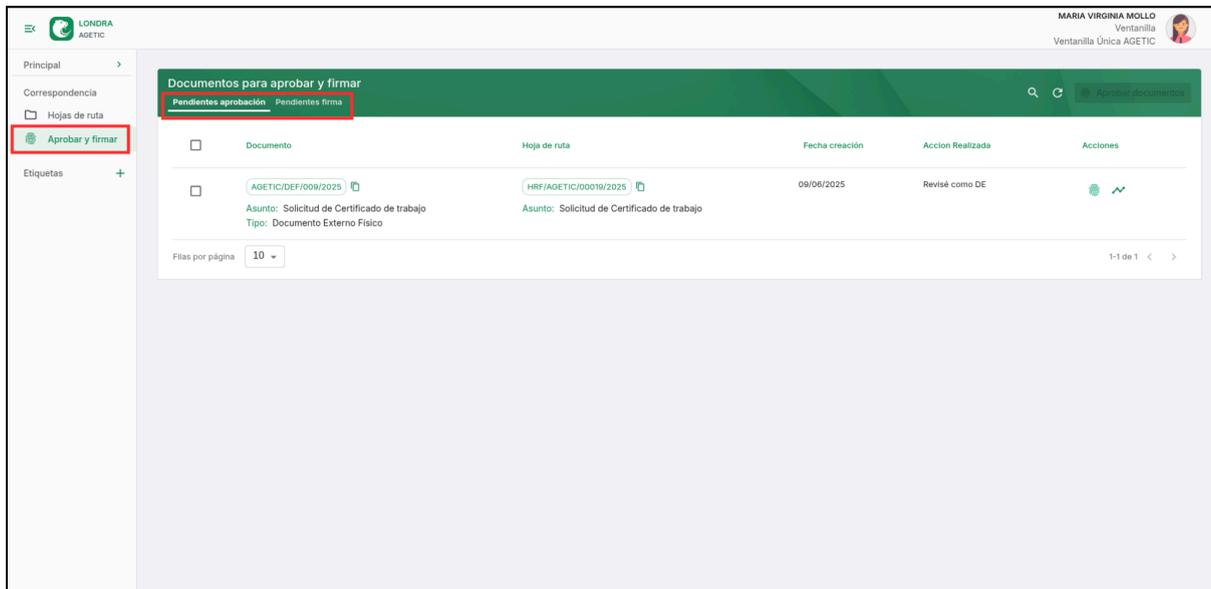


Imagen 9

4. Registro de Datos (Hojas de ruta)

4.1. Procedimiento de Recepción de Nueva Solicitud

	MANUAL DE USO SISTEMA DE CORRESPONDENCIA LONDRA (ROL VENTANILLA)	
Código: UGAT/AIT-M37	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0070/2025 de 01/08/2025

Elige la opción “Recepcionar”

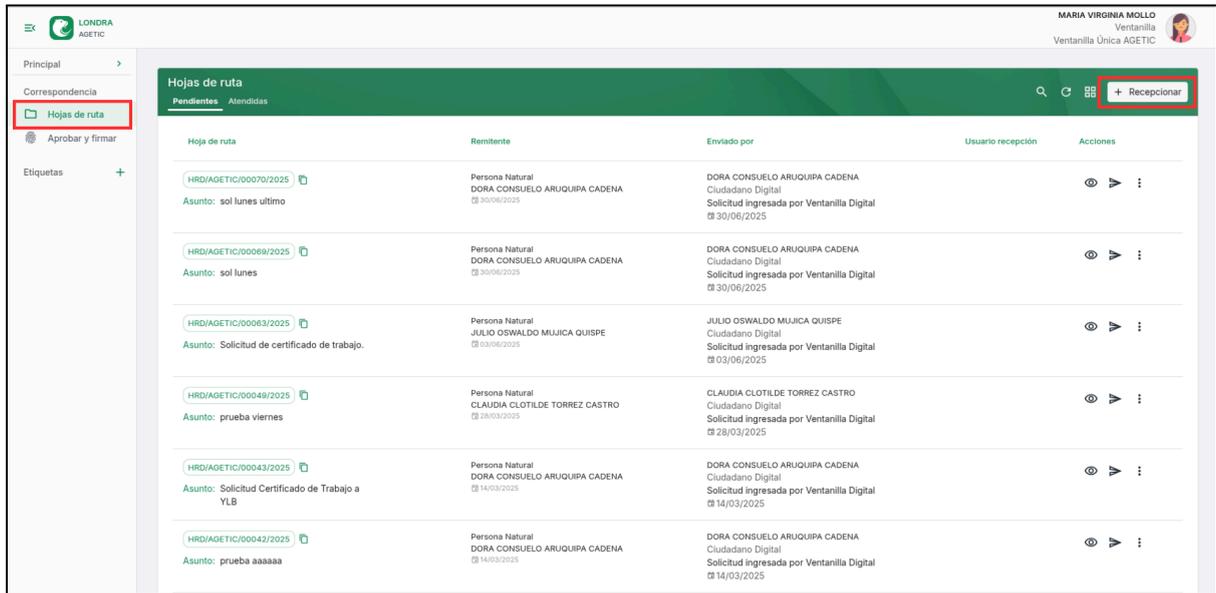


Imagen 10

Se deben completar los datos obligatorios solicitados por el sistema, según el **Formulario de solicitud**, como ser: Asunto, Correo, Observaciones, Solicitante, Remitente y Archivos adjuntos. Posteriormente, se debe presionar **Cancelar, Recepcionar o Recepcionar y Derivar**, según corresponda.

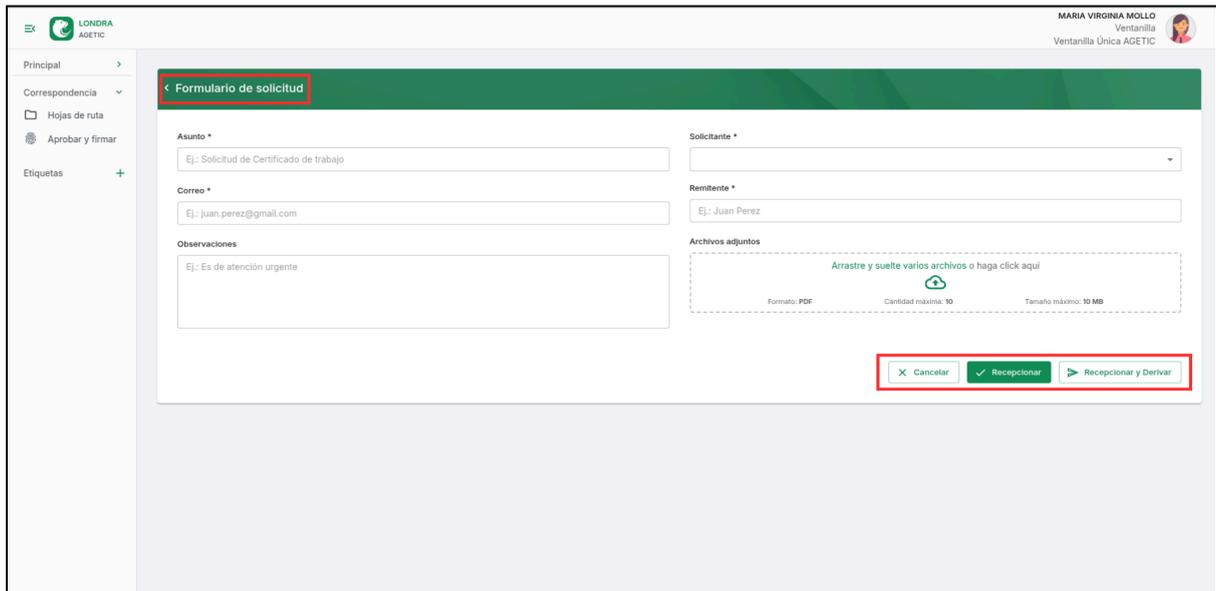


Imagen 11

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 VENTANILLA)	
Código: UGAT/AIT-M37	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0070/2025 de 01/08/2025

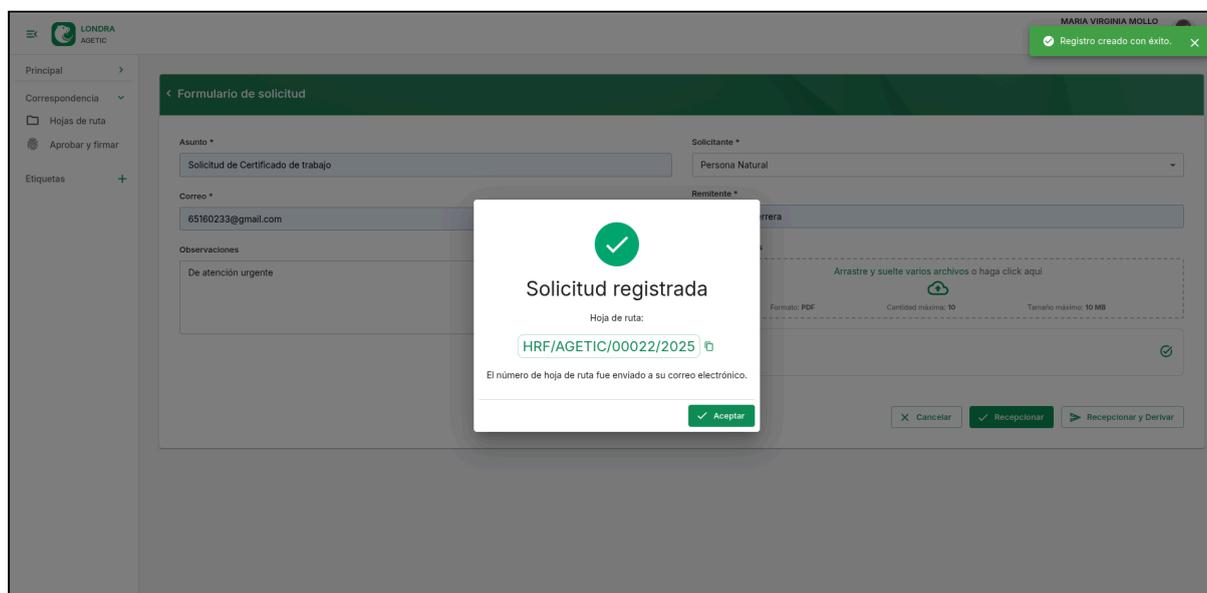


Imagen 12

4.2. Procedimiento de Derivar

Recepcionada la solicitud podrán derivar la misma conforme a procedimiento y parámetros establecidos por la entidad, presiona “Derivar”

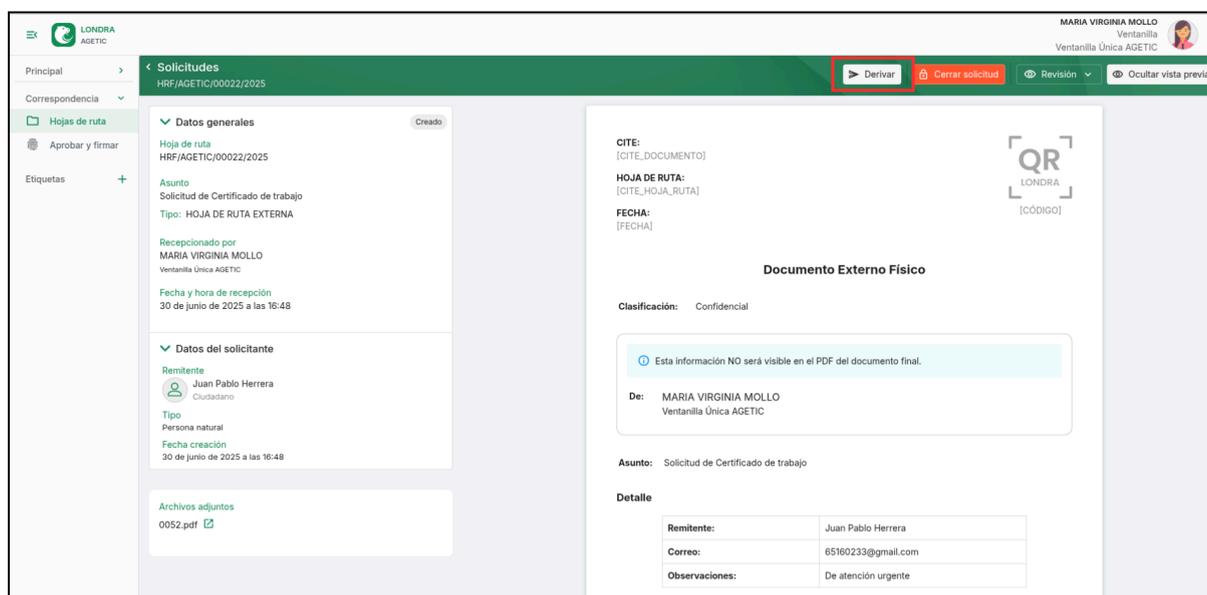


Imagen 13

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.

	MANUAL DE USO SISTEMA DE CORRESPONDENCIA LONDRA (ROL VENTANILLA)	
Código: UGAT/AIT-M37	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0070/2025 de 01/08/2025

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.

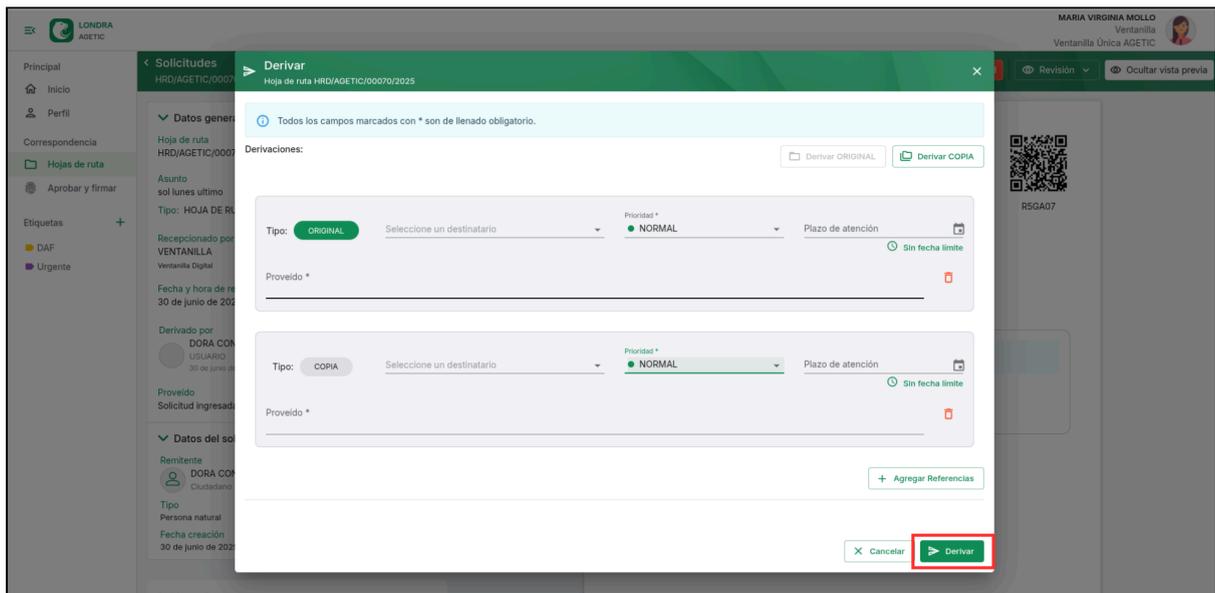


Imagen 14

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

	MANUAL DE USO SISTEMA DE CORRESPONDENCIA LONDRA (ROL VENTANILLA)	
Código: UGAT/AIT-M37	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0070/2025 de 01/08/2025

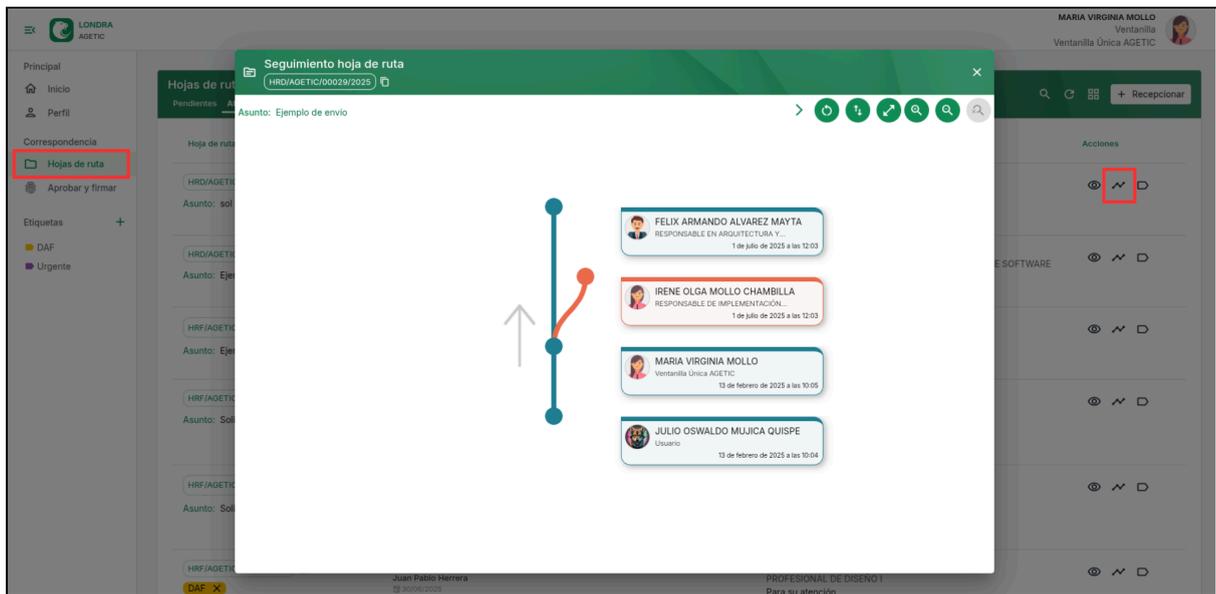


Imagen 15

4.3. 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: Permite realizar una 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: Filtra 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.

	MANUAL DE USO SISTEMA DE CORRESPONDENCIA LONDRA (ROL VENTANILLA)	
Código: UGAT/AIT-M37	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0070/2025 de 01/08/2025

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.

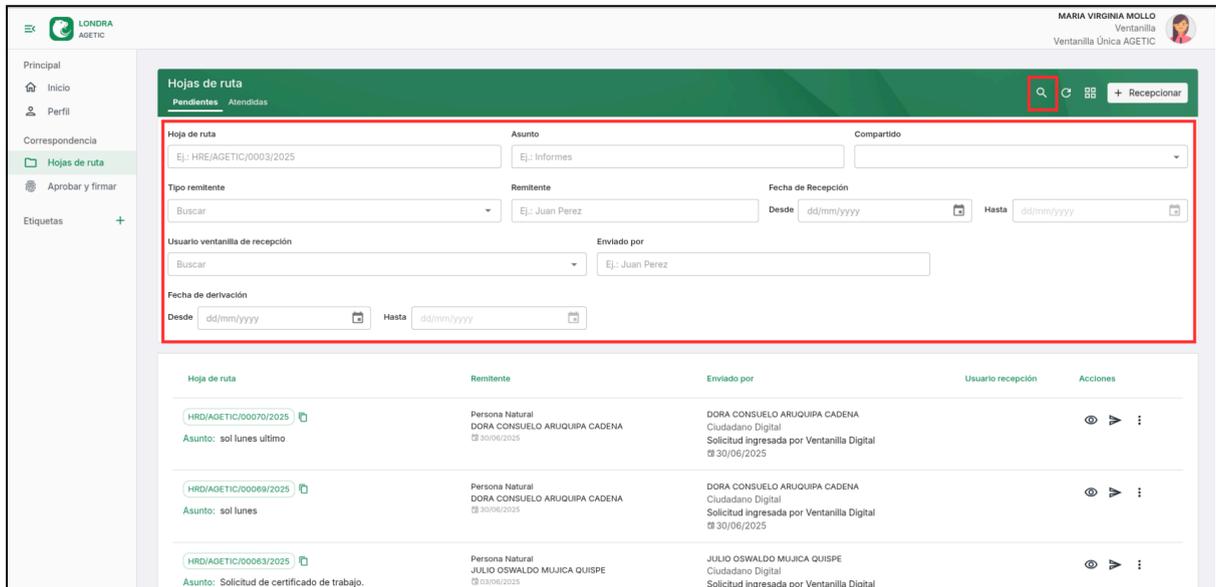


Imagen 16

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 VENTANILLA)	
Código: UGAT/AIT-M37	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0070/2025 de 01/08/2025

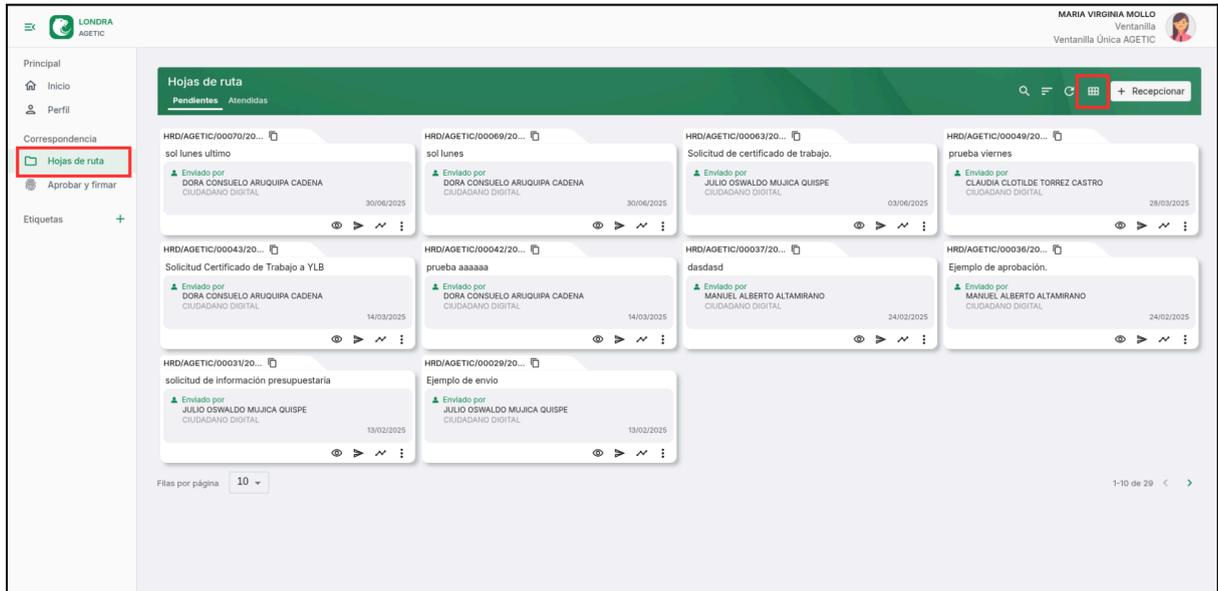


Imagen 17

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”** y acceder a un menú adicional para **“Seguimiento”**, **“Cerrar Solicitud”** y **“Agregar Etiqueta”**.

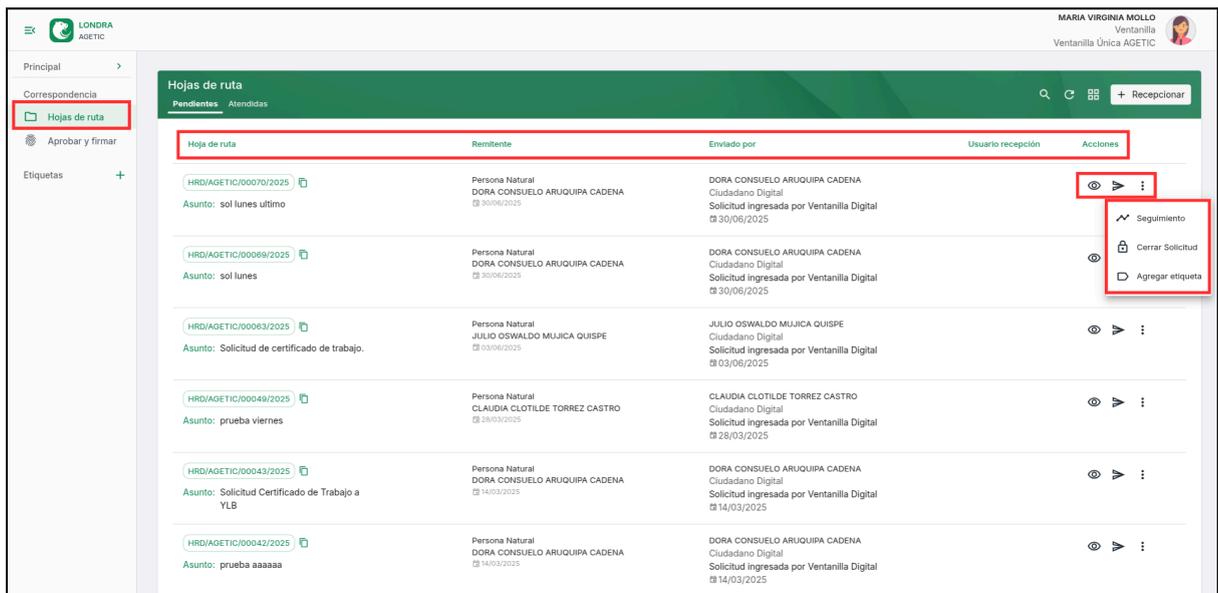


Imagen 18

	MANUAL DE USO SISTEMA DE CORRESPONDENCIA LONDRA (ROL VENTANILLA)	
Código: UGAT/AIT-M37	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0070/2025 de 01/08/2025

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.

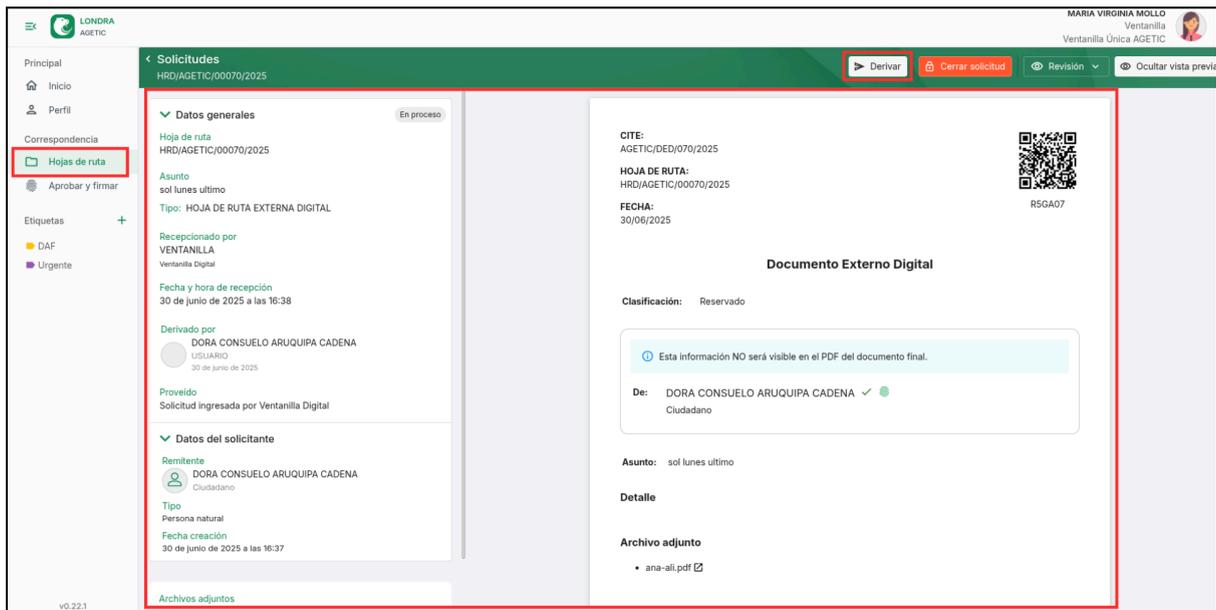


Imagen 19

“**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.

	MANUAL DE USO SISTEMA DE CORRESPONDENCIA LONDRA (ROL VENTANILLA)	
Código: UGAT/AIT-M37	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0070/2025 de 01/08/2025

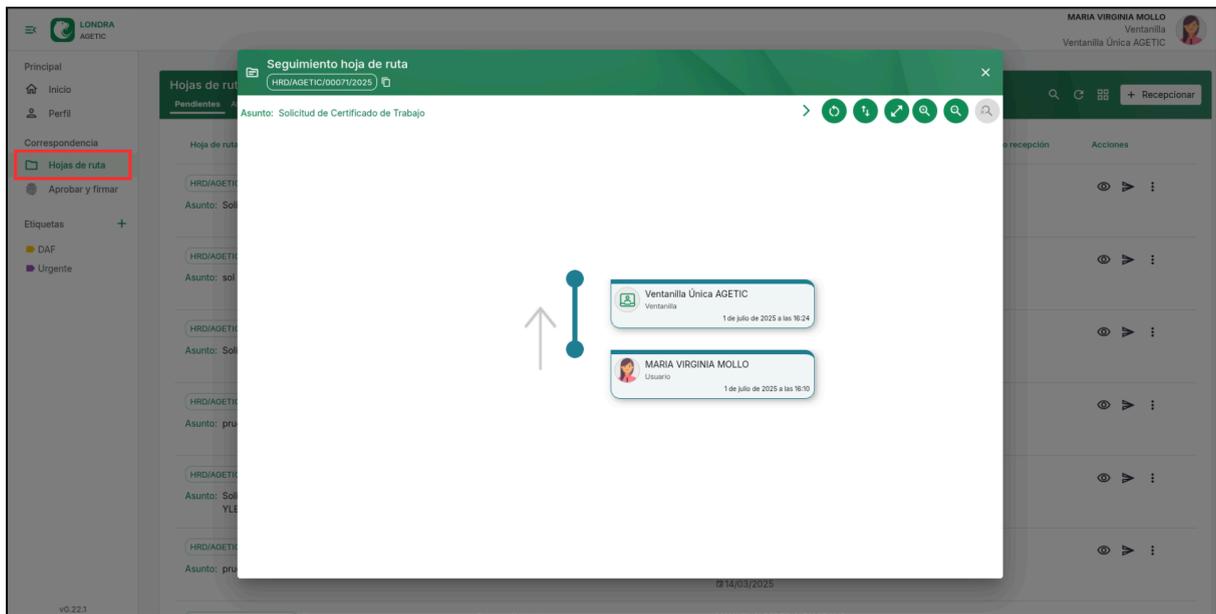


Imagen 20

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

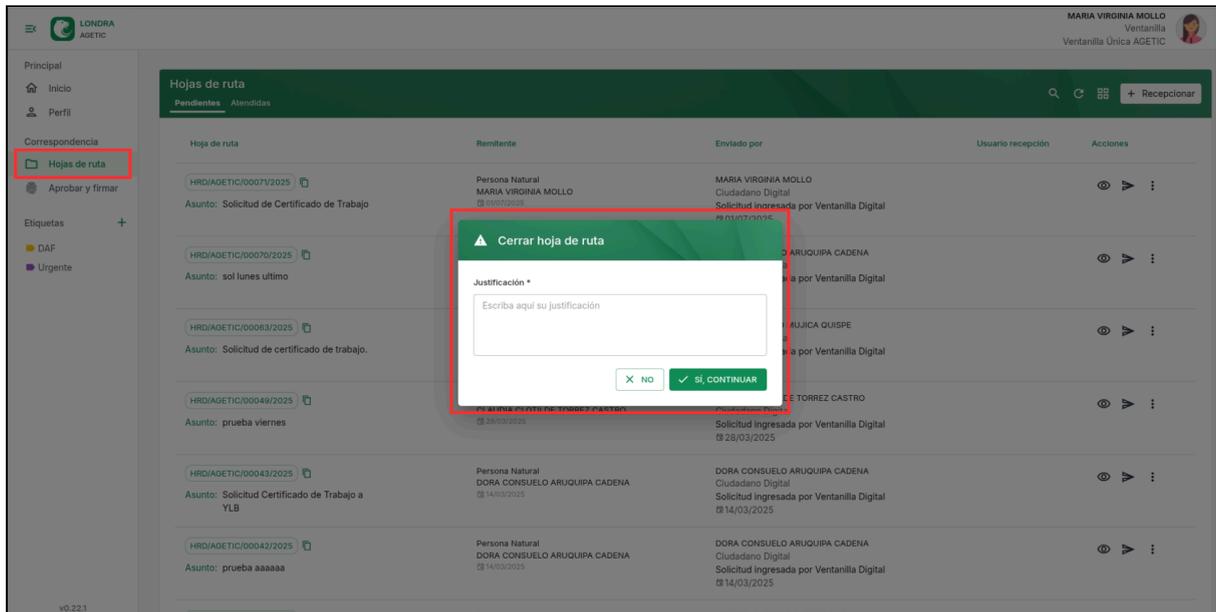


Imagen 21

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

	MANUAL DE USO SISTEMA DE CORRESPONDENCIA LONDRA (ROL VENTANILLA)	
Código: UGAT/AIT-M37	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0070/2025 de 01/08/2025

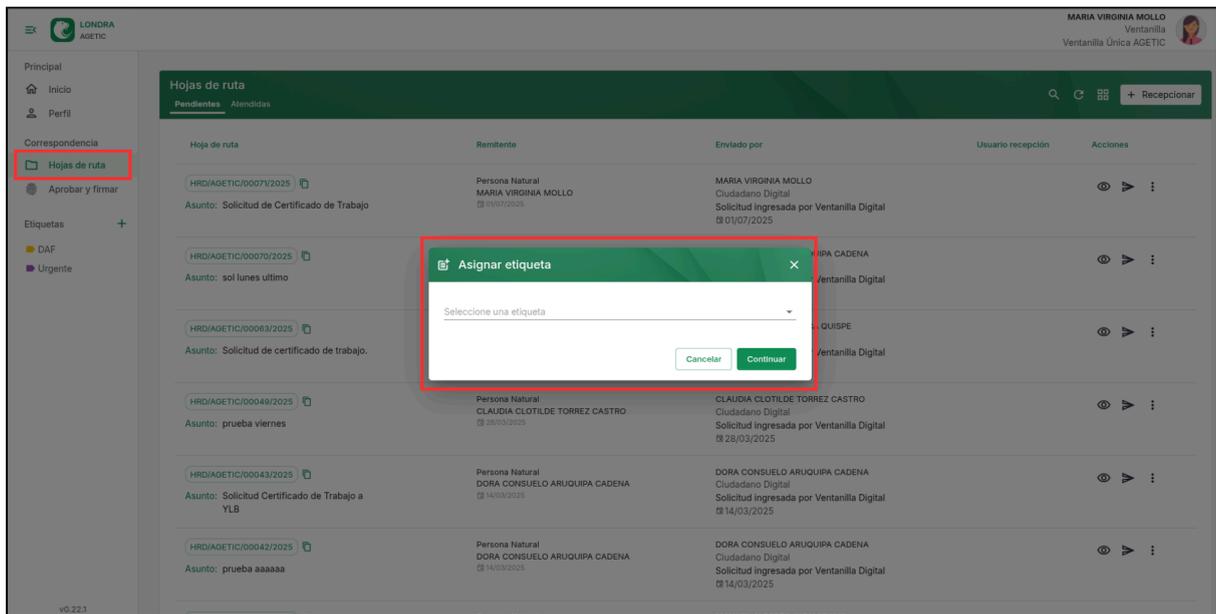


Imagen 22

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 Etiqueta**”.

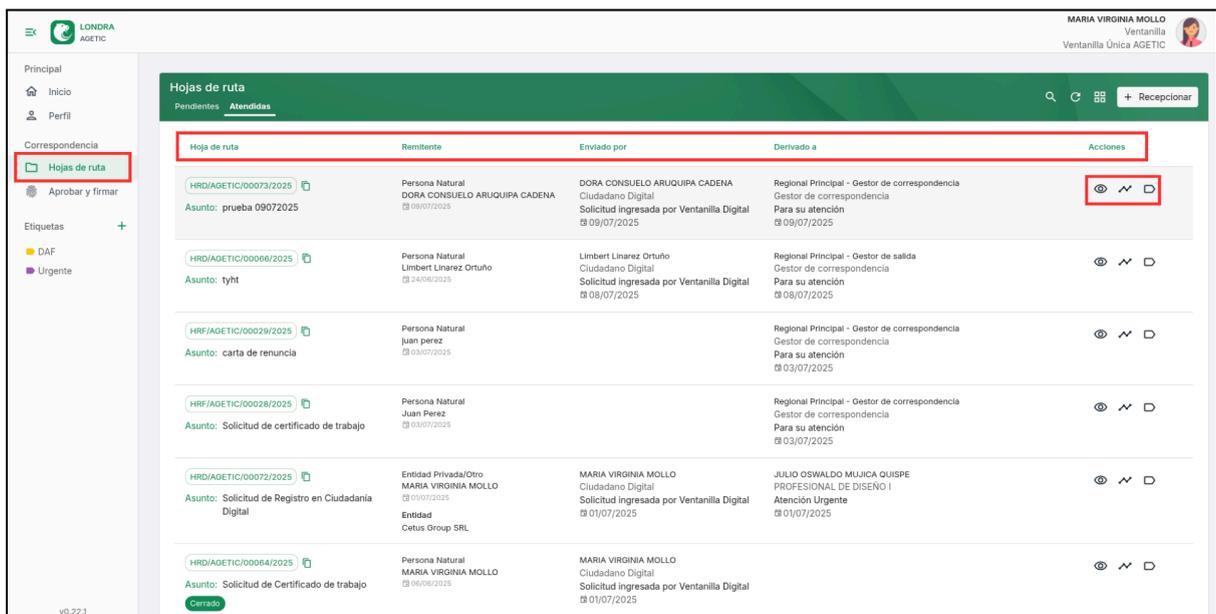


Imagen 23

	MANUAL DE USO SISTEMA DE CORRESPONDENCIA LONDRA (ROL VENTANILLA)	
Código: UGAT/AIT-M37	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0070/2025 de 01/08/2025

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.

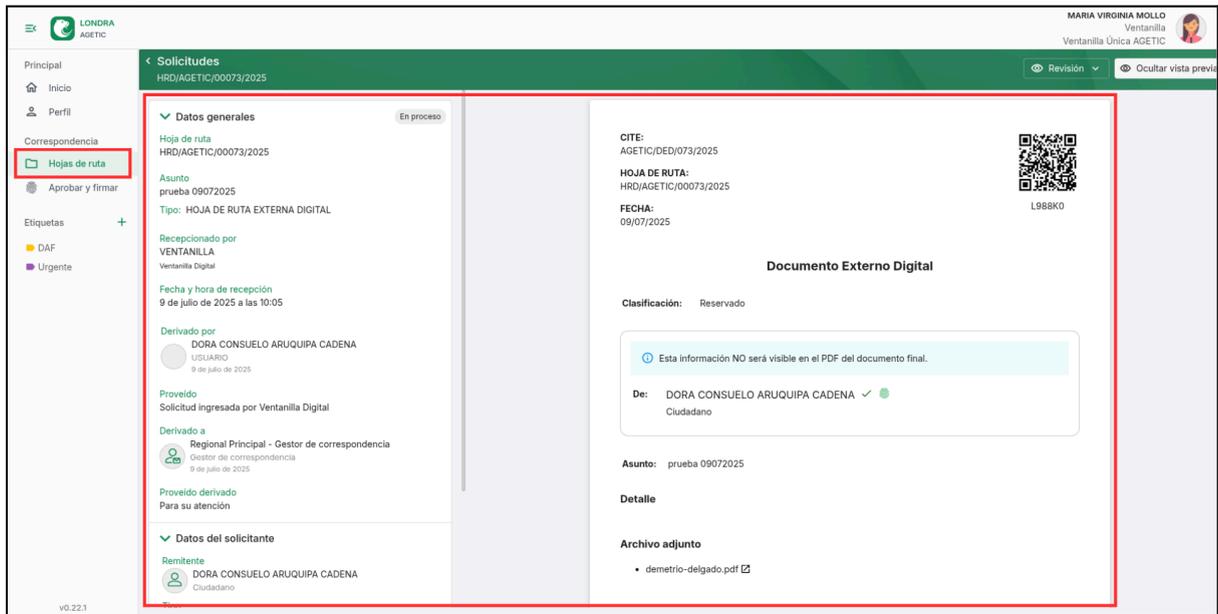


Imagen 24

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.

	MANUAL DE USO SISTEMA DE CORRESPONDENCIA LONDRA (ROL VENTANILLA)	
Código: UGAT/AIT-M37	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0070/2025 de 01/08/2025

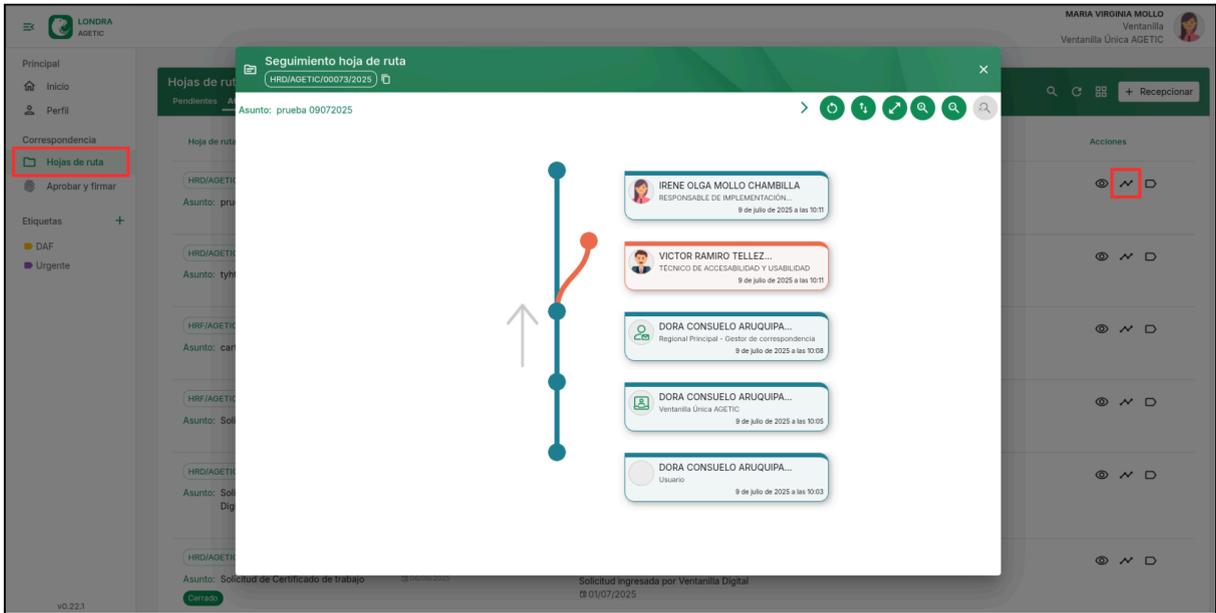


Imagen 25

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

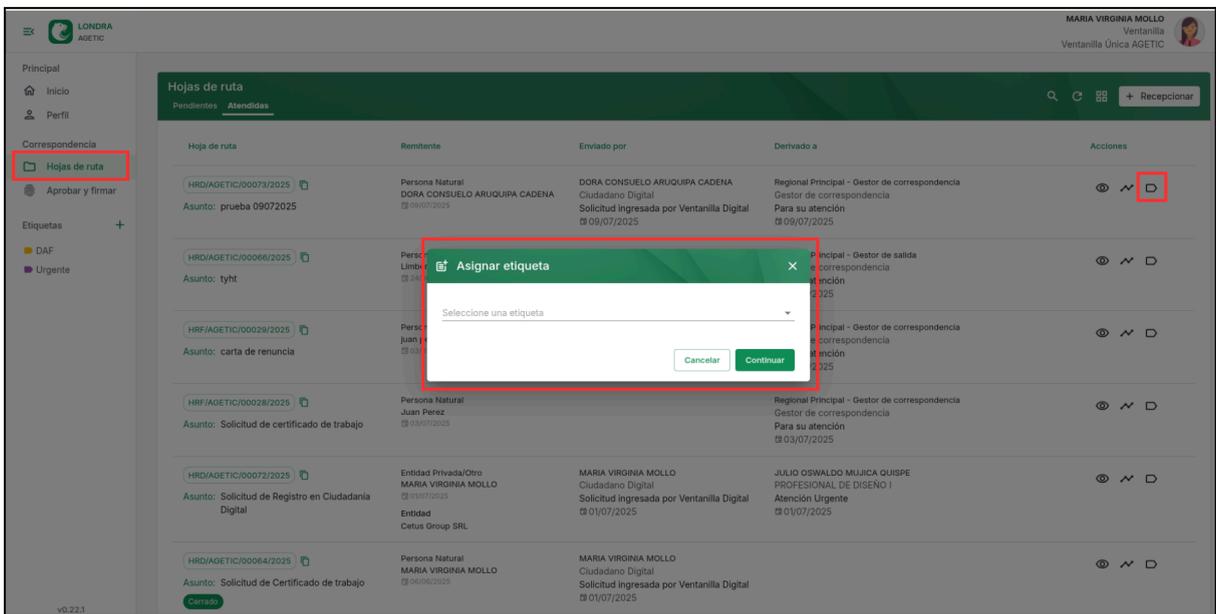


Imagen 26

6. Aprobación y Firma de Solicitudes

6.1. Procedimiento de Aprobación de Documentos

	MANUAL DE USO SISTEMA DE CORRESPONDENCIA LONDRA (ROL VENTANILLA)	
Código: UGAT/AIT-M37	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0070/2025 de 01/08/2025

Una vez revisada y derivada la solicitud presiona “Aprobar y Firmar” donde deberá completar con la aprobación de documentos, el mismo iniciará al momento de completar todos los campos requeridos detallados en el punto “4. Registro de Datos de Solicitudes”.

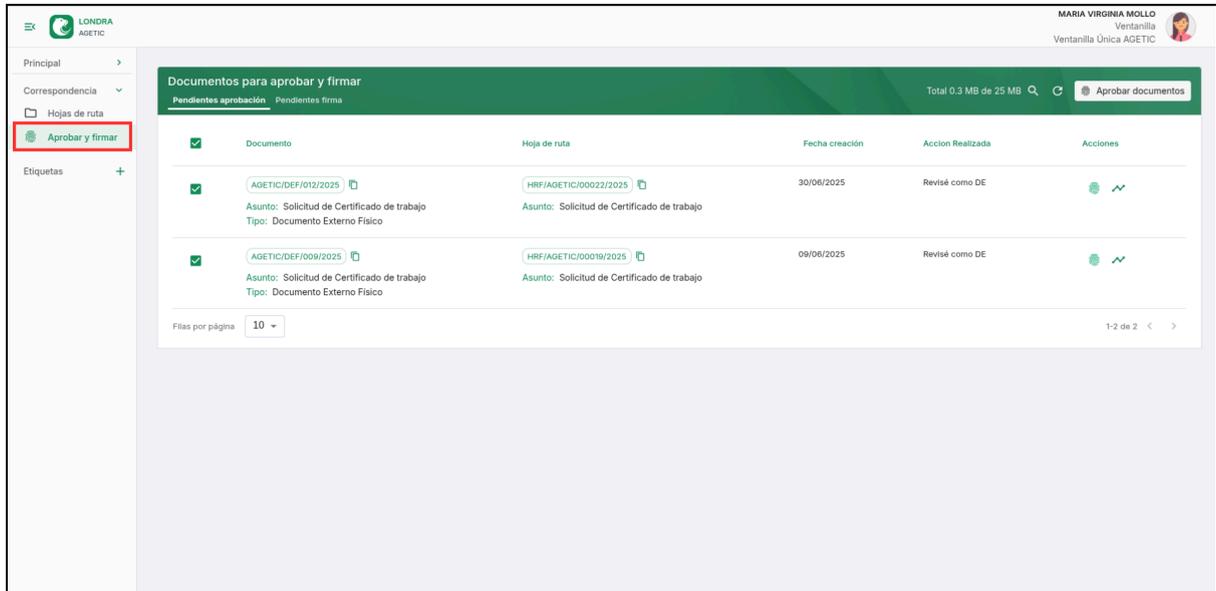


Imagen 27

Pendientes firma. Elige el documento recepcionado y presiona “Firmar documentos”, insertar el token de firma digital en el puerto USB e ingresa el pin de seguridad, posterior “Firmar”.

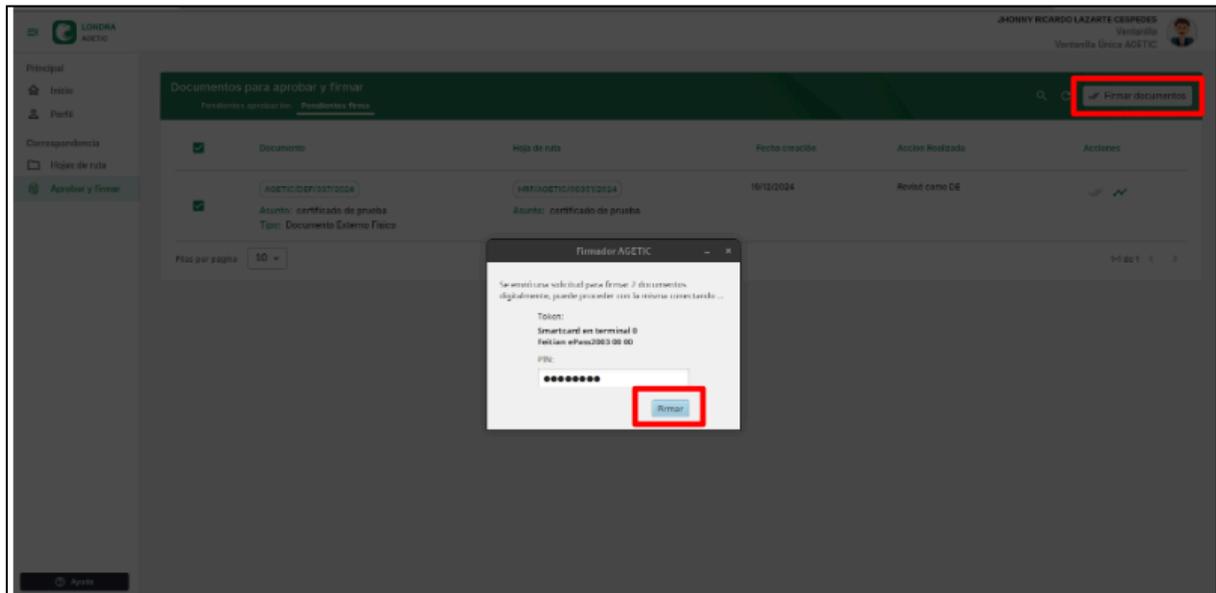


Imagen 28

	MANUAL DE USO SISTEMA DE CORRESPONDENCIA LONDRA (ROL VENTANILLA)	
Código: UGAT/AIT-M37	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0070/2025 de 01/08/2025

Pendientes aprobación: Elige el documento recepcionado y presiona “Aprobar documentos”, esta aprobación se hará con Ciudadanía digital, ingresando sus credenciales, posterior “Aprobar”.

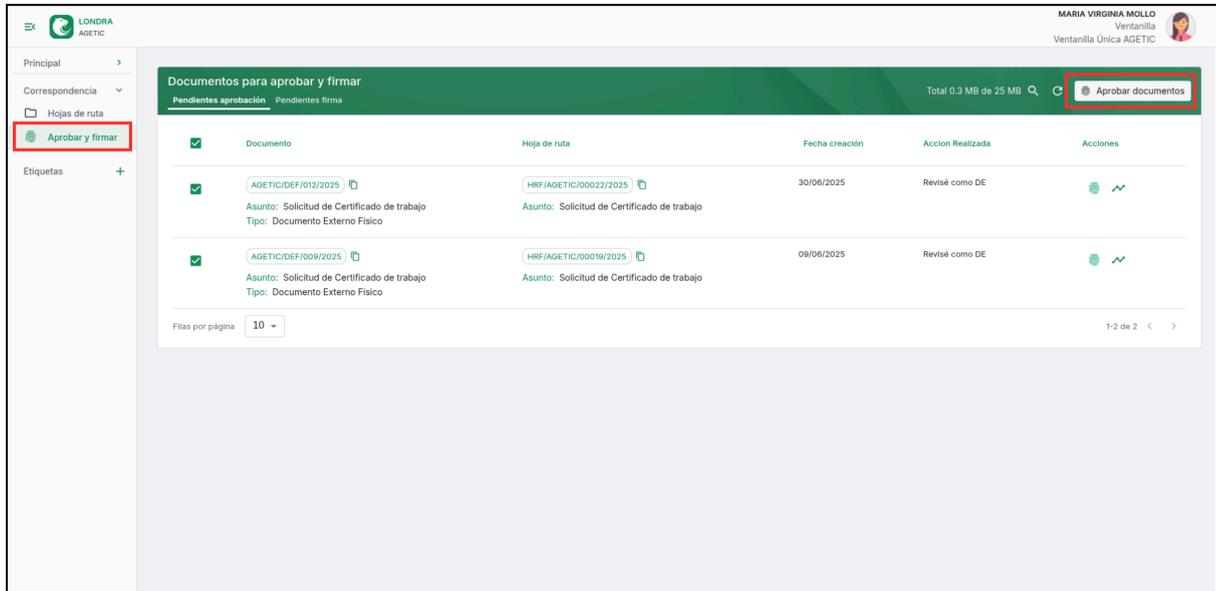


Imagen 29

Ingresar las credenciales de Ciudadanía Digital.



Imagen 30

Aprobar con Ciudadanía Digital, con ello la solicitud fue procesada exitosamente.

	MANUAL DE USO SISTEMA DE CORRESPONDENCIA LONDRA (ROL VENTANILLA)	
Código: UGAT/AIT-M37	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0070/2025 de 01/08/2025

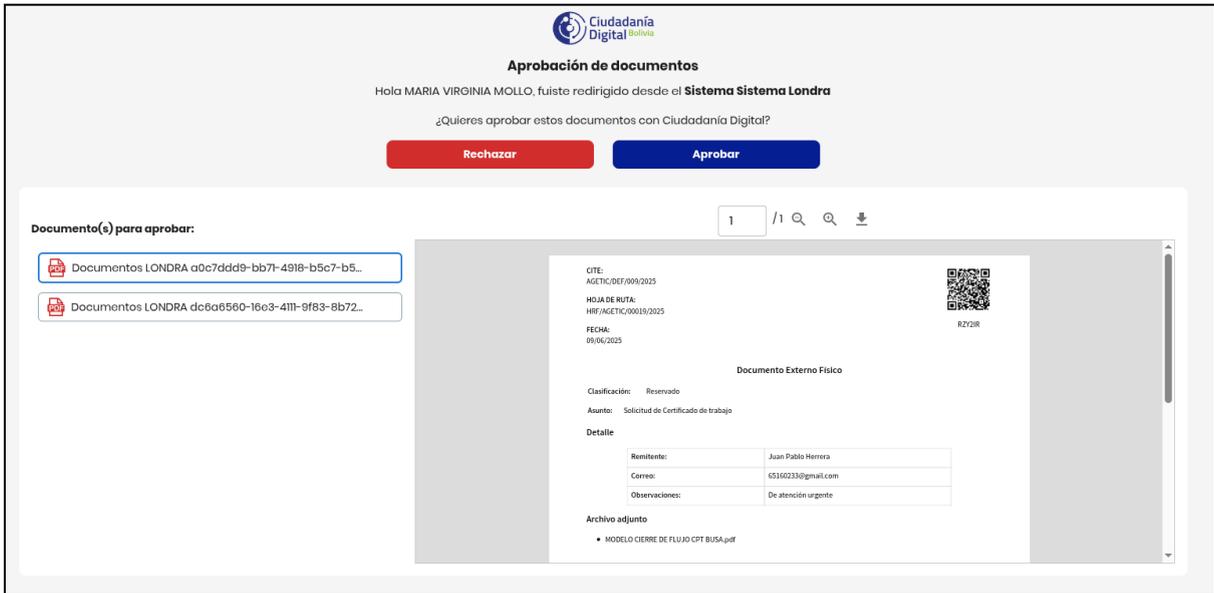


Imagen 31

7. Funcionalidad de Etiquetas

7.1. 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 ícono 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 ícono 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.

	MANUAL DE USO SISTEMA DE CORRESPONDENCIA LONDRA (ROL VENTANILLA)	
Código: UGAT/AIT-M37	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0070/2025 de 01/08/2025

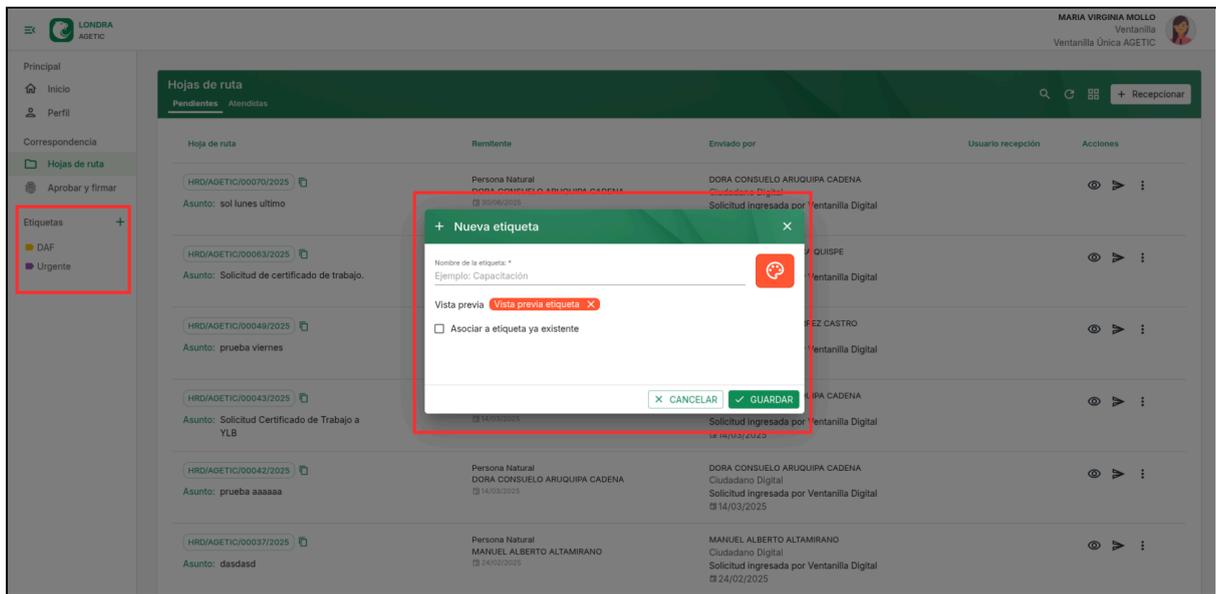


Imagen 32

8. 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.

	MANUAL DE USO SISTEMA DE CORRESPONDENCIA LONDRA (ROL VENTANILLA)	
Código: UGAT/AIT-M37	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0070/2025 de 01/08/2025

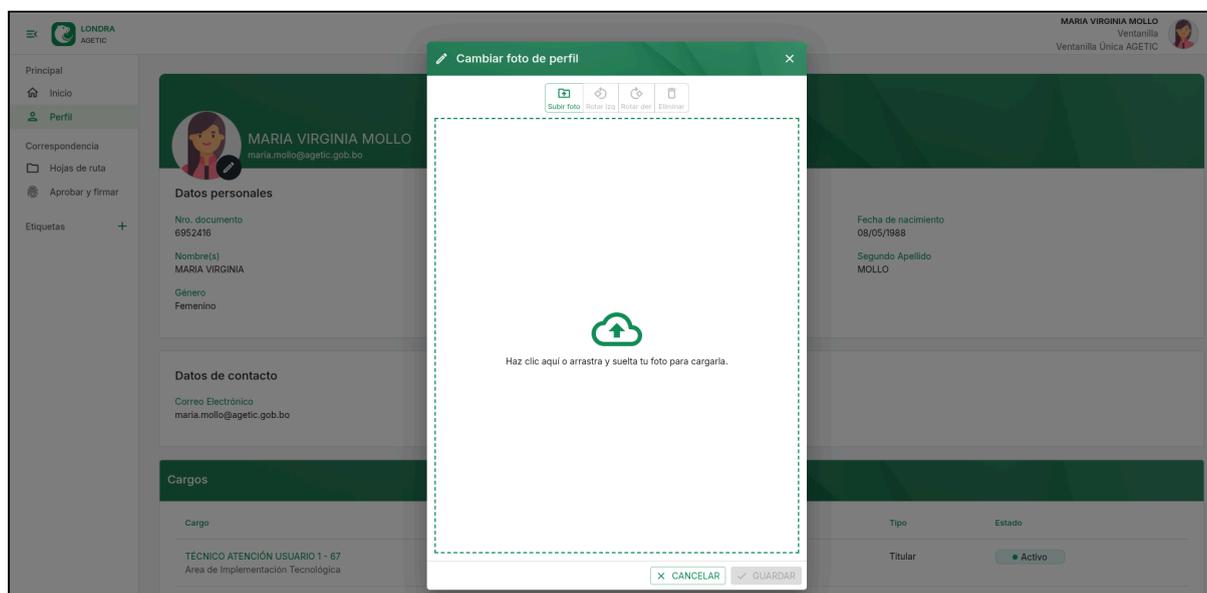


Imagen 33

9. Solución de Problemas Comunes

9.1. 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.

9.2. 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.

10. 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.