



CENTRO NACIONAL DE TECNOLOGÍA AGROPECUARIA Y FORESTAL  
"ENRIQUE ÁLVAREZ CORDOVA"

# MANUAL DE USUARIO "MÓDULO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES"

UNIDAD DE INFORMÁTICA  
GERENCIA ADMINISTRATIVA

FEBRERO 2024

Página 1 de 10



## Contenido

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. OBJETIVO .....	3
3. ALCANCE DEL MÓDULO .....	3
4. PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE USUARIO .....	3
5. PROCEDIMIENTO PARA INICIO DE SESIÓN .....	15
6. PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE GESTIONES .....	6
7. PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO A LA SOLICITUD .....	9
8. ARCHIVO .....	10
9. CONTROL INTERNO .....	10
10. VIGENCIA .....	10



CENTRO NACIONAL DE TECNOLOGÍA AGROPECUARIA Y FORESTAL  
"ENRIQUE ÁLVAREZ CORDOVA"

## 1. INTRODUCCIÓN

Con el fin optimizar los recursos empleados en las gestiones administrativas para el cumplimiento de los objetivos institucionales, la Unidad de Informática desarrolló y pone a disposición el **MÓDULO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES**, el cual automatiza las solicitudes de apoyo realizadas por todos los empleados del CENTA a las áreas de Informática, Mantenimiento y Transporte de la Gerencia Administrativa.

## 2. OBJETIVO

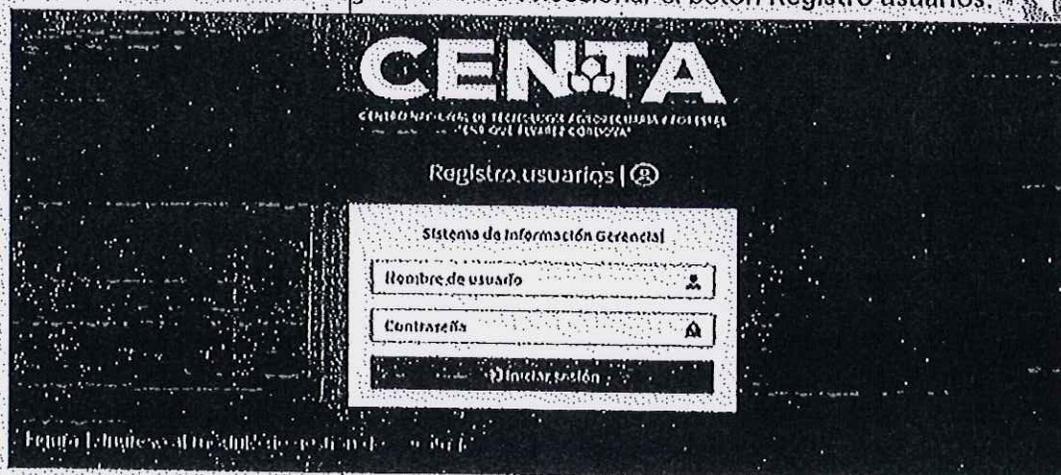
Establecer el funcionamiento y procedimientos para el uso del **MÓDULO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES**.

## 3. ALCANCE DEL MÓDULO

El módulo actualmente está desarrollado para realizar solicitudes de apoyo a la Unidad de Informática en todos los aspectos, al Área de Mantenimiento para necesidades de reparación o atención a la infraestructura, y al Área de Transporte para solicitud de préstamo de vehículo y asignación de motorista. Sin embargo, existen proyecciones de ampliación en el corto plazo para abarcar otro tipo de solicitudes a las unidades de la Gerencia Administrativa.

## 4. PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE USUARIO

Paso 1: Escribir la siguiente dirección en la barra del navegador <http://103.11.67.163/sistemagerencial>, de esta forma se cargará el portal de acceso y al no poseer credenciales de ingreso deberá seleccionar el botón Registro usuarios.





CENTRO NACIONAL DE TECNOLOGÍA AGROPECUARIA Y FORESTAL  
"ENRIQUE ÁLVAREZ CORDOVA"

Paso 2: Al seleccionar el botón **Registro usuario** se desplegará una ventana para ingresar el número de DUI y deberá seleccionar el botón celeste para realizar la búsqueda como se muestra a continuación. Si su número de DUI no se encuentra en el registro de usuario, deberá reportarlo a la Unidad de Informática, por medio de llamada, WhatsApp o correo electrónico.

**Nuevos usuarios**  
Inventario de registro de usuarios del sistema de información (cehija)  
Busqueda de personal:  
01234567-8  **Buscar**

Figura 2: Búsqueda de usuario

Paso 3: Al seleccionar el botón de búsqueda se desplegará un formulario para ingresar información personal y habiendo completado los campos de nombre, apellido, dependencia, área, cargo, correo y dirección, deberá seleccionar el botón **Enviar Información** para hacer efectivo el registro:

**Nuevos usuarios**

Nombre:	<input type="text" value="SOLICITANTE"/>	Apellidos:	<input type="text" value="SOLICITANTE"/>
Dependencia:	<input type="text" value="GERENCIA ADMINISTRATIVA"/>	Área:	<input type="text" value="UNIDAD DE INFORMÁTICA"/>
Cargo:	<input type="text" value="DESARROLLADOR DE APLICACIONES"/>	DUI:	<input type="text" value="01234567-8"/>
Correo:	<input type="text" value="solicitante@centa.gob.sv"/>		
Dirección:	<input type="text" value="Km 33 1/2 Carretera a Santa Ana, Ciudad Arco, La Libertad, El Salvador, C. A."/>		

Figura 3: Registro de usuario



CENTRO NACIONAL DE TECNOLOGÍA AGROPECUARIA Y FORESTAL  
"ENRIQUE ÁLVAREZ CÓRDOVA"

El sistema le notificará cuando el registro se haya completado y mostrará las credenciales del usuario y contraseña para iniciar sesión:

**Nuevos usuarios**

(registro completo) usuario y contraseña es tu número de OUI

101133308

Iniciar sesión / Registrar

Figura 1. Confirmación de registro

### 5. PROCEDIMIENTO PARA INICIO DE SESIÓN

Paso 1: Escribir la siguiente dirección en la barra de navegación: <http://103.11.67.163/sistemagerencial> e ingresar usuario y contraseña. La pantalla de inicio de sesión permite el acceso a nivel de usuario según los roles previamente establecidos por el desarrollador.

**CENTA**  
CENTRO NACIONAL DE TECNOLOGÍA AGROPECUARIA Y FORESTAL  
"ENRIQUE ÁLVAREZ CÓRDOVA"

Registro usuarios |

Sistema de Información Gerencial

01234567-8

■■■■■■■■■■

Iniciar sesión



## 6. PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE GESTIONES

Al Ingresar al MÓDULO se visualiza al lado izquierdo de la pantalla un menú que permite la navegación dentro del sistema y contiene las opciones de Inicio, Solicitudes, Personalizar y Cerrar sesión.

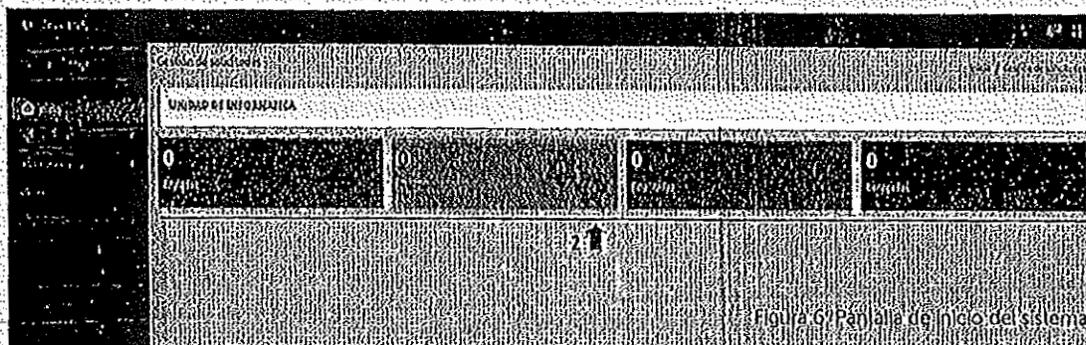


Figura 6. Pantalla de inicio del sistema.

- Con la opción de Inicio se visualiza un DASHBOARD que refleja por colores, las solicitudes gestionadas y su estado: Enviadas, Proceso, Finalizadas y Denegadas.
- Con la opción de Personalizar se puede modificar la apariencia del módulo, el cual permite cambiar la Interfaz gráfica del sistema a modo oscuro.
- Con la opción de Solicitudes se despliega el listado detallado de solicitudes de la siguiente manera:

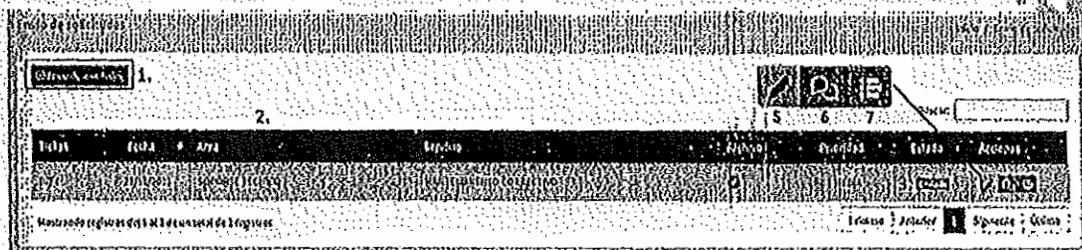


Figura 7. Pantalla de solicitudes.

- El botón 1. Envío de Solicitudes habilita una pantalla para realizar solicitudes.
- El cuadro detallado 2. muestra el listado de solicitudes realizadas.
- El espacio 3. Estado muestra en qué nivel están las solicitudes.
- El espacio 4. Acciones contiene botones para realizar procesos a cada solicitud.
- El botón 5. Permite modificar la solicitud mientras no se haya asignado.
- El botón 6. Permite agregar comentarios que abonen a la solicitud.



CENTRO NACIONAL DE TECNOLOGÍA AGROPECUARIA Y FORESTAL  
"ENRIQUE ÁLVAREZ CORDOVA"

- El botón 7. Permite visualizar de manera gráfica todas las acciones de la solicitud. Para realizar/crear solicitudes deberá seleccionar el botón Envío de solicitudes, con lo cual se desplegará un formulario para ingreso de la solicitud a realizar, como se visualiza a continuación:

Figura 8. Formulario de solicitud.

Paso 1: Seleccionar la Unidad de la cual se requiere el apoyo.

Paso 2: Seleccionar el Área en la que necesita apoyo.

Paso 3: Seleccionar el servicio a requerir.

Paso 4: Cargar material multimedia, foto o video hasta un peso máximo de 1MB, si lo considera conveniente para ilustrar su necesidad o problema, y seleccionar botón Browse.

Paso 5: Escribir la descripción del problema o del servicio que está solicitando, pudiendo editar el texto con los diferentes botones de negrita, cursiva, alineación, entre otros.

Paso 6: Seleccionar el botón Guardar Solicitud.

Una vez enviada la solicitud, y para realizar comentarios a las solicitudes enviadas, en la pantalla de listado de solicitudes se debe seleccionar el botón rojo 6:

Figura 9. Pantalla de solicitudes.



Al seleccionar el botón rojo se desplegará el espacio para redactar el comentario como se visualiza en la siguiente imagen, al finalizar el comentario seleccionar el botón 'Enviar'.

Nombre: [ ]  
Apellido: [ ]  
Correo: [ ]  
Mensaje: [ ]  
Enviar

Figura 10. Espacio para comentarios a una





## 7. PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO A LA SOLICITUD

El MÓDULO tiene diferentes tipos de usuario, el usuario de jefatura de las unidades que brindan apoyo administrativo está habilitado para autorizar las solicitudes y asignar responsables a cada solicitud recibida; el usuario de técnico permite a los técnicos de las unidades que brindan apoyo administrativo, indicar el avance en cada tarea asignada; y el usuario general permite que todo empleado de CENTA realice solicitudes y además visualizar su seguimiento de la siguiente manera:

### Paso 1:

Para visualizar el seguimiento a las solicitudes realizadas, en la pantalla de listado de solicitudes se debe seleccionar el botón verde 7:

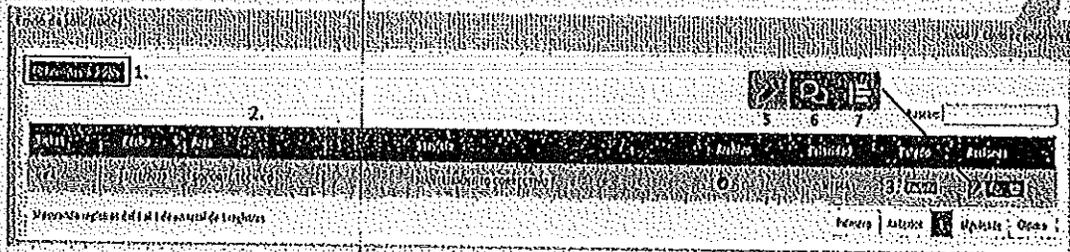
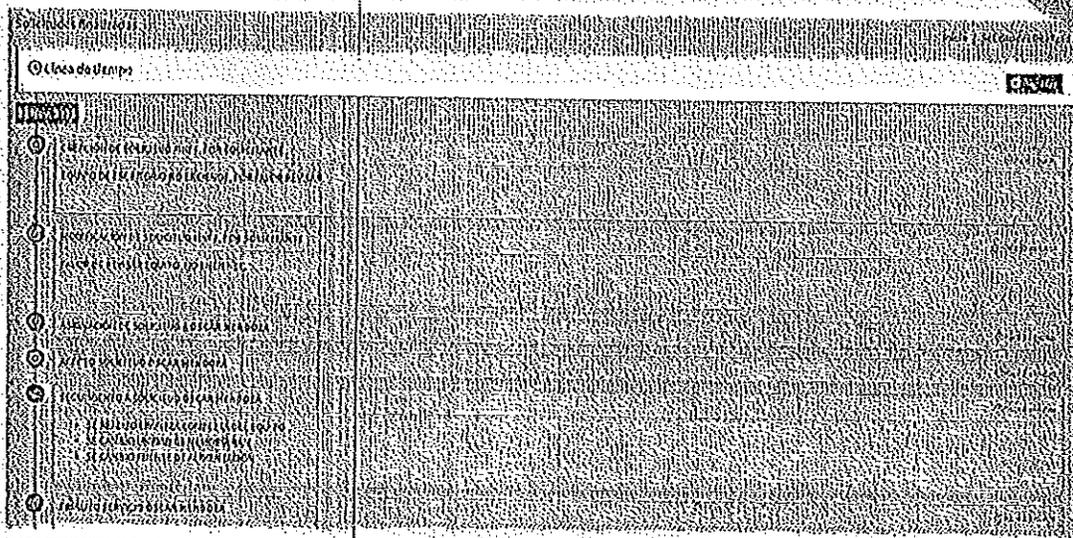


Figura 11. Pantalla de solicitudes.

### Paso 2:

Al seleccionar el botón verde se desplegará una línea de tiempo que muestra el trayecto de las acciones empleadas en el proceso de desarrollo de la solicitud de la siguiente manera:





CENTRO NACIONAL DE TECNOLOGÍA AGROPECUARIA Y FORESTAL  
'ENRIQUE ÁLVAREZ CORDOVA'

### 8. ARCHIVO

Ya que parte de los objetivos específicos en la implementación de este sistema es la reducción del uso del papel e impresiones, de cada una de las solicitudes finalizadas se generará un Acta de Servicio, y será la Unidad que realizó el apoyo la encargada de resguardar el archivo digital, y de forma impresa cuando sea estrictamente necesario.

### 9. CONTROL INTERNO

Para garantizar el cumplimiento del control interno, la unidad de Auditoría Interna practicará revisiones sorpresivas o programadas en su Plan de Auditoría Anual. Si la Auditoría identifica hallazgos en los procedimientos implementados, se harán del conocimiento de la Dirección Ejecutiva y Gerencia Administrativa a fin de que se supere y/o desvanezca cualquier observación.

### 10. VIGENCIA

El presente manual de usuario entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación.

Aprobado mediante el Acuerdo 80/2024 del quince de febrero de dos mil veinticuatro.

Odette Marie Varela Milla Ph.D.  
Directora Ejecutiva Interina y Ad-honorem



