

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL



**PROGRAMA DE TECNOLOGÍA EN COMPUTACIÓN Y
DISEÑO GRÁFICO Y PUBLICITARIO**

PROYECTO DE GRADUACIÓN

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

ANALISTA DE SISTEMAS

TEMA:

Web Site CallRegister

MANUAL DE USUARIO

AUTORES:

LAURA ÁLVAREZ O.

JAIME TORRES E.

DIRECTOR:

LSI. LUIS RODRÍGUEZ



**AÑO
2005**

AGRADECIMIENTO

Nuestro mayor agradecimiento y honra van dirigidos a mi Señor, mi Dios y mi Padre, Jehová, porque con su bendición y bajo su protección pudimos superar todos los obstáculos durante la lucha por alcanzar la exitosa culminación de nuestra carrera universitaria.

De igual manera agradecemos a nuestros padres, de quienes siempre hemos recibido la ayuda necesaria para avanzar sin desmayar. En especial va mi agradecimiento a mi madre, que siempre creyó en nosotros y nos brindó su apoyo incondicional.

Finalmente, deseo expresar agradecimiento a todos quienes fueron mis maestros, por la valiosa contribución de conocimientos y experiencias.



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑAS



DEDICATORIA

A mi Dios, que fue mi gran fuente de inspiración y fortaleza para iniciar y terminar nuestra carrera.

A nuestros padres, a quienes les debemos nuestros deseos de superación y la recompensa a su incondicional apoyo a lo largo de toda nuestra vida.

Y a todas las personas especiales, que Dios puso en nuestro camino, para alentarnos a seguir hasta el final.

DECLARACIÓN EXPRESA

La responsabilidad por los hechos, ideas y doctrinas expuestas en este Proyecto de Graduación nos corresponden exclusivamente.

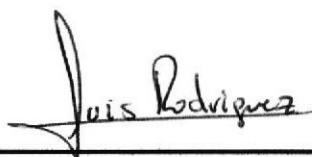
Y el patrimonio intelectual de la misma al **PROTCOM** (*Programa de Tecnología en Computación y Diseño Gráfico*) de la Escuela Superior Politécnica del Litoral.

(Reglamento de Exámenes y Títulos Profesionales de la ESPOL).



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑAS

Firma del Director del Proyecto de Graduación



Lsi. Luis Rodríguez





Firma de los Autores

Laura Álvarez

Jaime Torres

Tabla de Contenido

Página

Capítulo 1.

1. Generalidades.....	1
1.1. Introducción.....	1
1.2. ¿A Quién va dirigido este Manual?.....	1
1.3. Conocimientos Requeridos.....	1
1.4. ¿Por qué este Manual?.....	1
1.5. Breve Descripción de la Página.....	2
1.5.1. Registro de Llamadas.....	2
1.5.2. Registro de Visitas e Instalaciones Dedicadas.....	2
1.5.3. Solicitud de Visitas.....	3
1.5.4. Consulta de Llamadas.....	3
1.5.5. Consulta Dedicadas.....	3
1.5.6. Consulta Visitas e Instalaciones.....	4
1.6. Organización del contenido de este Manual.....	4

Capítulo 2.

2. Internet.....	1
2.1. ¿Qué es Internet?.....	1
2.2. ¿Qué es una red Intranet?.....	1
2.3. ¿Qué es un Navegador Web?.....	1
2.3.1. Barra de Menú.....	2
2.3.2. Barra de Herramientas.....	4
2.3.3. Barra de Direcciones.....	5
2.3.4. Barra de Estado.....	5
2.4. ¿Cómo navegar en una Página Web?.....	5

Capítulo 3.

3. Ambiente Operacional.....	1
3.1. Requerimiento de Hardware.....	1
3.2. Requerimiento de Software.....	3
3.3. Requerimiento de Personal.....	3

Capítulo 4.

4. ¿Cómo ingresar al Web?.....	1
--------------------------------	---

Capítulo 5.

5. Introducción a la Web Site de CALL REGISTER.....	1
5.1. Registro de Llamadas.....	2
5.2. Registro de Visitas Dedicadas.....	3
5.3. Solicitud de Visitas Técnicas.....	4
5.4. Consultas de Llamadas.....	5
5.5. Consultas Dedicadas.....	6
5.6. Consulta de Visitas.....	7
5.7. Acerca de.....	8

Capítulo 6.

6. Mensajes del Sistema.....	1
6.1. Mensajes de Ingreso y Validación.....	1
6.1.1. Mensaje de Inicio Sesión.....	1
6.1.2. Mensaje de acceso denegado.....	2
6.1.3. Mensaje de control de ingreso de datos.....	3

Anexo A.

A. Reconociendo la Computadora y sus Dispositivos.....	1
A.1. Conociendo la Computadora.....	1
A.2. Dispositivo de Entrada.....	2
A.2.1. El Teclado.....	2
A.2.1.1. Teclas Alfanuméricas.....	2
A.2.1.2. Teclas Funcionales.....	3
A.2.1.3. Teclado Numérico.....	4
A.2.1.4. Teclas de Movimiento de Cursor.....	4
A.2.1.5. Teclas Especiales.....	5
A.2.2. Mouse o Ratón.....	6
A.3. Unidad de Proceso.....	7
A.4. Dispositivo de Salida.....	7
A.4.1. Monitor.....	7
A.4.2. Impresora.....	7
A.5. Dispositivos de Almacenamiento.....	8

Anexo B. Glosario de Términos Técnicos

Contenido de Figuras

Página

Capítulo 2.

Figura 2.1 Navegador "Internet Explorer".....	1
Figura 2.2 Barra de Menús.....	2
Figura 2.3 Barra de Herramientas.....	4
Figura 2.4 Barra de Direcciones.....	5
Figura 2.5 Barra de Estado.....	5

Capítulo 4.

Figura 4.1 Pantalla Inicial de Windows.....	1
Figura 4.2 Barra de Direcciones.....	2
Figura 4.3 Botón Actualizar.....	2
Figura 4.4 Página Index de CALL REGISTER.....	2
Figura 4.5 Ventana de Bienvenida al Sistema.....	3

Capítulo 5.

Figura 5.1 Página Inicio.....	1
Figura 5.2 Registros de Llamadas.....	2
Figura 5.3 Registro de Visitas Dedicadas.....	3
Figura 5.4 Solicitud de Visitas Técnicas.....	4
Figura 5.5 Consultas de Llamadas	5
Figura 5.6 Consultas Dedicadas	6
Figura 5.7 Consulta de Visitas	7
Figura 5.8 Acerca de.....	8

Capítulo 6.

Figura 6.1 Mensaje de Inicio Sesión.....	1
Figura 6.2 Mensaje de acceso denegado.....	2
Figura 6.3 Mensaje de control de ingreso de datos.....	3

Anexos.

Figura A.1	Computador Personal	1
Figura A.2	Teclado Estándar	2
Figura A.3	Teclas Funcionales	3
Figura A.4	Teclado Numérico	4
Figura A.5	Teclas Direccionales	4
Figura A.6	Teclas Especiales	5
Figura A.7	Mouse	6
Figura A.8	Procesador y Memoria ROM	7
Figura A.9	Monitor	7
Figura A.10	Impresora Inyección a tinta	7
Figura A.11	Dispositivos de Almacenamiento	8



Contenido de Tablas

Página

Capítulo 2.

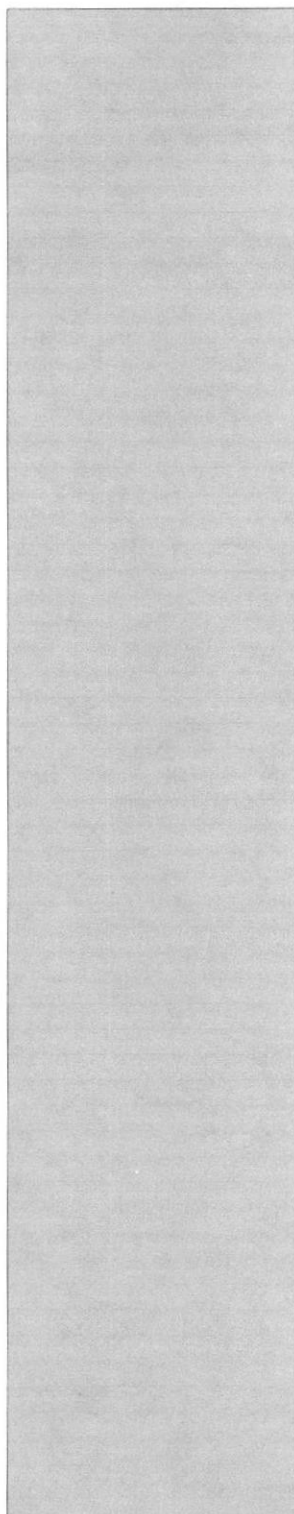
Tabla 2.1	Comandos del Menú Archivo.....	2
Tabla 2.2	Comandos del Menú Edición.....	3
Tabla 2.3	Comandos del Menú Ver.....	3
Tabla 2.4	Comandos del Menú Favoritos.....	4
Tabla 2.5	Botones de la Barra de Herramientas.....	4

Capítulo 5.

Tabla 5.1	Componentes del Registro de Llamadas.....	2
Tabla 5.2	Componentes del Registro de Visitas Dedicadas.....	3
Tabla 5.3	Componentes de la Solicitud de Visitas Técnicas.....	4

Anexo A.

Tabla A.1	Tecla de uso común.....	3
Tabla A.2	Teclas Especiales.....	5
Tabla A.3	Punteros del Mouse.....	6



CAPÍTULO 1

GENERALIDADES

1. GENERALIDADES.

1.1. INTRODUCCIÓN

Este manual contiene información respecto a cómo operar el sistema, conocer su funcionamiento, identificar los Usuarios que pueden utilizar el sistema y los conocimientos mínimos que se deben tener para lograr una correcta comprensión de cada una de las funciones del mismo.

Es de mucha importancia leer este manual antes y/o durante la utilización del Sistema acerca del funcionamiento del mismo, para comprender:

- Cómo operar la página de CALLREGISTER.
- Conocer el alcance de toda la página por medio de una explicación detallada e ilustrada de cada una de las opciones que la conforman.

1.2. ¿A QUIÉN VA DIRIGIDO ESTE MANUAL?

Este manual está orientado a los usuarios finales y administradores. En otras palabras a:

- **Personal Técnico**, son las personas interesadas en formar parte de la herramienta Call Register.
- **Webmaster**, que es la persona encargada de administrar toda información que se almacenará.

1.3. CONOCIMIENTOS REQUERIDOS

Los conocimientos requeridos que deben tener las personas que manejen el Sitio Web y el manual son:

Conocimientos para Usuarios:

- Conocimientos básicos de Internet.
- Conocimientos básicos de Windows.

Conocimientos para administradores:

- Conocimientos básicos de las herramientas de diseño de páginas Web.
- Conocimientos básicos de Internet
- Conocimientos básicos de Windows.
- Conocimientos básicos Mysql, Php, Apache.

1.4. ¿POR QUÉ ESTE MANUAL?

Este manual se creó con el objetivo de Controlar y Mantener en forma efectiva el banco de Datos, de una u otra forma, que se involucre en el uso de los registros de llamadas y Visitas que soliciten de esta página, con la facilidad de tener acceso a ella todo el personal involucrado.

1.5. BREVE DESCRIPCIÓN DE LA PÁGINA

Esta página permitirá llevar el control de todo lo relacionado con los registros de llamadas Vistas e Instalaciones que desean solicitar de los servicios que ofrece CALLREGISTER.

Se podrá generar opciones (de consultas de llamadas, de visitas, de instalaciones) así también la creación de nuevos Clientes dedicados.

La página de CALLREGISTER está compuesta de las siguientes opciones:

1.5.1. Registro de Llamadas.

En esta opción se podrá ingresar todas las llamadas receptadas, como:

- **Nombre**, Se ingresa el nombre el Cliente que realizó la llamada.
- **Ciudad**, Lugar de donde proviene la llamada.
- **Tipo de Cliente**, Los tipos de clientes existentes (Tarjeta Prepago, Cajita de Internet, Tarjeta Familiar, Plan Ilimitado, Plan 12/40, Plan 8/20, Plan Anual, Plan Semestral, Plan solo correo, Enlace dedicado, ADSL);
- **Username**, el usuario del Cliente, si fuese el caso que sea plan.
- **Asunto**, Motivo por el cual ha realizado la llamada, problema con el servicio de Internet.
- **Solución**, Solución dada al Cliente, según el problema que haya tenido.
- **Observación**, Alguna observación que se deba colocar con respecto a la llamada atendida.

1.5.2. Registro de Visitas e Instalaciones Dedicadas.

En esta opción se ingresa las Visitas diarias realizadas a nuestros Clientes Dedicados, tiene las opciones:

- **Motivo** (Instalación-Desinstalación- Visita Técnica)
- **Fecha**, Fecha en la que ingresa a la página
- **Hora**, Hora en la que ingresa a la página
- **Estado** (Pendiente, Terminado),
- **Cliente**, Nombre del Cliente a visitar.
- **Tipo de Cliente** (Dedicado Inalámbrico- Dedicado Fibra),
- **Dirección**, ubicación física del Cliente.
- **Teléfono**, Numero telefónico del Cliente.
- **Asunto**, Motivo de la Visita o Instalación, problema detallado.
- **Solución**, solución de la visita o instalación según el problema suscitado.
- **Observación**, algún comentario acerca de la visita o instalación.

1.5.3. Solicitud de Visitas.

Este Menú permite ingresar las Visitas o Instalaciones que soliciten los Clientes, serán ingresadas por los Técnicos que atienda dicha llamada del cliente.

- **Fecha**, Fecha en la que ingresa a la página.
- **Hora**, Hora en la que ingresa a la página
- **Estado** (Pendiente, Terminado),
- **Solicitada por**, nombre del Técnico que solicita la Visita.
- **Tipo de Visita**, Dial Up o Dedicada.
- **Cliente**, Nombre del Cliente.
- **Tipo de Cliente** Los tipos de clientes existentes (Tarjeta Prepago, Cajita de Internet, Tarjeta Familiar, Plan Ilimitado, Plan 12/40, Plan 8/20, Plan Anual, Plan Semestral, Plan solo correo, Enlace dedicado, ADSL);
- **Username**, usuario del cliente.
- **Dirección**, ubicación física del Cliente.
- **Teléfono**, Número telefónico del Cliente.
- **Razón**, Motivo de la Visita o Instalación, problema detallado.
- **Diagnóstico**, Detalle del problema por el cual se va a realizar la Visita Técnica.
- **Observación**, algún comentario acerca de la visita o instalación

1.5.4. Consulta de Llamadas.

Esta consulta nos permite visualizar todas las llamadas ingresadas en el sistema por cada Asesor Técnico:

- **Fecha**, Fecha que se desea realizar la consulta.
- **Técnico**, nombre del Técnico por el cual se va a realizar la consulta de llamadas.
- **Código**, Elegimos el código por el cual se desea realizar la consulta.
- **Origen de llamada**, Lugar, ciudad de donde se desea realizar consulta.

1.5.5. Consulta Dedicadas.

Esta consulta nos permite revisar todas las visitas e instalaciones realizadas a los clientes de Enlace Dedicados. Se podrá visualizar la Hora que llegó el Técnico a la visita y la hora de salida, el Tipo de Cliente (Fibra, ADSL, Antena), Cliente, Contacto, Asunto, Estado y Observación.

- **Fecha.-** Fecha desde donde desea realizar la consulta.
- **Técnico.-** Nombre del Técnico del cual se desea saber que visitas o instalaciones ha realizado.
- **Motivo.-** Instalación, Desinstalación, Visita Técnica

1.5.6. Consulta Visitas e Instalaciones.

Esta Consulta nos muestra todas las visitas o instalaciones solicitadas por los Asesores Técnicos especificando el Motivo,.

- **Fecha.-** Fecha desde donde desea realizar la consulta.
- **Técnico.-** Nombre del Técnico del cual se desea saber que visitas o instalaciones a realizado.
- **Tipo Visita.-** Dial up, Dedicado.
- **Motivo** (Instalación-Desinstalación- Visita Técnica),
- **Estado** (Pendiente, Terminado),
- **Cliente,** Nombre del Cliente a visitar.
- **Tipo de Cliente** (Tarjeta Prepago, Cajita de Internet, Tarjeta Familiar, Plan Ilimitado, Plan 12/40, Plan 8/20, Plan Anual, Plan Semestral, Plan solo correo, Enlace dedicado, ADSL).
- **Dirección,** ubicación física del Cliente.
- **Teléfono,** Número telefónico del Cliente.
- **Razón,** Motivo de la Visita o Instalación, problema detallado.
- **Solución,** solución de la visita o instalación según el problema suscitado.
- **Observación,** algún comentario acerca de la visita o instalación.
- **Username:** usuario del Cliente.

1.6. ORGANIZACIÓN DEL CONTENIDO DE ESTE MANUAL.

Este manual se encuentra dividido en capítulos, que orientan a los usuarios que trabajen en el Dpto. Técnico de Onnet. Deberán poner en práctica las recomendaciones diseñadas para el correcto uso del sistema.

Seguidamente se detalla la Organización del manual:

GENERALIDADES
Capítulo 1. Generalidades
Capítulo 2. Internet
AMBIENTE OPERACIONAL
Capítulo 3. Ambiente Operacional
OPERACIÓN
Capítulo 4. Cómo ingresar al Web Site
Capítulo 5. Menú de Call Register
Capítulo 6. Mensaje del Sistema
ANEXOS
Anexo A. Reconociendo la Computadora y sus dispositivos
Anexo B. Glosario de Términos Técnicos



POLITECNICA DEL LITORAL

BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑAS



CAPÍTULO 2

INTERNET

2. INTERNET.

2.1. ¿QUÉ ES INTERNET?

La palabra Internet es el resultado de la unión de dos términos: **Inter**, que hace referencia a enlace o conexión, y **net** (network – red), que significa interconexión de redes. Es decir Internet no es otra cosa que una conexión integrada de redes de computadora o redes interconectadas.

Por medio de todo este conjunto de componentes de hardware y software, se crearon y continúan desarrollándose numerosos servicios, aplicaciones y usos de toda índole, que son aprovechados por diferentes fines, los que conforman el infinito mundo de Internet.

2.2. ¿QUÉ ES UNA RED INTRANET?

Intranet no es más que un conjunto de computadores interconectados dentro de una organización, sin importar el sistema operativo (Windows, Linux, etc), el tipo de conexión (cable par trenzado, etc), o cualquier otro aspecto. Puede ser una sencilla red de Windows NT o superior con media docena de estaciones de trabajo, o una red completa de una empresa multinacional.

Lo que distingue una Intranet de Internet, es que todas las computadoras en una Intranet pertenecen a una única organización. Además, generalmente están aisladas lógicamente y físicamente de Internet.

2.3. ¿QUÉ ES UN NAVEGADOR WEB?

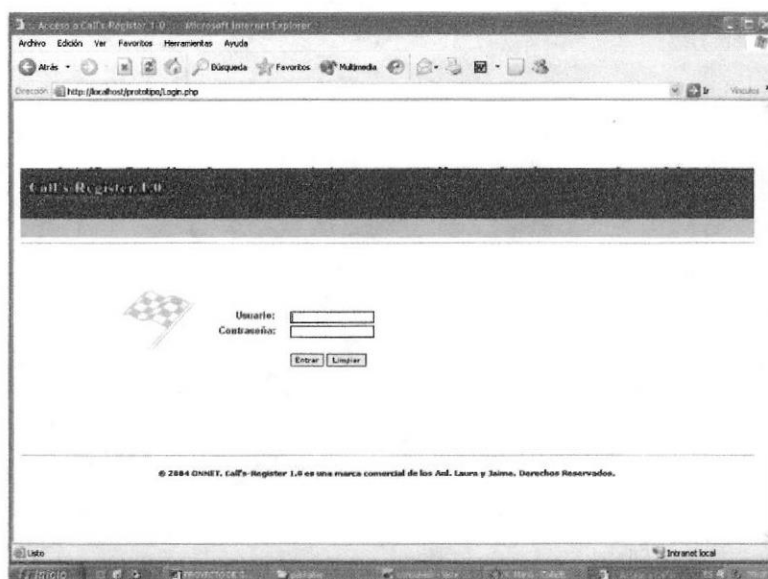


Figura 2.1 Navegador "Internet Explorer"

Un navegador Web es una aplicación que permite a los usuarios de Internet o una red "Intranet" explorar o ver el contenido de un sitio o página Web.

Casi todos los programas de navegación Web se parecen entre sí, solo existen diferencias mínimas como el orden de sus componentes o diseño, como los vimos en la imagen anterior (Ver Figura 2.1)

A continuación explicaremos las barras que posee un Navegador Web y tomaremos como guía al navegador "Internet Explorer" por ser el más popular. Las barras son:

- Barra de Menús
- Barra de Herramientas
- Barra de Direcciones
- Barra de Estado.

2.3.1. Barra de Menús.

La barra de menús es una agrupación de menús, y cada menú presenta una lista de comandos que ejecutará una acción. En algunas ocasiones suele aparecer combinación de teclas para ejecutar ese comando; generalmente la barra está ubicada en la parte superior del navegador. Esta barra tiene los siguientes menús:



Figura 2.2 Barra de Menús.

Archivo.

Sirve para ejecutar diversos comandos, que trabajan directamente con la administración de la página cargada en el Navegador, a continuación mencionamos los comandos más usados.

Comando	Acción
Nuevo	Abre una nueva instancia del navegador con la página que esta actualmente cargada.
Abrir	Abre una página guardada en el disco duro del computador además se puede abrir otros archivos que se puedan cargar en el navegador ejemplo (pdf, gif, jpg).
Guardar como	Guardar la página que esta cargada en el navegador
Configurar Página	Configurar las dimensiones de la página para poder imprimirla.
Imprimir	Permite imprimir la página cargada en el navegador
Cerrar	Cierra el navegador actual.

Tabla 2.1 Comandos del Menú Archivo.

Edición.

Ejecuta comandos que le permiten realizar acciones dentro de la página cargada en el Navegador, seguidamente describimos los comandos más usados.

Comando	Acción
Copiar	Permite copiar la parte de la página seleccionada.
Seleccionar todo	Selecciona toda la página cargada en el navegador.
Buscar en esta página	Busca un texto dentro de la página cargada en el navegador.

Tabla 2.2. Comandos del Menú Edición.

Ver.

En este menú se pueden ejecutar comandos como presentar u ocultar una barra, detener o actualizar una página, etc.; a continuación los comandos más usados.

Comando	Acción
Barra de Herramientas	Muestra u oculta la barra de herramientas del navegador
Barra de Estado	Muestra u oculta la barra de estado del navegador
Ir a	Ejecuta la acción de ir a la página que se carga anteriormente en el navegador, o la página siguiente; luego de haber cargado una página anterior, o ir a la página de inicio.
Detener	Detiene la carga de una página en el navegador.
Actualizar	Recarga la página que esta cargando en el navegador
Tamaño	Cambia de tamaño del texto de la página que esta cargando en el navegador
Codigo Fuente	Permite ver el código fuente (cómo esta hecha la página) de la página que esta cargada en el navegador.
Pantalla completa	Ve el contenido de 1 navegador sin barras de opciones.

Tabla 2.3 Comandos del Menú Ver.

Favoritos.

Sirve para ejecutar una agregación de página a carpetas personalizadas que tiene el explorador, a continuación los comandos más usados.

Comandos	Acción
Agregar a Favoritos	Agregar la pagina cargada en el navegador a la carpeta Favoritos, que es una carpeta que contiene accesos rápidos a las páginas grabadas en esta carpeta.
Canales	Contiene páginas de los canales de televisión.
Vínculos	Contiene páginas con diversos conceptos tales como correo, Chat, guía de canales, etc.

Tabla 2.4 **Comandos del Menú Favoritos.****Herramientas.**

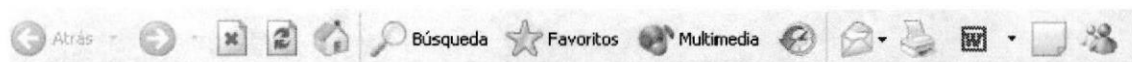
En este menú se pueden ejecutar comandos para configurar el navegador.

Ayuda.

Aquí existen comandos que muestra la ayuda a los comandos que se encuentran en la barra de menús, se detalla la barra de herramientas a continuación.

2.3.2. Barra de Herramientas

La barra de herramientas es un acceso rápido a los comandos que se encuentran en la barra de menús. Se detalla la barra de herramientas a continuación:

Figura 2.3 **Barra de Herramientas.**

Botones	Acción
	Estos botones son los que permiten ir a una página anterior o a una página siguiente, en función de la página que está cargada en el navegador.
	Al dar clic sobre este botón la página que se está cargando se detendrá
	Este botón es el que recargará la página actual que está cargándose o está cargando en el navegador.
	Con el hecho de hacer clic este botón lo llevará a la página que haya configurado como página de inicio en el explorador.
Búsqueda	Haga clic en este botón para que se presente una ventana para que ingrese una palabra o frase que desee buscar en Internet.
Favoritos	Al dar clic sobre este botón si desea guardar u ordenar páginas en la carpeta Favoritos, encontrará enlaces en esta carpeta para dirigirse a las páginas almacenadas aquí.
	Activando este botón permite seleccionar de manera adicional, las opciones; leer correos, nuevos mensajes, enviar un vínculo, enviar páginas, leer noticias.
	Este botón es muy conocido, le permite imprimir la página o sitio que esté cargado en el navegador.

Tabla 2.5 **Botones de la Barra de Herramientas.**

2.3.3. Barra de Direcciones.

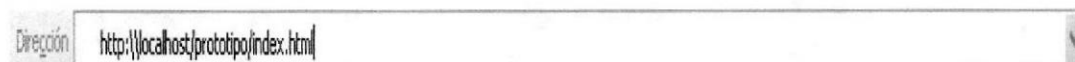


Figura 2.4 Barra de Direcciones.

En esta barra es donde usted tiene que ingresar la dirección de la página Web que desea visitar (<http://www.google.com>). En nuestro caso será una dirección interna (<http://localhost/prototipo/Pages/index.php>), usted debe ingresar una dirección en el espacio que está al lado de la etiqueta **Dirección** y luego da clic en “Ir a” localizado a lado de donde usted ingresa la dirección o presione la tecla <ENTER>. De esta manera se cargará la página que ingresó en la barra de direcciones.

2.3.4. Barra de Estado



Figura 2.5 Barra de Estado.

Esta barra es la que muestra la dirección IP (198.168.12.1) de la página de un sitio que está visitando, el porcentaje de descarga de la página, el tipo de seguridad que el sitio posee.

2.4. ¿CÓMO NAVEGAR EN UNA PÁGINA WEB?

Luego de haber conocido los componentes de un navegador, podemos mostrar como se navega en una página Web.

Lo primero que debe hacer es abrir el explorador donde se navegará, diríjase al botón inicio ubicado en el escritorio, haga clic sobre él, elija “Programas” seleccione “Internet Explorer”, para el caso de “Internet Explorer” o “Netscape”, y luego haga clic en “Navigator” para “Netscape Navigator”. O bien si estos tienen íconos de acceso directo en el Escritorio haga clic sobre éstos, en el caso de Windows.

En Linux abra un emulador de terminal, y digite la dirección donde se encuentra instalado Netscape Navigator (Ej. `root@localhost[root]/usr/local/netscape/netscape`), o si tiene un acceso directo (lanzador, o enlazador de aplicación) haga un clic o doble, según sea el caso, sobre el icono. Si va a trabajar en el “Web Site de CALL REGISTER” digite lo siguiente en el emulador de terminal dirección del plugging del navegador (`/usr/local/Acrobat5/Browsers/netscape`), luego le pedirá la dirección donde está instalado el Acrobat (`/usr/local/Acrobat5`), luego la dirección donde está instalada el navegador (`/usr/local/netscape`). Tenga en cuenta que Linux hace diferencia entre las letras minúsculas y mayúsculas.

Luego escriba la dirección de la página o sitio que desea cargar, en su caso deberá escribir una dirección local que es <http://localhost/prototipo/Pages/index.php> escriba el nombre que tiene asignado su computadora http://nombrecomputadora/CALL_REGISTER/inicio.php. Si la dirección de la página es remota deberá escribir el nombre del Servidor o el IP del mismo. Seguidamente se cargará en la página de inicio del sitio, usted deberá hacer clic en los botones que se encuentran en la página, en los enlaces simples y los enlaces con imágenes, de esta manera usted estará navegando dentro del sitio.



POLITECNICA DEL LITORAL

BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑAS







CAPÍTULO 3

AMBIENTE OPERACIONAL


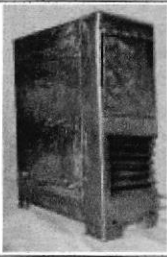


3. AMBIENTE OPERACIONAL.

3.1. REQUERIMIENTO DE HARDWARE

El Hardware mínimo para que el Web Site funcione correctamente es el siguiente, para el Cliente y para el Servidor:



Hardware	Características
Monitor	Tipo: Super VGA
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Con resolución de 800 x 600 pixeles o superior
CPU	Procesador: Pentium III
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Memoria Ram: 128 Mb ➤ Disponibilidad espacio: 5 GB o superior. ➤ MODEM: 28 Kbps. ➤ Tarjeta de Sonido
Teclado	
	Tipo: 101 teclas
Mouse	
	Tipo: 2 botones
Conexión a Internet	



Hardware	Características
Equipos para el Servidor - Monitor	Tipo: Super VGA
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Resolución de 800 x 600 pixeles o superiores
CPU	Procesador: Pentium HI de 1000 Mhz o superior
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Memoria Ram: 128 Mb o superior ➤ Disponibilidad espacio: 5 Gb o superior ➤ MODEM: 28 Kbps. ➤ Tarjeta de Sonido
Teclado	
	Tipo: 101 teclas
Mouse	
	Tipo: 3 botones

3.2. REQUERIMIENTO DE SOFTWARE

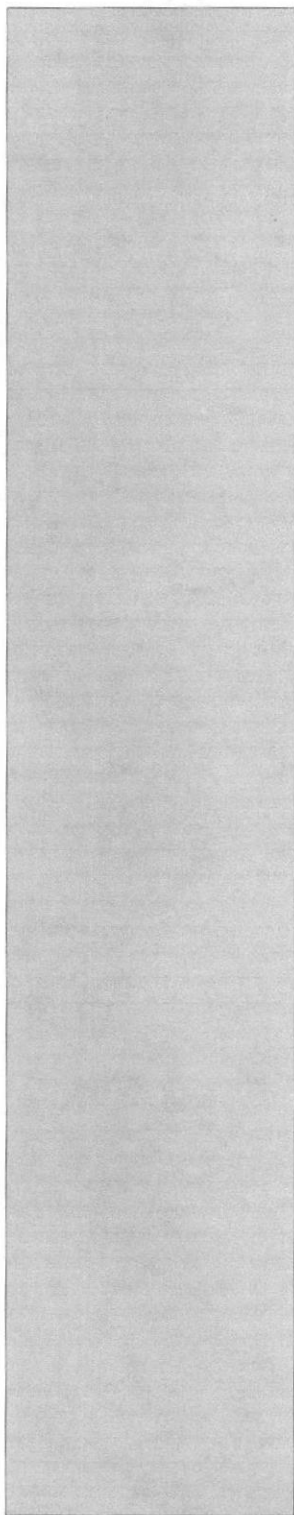
El software mínimo para que el Web Site funcione correctamente es el siguiente, tanto para el Cliente y el Servidor:

Software	Características
Sistema Operativo para equipos de Trabajo	
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Windows 98 ➤ Windows Me ➤ Windows 2000
Aplicaciones	Opciones
 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Macromedia Dreamweaver MX 6.0 ➤ Servidor Web Apache 1.3 ➤ EasyServer ➤ Base de datos MySQL 4.0 o superior
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Internet Explorer 5.0 en adelante ➤ Netscape Navigator 7.0 en adelante ➤ SENMAIL ➤ FTP ➤ DEVELOPER***, etc

3.3. REQUERIMIENTO DE PERSONAL

Presentación del personal que se necesita para el mantenimiento de este Web Site de CALL REGISTER es el siguiente:

Personal	Cantidad
Administrador	1
Experto Laboral	1
Orientador	1



CAPÍTULO 4

¿CÓMO INGRESAR AL WEB SITE?

4. ¿CÓMO INGRESAR AL WEB SITE?

Los siguientes pasos le permitirán ingresar al Web Site:

- Encender el Computador
- Aparecerá la pantalla inicial de Windows de su computador, luego ubicará el ícono de Internet Explorer o Netscape Navigator en donde hará doble clic.

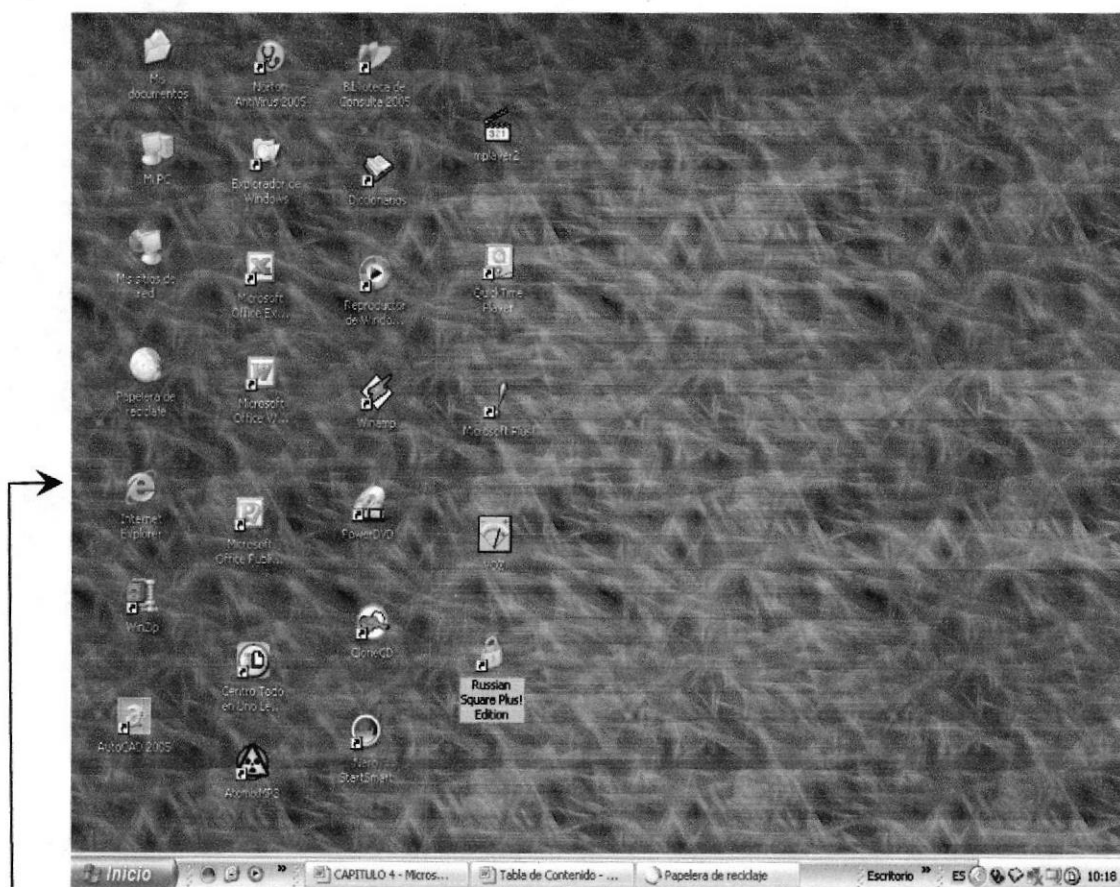


Figura 4.1 Pantalla Inicial de Windows.

Icono de Internet Explorer

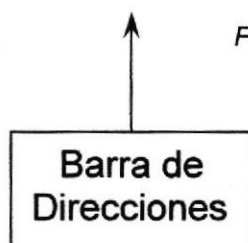


1. A continuación ubíquese en la barra de dirección que aparece en la pantalla del browser que esté utilizando, escriba al siguiente dirección Web:

<http://localhost/prototipo/Login.php>



Figura 4.2 Barra de Direcciones



2. Luego hacer clic en el botón actualizar

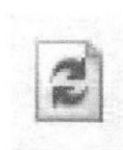


Figura 4.3 Botón Actualizar

3. Después de unos segundos visualizará la página introductoria del Web Site.

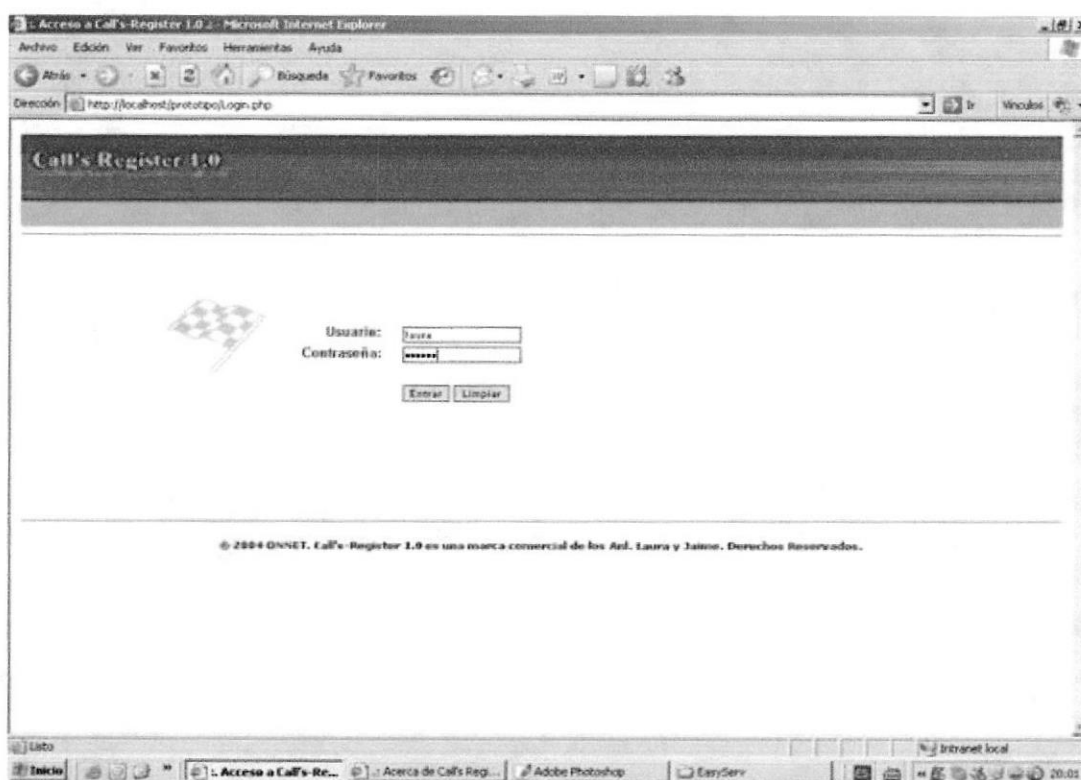


Figura 4.4 Página Index de Call Register

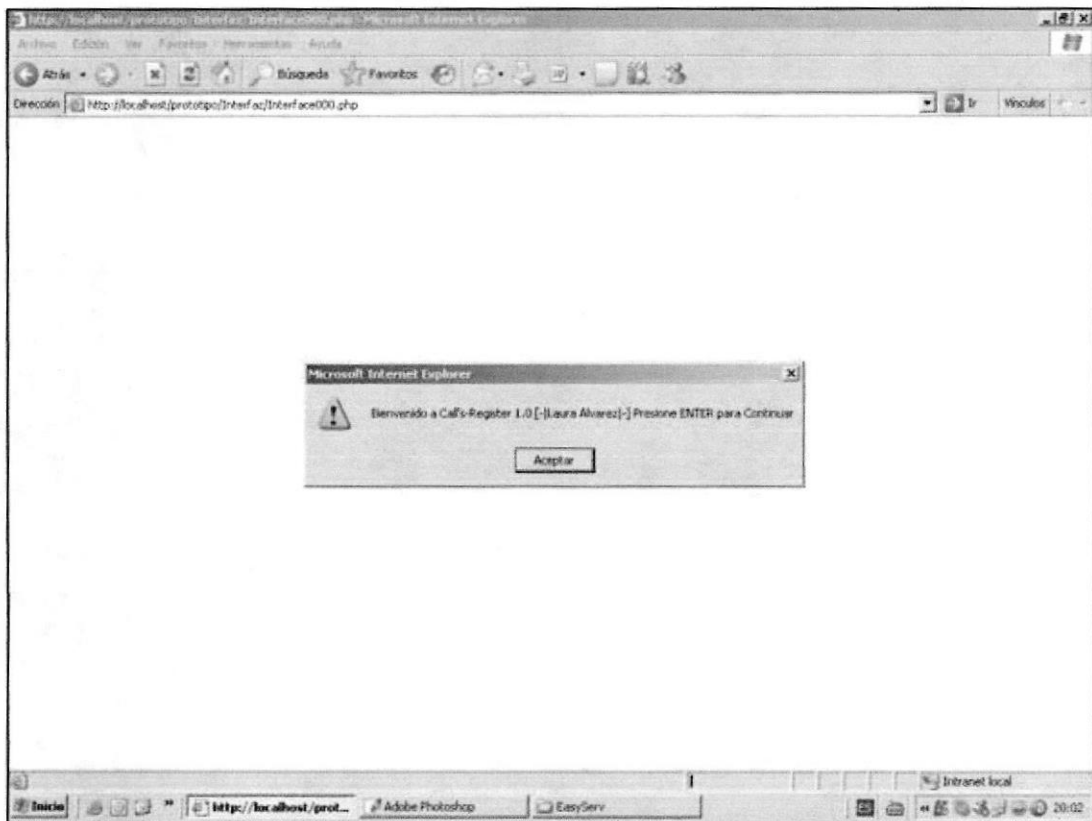


Figura 4.5 Ventana de Bienvenida al Sistema



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑAS



CAPÍTULO 5
MENÚ DE
CALL REGISTER

5. INTRODUCCIÓN A LA WEB SITE DE CALL REGISTER

El objetivo del Web Site de CALL REGISTER, es cumplir con las normas básicas que deben seguir los Técnicos en el proceso, CALL REGISTER tiene diferentes formas, ya sea por registros o consultas, por lo cual se debe llevar el control de cada una de ellas. Así mismo este permite llevar el control de los registros de llamadas.

Para acceder al Web Site de CALL REGISTER, debemos acceder a la barra de direcciones de Internet Explorer o Netscape Explore, con lo cual se mostrará las diferentes opciones del Site, cuyo menú está dividido en:

- Registro de Llamadas
- Registro de Visitas Dedicadas
- Solicitud de Visitas Técnicas
- Consultas de Llamadas
- Consultas Dedicadas
- Consulta de Visitas
- Acerca de

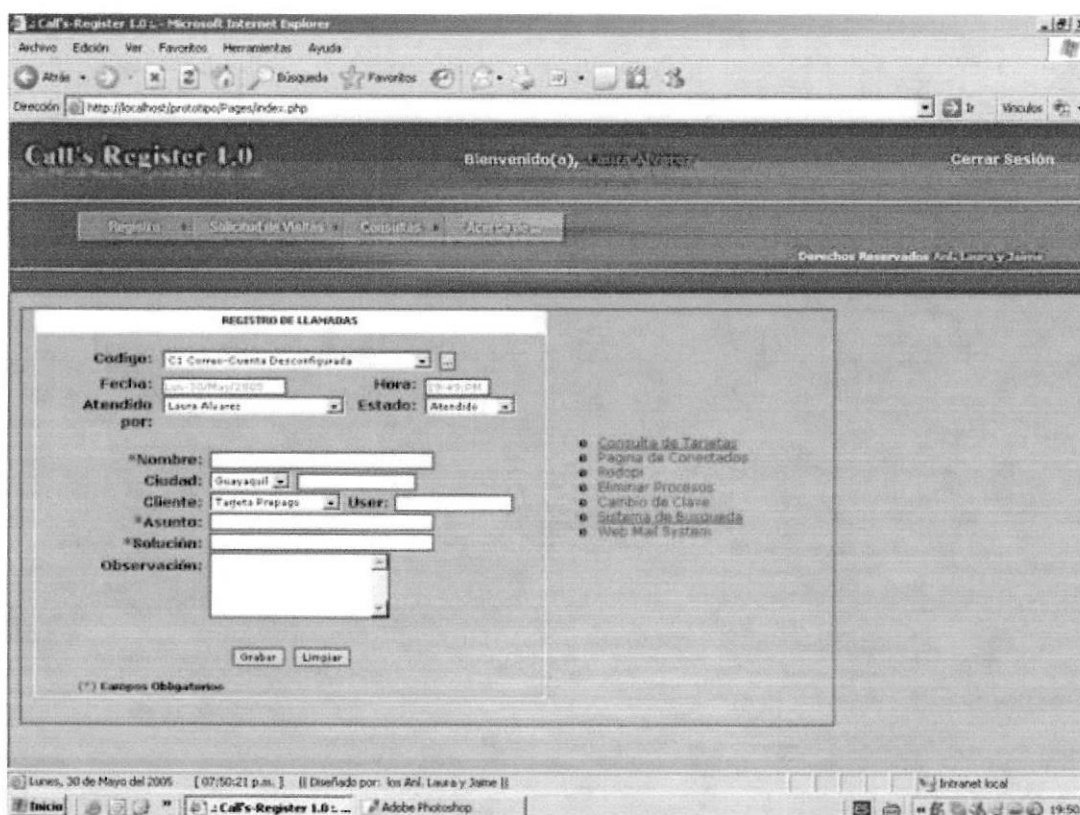


Figura 5.1 Página Inicio

5.1. REGISTRO DE LLAMADAS

Por medio de esta pantalla podemos ingresar todas las llamadas receptadas por cada usuario que haya ingresado a la página.

The screenshot shows the 'Call's Register 1.0' web application. The main heading is 'REGISTRO DE LLAMADAS'. The form contains the following fields and options:

- Código:** A dropdown menu with 'C1 Como-Cuenta Desconfigurada' selected.
- Fecha:** A date input field showing '06/30/05'.
- Hora:** A time input field showing '10:45 AM'.
- Atendido por:** A dropdown menu with 'Laura Alaraz' selected.
- Estado:** A dropdown menu with 'Atendido' selected.
- *Nombre:** A text input field.
- Ciudad:** A dropdown menu with 'Guayaquil' selected.
- Cliente:** A dropdown menu with 'Tarjeta Prepago' selected.
- *Asunto:** A text input field.
- *Solución:** A text input field.
- Observación:** A text area.
- Buttons:** 'Grabar' and 'Limpiar'.

On the right side, there is a list of links: 'Consulta de Tarjetas', 'Página de Conectados', 'Rodopi', 'Eliminar Procesos', 'Cambio de Clave', 'Sistema de Búsqueda', and 'Web Mail System'. The footer shows the date 'Lunes, 30 de Mayo del 2005', time '07:50:21 p.m.', and user 'Laura y Jane'.

Figura 5.2 Registro de Llamadas

Campo	Descripción
Código	Selecciona el tipo de código de la llamada
Fecha	Fecha en que ingreso la Visita
Atendido por	Nombre de Técnico
Hora de Entrada	Hora en la llego a la Visita
Hora de Salida	Hora en la salió de la visita.
Estado	Terminado , Pendiente
Tipo de Cliente	Fibra, Antena, DSL.
Nombre	Nombre de la persona que realiza el contacto en la Visita.
Dirección	Ubicación física del Cliente
Asunto	Motivo detallado por el cual se realizo la visita.
Solución	Se detalla la solución realizada en la Visita.
Observación	Se detalla algún comentario presentado en la visita.
Botón Grabar	Guarda todo lo ingresado en el sistema.

Tabla 5.1 Componentes del Registro de Llamadas

5.2. REGISTRO DE VISITAS DEDICADAS

Este ingreso puede ser por:

- Instalación
- Desinstalación
- Visita Técnica
- Factibilidad

The screenshot shows a web browser window titled 'Call's Register 1.0'. The main content area is titled 'REGISTRO DE VISITAS DEDICADAS'. It contains a form with the following fields and options:

- Motivo:** A dropdown menu with options: Instalación, Desinstalación, Visita Técnica, Factibilidad, Otro.
- Fecha:** A date selection field.
- Técnico:** A text input field.
- Hora Entrada:** Time selection fields for hours (22) and minutes (10).
- Hora Salida:** Time selection fields for hours (22) and minutes (10).
- Estado:** A dropdown menu with the option: Terminado.
- *Cliente:** A text input field with the value 'Aguirre Abad' and a 'Nuevo Cliente' button.
- *Tipo Cliente:** A dropdown menu with the option: Dedicado Instalación.
- *Contacto:** A text input field.
- *Dirección:** A text input field.
- Teléfono:** A text input field.
- *Asunto:** A text input field.
- *Solución:** A text input field.
- Observación:** A large text area for notes.

At the bottom of the form are buttons for 'Grabar' and 'Limpiar'. A note at the bottom left says '(*) Campos Obligatorios'. The sidebar on the right is titled 'Clientes Dedicados' and features a clock image. The footer of the browser window shows the date 'Domingo, 10 de Julio del 2005' and the time '10:13:20 p.m.'.

Figura 5.3 Registro de Visitas Dedicadas

Campo	Descripción
Motivo	Muestra los tipos de registros. Instalación, desinstalación, visita, factibilidad.
Fecha	Fecha en que ingresó la Visita
Técnico	Nombre de Técnico
Hora de Entrada	Hora en la que llegó a la Visita
Hora de Salida	Hora en la que salió la visita.
Estado	Terminado , Pendiente
Tipo de Cliente	Fibra, Antena, DSL.
Contacto	Nombre de la persona que realiza el contacto en la Visita.
Dirección	Ubicación física del Cliente
Asunto	Motivo detallado por el cual se realizó la visita.
Solución	Se detalla la solución realizada en la Visita.
Observación	Se detalla algún comentario presentado en la visita.
Botón Grabar	Guarda todo lo ingresado en el sistema.

Tabla 5.2 Componentes del Registro de Visitas Dedicadas

5.3. SOLICITUD DE VISITAS TÉCNICAS

Por medio de esta pantalla podemos ingresar todas las visitas que hayan sido solicitadas por el Cliente o los que se consideren visitas.

The screenshot shows a web browser window titled 'Call's Register 1.0'. The address bar shows 'http://localhost/prototipo/Pages/index.php'. The page has a header with 'Bienvenido(a), [usuario]' and a 'Cerrar Sesión' link. Below the header is a navigation bar with 'Registro', 'Solicitud de Visitas', 'Consulta', and 'Reportes'. The main content area is titled 'SOLICITUD DE VISITAS TÉCNICAS'. It contains a form with the following fields: 'Fecha' (date picker), 'Hora' (time picker), 'Solicitada por' (text input), 'Estado' (dropdown menu), 'Tipo Visita' (radio buttons for 'Dial-Up' and 'Dedicado'), '*Nombr Cliente' (text input), '*Dirección' (text input), '*Teléfono' (text input), '*Tipo Cliente' (dropdown menu), 'User' (text input), '*Razón' (text input), '*Diagnóstico' (text input), and 'Observación' (text area). To the right of the form is a list of services: 'Consulta de Tarjetas', 'Pagina de Conectados', 'Rodopi', 'Eliminar Procesos', 'Cambio de Clave', 'Sistema de Búsqueda', and 'Web Mail System'. At the bottom of the form are 'Grabar' and 'Limpiar' buttons. A note at the bottom left says '(*) Campos Obligatorios'. The browser's status bar shows the date 'Domingo, 10 de Julio del 2005' and the time '10:38:50 p.m.'.

Figura 5.4 Solicitud de Visitas Técnicas

Campo	Descripción
Fecha	Fecha en que ingresó la Solicitud de Visita
Solicitada por	Nombre de Cliente
Tipo de Visita	Puede ser por Dial Up o Dedicado
Hora	Hora en la que se registró la Solicitud de Visita.
Estado	Terminado , Pendiente
Nombre del Cliente	Se ingresa el nombre del Cliente
Dirección	Ubicación física del Cliente
Teléfono	Teléfono del Cliente
Tipo de Cliente	Puede ser: de tarjeta, planes o dedicado
Razón	Motivo por el cual Solicita la Visita
Diagnóstico	Motivos del problema
Observación	Se detalla algún comentario presentado en la Solicitud de Visita.
Botón Grabar	Guarda todo lo ingresado en el sistema.

Tabla 5.3 Componentes de la Solicitud de Visitas Técnicas

5.4. CONSULTAS DE LLAMADAS

Por medio de esta pantalla podemos realizar consultas de todas las llamadas ingresadas. Se las puede realizar, ya sea, por medio de los siguientes criterios: Fecha, Técnico, Código o por Ciudad.

CONSULTA DE LLAMADAS

Seleccione Criterios:

☒ Fecha: 2005 - Jul - 10 -> 2005 - Jul - 10

☐ Técnico: Laura Alvarez

☐ Código: C1 Correo-Cuenta Desconfigurada

☐ Origen llamada: Guayaquil

No.	Fecha	Hora	Técnico	Origen Llamada	Tipo Cli	User	Cliente	Asunto	Código	Solución	Estado	Observación
1	10/Mar/2005	06:00:00	Diego Lozano	Guayaquil	TarPre	None User	Marco Mendoza	usuario nuevo	S1	se le configuro el acceso en XP	A	Ninguna
2	10/Mar/2005	06:01:00	Diego Lozano	Guayaquil	TarPre	None User	Leonardo Palacios	no navega	N1	se le reviso la configuracion del IE	A	Ninguna
3	10/Mar/2005	06:01:00	Diego Lozano	Guayaquil	TarPre	None User	Maria Rodriguez	desea saber el saldo	S6	se le indico el saldo de su tarjeta	A	Ninguna
4	10/Mar/2005	08:27:00	Victor Regalado	Manta	A12/40	Ivasquez	Lorena Vasquez	no se puede conectar	NC3	se le indico que esta suspendida por pagos que se comunique con cobranzas	A	no active por que el sistema no me permite activar ese usuario
5	10/Mar/2005	08:28:00	Victor Regalado	Guayaquil	TarPre	None User	Monica Leon	desea saber el saldo de su tarjeta	S6	se le indico el saldo actual	A	Ninguna
6	10/Mar/2005	09:05:00	Victor Regalado	Guayaquil	TarPre	None User	Vanessa Rodriguez	no se puede conectar	TP	se le indico que su tarjeta esta consumida	A	Ninguna

Domingo, 10 de Julio del 2005 [11:31:24 p.m.] || Diseñado por: los Anl. Laura y Jaime ||

Figura 5.5 Consultas de Llamadas

5.5. CONSULTAS DEDICADAS

Por medio de esta pantalla se podrá consultar todas las visitas e instalaciones realizadas por los Técnicos de enlace dedicados, ya sea por Fecha, Técnico o Motivo (Instalación, Desinstalación, Factibilidad u otros).

Call's Register 1.0

Bienvenido(a), Laura Alvarez

Cerrar Sesión

Registro Consultas de Visitas Consulta Dedicadas

Derechos Reservados Aní, Laura y Jaime

CONSULTA DEDICADOS

Seleccione Criterios:

Fecha: 2005 - Jul - 10 --> 2005 - Jul - 10

Técnico: Laura Alvarez

Motivo: Instalación

Consultar

No.	Fecha	Hora Entrada	Hora Salida	Técnico	Tipo Cli	Cliente	Contacto	Motivo	Asunto	Solución	Estado	Observación
1	17/May/2005	00:00:00	00:00:00	Jaime Torres Espinel	ANT	R. Estrella	Dr.Ecuador Parrales	INS	Desinstalar Antena	Se procedio a Desinstalar la antena principal	T	Ninguna
2	17/May/2005	00:00:00	00:00:00	Jaime Torres Espinel	ANT	R. Estrella	Dr.Ecuador Parrales	DIN	Desinstalar Antena	Se procedio a Desinstalar la antena principal	T	Ninguna
3	17/May/2005	00:00:00	00:00:00	Jaime Torres Espinel	ANT	R. Estrella	Dr.Ecuador Parrales	DIN	Desinstalar Antena	Se procedio a Desinstalar la antena principal	T	Ninguna
4	17/May/2005	00:00:00	00:00:00	Jaime Torres Espinel	ANT	R. Estrella	Dr.Ecuador Parrales	DIN	Txt_HoraSalida	Txt_HoraSalida	T	Ninguna
5	17/May/2005	00:00:00	00:00:00	Jaime Torres Espinel	ANT	Radio Cadena Democracia-Genia	Alvaro Rosero	INS	Desinstalar la Antena principal	Se Procedio a desinstalar la Antena principal	T	Ninguna
6	17/May/2005	00:00:00	00:00:00	Jaime Torres	ANT	R. Estrella	Dr.Ecuador Parrales	DIN	Desinstalar Antena	Se procedio a Desinstalar la antena principal	T	Ninguna

Domingo, 10 de Julio del 2005 [11:33:53 p.m.] || Diseñado por: los Aní, Laura y Jaime ||

Intranet local

Figura 5.6 Consultas Dedicadas

5.6. CONSULTA DE VISITAS

Con solo escoger la Fecha o el nombre del Técnico o el Tipo de Visita (dial up o Dedicada), se podrá visualizar todas las visitas solicitadas para proceder a las consultas de visitas.

CONSULTA DE VISITAS

Selección Criterios:

☒ Fecha: 2005 - Jul - 10 --> 2005 - Jul - 10

☐ Técnico: Laura Alvarez

☐ Tipo Visita: Dial Up

No.	Fecha	Hora	Tipo Visita	Técnico	Tipo Cli	Nomb Cliente	Dirección	Teléfono	Razón	Solución	Estado	Observación
1	13/May/2005	04:23:00	Dial	Anl. Angel Veloz Rodríguez	TarPre	vcv	vcv	3232	fgfg	gfgr	T	Ninguna
2	13/May/2005	04:24:00	Dedi	Anl. Angel Veloz Rodríguez	ANT	veve	ve23	7878	sdsdd	kkllk	T	Ninguna
3	13/May/2005	04:24:00	Dial	Anl. Angel Veloz Rodríguez	TarPre	3434	43434	566566	klk	oioi	T	Ninguna
4	13/May/2005	04:25:00	Dial	Anl. Angel Veloz Rodríguez	TarPre	323	325454	trt	tyty	ytyy	T	Ninguna
5	13/May/2005	04:57:00	Dedi	Laura Alvarez	LXT	grrg	erre	453545	53453	ettart	T	Ninguna
6	13/May/2005	05:02:00	Dedi	Jaime Torres Espinel	FIB	Fadesa	saucos 9	2121212	visita por no conexion	aparentemente no tiene señal de respuesta	P	Ninguna

Domingo, 10 de Julio del 2005 [11:45:46 p.m.] || Diseñado por: los Anl. Laura y Jaime ||

Intranet local

Inicio | Tesis | Call's-Register 1.0 ... | PROYECTO DE GRAD... | barra de herramienta... | ES | 23:45

Figura 5.7 Consulta de Visitas.

5.7. ACERCA DE

En esta opción UD. podrá obtener información de todo lo necesario acerca de CALLREGISTER, acerca de las condiciones y términos de uso y los nombres de las personas que realizaron el sistema.

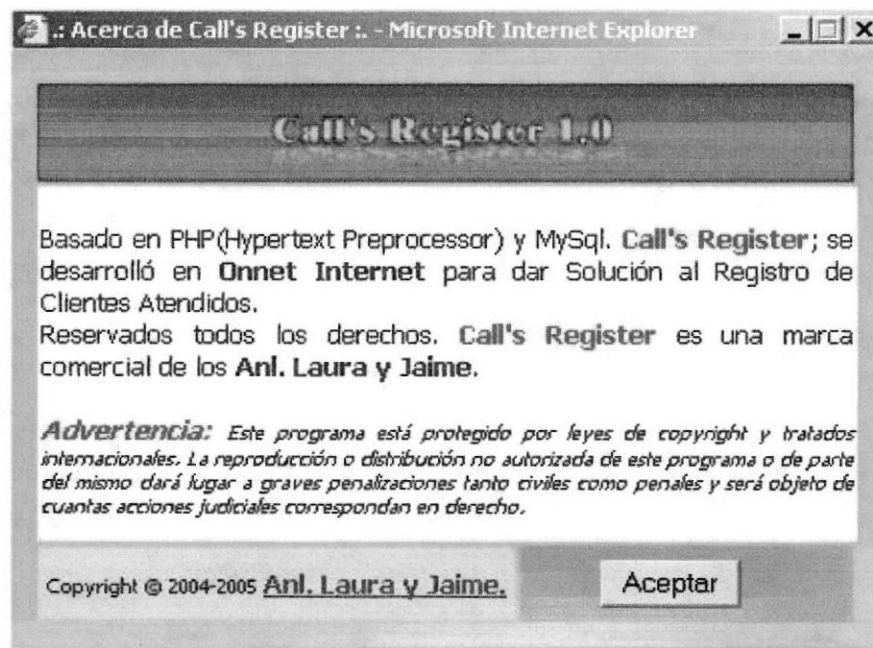


Figura 5.8 Acerca de





BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑAS



CAPÍTULO 6

MENSAJES DEL SISTEMA

6. MENSAJES DEL SISTEMA.

Esta sección la hemos elaborado con el fin de que los usuarios consulten los mensajes que el sistema emite para la confirmación de los resultados con respecto a las operaciones que se han ido efectuando.

Estos mensajes están claramente definidos en los siguientes grupos:

- Mensajes de Información
- Mensajes Varios.

6.1. MENSAJES DE INGRESO Y VALIDACIÓN.

Estos tipos de mensajes informan al usuario acerca de confirmar el ingreso al sistema, por lo tanto, son mensajes que no conllevan a problemas con el sistema.

6.1.1. Mensaje de inicio sesión.

Este mensaje es emitido por el sistema cuando el ingreso haya sido correcto y que se realizó de manera exitosa.

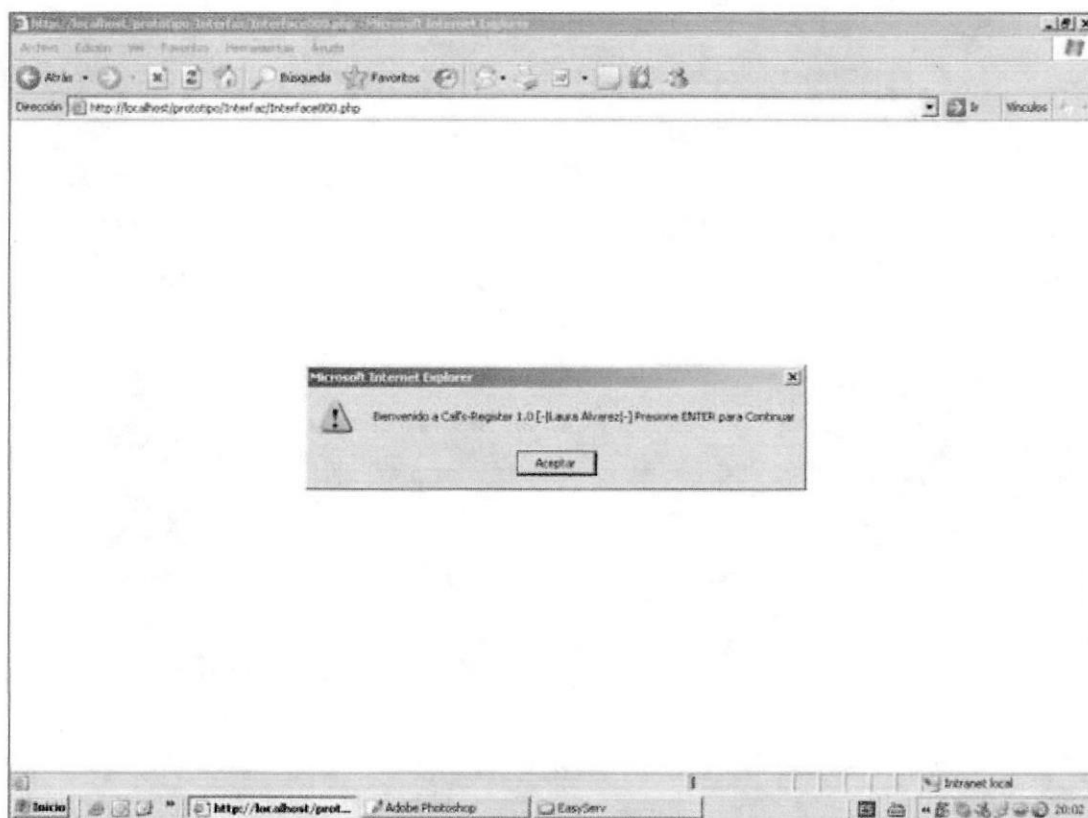


Figura 6.1 Mensaje de Inicio Sesión

6.1.2. Mensaje de acceso denegado.

Mensaje emitido por el sistema cuando el usuario ha ingresado datos incorrectos.

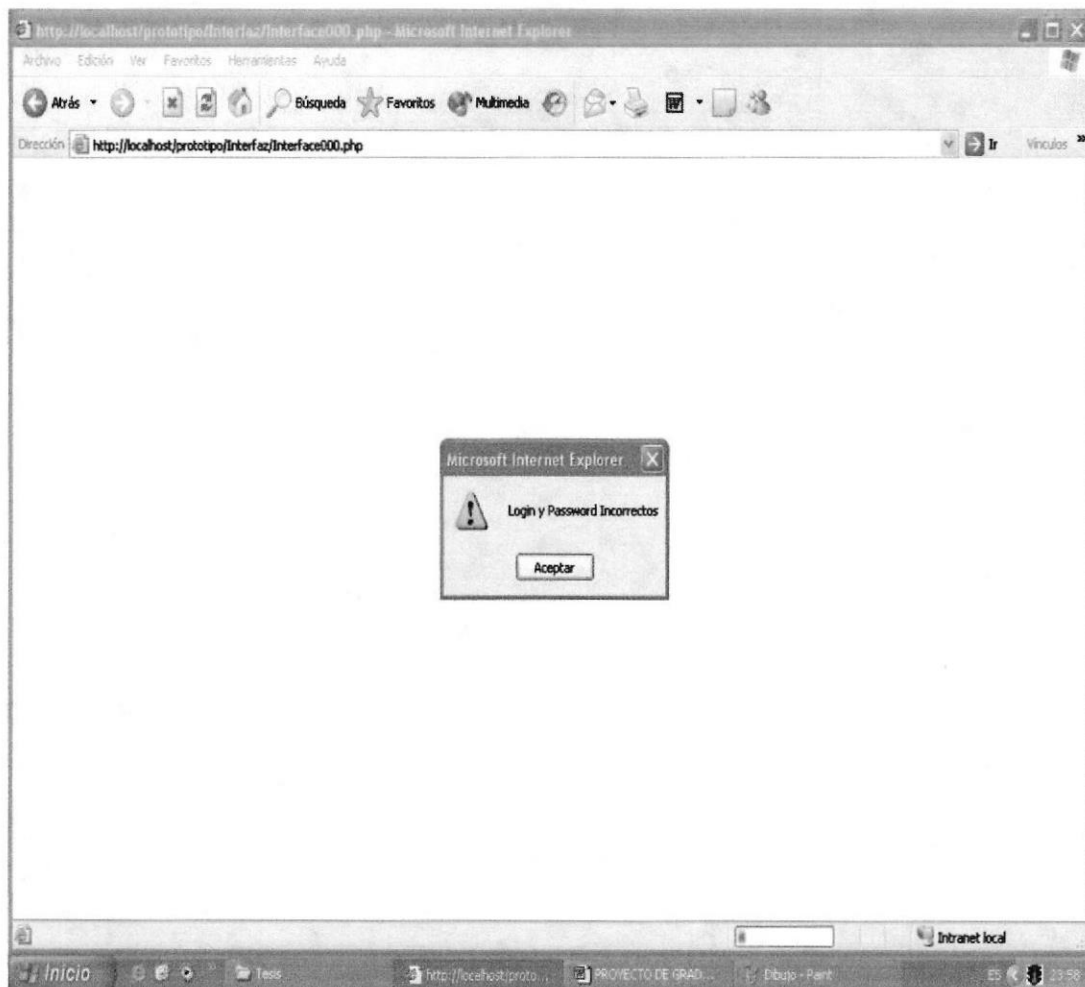


Figura 6.2 Mensaje de acceso denegado



6.1.3. Mensaje de control de ingreso de datos

Se visualiza este mensaje cuando el usuario se no ha ingresado ningún campo dentro de la página.

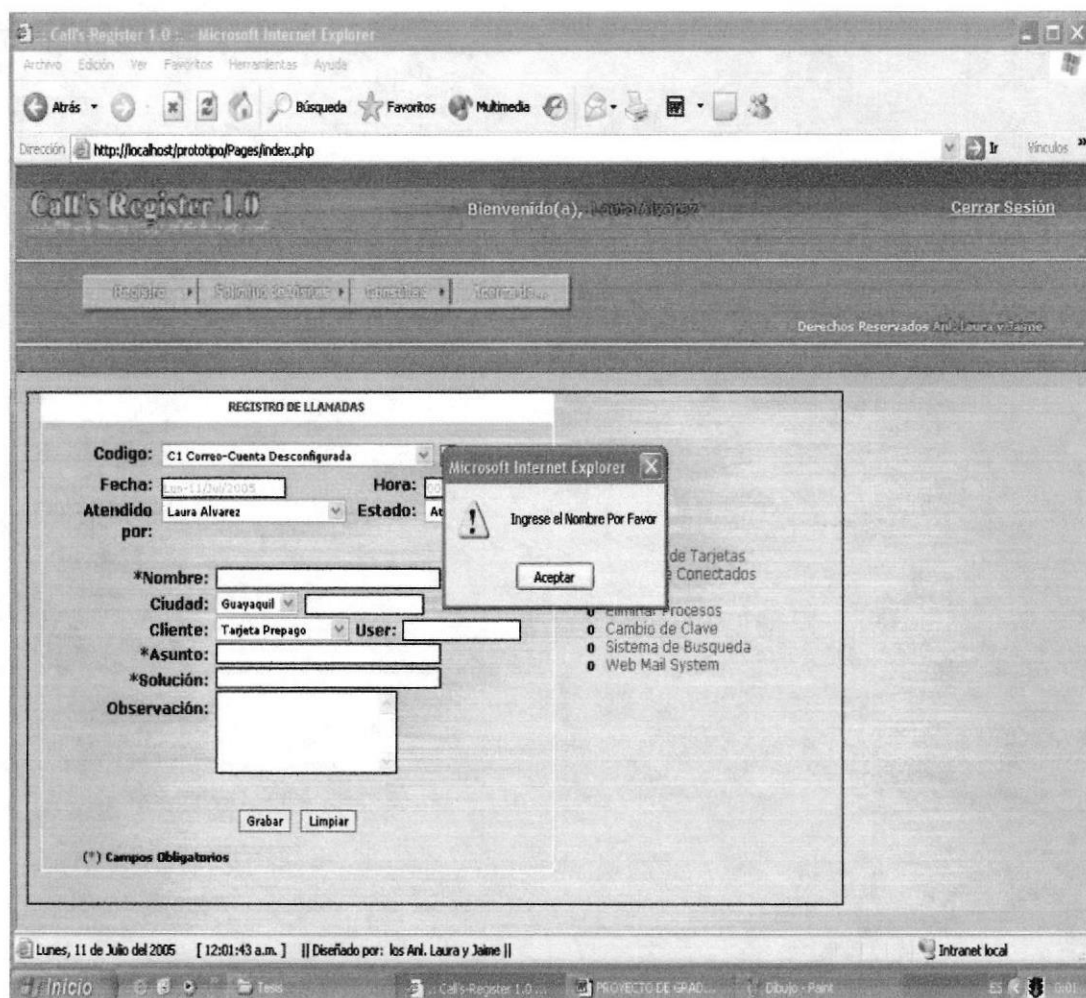


Figura 6.3 Mensaje de control de ingreso de datos





ANEXO A
**RECONOCIENDO
LA COMPUTADORA**

A. RECONOCIENDO LA COMPUTADORA Y SUS DISPOSITIVOS

En este anexo se presentan las partes de la computadora para que pueda ser reconocida por **usuarios** que se están iniciando con el software.

A.1. CONOCIENDO LA COMPUTADORA

Una computadora es un dispositivo electrónico de uso general que realiza operaciones aritméticas-lógicas, de acuerdo con instrucciones internas, que se ejecutan sin intervención humana.

El **hardware** o equipo de cómputo comprende todos los dispositivos físicos que conforman una computadora. El hardware de la computadora debe realizar cuatro tareas vitales, las cuales son:

- Entrada
- Proceso
- Salida
- Almacenamiento

Los componentes básicos disponibles, en cualquier tipo de computadora son:

- Monitor
- Unidad Central de Procesamiento (CPU)
- Teclado
- Ratón
- Impresora

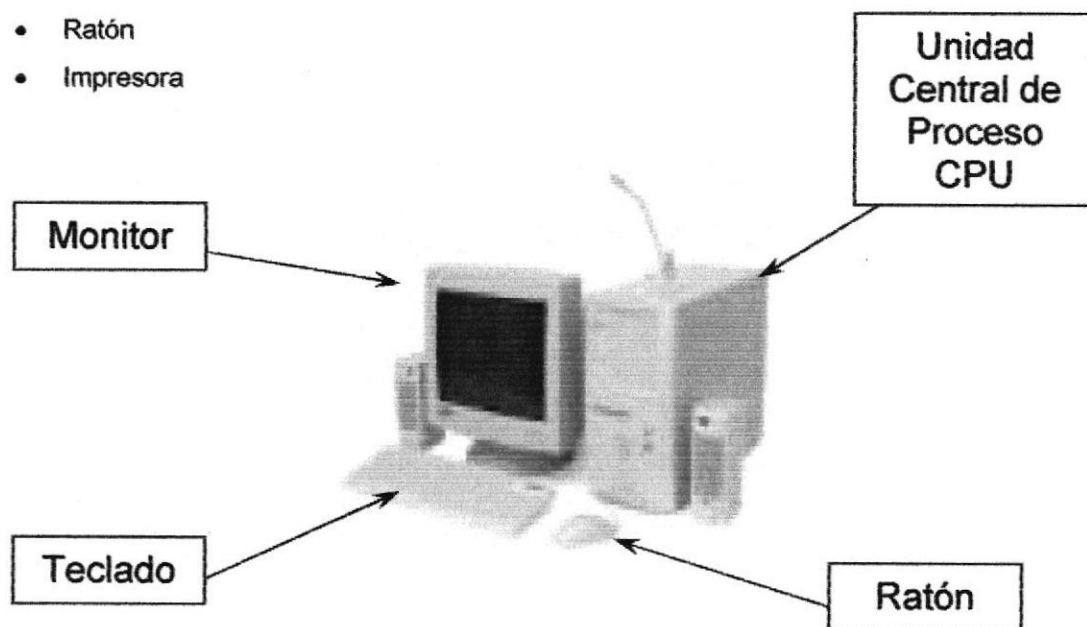


Figura A.1 Computador Personal

A.2. DISPOSITIVO DE ENTRADA

A.2.1. El Teclado

Es un dispositivo que permite ingresar datos que serán procesados por el computador. Existen teclados compuestos por 102 teclas. La función de las teclas no varía, pero la forma como se encuentran dispuestas en el tablero cambia de acuerdo a la marca del computador.

A continuación se presenta la imagen de un teclado típico.

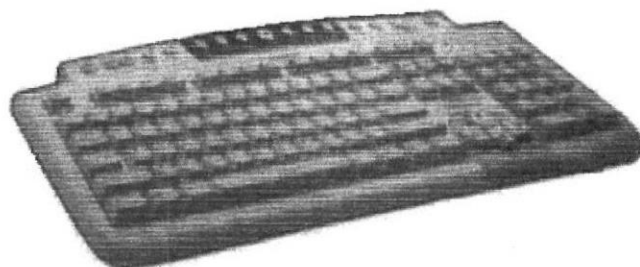


Figura A.2 **Teclado Estándar.**

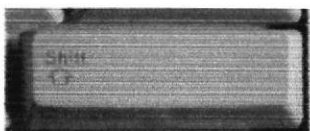
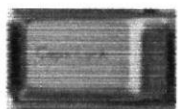
De este gráfico podemos mencionar que un teclado es similar a una máquina de escribir electrónica o convencional, en el cual podemos identificar los siguientes componentes:

- Teclas Alfanuméricas
- Teclas Funcionales
- Teclas Numéricas
- Tecla de movimiento de cursor (direccionales)
- Teclas Especiales

A.2.1.1. Tecla Alfanuméricas

Las constituyen todas las teclas que forman parte de lo que generalmente encontramos en una máquina de escribir, es decir, teclas compuestas por letras del alfabeto, caracteres especiales y por dígitos del 0 al 9.

A éstas se incluyen las siguientes:

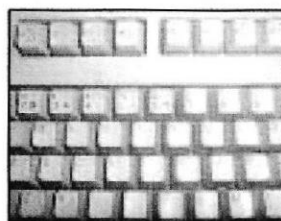
Tecla	Función
	Si se presiona esta tecla al mismo tiempo que se presiona una letra, ésta aparecerá en mayúscula. Existen dos de estas teclas, una al lado izquierdo y otra al lado derecho del teclado. Tiene la apariencia de una flecha hacia arriba.
	Sirve para cambiar la escritura de minúscula a mayúscula y viceversa, cada vez que se le oprima. Tiene efecto sólo para las teclas alfabéticas. Se la localiza en el lado izquierdo del teclado.

Tecla	Función
	Desplaza el curso una posición a la izquierda dentro de la pantalla, borrando el carácter que se encuentra en dicha posición. Se la ubica en la parte superior del teclado. Tiene la apariencia de una flecha horizontal.
	Sirve para terminar una línea y colocar el cursor al inicio de la siguiente línea. También permite aceptar ingreso de datos o ejecutar algún comando escogido dentro del sistema. En el teclado numérico existen otras teclas iguales con el nombre de Intro o Enter .
	Desplaza el cursor a la siguiente posición del tabulador. Se encuentra ubicada al lado izquierdo del teclado.
	Se utiliza para funciones especiales, por lo general en combinación con otras teclas. Se encuentra en la parte inferior izquierda del teclado.
	Se la utiliza para salir de las opciones o para cancelar cualquier tipo de operación, se encuentra ubicada en la parte superior izquierda del teclado.
	Se emplea en combinación con otras teclas para funciones específicas. Se encuentran en la parte inferior izquierda del teclado.
	Permite dejar espacios en blanco entre caracteres. Se encuentra ubicada en la parte inferior del teclado, y se la diferencia de las demás, por ser mas larga que las otras.

Tabla A.1 **Tecla de uso común**

A.2.1.2. Teclas Funcionales

Las teclas funcionales tienen una finalidad especial, la cual depende de la **aplicación** que se está realizando. Son 12 teclas en total y se las identifica con la letra F, así se encuentran enumeradas desde la F1....F12. Se encuentran localizadas en la parte superior del teclado.

Figura A.3. **Teclas Funcionales**

A.2.1.3. Teclado Numérico

Es la porción de teclas que se encuentran en el lado derecho del teclado, estas teclas tienen dos funciones:

Al presionar la tecla **Bloq Num**, el teclado numérico se activa o se desactiva según sea el estado actual. En la parte superior de esta tecla hay una luz que se enciende cuando el teclado numérico está activo y se apaga cuando dicho teclado funciona para las teclas de movimiento del cursor.



Figura A.4. Teclado Numérico

A.2.1.4. Teclas de Movimiento de Cursor

Se encuentra entre el teclado de letras y el teclado numérico. Sirve para desplazarse a través de toda la pantalla moviendo el cursor.

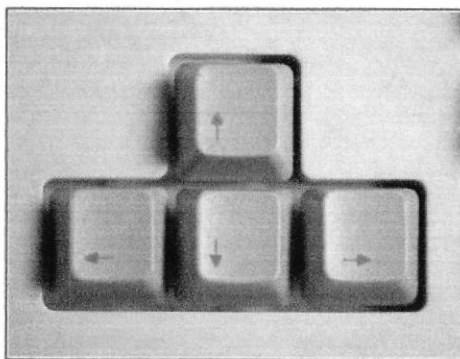


Figura A.5 Teclas Direccionales



A.2.1.5. Teclas Especiales.

Estas teclas tienen funciones definidas que se describen a continuación:

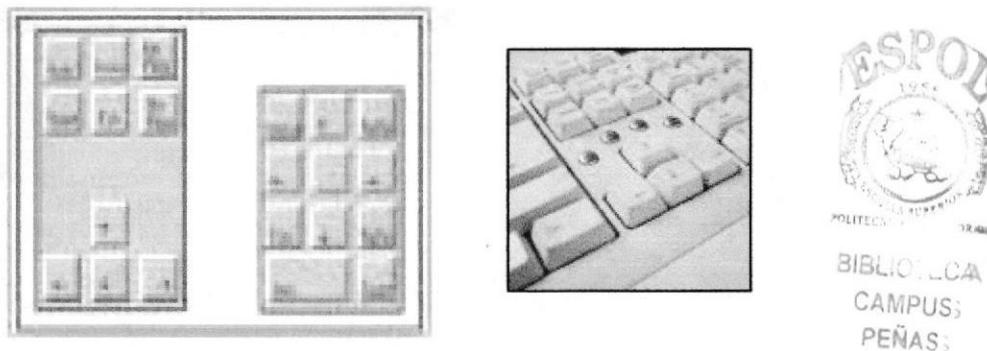


Figura A.6 Teclas Especiales

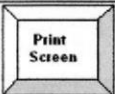

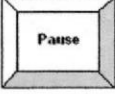
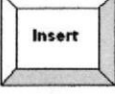

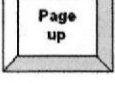


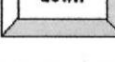
Tecla	Función
	Al presionar esta tecla, la información que se encuentra en la pantalla se imprime tal cual se muestra.
	Cuando esta activa, se puede mover dentro de la pantalla, pero sin alterar la posición donde se encuentra el cursor.
	Al presionar esta tecla cuando se está ejecutando una operación, hace que se pare automáticamente dicho proceso, hasta que se pulse cualquier otra tecla para continuar.
	Nos permite cambiarnos a modo sobre-escritura. En modo sobre-escritura los caracteres actualmente ingresados reemplazan a los caracteres establecidos allí anteriormente.
	Se va al comienzo de la línea de la posición donde se encuentre
	Se utiliza en procesos de consulta para visualizar páginas anteriores a la que actualmente está en la pantalla
	Cuando se presiona esta tecla nos permite borrar los caracteres que están hacia la derecha de al posición de la pantalla.
	Esta tecla es usada para desplazarse al final de la línea
	Se la utiliza en procesos de consulta para visualizar páginas siguientes a la que actualmente está en pantalla.

Tabla A.2 Teclas Especiales

A.2.2 Mouse o Ratón



Figura A.7 **Mouse**

Es una unidad física externa al computador que sirve para ingresar cierta información al mismo. Esta información que se ingresa es básicamente **comandos** y posiciones de pantalla. Los programas de Windows permiten ejecutar muchas tareas, tanto simples como complejas, apuntando con el ratón y oprimiendo sobre los menús, **cuadros de diálogos** y otros objetos gráficos.

Una vez que el ratón este trabajando en el sistema, podrá ver en la pantalla una flecha que se mueve cuando se mueve el ratón sobre el **escritorio**. A esta flecha se le da el nombre de puntero del ratón.

El puntero del mouse (ratón) cambia de forma según el elemento que esté señalando o la tarea en curso.







Puntero	Funciones
	Puntero para seleccionar opciones o desplazarse en una ventana .
	Puntero que muestra en estado ocupado.
	Puntero para ingresar o seleccionar texto.
	Puntero que no se puede pegar nada en esta área.
	Puntero que indica que se puede alargar la ventana a lo alto.
	Puntero que indica que se puede alargar la ventana a lo ancho.

Tabla A.3 **Punteros del Mouse**

A.3. UNIDAD DE PROCESO

Es la que procesa la información en la computadora, entre uno de los componentes más importantes podemos mencionar:

El **microprocesador** que varía de acuerdo al modelo de computadora, la memoria **ROM** y la memoria **RAM**.

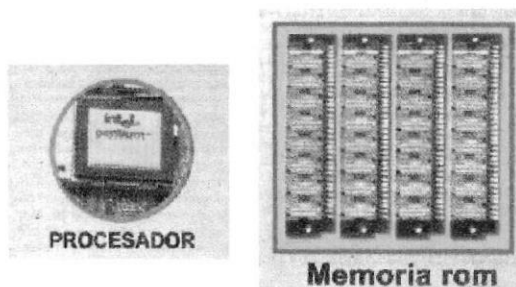


Figura A.8 **Procesador y Memoria ROM**

A.4. DISPOSITIVOS DE SALIDA

A.4.1. Monitor

Es el dispositivo de salida más corriente. Existen dos tipos de monitores básicos en los microcomputadores (computador personal): el monitor monocromático y el monitor a color.



Figura A.9 **Monitor**

A.4.2. Impresora

Dispositivos que presentan copias duras de la información, es decir imprimen la información para poder ser presentada, estudiada, etc.

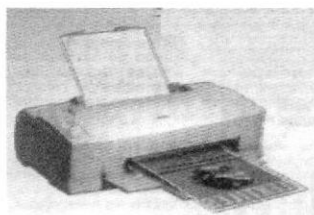


Figura A.10 **Impresora Inyección a tinta**



Existen diferentes tipos de impresora: **matriciales**, las cuales utilizan un cabezal con agujas para imprimir sobre el papel; **inyección de tinta**, que utilizan tinta en lugar de cinta como las anteriores; **láser**, impresoras potentes que utilizan tecnología láser para plasmar la información sobre el papel.

A.5. DISPOSITIVOS DE ALMACENAMIENTO

Son dispositivos, generalmente magnéticos donde se almacenan la información para poder ser procesada en otro momento.

De los aparatos más representativos de este grupo tenemos a los **discos duro**, capaces de almacenar **Gigabytes** de memoria, los floppy o **disquete**, de menor almacenamiento. Además, con el avance de la tecnología se puede guardar información en medios ópticos como lo son los **CD's** y **DVD's**.

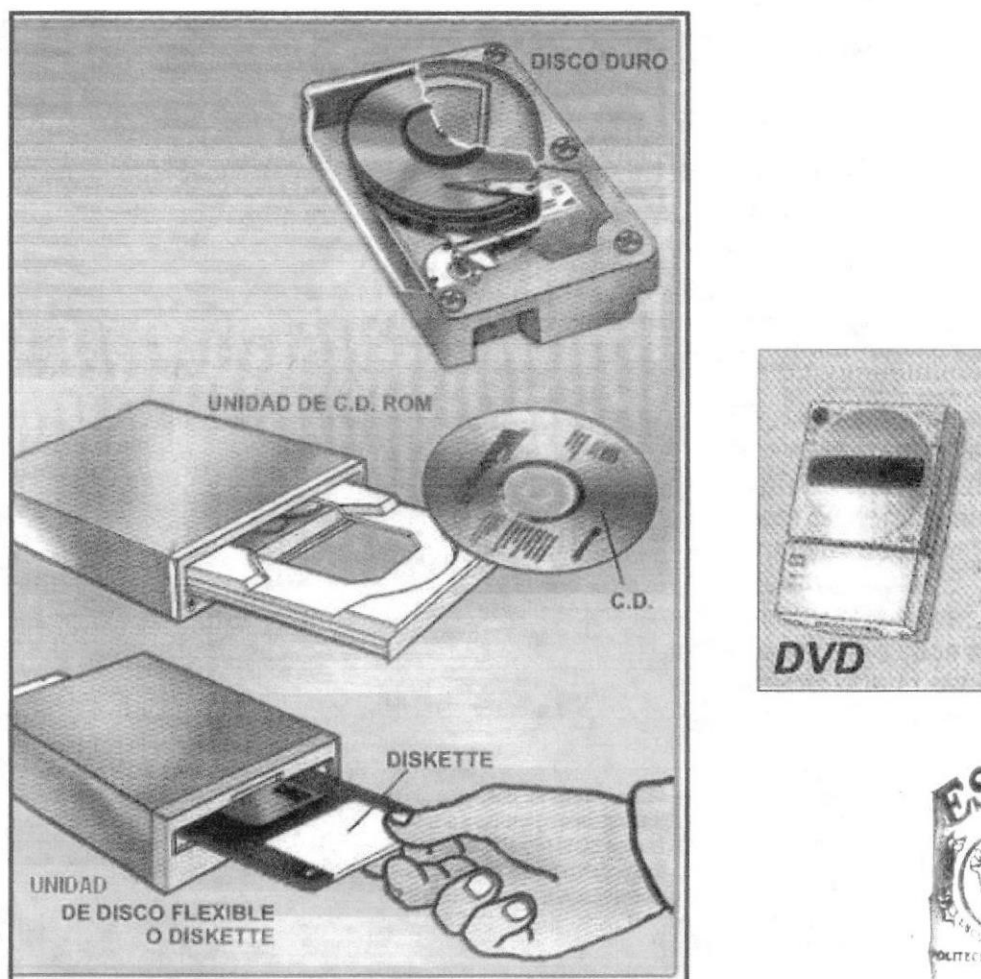


Figura A.11 Dispositivos de Almacenamiento





POLITECNICA DEL LITORAL

BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑAS



ANEXO B

GLOSARIO

B. GLOSARIO DE TÉRMINOS TÉCNICOS

En este anexo se describen palabras nuevas para aquellos usuarios que recién están iniciándose en el conocimiento de la computación.

A

Aplicación: Programa que se necesita para realizar un determinado tipo de trabajo, como por ejemplo: El procesamiento de texto. También suele utilizarse, indistintamente el término programa.

Archivo: Conjunto de información que se almacena en un disco y a la que se le asigna un nombre. Esta información puede ser un documento o una aplicación.

Área de información: Área del texto, situada debajo de la línea del índice en la que se describe la información.

Argumento: Son los parámetros que se les da a cierto procedimiento.

Arrastrar: Mover un elemento de la pantalla seleccionado y manteniendo presionado el botón del mouse (ratón) desplazando el elemento por la pantalla. Por ejemplo: una ventana puede trasladarse a otra posición de la pantalla arrastrando su título.

B

Barra de desplazamiento: Barra que aparece en los bordes derecho y/o inferior de una ventana o cuadro de lista cuyo contenido no es completamente visible. Todas las barras de desplazamiento contienen dos flechas de desplazamiento y un cuadro de desplazamiento que permiten recorrer el contenido de la ventana o cuadro de lista.

Barra de menús: Barra horizontal que contiene los nombres de todos los menús de la aplicación. Aparece debajo de la barra de título.

Barra de título: Barra horizontal (en la parte superior de la ventana) que contiene el título de la ventana o cuadro de diálogo. En muchas ventanas, la barra de título contiene también el cuadro del menú Control y los botones Maximizar y Minimizar.

Base de datos: Conjunto de datos relacionados con un tipo de aplicación específicos.

Botón Maximizar: Pequeño botón que contiene un cuadro, situado a la derecha de la barra de título. Si utiliza el Mouse (ratón), puede hacer clic en el botón Maximizar para ampliar una

ventana a su tamaño máximo. Si utiliza el teclado, puede usar el comando Minimizar del menú control.

Botón Restaurar: Pequeño botón, que contiene dos cuadros, situado a la derecha de la barra de título. El botón Restaurar sólo aparecerá cuando haya ampliado una ventana a su tamaño máximo. Si utiliza el mouse (ratón), puede hacer clik en el botón Restaurar para que la ventana recupere su tamaño anterior. Si emplea el teclado, puede usar el comando Restaurar del menú control.

Byte: Unidad básica de medida de la memoria de una computadora. Un byte tiene 8 bits.

C

Casilla de verificación: Pequeño recuadro que representa una opción que puede activarse o desactivarse. Cuando una casilla de verificación está seleccionada, aparecerá una **X** en su interior.

CD ROM: Medio de almacenamiento de alta densidad, cuya capacidad se mide en MegaByte (Mb)

Cerrar: Elimina una ventana o cuadro de diálogo, o abandona una aplicación. Para cerrar una ventana, debe seleccionar el comando Cerrar del menú de Control. Cuando cierre una ventana de aplicación, abandonará dicha aplicación.

Clik: Acción de presionar y soltar rápidamente un botón del mouse (ratón).

Comando: Palabra o frase que suele aparecer en un menú y debe elegirse para ejecutar una acción determinada. Los comandos pueden elegirse de un menú.

Contraseña: Código secreto que se ingresa para validar.

Correo electrónico: Método usado para enviar y recibir mensajes a través de una red. Se utiliza un programa de correo electrónico para redactar y enviar los mensajes, mismos que se envían a un buzón, en donde el destinatario los puede recuperar y leer.

Cuadro de diálogo: Ventana que aparece temporalmente para solicitar o suministrar información. Muchos cuadros de diálogos incluyen opciones que es preciso seleccionar para que Windows pueda ejecutar un comando.

Cuadro de lista: Se trata de un tipo de cuadro en el que se muestra una lista de opciones disponibles (por ejemplo; una lista de todos los archivos de un directorio). Si en el cuadro de lista no caben todas las opciones disponibles, aparecerá también una barra de desplazamiento.

Cuadro de texto: Para de un cuadro de diálogo donde se escribe la información necesaria para ejecutar un comando. En el momento de abrir el cuadro de dialogo, el cuadro de texto puede estar en blanco o contener texto.

Cursor de selección: Elemento señalador que indica el lugar en el que se encuentra, dentro de una ventana, menú o cuadro de diálogo. El cursor de selección puede aparecer como una barra resaltada o como un rectángulo de puntos alrededor de un texto.

D

Directorio: Parte de la estructura de la organización de los archivos en disco. Un directorio puede contener archivos y otros directorios (Denominados subdirectorio).

Directorio de destino: Directorio en el que se desea copiar, o mover uno o más archivos.

Directorio origen: Directorio que contiene el archivo o archivos que se desea copiar o mover.

Disco duro: Medio rígido para almacenar información de computadora, cuya capacidad de almacenamiento se mide en GigaByte.

Diseño del escritorio: Diseño que aparece en el superficie del escritorio. Es posible crear diseños propios o seleccionar de los que proporciona Windows.

Disquete: Disco flexible de reducidas dimensiones y muy manejable que se utiliza como dispositivos de almacenamiento.

Doble clic: Acción de presionar y soltar rápidamente el botón del Mouse (ratón) dos veces, sin desplazarlo. Esta acción sirve para ejecutar una determinada aplicación.

Documentación: El texto o manual que detalla la forma de uso de un sistema, programa o pieza de hardware.

E

Escritorio: Fondo de la pantalla, sobre el que aparece las ventanas, iconos y cuadros de diálogo.

Estación de trabajo: En general, computadora de gran potencia que cuenta con elevada capacidad gráfica y de cálculo. Se denomina estaciones de trabajo, para distinguirlas de aquellas en las que se ejecutan Windows NT SERVER y que se conocen como servidores.

Examinar: Ver el contenido de lista de directorios, archivos, cuentas de usuario, grupos, dominios o computadoras.

Expandir: Muestra los niveles de directorios ocultos del árbol del Directorio. Con el Explorador es posible expandir el nivel del directorio, una rama del árbol de directorios o todas las ramas a la vez.

Extensión: Un punto y un máximo de tres caracteres situados al final de un nombre de archivo. La extensión suele indicar el tipo de archivo o directorio.

F

Fuente: Diseño gráfico aplicado a un conjunto de números, símbolos y caracteres. Las fuentes suelen poseer distintos tamaños y estilos.

G

GigaByte: Término que representa cerca de mil millones de bytes de datos.

Grupos de Trabajo: Un grupo de trabajo en Windows es un conjunto de computadoras agrupadas para facilitar su presentación. Cada grupo de trabajo está identificado por un nombre exclusivo.

H

Hardware: Descripción técnica de los componentes de un equipo de computadora.

I

Icono: Representación gráfica de un elemento en Windows, por ejemplo una unidad, un directorio, un grupo, una aplicación o un documento. Un icono de aplicación puede ampliarse y convertirse en una ventana cuando se desee utilizar la aplicación.

Impresora: Impresora (Local) conectada directamente a uno de los puertos de la computadora.

Interfaz: Es la manera de cómo se comunica la computadora con el usuario, ya sea de manera gráfica o por medio de comandos.

Internet: Es la agrupación de redes interconectadas más grandes del mundo. Incluye redes universitarias, corporativas, gubernamentales y de investigación alrededor del mundo. Millones de sistemas y personas se encuentran conectadas a Internet a través de estas redes.

K

Kilobytes: Equivale a 1024 bytes.

L

LAN: Local Area Network, Red de Área local. Conjunto de computadoras vecinas que se han enlazado para compartir datos, programas y periféricos.

Licencia: Especie de permiso, autorizando el libre uso del software.

M

Manejador de Base Datos: Software para trabajo en grupo. Administración de la información en línea.

Maximizar: Ampliar una ventana a su tamaño máximo.

Megabytes: Expresión que representa cerca de 100 millones de bytes de datos.

Memoria: Área de almacenamiento temporal de información y aplicaciones.

Memoria RAM: Random Access Memory - Memoria de acceso aleatorio.

Memoria ROM: Real Only Memory - Memoria de solo lectura.

Memoria virtual: Espacio de disco duro que Windows utiliza como si se tratase de memoria físicamente disponible. Windows consigue este efecto mediante el uso de archivos de intercambio. La ventaja de usar memoria virtual es que permite ejecutar simultáneamente más aplicaciones de las que permitiría. Los inconvenientes son, el espacio necesario en el disco para el archivo de intercambio de memoria virtual y la reducción de la velocidad de ejecución cuando se necesita realizar operaciones de intercambio de memoria.

Mhz: Megahertz, medida de velocidad de reloj del procesador.

Microprocesador: Véase procesador

Minimizar: Reducir una ventana a un icono.



N

Navegar: Maniobrar, trasladarse o viajar a través de las diversas áreas de Internet.

Nombre de usuario: La secuencia de caracteres que lo identifica. Al conectarse a una computadora, generalmente necesita proporcionar su nombre y su contraseña de usuario. Esta información se usa para verificar que Usted está autorizado para usar el sistema.

P

Permiso: Regla asociada a un objeto (generalmente un directorio, archivo o impresora), por lo regular los usuarios que pueden acceder al objeto y el modo en que se realiza este acceso es de solo lectura.

Portapapeles: Área de almacenamiento temporal en memoria, que se utiliza para transferir información. Es posible cortar o copiar información en el Portapapeles y posteriormente pegarla en otro documento o aplicación.

Procesador: Parte principal de la computadora, es el cerebro de la misma.

Procesamiento en línea: Los datos son capturados y procesados automáticamente, para la obtención de información importante.

Procesamiento por lotes: Datos recopilados y procesados en masa, es decir, su manipulación se realiza pasada un tiempo específico.

Programa: Véase Aplicación.

Puerto: Conexión o enchufe utilizado para conectar un dispositivo a la computadora, por ejemplo: una impresora, un monitor o un MODEM. La información se envía desde la computadora al dispositivo a través de un cable.

R

RAM: Siglas en inglés de memoria de acceso aleatorio. La memoria RAM puede ser leída o escrita por la propia computadora o por otros dispositivos. La información almacenada en la RAM se pierde cuando se apaga la computadora.

Recurso: Cualquier elemento de un sistema de computadora o de una red, tal como una unidad de disco, una impresora o la memoria, que puede ser asignado a un programas o a un proceso durante su ejecución.

Recurso compartido: Cualquier dispositivo, conjunto de datos o programas utilizado por más de un dispositivo, programa. En Windows, se denomina recurso compartido a cualquier recurso al que puedan acceder los usuarios de la red, tales como directorios, archivos, impresoras.

RED: es un enlace de computadora, que van a estar interconectadas a través de un cableado.

S

Seleccionar: Marcar un elemento con el fin de ejecutar sobre el mismo una acción subsiguiente. Generalmente, se seleccionan los elementos haciendo clic en los mismos con el mouse (ratón) o presionando una tecla. Después de seleccionar un elemento deberá elegir la acción que desee aplicar sobre el mismo.

Servidor: En general un servidor es una computadora que proporciona recursos compartidos a los usuarios de la red, como archivos e impresoras compartidos.

Sistema de archivos: En los sistemas operativos se denomina así la estructura global en la que se asignan nombres y se guardan y organizan los archivos.

Sistema operativo: Software dependiente de un equipo de computación. El equipo debe mantener un sistema operativo el cual administra procesos de espacio y uso de memoria.

Software: Especificación a los administradores de los equipos de computación, forma lógica. Véase Aplicación.

Subdirectorio: Directorio contenido en otro directorio.

SVGA: Súper Video Graphics Adapter, término usado para monitores de alta resolución.

T

Tape Backup: Respaldo para la información de la base de datos del servidor.

Teclas de dirección: En el teclado de la computadora, teclas de dirección son las que se utilizan para moverse por pantalla. Cada una de estas teclas tiene el nombre de dirección hacia la cual apunta la flecha. Estas teclas son: Flecha Arriba, Flecha Abajo, Flecha Izquierda, Flecha Derecha.

Tecla de método abreviado: Tecla o combinación de teclas, disponibles para determinados comandos, que se puede presionarse para ejecutar un comando sin necesidad de seleccionar

previamente el menú correspondiente. En los menús, las teclas de métodos abreviados aparecen a la derecha del comando correspondiente.

U

UPS: Nombre al que contiene energía, preparado por la falta de energía eléctrica.

Usuario - username: Persona que utilizará la aplicación, hardware u otro dispositivo.

Usuario conectado: Usuario que accede a una computadora o a otro recurso a través de la red.

Utilitario: Software que sirve para realizar trabajos específicos

V

Ventana: Área rectangular en la pantalla en la que aparece una aplicación o un documento. Las ventanas pueden abrirse, cerrarse o moverse, y la mayoría de ellas también puede cambiar de tamaño. Se pueden tener abiertas varias ventanas a la vez y a menudo es posible reducir una ventana a un icono, o ampliarla para que ocupe todo el escritorio.

Ventana de aplicación: Ventana principal de una aplicación, que contiene la barra de menús y el área de trabajo de la aplicación. Una ventana de aplicación puede contener varias ventanas de documento

W

Windows: Interfaz gráfica de usuario desarrollada por Microsoft para uso de computadoras IBM y compatibles.

World Wide Web (WWW): La World Wide Web (Red Mundial), es un sistema basado en hipermédios que facilita la búsqueda de información en Internet. La información disponible en el World Wide Web es presentada en páginas Web. Una página de la Web puede contener texto y gráficas que pueden ser vinculadas a otras páginas. Los hipervínculos le permiten navegar en una forma no-secuencial a través de la información.