

# ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL



Escuela de Diseño y Comunicación Visual

## TÓPICO DE GRADUACIÓN

*Previo a la obtención del título de:*  
**ANALISTA DE SISTEMAS**

*Tema:*  
**WEB SITE BUZON VIRTUAL**  
**MANUAL DE USUARIO**

*Autores:*  
**Guevara Hermenejildo Patricia**  
**Loja Verdugo Carlos**  
**Soledispa Mora Sonia**

**DIRECTORES:**  
**Lcdo. Alex Espinoza**  
**MAE. Juan Carlos García**

**Año 2006**



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL  
LITORAL**



**ESCUELA DE DISEÑO Y COMUNICACIÓN  
VISUAL**

**TÓPICO DE GRADUACIÓN**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:  
ANALISTA DE SISTEMAS**

**TEMA:  
WEB SITE DE BUZÓN VIRTUAL**

**MANUAL DE USUARIO**

**AUTORES :  
CARLOS LOJA VERDUGO  
SONIA SOLEDISPA MORA  
PATRICIA GUEVARA HERMENEJILDO**

**DIRECTOR  
LCDO. ALEX ESPINOZA  
MAE. JUAN CARLOS GARCIA**



**AÑO  
2006**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL  
LITORAL**



**ESCUELA DE DISEÑO Y COMUNICACIÓN  
VISUAL**

**TÓPICO DE GRADUACIÓN**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:  
ANALISTA DE SISTEMAS**

**TEMA:  
WEB SITE DE BUZÓN VIRTUAL**

**MANUAL DE USUARIO**

**AUTORES :  
CARLOS LOJA VERDUGO  
SONIA SOLEDISPA  
PATRICIA GUEVARA**

**DIRECTOR  
LCDO. ALEX ESPINOZA  
MAE. JUAN CARLOS GARCIA**

**AÑO  
2006**



## **Dedicatoria**

Este trabajo se lo dedico primeramente a Dios y a mis padres que permanentemente me guían hacia el camino del éxito, honor, sacrificio y humildad, también a mis hijos Camila y Carlitos que me han dado la fuerza para seguir adelante.

***Patricia Guevara Hermenegildo***



## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo primeramente a Dios que es quien me ha dado salud y vida, a mi madre que siempre me apoyo en el transcurso de mi carrera, también al padre Juanito que supo aconsejarme y ayudarme cuando más lo necesité y por último a mi tío Jorge que supo guiarme para poder culminar con éxito mi carrera y darme siempre su apoyo incondicional.

***Carlos Loja Verdugo***

## **Dedicatoria**

Este trabajo se lo dedico en primer lugar a nuestro Señor, a mis padres por haberme brindado su apoyo incondicional y también a la personita que lleno de alegría mi vida y mi hogar, se la dedico a mi hijo, Ian.

***Sonia Soledispa Mora***

## **Agradecimiento**

Nuestro agradecimiento sin duda lo dirigimos a Dios, nuestro Señor, por habernos bendecidos, al darnos toda la hermosa familia que tenemos y por estar siempre a nuestro lado quien nos ha permitido avanzar con salud, constancia y resistencia a las diferentes pruebas que se nos presentan en nuestro diario vivir.

De igual manera agradecemos a nuestros padres, profesores y compañeros de la Escuela Superior Politécnica del Litoral, Escuela de Diseño y Comunicación Social que han incidido de manera directa en nuestra formación.

Al Lcdo. Alex Espinoza Cárdenas, por toda su comprensión y apoyo incondicional, por su incentivo y preocupación para que nosotros pudiéramos terminar este trabajo.

Al Mae. Juan Carlos García, por la confianza y estímulo al momento de emprender tan difícil reto.



## Declaración Expresa

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

Y el patrimonio intelectual de la misma a **EDCOM** (***Escuela de Diseño y Comunicación Visual***) de la Escuela Superior Politécnica del Litoral.

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

## Firma de los Autores

*[Handwritten signature]*

**Carlos Loja Verdugo**

Luisa Pedreira M.

**Sonia Soledispa Mora**

Robt. C. Green

**Patricia Guevara Hermenejildo**

## **Firma del Director del Tópico de Graduación**



***Lcdo. Alex Espinoza Cárdenas***



***Mae. Juan Carlos García***



BIBLIOTECA  
CÁMPUS  
PEÑAS

# Tabla de Contenido

## CAPITULO 1

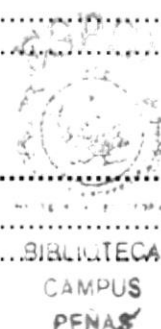
|                                                     |          |
|-----------------------------------------------------|----------|
| <b>1. GENERALIDADES .....</b>                       | <b>1</b> |
| 1.1 INTRODUCCIÓN .....                              | 1        |
| 1.2 A QUIÉN VA DIRIGIDO ESTE MANUAL .....           | 1        |
| 1.3 CONOCIMIENTOS REQUERIDOS .....                  | 1        |
| 1.4 POR QUÉ ESTE MANUAL .....                       | 1        |
| 1.5 BREVE DESCRIPCIÓN DE LA PÁGINA .....            | 2        |
| 1.5.1 Regístrese .....                              | 2        |
| 1.5.2 Registro Usuario .....                        | 2        |
| 1.5.2.1 Inicio .....                                | 2        |
| 1.5.2.2 Quejas .....                                | 2        |
| 1.5.2.3 Sugerencias .....                           | 2        |
| 1.5.2.4 Correos .....                               | 2        |
| 1.5.2.5 Casos Resueltos .....                       | 2        |
| 1.5.2.6 Mis datos .....                             | 2        |
| 1.5.2.7 Quienes Somos .....                         | 2        |
| 1.5.2.8 Contáctenos .....                           | 3        |
| 1.5.3 Administrador .....                           | 3        |
| 1.5.3.1 Inicio .....                                | 3        |
| 1.5.3.2 Quejas .....                                | 3        |
| 1.5.3.3 Sugerencias .....                           | 3        |
| 1.5.3.4 Correos .....                               | 3        |
| 1.5.3.5 Casos Resueltos .....                       | 3        |
| 1.5.3.6 Mis datos .....                             | 3        |
| 1.5.3.7 Mantenimientos .....                        | 3        |
| 1.5.3.8 Quienes Somos .....                         | 3        |
| 1.5.3.9 Contáctenos .....                           | 3        |
| 1.6 ORGANIZACIÓN DEL CONTENIDO DE ESTE MANUAL ..... | 4        |

## CAPITULO 2

|                                          |          |
|------------------------------------------|----------|
| <b>2. INTERNET .....</b>                 | <b>1</b> |
| 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 Menús .....               | 2        |
| 2.3.1.1 Archivo .....                    | 2        |
| 2.3.1.2 Edición .....                    | 2        |
| 2.3.1.3 Ver .....                        | 3        |
| 2.3.1.4 Favoritos .....                  | 3        |
| 2.3.1.5 Herramientas .....               | 4        |
| 2.3.1.6 Ayuda .....                      | 4        |
| 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        |

## CAPITULO 3

|                                      |          |
|--------------------------------------|----------|
| <b>3. AMBIENTE OPERACIONAL .....</b> | <b>1</b> |
| 3.1 REQUERIMIENTO DE HARDWARE .....  | 1        |
| 3.2 REQUERIMIENTO DE SOFTWARE .....  | 2        |



## CAPITULO 4

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| 4. ¿CÓMO INGRESAR AL WEB SITE? ..... | 1 |
|--------------------------------------|---|

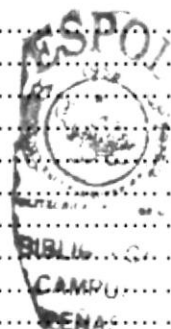
## CAPITULO 5

|                                                      |   |
|------------------------------------------------------|---|
| 5. INTRODUCCIÓN A LA WEB SITE DE BUZÓN VIRTUAL ..... | 1 |
|------------------------------------------------------|---|

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| 5.1 CABECERA.....                                               | 3  |
| 5.2 MENÚ PRINCIPAL.....                                         | 3  |
| 5.2.1 Menú del Usuario .....                                    | 3  |
| 5.2.2 Opciones del Menú de Usuario .....                        | 3  |
| 5.2.3 Menú el administrador .....                               | 4  |
| 5.2.4 Opciones del Menú .....                                   | 5  |
| 5.3 LAS PÁGINAS DEL WEB SITE .....                              | 7  |
| 5.3.1 Formato General de todas las pantallas .....              | 7  |
| 5.3.2 Página Principal – INICIO .....                           | 8  |
| 5.3.3 Página Principal – Sesión como Usuario .....              | 9  |
| 5.3.4 Página Ingreso de Quejas .....                            | 10 |
| 5.3.5 Página Ingreso de Sugerencia.....                         | 11 |
| 5.3.6 Página de Correos .....                                   | 12 |
| 5.3.7 Página de Revisar Correos.....                            | 12 |
| 5.3.8 Página de Enviar Correo.....                              | 13 |
| 5.3.9 Página Consulta de Quejas .....                           | 14 |
| 5.3.10 Página Ingreso de Comentarios .....                      | 15 |
| 5.3.11 Página Recogida de Firmas.....                           | 17 |
| 5.3.12 Página Consulta de Sugerencias.....                      | 18 |
| 5.3.13 Página Ingreso de Comentarios .....                      | 19 |
| 5.3.14 Página Casos resueltos .....                             | 21 |
| 5.3.15 Página Mis datos .....                                   | 22 |
| 5.3.16 Página Principal – Sesión Administrador.....             | 23 |
| 5.3.17 Página Mantenimientos .....                              | 25 |
| 5.3.18 Página Mantenimientos de usuarios .....                  | 26 |
| 5.3.19 Página Mantenimientos de Quejas .....                    | 27 |
| 5.3.19.1 Página Mantenimientos de Quejas Opción ver .....       | 28 |
| 5.3.19.2 Página Mantenimientos de Quejas Dar solución .....     | 28 |
| 5.3.20 Página Mantenimientos de Sugerencia .....                | 29 |
| 5.3.20.1 Página Mantenimientos de Sugerencias- Opción ver.....  | 30 |
| 5.3.20.2 Página Mantenimientos de Sugerencias Dar solución..... | 30 |
| 5.3.21 Página Mantenimientos de Tipo de Actividad.....          | 31 |
| 5.3.22 Página Mantenimientos de Unidad Académica .....          | 32 |
| 5.3.23 Página Mantenimientos de Pregunta Secreta .....          | 32 |
| 5.3.24 Página Mantenimientos de Área .....                      | 33 |
| 5.3.25 Página Mantenimientos de División.....                   | 34 |
| 5.3.26 Página Mantenimientos de Estado .....                    | 35 |

## ANEXOS

|                                                         |   |
|---------------------------------------------------------|---|
| A. Reconociendo la Computadora y sus Dispositivos ..... | 1 |
| A.1 Conociendo la Computadora .....                     | 1 |
| A.2 Dispositivos de Entrada .....                       | 2 |
| A.2.1 El Teclado.....                                   | 2 |
| A.2.2. Mouse o Raton .....                              | 6 |
| A.3 Unidad de Proceso .....                             | 7 |
| A.4 Dispositivos de Salida .....                        | 7 |
| A.4.1 Monitor .....                                     | 7 |
| A.4.1 Impresora .....                                   | 7 |
| A.5 Dispositivos de Almacenamiento .....                | 8 |
| B. Glosario .....                                       |   |



# Contenido de Figuras

## CAPITULO 2

|                                                |   |
|------------------------------------------------|---|
| Figura 2.1 Navegador "Internet Explorer" ..... | 1 |
| Figura 2.3.1 Barra de Menús .....              | 2 |
| Figura 2.3.2 Barra de Herramientas.....        | 4 |
| Figura 2.3.3 Barra de Direcciones .....        | 5 |
| Figura 2.3.4 Barra de Estado .....             | 5 |

## CAPITULO 4

|                                                |   |
|------------------------------------------------|---|
| Figura4. Pantalla Inicial de Windows.....      | 1 |
| Figura 4.1. Barra de Direcciones .....         | 2 |
| Figura 4.2. Botón Actualizar .....             | 2 |
| Figura 4.3 Página Index de Buzón Virtual ..... | 3 |

## CAPITULO 5

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 5. Página inicio del Usuario.....                           | 1  |
| Figura 5.1 Página inicio del Administrador .....                   | 2  |
| Figura 5.1.1 Cabecera .....                                        | 3  |
| Figura 5.1.2 Cabecera .....                                        | 3  |
| Figura 5.1.3 Cabecera .....                                        | 3  |
| Figura 5.1.4 Cabecera .....                                        | 3  |
| Figura 5.2.1 Menú principal cuando ingresa como Usuario.....       | 3  |
| Figura 5.2.3 Menú principal cuando ingresa como Administrador..... | 4  |
| Figura 5.3.1 Formato General de Pantallas .....                    | 7  |
| Figura 5.3.1 Formato General de pantallas .....                    | 7  |
| Figura 5.3.2 Página Principal .....                                | 8  |
| Figura 5.3.3 Página Principal sesión como usuario.....             | 9  |
| Figura 5.3.4 Página Ingreso de Quejas .....                        | 10 |
| Figura 5.3.5 Página Ingreso de Sugerencia.....                     | 11 |
| Figura 5.3.6 Página de Correos .....                               | 12 |
| Figura 5.3.7 Página Revisar Correo .....                           | 12 |
| Figura 5.3.8 Página Enviar Correo .....                            | 13 |
| Figura 5.3.9 Página Ultimas Quejas .....                           | 14 |
| Figura 5.3.9.1 Página Consulta de quejas.....                      | 14 |
| Figura 5.3.10.1 Página Ingreso de Comentario .....                 | 16 |
| Figura 5.3.11 Página Recogida de Firmas .....                      | 17 |
| Figura 5.3.11.1 Página Recogida de Firmas .....                    | 17 |
| Figura 5.3.12 Página Consulta de Sugerencias.....                  | 18 |
| Figura 5.3.12.1 Página Consulta de sugerencias.....                | 18 |
| Figura 5.3.13 Página Ingreso de Comentarios.....                   | 19 |



|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 5.3.13.1 Página Ingreso de Comentario .....                    | 20 |
| Figura 5.3.14 Página Casos Resueltos.....                             | 21 |
| Figura 5.3.15 Página Mis datos .....                                  | 22 |
| Figura 5.3.16 Página Principal sesión como administrador .....        | 23 |
| Figura 5.3.17 Página Principal Mantenimientos .....                   | 25 |
| Figura 5.3.18 Página Mantenimiento de Usuarios .....                  | 26 |
| Figura 5.3.19 Página Mantenimiento de Quejas.....                     | 27 |
| Figura 5.3.19.1 Página Mantenimiento de Quejas Opción Ver.....        | 28 |
| Figura 5.3.19.2 Página Mantenimiento de Quejas Dar Solución .....     | 28 |
| Figura 5.3.20 Página Mantenimiento de Sugerencias .....               | 29 |
| Figura 5.3.20.1 Página Mantenimiento de Sugerencias Opción Ver .....  | 30 |
| Figura 5.3.20.2 Página Mantenimiento de Sugerencia Dar Solución ..... | 30 |
| Figura 5.3.21 Página Mantenimiento de Tipo de Actividad .....         | 31 |
| Figura 5.3.22 Página Mantenimiento de Unidad Académica.....           | 32 |
| Figura 5.3.23 Página Mantenimiento de Pregunta Secreta .....          | 32 |
| Figura 5.3.24 Página Mantenimiento Área .....                         | 33 |
| Figura 5.3.25 Página Mantenimiento División.....                      | 34 |
| Figura 5.3.26 Página Mantenimiento de Estado .....                    | 35 |

## **ANEXOS**

|                                                 |   |
|-------------------------------------------------|---|
| Figura A.1 Computador Personal .....            | 2 |
| Figura A.2.1 Teclado Estándar .....             | 3 |
| Figura A.2.1.2 Teclas Funcionales .....         | 5 |
| Figura A.2.1.3 Teclado Numérico .....           | 5 |
| Figura A.2.1.4 Teclas Direccionales .....       | 5 |
| Figura A.2.1.5 Teclas Especiales .....          | 6 |
| Figura A.2.2 Mouse .....                        | 7 |
| Figura A.3 Monitor .....                        | 8 |
| Figura A.4.1 Monitor.....                       | 8 |
| Figura A.4.2 Impresora Inyección a tinta .....  | 9 |
| Figura A.5 Dispositivos de Almacenamiento ..... | 9 |



# Contenido de Tablas

## CAPITULO 1

|                                         |   |
|-----------------------------------------|---|
| Tabla 1.6 Organización del Manual ..... | 4 |
|-----------------------------------------|---|

## CAPITULO 2

|                                                      |   |
|------------------------------------------------------|---|
| Tabla 2.3.1.1 Comandos del Menú Archivo .....        | 2 |
| Tabla 2.3.1.2 Comandos del Menú Edición.....         | 3 |
| Tabla 2.3.1.3 Comandos del Menú Ver.....             | 3 |
| Tabla 2.3.1.4 Comandos del Menú Favoritos.....       | 3 |
| Tabla 2.3.2 Botones de la Barra de Herramientas..... | 4 |

## CAPITULO 5

|                                                                                 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 5.2.2 Desc. Opciones del Menú (Ver Fig. 5.2.1) .....                      | 4  |
| Tabla 5.2.4. Desc. Opciones del Menú (Ver Fig. 5.2.2) .....                     | 6  |
| Tabla 5.3.1 Desc. Formato General de pantallas (Ver Fig. 5.3.1) .....           | 7  |
| Tabla 5.3.2 Desc. Página Principal (Ver Fig. 5.3.1) .....                       | 8  |
| Tabla 5.3.3 Desc. Página Principal sesión usuario (Ver Fig. 5.3.3) .....        | 9  |
| Tabla 5.3.4 Desc. Página de Ingreso de Queja (Ver Fig. 5.3.4) .....             | 10 |
| Tabla 5.3.5 Desc. Página de Ingreso de Sugerencia (Ver Fig. 5.3.5) .....        | 11 |
| Tabla 5.3.6 Desc. Página de Ingreso de Sugerencia (Ver Fig. 5.3.6) .....        | 12 |
| Tabla 5.3.7 Desc. Página Revisar Correo (Ver Fig. 5.3.7) .....                  | 12 |
| Tabla 5.3.8 Desc. Página Enviar Correo (Ver Fig. 5.3.8).....                    | 13 |
| Tabla 5.3.9 Desc. Página consulta de quejas (Ver Fig. 5.3.9).....               | 15 |
| Tabla 5.3.10 Desc. Página Ingreso de Comentario (Ver Fig. 5.3.10) .....         | 16 |
| Tabla 5.3.11 Desc. Página Recogida de Firma (Ver Fig. 5.3.11).....              | 17 |
| Tabla 5.3.12 Desc. Página consulta de Sugerencias (Ver Fig. 5.3.12) .....       | 19 |
| Tabla 5.3.13 Desc. Página Ingreso de Comentario (Ver Fig. 5.3.13) .....         | 20 |
| Tabla 5.3.14 Desc. Página Casos Resueltos (Ver Fig. 5.3.14).....                | 21 |
| Tabla 5.3.15 Desc. Página Mis Datos (Ver Fig. 5.3.15).....                      | 23 |
| Tabla 5.3.16 Desc. Página Principal sesión usuario (Ver Fig. 5.3.16).....       | 24 |
| Tabla 5.3.19 Desc. Página Mantenimiento de Quejas (Ver Fig. 5.3.19).....        | 27 |
| Tabla 5.3.20 Desc. Página Mantenimiento de Sugerencias (Ver Fig. 5.3.20) .....  | 29 |
| Tabla 5.3.20.1 Desc. Página Mantenimiento de Sugerencias (Ver Fig. 5.3.20.1) .. | 30 |
| Tabla 5.3.20.2 Página Mantenimiento de Sugerencia Dar Solución .....            | 30 |
| Tabla 5.3.21 Desc. Página Mantenimiento de Tipo Actividad .....                 | 31 |
| (Ver Fig. 5.3.21).....                                                          | 31 |
| Tabla 5.3.22 Desc. Página Mantenimiento de Unidad Académica .....               | 32 |
| (Ver Fig. 5.3.22).....                                                          | 32 |
| Tabla 5.3.23 Desc. Página Mantenimiento de Preguntas secreta.....               | 33 |
| (Ver Fig. 5.3.23).....                                                          | 33 |

Tabla 5.3.24 Desc. Página Mantenimiento de área..... 33  
(Ver Fig. 5.3.24) ..... 33  
Tabla 5.3.25 Desc. Página Mantenimiento de división ..... 34  
(Ver Fig. 5.3.25) ..... 34  
Tabla 5.3.26 Desc. Página Mantenimiento de estado ..... 35  
(Ver Fig. 5.3.26) ..... 35

**ANEXOS**

Tabla A.2.1.1 Teclas de uso común ..... 4  
Tabla A.2.1.5 Teclas Especiales..... 6  
Tabla A.2.2 Punteros del Mouse ..... 7





CAPITULO 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 comprende:

- Cómo operar la página de BUZON VIRTUAL
- Conocer el alcance de todo 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:

- **Publico en General**, son las personas interesadas en formar parte del sistema de BUZON VIRTUAL
- **Web master**, que es la persona encargada de administrar toda información que se almacenará.

## 1.3 Conocimientos Requeridos

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

### Conocimiento para Usuarios:

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

### Conocimiento para administradores:

- Conocimientos básicos de las herramientas de diseño de páginas Web.
- Conocimientos básicos de Internet.
- Conocimientos básicos de Windows.
- Conocimientos básicos SqlServer , Visual Studio .net (C#)

## 1.4 Por qué este Manual

Este manual se creo 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 cursos y empresas que soliciten de esta página, con la facilidad de tener acceso a ella desde su hogar u otro sitio externo.

## 1.5 Breve descripción de la Página

Esta página permitirá llevar el registro de las quejas o sugerencias que el usuario (estudiante, personal administrativo, personal docente, etc.) ingrese al sistema para mas tarde darle solución a su inquietud.

Se podrá generar opciones (de consultas de quejas y sugerencias, ingreso de un comentario a una queja, consultar las quejas que han sido solucionadas, envío y recepción de correos).

La página de BUZON VIRTUAL está compuesto de las siguientes opciones:

### 1.5.1 Regístrese

Permite al usuario registrarse y así obtener un login y una contraseña para poder ingresar al sistema

### 1.5.2 Registro Usuario

Permite registrarse como usuario, una vez registrado podrá entrar al sistema y hacer uso de las siguientes opciones:

#### 1.5.2.1 Inicio

Regresar a la pantalla principal

#### 1.5.2.2 Quejas

Permite ingresar una queja escogiendo el área y la división a la que pertenece la queja.

#### 1.5.2.3 Sugerencias

Permite ingresar una sugerencia escogiendo el área y la división a la que pertenece la sugerencia.

#### 1.5.2.4 Correos

Permite enviar y recibir correos de otros usuarios registrados en el sistema.

#### 1.5.2.5 Casos Resueltos

El usuario podrá ver las quejas que han sido solucionadas.

#### 1.5.2.6 Mis datos

Permite actualizar los datos personales y la contraseña del usuario

#### 1.5.2.7 Quienes Somos

Breve Descripción de nuestra empresa.

### **1.5.2.8 Contáctenos**

Aquí se presentará una lista de contactos de los departamentos y usuarios con los cual se desea contactar.

### **1.5.3 Administrador**

Permite registrarse como administrador, una vez registrado podrá entrar al sistema y hacer uso de las siguientes opciones:

#### **1.5.3.1 Inicio**

Regresar a la pantalla principal

#### **1.5.3.2 Quejas**

Permite ingresar una queja escogiendo el área y la división al que pertenece la queja.

#### **1.5.3.3 Sugerencias**

Permite ingresar una sugerencia escogiendo el área y la división al que pertenece la sugerencia.

#### **1.5.3.4 Correos**

Permite enviar y recibir correos de otros usuarios registrados en el sistema.

#### **1.5.3.5 Casos Resueltos**

El usuario podrá ver las quejas que han sido solucionadas.

#### **1.5.3.6 Mis datos**

Permite actualizar los datos personales y la contraseña del usuario

#### **1.5.3.7 Mantenimientos**

El administrador podrá realizar los mantenimientos de usuario, quejas sugerencias, tipo de actividad, unidad académica, pregunta secreta, área, división, estado

#### **1.5.3.8 Quienes Somos**

Breve Descripción de nuestra empresa.

#### **1.5.3.9 Contáctenos**

Aquí se presentará una lista de contactos de los departamentos y usuarios con los cual se desea contactar.



## 1.6 Organización del contenido de este Manual

Este manual se encuentra dividido en capítulos que orientan a los usuarios que interactúen con la página de BUZON VIRTUAL a poner en práctica las recomendaciones diseñadas para el correcto uso del sistema.

Seguidamente se detalla la Organización del manual:

|                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Capítulo N° 1</b>                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Se especifican la Introducción, a quienes se dirige este manual, objetivos, definición de estándares para la lectura del mismo, etc.                                                                                                                                               |
| <b>Capítulo N° 2</b>                                                                                                                                                                                                                                                               |
| En este capítulo se introduce al usuario, que tiene poca experiencia en el manejo Web, a reconocer la forma en cómo se debe navegar, con el fin de poder familiarizarse de manera rápida con el Web Site de BUZON VIRTUAL, después de haber hecho la introducción del entorno Web. |
| <b>Capítulo N° 3</b>                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Se especifica la forma de navegación de la página Web. Además de los estándares de botones y pantallas de la Aplicación.                                                                                                                                                           |
| <b>Capítulo N° 4</b>                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Se explica la funcionalidad de la página Web de BUZON VIRTUAL                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Capítulo N° 5</b>                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Aquí se especifican las diferentes operaciones básicas para manejar página Web de BUZON VIRTUAL.                                                                                                                                                                                   |
| <b>Anexos</b>                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Se especifican diversas ayudas al usuario información como son: partes del computador, glosario, etc.                                                                                                                                                                              |

**Tabla 1.6 Organización del Manual**





## CAPITULO 2

### *INTERNET*



BIBLIOTECA  
CAMPUS  
PENAS

## 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 computadoras interconectadas 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 compleja 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

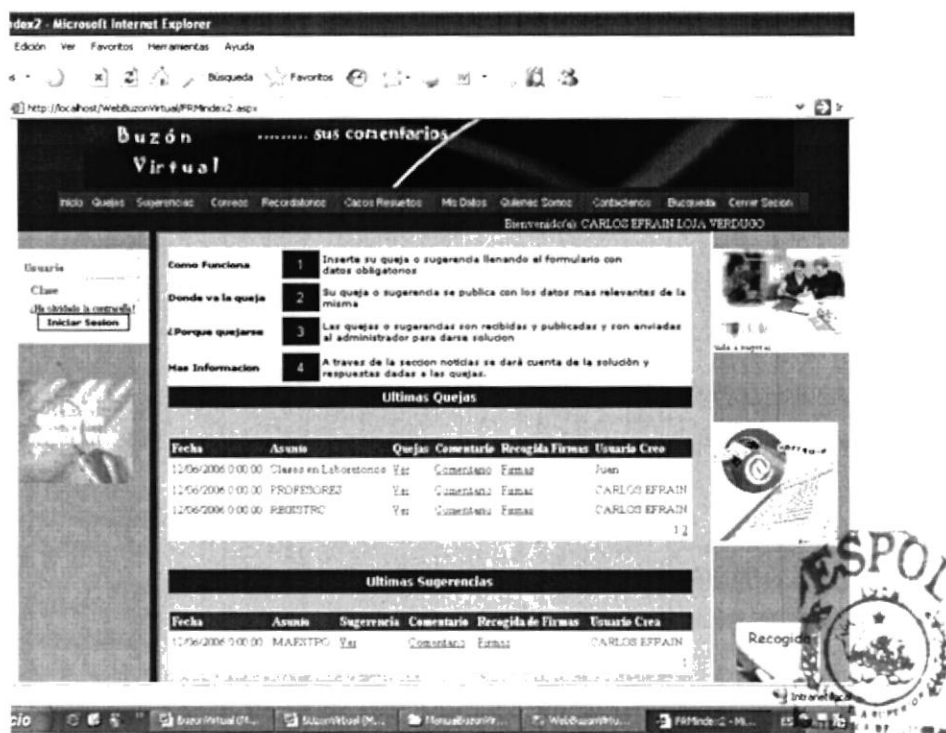


Figura 2.1 Navegador "Internet Explorer"

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 páginas Web.

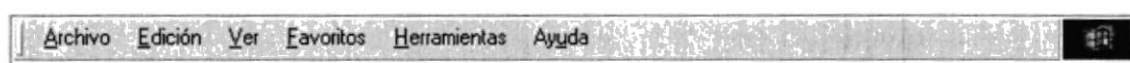
Casi todos los programas de navegación Web se parecen entre sí, solo existen diferencias mínimas como el orden de sus componentes o diseño, como los vimos en la imagen anterior (Ver Fig 2.1).

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 2.3.1 Barra de Menús**

#### 2.3.1.1 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                                                                                                                                                       |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nuevo</b>             | Abre una nueva instancia del navegador con la página que esta actualmente cargada.                                                                           |
| <b>Abrir</b>             | 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). |
| <b>Guardar como</b>      | Guarda la página que esta cargada en el navegador.                                                                                                           |
| <b>Configurar Página</b> | Configura las dimensiones de la página para poder imprimirla.                                                                                                |
| <b>Imprimir</b>          | Permite imprimir la página cargada en el navegador.                                                                                                          |
| <b>Cerrar</b>            | Cierra el navegador actual.                                                                                                                                  |

**Tabla 2.3.1.1 Comandos del Menú Archivo**

#### 2.3.1.2 Edición

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



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

Tabla 2.3.1.2 Comandos del Menú Edición

### 2.3.1.3 Ver

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

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

Tabla 2.3.1.3 Comandos del Menú Ver

### 2.3.1.4 Favoritos

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

| Comando                    | Acción                                                                                                                                                   |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Agregar a Favoritos</b> | Agrega la página cargada en el navegador a la carpeta Favoritos, que es una carpeta que contiene accesos rápidos a las páginas grabadas en esta carpeta. |
| <b>Canales</b>             | Contiene páginas de los canales de televisión.                                                                                                           |
| <b>Vínculos</b>            | Contiene páginas con diversos conceptos tales como correo, Chat, guía de canales, etc.                                                                   |

Tabla 2.3.1.4 Comandos del Menú Favoritos

### 2.3.1.5 Herramientas

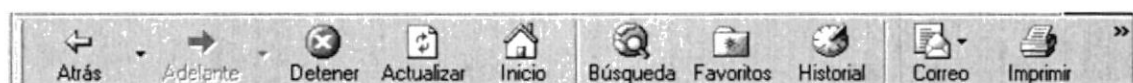
En este menú se pueden ejecutar comandos para configurar el navegador.

### 2.3.1.6 Ayuda

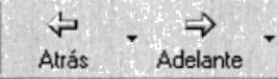
Aquí existen comandos que muestra la ayuda del navegador, versiones del navegador.

## 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:

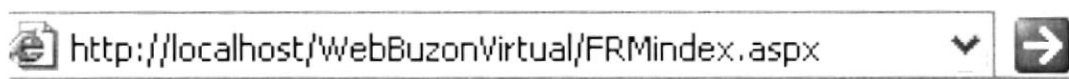


**Figura 2.3.2 Barra de Herramientas**

| Botones                                                                             | Acción                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Estos botones son los que permiten ir a una página anterior o a una página siguiente, en función de la página que esta 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 cargada 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.                                                  |
|  | Haga clic en este botón para que se presente una ventana para que ingrese una palabra o frase que desee buscar en Internet.                                                |
|  | 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, nuevo mensaje, enviar un vínculo, enviar páginas, leer noticias.                 |
|  | Este botón es muy conocido, le permite imprimir la página o sitio que este cargado en el navegador.                                                                        |

**Tabla 2.3.2 Botones de la Barra de Herramientas**

### 2.3.3 Barra de Direcciones



**Figura 2.3.3 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/esmena/pages/index.php>), usted debe ingresar una dirección en el espacio que esta al lado de la etiqueta Dirección y luego dar clic en "Ir a" localizado a lado de donde usted ingresa la dirección o presionar la tecla <ENTER>. De esta manera se cargará la página que ingresó en la barra de direcciones.

### 2.3.4 Barra de Estado



**Figura 2.3.4 Barra de Estado**

Esta barra es la que muestra la dirección IP (172.20.2.5) 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 estos, 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 BuzónVirtual." digite lo siguiente en el emulador de terminal dirección del pluging 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 instalado 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://localhos/esmena/pages/inicio.php", o en vez de "localhost" escriba el nombre que tiene asignado su computadora "http://nombrecomputadora/esmena/index.php". Si la dirección de la página es remota deberá escribir el nombre del Servidor o el IP del mismo. Seguidamente se cargará 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.





## CAPITULO 3

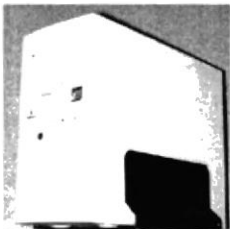
### *AMBIENTE OPERACIONAL*



## 3. Ambiente Operacional

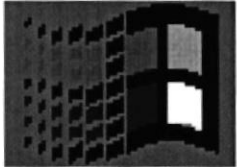
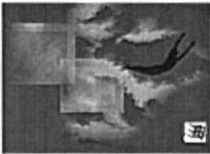
### 3.1 Requerimiento de Hardware

El Hardware mínimo para que el Site Web funcione correctamente es el siguiente:

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

## 3.2 Requerimiento de Software

El software mínimo para que el Site Web funcione correctamente es el siguiente:

| Software                                                                            | Características                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Sistema Operativo para equipos de Trabajo</b>                                    |                                                                                                                                     |
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Windows 2000</li> <li>➤ WindowsXP</li> </ul>                                               |
| <b>Sistema Operativo para Servidor</b>                                              |                                                                                                                                     |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Windows 2000 Server</li> <li>➤ Base de datos SQLServer 7.0 o 2000 Enterprise</li> </ul>    |
| <b>Aplicaciones</b>                                                                 | <b>Opciones</b>                                                                                                                     |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Macromedia Dreamweaver MX 2004</li> <li>➤ Visual Studio .Net (C#)</li> </ul>               |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Internet Explorer 6.0 en adelante</li> <li>➤ Netscape Navigator 7.0 en adelante</li> </ul> |



## CAPITULO 4

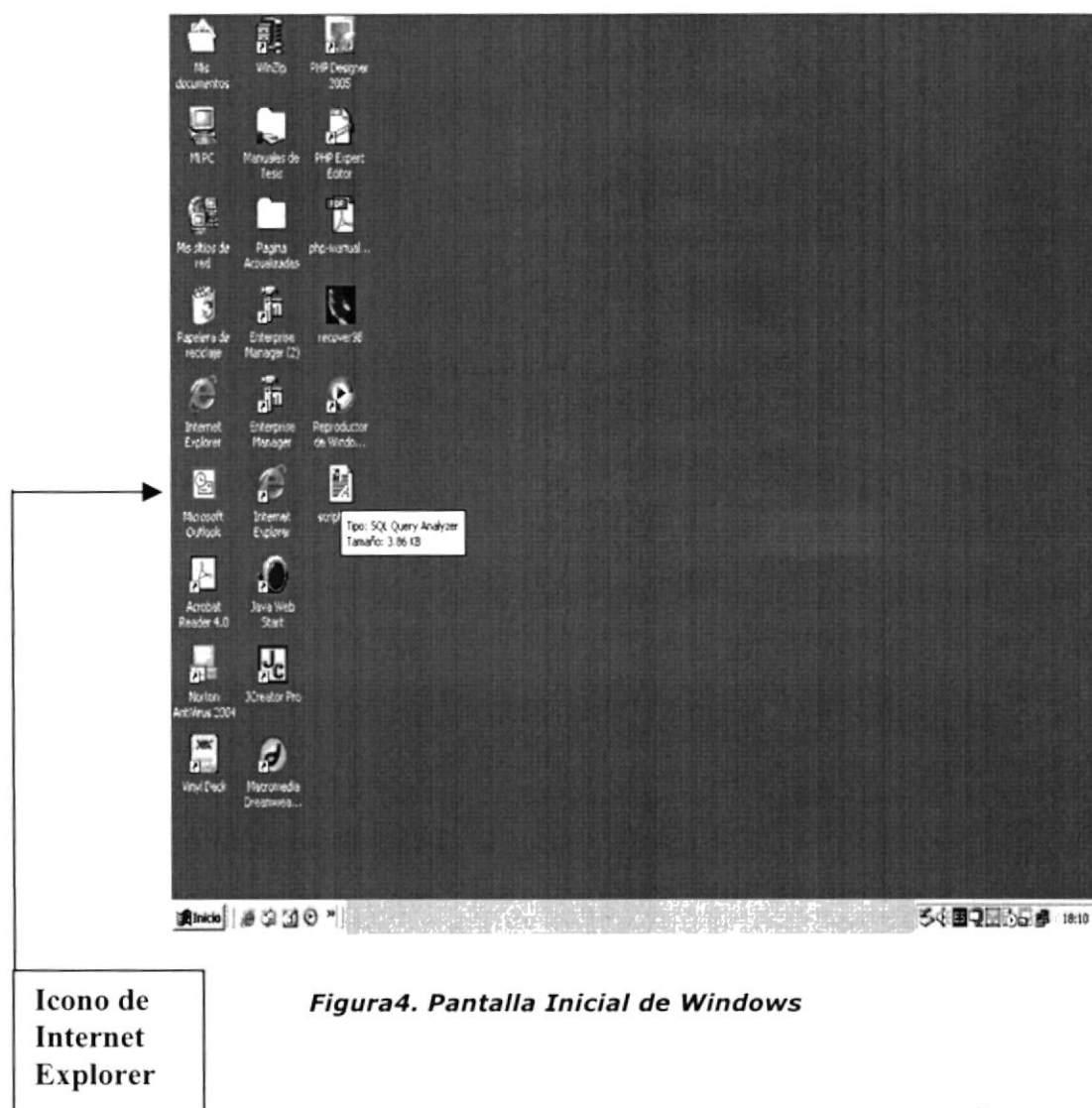
### *¿COMO INGRESAR AL WEB SITE?*



## 4. ¿Cómo Ingresar Al Web Site?

Los siguientes pasos le permitirán ingresar al Sitio Web:

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



**Figura4. Pantalla Inicial de Windows**



A continuación ubíquese en la barra de dirección que aparece en la pantalla del browser que esté utilizando, escriba la siguiente dirección Web: <http://localhost/WebBUzonVirtual/FRMIndex.aspx>



**Figura 4.1. Barra de Direcciones**



1. Luego hacer clic en el botón actualizar



**Figura 4.2. Botón Actualizar**



Después de unos segundos visualizará la página introductoria del Sitio Web.

**Buzon Virtual** ..... sus sugerencias

Regístrate Quiénes Somos Contenido Salir

**Usuario**   
**Clave**   
 ¿Ha olvidado la contraseña?  
 Iniciar Sesión

**Cómo Funciona**

- 1 Inserta su queja o sugerencia llenando el formulario con datos obligatorios
- 2 Su queja o sugerencia se publica con los datos mas relevantes de la misma
- 3 Las quejas o sugerencias son recibidas y publicadas y son enviadas al administrador para darse solución
- 4 A través de la sección noticias se dará cuenta de la solución y respuestas dadas a las quejas.

**Donde va la queja**

**Por que quejarse?**

**Más información**

**Últimas Quejas**

| Fecha              | Asunto                 | Queja                                   | Usuario Crea  |
|--------------------|------------------------|-----------------------------------------|---------------|
| 12/06/2006 0 00 00 | Clases en Laboratorios | Las maquinas estan lentas!!!            | Juan          |
| 12/06/2006 0 00 00 | PROFESORES             | LOS PROFESORES DEBEN MEJORAR            | CARLOS EFRAIN |
| 12/06/2006 0 00 00 | REGISTRO               | NO SIRVE PARA ATENDER A LOS ESTUDIANTES | CARLOS EFRAIN |

**Últimas Sugerencias**

| Fecha              | Asunto  | Sugerencia           | Usuario Crea  |
|--------------------|---------|----------------------|---------------|
| 12/06/2006 0 00 00 | MAESTRO | NO SIRVE DEB MEJORAR | CARLOS EFRAIN |

**No te olvidaron idea??**

Si tienes alguna queja que quisieras informar, pues escogistes el sitio perfecto.

POSTEA TU QUEJA

**Si tienes alguna idea para mejorar...**

Si la respuesta es positiva entonces.....

TU SUGERENCIA

Decide

**Figura 4.3 Página Index de Buzón Virtual**

En esta pantalla, solo podrá tener acceso a las consultas. Para tener acceso a todas las opciones de la pagina debe ingresar al sistema o registrarse si no lo esta. Hay dos clases de usuarios al momento de registrarse.

- Usuario
- Administrador

**Usuario**

**Clave**

¿Ha olvidado la contraseña?

Iniciar Sesión

**Figura 4.5 Página de inicio de sesión**

Una vez registrado podrá iniciar sesión





## CAPITULO 5

### *MENU DE SISTEMA*



## 5. Introducción a la Web Site de Buzón Virtual

El Web Site BUZON VIRTUAL tiene un login el cual va permitir ingresar al sistema para poder hacer uso de las opciones del sistema. Existen 2 tipos de usuarios: usuario común (estudiante, personal administrativo, personal de apoyo) y administrador (es el que realiza los mantenimientos de quejas, sugerencias y da soluciones a las mismas).

Una vez ingresado el login y dependiendo del tipo de usuario que ingresó se mostrará las diferentes opciones del Site.

**El Menú del usuario está dividido en:**

- Inicio
- Quejas
- Sugerencias
- Correos
- Recordatorios
- Casos resueltos
- Mis Datos
- Quienes Somos
- Contáctennos
- Búsqueda
- Cerrar Sesión

**Buzón Virtual** Su opinión nos ayuda a mejorar

Inicio Quejas Sugerencias Correos Casos Resueltos Mis Datos Quienes Somos Contáctennos Búsqueda Cerrar Sesión

Bienvenido(a) CARLOS EFRAIN LOJA VERDUGO

**Usuario**   
**Clave**   
 ¿Ha olvidado la contraseña?

**Como Funciona**

- 1 Inserte su queja o sugerencia llenando el formulario con datos obligatorios
- 2 Su queja o sugerencia se publica con los datos mas relevantes de la misma
- 3 Las quejas o sugerencias son recibidas y publicadas y son enviadas al administrador para darse solución
- 4 A través de la sección noticias se dará cuenta de la solución y respuestas dadas a las quejas.

**Ultimas Quejas**

| Fecha              | Asunto                 | Quejas | Comentario | Recogida Firmas | Usuario Crea  |
|--------------------|------------------------|--------|------------|-----------------|---------------|
| 12/06/2006 0:00:00 | Clases en Laboratorios | Ver    | Comentario | Firmas          | Juan          |
| 12/06/2006 0:00:00 | PROFESORES             | Ver    | Comentario | Firmas          | CARLOS EFRAIN |
| 12/06/2006 0:00:00 | REGISTRO               | Ver    | Comentario | Firmas          | CARLOS EFRAIN |

12

**Ultimas Sugerencias**

| Fecha              | Asunto  | Sugerencia | Comentario | Recogida de Firmas | Usuario Crea  |
|--------------------|---------|------------|------------|--------------------|---------------|
| 12/06/2006 0:00:00 | MAESTRO | Ver        | Comentario | Firmas             | CARLOS EFRAIN |

1

**No te atendieron bien??**

Si tienes alguna queja que quisieras informar, pues escoges el sitio perfecto.

POSTEA TU QUEJA

Si tienes alguna idea para mejorar...

Si la respuesta es positiva entonces...

TU SUGERENCIA

Recóidalo

Figura 5. Página inicio del Usuario

**El Menú del administrador está dividido en:**

- Inicio
- Quejas
- Sugerencias
- Correos
- Recordatorios
- Casos resueltos
- Mis Datos
- Mantenimientos
- Quienes Somos
- Contáctennos
- Búsqueda
- Cerrar Sesión

**Buzón Virtual** ..... sus comentarios

Inicio Quejas Sugerencias Correos Casos Resueltos Mis Datos Mantenimiento Quienes Somos Contáctennos Búsqueda Cerrar Sesión

Bienvenido(a) ADMINISTRADOR ADMINISTRADOR

**Como Funciona**

- 1 Inserte su queja o sugerencia llenando el formulario con datos obligatorios
- 2 Su queja o sugerencia se publica con los datos mas relevantes de la misma
- 3 Las quejas o sugerencias son recibidas y publicadas y son enviadas al administrador para darse solución
- 4 A través de la sección noticias se dará cuenta de la solución y respuestas dadas a las quejas.

**Ultimas Quejas**

| Fecha              | Asunto                 | Quejas | Comentario | Recogida Firmas | Usuario Crea  |
|--------------------|------------------------|--------|------------|-----------------|---------------|
| 12/06/2006 0:00:00 | Clases en Laboratorios | Ver    | Comentario | Firmas          | Juan          |
| 12/06/2006 0:00:00 | PROFESORES             | Ver    | Comentario | Firmas          | CARLOS EFRAIN |
| 12/06/2006 0:00:00 | REGISTRO               | Ver    | Comentario | Firmas          | CARLOS EFRAIN |

1 2

**Ultimas Sugerencias**

| Fecha              | Asunto  | Sugerencia | Comentario | Recogida de Firmas | Usuario Crea  |
|--------------------|---------|------------|------------|--------------------|---------------|
| 12/06/2006 0:00:00 | MAESTRO | Ver        | Comentario | Firmas             | CARLOS EFRAIN |

1

**Recogida**

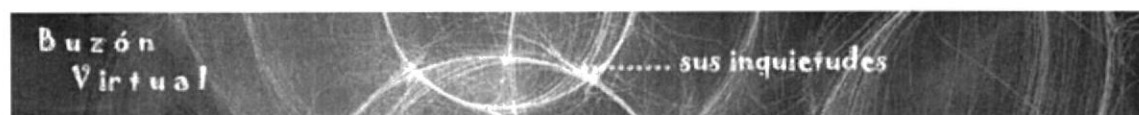
**Figura 5.1 Página inicio del Administrador**

## 5.1 Cabecera

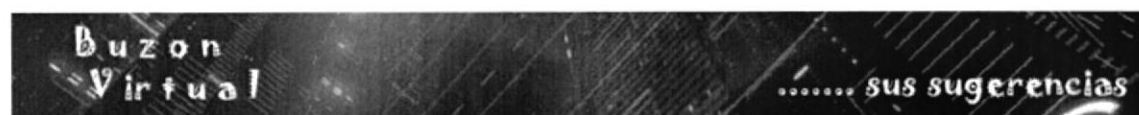
Todas las página tienen un banner flash (4 imágenes) y logo del sitio.



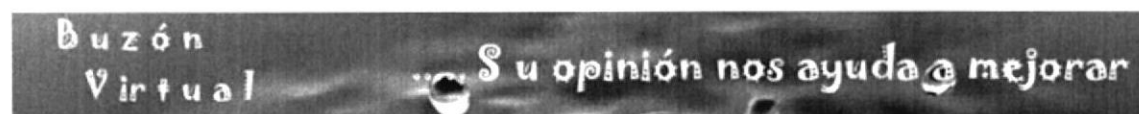
*Figura 5.1.1 Cabecera*



*Figura 5.1.2 Cabecera*



*Figura 5.1.3 Cabecera*



*Figura 5.1.4 Cabecera*

## 5.2 Menú Principal

### 5.2.1 Menú del Usuario

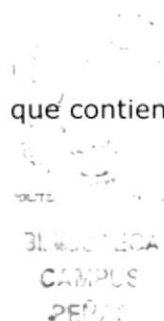
El menú principal del usuario sitio se divide en varias partes fáciles de fácil acceso para los visitantes.



*Figura 5.2.1 Menú principal cuando ingresa como Usuario*

### 5.2.2 Opciones del Menú de Usuario

A continuación daremos una explicación de cada opción y submenú que contiene el menú principal, los cuales son links a las páginas requeridas.



| <b>Campo</b>           | <b>Descripción</b>                                                                                 |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Inicio</b>          | Esta opción llevará al usuario a la página principal del sitio ya sea como usuario o administrador |
| <b>Quejas</b>          | Opción para el ingreso de quejas                                                                   |
| <b>Sugerencias</b>     | Opción para el ingreso de sugerencia                                                               |
| <b>Correos</b>         | Opción de correos                                                                                  |
| <b>Revisar Correo</b>  | Opción para consultar los correos que ha llegado                                                   |
| <b>Enviar Correo</b>   | Opción para enviar un correo                                                                       |
| <b>Casos Resueltos</b> | Contiene las soluciones que se han dado a las quejas                                               |
| <b>Mis Datos</b>       | Actualiza los datos del usuario                                                                    |
| <b>Quienes Somos</b>   | Contiene información                                                                               |
| <b>Contactenos</b>     | Contiene los contactos                                                                             |
| <b>Busqueda</b>        | Permite realizar una búsqueda                                                                      |
| <b>Cerrar Sesión</b>   | Cierra sesión del usuario actual y nos lleva a la pagina del index                                 |

Tabla 5.2.2 Desc. Opciones del Menú (Ver Fig. 5.2.1)

### 5.2.3 Menú el administrador

El menú principal del usuario sitio se divide en varias partes fáciles de fácil acceso para los visitantes.



Figura 5.2.3 Menú principal cuando ingresa como Administrador

### 5.2.4 Opciones del Menú

A continuación daremos una explicación de cada opción y submenú que contiene el menú principal, los cuales son links a las páginas requeridas.

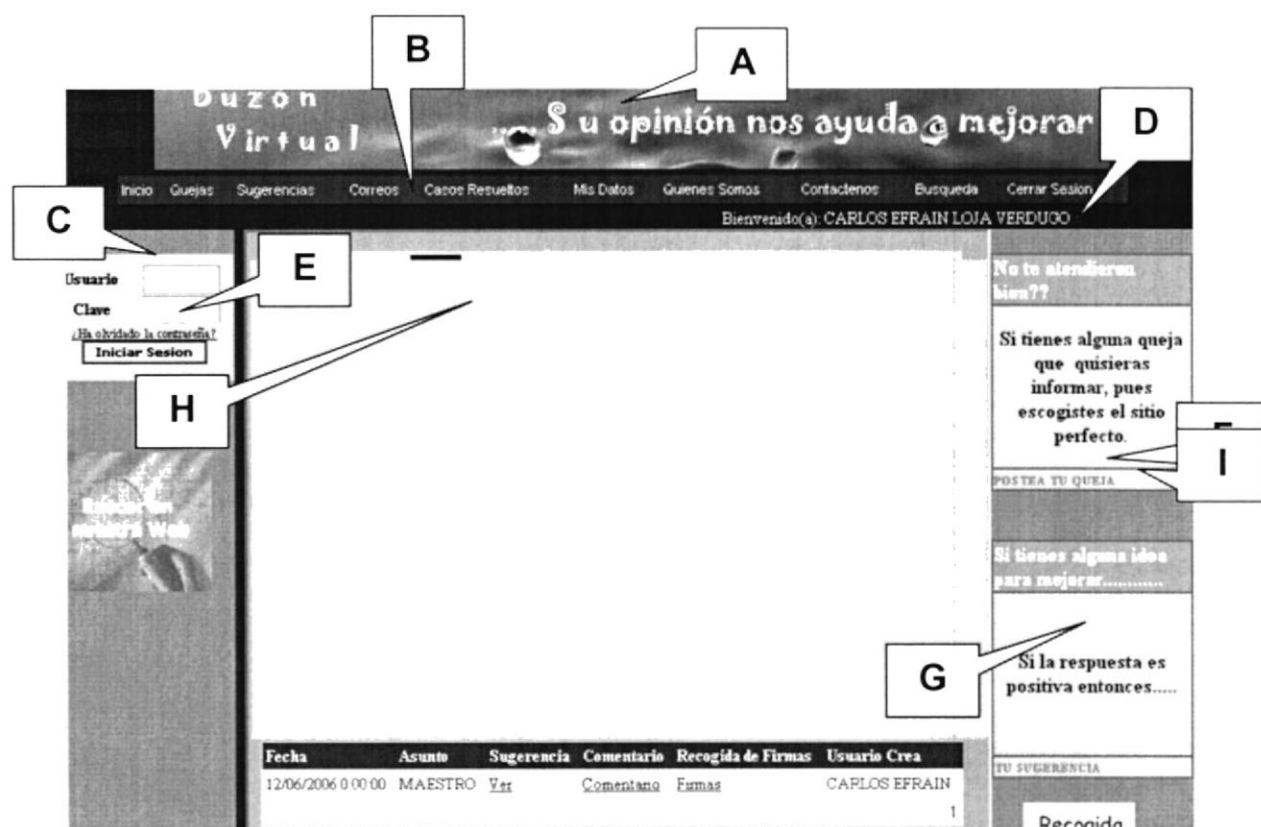
| <b>Campo</b>             | <b>Descripción</b>                                                                                 |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Inicio</b>            | Esta opción llevará al usuario a la página principal del sitio ya sea como usuario o administrador |
| <b>Quejas</b>            | Opción para el ingreso de quejas                                                                   |
| <b>Sugerencias</b>       | Opción para el ingreso de sugerencia                                                               |
| <b>Correos</b>           | Opción de correos: permite revisar y enviar un correo                                              |
| <b>Casos Resueltos</b>   | Contiene las soluciones que se han dado a las quejas                                               |
| <b>Mis Datos</b>         | Actualiza los datos del usuario                                                                    |
| <b>Mantenimiento</b>     | Opción donde el administrador realiza los mantenimientos de las opciones de:                       |
| <b>Usuario</b>           | Opción que permite consultar, y cambiar estado de Usuarios.                                        |
| <b>Quejas</b>            | Opción que permite consultar, y registrar la solución de las quejas.                               |
| <b>Sugerencias</b>       | Opción que permite consultar, y registrar la solución de las sugerencias.                          |
| <b>Tipo de Actividad</b> | Opción que permite ingresar, editar y eliminar datos de la tabla tipo de actividad.                |
| <b>Unidad Académica</b>  | Opción que permite ingresar, editar y eliminar datos de la tabla unidad académica.                 |
| <b>Pregunta Secreta</b>  | Opción que permite ingresar, editar y eliminar datos de la tabla pregunta secreta.                 |
| <b>Area</b>              | Opción que permite ingresar, editar y eliminar datos de la tabla área.                             |
| <b>División</b>          | Opción que permite ingresar, editar y eliminar datos de la tabla división de áreas.                |
| <b>Estado</b>            | Opción que permite ingresar, editar y eliminar datos de la tabla estado.                           |

| Campo         | Descripción                                                        |
|---------------|--------------------------------------------------------------------|
| Quienes Somos | Contiene información                                               |
| Contactenos   | Contiene los contactos                                             |
| Busqueda      | Permite realizar una búsqueda                                      |
| Cerrar Sesión | Cierra sesión del usuario actual y nos lleva a la pagina del index |

Tabla 5.2.4. **Desc. Opciones del Menú (Ver Fig. 5.2.2)**

## 5.3 Las Páginas del Web Site

### 5.3.1 Formato General de todas las pantallas



**Figura 5.3.1 Formato General de pantallas**

| Campo    | Descripción                                                   |
|----------|---------------------------------------------------------------|
| <b>A</b> | Cabecera de la Página                                         |
| <b>B</b> | Menú de secciones del sitio                                   |
| <b>C</b> | Inicio de sesión como usuario o administrador                 |
| <b>D</b> | Nombre de la persona que esta sesión                          |
| <b>E</b> | Búsquedas                                                     |
| <b>F</b> | Presentación de las últimas quejas ingresadas al sistema      |
| <b>G</b> | Presentación de las últimas sugerencias ingresadas al sistema |
| <b>H</b> | Detalle de la opción escogida                                 |
| <b>I</b> | Recogida de firmas                                            |

**Tabla 5.3.1 Desc. Formato General de pantallas (Ver Fig. 5.3.1)**

### 5.3.2 Página Principal – INICIO

Página principal del sistema, aquí solo se podrá consultar. Para ingresar al sistema debe primeramente estar registrado

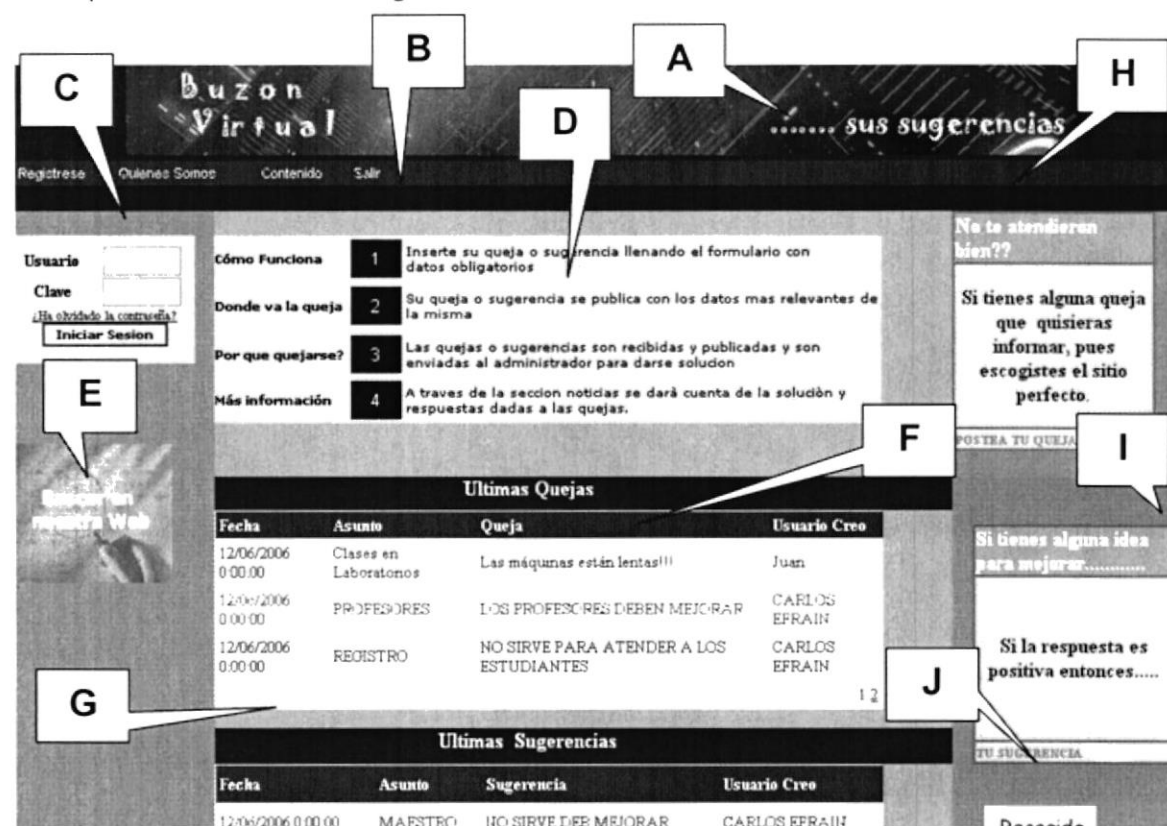


Figura 5.3.2 Página Principal

| Campo | Descripción                                                   |
|-------|---------------------------------------------------------------|
| A     | Cabecera de la Página                                         |
| B     | Menú de secciones del sitio                                   |
| C     | Inicio de sesión como usuario o administrador                 |
| D     | Opciones con breve información del sistema                    |
| E     | Búsquedas                                                     |
| F     | Presentación de las últimas quejas ingresadas al sistema      |
| G     | Presentación de las últimas sugerencias ingresadas al sistema |
| H     | Enlace para el ingreso de una queja                           |
| I     | Enlace para el ingreso de una sugerencia                      |
| J     | Enlace a la pantalla recogida de firma                        |

Tabla 5.3.2 Desc. Página Principal (Ver Fig. 5.3.1)

### 5.3.3 Página Principal – Sesión como Usuario

Página principal si ha iniciado sesión como usuario

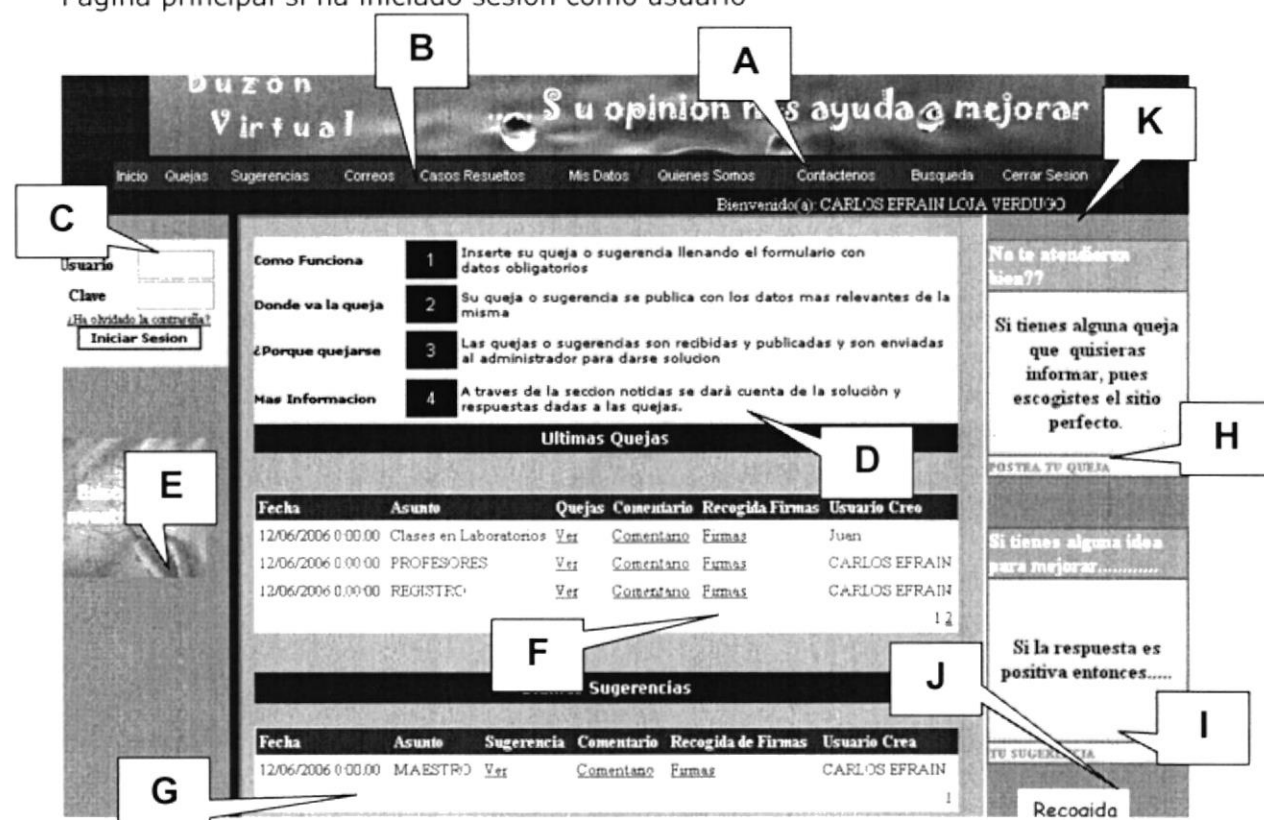


Figura 5.3.3 Página Principal sesión como usuario

| Campo | Descripción                                                   |
|-------|---------------------------------------------------------------|
| A     | Cabecera de la Página                                         |
| B     | Menú del usuario                                              |
| C     | Inicio de sesión como usuario o administrador                 |
| D     | Opciones con breve información del sistema                    |
| E     | Búsquedas                                                     |
| F     | Presentación de las últimas quejas ingresadas al sistema      |
| G     | Presentación de las últimas sugerencias ingresadas al sistema |
| H     | Enlace para el ingreso de una queja                           |
| I     | Enlace para el ingreso de una sugerencia                      |
| J     | Enlace a la pantalla recogida de firma                        |
| K     | Nombre del usuario que inicia sesión                          |

Tabla 5.3.3 Desc. Página Principal sesión usuario (Ver Fig. 5.3.3)

### 5.3.4 Página Ingreso de Quejas

Al dar un clic en la opción de quejas nos saldrá la siguiente pantalla:  
Nos pedirá escoger el área y la división al cual queremos ingresar la queja, el asunto y la descripción detallada de la queja.

The screenshot shows a web form titled "INGRESO QUEJAS". It contains several input fields and dropdown menus. Labels A through G point to specific elements: A points to the title bar, B points to the "Fecha" field, C points to the "Usuario" field, D points to the "Area" dropdown, E points to the "Division" dropdown, F points to the "Asunto" field, and G points to the "DESCRIPCION" text area. The "Fecha" field contains "17/06/2006". The "Usuario" field contains "CARLOS EFRAIN LOJA VERDUGO". The "Area" dropdown is set to "Academico". The "Division" dropdown is set to "Docencia Cátedra". The "Asunto" field contains "Profesor de Sistemas Operativos". The "DESCRIPCION" text area contains "Siempre llega tarde a veces no da clases |". Below the text area, there is a note: "No está permitido el uso de insultos o expresiones ofensivas. no reservamos el derecho de publicar las quejas". At the bottom right, there is a note: "Máx 200 caracteres". At the bottom, there are two buttons: "Enviar" and "Cancelar".

**Figura 5.3.4** Página Ingreso de Quejas

| Campo    | Descripción                                                   |
|----------|---------------------------------------------------------------|
| <b>A</b> | Título de la pantalla                                         |
| <b>B</b> | Fecha de ingreso de queja                                     |
| <b>C</b> | Nombre del usuario que realiza la queja (usuario en sesión)   |
| <b>D</b> | Combo para escoger el área donde va ingresar la queja         |
| <b>E</b> | Combos para escoger la división dependiendo del área escogida |
| <b>F</b> | Asunto de la queja                                            |
| <b>G</b> | Descripción detalla de la queja                               |

**Tabla 5.3.4 Desc. Página de Ingreso de Queja (Ver Fig. 5.3.4)**

5.3.5 Página Ingreso de Sugerencia

Al dar un clic en la opción de sugerencias nos saldrá la siguiente pantalla:  
Nos pedirá escoger el área y la división al cual queremos ingresar la sugerencia, el asunto y la descripción detallada de la sugerencia.

The screenshot shows a web form titled 'INGRESO SUGERENCIA'. It contains several fields and a dropdown menu. Callout A points to the title bar. Callout B points to the 'Fecha' field, which contains '17/06/2006'. Callout C points to the 'Usuario' field, which contains 'CARLOS EFRAIN LOJA VERDUGO'. Callout D points to the 'Area' dropdown menu, which is open and shows options: 'Seleccionar', 'Academico', 'Administrativo', 'Personal de Apoyo', 'Transporte', 'Seguridad', and 'Servicios'. Callout E points to the 'Division' field, which contains 'Infraestructura aulas'. Callout F points to the 'Asunto' field, which is empty. Callout G points to the 'Descripcion' field, which is empty. At the bottom, there are two buttons: 'Enviar' and 'Cancelar'.

Figura 5.3.5 Página Ingreso de Sugerencia

| Campo | Descripción                                                      |
|-------|------------------------------------------------------------------|
| A     | Título de la pantalla                                            |
| B     | Fecha de ingreso de Sugerencia                                   |
| C     | Nombre del usuario que realiza la sugerencia (usuario en sesión) |
| D     | Combo para escoger el área donde va ingresar la queja            |
| E     | Combo para escoger la división dependiendo del área escogida     |
| F     | Asunto de la Sugerencia                                          |
| G     | Descripción detalla de la Sugerencia                             |

Tabla 5.3.5 Desc. Página de Ingreso de Sugerencia (Ver Fig. 5.3.5)

### 5.3.6 Página de Correos

En esta Opción podemos revisar y enviar correo dando clic en el respectivo botón

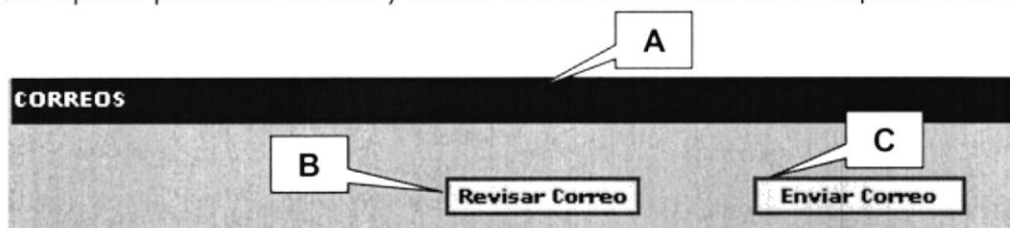


Figura 5.3.6 Página de Correos

| Campo    | Descripción           |
|----------|-----------------------|
| <b>A</b> | Título de la pantalla |
| <b>B</b> | Opción revisar correo |
| <b>C</b> | Opción enviar correo  |

Tabla 5.3.6 Desc. Página de Ingreso de Sugerencia (Ver Fig. 5.3.6)

### 5.3.7 Página de Revisar Correos

Muestran todos los correos recibidos. En la consulta se muestra la fecha y la hora de llegada del correo, el mail de la personal que envió el correo, el asunto y la descripción detallada del correo.

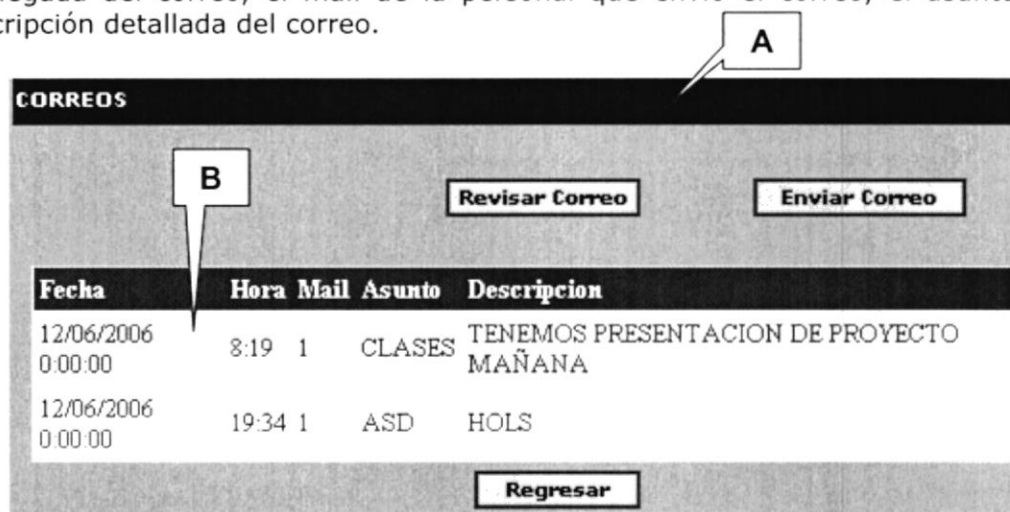


Figura 5.3.7 Página Revisar Correo

| Campo    | Descripción                            |
|----------|----------------------------------------|
| <b>A</b> | Título de la pantalla                  |
| <b>B</b> | Detalle de todos los correos recibidos |

Tabla 5.3.7 Desc. Página Revisar Correo (Ver Fig. 5.3.7)

### 5.3.8 Página de Enviar Correo

Permite Enviar un correo.

**Figura 5.3.8** Página Enviar Correo

| Campo    | Descripción                    |
|----------|--------------------------------|
| <b>A</b> | Título de la pantalla          |
| <b>B</b> | Fecha del envío del correo     |
| <b>C</b> | Hora de envío del email        |
| <b>D</b> | Ingreso Mail a enviar          |
| <b>E</b> | Asunto del mail                |
| <b>F</b> | Descripción detallada del mail |

**Tabla 5.3.8 Desc. Página Enviar Correo (Ver Fig. 5.3.8)**

### 5.3.9 Página Consulta de Quejas

La consulta de quejas se lo puede realizar mediante la pagina principal, existe un enlace para ver la queja.

| Ultimas Quejas     |                        |                     |                            |                        |               |
|--------------------|------------------------|---------------------|----------------------------|------------------------|---------------|
| Fecha              | Asunto                 | Quejas              | Comentario                 | Recogida Firmas        | Usuario Creo  |
| 12/06/2006 0 00:00 | Clases en Laboratorios | <a href="#">Ver</a> | <a href="#">Comentario</a> | <a href="#">Firmas</a> | Juan          |
| 12/06/2006 0 00:00 | PROFESORES             | <a href="#">Ver</a> | <a href="#">Comentario</a> | <a href="#">Firmas</a> | CARLOS EFRAIN |
| 12/06/2006 0 00:00 | REGISTRO               | <a href="#">Ver</a> | <a href="#">Comentario</a> | <a href="#">Firmas</a> | CARLOS EFRAIN |

12

**Figura 5.3.9 Página Ultimas Quejas**

Al dar clic en ver quejas dependiendo de la queja que desee ver saldrá la siguiente pantalla:

Nos muestra el detalle de la queja y los comentarios que han sido ingresados para esa queja.

**Consulta de Quejas**

**A** (Title)

**B** (Form Header)

**C** (Fecha)

**D** (Usuario)

**E** (Division)

**F** (Asunto)

**G** (Descripcion)

**H** (Fecha)

**I** (Descripcion)

**J** (Regresar)

**Descripcion**

Las máquinas están lentas!!!

**Comentarios de Quejas**

| Fecha              | Descripcion             | Usuario       |
|--------------------|-------------------------|---------------|
| 14/06/2006 0 00:00 | esto es una verifiacion | CARLOS EFRAIN |
| 15/06/2006 0 00:00 | esto es una prueba      | CARLOS EFRAIN |
| 15/06/2006 0 00:00 | esto es una prueba      | CARLOS EFRAIN |
| 15/06/2006 0 00:00 | esto es verdad          | CARLOS EFRAIN |

**Regresar**

**Figura 5.3.9.1 Página Consulta de quejas**

| Campo    | Descripción                                   |
|----------|-----------------------------------------------|
| <b>A</b> | Título de la pantalla                         |
| <b>B</b> | Fecha de ingreso de la queja                  |
| <b>C</b> | Usuario que ingreso la queja                  |
| <b>D</b> | Area que pertenece la queja                   |
| <b>E</b> | División al que pertenece la queja            |
| <b>F</b> | Asunto de la queja                            |
| <b>G</b> | Descripción de la queja                       |
| <b>H</b> | Fecha de ingreso de comentarios               |
| <b>I</b> | Descripción de cada comentario para esa queja |
| <b>J</b> | Usuario que ingreso el comentario             |

Tabla 5.3.9 Desc. Página consulta de quejas (Ver Fig. 5.3.9)

### 5.3.10 Página Ingreso de Comentarios

El ingreso de un comentario a una queja se lo puede realizar mediante la página principal, existe un enlace para realizar comentarios a las quejas ya ingresadas.

| Ultimas Quejas     |                        |                     |                            |                        |               |
|--------------------|------------------------|---------------------|----------------------------|------------------------|---------------|
|                    |                        |                     |                            |                        |               |
| Fecha              | Asunto                 | Quejas              | Comentario                 | Recogida Firmas        | Usuario Creo  |
| 12/06/2006 0 00:00 | Clases en Laboratorios | <a href="#">Ver</a> | <a href="#">Comentario</a> | <a href="#">Firmas</a> | Juan          |
| 12/06/2006 0 00:00 | PROFESORES             | <a href="#">Ver</a> | <a href="#">Comentario</a> | <a href="#">Firmas</a> | CARLOS EFRAIN |
| 12/06/2006 0 00:00 | REGISTRO               | <a href="#">Ver</a> | <a href="#">Comentario</a> | <a href="#">Firmas</a> | CARLOS EFRAIN |

12

Figura 5.3.10 Página Ingreso de Comentarios

Al dar clic en comentario dependiendo de la queja comentar saldrá la siguiente pantalla:



The screenshot shows a web form titled "Comentario de Quejas". It contains several input fields and two buttons. Labels A through F are placed around the form with lines pointing to specific elements:

- A** points to the title "Comentario de Quejas".
- B** points to the "Fecha" (Date) field, which contains "17/06/2006".
- C** points to the "Asunto" (Subject) field, which contains "Clases en Laboratorios".
- D** points to the "Usuario" (User) field, which contains "Juancastro".
- E** points to the "Descripción" (Description) field, which contains "Las máquinas están lentas!!!".
- F** points to the "Comentario" (Comment) field, which contains "Ok apoyo tu queja".

At the bottom of the form are two buttons: "Enviar" (Send) and "Cancelar" (Cancel).

Figura 5.3.10.1 Página Ingreso de Comentario

| Campo    | Descripción                          |
|----------|--------------------------------------|
| <b>A</b> | Título de la pantalla                |
| <b>B</b> | Fecha de ingreso del comentario      |
| <b>C</b> | Asunto del comentario                |
| <b>D</b> | Nombre del usuario que comenta       |
| <b>E</b> | Descripción detallada de la queja    |
| <b>F</b> | Descripción detallada del Comentario |

Tabla 5.3.10 Desc. Página Ingreso de Comentario (Ver Fig. 5.3.10)



### 5.3.11 Página Recogida de Firmas

Podemos apoyar a una queja mediante la opción de recogida firmas que se muestra en la siguiente pantalla:

| Ultimas Quejas     |                        |                     |                            |                        |               |
|--------------------|------------------------|---------------------|----------------------------|------------------------|---------------|
| Fecha              | Asunto                 | Quejas              | Comentario                 | Recogida Firmas        | Usuario Creo  |
| 12/06/2006 0:00:00 | Clases en Laboratorios | <a href="#">Ver</a> | <a href="#">Comentario</a> | <a href="#">Firmas</a> | Juan          |
| 12/06/2006 0:00:00 | PROFESORES             | <a href="#">Ver</a> | <a href="#">Comentario</a> | <a href="#">Firmas</a> | CARLOS EFRAIN |
| 12/06/2006 0:00:00 | REGISTRO               | <a href="#">Ver</a> | <a href="#">Comentario</a> | <a href="#">Firmas</a> | CARLOS EFRAIN |

12

**Figura 5.3.11 Página Recogida de Firmas**

Al dar clic recogida de firmas dependiendo de la queja que desee apoyar saldrá la siguiente pantalla:

The screenshot shows a web form titled "Recogida Firmas de Quejas". It contains several fields and buttons:

- A**: Points to the title of the form.
- B**: Points to the "Fecha" (Date) field, which displays "17/06/2006".
- C**: Points to the "Asunto" (Subject) field, which displays "Clases en Laboratorios".
- D**: Points to the "Usuario Quejo" (Complainant) field, which displays "Juancastro".
- E**: Points to the "Descripcion" (Description) field, which contains the text "Las máquinas están lentas!!!".
- F**: Points to the "Desea Apoyar esta Quejas" (Do you want to support this complaint) section, which includes a "Si" (Yes) button and a "No" button.

**Figura 5.3.11.1 Página Recogida de Firmas**

| Campo    | Descripción                             |
|----------|-----------------------------------------|
| <b>A</b> | Título de la pantalla                   |
| <b>B</b> | Fecha de ingreso recogida de firma      |
| <b>C</b> | Asunto                                  |
| <b>D</b> | Nombre del usuario que apoya a la queja |
| <b>E</b> | Descripción detallada de la queja       |
| <b>F</b> | Pregunta si desea apoyar la queja       |

**Tabla 5.3.11 Desc. Página Recogida de Firma (Ver Fig. 5.3.11)**

### 5.3.12 Página Consulta de Sugerencias

La consulta de Sugerencias se lo puede realizar mediante la página principal, existe un enlace para ver la Sugerencia.

| Ultimas Sugerencias |         |                     |                            |                        |               |
|---------------------|---------|---------------------|----------------------------|------------------------|---------------|
| Fecha               | Asunto  | Sugerencia          | Comentario                 | Recogida de Firmas     | Usuario Crea  |
| 12/06/2006 0:00:00  | MAESTRO | <a href="#">Ver</a> | <a href="#">Comentario</a> | <a href="#">Firmas</a> | CARLOS EFRAIN |

1

**Figura 5.3.12 Página Consulta de Sugerencias**

Al dar clic en ver dependiendo de la Sugerencia que desee ver saldrá la siguiente pantalla:

Nos muestra el detalle de la sugerencia y los comentarios que han sido ingresados para ese comentario.

The screenshot shows the 'Consulta de Sugerencias' page. Callout letters point to the following elements:

- A:** Title bar 'Consulta de Sugerencias'
- B:** 'Fecha' field with value '17/06/2006'
- C:** 'Usuario' field with value 'CARLOS EFRAINLOJA VERDUGO'
- D:** 'Area' field with value 'Academico'
- E:** 'Division' field with value 'Docencia Cátedra'
- F:** 'Asunto' field with value 'MAESTRO'
- G:** 'Descripcion' field with value 'NO SIRVE DEB MEJORAR'
- H:** 'Fecha' field in the 'Comentarios de Quejas' section with value '14/06/2006 0:00:00'
- I:** 'Descripcion' field in the 'Comentarios de Quejas' section with value 'es verda no sirven'
- J:** 'Usuario' field in the 'Comentarios de Quejas' section with value 'CARLOS EFRAIN'

At the bottom, there is a 'Regresar' button.

**Figura 5.3.12.1 Página Consulta de sugerencias**



| Campo | Descripción                                                |
|-------|------------------------------------------------------------|
| A     | Título de la pantalla                                      |
| B     | Fecha de ingreso de la sugerencia                          |
| C     | Usuario que ingreso la sugerencia                          |
| D     | Área que pertenece la sugerencia                           |
| E     | División a la que pertenece la sugerencia                  |
| F     | Asunto de la Sugerencia                                    |
| G     | Descripción de la Sugerencia                               |
| H     | Fecha de ingreso de comentarios                            |
| I     | Descripción de cada comentario para la sugerencia escogida |
| J     | Usuario que ingreso el comentario                          |

Tabla 5.3.12 Desc. Página consulta de Sugerencias (Ver Fig. 5.3.12)

5.3.13      **Página Ingreso de Comentarios**

El ingreso de un comentario a una queja se lo puede realizar mediante la página principal, existe un enlace para realizar comentarios a las quejas ya ingresadas.

| Ultimas Sugerencias |         |                     |                            |                        |               |
|---------------------|---------|---------------------|----------------------------|------------------------|---------------|
| Fecha               | Asunto  | Sugerencia          | Comentario                 | Recogida de Firmas     | Usuario Crea  |
| 12/06/2006 0 00.00  | MAESTRO | <a href="#">Ver</a> | <a href="#">Comentario</a> | <a href="#">Firmas</a> | CARLOS EFRAIN |

↑

Figura 5.3.13 Página Ingreso de Comentarios

Al dar clic en comentario dependiendo de la sugerencia a comentar saldrá la siguiente pantalla:



The screenshot shows a web form titled "Comentario de Quejas". It contains several input fields and buttons. Callouts A through F point to specific elements: A points to the title bar, B to the "Fecha" field, C to the "Asunto" field, D to the "Usuario" field, E to the "Descripcion" field, and F to the "Comentario" field. The "Fecha" field contains "17/06/2006", "Asunto" contains "Clases en Laboratorios", and "Usuario" contains "Juancastro". The "Descripcion" field contains "Las máquinas están lentas!!!". The "Comentario" field contains "Ok apoyo tu queja". At the bottom are "Enviar" and "Cancelar" buttons.

Figura 5.3.13.1 Página Ingreso de Comentario

| Campo    | Descripción                            |
|----------|----------------------------------------|
| <b>A</b> | Título de la pantalla                  |
| <b>B</b> | Fecha de ingreso del comentario        |
| <b>C</b> | Asunto del comentario                  |
| <b>D</b> | Nombre del usuario que comenta         |
| <b>E</b> | Descripción detallada de la sugerencia |
| <b>F</b> | Descripción detallada del Comentario   |

Tabla 5.3.13 Desc. Página Ingreso de Comentario (Ver Fig. 5.3.13)

### 5.3.14 Página Casos resueltos

Es opción nos permite consultas las quejas que han sido solucionadas por quejas y sugerencias y a su vez por fecha, área específica o todas las áreas.

The screenshot shows a web form for searching resolved cases. It includes radio buttons for 'Quejas' (A) and 'Sugerencias' (B). There are three radio buttons for search criteria: 'Por Fecha' (C), 'Area específica' (D), and 'Todas las áreas' (E). Below these are date pickers for 'Fech.Ini' and 'Fec.Final' (F), a dropdown for 'Area' (G), and a dropdown for 'Division' (H). A 'Consultar' button is labeled G. Below the form, it says 'Resultados => Todas las Areas y Divisiones'. A table shows one result with columns: Transaccion, Fecha, Asunto, Area, Division, Estado, and a 'Ver' button (J). The result row shows transaction 16, date 12/06/2006, subject PROFESORES, area Academico, division Docencia Cátedra, and state Solucionado. A page number '1' is at the bottom right.

Figura 5.3.14 Página Casos Resueltos

| Campo    | Descripción                                                            |
|----------|------------------------------------------------------------------------|
| <b>A</b> | Escoger por quejas                                                     |
| <b>B</b> | Escoger por sugerencias                                                |
| <b>C</b> | Escoger quejas o sugerencia por fecha                                  |
| <b>D</b> | Escoger quejas o sugerencia por área específica                        |
| <b>E</b> | Escoger quejas o sugerencias por todas las áreas                       |
| <b>F</b> | Escoger quejas por fecha inicial y fecha final                         |
| <b>G</b> | Escoger por área                                                       |
| <b>H</b> | Escoger por división                                                   |
| <b>I</b> | Detalle de la queja solucionada                                        |
| <b>J</b> | Botón para ver el detalle completa de la queja que ha sido solucionada |

Tabla 5.3.14 Desc. Página Casos Resueltos (Ver Fig. 5.3.14)

### 5.3.15 Página Mis datos

Esta opción permite actualizar los datos de usuario registrado

The screenshot shows a web form titled "REGISTRO DE USUARIOS" for updating user data. The form contains the following fields and labels:

- A**: Points to the "Usuario" field containing "EFRAIN".
- B**: Points to the "Contraseña" field.
- C**: Points to the "Nombre" field containing "CARLOS EFRAIN".
- D**: Points to the "Apellido" field containing "LOJA VERDUGO".
- E**: Points to the "Direccion" field containing "DURAN".
- F**: Points to the "Telefono" field containing "2820948".
- G**: Points to the "Email" field containing "Carlitos@Hotmail.Com".
- H**: Points to the "Fecha Nacimiento" field showing "01 / 01 / 2006".
- I**: Points to the "Pregunta Secreta" dropdown menu showing "Cual es su comida favorita".
- J**: Points to the "Contestación" field containing "1".
- K**: Points to the "Tipo Actividad" dropdown menu showing "Estudiante".

Other fields include "Unidad Academica" (Libros), "Nivel" (100), and "Jefe Area" (Seleccionar). At the bottom are "Actualizar" and "Cancelar" buttons.

Figura 5.3.15 Página Mis datos

| Campo    | Descripción                                  |
|----------|----------------------------------------------|
| <b>A</b> | Ingreso del usuario actualizar               |
| <b>B</b> | Contraseña del usuario a actualizar          |
| <b>C</b> | Nombre del usuario a actualizar              |
| <b>D</b> | Apellidos del usuario a actualizar           |
| <b>E</b> | Dirección del usuario a actualizar           |
| <b>F</b> | Teléfono del usuario a actualizar            |
| <b>G</b> | Email del usuario a actualizar               |
| <b>H</b> | Fecha de Nacimiento del usuario a actualizar |
| <b>I</b> | Pregunta secreta a actualizar                |

| Campo    | Descripción                                |
|----------|--------------------------------------------|
| <b>I</b> | Contestación                               |
| <b>J</b> | Tipo de actividad del usuario a actualizar |

Tabla 5.3.15 Desc. Página Mis Datos (Ver Fig. 5.3.15)

### 5.3.16 Página Principal – Sesión Administrador

Página principal si ha iniciado sesión como Administrador

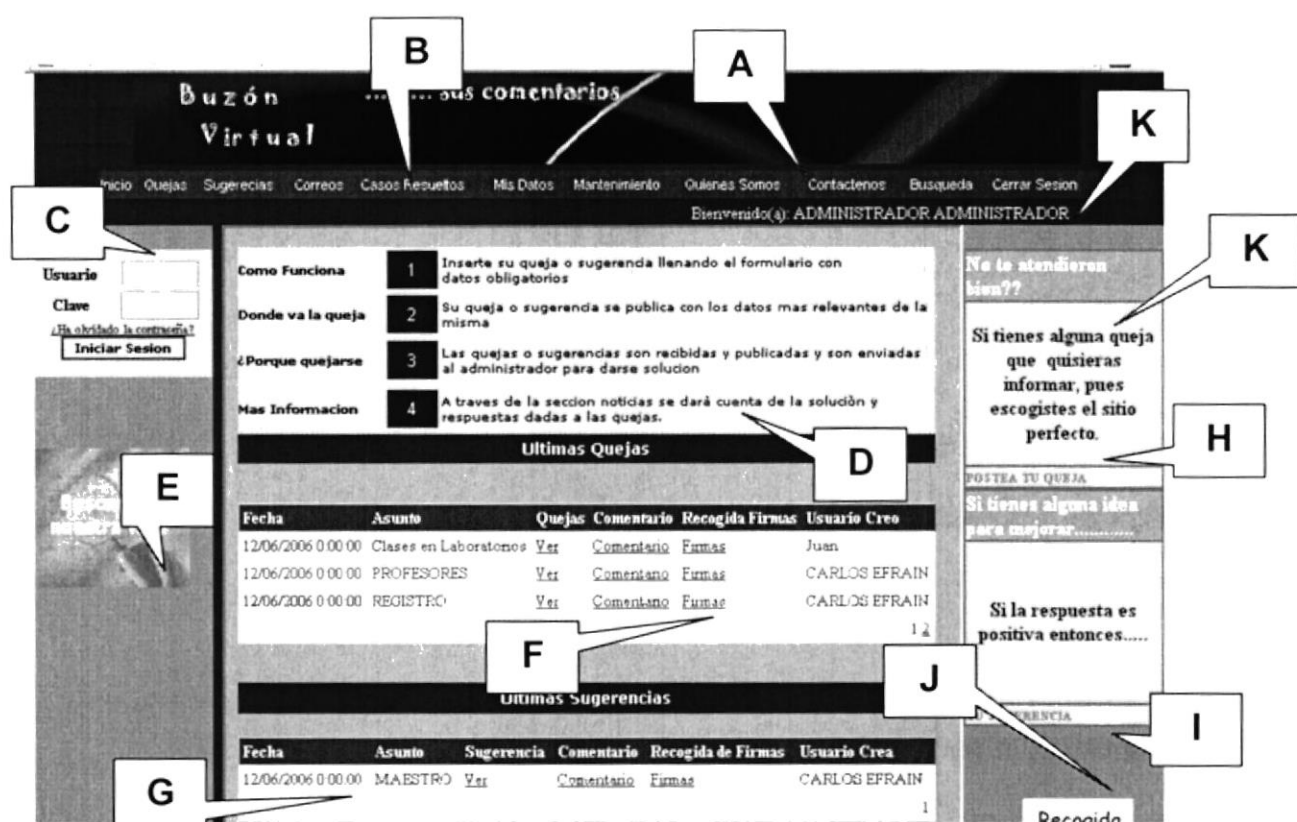


Figura 5.3.16 Página Principal sesión como administrador

| <b>Campo</b> | <b>Descripción</b>                                            |
|--------------|---------------------------------------------------------------|
| <b>A</b>     | Cabecera de la Página                                         |
| <b>B</b>     | Menú del usuario                                              |
| <b>C</b>     | Inicio de sesión como usuario o administrador                 |
| <b>D</b>     | Opciones con breve información del sistema                    |
| <b>E</b>     | Búsquedas                                                     |
| <b>F</b>     | Presentación de las últimas quejas ingresadas al sistema      |
| <b>G</b>     | Presentación de las últimas sugerencias ingresadas al sistema |
| <b>H</b>     | Enlace para el ingreso de una queja                           |
| <b>I</b>     | Enlace para el ingreso de una sugerencia                      |
| <b>J</b>     | Enlace a la pantalla recogida de firma                        |
| <b>K</b>     | Nombre del usuario que inicia sesión                          |

Tabla 5.3.16 **Desc. Página Principal sesión usuario (Ver Fig. 5.3.16)**

**Nota:** Las opciones del administrador son las mismas que tiene el usuario registrado mas una opción de mantenimientos, si se desea ver cada una de las opciones puede consultar opciones del usuario registrado que comienza en el **capítulo 5 de la página 8.**



### 5.3.17 Página Mantenimientos

Ingresando a la opción de mantenimientos nos saldrá la siguiente pantalla:

**Buzon Virtual** ..... sus sugerencias

Mantenimiento Consultar Reportes Salir

Bienvenido(a) ADMINISTRADOR ADMINISTRADOR

**Como Funciona**

- 1 Inserte su queja o sugerencia llenando el formulario con datos obligatorios
- 2 Su queja o sugerencia se publica con los datos mas relevantes de la misma
- 3 Las quejas o sugerencias son recibidas y publicadas y son enviadas al administrador para darse solucion
- 4 A traves de la seccion notidas se dará cuenta de la solución y respuestas dadas a las quejas.

**Ultimas Quejas**

| Fecha              | Asunto     | Quejas | Comentario | Recogida Firmas | Usuario Crea  |
|--------------------|------------|--------|------------|-----------------|---------------|
| 17/06/2006 0:00:00 | TOPICOS    | Ver    | Comentario | Firmas          | CARLOS EFRAIN |
| 12/06/2006 0:00:00 | REGISTRO   | Ver    | Comentario | Firmas          | CARLOS EFRAIN |
| 08/06/2006 0:00:00 | SECRETARIA | Ver    | Comentario | Firmas          | ADMINISTRADOR |

**Ultimas Sugerencias**

| Fecha              | Asunto  | Sugerencia | Comentario | Recogida de Firmas | Usuario Crea  |
|--------------------|---------|------------|------------|--------------------|---------------|
| 12/06/2006 0:00:00 | MAESTRO | Ver        | Comentario | Firmas             | CARLOS EFRAIN |

**Si tienes alguna queja que quisieras informar, pues escogistes el sitio perfecto.**

**Si tienes alguna idea para mejorar.....**

**Si la respuesta es positiva entonces.....**

**TU SUGERENCIA**

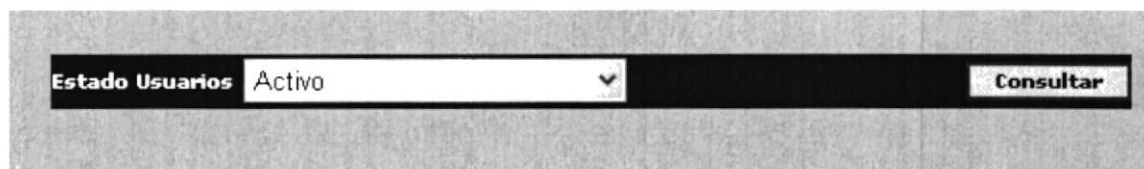
**Figura 5.3.17 Página Principal Mantenimientos**

- Mantenimiento de usuario
- Mantenimiento de quejas
- Mantenimiento de Sugerencia
- Mantenimiento de Tipo de Actividad
- Mantenimiento de Unidad Académica
- Mantenimiento de Pregunta secreta
- Mantenimiento de Área
- Mantenimiento de División
- Mantenimiento de Estado



### 5.3.18 Página Mantenimientos de usuarios

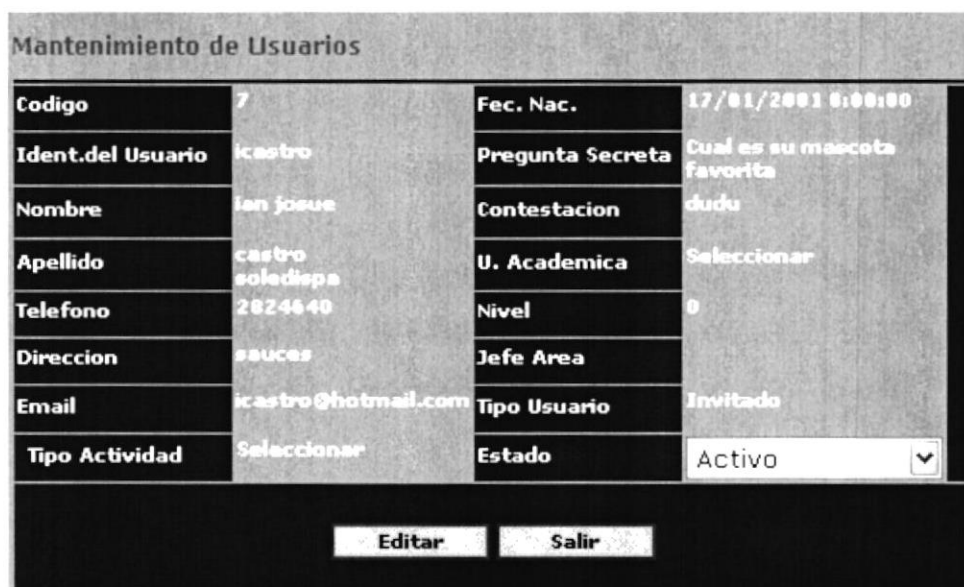
En esta opción el administrador puede escoger mediante el estado a los usuarios activos que están registrados en el sistema. Presionando el botón consultar nos aparece la lista de los usuarios registrados y activos.



Estado Usuarios: Activo ▼ Consultar

**Figura 5.3.18 Página Mantenimiento de Usuarios**

Luego escogemos el usuario y nos saldrá la siguiente pantalla en donde podemos activar o inactivar el estado del usuario:



**Mantenimiento de Usuarios**

|                   |                     |                  |                             |
|-------------------|---------------------|------------------|-----------------------------|
| Codigo            | 7                   | Fec. Nac.        | 17/01/2001 0:00:00          |
| Ident.del Usuario | icastro             | Pregunta Secreta | Cual es su mascota favorita |
| Nombre            | Ian Josue           | Contestacion     | dudu                        |
| Apellido          | castro soledispa    | U. Academica     | Seleccionar                 |
| Telefono          | 2824640             | Nivel            | 0                           |
| Direccion         | saucos              | Jefe Area        |                             |
| Email             | icastro@hotmail.com | Tipo Usuario     | Invitado                    |
| Tipo Actividad    | Seleccionar         | Estado           | Activo ▼                    |

Editar Salir

**Figura 5.3.18.1 Página Mantenimiento de Usuarios**

### 5.3.19 Página Mantenimientos de Quejas

En esta opción el administrador da solución a una queja nos muestra todas las quejas según la opción escogida como nos muestra la siguiente pantalla.

**A** Por Fecha **B** Área específica **C** Todas las áreas

Fech.Ini dd 01 mm 01 yyyy 2006 Fec.Final dd 25 mm 06 yyyy 2006

Area [planificación] Division [ ]

**D** Consultar **E** Resultados => Fecha Inicio: 2006/01/01 Fecha Final: 2006/06/25

| Transacción | Fecha                 | Asunto         | Area       | Division                              | Estado              |
|-------------|-----------------------|----------------|------------|---------------------------------------|---------------------|
| 2           | 08/06/2006<br>0:00:00 | AGUA POTABLE   | Transporte | Recursos<br>Educativos<br>Bibliotecas | Activo <b>F</b> Ver |
| 3           | 08/06/2006<br>0:00:00 | SECRETARIA     | Académico  | Docencia<br>Ayudantías                | Activo Ver          |
| 5           | 08/06/2006<br>0:00:00 | ALCANTARILLADO | Transporte | Recursos<br>Educativos<br>Bibliotecas | Activo Ver          |
| 7           | 08/06/2006<br>0:00:00 | BAR            | Transporte | Recursos<br>Educativos<br>Bibliotecas | Activo Ver          |
| 9           | 08/06/2006<br>0:00:00 | KIOSKO         | Transporte | Recursos<br>Educativos<br>Bibliotecas | Activo Ver          |

**G** 12

**Figura 5.3.19** Página Mantenimiento de Quejas

| Campo    | Descripción                      |
|----------|----------------------------------|
| <b>A</b> | Escoger por fecha                |
| <b>B</b> | Escoger por área específica      |
| <b>C</b> | Escoger Todas las áreas          |
| <b>D</b> | Escoger por áreas                |
| <b>E</b> | Escoger por división             |
| <b>F</b> | Botón ver queja                  |
| <b>G</b> | Detalle de las quejas ingresadas |

**Tabla 5.3.19** Desc. Página Mantenimiento de Quejas (Ver Fig. 5.3.19)

### 5.3.19.1 Página Mantenimientos de Quejas Opción ver

Según la queja escogida en la opción ver nos saldrá la siguiente pantalla. El administrador puede activar inactivar la queja

**Figura 5.3.19.1** Página Mantenimiento de Quejas Opción Ver

| Campo    | Descripción                        |
|----------|------------------------------------|
| <b>A</b> | Título de la página                |
| <b>B</b> | Detalle de la consulta             |
| <b>C</b> | Puede activar o inactivar la queja |

**Tabla 5.3.19.1** Desc. Página Mantenimiento de Quejas (Ver Fig. 5.3.19.1)

Al presionar el botón dar solución nos aparece la siguiente pantalla. Nos muestra la fecha y hora y una descripción para darle a la queja solucionada.

### 5.3.19.2 Página Mantenimientos de Quejas Dar solución

**Figura 5.3.19.2** Página Mantenimiento de Quejas Dar Solución

| Campo    | Descripción                          |
|----------|--------------------------------------|
| <b>A</b> | Registro Fecha y hora                |
| <b>B</b> | Descripción de la queja a solucionar |
| <b>C</b> | Estado activo - inactivo             |

**Tabla 5.3.19.2** Desc. Página Mantenimiento de Quejas (Ver Fig. 5.3.19.2)

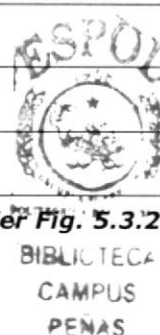
### 5.3.20 Página Mantenimientos de Sugerencia

En esta opción el administrador da solución a una sugerencia nos muestra todas las Sugerencias según la opción escogida como nos muestra la siguiente pantalla.

**Figura 5.3.20 Página Mantenimiento de Sugerencias**

| Campo    | Descripción                      |
|----------|----------------------------------|
| <b>A</b> | Escoger por fecha                |
| <b>B</b> | Escoger por área específica      |
| <b>C</b> | Escoger Todas las áreas          |
| <b>D</b> | Escoger por áreas                |
| <b>E</b> | Escoger por división             |
| <b>F</b> | Botón ver queja                  |
| <b>G</b> | Detalle de las quejas ingresadas |

**Tabla 5.3.20 Desc. Página Mantenimiento de Sugerencias (Ver Fig. 5.3.20)**



### 5.3.20.1 Página Mantenimientos de Sugerencias- Opción ver

Según la queja escogida en la opción ver nos saldrá la siguiente pantalla. El administrador puede activar/inactivar la sugerencia

**Figura 5.3.20.1** Página Mantenimiento de Sugerencias Opción Ver

| Campo    | Descripción                             |
|----------|-----------------------------------------|
| <b>A</b> | Título de la pagina                     |
| <b>B</b> | Detalle de la consulta                  |
| <b>C</b> | Puede activar o inactivar la sugerencia |

**Tabla 5.3.20.1** Desc. Página Mantenimiento de Sugerencias (Ver Fig. 5.3.20.1)

Al presionar el botón dar solución nos aparece la siguiente pantalla. Nos muestra la fecha y hora y una descripción para darle a la sugerencia que va ser solucionada

### 5.3.20.2 Página Mantenimientos de Sugerencias Dar solución

**Figura 5.3.20.2** Página Mantenimiento de Sugerencia Dar Solución

| Campo    | Descripción                               |
|----------|-------------------------------------------|
| <b>A</b> | Registro Fecha y hora                     |
| <b>B</b> | Descripción de la sugerencia a solucionar |
| <b>C</b> | Estado activo – inactivo                  |

**Tabla 5.3.20.2** Página Mantenimiento de Sugerencia Dar Solución



### 5.3.22 Página Mantenimientos de Unidad Académica

En esta opción se puede ingresar o eliminar una Unidad Académica y activar o inactivar el estado de la misma.

- Presionando el botón Editar se llena el combo descripción para escoger la Unidad Académica a cambiar de estado y luego grabar
- Presionando el botón ingresar, podemos crear una nueva unidad académica
- Presionando el botón eliminar, podemos eliminar una unidad académica.

**Figura 5.3.22** Página Mantenimiento de Unidad Académica

| Campo    | Descripción                 |
|----------|-----------------------------|
| <b>A</b> | Título de la pagina         |
| <b>B</b> | Escoger la unidad académica |
| <b>C</b> | Estado activo - inactivo    |

**Tabla 5.3.22 Desc. Página Mantenimiento de Unidad Académica**  
(Ver Fig. 5.3.22)

### 5.3.23 Página Mantenimientos de Pregunta Secreta

En esta opción se puede ingresar, eliminar una pregunta secreta y activar o inactivar el estado de la misma.

- Presionando el botón Editar se llena el combo descripción para escoger la Pregunta secreta a cambiar de estado y luego grabar
- Presionando el botón ingresar, podemos crear una nueva pregunta secreta
- Presionando el botón eliminar, podemos eliminar una pregunta secreta.

**Figura 5.3.23** Página Mantenimiento de Pregunta Secreta

| Campo | Descripción                 |
|-------|-----------------------------|
| A     | Titulo de la pagina         |
| B     | Escoger la Pregunta secreta |
| C     | Estado activo - inactivo    |

Tabla 5.3.23 Desc. Página Mantenimiento de Preguntas secreta  
(Ver Fig. 5.3.23)

5.3.24      **Página Mantenimientos de Área**

En esta opción se puede crear o eliminar un área y activar o inactivar el estado de la misma.

Presionando el botón Editar se llena el combo descripción para escoger la Pregunta secreta a cambiar de estado y luego grabar.

Presionando el botón ingresar, podemos crear una nueva pregunta secreta.

Presionando el botón eliminar, podemos eliminar una pregunta secreta.

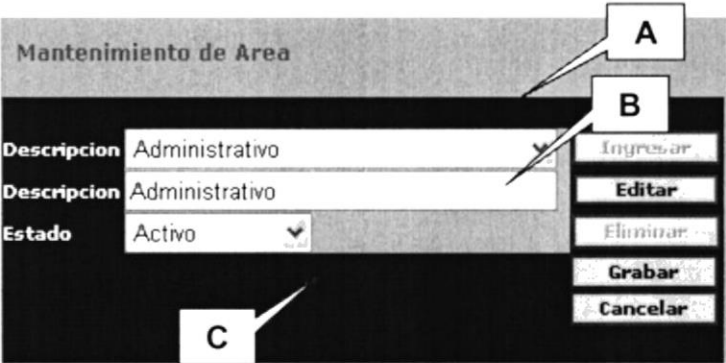


Figura 5.3.24    **Página Mantenimiento Área**

| Campo | Descripción              |
|-------|--------------------------|
| A     | Titulo de la pagina      |
| B     | Escoger el área          |
| C     | Estado activo - inactivo |

Tabla 5.3.24 Desc. Página Mantenimiento de área  
(Ver Fig. 5.3.24)



### 5.3.25 Página Mantenimientos de División

En esta opción se puede crear o eliminar una división dependiendo del área, activar o inactivar el estado de la misma

Presionando el botón Editar se llena el combo descripción para escoger la división a cambiar de estado y luego grabar

Presionando el botón ingresar, podemos crear una nueva división

Presionando el botón eliminar, podemos eliminar una división.

**Nota:** se debe escoger primeramente el área para luego escoger la división

The screenshot shows a web form titled "Mantenimiento Divisiones de Areas". It contains four main input fields: "Areas" with the value "Administrativo", "Division" with the value "Secretaria", "Descripcion" (empty), and "Estado" with the value "Activo". To the right of these fields are five buttons: "Ingresar", "Editar", "Eliminar", "Grabar", and "Cancelar". Three callout boxes are present: Box A points to the form title, Box B points to the "Division" dropdown menu, and Box C points to the "Estado" dropdown menu.

**Figura 5.3.25** Página Mantenimiento División

| Campo    | Descripción              |
|----------|--------------------------|
| <b>A</b> | Titulo de la pagina      |
| <b>B</b> | Escoger la división      |
| <b>C</b> | Estado activo - inactivo |

**Tabla 5.3.25 Desc. Página Mantenimiento de división**  
(Ver Fig. 5.3.25)

5.3.26      **Página Mantenimientos de Estado**

En esta opción se puede crear o eliminar un estado, activar o inactivar el estado de la misma

Presionando el botón Editar se llena el combo descripción para escoger el estado a cambiar y luego grabar

Presionando el botón ingresar, podemos crear un nuevo estado.

Presionando el botón eliminar, podemos eliminar un estado.

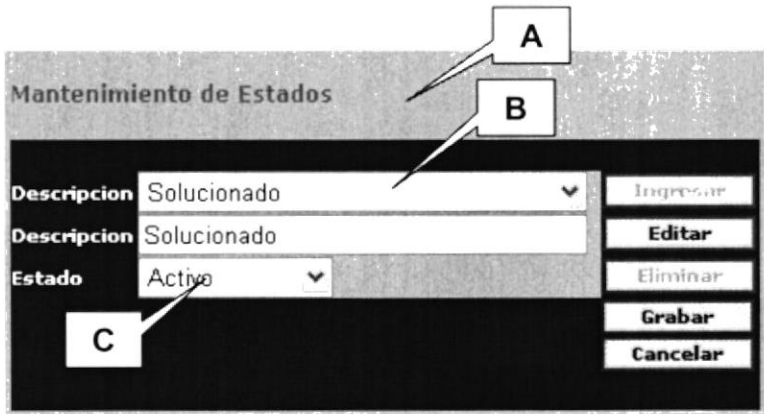


Figura 5.3.26    *Página Mantenimiento de Estado*

| Campo | Descripción              |
|-------|--------------------------|
| A     | Titulo de la pagina      |
| B     | Escoger estado           |
| C     | Estado activo - inactivo |

Tabla 5.3.26    **Desc. Página Mantenimiento de estado**  
(Ver Fig. 5.3.26)





ANEXO A

CONOCIMIENTOS DE  
COMPUTACION

## 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

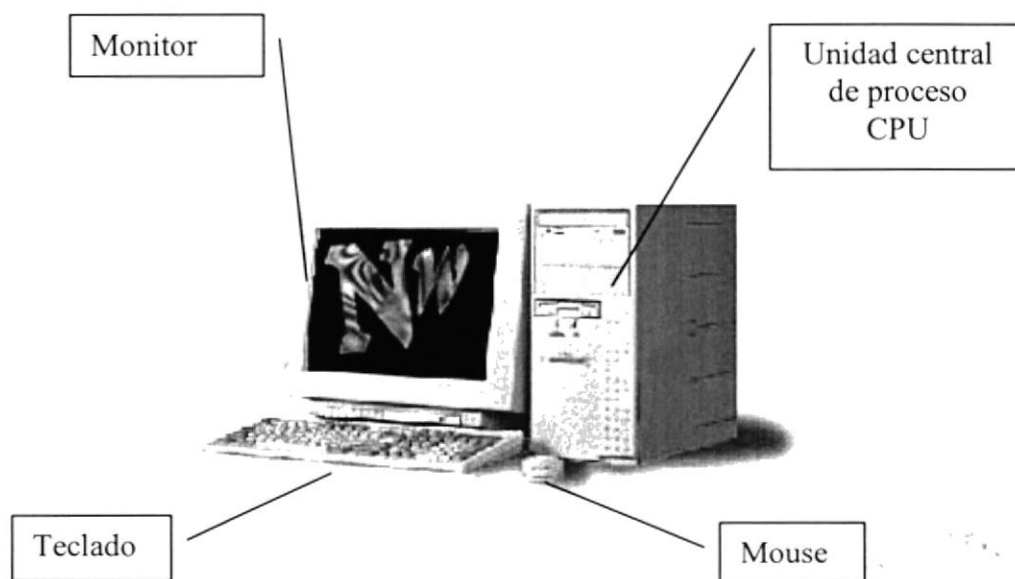
Una computadora es un dispositivo electrónico de uso general que realiza operaciones aritméticas-lógicas, de acuerdo con instrucciones internas, que se ejecutan sin intervención humana.

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 o Mouse
- Impresora



**Figura A.1 Computador Personal**

## A.2 Dispositivos 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.2.1 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
- Teclado Numérico
- Teclas de movimiento de cursor (direccionales)
- Teclas Especiales

#### A.2.1.1 Teclas 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 los dígitos del 0 al 9.

EDCOM  
BOLSA  
CAMPLS  
REFS

A éstas se incluyen las siguientes:

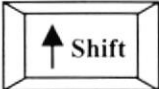
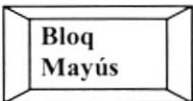
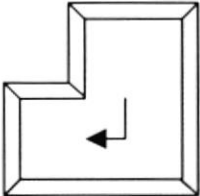
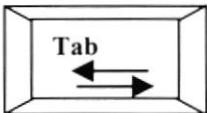
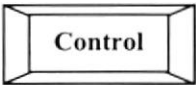
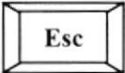
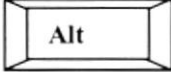
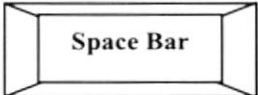
| Tecla                                                                               | Función                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | 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 solo para las teclas alfabéticas. se la localiza en el lado izquierdo del teclado.                                                                                          |
|    | Desplaza el cursor 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 <b>comando</b> escogido dentro del sistema. En el teclado numérico existen otras teclas igual con el nombre de <b>Intro</b> ó <b>Enter</b> . |
|  | 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 encuentra 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 más larga que las otras.                                                                                                               |

Tabla A.2.1.1 **Teclas de uso común**

UNIVERSIDAD  
POLITECNICA  
BISAGUA  
CAMPUS  
PERAS

### 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 encuentra enumeradas desde la F1...F12. Se encuentran localizadas en la parte superior del teclado.



*Figura A.2.1.2 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:

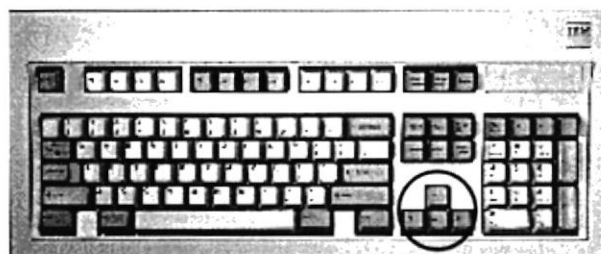
Al presionar la tecla **Bloq Num**, el teclado numérico se activa o se desactiva, según sea el estado actual. En la parte superior de esta tecla hay una luz que se enciende cuando el teclado numérico está activo y se apaga cuando dicho teclado funciona para las teclas de movimiento del cursor.



*Figura A.2.1.3 Teclado Numérico*

### A.2.1.4 Teclas de Movimiento de Cursor

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

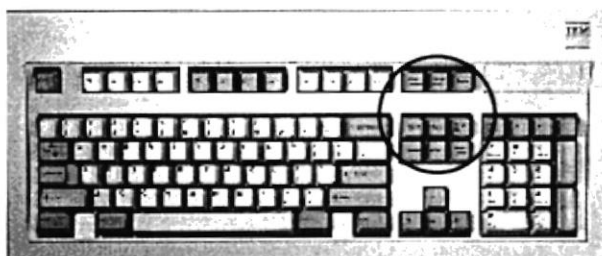


*Figura A.2.1.4 Teclas Direccionales*

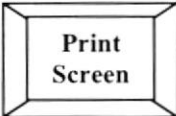
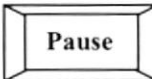
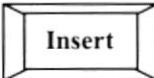
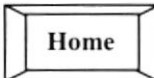
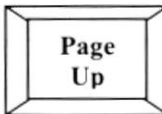
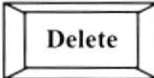
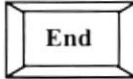


**A.2.1.5. Teclas Especiales**

Estas teclas tienen funciones definidas que se describen a continuación:



**Figura A.2.1.5 Teclas Especiales**

| Tecla                                                                               | Función                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Al presionar esta tecla, la información que se encuentra en la pantalla se imprime tal cual como 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 proceso 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 la 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.2.1.5 Teclas Especiales**



## A.2.2 Mouse o Ratón



**Figura A.2.2 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, apuntado 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 este señalando o la tarea en curso.

| Puntero                                                                             | Función                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
|  | Puntero para <b>seleccionar</b> opciones o desplazarse en una <b>ventana</b> . |
|  | 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.                 |

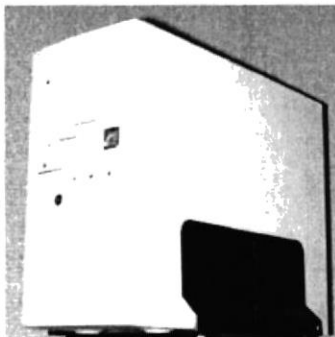
**Tabla A.2.2 Punteros del Mouse**



### 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.3 Monitor*

### 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.4.1 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.4.2 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 cintas 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 **CDs** y **DVDs**.



**Figura A.5 Dispositivos de Almacenamiento**



## ANEXO B

### *GLOSARIO DE TERMINOS*

## B. Glosario

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

### 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 específico.

**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 Maximizar* del menú control.

**Botón Minimizar:** Pequeño botón que contiene un guión, situado a la derecha de la barra de título. Si utiliza el Mouse (ratón), puede hacer clíc en el *botón Minimizar* para reducir una ventana a un icono. Si está utilizando el teclado, puede emplear 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 clíc 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.*

**Clíc:** *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.

**Compartir:** Poner los recursos, directorios, impresoras, y páginas del portafolio a disposición del resto de los miembros del grupo de trabajo.

**Contraseña ó Password:** Una clave generalmente contiene una combinación de números y letras que no tienen ninguna lógica. Es una medida de seguridad utilizada para restringir los inicios de sesión a las cuentas de usuario, así como a los accesos a los sistemas y recursos de la computadora.

**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 remoto, en donde el destinatario los pueda recuperar y leer.*

**Cuadro de diálogo:** *Ventana que aparece temporalmente para solicitar o suministrar información. Muchos cuadros de diálogo 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:** Parte de un cuadro de diálogo donde se escribe la información necesaria para ejecutar un comando. En el momento de abrir el cuadro de diálogo, 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 la 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 dispositivo 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 aparecen 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 denominan estaciones de trabajo, para distinguirlas de aquellas en las que se ejecuta 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 directorio ocultos del árbol de directorios. 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.

**Firewall:** (cortafuegos). Sistema que se coloca en una red local e Internet. La regla básica es asegurar que todas las comunicaciones entre dicha red e Internet se realicen conforme a las políticas de seguridad de la Organización que lo instala.

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

**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.

**Grupo 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 físicos de un equipo de computación.

# 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 desea utilizar la aplicación.

**Impresora:** Impresora (local) conectadas 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 grande 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

**Kilobyte:** Equivale a 1024 bytes.

## L

**LAN:** *Local Área 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:** *Read Only Memory* Memoria de sólo 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 archivo 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 necesite 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 pasado un tiempo específico.

**Programa:** *Véase aplicación.*

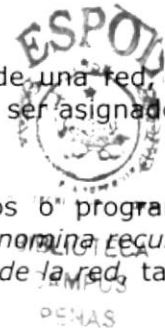
**Puerto:** Conexión o enchufe utilizado para conectar un dispositivo a la computadora, por ejemplo: una impresora, un monitor o un módem la información se envía desde la computadora al dispositivo a través de un cable.

# 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 almacenadas 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 programa o a un proceso durante su ejecución.

**Recurso compartido:** Cualquier dispositivo, conjunto de datos o programa utilizado por más de un dispositivo, programas. 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 clíc 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:** *Super Video Grapichs 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 la 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, disponible 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 abreviado aparecen a la derecha del comando correspondiente.

## U

**UPS:** Nombre al equipo que contiene energía, preparado para la *energía eléctrica*.

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



BIBLIOTECA  
CAMPUS  
PEÑAS

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

**Utilitarios:** 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 hipermedios que facilita la búsqueda de información en Internet. La información disponible en la 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.

