




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

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 SUPERVISOR)</b></p>	
Código: UGAT/AIT-M56	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 Supervisor.....</b>	<b>3</b>
<b>2.1 Dashboard.....</b>	<b>3</b>
<b>2.2 Fallidos (Bandeja de trámites fallidos).....</b>	<b>4</b>
<b>2.3 Seguimiento (Bandeja de seguimiento de trámites).....</b>	<b>7</b>

	<p align="center"><b>MANUAL DE USUARIO - PLATAFORMA DE TRÁMITES Y CERTIFICACIONES</b></p> <p align="center"><b>(ROL SUPERVISOR)</b></p>	
Código: UGAT/AIT-M56	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 Supervisor**. Su objetivo es proporcionar instrucciones claras y detalladas, paso a paso, que le permitirán gestionar sus tareas de manera eficiente y segura.

El rol supervisor es asignado a un usuario responsable de hacer seguimiento y supervisión de trámites de una Unidad certificadora.

El módulo de supervisión, tiene el objetivo de permitir a un usuario con rol de supervisor, ver todos los trámites de la unidad, clasificados en las bandejas: Fallidos y Seguimiento.

Se han identificado dos escenarios donde es posible que se necesite que un usuario jerárquico, en este caso un usuario con rol de supervisor de unidad certificadora, tenga la capacidad de ejecutar una acción que permita reconducir el trámite hasta su conclusión. Estos escenarios son:

- Durante la ejecución de un trámite, el flujo de trabajo podría verse paralizado o interrumpido por alguna causa, generalmente por un error interno o externo, que requiere reintentar la ejecución de la tarea en la que se ha detenido el trámite.
- Por otro lado, debido a una reasignación, rotación de personal y ausencia temporal, podría ser requerido que un trámite en específico sea atendido por un operador distinto al que tomó inicialmente la tarea.


## 2. Interfaz - Rol Supervisor

La interfaz del Rol Supervisor presenta 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 Unidades Certificadoras y administración de Usuarios.

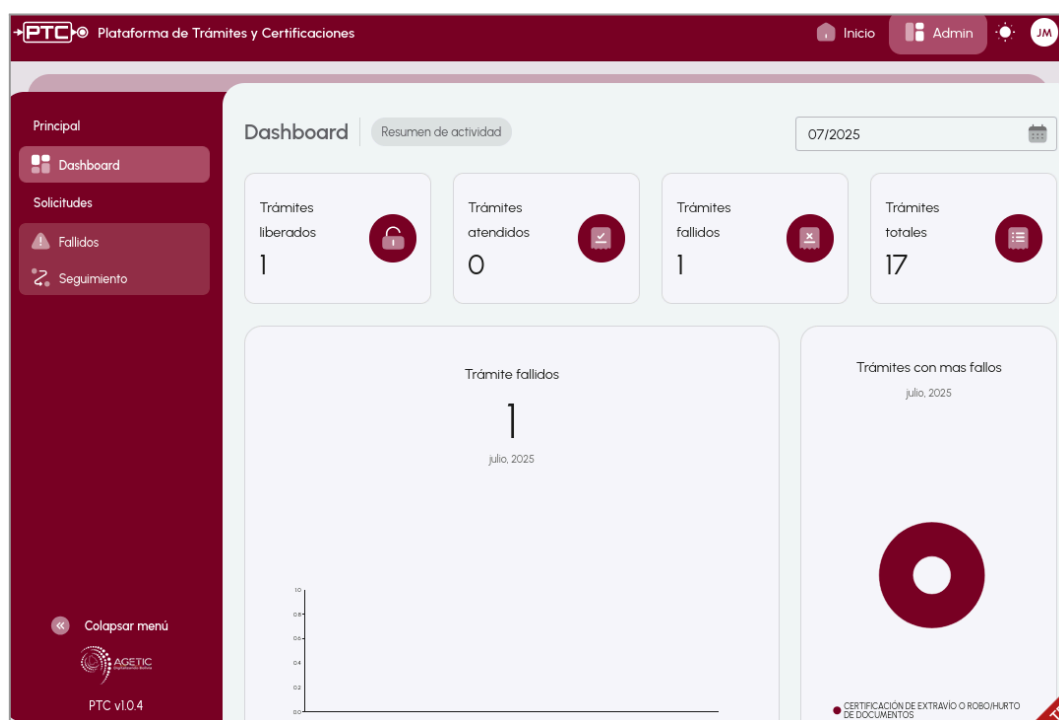
### 2.1 Dashboard

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

- Trámites liberados: Indica la cantidad de trámites que han sido gestionados de manera satisfactoria por el supervisor.
- Trámites atendidos: Indica la cantidad de trámites que han sido gestionados por la acción “Liberar paso”.
- Trámites fallidos: Indica la cantidad de trámites que se encuentran en la bandeja de Fallidos.

	<p align="center"><b>MANUAL DE USUARIO - PLATAFORMA DE TRÁMITES Y CERTIFICACIONES</b></p> <p align="center"><b>(ROL SUPERVISOR)</b></p>	
Código: UGAT/AIT-M56	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0096/2025 de 26/09/2025

- Trámites totales: Indica el total de trámites realizados en el mes.
- Widget "Trámites fallidos": Es un gráfico de barras que visualiza la cantidad de trámites que se encuentran en la bandeja de Fallidos.
- Widget "Trámites con más fallas": Es un gráfico de dona que muestra la distribución porcentual de los diferentes tipos de trámites con mayor fallas en su flujo.



**Imagen 1: Interfaz Dashboard**


## 2.2 Fallidos (Bandeja de trámites fallidos)

En esta sección se registran todas las instancias de trámites que fueron interrumpidas por un error inesperado durante su ejecución automatizada. Un fallo ocurre cuando uno de los componentes o nodos del flujo no puede completarse correctamente.

Para diagnosticar y resolver estas incidencias, la plataforma proporciona la herramienta "Ver Recorrido del Trámite".

La interfaz se divide en:

**Área de Filtros:** Permite realizar búsquedas específicas para localizar unidades certificadoras 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 SUPERVISOR)</b></p>	
Código: UGAT/AIT-M56	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0096/2025 de 26/09/2025



**Solicitudes** | Listado de trámites fallidos

Fecha desde (opcional)  Fecha hasta (opcional)  Solicitante 0 / 255  Código de trámite 0 / 25

**Imagen 2:** Área de Filtros - Trámites Fallidos

**Tabla de Trámites Fallidos:** En la pantalla se muestra un listado donde el supervisor puede visualizar los trámites fallidos que requieren atención, estos son organizados por Código, Nombre de Trámite, Solicitante, Fecha de solicitud, Última ejecución, Estado, Acciones.




Código	Trámite	Solicitante	Fecha de solicitud	Última ejecución	Estado	Acciones
MIN-GOB/SSERP	Permanencia indefinida para personas refugiadas	ORLANDO PLAZA VALDEZ CI 4048566	25/06/2025 15:13:20	25/06/2025 15:13:40	CERTIFICACION FALLIDA	
MIN-GOB/RI433T	Permanencia indefinida para personas refugiadas	ROGELIO CONDORI MAMANI CI 3119502	25/06/2025 15:00:16	25/06/2025 15:12:39	CERTIFICACION FALLIDA	
MIN-GOB/JXKLD	Solicitud de Licencia Única Empresas Privadas	ROGELIO CONDORI MAMANI CI 3119502	03/06/2025 13:37:50	03/06/2025 16:13:54	CERTIFICACION FALLIDA	
MIN-GOB/E77RZI	Tarjeta de Identificación del Conductor	ORLANDO PLAZA VALDEZ CI 4048566	30/05/2025 15:59:59	30/05/2025 16:00:06	PETICION FALLIDA	
MIN-GOB/28LPAO	Certificado de Extravío de Pasaporte para Ciudadanos Bolivianos INTERPOL	ROGELIO CONDORI MAMANI CI 3119502	28/05/2025 09:47:04	28/05/2025 09:47:16	PETICION FALLIDA	

**Imagen 3:** Tabla de trámites Fallidos

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

- **Ver Recorrido del Trámite**, mediante esta acción el usuario puede visualizar el punto exacto del flujo donde ocurrió el fallo.

	<b>MANUAL DE USUARIO - PLATAFORMA DE TRÁMITES Y CERTIFICACIONES</b> <b>(ROL SUPERVISOR)</b>	
Código: UGAT/AIT-M56	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0096/2025 de 26/09/2025

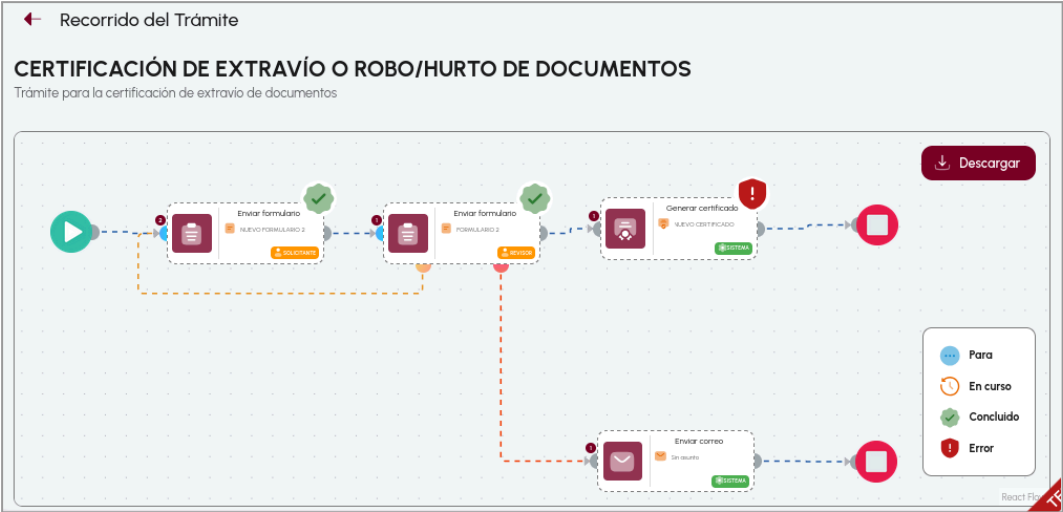



Imagen 4: Recorrido del Trámite

Una vez identificado el problema, el sistema permite realizar correcciones y reintentar la ejecución del flujo. Se muestran los datos de entrada y la respuesta del proceso. Esta función se utiliza para corregir información incorrecta o completar datos faltantes que hayan causado la interrupción del proceso, puede ingresar datos de forma manual.

**Certificado**  
Generar certificado

Entrada

```
1 {
2   "nodo": {
3     "id": "d1b7d1f0-3f33-41e6-bdc9-609c3c28f680",
4     "tipo": "certificado",
5     "codigo": "HHW062VE",
6     "nombre": "Generar certificado",
7     "idFlujo": "2452b4f6-0fa9-4b82-af11-fac10c909dc2",
8     "posicion": {
9       "x": 323.5,
10      "y": 281.5
11    },
12    "idRecurso": "51bbf52f-09da-4090-b4f0-a526e6fc1810",
13    "conexiones": [
14      {
15        "id": "9ab6b3c8-532c-448b-a8d8-4e67dd4bd7f3",
16        "idNodo": "d1b7d1f0-3f33-41e6-bdc9-609c3c28f680",
17        "destino": "2dace5a6-21e6-47a7-9f46-a8e4dcee4c1d"
18      }
19    ],
20    "descripcion": null,

```


Respuesta

```
1 {
2   "stack": "Error: Ocurrido un error al generar QR :: Ocurri
3   "nombre": "Error",
4   "mensaje": "Ocurrido un error al generar QR :: Ocurrió un
5 }
```

Cerrar

Reintentar

Imagen 5: Verificación de nodo con error

	<p align="center"><b>MANUAL DE USUARIO - PLATAFORMA DE TRÁMITES Y CERTIFICACIONES</b></p> <p align="center"><b>(ROL SUPERVISOR)</b></p>	
Código: UGAT/AIT-M56	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0096/2025 de 26/09/2025

### 2.3 Seguimiento (Bandeja de seguimiento de trámites)

Esta sección es el panel de control principal para el rol de Supervisor, diseñada para ofrecer una vista consolidada y en tiempo real de toda la actividad de los trámites gestionados por su unidad.

Su propósito es facilitar la supervisión y la gestión proactiva, permitiéndole monitorear el estado actual de todas las solicitudes, ya sea que estén pendientes, en proceso o finalizadas, detectar trámites que puedan estar estancados o que requieran una intervención para asegurar su correcta finalización.

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



Sección: Seguimiento

Fecha Desde (opcional): dd/mm/yyyy

Fecha Hasta (opcional): dd/mm/yyyy

Solicitante: 0 / 255


Operador: 0 / 255

Código de trámite: 0 / 255

Botones: Buscar solicitante, Buscar operador

**Imagen 6:** Área de Filtro - Seguimiento de Trámites

**Tabla de seguimiento de trámites:** En la pantalla se muestra un listado donde el supervisor puede visualizar el seguimiento de los trámites, estos son organizados por Código, Nombre de Trámite, Solicitante, Fecha de solicitud, Operador asignado, Grupo, Estado, Acciones.

	<b>MANUAL DE USUARIO - PLATAFORMA DE TRÁMITES Y CERTIFICACIONES</b> <b>(ROL SUPERVISOR)</b>	
Código: UGAT/AIT-M56	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0096/2025 de 26/09/2025

Seguimiento

Fecha Desde (opcional)  
dd/mm/yyyy

Fecha Hasta (opcional)  
dd/mm/yyyy

Solicitante 0 / 255  
Buscar solicitante

Operador 0 / 255  
Buscar operador

Código de trámite 0 / 255





Código	Trámite	Solicitante	Fecha de solicitud	Operador asignado	Grupo	Estado	Acciones
MIN-GOB/CPYFGJ	CERTIFICACIÓN DE EXTRAVÍO O...	JIMMY MORALES TROCHE CI. 3467543	25/07/2025 12:47:54	SIN OPERADOR ASIGNADO	SIN GRUPO	CONCLUIDO	 Reasignar Paso
MIN-GOB/FK3G7S	REGISTRO O LEVANTAMIENT...	JIMMY MORALES TROCHE CI. 3467543	25/07/2025 12:47:40	JIMMY MORALES TROCHE CI. 3467543	SOLICITANTE	EN PROCESO	
MIN-GOB/TRMIFX	CERTIFICACIÓN DE EXTRAVÍO O...	JIMMY MORALES TROCHE CI. 3467543	25/07/2025 12:21:40	SIN OPERADOR ASIGNADO	SIN GRUPO	CERTIFICACION FALLIDA	
MIN-GOB/77DWLP	CERTIFICACIÓN DE EXTRAVÍO O...	WILDER NACHO MASCAYA CI. 7624190	25/07/2025 11:13:09	JIMMY MORALES TROCHE CI. 3467543	REVISOR	FALLIDO APROBACION	

Imagen 7: Tabla de seguimiento de trámites

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

- **Reasignar Operador**, permite al supervisor asignar manualmente un nuevo operador del mismo grupo para que se haga cargo de la solicitud. Debe seleccionar el Usuario y describir el motivo.

Reasignar operador

Usuario

Buscar usuario

Selecciona un usuario para reasignar

Motivo 0 / 1000


Reasignado por motivo de vacaciones

Cancelar

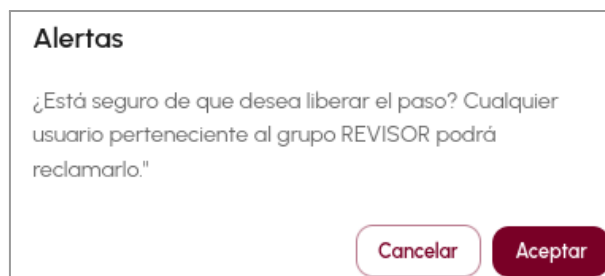
Guardar

Imagen 8: Reasignar Operador



	<p align="center"><b>MANUAL DE USUARIO - PLATAFORMA DE TRÁMITES Y CERTIFICACIONES</b></p> <p align="center"><b>(ROL SUPERVISOR)</b></p>	
Código: UGAT/AIT-M56	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0096/2025 de 26/09/2025

- **Liberar Paso**, es una acción de desbloqueo, diseñada para trámites que han quedado atascados en un estado de error. Al "liberar" el paso, se resetea el estado de la tarea, permitiendo que sea reclamada o reasignada nuevamente para su correcto procesamiento. Al seleccionar la acción se mostrará el siguiente mensaje:



**Imagen 9:** Mensaje de Confirmación

- **Bitácora**, abre una vista detallada que muestra el historial cronológico completo del trámite. Permite al supervisor ver cada paso que ha seguido la solicitud, quién realizó cada acción y en qué fecha y hora. Es una herramienta fundamental para auditoría y diagnóstico.



**Imagen 10:** Bitácora