




**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)**

	<p align="center"><b>MANUAL DE USUARIO - PLATAFORMA DE TRÁMITES Y CERTIFICACIONES</b></p> <p align="center"><b>(ROL OPERADOR)</b></p>	
Código: UGAT/AIT-M55	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0096/2025 de 26/09/2025

## Índice

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

	<p align="center"><b>MANUAL DE USUARIO - PLATAFORMA DE TRÁMITES Y CERTIFICACIONES</b></p> <p align="center"><b>(ROL OPERADOR)</b></p>	
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

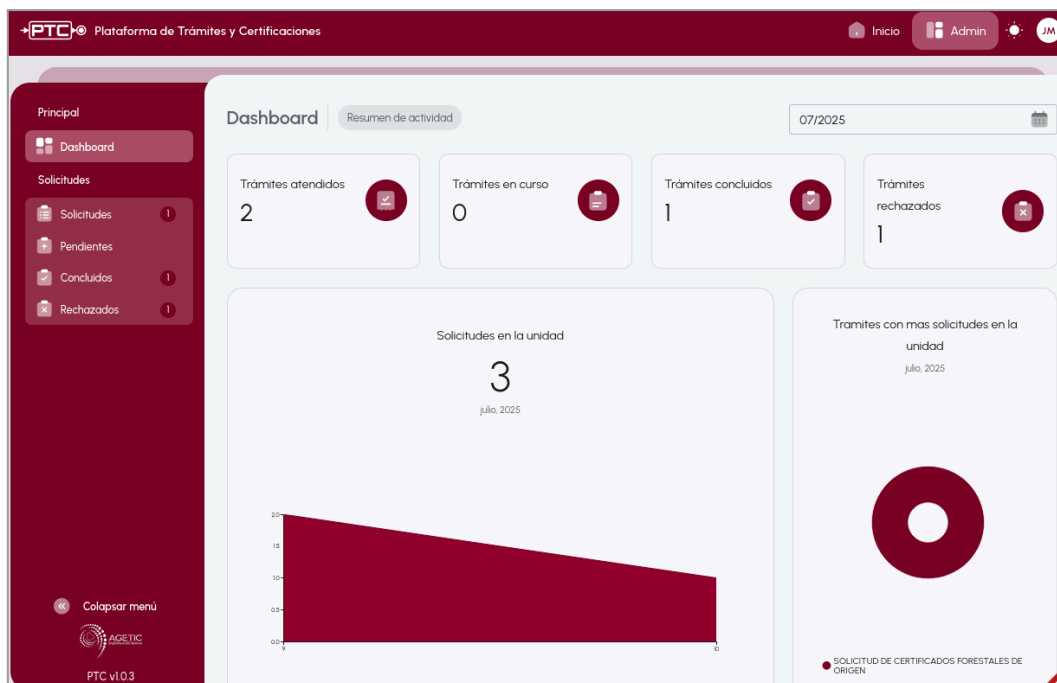
La interfaz del Rol Operador muestra una Barra de Navegación Superior, la cual proporciona acceso al **Inicio** que redirecciona al portal de la plataforma y **Admin** donde se realizan las configuraciones, y un Menú de Navegación Lateral (Figura 2.1.1), el cual permite al usuario moverse entre las diferentes 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.

	<p align="center"><b>MANUAL DE USUARIO - PLATAFORMA DE TRÁMITES Y CERTIFICACIONES</b></p> <p align="center"><b>(ROL OPERADOR)</b></p>	
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 mueve 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.

	<p align="center"><b>MANUAL DE USUARIO - PLATAFORMA DE TRÁMITES Y CERTIFICACIONES</b></p> <p align="center"><b>(ROL OPERADOR)</b></p>	
Código: UGAT/AIT-M55	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0096/2025 de 26/09/2025



**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.




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	PENDIENTE	 

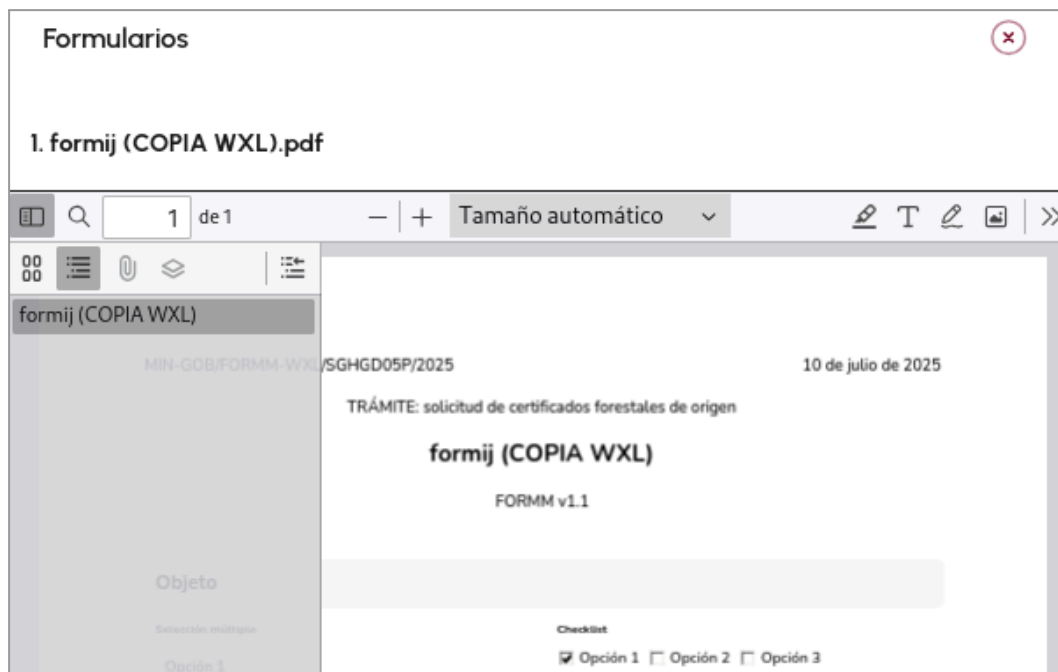
Filas por página: 10 ▼ 1-1 de 1 ◀ ▶

**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.

	<p align="center"><b>MANUAL DE USUARIO - PLATAFORMA DE TRÁMITES Y CERTIFICACIONES</b></p> <p align="center"><b>(ROL OPERADOR)</b></p>	
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 Solicitudes 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:

	<p align="center"><b>MANUAL DE USUARIO - PLATAFORMA DE TRÁMITES Y CERTIFICACIONES</b></p> <p align="center"><b>(ROL OPERADOR)</b></p>	
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.



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

	<p align="center"><b>MANUAL DE USUARIO - PLATAFORMA DE TRÁMITES Y CERTIFICACIONES</b></p> <p align="center"><b>(ROL OPERADOR)</b></p>	
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.


Concluidos
Listado de trámites concluidos

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

dd/mm/yyyy

dd/mm/yyyy



	<p align="center"><b>MANUAL DE USUARIO - PLATAFORMA DE TRÁMITES Y CERTIFICACIONES</b></p> <p align="center"><b>(ROL OPERADOR)</b></p>	
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.



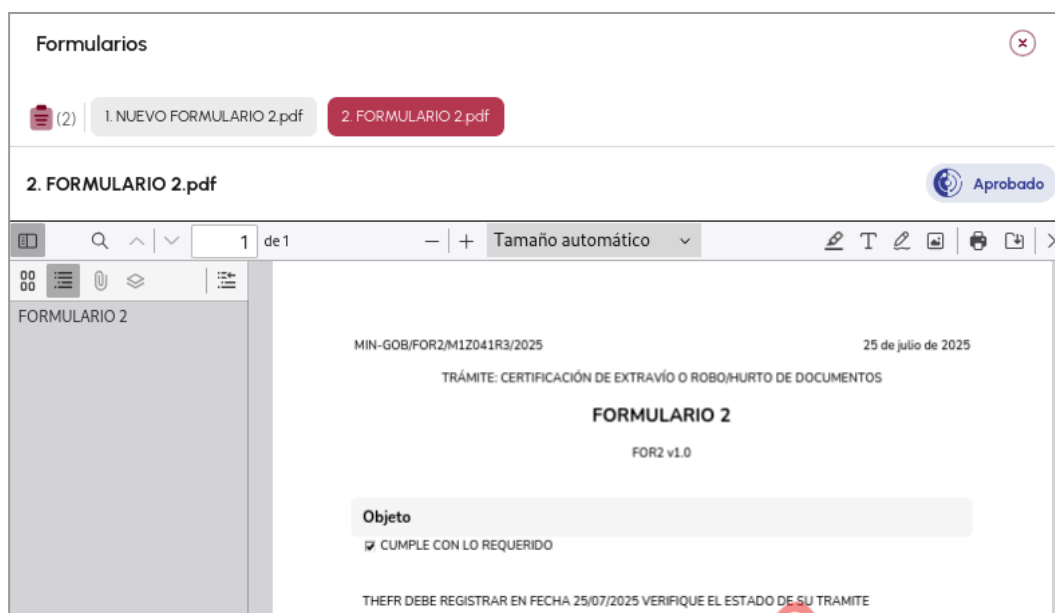
Código	Trámite	Solicitante	Fecha de solicitud	Fecha de atención	Acciones
MIN-GOB/ FYDE07	solicitud de certificados forestales de origen	WILDER NACHO MASCAYA CI 7624190	09/07/2025 12:54:44	10/07/2025 12:05:17	 

Filas por página: 10 | 1-1 de 1

**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.



**Formularios**

(2) 1. NUEVO FORMULARIO 2.pdf 2. FORMULARIO 2.pdf

**2. FORMULARIO 2.pdf** Aprobado

1 de 1 | Tamaño automático

FORMULARIO 2

MIN-GOB/FOR2/M1Z041R3/2025 25 de julio de 2025

TRÁMITE: CERTIFICACIÓN DE EXTRAVÍO O ROBO/HURTO DE DOCUMENTOS

**FORMULARIO 2**


FOR2 v1.0

**Objeto**

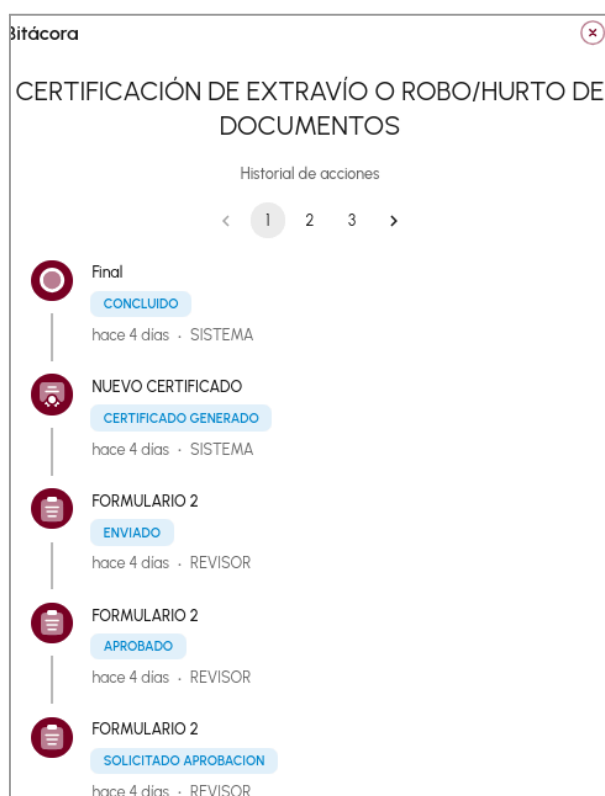
☒ CUMPLE CON LO REQUERIDO

THEFR DEBE REGISTRAR EN FECHA 25/07/2025 VERIFIQUE EL ESTADO DE SU TRAMITE

**Imagen 12:** Vista Previa de Formularios - Trámites Concluidos

	<p align="center"><b>MANUAL DE USUARIO - PLATAFORMA DE TRÁMITES Y CERTIFICACIONES</b></p> <p align="center"><b>(ROL OPERADOR)</b></p>	
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 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.



**Imagen 14:** Área de Filtros - Trámites rechazados

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

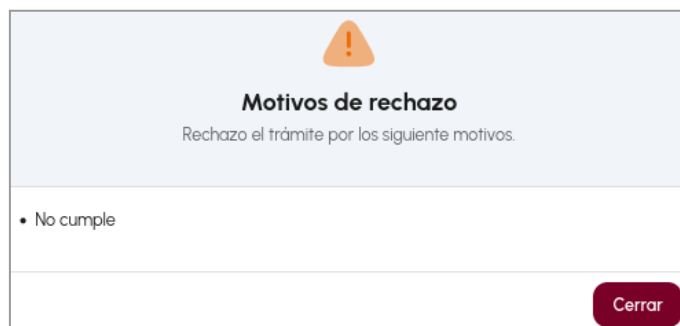
**Tabla de Trámites Rechazados:** Se muestra un listado de unidades certificadoras registradas organizados por Código, Nombre de Trámite, Solicitante, Fecha de solicitud, Fecha de rechazo, Acciones.

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	 
			Filas por página 10 ▼ 1-1 de 1		

**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.

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

Bitácora

solicitud de certificados forestales de origen

Historial de acciones

< 1 2 >

Final

CONCLUIDO

hace 20 días · SISTEMA

Enviar correo

MENSAJE ENVIADO

hace 20 días · SISTEMA

Nuevo

RECHAZADO

hace 20 días · REVISOR

Nuevo

EN PROCESO

hace 20 días · REVISOR

Nuevo

PENDIENTE

hace 20 días · REVISOR

**Imagen 17:** Bitácora - Trámites Rechazados