



**MANUAL DE USUARIO - PLATAFORMA DE
TRÁMITES DE CERTIFICACIÓN (PTC)**
(ROL OPERADOR)

Aprobado con Resolución Administrativa

AGETIC/RA/0096/2025, 26 de septiembre del 2025

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

 AGETIC <small>Digitalizando Bolivia</small>	MANUAL DE USUARIO - PLATAFORMA DE TRÁMITES Y CERTIFICACIONES (ROL OPERADOR)	
Código: UGAT/AIT-M55	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0096/2025 de 26/09/2025

Índice

1. Introducción.....	3
2. Interfaz - Rol Operador.....	3
2.1 Dashboard.....	3
2.2 Solicitudes (Bandeja de trámites en espera de ser atendidos).....	4
2.3 Pendientes (Bandeja de trámites pendientes).....	6
2.4 Concluidos (Bandeja de trámite concluidos).....	8
2.5 Rechazados (bandeja de trámites rechazados).....	11

 AGETIC Digitalizando Bolivia	MANUAL DE USUARIO - PLATAFORMA DE TRÁMITES Y CERTIFICACIONES (ROL OPERADOR)	
Código: UGAT/AIT-M55	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0096/2025 de 26/09/2025

1. Introducción

El presente manual de usuario ha sido elaborado para servir como su guía completa en el uso del portal desde el **Rol Operador**. Su objetivo es proporcionar instrucciones claras y detalladas, paso a paso, que le permitirán gestionar sus tareas de manera eficiente y segura.

El rol operador es asignado a un usuario responsable quien podrá aprobar, observar o rechazar trámites de certificación asistidos de una Unidad certificadora.

Este rol debe ser otorgado a un funcionario público de la unidad.

2. Interfaz - Rol Operador

La interfaz del Rol Operador muestra una Barra de Navegación Superior, la cual proporciona acceso al **Inicio** que redirecciona al portal de la plataforma y **Admin** donde se realizan las configuraciones, y un Menú de Navegación Lateral (Figura 2.1.1), el cual permite al usuario moverse entre las diferentes secciones de su cuenta, como el panel principal Dashboard, administración de trámite como Solicitudes, pendientes, concluidos, rechazados.

2.1 Dashboard

Muestra un resumen en tiempo real con datos estadísticos de trámites gestionados por la entidad, este se filtra por meses.

- Trámites atendidos: Representa la suma de todos los trámites (en curso + concluidos + rechazados), dando una visión del volumen total de trabajo.
- Trámites en curso: Muestra el número total de solicitudes que están actualmente activas y en proceso.
- Trámites concluidos: Indica la cantidad de trámites que se han completado exitosamente.
- Trámites rechazados: Cuantifica las solicitudes que han sido rechazadas.
- Widget "Trámites realizados": Es un gráfico de barras que visualiza la cantidad de trámites completados a lo largo del tiempo.
- Widget "Trámites más populares": Es un gráfico de dona que muestra la distribución porcentual de los diferentes tipos de trámites gestionados por la entidad.



MANUAL DE USUARIO - PLATAFORMA DE TRÁMITES Y CERTIFICACIONES (ROL OPERADOR)

Código: UGAT/AIT-M55

Versión: 0

Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0096/2025 de 26/09/2025

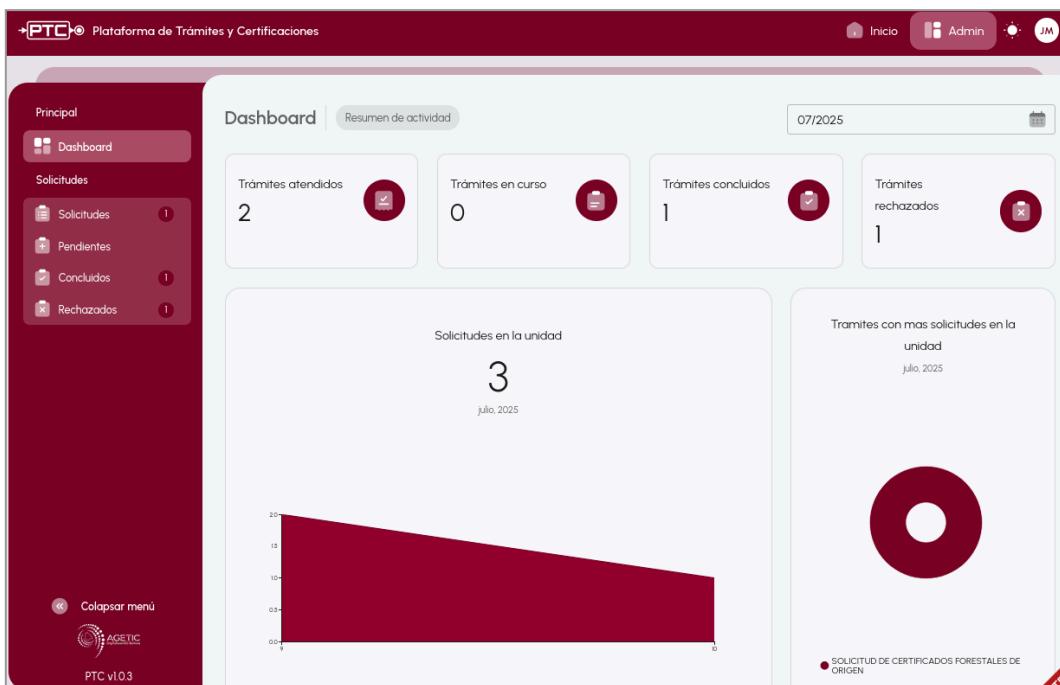


Imagen 1: Interfaz Dashboard

2.2 Solicitudes (Bandeja de trámites en espera de ser atendidos)

En esta sección se muestran los trámites que requieren una intervención manual por parte de un funcionario (operador).

Flujo de atención

1. Bandeja de Solicitudes: Inicialmente, las solicitudes que deben ser atendidas por un operador, llegan a una bandeja de tareas sin asignar, dónde están visibles para todos los operadores del grupo correspondiente (ej.: REVISOR, VERIFICADOR, etc.)
2. Reclamar Solicitud: Un operador del grupo, reclama una solicitud para su atención. Un operador debe seleccionar la acción “reclamar”.
3. Atender Solicitud: Una vez reclamado el trámite, éste se move a la bandeja personal de "Pendientes" del operador. Este mecanismo asegura que un solo operador sea el responsable de gestionar la solicitud, evitando la duplicidad de esfuerzos.

Esta interfaz se divide en:

Área de Filtros: Permite realizar búsquedas específicas para localizar solicitudes de trámite rápidamente. Las búsquedas se pueden realizar mediante un Rango de Fechas, Nombre del Solicitante y Código de trámite.

	MANUAL DE USUARIO - PLATAFORMA DE TRÁMITES Y CERTIFICACIONES (ROL OPERADOR)		
Código: UGAT/AIT-M55	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0096/2025 de 26/09/2025	

Solicitudes

Fecha desde (opcional)
Fecha hasta (opcional)
Solicitante 0 / 255
Código de trámite 0 / 255

Buscar solicitante
 

Imagen 2: Área de Filtros - Solicitudes

Tabla de Solicitudes: En la pantalla se muestra un listado donde el operador puede visualizar los trámites en espera que requieren atención, estos son organizados por Código, Nombre de Trámite, Solicitante, Fecha de solicitud, Estado, Acciones.

Solicitudes

Código	Trámite	Solicitante	Fecha de solicitud	Estado	Acciones
MIN-GOB/ITXAMZ	solicitud de certificados forestales de origen	WILDER NACHO MASCAYA CI. 7624190	10/07/2025 09:50:28	PENDIENTE	 

Filas por página: 10 ▾ 1-1 de 1 ⏪ ⏩

Imagen 3: Tabla de Solicitudes

La columna "**Acciones**" proporciona acceso a funciones específicas para cada solicitud de trámite. Desde aquí, usted podrá:

- **Ver Formularios**, permite acceder a una vista de solo lectura de todos los formularios y datos que el solicitante ha completado. Esta acción es útil para revisar la información antes de procesar la solicitud.

 AGETIC Digitalizando Bolivia	MANUAL DE USUARIO - PLATAFORMA DE TRÁMITES Y CERTIFICACIONES (ROL OPERADOR)	
Código: UGAT/AIT-M55	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0096/2025 de 26/09/2025

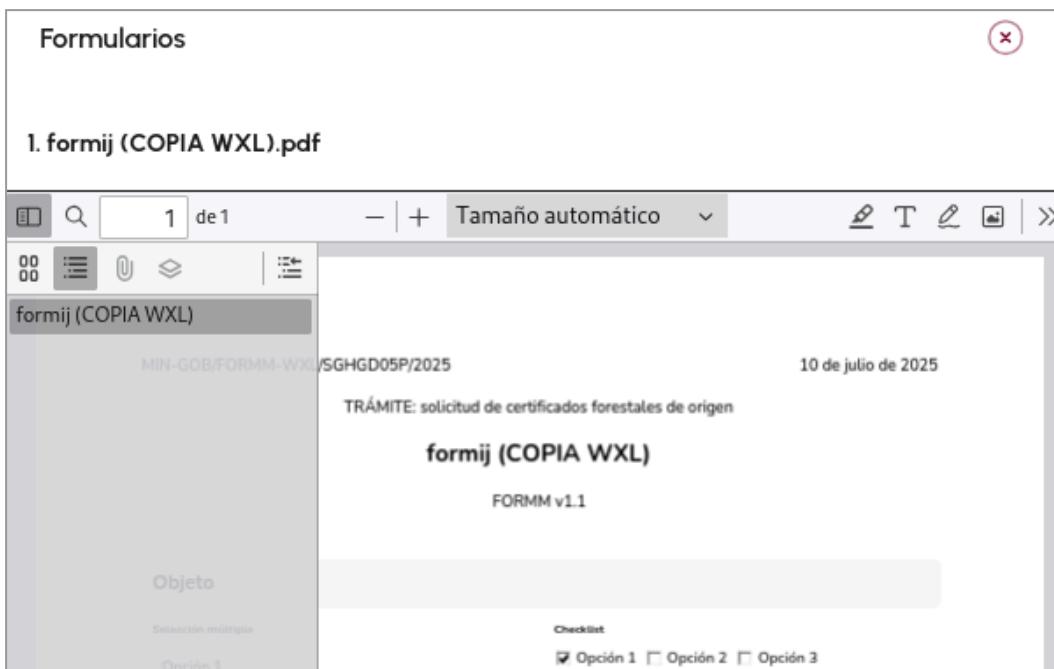


Imagen 4: Vista Previa de Formularios

- **Reclamar Trámite**, el operador se asigna a sí mismo como el responsable de gestionar el trámite, moviéndola de la bandeja de Solicituds a su bandeja de Pendientes. Una vez reclamado, el trámite desaparece de la vista de otros operadores. Una vez seleccionada la acción, mostrará un mensaje de confirmación.



Imagen 5: Mensaje de confirmación

2.3 Pendientes (Bandeja de trámites pendientes)

En la pantalla se muestra un listado donde el operador puede visualizar los trámites que fueron reclamados por sí mismo, estos se encuentran pendientes de revisión. Su interfaz se divide en:



MANUAL DE USUARIO - PLATAFORMA DE TRÁMITES Y CERTIFICACIONES (ROL OPERADOR)

Código: UGAT/AIT-M55

Versión: 0

Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0096/2025 de 26/09/2025

Área de Filtros: Permite realizar búsquedas específicas para localizar trámites pendientes rápidamente. Las búsquedas se pueden realizar mediante un Rango de Fechas, Nombre del Solicitante y Código de trámite.

Imagen 6: Área de Filtros - Trámites Pendientes

Tabla de Trámites Pendientes: Se muestra un listado de unidades certificadoras registradas organizados por Código, Nombre de Trámite, Solicitante, Fecha de solicitud, Estado, Acciones.

Pendientes Listado de trámites pendientes					
Código	Trámite	Solicitante	Fecha de solicitud	Estado	Acciones
MIN-GOB/7XAQMZ	solicitud de certificados forestales de origen	WILDER NACHO MASCAYA CI 7624190	10/07/2025 09:50:28	EN PROCESO	

Imagen 7: Tabla de Trámites Pendientes

La columna "**Acciones**" proporciona acceso a funciones específicas para cada trámite pendiente. Desde aquí, usted podrá:

- **Procesar**, permite al operador revisar y gestionar el trámite, al seleccionar la acción, el sistema le redirecciona al formulario donde debe Aprobar, Observar o Rechazar el trámite, en la parte lateral izquierda de la ventana se muestra los pasos por los que ha pasado el trámite.

Imagen 8: Procesamiento de Trámite



MANUAL DE USUARIO - PLATAFORMA DE TRÁMITES Y CERTIFICACIONES (ROL OPERADOR)

Código: UGAT/AIT-M55

Versión: 0

Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0096/2025 de 26/09/2025

- **Bitácora**, muestra un registro cronológico detallado de todas las acciones y cambios de estado que ha tenido la solicitud hasta el momento.

Imagen 9: Bitácora - Trámites Pendientes

2.4 Concluidos (Bandeja de trámite concluidos)

En la pantalla se muestra un listado donde el operador puede visualizar los trámites que fueron revisados y aprobados por sí mismo.

Su interfaz se divide en:

Área de Filtros: Permite realizar búsquedas específicas para localizar trámites concluidos rápidamente. Las búsquedas se pueden realizar mediante un Rango de Fechas, Nombre del Solicitante y Código de trámite.

	MANUAL DE USUARIO - PLATAFORMA DE TRÁMITES Y CERTIFICACIONES (ROL OPERADOR)		
Código: UGAT/AIT-M55	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0096/2025 de 26/09/2025	

Imagen 10: Área de Filtros - Trámites Concluidos

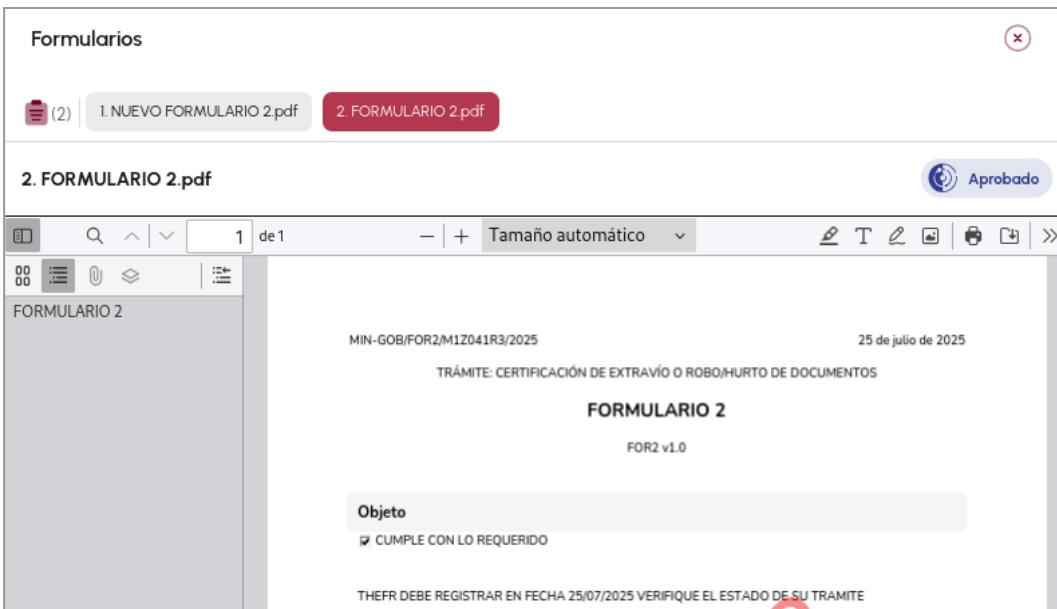
Tabla de Trámites Concluidos: Se muestra un listado de unidades certificadoras registradas organizados por Código, Nombre de Trámite, Solicitante, Fecha de solicitud, Fecha de atención, Acciones.

Concluidos Listado de trámites concluidos					
Código	Trámite	Solicitante	Fecha de solicitud	Fecha de atención	Acciones
MIN-GOB/FYDE07	solicitud de certificados forestales de origen	WILDER NACHO MASCAYA CI 7624190	09/07/2025 12:54:44	10/07/2025 12:05:17	 

Imagen 11: Tabla de Trámites Concluidos

La columna "**Acciones**" proporciona acceso a funciones específicas para cada trámite concluido. Desde aquí, usted podrá:

- **Ver Formularios**, permite acceder a una vista de solo lectura de todos los formularios que se han completado. También se puede observar si este formulario fue aprobado por ciudadanía digital.



The screenshot shows a PDF viewer interface displaying a completed form titled "FORMULARIO 2". The header of the form includes the code "MIN-GOB/FOR2/M1Z041R3/2025" and the date "25 de julio de 2025". The main title of the form is "TRÁMITE: CERTIFICACIÓN DE EXTRAVÍO O ROBO/HURTO DE DOCUMENTOS". Below the title, it says "FORMULARIO 2" and "FOR2 v1.0". A section labeled "Objeto" contains the text "CUMPLE CON LO REQUERIDO" with a checked checkbox. At the bottom of the form, there is a footer that reads "THEFR DEBE REGISTRAR EN FECHA 25/07/2025 VERIFIQUE EL ESTADO DE SU TRAMITE". Above the PDF viewer, there is a toolbar with various icons for file operations like open, save, print, and zoom.

Imagen 12: Vista Previa de Formularios - Trámites Concluidos



MANUAL DE USUARIO - PLATAFORMA DE TRÁMITES Y CERTIFICACIONES (ROL OPERADOR)

Código: UGAT/AIT-M55

Versión: 0

Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0096/2025 de 26/09/2025

- **Bitácora**, muestra un registro cronológico detallado de todas las acciones y cambios de estado que ha tenido la solicitud hasta el momento.

The screenshot shows a 'Bitácora' (Logs) section for a 'CERTIFICACIÓN DE EXTRAVÍO O ROBO/HURTO DE DOCUMENTOS'. It displays a 'Historial de acciones' (Action History) with the following entries:

Acción	Estado	Momento	Actor
Final	CONCLUIDO	hace 4 días	SISTEMA
NUEVO CERTIFICADO	CERTIFICADO GENERADO	hace 4 días	SISTEMA
FORMULARIO 2	ENVIADO	hace 4 días	REVISOR
FORMULARIO 2	APROBADO	hace 4 días	REVISOR
FORMULARIO 2	SOLICITADO APROBACION	hace 4 días	REVISOR

Imagen 13: Bitácora - Trámites Concluidos

2.5 Rechazados (bandeja de trámites rechazados)

En la pantalla se muestra un listado donde el operador puede visualizar los trámites que fueron revisados y rechazados por sí mismo.

Su interfaz se divide en:

Área de Filtros: Permite realizar búsquedas específicas para localizar trámites rechazados rápidamente. Las búsquedas se pueden realizar mediante un Rango de Fechas, Nombre del Solicitante y Código de trámite.

The screenshot shows the 'Rechazados' (Rejected) filter area with the following fields:

- Fecha desde (opcional)
- Fecha hasta (opcional)
- Solicitante 0 / 255
- Código de trámite 0
- Buscar solicitante

Imagen 14: Área de Filtros - Trámites rechazados



MANUAL DE USUARIO - PLATAFORMA DE TRÁMITES Y CERTIFICACIONES
(ROL OPERADOR)

Código: UGAT/AIT-M55

Versión: 0

Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0096/2025 de 26/09/2025

Tabla de Trámites Rechazados: Se muestra un listado de unidades certificadoras registradas organizados por Código, Nombre de Trámite, Solicitante, Fecha de solicitud, Fecha de rechazo, Acciones.

Rechazados Listado de trámites rechazados					
Código	Trámite	Solicitante	Fecha de solicitud	Fecha de rechazo	Acciones
MIN-GOB/OKDH5M	solicitud de certificados forestale...	WILDER NACHO MASCAYA CI 7624190	09/07/2025 12:57:21	09/07/2025 15:15:07	

Imagen 15: Tabla de Trámites Rechazados

La columna "**Acciones**" proporciona acceso a funciones específicas para cada trámite rechazado. Desde aquí, usted podrá:

- **Ver Motivos de rechazo**, muestra el motivo por el cual el operador rechazó el trámite.



Imagen 16: Motivos de Rechazo

- **Bitácora**, muestra un registro cronológico detallado de todas las acciones y cambios de estado que ha tenido la solicitud hasta el momento.



MANUAL DE USUARIO - PLATAFORMA DE TRÁMITES Y CERTIFICACIONES
(ROL OPERADOR)

Código: UGAT/AIT-M55

Versión: 0

Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0096/2025 de 26/09/2025



Imagen 17: Bitácora - Trámites Rechazados