

T658.812
MANZ
V2

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL



PROGRAMA DE TECNOLOGÍA EN COMPUTACIÓN

TESIS DE GRADO

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

**TEMA:
SIAA
SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

MANUAL DE USUARIO

**AUTOR
CECILIA AZUCENA MANZO ZAMORA**

**DIRECTOR
ANL. RUTH MATOVELLE**

**AÑO
2001**



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios quien con su amor infinito me ha guiado por buen camino y me ha permitido culminar las metas que me he propuesto.

Agradezco a mis padres por todo el amor, comprensión, paciencia y por toda la ayuda que me brindaron, sobre todo en los momentos más difíciles de mi carrera dándome ánimo para seguir adelante.

A mis tíos Bernie y Marietta Brown por haberme apoyado en mis estudios y por la confianza que tuvieron en mi.

A mis amigos y compañeros de tesis en especial al Anl. Miguel Salazar y Ma. Isabel Campoverde por su amistad, su ayuda y por todos los momentos que pasamos juntos en el desarrollo de este proyecto.

LIBRO
CAMP
INFORMA

DEDICATORIA

Dedico este trabajo y la obtención del título de "Analista de Sistemas" a las personas más importantes de mi vida, **Mis padres**, ya que es lo menos que puedo hacer para retribuirles todo lo que me han dado.

DECLARACIÓN EXPRESA

La responsabilidad por los hechos, ideas y doctrinas expuestas en esta Tesis de Grado me corresponde exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma *al PROTCOM (Programa de Tecnología en Computación)* de la Escuela Superior Politécnica del Litoral.



FIRMA DEL DIRECTOR DE PROYECTO



Anl. Ruth Matovelle



FIRMA DEL AUTOR

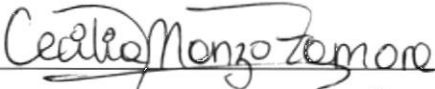

Cecilia Azucena Manzo Zamora



TABLA DE CONTENIDO

1. GENERALIDADES.....	1
1.1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.2. OBJETIVO DE ESTE MANUAL.....	1
1.3. A QUIEN VA DIRIGIDO ESTE MANUAL.....	1
1.4. LO QUE DEBE CONOCER.....	1
1.5. ORGANIZACIÓN DE ESTE MANUAL.....	2
1.6. ACERCA DE ESTE MANUAL.....	2
1.7. CONVENCIONES TIPOGRÁFICAS.....	2
1.7.1. Convenciones de Formatos de Texto.....	3
1.7.2. Convenciones del Mouse.....	3
1.7.3. Convenciones del Teclado.....	4
1.8. CONVENCIONES DE MENSAJES DE INFORMACIÓN.....	5
1.9. SOPORTE TÉCNICO.....	5
2. EXPLICACIÓN DE LAS INTERFACES GRÁFICAS.....	1
2.1. INTRODUCCIÓN AL AMBIENTE WINDOWS.....	1
2.2. QUÉ HAY EN LA PANTALLA DE WINDOWS 2000.....	2
2.2.1. El botón Inicio y la barra de tareas.....	2
2.2.2. Iniciar el trabajo con el menú inicio.....	3
2.2.3. La barra de tareas.....	4
2.3. ELEMENTOS PRINCIPALES DE UNA VENTANA WINDOWS.....	5
2.3.1. Título de la ventana.....	5
2.3.2. Cambiar el tamaño de las ventanas.....	5
2.3.3. Barra de herramientas.....	7
2.3.4. Barra de Estado.....	7
2.3.5. Barra de Menú.....	7
2.3.6. ¿Cómo acceder a los menús?.....	7
2.3.7. Mover Ventanas.....	8
2.3.8. Seleccionando información.....	8
2.4. INICIAR Y SALIR DE UN PROGRAMA.....	9
2.4.1. Pasar de un programa a otro.....	10
2.5. USO DE CUADROS DE DIÁLOGO.....	10
2.6. MENSAJES DEL SISTEMA.....	13
3. CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA.....	1
3.1. INTRODUCCIÓN.....	1
3.2. BENEFICIOS.....	1
3.3. DESCRIPCIÓN DE MÓDULOS.....	2
3.3.1. Módulo de Procesos.....	2
3.3.2. Módulo Consulta/Reportes.....	3
3.3.3. Módulo de Mantenimiento.....	3
3.3.4. Sistemas.....	4
3.3.5. Requerimientos del sistema.....	4
3.3.6. Requerimientos de Hardware.....	5
3.3.7. Requerimientos de Software.....	6
3.3.8. Instalación del sistema.....	6
4. ARRANQUE DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	1
4.1. ENCENDER LA COMPUTADORA.....	1

5. INICIANDO LA OPERACIÓN DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE 1

5.1. MENÚ PRINCIPAL.....	1
5.1.1. Menú Archivo.....	2
5.1.2. Menú Ver.....	2
5.1.3. Menú Procesos.....	3
5.1.4. Menú Consultas.....	3
5.1.5. Menú Mantenimiento.....	4
5.1.6. Menú Ayuda.....	4

6. MENÚ ARCHIVO..... 1

6.1. CONFIGURAR IMPRESORA.....	1
6.2. NUEVA SESIÓN.....	2
6.3. SALIR.....	2

7. MENÚ VER..... 1

7.1. BARRA DE HERRAMIENTAS.....	1
7.2. BARRA DE ESTADO.....	2
7.3. CASCADA.....	2
7.4. MOSAICO HORIZONTAL.....	3
7.5. MOSAICO VERTICAL.....	3

8. MENÚ PROCESOS..... 1

8.1. REGISTRO DE ESTUDIANTES.....	1
8.1.1. Abrir Registro de Estudiantes.....	1
8.1.2. Ingresar Registro de Estudiantes.....	2
8.1.3. Consultar/Modificar Registro de Estudiantes.....	3
8.2. ÓRDENES DE TRABAJO.....	5
8.2.1. Abrir Órdenes de Trabajo.....	5
8.2.2. Ingresar Orden de Trabajo.....	5
8.2.3. Consultar Orden de Trabajo.....	10
8.2.4. Modificar Orden de Trabajo.....	11
8.2.5. Imprimir Orden de Trabajo.....	11
8.2.6. Anular Orden de Trabajo.....	12

9. MENÚ CONSULTAS/REPORTES..... 1

9.1. MANTENIMIENTOS.....	1
9.1.1. Área de Servicio.....	2
9.1.2. Estado de Servicio.....	3
9.1.3. Tipo de Servicio.....	4
9.1.4. Tipo de Teléfono.....	5
9.1.5. Grupo de Empresa.....	6
9.1.6. Tipo de Empresa.....	7
9.1.7. Forma de Pago.....	8
9.2. CLIENTES.....	9
9.2.1. Clientes - General.....	10
9.2.2. Contactos por Clientes - General.....	11
9.2.3. Clientes - Especifico.....	12
9.2.4. Contactos del Cliente - Especifico.....	13
9.3. ÓRDENES DE TRABAJO.....	14
9.3.1. Órdenes de Trabajo - General.....	15
9.3.2. Órdenes de Trabajo por Área - General.....	16
9.3.3. Órdenes de Trabajo por Empresa - General.....	17

9.3.4.	Órdenes de Trabajo por Área - Específica.....	18
9.3.5.	Órdenes de Trabajo por Empresa - Específica.....	19
9.3.6.	Orden de Trabajo - Específica.....	20
9.3.7.	Orden de Trabajo - Forma de Pago.....	21

10. MENÚ MANTENIMIENTO.....1

10.1.	EMPRESA.....	1
10.1.1.	Abrir Empresa.....	1
10.1.2.	Ingresar Empresa.....	2
10.1.3.	Consultar Empresa.....	4
10.1.4.	Modificar Empresa.....	4
10.1.5.	Eliminar Empresa.....	5
10.2.	CONTACTO.....	6
10.2.1.	Abrir Contacto.....	6
10.2.2.	Ingresar Contacto.....	7
10.2.3.	Consultar Contacto.....	8
10.2.4.	Modificar Contacto.....	8
10.2.5.	Eliminar Contacto.....	9
10.3.	ÁREA DE SERVICIO.....	10
10.3.1.	Abrir Área de Servicio.....	10
10.3.2.	Ingresar Área de Servicio.....	11
10.3.3.	Consultar Área de Servicio.....	12
10.3.4.	Modificar Área de Servicio.....	12
10.3.5.	Eliminar Área de Servicio.....	13
10.4.	TIPO DE SERVICIO.....	14
10.4.1.	Abrir Tipo de Servicio.....	14
10.4.2.	Ingresar Tipo de Servicio.....	15
10.4.3.	Consultar Tipo de Servicio.....	16
10.4.4.	Modificar Tipo de Servicio.....	16
10.4.5.	Eliminar Tipo de Servicio.....	17
10.5.	ESTADO DE SERVICIO.....	18
10.5.1.	Abrir Estado de Servicio.....	18
10.5.2.	Ingresar Estado de Servicio.....	19
10.5.3.	Consultar Estado de Servicio.....	20
10.5.4.	Modificar Estado de Servicio.....	20
10.5.5.	Eliminar Estado de Servicio.....	21
10.6.	GRUPO DE EMPRESA.....	22
10.6.1.	Abrir Grupo de Empresa.....	22
10.6.2.	Ingresar Grupo de Empresa.....	23
10.6.3.	Consultar Grupo de Empresa.....	24
10.6.4.	Modificar Grupo de Empresa.....	24
10.6.5.	Eliminar Grupo de Empresa.....	25
10.7.	TIPO DE EMPRESA.....	26
10.7.1.	Abrir Tipo de Empresa.....	26
10.7.2.	Ingresar Tipo de Empresa.....	27
10.7.3.	Consultar Tipo de Empresa.....	28
10.7.4.	Modificar Tipo de Empresa.....	28
10.7.5.	Eliminar Tipo de Empresa.....	29
10.8.	TIPO DE TELÉFONO.....	30
10.8.1.	Abrir Tipo de Teléfono.....	30
10.8.2.	Ingresar Tipo de Teléfono.....	31
10.8.3.	Consultar Tipo de Teléfono.....	32
10.8.4.	Modificar Tipo de Teléfono.....	32
10.8.5.	Eliminar Tipo de Teléfono.....	33
10.9.	FORMA DE PAGO.....	34
10.9.1.	Abrir Forma de Pago.....	34

10.9.2. Ingresar Forma de Pago	35
10.9.3. Consultar Forma de Pago	36
10.9.4. Modificar Forma de Pago	36
10.9.5. Eliminar Forma de Pago	37
11. MENÚ AYUDA.....	1
11.1. ACERCA DE MÓDULO DE SELECCIONES.....	1
A. RECONOCIMIENTO DE LAS PARTES DEL HARDWARE	1
A.1. CONOCIENDO LA COMPUTADORA	1
A.2. UNIDADES DE ENTRADA.....	2
A.2.1. El Teclado.....	2
A.2.2. Uso del Mouse	4
A.3. UNIDAD DE PROCESO.....	6
A.3.1. Unidad de Memoria Auxiliar.....	6
A.3.2. Unidad de Salida	6
B. REPORTES REALES.....	1
C. GLOSARIO DE TÉRMINOS TÉCNICOS	1



CAPÍTULO 1.

GENERALIDADES

1. GENERALIDADES

1.1. INTRODUCCIÓN

Este manual contiene información respecto a como operar el **Sistema de Atención al Cliente**, además nos da indicaciones de cómo funciona. Ayuda a identificar los Usuarios que pueden utilizar el Sistema y que conocimientos mínimos debe tener para lograr una comprensión exitosa de cada una de las funciones del mismo.

Es de mucha importancia leer este manual antes y/o durante la utilización del Sistema, ya que lo guiará paso a paso en el manejo de todas sus funciones.

1.2. OBJETIVO DE ESTE MANUAL

El objetivo de este Manual es de que sirva de ayuda a los usuarios del Sistema de Atención al Cliente explicando lo siguiente:

- Guía para utilizar la computadora.
- Como instalar y operar el del Sistema de Atención al Cliente
- Conocer el alcance de todo el sistema por medio de una explicación detallada e ilustrada de cada una de las opciones que lo forman.
- Ofrecer al Usuario un ambiente de trabajo amigable y un fácil manejo del Sistema.

1.3. A QUIEN VA DIRIGIDO ESTE MANUAL

Este manual esta orientado a los Usuarios Finales involucrados en la Etapa de Operación del Sistema de Atención al Cliente.

Las diferentes Areas de Protcom, son los responsables de ofrecer y controlar de una manera eficiente los servicios que Protcom brinda, así como las empresas que solicitan estos servicios.

1.4. LO QUE DEBE CONOCER

Los conocimientos mínimos que deben tener las personas que operarán el Sistema y deberán utilizar este manual son:

1. Conocimientos básicos de Informática Basada en Ambiente Windows.



1.5. ORGANIZACIÓN DE ESTE MANUAL

Este manual esta organizado en cuatro partes principales:

Generalidades	
Capítulo 1	Generalidades.
Capítulo 2	Explicación de las Interfaces Gráficas.
Instalación	
Capítulo 3	Características del Sistema.
Capítulo 4	Arranque del Sistema de Atención al Cliente.
Operación	
Capítulo 5	Iniciando la Operación Sistema de Atención al Cliente.
Capítulo 6	Menú Archivo.
Capítulo 7	Menú Ver.
Capítulo 8	Menú Procesos.
Capítulo 9	Menú Consultas/Reportes.
Capítulo 10	Menú Mantenimiento.
Capítulo 11	Menú Ayuda.
Anexos	
Anexo A	Reconocimiento de las Partes del Hardware.
Anexo B	Reportes Reales.
Anexo C	Glosario de Términos.

1.6. ACERCA DE ESTE MANUAL

Este Manual de Usuario contiene diversas ilustraciones y las instrucciones que debe seguir el Usuario paso a paso para utilizar el Sistema. Además incluye información que lo ayudará en el diario uso de su computadora.

1.7. CONVENCIONES TIPOGRÁFICAS

Antes de comenzar a utilizar el Sistema de Atención al Cliente, es importante que entienda las convenciones tipográfica y los términos utilizados en el mismo.

1.7.1 Convenciones de Formatos de Texto.

Formato	Tipo de Información
Viñeta numérica 1	Numeración de procedimientos paso a paso.
Negrita	Términos a resaltar por su importancia.
Menor que – Mayor que < >	Nombres de opciones que puede elegir el Usuario, ya sea haciendo uso del mouse o teclado.
Carácter mayúscula + Caracteres minúscula	Nombres de teclas se inician con mayúsculas.
Carácter subrayado _	Si está ubicado bajo las letras, significa que el Usuario puede utilizar la combinación de teclas: ALT + letra subrayada o dando clic en la opción del Menú o en el botón.
Gráfico del botón	Palabra botón y a su lado irá la representación gráfica.

1.7.2 Convenciones del Mouse.

Término	Significado
“Señalar”	Colocar el extremo superior del mouse sobre el elemento que se desea señalar.
“Hacer clic”	Presionar el botón principal del mouse (generalmente el botón izquierdo) y soltarlo inmediatamente.
“Arrastrar”	Señalar el elemento, luego mantener presionado el mouse mientras se mueve y se lo ubica en el lugar deseado.

1.7.3 Convenciones del Teclado.

Tecla	Significado
Teclas de método abreviado	Teclas que se utilizan como método abreviado para ejecutar un proceso. Por ejemplo F1 para mostrar la ayuda.
Tecla ENTER (ENTRAR-RETORNO)	Tecla utilizada para ejecutar un proceso. Si en el manual dice "Presione ENTER".
Teclas direccionales ←, →, ↑, ↓	Puede utilizar las teclas direccionales para moverse (izquierda, derecha, arriba, abajo) en los diferentes elementos de un control de la pantalla, un elemento a la vez.
Teclas de avance de página INICIO, FIN, AV. PÁG., RE. PÁG.	Las teclas de avance de página son utilizadas para movilizarse entre varios elementos de un control de la pantalla.

Tecla	Significado
Tecla TAB	Tecla utilizada para moverse entre los diferentes controles de la forma. Con la tecla TAB, se da el enfoque al primer control ubicado a la derecha, con SHIFT+TAB, se da el foco al primer control de la izquierda.
Otras teclas	Adicionalmente puede utilizar otros elementos del teclado. Por Ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> ➤ SHIFT+TECLA es utilizado para que se active la función que está graficada en la parte superior de TECLA, siempre que ésta cumpla mínimo dos funciones. ➤ ALT GR+TECLA, es utilizado para que se active la tercera función de TECLA.



1.8. CONVENCIONES DE MENSAJES DE INFORMACIÓN

Sugerencia:



Muestra información que facilita la operación del Sistema.

Nota:



Contiene información importante acerca del Sistema, las cuales deben ser revisadas por el Usuario.

1.9. SOPORTE TÉCNICO

Si tiene alguna duda acerca del funcionamiento del Sistema de Atención al Cliente, revise el Manual de Usuario.

Si no encuentra respuesta a su interrogante o desea más información al respecto, contáctese con la oficina del Programa de Tecnología en Computación (PROTCOM), Empresa Desarrolladora del Sistema.







CAPÍTULO 2.

EXPLICACIÓN DE LAS INTERFACES GRÁFICAS

2. EXPLICACIÓN DE LAS INTERFACES GRÁFICAS

2.1 INTRODUCCIÓN AL AMBIENTE WINDOWS

Si desea explorar Windows con mayor profundidad o aprender algunos de sus aspectos más técnicos, puede consultar la Ayuda de Windows. Podrá encontrar tareas comunes en **Contenido** y en **Índice**, y buscar un texto determinado mediante la ficha buscar.

Para iniciar la ayuda haga clic en el botón **Inicio**  y, a continuación en **Ayuda**. 

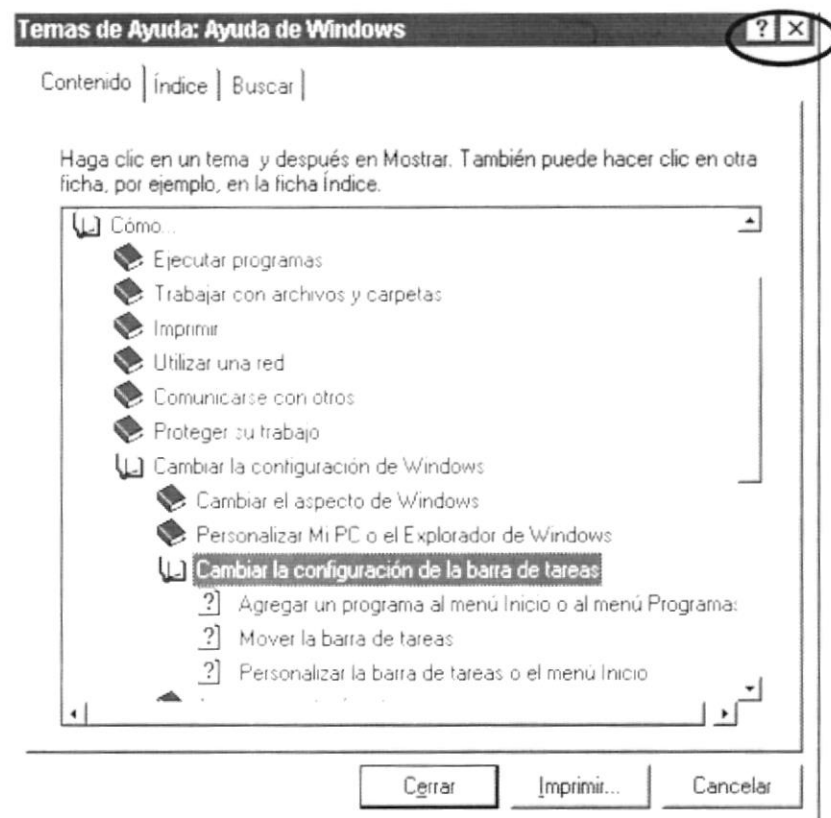


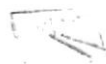
Figura 2.1 Pantalla de Ayuda de Windows.

Sugerencia:



Para desplazarse dentro del índice de ayuda, escriba las primeras letras del término que desee buscar. El índice está organizado como en el índice de un libro. Si no encuentra la entrada que desea inténtelo con otra.

Nota:



Algunos temas de Ayuda contienen texto verde subrayado. Al hacer clic en el texto verde verá una definición del término.



2.2 QUE HAY EN LA PANTALLA DE WINDOWS 2000

Dependiendo de la instalación de su PC, al iniciar Windows aparecerán determinados iconos en su escritorio en la siguiente ilustración verá los más importantes.






ÍCONO	DESCRIPCIÓN
	Haga doble clic en este icono para ver el contenido de sus PC y administrar sus archivos.
	Haga doble clic en este icono para ver los recursos disponibles en la red si su PC tiene acceso a ésta, o puede conectarse.
	La papelera de reciclaje es un lugar de almacenamiento temporal de los archivos eliminados. Puede utilizarse para recuperar archivos eliminados por error.
	Este es un acceso directo que no forma parte de Windows 98, sirve para ejecutar el Sistema haciendo doble clic o seleccionándolo y presionando ENTER.
	Si hace clic en el botón "Inicio" de la barra de tareas, podrá iniciar programas, abrir documentos, cambiar la configuración del sistema, obtener ayuda, buscar elementos en su PC y mucho más.

Tabla 2.1 Iconos Principales del Escritorio de Windows

2.2.1 El botón Inicio y la barra de tareas.

La primera vez que inicie Windows encontrará el botón "Inicio" y la barra de tareas en la parte inferior de la pantalla. Está predeterminado que siempre estén visibles cuando Windows este en ejecución.



Figura 2.2 Barra de tareas



2.2.2 Iniciar el trabajo con el menú inicio.

Al hacer clic en el botón inicio, verá un menú que contiene todo lo necesario para comenzar a utilizar Windows.









ÍCONO	FUNCIÓN
 Programas	Presenta una lista de programas que podrá iniciar.
 Documentos	Presenta una lista de documentos que abrió previamente.
 Configuración	Presenta una lista de la configuración del sistema que podrá cambiar.
 Buscar	Permite buscar una carpeta, un archivo, un equipo compartido o un mensaje de correo electrónico.
 Ayuda	Inicia la Ayuda. Podrá utilizar entonces el Contenido , el Índice y otras fichas para saber como realizar una tarea en Windows.
 Ejecutar...	Inicia un programa o abre una carpeta al escribir un comando en MS-DOS
 Cerrar sesión Mcr...	Cierra o reinicia su PC.
 Apagar el sistema...	

Tabla 2.2 Iniciar el Trabajo con el Menú Inicio.

Sugerencia:



Dependiendo de su equipo y de las opciones que tenga instalada, es posible que encuentre elementos adicionales en el menú.



2.2.3 La barra de tareas.

Cada vez que inicie un programa o abra una ventana, en la barra de tareas aparecerá un botón que representa a dicha ventana. Para cambiar entre ventanas haga clic en el botón de la ventana que desee. Al cerrar una ventana, su botón desaparecerá de la barra de tareas.

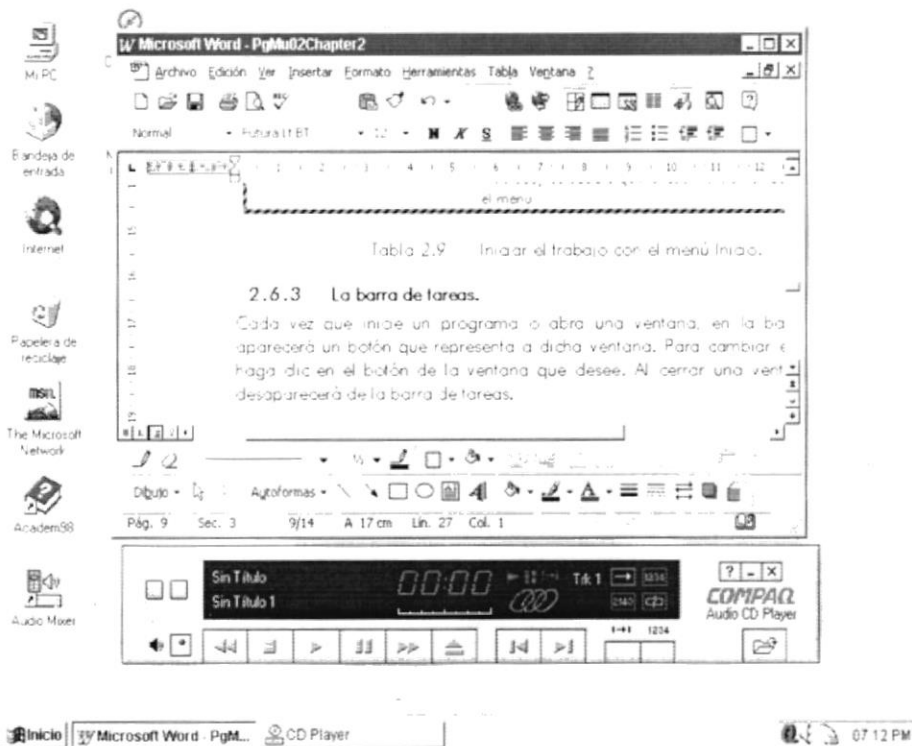


Figura 2.3 Botones de la Barra de Tareas

Según la tarea que esté realizando, es posible que aparezcan otros indicadores en el área de notificación de la barra de tareas, como por ejemplo una impresora para representar un trabajo de impresión o una batería que representa la energía de su PC portátil. En un extremo de la barra de tareas se verá el reloj. Para ver o cambiar una configuración no tendrá que hacer doble clic en el reloj o en cualquiera de los indicadores.



2.3 ELEMENTOS PRINCIPALES DE UNA VENTANA WINDOWS

Una ventana Windows esta formada por varios elementos que facilitarán tareas como abrir y cerrar un archivo, mover una ventana, cerrar una ventana, cambiar el tamaño de una ventana, etc.

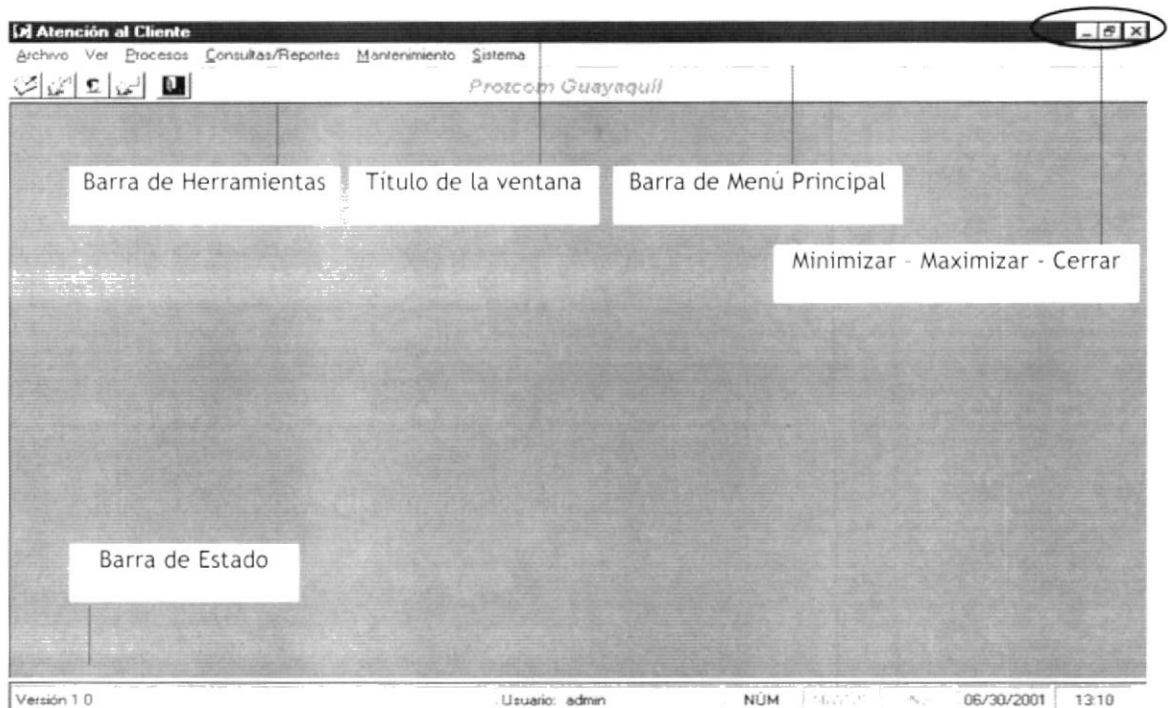


Figura 2.4 Elementos Principales de una Ventana Windows.

2.3.1 Título de la ventana.

El título de la ventana es una breve descripción de lo que hace esa pantalla, este título lo tendrá cada ventana o pantalla del Sistema de Atención al Cliente.

2.3.2 Cambiar el tamaño de las ventanas.

Es posible cambiar el tamaño o la forma de una ventana para ver más de una cada vez o para ajustar el contenido que puede verse desde una ventana. A continuación presentamos dos métodos para cambiar el tamaño de las ventanas:

1. Utilice los botones situados en la esquina superior derecha de la ventana.







Haga clic en	Para:
	Reducir (minimizar) la ventana al tamaño de un botón de la barra de tareas.
	Ampliar (maximizar) la ventana, es decir que ocupe toda la pantalla.
	Volver al tamaño anterior de la ventana. Este botón aparecerá cuando se maximice la ventana.
	Cerrar la ventana y salir del programa.

Tabla 2.3 Cambiar el Tamaño de una Ventana.

Desplace el puntero hasta el borde de la ventana. Cuando cambie la forma del puntero, arrastre el borde para ampliar o reducir la ventana, así como para cambiar su forma.



Figura 2.5 Cambiar el Tamaño de una Ventana. Otra Forma.

2.3.3 Barra de herramientas.

Las barras de herramientas permiten organizar los comandos de una aplicación de forma que se puedan encontrar y utilizar rápidamente. Las barras de herramientas se pueden personalizar fácilmente, por ejemplo, se pueden agregar y quitar menús y botones, crear barras de herramientas personalizadas, ocultarlas o mostrarlas y moverlas.

La mayoría de los botones de las barras de herramientas corresponden a un comando menú. Podrá averiguar cuál es la función de cada botón apoyando el puntero sobre el mismo. Aparecerá un cuadro que mostrará el nombre del botón.

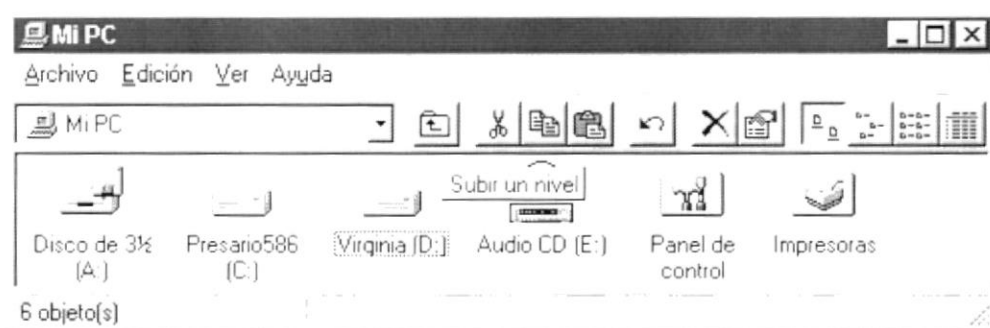


Figura 2.6 Barra de Herramientas.

2.3.4 Barra de Estado.

La barra de estado, un área situada debajo de una ventana, proporciona información acerca del estado de lo que se está viendo en la ventana y cualquier otra información relativa al contexto.

2.3.5 Barra de Menú.

Los menús son una forma cómoda y sencilla de agrupar coherentemente las funciones de una aplicación. Con los menús Usted estará en capacidad de realizar una serie de operaciones de acuerdo a sus necesidades.

2.3.6 ¿Cómo acceder a los menús?

- **Usando el teclado.** Nótese en la figura anterior que en cada uno de los nombres de los módulos u opciones de cada módulo del menú hay una letra que se encuentra subrayada. En el caso de nombres de Módulos si presiona ALT + [letra subrayada] tendrá acceso rápido a dicho módulo. En caso de nombres de opciones basta con presionar la letra que se encuentra subrayada y se ejecutará la opción deseada o desplácese con las flechas de movimiento hasta la opción deseada y presione ENTER.

- **Usando el Mouse.** Con el puntero del Mouse ubíquese en el módulo u opción deseada y haga un solo clic en esta.

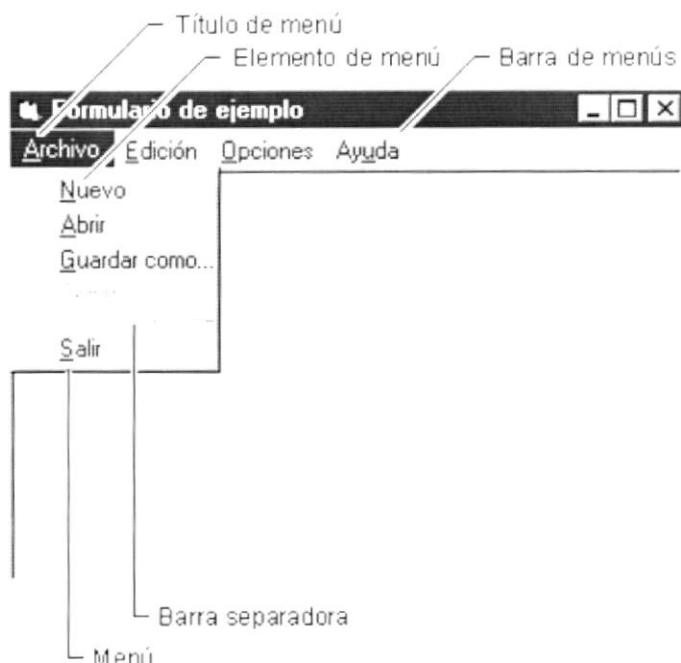


Figura 2.7 Elementos de un Menú Bajo Ambiente Windows

2.3.7 Mover Ventanas.

Mover una ventana a una posición diferente de la pantalla puede facilitar ver simultáneamente más de una ventana, así como algún elemento que esté tapado por la ventana de una ubicación a otra hay dos formas de hacerlo.

1. Mueva una ventana a otra ubicación utilizando el Mouse, solo tiene que arrastrar la barra de título de la ventana a otro lugar del escritorio, sin soltar el clic del Mouse hasta donde desee ubicar la ventana.
2. En el Icono principal de la aplicación ubicado en la esquina superior izquierda de un clic en la opción mover, enseguida cambiará el puntero del Mouse y deberá moverlo sin soltarlo hacia la posición que desee.

2.3.8 Seleccionando información.

Se selecciona (resalta) texto, u otra información, antes de hacer algo con él, como presentarlo en negrita o copiarlo en otra parte del documento. Para seleccionar, sitúe el puntero del Mouse en la posición en la que desee comenzar la selección. A continuación, arrastre el puntero hacia la posición en la que desee que termine la selección.

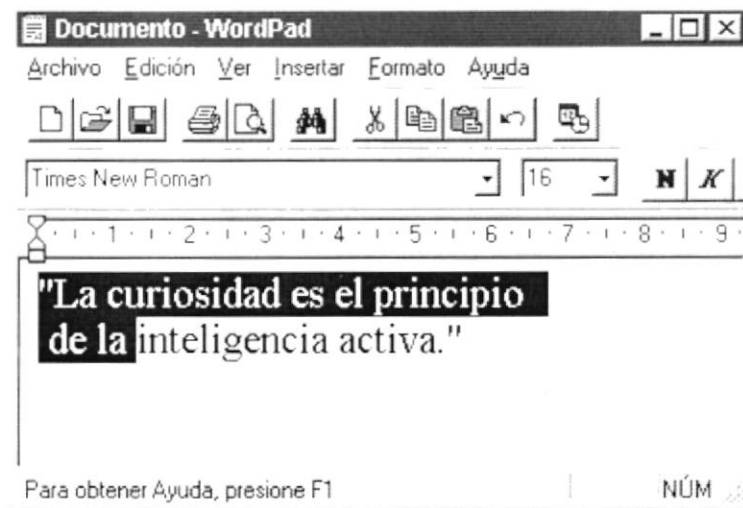


Figura 2.8 Seleccionando Información

2.4 INICIAR Y SALIR DE UN PROGRAMA


Podrá utilizar el botón "Inicio" para iniciar cualquier programa que desee usar, como por ejemplo el procesador de textos o su juego favorito.

1. Haga clic en el botón "Inicio" y a continuación, en **Programas**.
2. Señale la carpeta (por ejemplo Accesorios), que contenga el programa que este buscando y después haga clic en el programa.

Sugerencia: Podrá agregar un programa a la parte superior del menú inicio arrastrando su icono hasta el botón "Inicio".



Para salir de un programa existen varias formas, a continuación se describe alguna de ellas.

1. Haga clic en el botón "Cerrar"  de la esquina superior derecha de la ventana.
2. Presionado ALT+F4 desde el teclado.
3. En el menú archivo de cada programa si es que lo tiene.
4. En el icono de la aplicación, que aparece en la esquina superior izquierda.

Podrá ejecutar simultáneamente todos los programas que la capacidad de su PC lo permita. Windows facilita el cambio entre programas o entre ventanas.

2.4.1 Pasar de un programa a otro.

Para pasar de un programa a otro existen varios métodos que se mencionan a continuación:


1. Haga clic en el botón de la barra de tareas correspondiente al programa que desee ejecutar.
2. Si las ventanas no ocupan toda la pantalla es decir no están maximizadas solo haga clic en la venta que desee activar.


En ambos casos dicho programa aparecerá delante de las demás ventanas. El cambio no cierra la ventana con la que estaba trabajando, sólo cambia la presentación en pantalla.

2.5 USO DE CUADROS DE DIÁLOGO

Los cuadros de diálogo son objetos que permiten ingresar o visualizar los datos de una aplicación. El conjunto de estos objetos más las ventanas forman la interface o medio de comunicación entre el usuario y la computadora.

A continuación se describen los cuadros de diálogos más común en una aplicación Windows, como es el caso del Sistema Académico. Es de mucha importancia el entendimiento de estos cuadros de diálogos por cuanto forman la base para el entendimiento de este manual y la operación del sistema.

CUADRO DE DIÁLOGO	DESCRIPCIÓN
<p data-bbox="266 1411 707 1448">Barras de desplazamiento</p>  <p data-bbox="266 1588 707 1654">Haga clic en ellas para desplazarse horizontalmente o verticalmente sobre un objeto</p>	<p data-bbox="768 1411 1372 1698">Las barras de desplazamiento permiten explorar fácilmente una larga lista de elementos. La barra de desplazamiento horizontal permite desplazar la información a la izquierda o a la derecha. La barra de desplazamiento vertical permite desplazar información hacia arriba o hacia abajo.</p>
<p data-bbox="462 1734 1130 1765">Tabla 2.4 Barra de Desplazamiento (SCROLL BAR).</p>	

CUADRO DE DIÁLOGO	DESCRIPCIÓN
<p data-bbox="293 223 701 261">Cuadro de Texto normal</p> <p data-bbox="273 300 580 338">Ingrese su Nombre</p> <div data-bbox="266 349 719 382" style="border: 1px solid black; padding: 2px;"> Juan Carlos García Plúa </div> <p data-bbox="344 444 636 473">Escriba el texto deseado.</p>	<p data-bbox="787 223 1312 252">Sirve para escribir o visualizar texto.</p> <p data-bbox="787 258 1372 473">De forma predeterminada, un cuadro de texto presenta una única línea de texto y no presenta barras de desplazamiento. Si el texto es más largo que el espacio disponible, sólo será visible parte del texto.</p>
<p data-bbox="621 577 973 606">Tabla 2.5 Cuadro de Texto.</p>	
<p data-bbox="223 665 768 703">Cuadro de texto múltiples líneas</p> <div data-bbox="269 743 719 847" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p data-bbox="273 747 715 802">En ambos casos dicho programa aparecerá delante de las demás ventanas.</p> </div> <p data-bbox="299 898 692 926">Puede escribir un párrafo de texto</p>	<p data-bbox="787 665 1372 915">A diferencia del anterior este cuadro de texto acepta o muestra múltiples líneas de texto. Un cuadro de texto con múltiples líneas administra automáticamente el ajuste de texto siempre que no haya una barra de desplazamiento horizontal.</p>
<p data-bbox="515 1019 1079 1048">Tabla 2.6 Cuadro de Texto, Múltiples Líneas.</p>	
<p data-bbox="334 1108 641 1145">Cuadro de Opción</p> <p data-bbox="284 1185 353 1214">Sexo</p> <p data-bbox="299 1214 666 1243"> <input checked="" type="radio"/> Masculino <input type="radio"/> Femenino </p> <p data-bbox="284 1276 681 1320">Haga clic en la opción que desee. Solo puede seleccionar una.</p>	<p data-bbox="768 1108 1372 1203">Se utiliza para seleccionar solamente una opción dentro de un grupo de varias alternativas.</p>
<p data-bbox="474 1411 1120 1440">Tabla 2.7 Cuadro de Opción (OPTION BUTTON).</p>	
<p data-bbox="293 1499 677 1537">Cuadro de Verificación</p> <p data-bbox="278 1586 405 1614">Periodos</p> <p data-bbox="284 1614 662 1643"> <input checked="" type="checkbox"/> Trimestre <input checked="" type="checkbox"/> Semestre </p> <p data-bbox="278 1698 677 1743">Haga clic en la opción que desee. Puede seleccionar más de una.</p>	<p data-bbox="768 1499 1372 1639">Marca o señala una o varias opciones. De esta manera se pueden seleccionar varias opciones dentro de un grupo de varias alternativas.</p> 
<p data-bbox="489 1853 1105 1882">Tabla 2.8 Cuadro de Verificación(CHECK BOX).</p>	

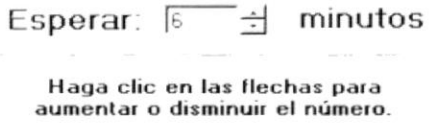
CUADRO DE DIÁLOGO	DESCRIPCIÓN
<p data-bbox="261 223 694 261">Incrementar, Decrementar</p> 	<p data-bbox="753 223 1348 437">Incrementa o decrementa un valor. Contiene un par de botones con flechas en los que el usuario puede hacer clic para incrementar o disminuir un valor, como una posición de desplazamiento o un número.</p>

Tabla 2.9 Cuadro Incrementar, Decrementar (UPDOWN).

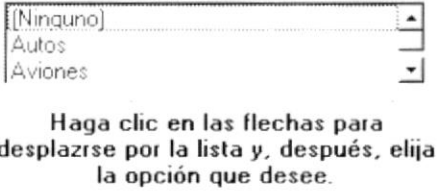
<p data-bbox="338 625 612 663">Cuadro de Lista.</p> 	<p data-bbox="753 625 1348 840">Presenta una lista de elementos entre los cuales puede seleccionar uno o más. Si el número de elementos supera el número que puede mostrar, se presenta automáticamente una barra de desplazamiento.</p>
---	--

Tabla 2.10 Cuadro de Lista (LIST BOX).

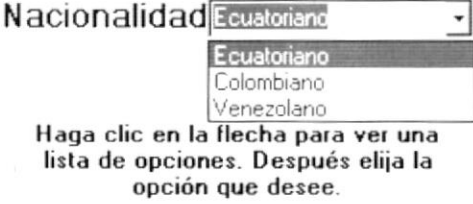

<p data-bbox="313 1075 639 1112">Cuadro Combinado</p> <p data-bbox="238 1152 706 1190">Nacionalidad <input type="text" value="Ecuatoriano"/></p> 	<p data-bbox="753 1075 1348 1178">Permite ingresar información en la parte del cuadro de texto o seleccionar un elemento del cuadro de lista.</p> <p data-bbox="753 1183 1348 1287">Puede abrir la lista dando un clic en  para cerrarla solo tiene que dar un clic en el elemento seleccionado.</p>
--	---

Tabla 2.11 Cuadro Combinado (COMBO BOX).


<p data-bbox="427 1515 523 1552">Botón</p>  <p data-bbox="276 1672 664 1727">De un clic en alguno de ellos para ejecutar el proceso deseado</p>	<p data-bbox="753 1515 1348 1619">Este objeto siempre tiene asociada una orden con él. Esta orden se ejecutará cuando haga clic sobre el botón.</p>
--	---

Tabla 2.12 Botón.


CUADRO DE DIÁLOGO	DESCRIPCIÓN
<p data-bbox="327 223 624 261">Cuadro de Fichas</p>  <p data-bbox="249 437 691 493">Haga clic en las fichas para cambiarse de una carpeta a otra</p>	<p data-bbox="753 223 1347 327">Permite definir varias páginas para la misma área de una ventana o un cuadro de diálogo en la aplicación.</p>

Tabla 2.13 Cuadro de Fichas (TABSTRIP).

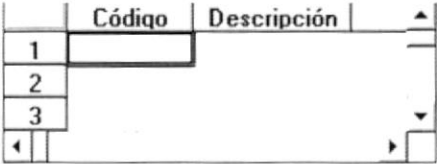
CUADRO DE CELDAS SPREAD	DESCRIPCIÓN
<p data-bbox="246 637 706 674">Cuadro de Celdas SPREAD</p> 	<p data-bbox="753 637 1347 814">El objeto SPREAD es parecido a una hoja de cálculo que muestra una serie de filas y columnas en donde se puede ingresar o visualizar gran cantidad de información.</p>

Tabla 2.14 Cuadro de Celdas (SPREAD).

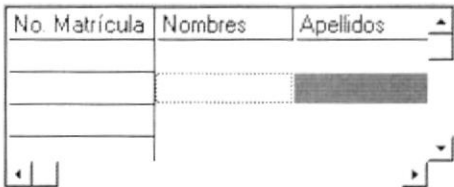
CUADRO DE CELDAS FLEXGRID	DESCRIPCIÓN
<p data-bbox="231 1008 721 1046">Cuadro de Celdas FLEXGRID</p> 	<p data-bbox="753 1008 1347 1112">Permite únicamente visualizar información en forma de filas y columnas agrupadas y ordenadas.</p>


Tabla 2.15 FLEXGRID (Cuadro de celdas).

Tabla 2.16 Cuadros de Diálogos.



2.6 MENSAJES DEL SISTEMA

En una aplicación Windows es muy común emitir mensajes ya sea para notificar que hubo un error, para informar acerca un evento, para advertir o para confirmar algo. A continuación se presentan los mensajes más comunes junto con su significado.

La figura  indica que se trata de un error crítico. Por ejemplo el siguiente mensaje se presentará si no se puede leer un archivo.

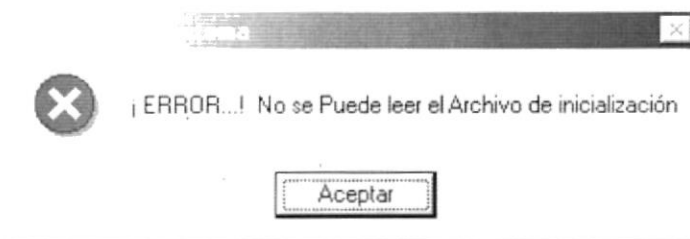



Figura 2.9 Mensaje de Error.

La figura  indica que se trata de una pregunta, que Usted tendrá que responder. Por ejemplo este mensaje de confirmación se emitirá cuando se cierra una aplicación.

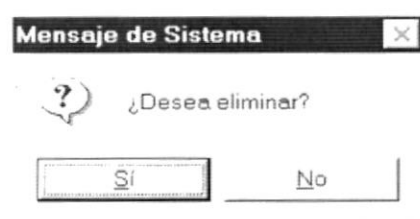



Figura 2.10 Mensaje de Confirmación.

La figura  indica que se trata de una advertencia de acuerdo a la acción que se esté ejecutando. Por ejemplo.

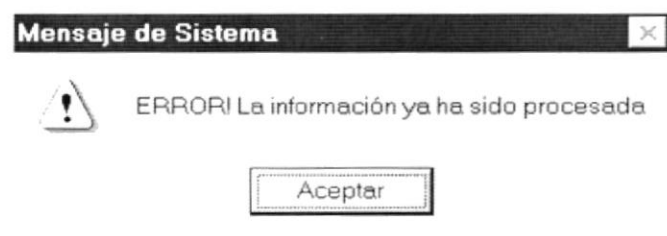



Figura 2.11 Mensaje de Advertencia.

La figura  indica que se trata de un mensaje informativo. Por ejemplo este mensaje notifica que se grabó correctamente.

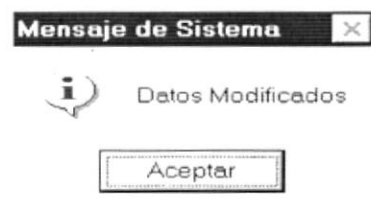


Figura 2.12 Mensaje de Información.



CAPÍTULO 3.

CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA



3. CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA

3.1. INTRODUCCIÓN

PROTCOM es una Unidad Académica que forma profesionales en el área relacionada a la informática y diseño gráfico a nivel superior a través de programas de especialización técnica y tecnológica. Así también efectúa extensiones Politécnicas para el desarrollo de sus programas y presta servicios a la comunidad.

La Misión es impartir la mejor educación en Sistemas de Información Computarizados a la Sociedad Ecuatoriana, apoyados en la más alta tecnología disponible en el mundo de la computación, manteniendo los lineamientos y la filosofía de la Escuela Superior Politécnica del Litoral.

La concepción del Sistema de Atención al Cliente se origina de la necesidad de llevar un mejor control de todas las empresas que solicitan servicios a las diferentes Areas de Protcom, y de las Ordenes de Trabajo que sirven como compromiso de estos servicios.

3.2. BENEFICIOS

- El **Sistema de Atención al Cliente**, es parte del sistema integrado para el manejo automatizado de la institución.
- Un ambiente integrado que motiva a la eficiencia y eficacia de todas las operaciones que realice la Institución.
- Control en las operaciones para evitar errores humanos.
- El Sistema de Atención al Cliente lleva a la generación de las Ordenes de Trabajo que se realizan en las diferentes áreas que brindan servicios a empresas.
- La información de los Empresas y de las Ordenes de Trabajo son fáciles de consultar.
- Un óptimo control de las Ordenes de Trabajo que se realicen.
- Se ahorra tiempo en el ingreso y consulta de los datos.
- El Sistema esta desarrollado para cualquier cambio en tecnología.
- Las operaciones manuales serán nulas porque el Sistema está desarrollado para agilizar y facilitar el trabajo de los usuarios a cargo del mismo.



- Los datos estarán implantados en una red para que puedan ser consultados por cualquier persona autorizada.
- Fácil adaptación al Sistema y seguridad de acceso al Sistema.
- Delegación de los procesos respectivos para cada una de las áreas automatizadas.
- El flujo de información va a ser más rápido, entre los Departamentos.
- Se trabajará con un Software actualizado, de acuerdo a las necesidades presentes.
- El Software y Hardware utilizado permitirá trabajar en un ambiente integrado.
- Los Directores no perderán tiempo en la toma de decisiones.
- Va a existir un efectivo desarrollo y control de las actividades.
- La información distribuida, agiliza las transacciones diarias de comunicación.
- Se agilitan los servicios que se ofrecen al cliente.

3.3. DESCRIPCIÓN DE MÓDULOS

3.3.1. Módulo de Procesos.

El menú de procesos se encarga de realizar todas las tareas relacionadas a la generación de la Orden de Trabajo.

- Registro de Estudiantes
- Orden de Trabajo

Tiene las siguientes opciones:

1. Registro de Estudiantes.

Permite asignar estudiantes a los servicios que han sido generados con una orden de trabajo.

2. Orden de Trabajo.

Permite registrar en detalle los servicios que las diferentes Areas de Protcom ofrecen a las empresas.



6. Grupo Empresa

Esta opción permite el ingreso, actualización, eliminación de los grupos de empresa que existen en el medio.

7. Tipo Empresa

Esta opción permite el ingreso, actualización, eliminación de los tipos de empresa que existen en el medio.

8. Tipo Teléfono

Esta opción permite el ingreso, actualización, eliminación de los tipos de teléfonos que existen en el medio.

9. Forma Pago

Esta opción permite el ingreso, actualización, eliminación de las posibles formas de pago que Protcom ofrece para el pago de los servicios.

3.3.4. Sistemas.

- La información a ser ingresada debe ser preparada.
- Los reportes generados en el sistema deben ser distribuidos a las personas que lo requieren.
- Los procesos de respaldo deben ser realizados frecuentemente para prevenir la pérdida de la información.

3.3.5. Requerimientos del sistema.

Esta sección permitirá identificar los recursos mínimos de Hardware y Software necesarios para el correcto funcionamiento del Sistema de Atención al Cliente, sin renunciar a la idea de adquirir más Hardware si este es necesario.



3.3.6. Requerimientos de Hardware



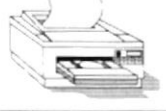

Equipo	Características	Descripción
 <p>Servidor</p>	Microprocesador Velocidad Arquitectura del Bus Memoria RAM Memoria Caché Memoria de Vídeo Disco Duro Tipo de Monitor Unidad de Disquete Teclado Tarjeta de Vídeo Tarjeta de Red Tarjeta de Sonido CD ROM	PENTIUM AKD26 MMX 300 MHZ PCI 64 bits 128 MB 512 KB 2 MB 12 GB SVGA 15" De 1.44 MB 101 Teclas PCI 3 COM 32 Bits 36X
 <p>Estación de Trabajo</p>	Microprocesador Velocidad Arquitectura del Bus Memoria RAM Memoria Caché Memoria de Vídeo Disco Duro Tipo de Monitor Unidad de Disquete Teclado Tarjeta de Red	PENTIUM MMX 233 MHZ PCI 32 bits 32 MB 512 KB 2 MB 3.2 GB SVGA 15" De 1.44 MB 101 Teclas 3 COM
 <p>Impresora</p>	Cualquier tipo de impresora de alta resolución, mínimo 360 x 360 DPI.	
 <p>Escáner</p>	Escáner mínimo 600 x 600 DPI.	

Tabla 3.1 Requerimientos de Hardware.

Nota:

El sistema puede correr con 16 MB de memoria RAM, pero el rendimiento del mismo decaería en un 50%, si Usted está acostumbrado a ejecutar varias aplicaciones simultáneamente.

3.3.7. Requerimientos de Software






Logotipo	Descripción del programa
	<p>Microsoft Windows NT 4.0 en español. Este será utilizado en el Servidor y es necesario para el funcionamiento de la red, pudiendo ser otras plataformas para el Back-End.</p>
	<p>Microsoft SQL Server 7.0 en español.</p>
	<p>Microsoft Windows 95 o Windows 98 en español. Este será utilizado en las estaciones de trabajo.</p>
	<p>Microsoft Visual Basic 6.0 en español, Edición Empresarial con licencia.</p>
	<p>Microsoft Office 97 .</p>

Tabla 3.2 Requerimientos de Software.

3.3.8. Instalación del sistema.

Para instalar el Sistema de Atención al Cliente recurra al CD de Instalación y siga los pasos del Asistente de Instalación.



CAPÍTULO 4.

ARRANQUE DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

4. ARRANQUE DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

4.1 ENCENDER LA COMPUTADORA

1. Encender el regulador o UPS conectado a la computadora (opcional).
2. Encender el interruptor de potencia del CPU (Power a ON).
3. Encender el interruptor de potencia del monitor (Power a ON).
4. Esperar que se inicie el sistema operativo, toma aproximadamente uno o dos minutos.
5. Una vez que el sistema operativo se ha iniciado, aparecerá la siguiente pantalla, esta permite el acceso a la red Windows, en la cual tendrá que ingresar el nombre del usuario que tenga asignado y su contraseña de acceso si tuviere.

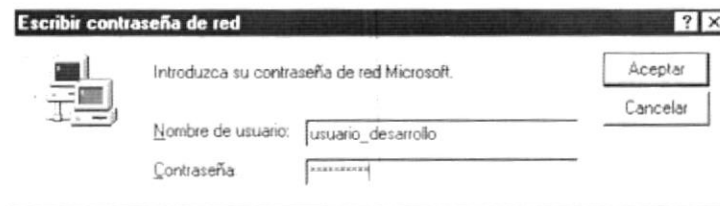


Figura 4.1 Pantalla de acceso a la red.

6. De estar configurado para ingresar en un Dominio Windows NT aparecerá la siguiente ventana, de ser necesario cambiar el nombre del dominio para tener acceso a la Red.



Figura 4.2 Pantalla de acceso a la red.

7. Si Usted tiene contraseña de acceso a la red y no la pone en la pantalla anterior. Aparecerá la siguiente pantalla pidiendo la contraseña para iniciar la sesión en Windows.

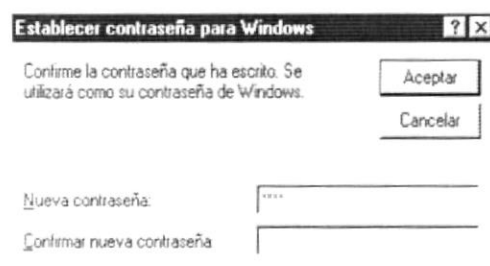


Figura 4.3 Pantalla de contraseña para iniciar sesión en Windows.

Puede cancelar la contraseña de acceso a la red, pero no tendrá permisos a los recursos compartidos por los demás usuarios.

8. El Sistema Operativo Windows 95 o Windows 98 dependiendo de cual tenga instalado, empezará a cargarse. Aparecerá una pantalla como esta.

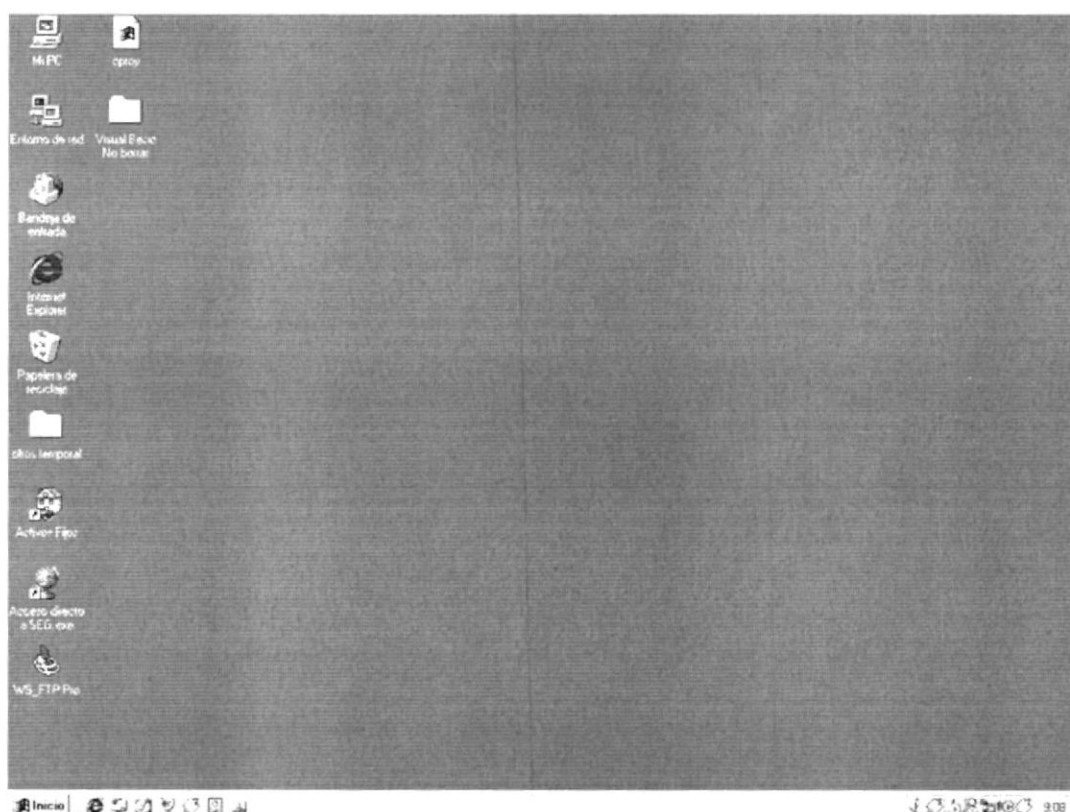


Figura 4.4 Escritorio de Windows.

9. A continuación debe buscar el icono del Sistema de Atención al Cliente para ejecutarlo, en caso que tenga un acceso directo en el escritorio.
 - Si usted encuentra el icono del Sistema de Atención al Cliente sobre el escritorio solo tiene que dar doble clic sobre él.
 - Si no lo encuentra debe buscarlo en el botón Inicio luego de un clic en Programas, seleccione el menú Sistemas de Protcom y seleccione el sistema que desee ejecutar.

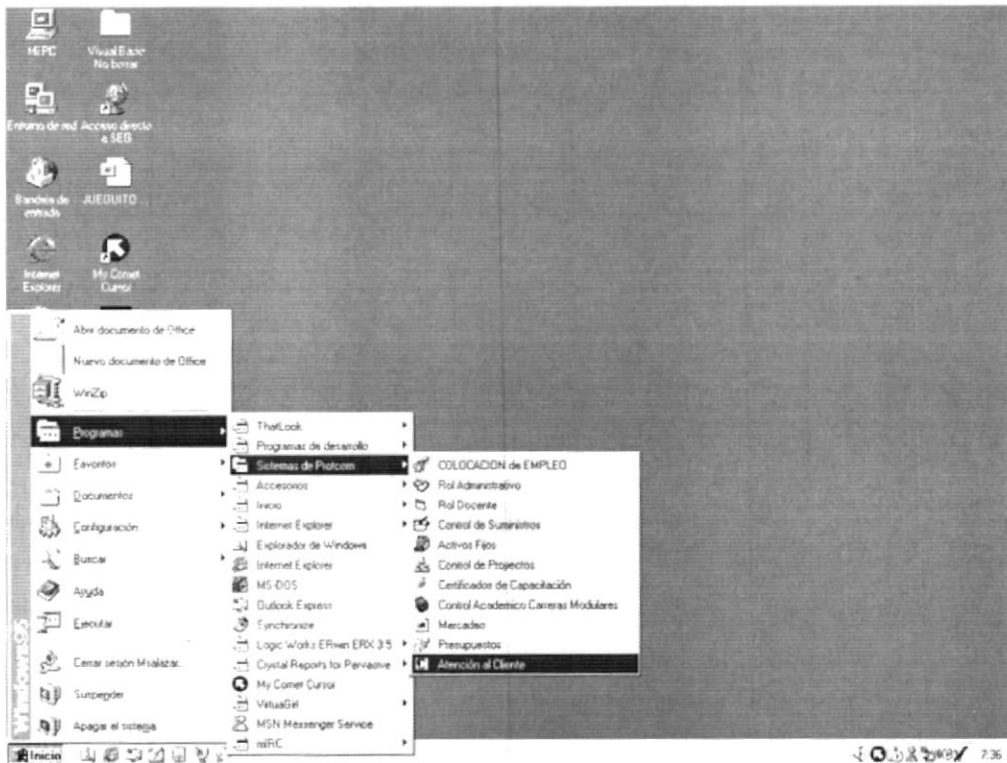


Figura 4.5 Ejecutando el Sistema de Atención al Cliente.

10. En seguida presenta la pantalla inicial de acceso al sistema.

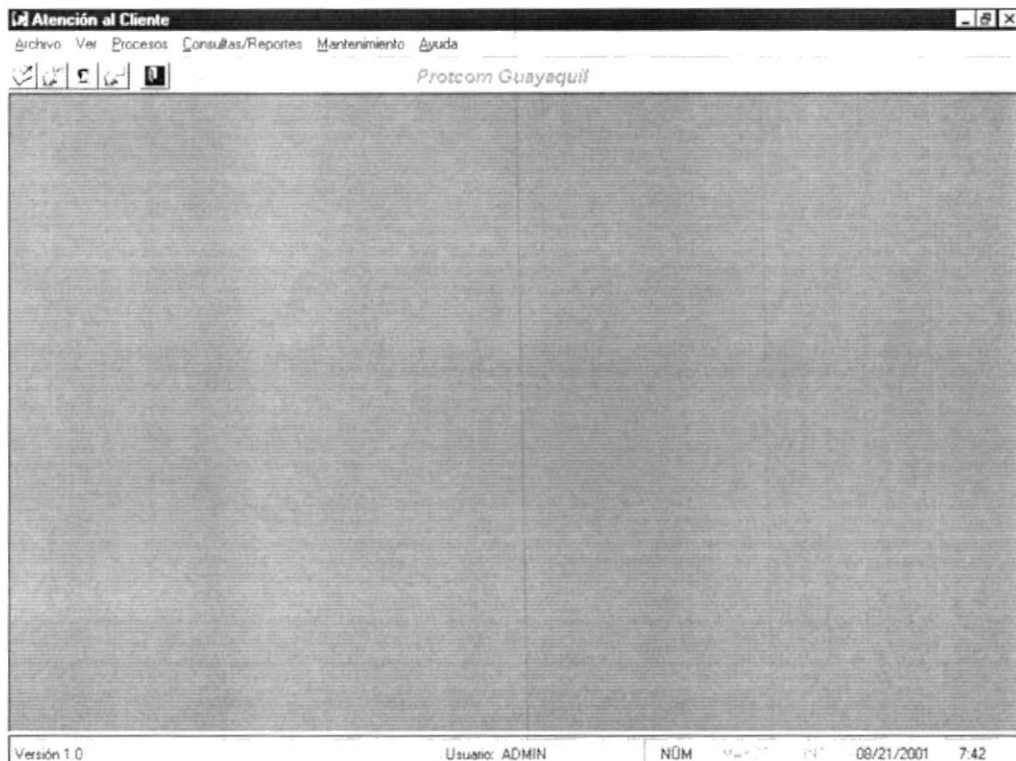


Figura 4.6 Pantalla principal

11. Una vez seleccionado el Módulo en el cual se trabajará le aparecerá la pantalla de acceso.

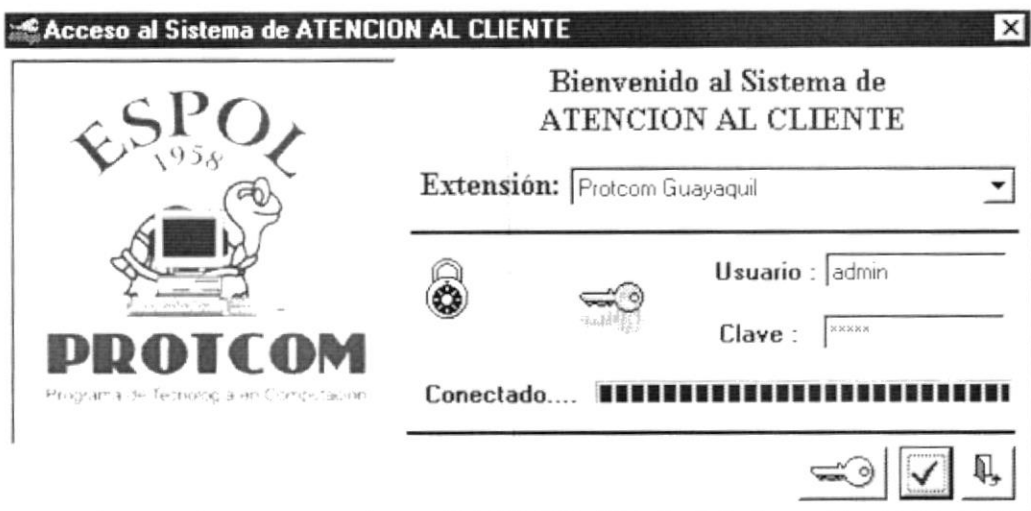


Figura 4.7 Pantalla de Acceso al Sistema de Atención al Cliente.

12. Debe seleccionar la extensión en la cual desee trabajar.
13. Ingresar la identificación del usuario y la clave que se le ha proporcionado, presione ENTER, o de un clic en el botón aceptar. ✓
14. Si Usted **No** desea ingresar al sistema de un clic en el botón cancelar. ↴
15. Si el usuario ingresa correctamente la identificación del usuario y la clave, enseguida podrá ingresar al Sistema de Atención al Cliente, en caso contrario se presentarán los siguientes mensajes de acuerdo al caso en que se encuentre.

Cuando el usuario no ingresa la identificación ni la clave, el sistema emitirá enseguida muestra el siguiente mensaje:

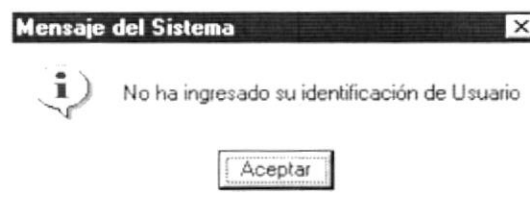


Figura 4.8 Mensaje de información.

En caso de que la identificación de usuario no sea válida, el sistema enseguida muestra el siguiente mensaje:

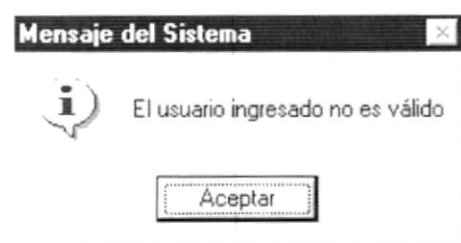


Figura 4.9 Mensaje de información.

Si ingresa una identificación de usuario a un sistema al cual no tiene acceso, se presenta el siguiente mensaje:

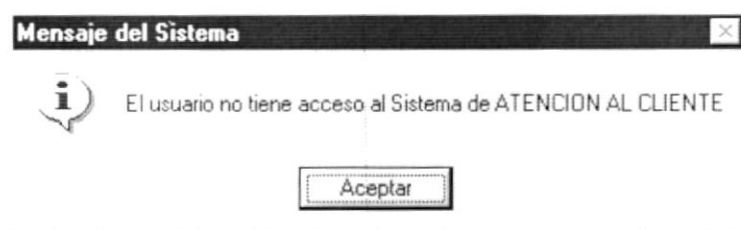


Figura 4.10 Mensaje de información.

En caso de que el usuario no tenga acceso a la Base de Datos con la que trabaja el Sistema de Atención al Cliente, aparece el siguiente mensaje:

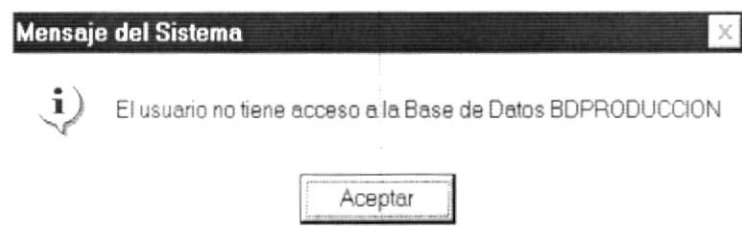


Figura 4.11 Mensaje de información.

Si el usuario ingresa mal la clave se emitirá el siguiente mensaje:

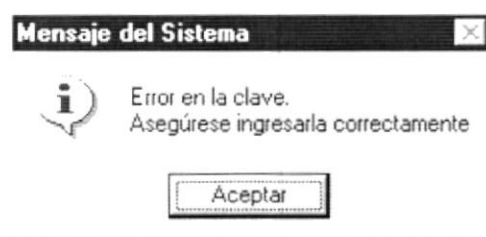


Figura 4.12 Mensaje de información.

Si se realizan cinco intentos al ingresar la clave, y esta no es correcta el sistema emitirá el siguiente mensaje:

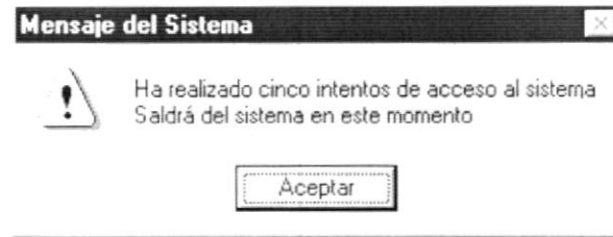


Figura 4.13 Mensaje de Advertencia.

16. Si el usuario desea modificar su clave de acceso, deberá presionar el botón



este permite llamar a la siguiente ventana:

Figura 4.14 Pantalla de cambio de contraseña.

Esta mostrará el usuario que se ha ingresado en la ventana de acceso, y solicitará que se ingrese la nueva contraseña y la confirmación de la misma.

En caso de que no haya ingresado un usuario válido aparecerá el siguiente mensaje del sistema.

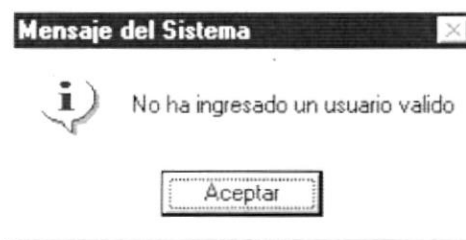


Figura 4.15 Mensaje de información.

En caso de que no haya ingresado la contraseña del usuario, aparecerá el siguiente mensaje del sistema.

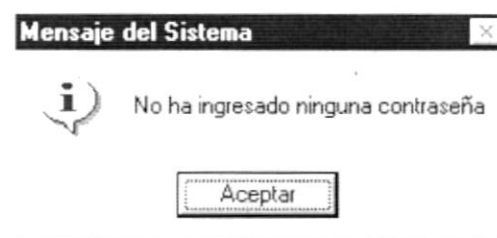


Figura 4.16 Mensaje de información.

En caso de que no haya ingresado la nueva contraseña, aparecerá el siguiente mensaje del sistema, no se puede dejar a ningún usuario sin contraseña.

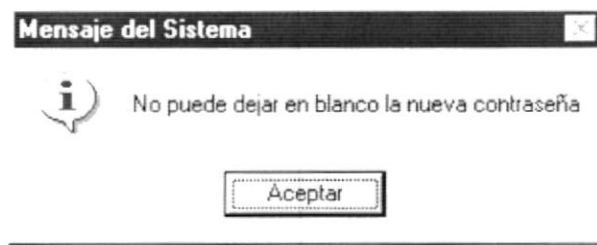


Figura 4.17 Mensaje de información.

En caso de que no haya ingresado la confirmación de la nueva contraseña, aparecerá el siguiente mensaje del sistema.

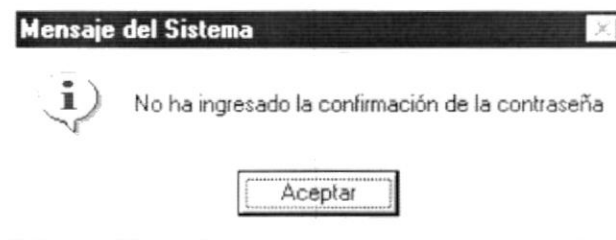


Figura 4.18 Mensaje de información.





CAPÍTULO 5.

INICIANDO LA OPERACIÓN DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

5. INICIANDO LA OPERACIÓN DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Una vez que se ha ingresado al Sistema de Atención al Cliente aparecerá la pantalla del Menú Principal.

5.1. MENÚ PRINCIPAL

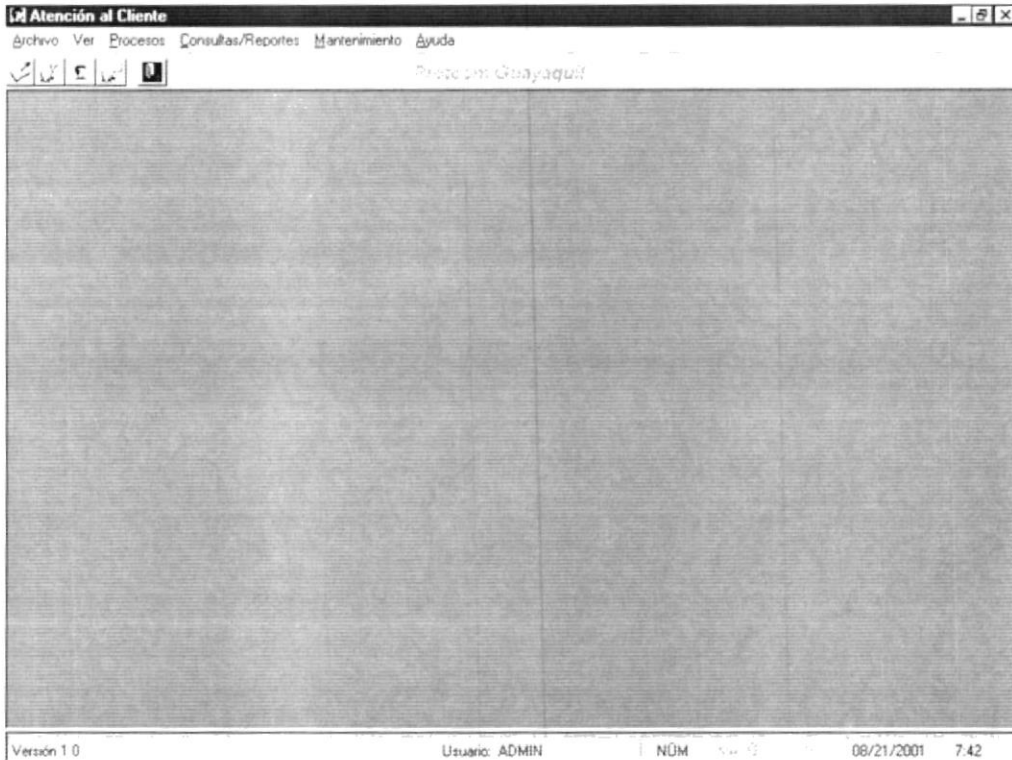


Figura 5.1 Pantalla Principal

ESPOL
BIB.
CAMP
1.70

5.1.1 Menú Archivo.

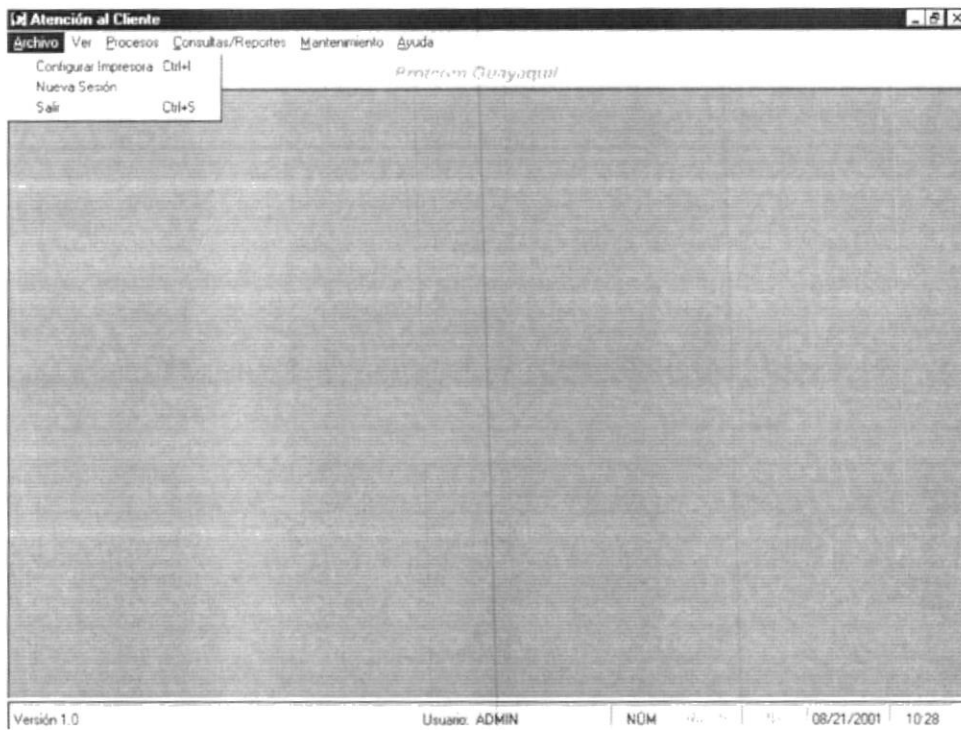


Figura 5.2 Menú Archivo de la Pantalla Principal

5.1.2 Menú Ver

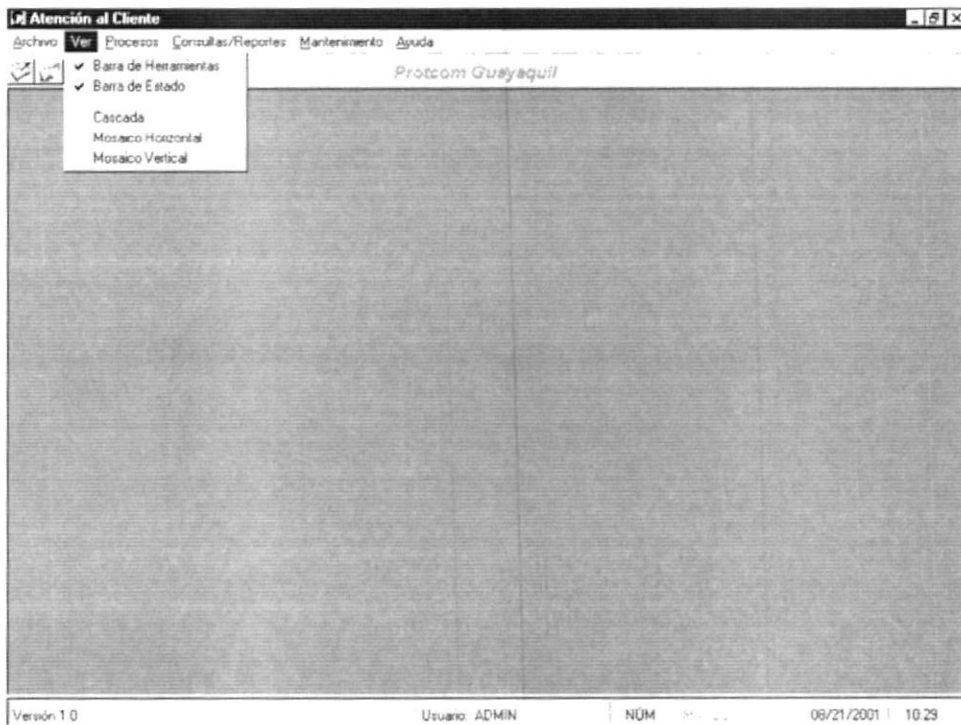


Figura 5.3 Menú Ver de la Pantalla Principal

5.1.3 Menú Procesos

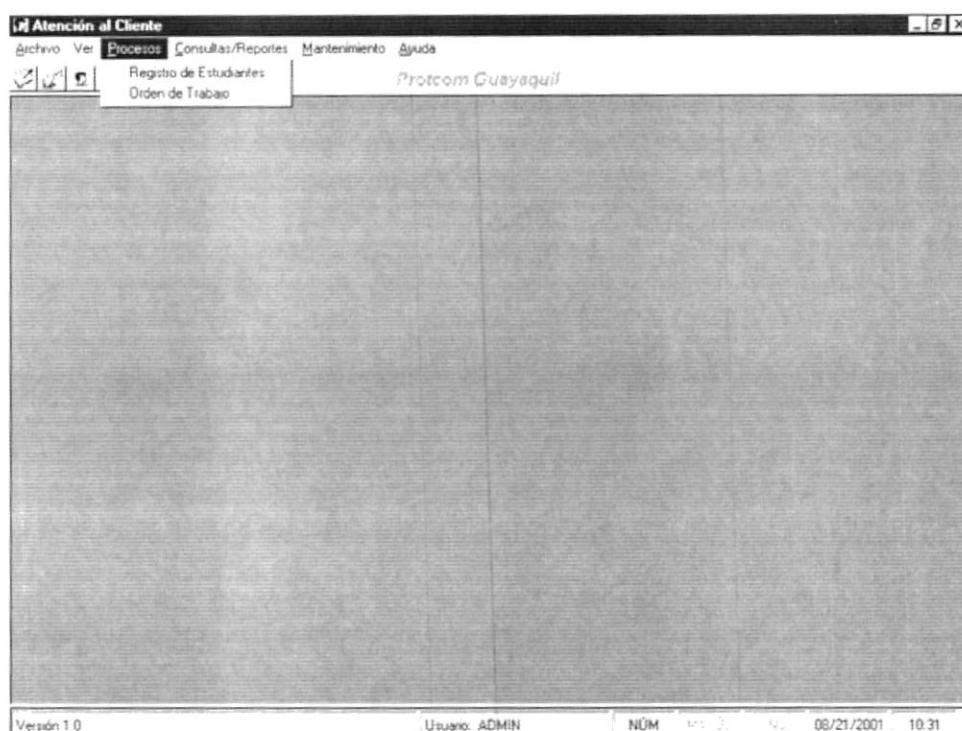


Figura 5.4 Menú Procesos de la Pantalla Principal

5.1.4 Menú Consultas

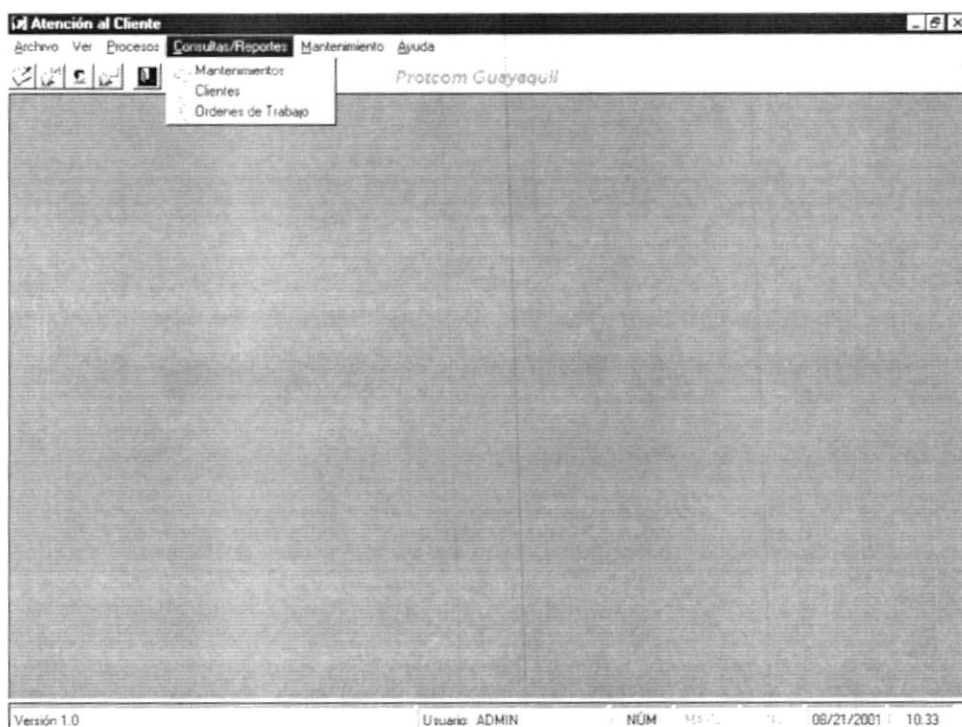


Figura 5.5 Menú Consultas de la Pantalla Principal

5.1.5 Menú Mantenimiento

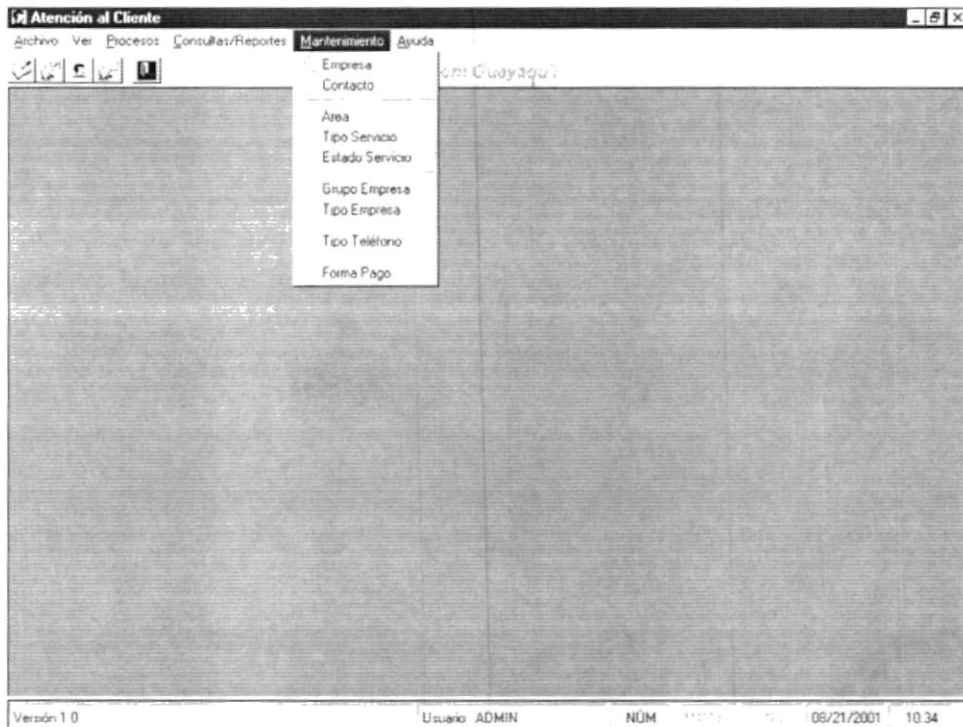


Figura 5.6 Menú Mantenimiento de la Pantalla Principal

5.1.6 Menú Ayuda

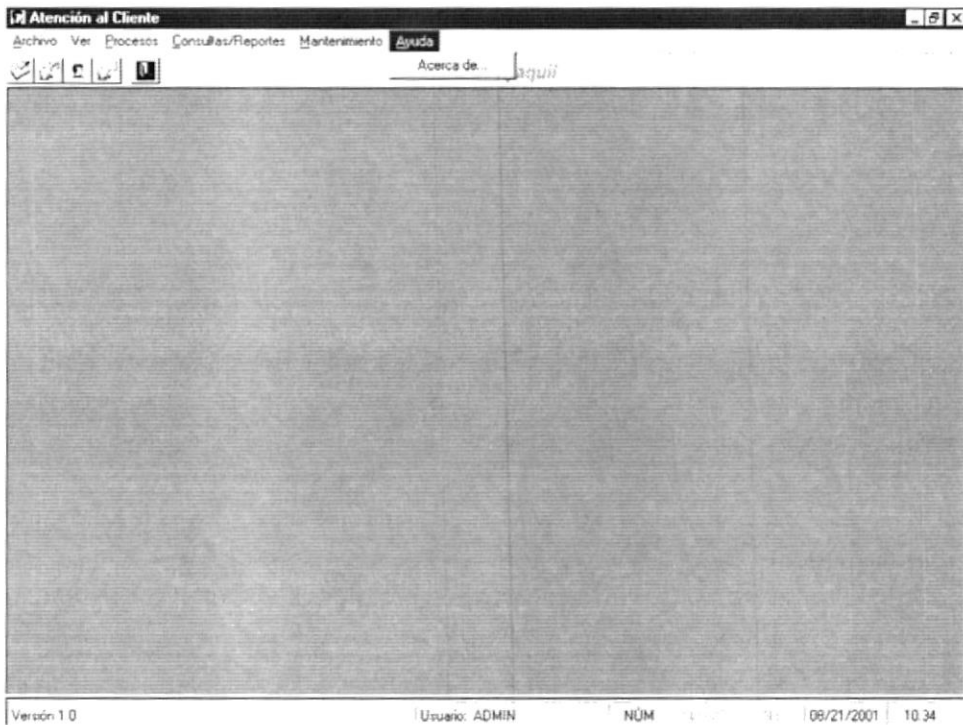


Figura 5.7 Menú Ayuda de la Pantalla Principal





CAPÍTULO 6.

MENÚ ARCHIVO

6. MENÚ ARCHIVO

En este menú encontrará opciones para configurar la impresora, imprimir, iniciar nueva sesión cambiando el usuario y salir del Sistema.



Figura 6.1 Menú Archivo.

6.1 CONFIGURAR IMPRESORA

En esta pantalla se puede escoger:

- La impresora donde desea imprimir.
- Modificar las propiedades de la impresora seleccionada, dando click en el botón Propiedades, de la Figura 6.2.
- El tamaño o tipo de hoja en donde desea que se imprima el informe.
- La orientación del informe en la página, es decir horizontal o vertical.

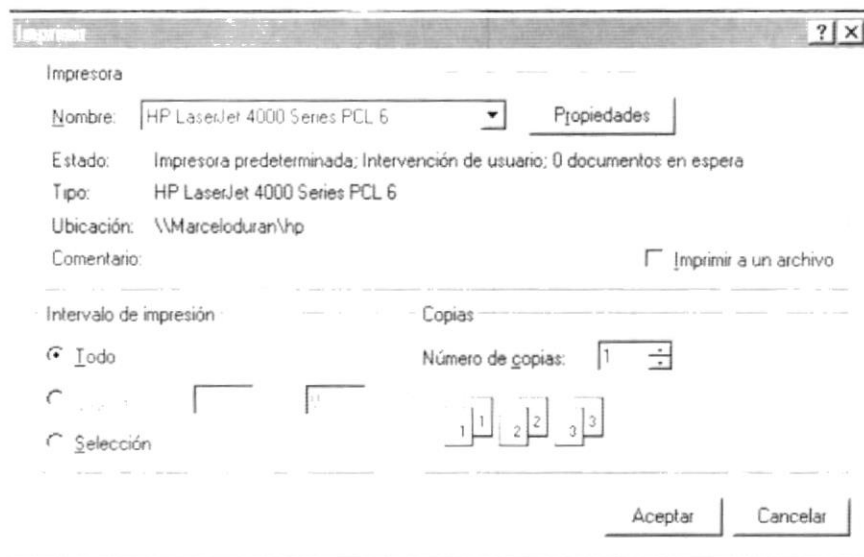


Figura 6.2 Configuración de impresión.

6.2 NUEVA SESIÓN

Al elegir esta opción podrá ingresar nuevamente al Sistema de Atención al Cliente con un usuario diferente para lo cual Usted observará la siguiente pantalla:

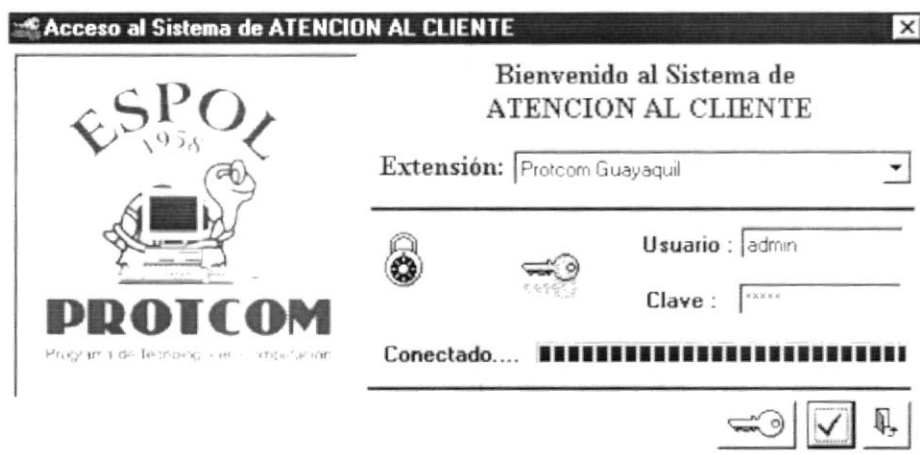



Figura 6.3 Nueva Sesión.

6.3 SALIR

Esta opción permite salir del Sistema de Atención al Cliente, al hacer esto se cerrarán todas las pantallas que tenga abiertas sin grabar la información. Para salir del sistema hay varias formas entre las cuales están:

- En el Menú Archivo eligiendo la opción Salir.
- Dando un click en el botón  ubicado en la parte superior derecha de la ventana.





CAPÍTULO 7.

MENÚ VER

7. MENÚ VER

En este menú encontrará opciones para personalizar la pantalla principal del Sistema de Atención al Cliente; tales como desactivar o activar la barra de estado y la barra de herramientas, organizar todas la pantallas activas dentro del sistema según su elección.



Figura 7.1 Menú Ver.

7.1. BARRA DE HERRAMIENTAS

Permite hacer visible o no la barra de herramientas. Si la barra de herramientas no está visible sólo podrá acceder a los programas principales mediante el menú de opciones.



Programa Casys/sof

Figura 7.2 Barra de herramientas.

Para activar la barra de herramientas haga lo siguiente:

- Haga click en barra de herramientas del Menú Ver, enseguida esta opción se marcará con un visto.

Para desactivar la barra de herramientas haga lo siguiente:

- Haga click en barra de herramientas del Menú Ver, en este caso el visto desaparecerá.

ESPOL
CAMPUS
BIBLIOTECA

7.2. BARRA DE ESTADO

Permite hacer visible o no la barra de estado de la pantalla principal, al hacer esto habrá más espacio para las pantallas.

USRMCR NUM INS 22/08/1999 13:46

Figura 7.3 Barra de estado.

Para activar la barra de estado haga lo siguiente:

- Haga click en barra de estado del Menú Ver, enseguida esta opción se marcará con un visto.

Para desactivar la barra de estado haga lo siguiente:

- Haga click en barra de estado del Menú Ver, en este caso el visto desaparecerá.

7.3. CASCADA

Permite ver las pantallas que se encuentren activas con una presentación en forma escalonada.

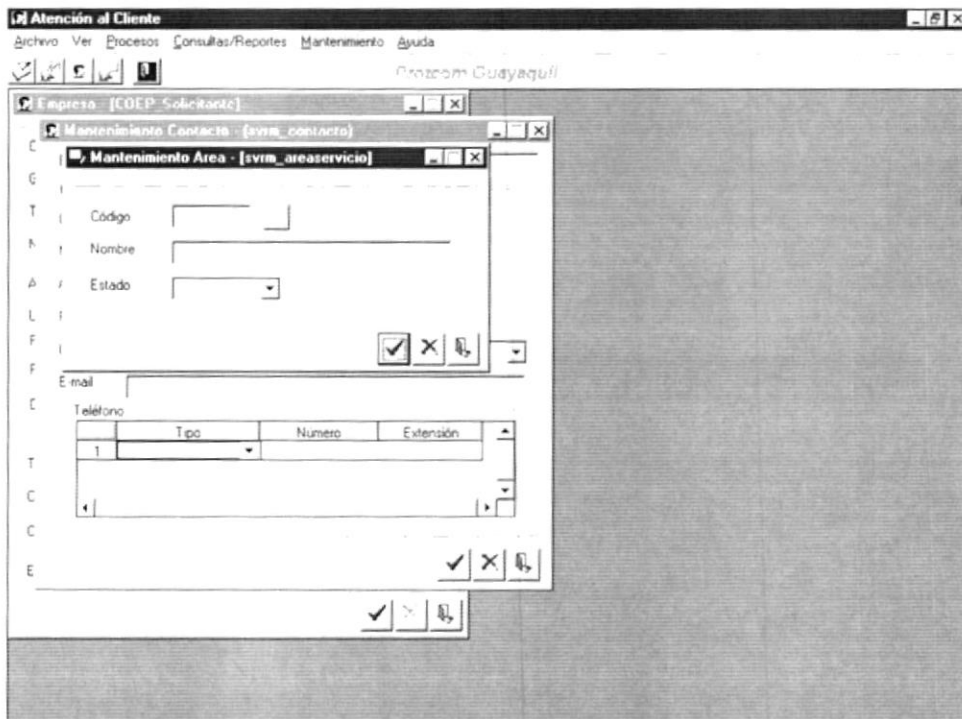


Figura 7.4 Cascada.

7.4. MOSAICO HORIZONTAL

Permite ver las pantallas que se encuentren activas una seguida de otra de izquierda a derecha.

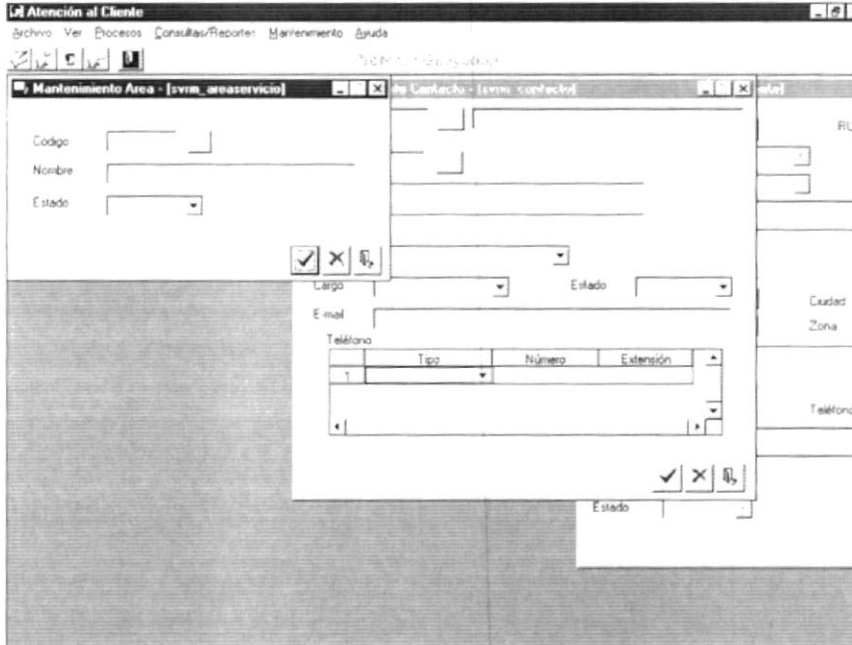


Figura 7.5 Mosaico Horizontal.

7.5. MOSAICO VERTICAL

Permite ver las pantallas que se encuentren activas una seguida de otra de abajo hacia arriba.

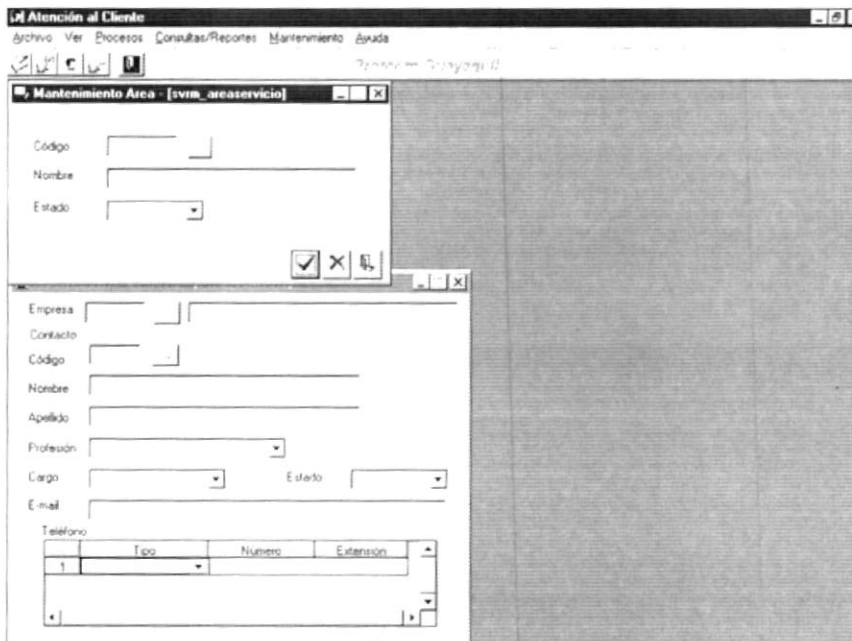


Figura 7.6 Mosaico Vertical.



CAPÍTULO 8.
MENÚ PROCESOS

8. MENÚ PROCESOS

Este menú realiza los procesos del Sistema de Atención al Cliente, tal como se muestra en el menú a continuación:



Figura 8.1 Menú de Procesos

8.1. REGISTRO DE ESTUDIANTES

Este proceso permite asignar estudiantes a las Ordenes de Trabajo que han sido generadas en el sistema.

8.1.1. Abrir Registro de Estudiantes

Para ejecutar la opción de Registro de Estudiantes lo hará de la siguiente manera:

1. Seleccione **<Procesos>** en el Menú Principal dando clic y se le presentarán varias opciones.
2. De estas opciones seleccione con un clic **<Registro de Estudiantes>**.

Habiendo ejecutado los 2 pasos anteriores se le presentará la pantalla a continuación:

A screenshot of the 'Registro de Estudiantes' form. The form includes the following fields and sections:

- Orden de Trabajo: 1
- Empresa: [Empty field]
- Estudiante: [Empty field]
- Nro. Cedula: 0703028548
- Apellidos: [Empty field]
- Nombres: [Empty field]
- Carrera: [Empty field]
- Dirección: [Empty field]
- E-mail: [Empty field]
- Teléfonos: [Empty field]
- Servicios:

	Asignar	Tipo Servicio	Estado Servicio	
1		Desarrollo de sitios web para redes Intranet y Extranet	Desarrollo	PAGINA WEB PA

At the bottom right of the form, there are checkmark and refresh icons.



Figura 8.2 Pantalla de Proceso, Registro de Estudiantes

8.1.2. Ingresar Registro de Estudiantes

Sugerencia:



Para Moverse de una casilla a otra utilice la tecla TAB.

1. Seleccione la Orden de Trabajo a la cual desea registrar al estudiante, ingresando en campo Orden de Trabajo el número de la orden o en caso de no conocerlo puede buscarlo haciendo clic en el botón de ayuda
2. Una vez seleccionada la Orden de Trabajo se presentarán los servicios que se realizarán con dicha orden.
3. Seleccione el estudiante que desea registrar en la Orden de Trabajo ingresando el número de cédula en el campo respectivo o en caso de no conocerlo puede buscarlo haciendo clic en el botón de ayuda
4. Una vez seleccionado el Estudiante se presentarán los datos del mismo y en el caso de que el Estudiante ya haya sido asignado a la orden se verá en el campo asignado del servicio el visto ya seleccionado.
5. Para asignar el estudiante en uno o varios servicios de la orden, debe hacer clic en el Campo Asignar del servicio/s que lo desee registrar.
6. Luego de haber seleccionado los servicios en los cuales participará el estudiante debe hacer clic en el botón Aceptar.
 - Si el Proceso fue realizado satisfactoriamente se observará el mensaje siguiente:

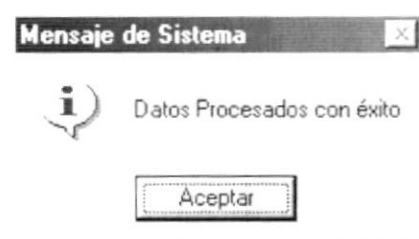


Figura 8.3 Mensaje de Información.

7. Dé clic en el botón y la información habrá quedado ingresada.
 - En caso de no existir la información básica requerida por el sistema, éste le presentará el siguiente mensaje:

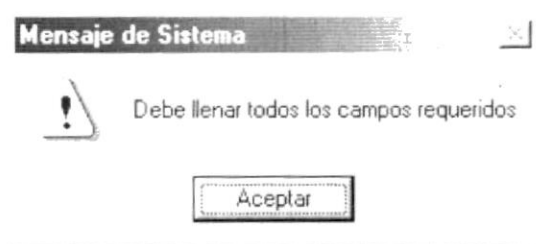



Figura 8.4 Mensaje de Advertencia.

8. Si desea volver a realizar el proceso vuelva al paso 1, si desea consultar y/o modificar vea los siguientes puntos.

Nota:





El botón  puede servir tanto para cancelar cualquiera de las operaciones antes mencionadas limpiando la pantalla o para salir de esta opción.

8.1.3. Consultar/Modificar Registro de Estudiantes

Sugerencia:



Para Moverse de una casilla a otra utilice la tecla TAB.

1. Seleccione la Orden de Trabajo a la cual desea consultar, ingresando en campo Orden de Trabajo el número de la orden o en caso de no conocerlo puede buscarlo haciendo clic en el botón de ayuda 
2. Una vez seleccionada la Orden de Trabajo se presentarán los servicios que se realizarán con dicha orden.
3. Seleccione el estudiante que desea consultar ingresando el número de cédula en el campo respectivo o en caso de no conocerlo puede buscarlo haciendo clic en el botón de ayuda 
4. Una vez seleccionado el Estudiante se presentarán los datos del mismo y en el caso de que el Estudiante esté asignado a la orden se verá en el campo asignado del servicio el visto ya seleccionado.
5. Para modificar el registro, es decir si desea quitarle la asignación al estudiante debe hacer clic en el Campo Asignar que está marcado, para desmarcarlo.
6. Luego de haber realizado lo cambios de asignación del estudiante debe hacer clic en el botón Aceptar.



- Si el Proceso fue realizado satisfactoriamente se observará el mensaje siguiente:

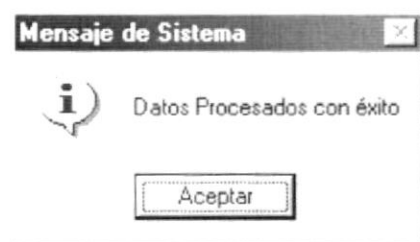


Figura 8.5 Mensaje de Información.

7. Dé clic en el botón  y la información habrá quedado ingresada.

- En caso de no existir la información básica requerida por el sistema, éste le presentará el siguiente mensaje:

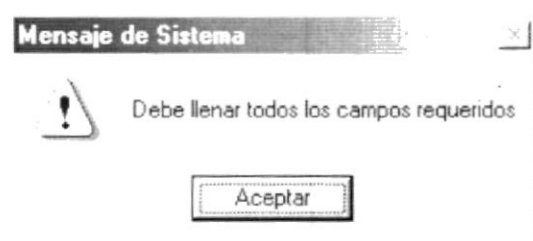



Figura 8.6 Mensaje de Advertencia.

8. Si desea volver a realizar el proceso vuelva al paso 1, si desea consultar y/o modificar vea los siguientes puntos.

Nota:



El botón  puede servir tanto para cancelar cualquiera de las operaciones antes mencionadas limpiando la pantalla o para salir de esta opción.

8.2. ÓRDENES DE TRABAJO

Este proceso registra las Órdenes de Trabajo que se deben generar en las diferentes áreas de Protcom.

8.2.1. Abrir Órdenes de Trabajo

Para ejecutar la opción de Órdenes de Trabajo lo hará de la siguiente manera:

1. Seleccione **<Procesos>** en el Menú Principal dando clic y se le presentarán varias opciones.
2. De estas opciones seleccione con un clic **<Órdenes de Trabajo >**.

Habiendo ejecutado los 2 pasos anteriores se le presentará la pantalla a continuación:

Orden de Trabajo - [svt_ordentrab]

Número: [] Unidad Responsable: [Unidad de Diseño Gráfico, Multimedia e Inter...] Fecha: [08/10/2001]

Concepto: [PAGINA WEB PARA PUBLICACION DE BECAS]

Solicitante: []

Empresa: [44] Ruc: []

Servicios:

	Tipo Servicio	Estado Servicio	De
1	6 - Desarrollo de sitios web para redes Intranet y Extranet	1 - Desarrollo	PAGINA WEB PARA PUBLICACION [

Tiempo: Meses: [5]

Inicio: [08/09/2001] Finalización: [01/09/2002]

Valor de la Orden de trabajo:

Subtotal: [506.00] Descuento: [0] % IVA: [] Total: []

Forma de Pago: [Pagos]

Pagos: []

	Fecha Pago	%	Valor
1	08/09/2001	100	576.84 Pe

Director: [43] [Alex David Espinoza Cardenas]

Responsables: Empresa: [MASTER PAZ] PROTCOM: [57]

Estado: [Desarrollo] Firmado Anulado Nombre Archivo: [C:\Ordenes\ Orden 1.doc]

Figura 8.1 Pantalla de Proceso, Orden de Trabajo

8.2.2. Ingresar Orden de Trabajo

Sugerencia:



Para Moverse de una casilla a otra utilice la tecla TAB.



1. Dé ENTER en la caja vacía del campo Número para que el sistema le presente el nuevo número con el cual se grabará la Orden de Trabajo que va a ingresar.
2. Seleccione el Área que genera la orden haciendo clic en la flecha ▾ del combo de Unidad Responsable para que se presenten todas las Áreas de Protcom y haga clic en el Área deseada.
3. La fecha de la Orden de Trabajo estará por default con la fecha del día, pero en caso de que desee cambiarla puede hacerlo escribiendo directamente o haciendo clic en la flecha ▾ para que se le presente el calendario y pueda seleccionar la fecha deseada.
4. Ingrese la Actividad que realizará la Orden de Trabajo en el campo Concepto.
5. Seleccione la Empresa a la cual se le realizará el trabajo, ingresando el código de la empresa en el campo respectivo o en caso de no conocerlo puede buscarlo haciendo clic en el botón de ayuda ...
6. Ingrese los servicios que se realizarán en la Orden de Trabajo.
 - Seleccione en el combo del primer campo el Tipo de Servicio que se va a ingresar.
 - En el segundo campo seleccione el Estado del Servicio.
 - Si desea puede ingresar en el último campo una descripción adicional del Servicio.

Nota:

Para Agregar o Quitar un servicio debe hacer clic con el botón derecho del Mouse en el número de servicio para que se presente una nueva fila y pueda ingresar otro servicio o para eliminar una fila según su necesidad.

7. Ingrese el número de meses que durará el desarrollo de los servicios antes ingresados.
8. La fecha de inicio de la Orden de Trabajo estará por default con la fecha del día, pero en caso de que desee cambiarla puede hacerlo escribiendo directamente o haciendo clic en la flecha ▾ para que se le presente el calendario y pueda seleccionar la fecha deseada.
9. La fecha de fin de la Orden de Trabajo se calculará con la fecha de inicio y el número de meses que durará, pero así también se permitirá cambiar la fecha directamente.
10. Ingrese el valor de la Orden de Trabajo.



Nota:

El formato de los valores en el sistema para la separación de miles es de "," y para los decimales es de "."

Si la Orden de Trabajo va a tener descuento debe hacer clic en el check de descuento para que luego ingrese el porcentaje de descuento.

Si la Orden de Trabajo se le cobrará IVA, debe hacer clic en el check de IVA para que este automáticamente le calcule los valores correspondiente con el valor de IVA actual previamente ingresado en el sistema.

Nota:

Los valores de Descuento, de IVA y el valor Total serán calculados por el sistema.

11. Seleccione la Forma de Pago de la Orden de Trabajo.

Entre las formas de pago existentes están:

- a. Pagos
- b. Servicios
- c. Bienes

En el caso de haber seleccionado **Pagos** deberá ingresar los siguientes datos:




Forma de Pago

Pagos Servicios Bienes

	Fecha Pago	%	Valor
1	08/09/2001	100	576.84 Pe

Figura 8.2 Pantalla de Proceso, Orden de Trabajo - Pagos

- a.1 La fecha de pago por default es la fecha del día pero si deseara cambiarla puede hacerlo escribiendo directamente o haciendo clic en la flecha  para que se le presente el calendario y pueda seleccionar la fecha deseada.
- a.2 El porcentaje de pago por default estará con 100 % pero si deseara cambiarlo puede ingresar el nuevo porcentaje.

Nota:

Para Agregar o Quitar una fila debe hacer clic con el botón derecho del Mouse en el número de pago para que se presente una nueva fila y pueda ingresar otro Pago o para eliminar una fila según su necesidad.

- a.3 El resto de campos son solo de consulta ya que el valor lo calcula en base al valor de la orden y al porcentaje.

En el caso de haber seleccionado **Servicios** deberá ingresar los siguientes datos:

- b.1 Ingrese la descripción del Servicio que se entregará como pago.
 b.2 Ingrese la cantidad.
 b.3 Ingrese el costo unitario.
 b.9 De ser necesario ingrese una observación adicional del servicio.




En el caso de haber seleccionado **Bienes** se le presentará la siguiente pantalla en donde deberá ingresar los siguientes datos:

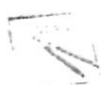
Activos				
	Marca	Modelo	Descripción	Fecha
1	2 - COMPAQ	1 - DESCONOCIDO	Servidor	06/19/20
2	13 - APPLE	1 - DESCONOCIDO	PC	08/19/20

Componentes				
	Marca	Modelo	Componente	Dt
1	3 - CANON	1 - DESCONOCIDO	1 - MEMORIAS	8 mb


Figura 8.3 Pantalla de Forma de Pago - Bienes.

- c.1 Si va a ingresar un Activo:
 c.2 Seleccione en el combo del primer campo la Marca del activo que va a ingresar.
 c.3 Seleccione en el combo del segundo campo el Modelo del activo que va a ingresar.

- c.4 Ingrese la descripción del Activo.
- c.5 Ingrese la fecha que va a entregar el Activo escribiendo directamente o haciendo clic en la flecha  para que se le presente el calendario y pueda seleccionar la fecha deseada.
- c.6 Ingrese el valor del Activo.
- c.7 Ingrese las características del Activo.
- c.8 En el último campo no se debe ingresar dato alguno, ya que es solo de consulta.


Nota:

Para Agregar o Quitar una fila debe hacer clic con el botón derecho del Mouse en el número para que se presente una nueva fila y pueda ingresar otro Activo o para eliminar una fila según su necesidad.

- c.9 Si va a ingresar un Componente:
- c.10 Seleccione en el combo del primer campo la Marca del componente que va a ingresar.
- c.11 Seleccione en el combo del segundo campo el Modelo del componente que va a ingresar.
- c.12 Seleccione en el combo del tercer campo el Componente que va a ingresar.
- c.13 Ingrese la descripción del Componente.
- c.14 Ingrese el valor del Componente.
- c.15 Ingrese la fecha que va a entregar el componente escribiendo directamente o haciendo clic en la flecha  para que se le presente el calendario y pueda seleccionar la fecha deseada.
- c.16 En el último campo no se debe ingresar dato alguno, ya que es solo de consulta.

Nota:

Para Agregar o Quitar una fila debe hacer clic con el botón derecho del Mouse en el número para que se presente una nueva fila y pueda ingresar otro Componente o para eliminar una fila según su necesidad.

- 12. Seleccione el Director ingresando el código del empleado de Protcom en el campo respectivo o en caso de no conocerlo puede buscarlo haciendo clic en el botón de ayuda .

13. Seleccione el Representante de la Empresa haciendo clic en la flecha ▾ del combo de Empresa para que se presenten todos los Contactos de dicha empresa y haga clic en el contacto deseado.
14. Seleccione el Representante de Protcom ingresando el código del empleado de Protcom en el campo respectivo o en caso de no conocerlo puede buscarlo haciendo clic en el botón de ayuda ...
15. Seleccione el Estado de la Orden de Trabajo haciendo clic en la flecha ▾ del combo de Estado para que se presenten todos los estados disponibles y haga clic en el estado deseado.
16. Los siguientes campos no deben ser ingresados en esta opción de ingresar la Orden de Trabajo.
17. De clic en botón ✓
 - Si el proceso fue realizado satisfactoriamente se observará el siguiente mensaje:

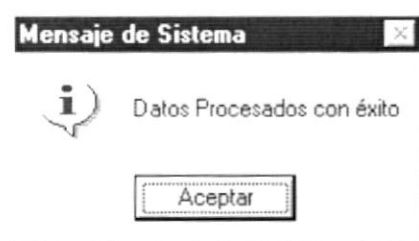


Figura 8.4 Mensaje del Información

18. Dé un clic en el botón y la información quedará ingresada.

8.2.3. Consultar Orden de Trabajo

Sugerencia:



Para Moverse de una casilla a otra utilice la tecla TAB.

1. Ingrese el número de Orden de Trabajo que desea consultar en el campo Número y de ENTER o en caso de no tener el número puede buscarlo haciendo clic en el botón de ayuda ...
 - Si la Orden de Trabajo que desea consultar existe le presentará los datos, caso contrario le presentará el siguiente mensaje:



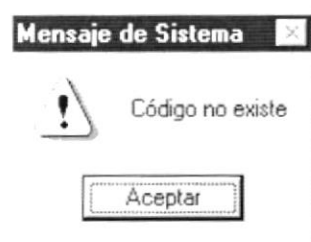


Figura 8.5 Mensaje del Advertencia

8.2.4. Modificar Orden de Trabajo

Sugerencia:



Para Moverse de una casilla a otra utilice la tecla TAB.

1. Realice el paso 1 para consultar la Orden de Trabajo.
2. Modifique la información que desee cambiar.
3. Para grabar que la Orden de Trabajo ya ha sido firmada debe hacer clic en el check Firmado.

4. De clic en botón 

- Si el proceso fue realizado satisfactoriamente se observará el siguiente mensaje:

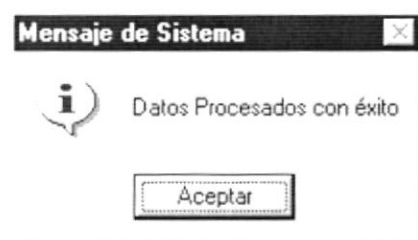


Figura 8.6 Mensaje del Información

5. Dé un clic en el botón  y la información quedará modificada.

8.2.5. Imprimir Orden de Trabajo


Sugerencia:



Para Moverse de una casilla a otra utilice la tecla TAB.

Existen dos formas de imprimir la Orden de Trabajo:



- Imprimir la orden mientras esta es ingresada; es decir, que antes de hacer clic en Aceptar, podemos hacer clic en Imprimir.
 - Imprimir una orden ya existente en el sistema, para lo cual se debe realizar el paso 1 para Consultar la Orden de Trabajo.
1. Una vez que tenga en la pantalla los datos de Orden de Trabajo que desea imprimir, de clic en el botón  .
 - Si el proceso fue realizado satisfactoriamente se observará el siguiente mensaje:

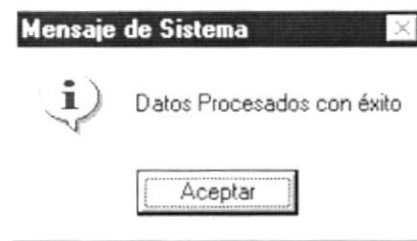



Figura 8.7 Mensaje del Información

2. Dé un clic en el botón  y la información de la Orden de Trabajo se presentará como un documento de Word, que se guardará automáticamente con el nombre de "Orden " y el número de la orden.
3. Desde Word puede hacer clic en la impresora para imprimir.
4. En la pantalla del sistema en el campo de Nombre de Archivo se guardará la ruta y el nombre del archivo de Word que se generó.

8.2.6. Anular Orden de Trabajo



Sugerencia:



Para Moverse de una casilla a otra utilice la tecla TAB.

1. Realice el paso 1 para consultar la Orden de Trabajo.

Existen dos formas de Anular la Orden de Trabajo:

2. De clic en el botón  ó,
3. De clic en el check de Anulado y haga clic en el botón .

Cualquiera de las dos maneras de Anular una orden lo llevarán al siguiente mensaje de confirmación:



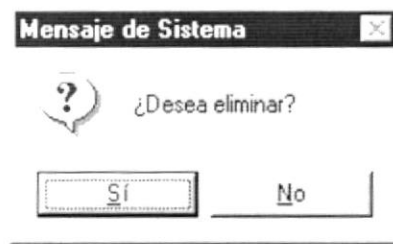


Figura 8.8 Mensaje del Confirmación

4. Dé un clic en el botón Sí en el caso de que esté seguro que desea anular la orden caso contrario de clic en el botón No.
 - Si el proceso fue realizado satisfactoriamente se observará el siguiente mensaje:

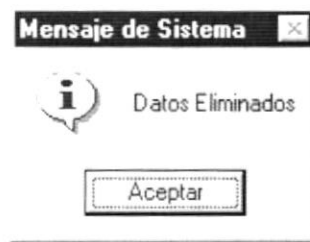
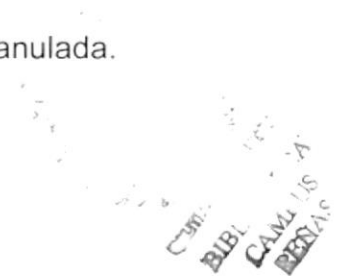


Figura 8.9 Mensaje del Información

5. Dé un clic en el botón  y la información quedará anulada.





CAPÍTULO 9.

MENÚ CONSULTAS/REPORTES

9. MENÚ CONSULTAS/REPORTES

Este menú tiene como objetivo presentar las diversas consultas y reportes del Sistema de Atención al Cliente.



Figura 9.1 Menú de Consultas/Reportes

9.1. MANTENIMIENTOS

Permite generar reportes de la las tablas maestras del Sistema de Atención al Cliente.

Para ejecutar la opción de Consulta de Mantenimientos se lo hará de la siguiente manera:

1. Seleccione **<Consultas/Reportes>** en el Menú Principal.
2. Escoja la opción de **<Mantenimientos>**.
3. Se mostrará la siguiente pantalla:



Figura 9.2 Pantalla de Consulta, Mantenimientos



9.1.1 Área de Servicio

Para ejecutar la opción de Consulta de Área de Servicio se lo hará de la siguiente manera:



1. Seleccione la opción Área Servicio de la pantalla de la figura 9.2
2. Dé clic en el botón 
3. Se mostrará el reporte en la vista previa como a continuación:




Figura 9.3 Vista Previa Mantenimientos - Área Servicio

4. Haga clic en el botón  y procederá a imprimir el reporte.
5. Haga clic en el botón **Cerrar** y saldrá de esta pantalla.



9.1.2 Estado de Servicio

Para ejecutar la opción de Consulta de Estado de Servicio se lo hará de la siguiente manera:

1. Seleccione la opción Estado Servicio de la pantalla de la figura 9.2
2. Dé clic en el botón 
3. Se mostrará el reporte en la vista previa como a continuación:

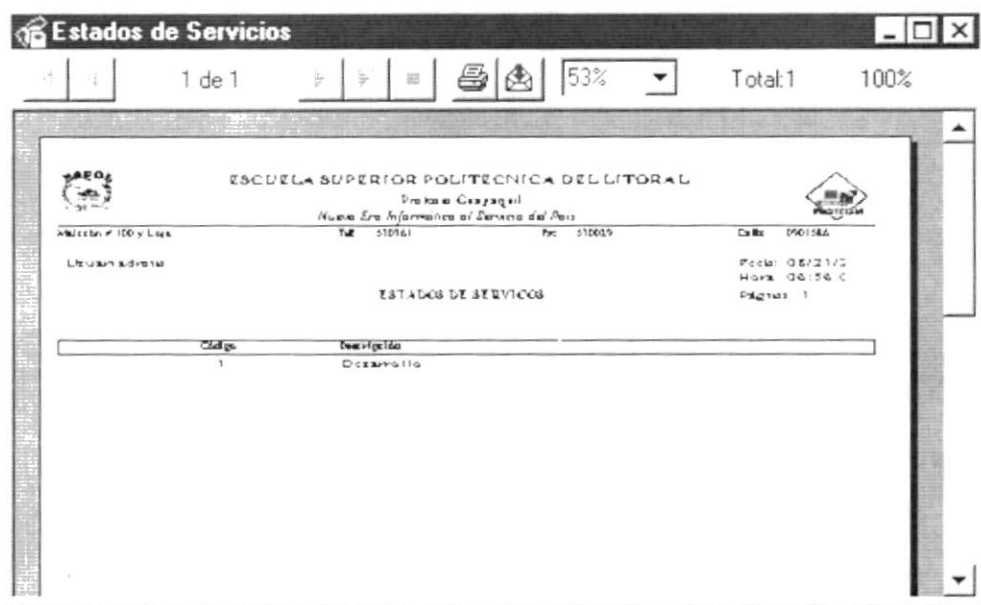




Figura 9.4 Vista Previa Mantenimientos - Estado Servicio

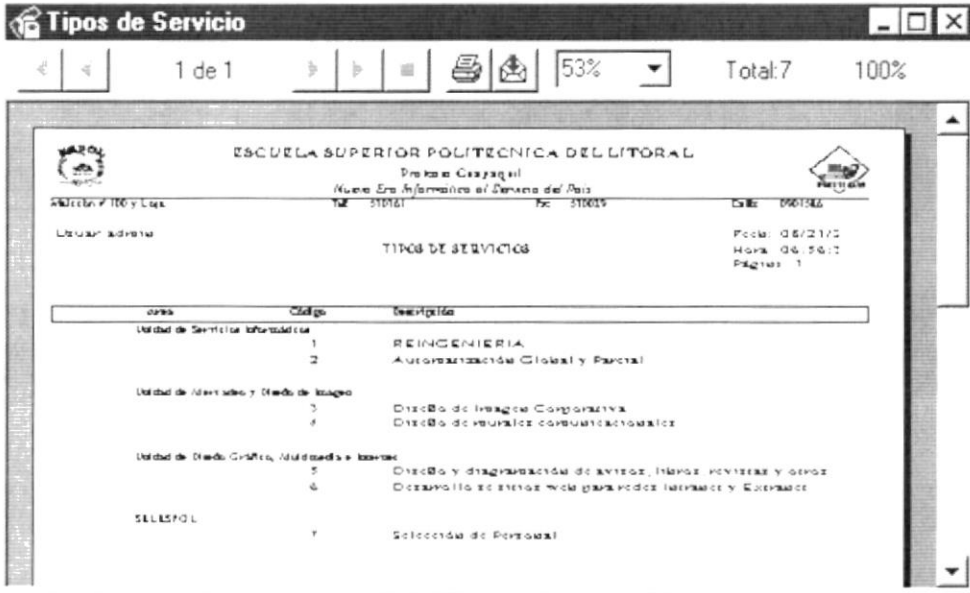
4. Haga clic en el botón  y procederá a imprimir el reporte.
5. Haga clic en el botón **Cerrar** y saldrá de esta pantalla.



9.1.3 Tipo de Servicio


Para ejecutar la opción de Consulta de Tipo de Servicio se lo hará de la siguiente manera:

1. Seleccione la opción Tipo Servicio de la pantalla de la figura 9.2
2. Dé clic en el botón 
3. Se mostrará el reporte en la vista previa como a continuación:




Código	Descripción
1	REINGENIERIA
2	Autoprotección Global y Parcial
3	Diseño de Imagen Corporativa
4	Diseño de servicios comunicacionales
5	Diseño y diagramación de avisos, mapas publicitarios y otros
6	Desarrollo de sitios web para redes intranet e Internet
7	Selección de Personal

Figura 9.5 Vista Previa Mantenimientos - Tipo Servicio

4. Haga clic en el botón  y procederá a imprimir el reporte.
5. Haga clic en el botón **Cerrar** y saldrá de esta pantalla.

9.1.4 Tipo de Teléfono

Para ejecutar la opción de Consulta de Tipo de Teléfono se lo hará de la siguiente manera:

1. Seleccione la opción Tipo Teléfono de la pantalla de la figura 9.2
2. Dé clic en el botón 
3. Se mostrará el reporte en la vista previa como a continuación:

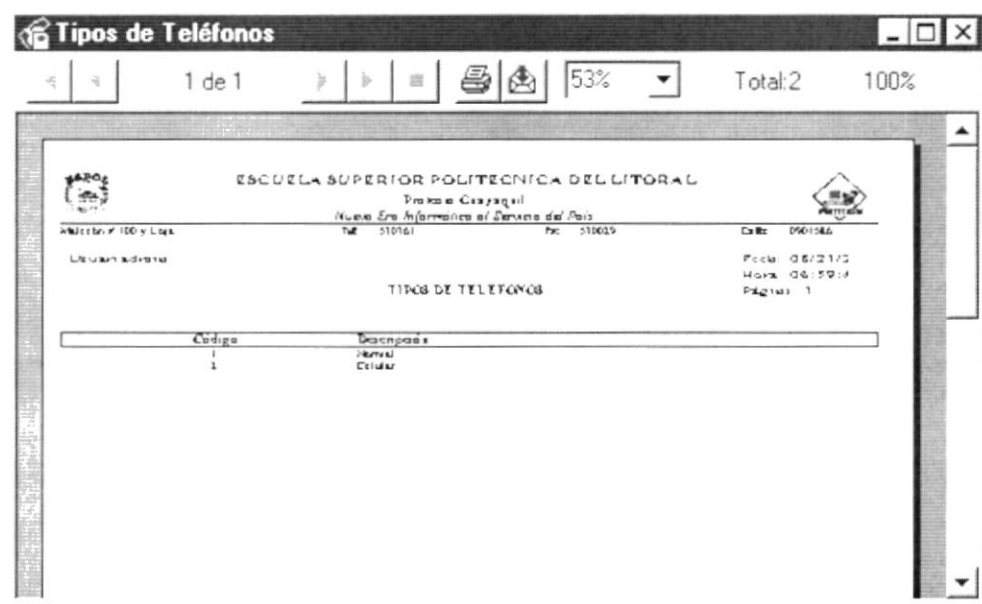



Figura 9.6 Vista Previa Mantenimientos - Tipo Teléfono

4. Haga clic en el botón  y procederá a imprimir el reporte.
5. Haga clic en el botón **Cerrar** y saldrá de esta pantalla.



9.1.5 Grupo de Empresa

Para ejecutar la opción de Consulta de Grupo de Empresa se lo hará de la siguiente manera:



1. Seleccione la opción Grupo Empresa de la pantalla de la figura 9.2
2. Dé clic en el botón 
3. Se mostrará el reporte en la vista previa como a continuación:




Figura 9.7 Vista Previa Mantenimientos - Grupo Empresa

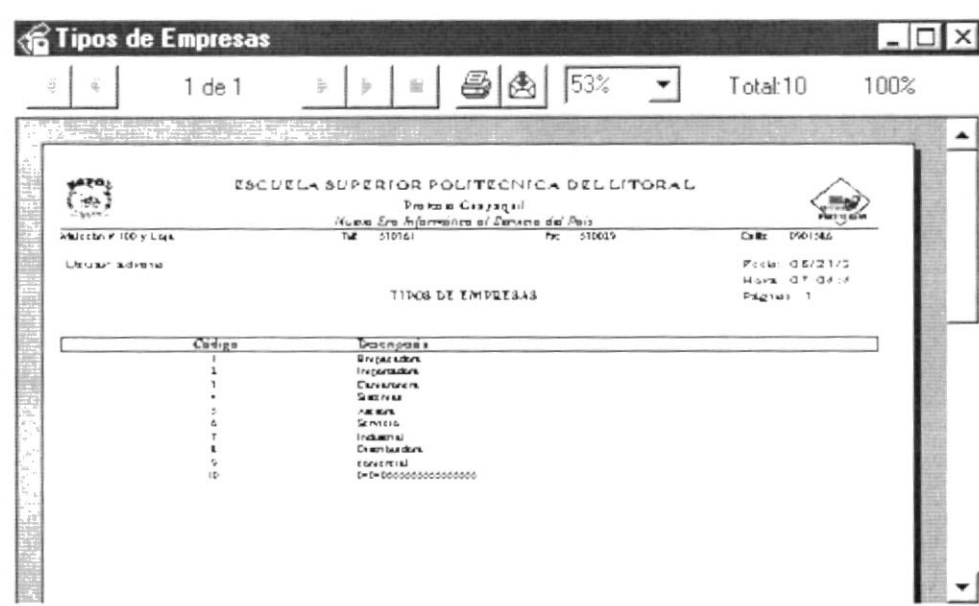
4. Haga clic en el botón  y procederá a imprimir el reporte.
5. Haga clic en el botón **Cerrar** y saldrá de esta pantalla.



9.1.6 Tipo de Empresa


Para ejecutar la opción de Consulta de Tipo de Empresa se lo hará de la siguiente manera:

1. Seleccione la opción Tipo Empresa de la pantalla de la figura 9.2
2. Dé clic en el botón 
3. Se mostrará el reporte en la vista previa como a continuación:



Codigo	Descripcion
1	Artesanos
2	Industrias
3	Comercio
4	Servicios
5	Industrias
6	Comercio
7	Industrias
8	Comercio
9	Industrias
10	Comercio

Figura 9.8 Vista Previa Mantenimientos - Tipo Empresa

4. Haga clic en el botón  y procederá a imprimir el reporte.
5. Haga clic en el botón **Cerrar** y saldrá de esta pantalla.



9.1.7 Forma de Pago

Para ejecutar la opción de Consulta de Forma de Pago se lo hará de la siguiente manera:



1. Seleccione la opción Forma de Pago de la pantalla de la figura 9.2
2. Dé clic en el botón 
3. Se mostrará el reporte en la vista previa como a continuación:



Figura 9.9 Vista Previa Mantenimientos - Forma de Pago

4. Haga clic en el botón  y procederá a imprimir el reporte.
5. Haga clic en el botón **Cerrar** y saldrá de esta pantalla.



9.2. CLIENTES

Permite generar reportes de las Empresas y/o Contactos que son Clientes de PROTCOM.

Para ejecutar la opción de Consulta de Clientes se lo hará de la siguiente manera:

1. Seleccione **<Consultas/Reportes>** en el Menú Principal.
2. Escoja la opción de **<Clientes>**.
3. Se mostrará la siguiente pantalla:

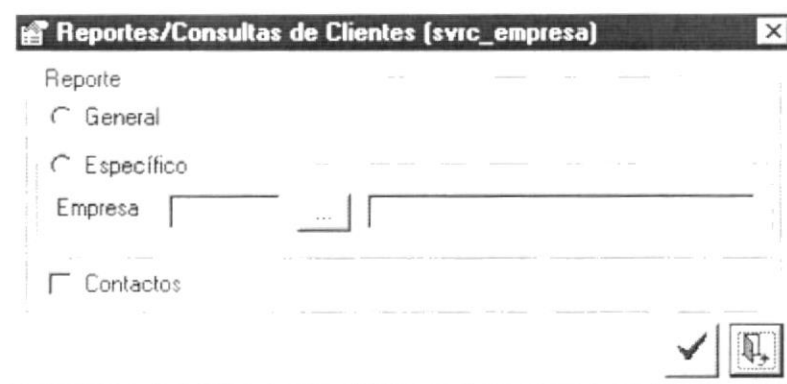



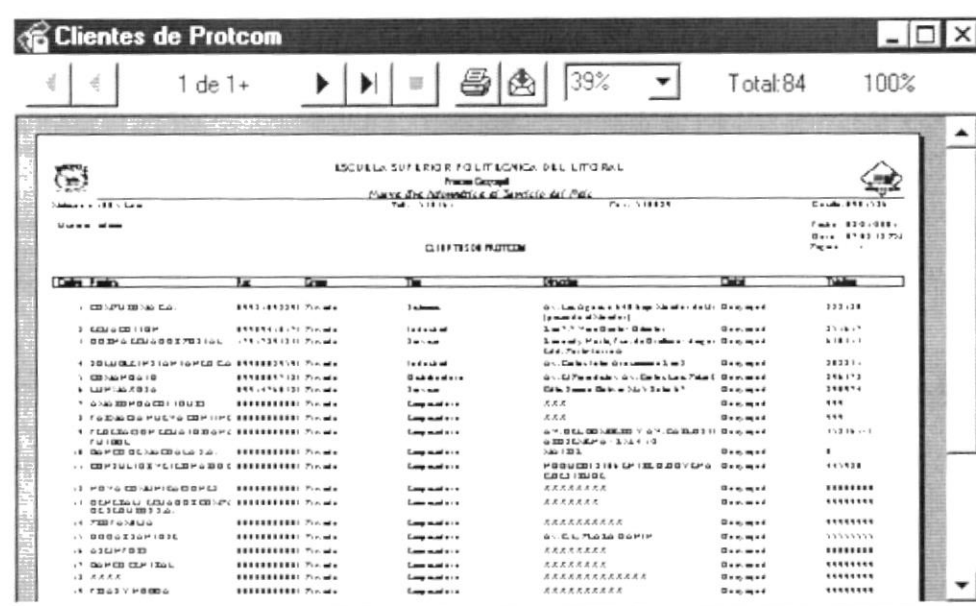
Figura 9.10 Pantalla de Consulta, Clientes

REG
BIBL
CA
ES

9.2.1 Clientes - General


Para ejecutar la opción de Consulta de Clientes - General se lo hará de la siguiente manera:

1. Seleccione la opción General de la pantalla de la figura 9.10
2. Dé clic en el botón 
3. Se mostrará el reporte en la vista previa como a continuación:



Codigo	Nombre	Sexo	Edad	Tipo	Direccion	Fecha	Telefono
1	001000000000	M	22	Profesora
2	001000000000	F	25	Profesora
3	001000000000	M	28	Profesora
4	001000000000	F	30	Profesora
5	001000000000	M	32	Profesora
6	001000000000	F	35	Profesora
7	001000000000	M	38	Profesora
8	001000000000	F	40	Profesora
9	001000000000	M	42	Profesora
10	001000000000	F	45	Profesora
11	001000000000	M	48	Profesora
12	001000000000	F	50	Profesora
13	001000000000	M	52	Profesora
14	001000000000	F	55	Profesora
15	001000000000	M	58	Profesora
16	001000000000	F	60	Profesora
17	001000000000	M	62	Profesora
18	001000000000	F	65	Profesora
19	001000000000	M	68	Profesora
20	001000000000	F	70	Profesora


Figura 9.11 Vista Previa Clientes - General

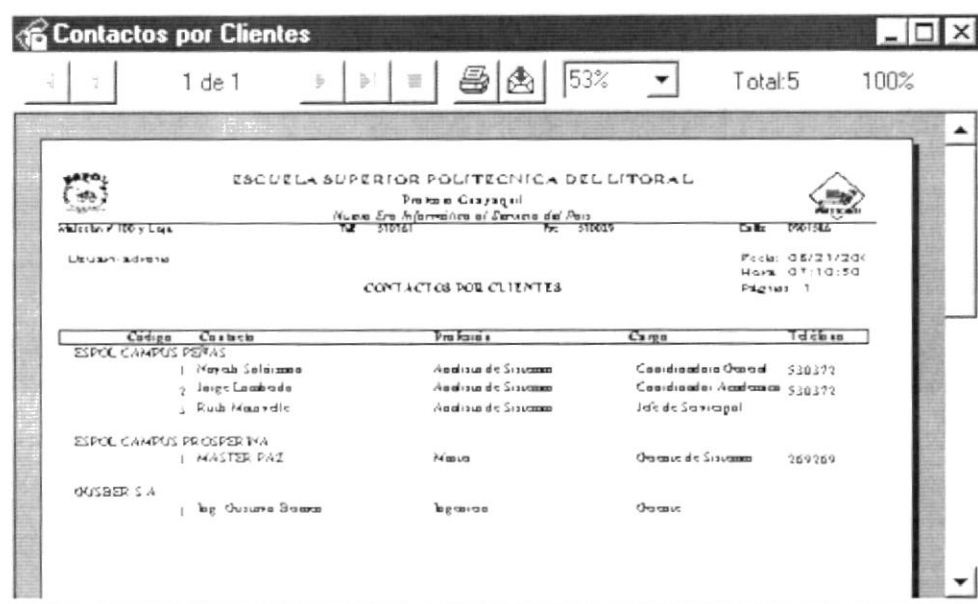
4. Haga clic en el botón  y procederá a imprimir el reporte.
5. Haga clic en el botón **Cerrar** y saldrá de esta pantalla.



9.2.2 Contactos por Clientes - General


Para ejecutar la opción de Consulta de Contactos por Clientes - General se lo hará de la siguiente manera:

1. Seleccione la opción General de la pantalla de la figura 9.10
2. Seleccione la opción Contactos de la pantalla de la figura 9.10
3. Dé clic en el botón 
4. Se mostrará el reporte en la vista previa como a continuación:



Código	Contacto	Proceso	Cargo	Teléfono
ESPOC CAMPUS PERAS				
1	Mayra Salazar	Análisis de Situación	Coordinadora General	530372
2	Jorge Lombardo	Análisis de Situación	Coordinador Académico	530372
3	Rubi Moya	Análisis de Situación	Jefe de Servicio	
ESPOC CAMPUS PROSPERINA				
1	MASTER PAZ	Nuevo	Oficina de Situación	269269
OUSBER S.A				
1	Ing. Gustavo Gomez	Ingeniería	Oficina	



Figura 9.12 Vista Previa Contactos por Clientes - General

5. Haga clic en el botón  y procederá a imprimir el reporte.
6. Haga clic en el botón **Cerrar** y saldrá de esta pantalla.



9.2.3 Clientes - Específico

Para ejecutar la opción de Consulta del Cliente - Específico se lo hará de la siguiente manera:

1. Seleccione la Empresa a la cual desea consultar, ingresando el código de la empresa en el campo respectivo o en caso de no conocerlo puede buscarlo haciendo clic en el botón de ayuda  de la figura 9.10
2. Dé clic en el botón 
3. Se mostrará el reporte en la vista previa como a continuación:

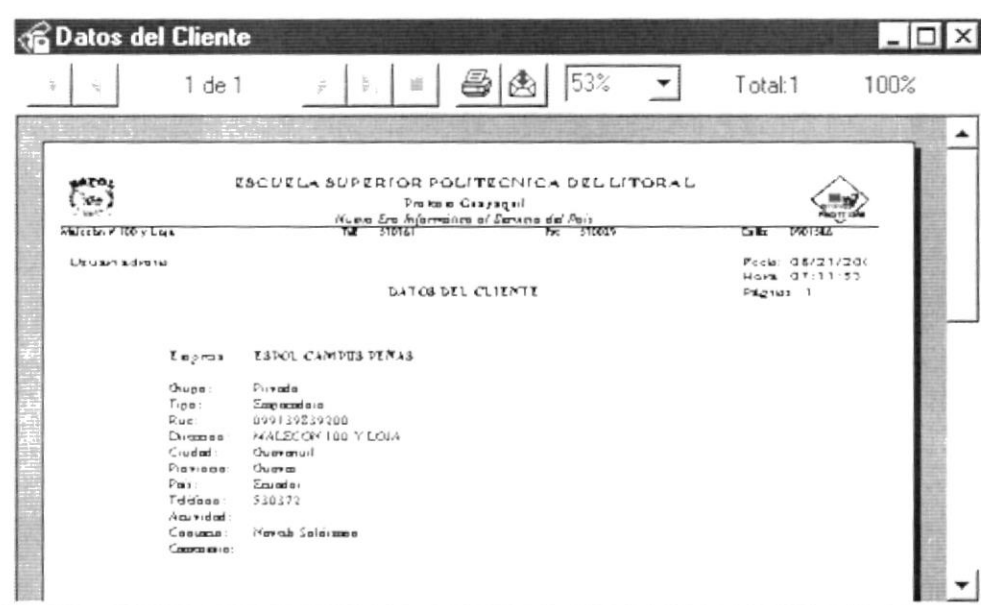




Figura 9.13 Vista Previa Clientes - Específico

4. Haga clic en el botón  y procederá a imprimir el reporte.
5. Haga clic en el botón  y saldrá de esta pantalla.



9.2.4 Contactos del Cliente - Específico

Para ejecutar la opción de Consulta Contactos del Cliente - Específico se lo hará de la siguiente manera:




1. Seleccione la Empresa a la cual desea consultar, ingresando el código de la empresa en el campo respectivo o en caso de no conocerlo puede buscarlo haciendo clic en el botón de ayuda  de la figura 9.10
2. Seleccione la opción Contactos de la pantalla de la figura 9.10
3. Dé clic en el botón 
4. Se mostrará el reporte en la vista previa como a continuación:



Figura 9.14 Vista Previa Contactos del Cliente - Específico

5. Haga clic en el botón  y procederá a imprimir el reporte.
6. Haga clic en el botón **Cerrar** y saldrá de esta pantalla.

9.3. ÓRDENES DE TRABAJO

Permite generar reportes de las Órdenes de Trabajo generadas en el sistema.

Para ejecutar la opción de Consulta de Órdenes de Trabajo se lo hará de la siguiente manera:

1. Seleccione **<Consultas/Reportes>** en el Menú Principal.
2. Escoja la opción de **<Órdenes de Trabajo>**.
3. Se mostrará la siguiente pantalla:

Reportes/Consultas de Ordenes de Trabajo (svrc_servicios)

Generales Específicos

Rango de Fechas

Desde 01/01/2001 Hasta 21/08/2001

Criterios

Por Área

Por Empresa

Por Orden

Detalle Forma Pago

Figura 9.15 Pantalla de Consulta, Órdenes de Trabajo

Nota:




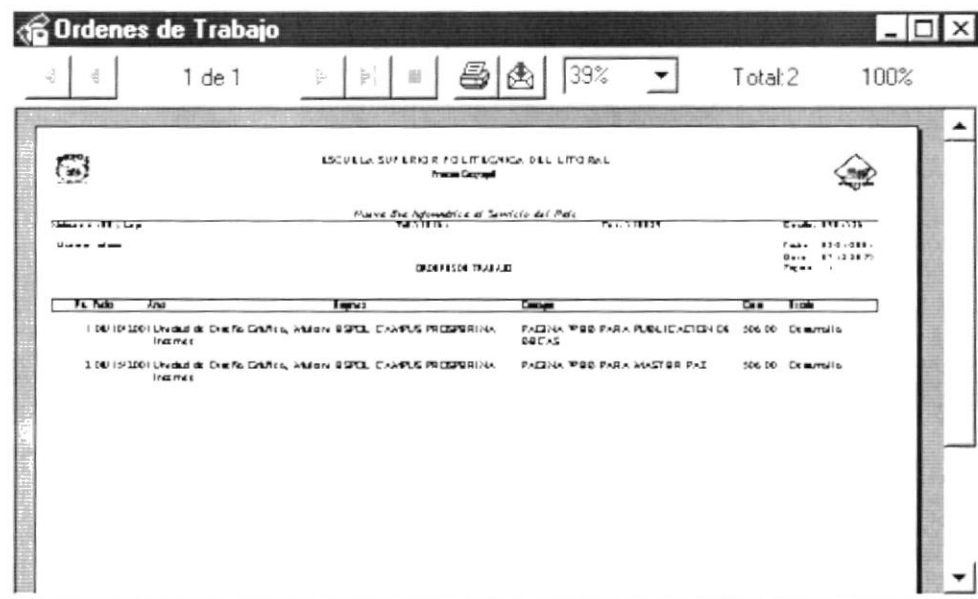
El rango de fechas sirve para todos los reportes, por default se encuentran la fecha desde en 01/01/2001 y la fecha hasta en la fecha del día, de tal manera que si no se cambian estos valores se presentarán todas los registros.



9.3.1 Órdenes de Trabajo - General


Para ejecutar la opción de Consulta de Órdenes de Trabajo - General se lo hará de la siguiente manera:

1. Seleccione la opción General de la pantalla de la figura 9.15
2. Dé clic en el botón 
3. Se mostrará el reporte en la vista previa como a continuación:



No. Orden	Fecha	Descripción	Valor	Estado
1.00101001	Unidad de Chefo GARCIA, AMARA ESPOL, CAMPUS PROGRESINA, INAMET	PAGINA WEB PARA PUBLICACION DE ODCAS	506.00	Completado
1.00101001	Unidad de Chefo GARCIA, AMARA ESPOL, CAMPUS PROGRESINA, INAMET	PAGINA WEB PARA MASTER PAZ	506.00	Completado


Figura 9.16 Vista Previa Órdenes de Trabajo - General

4. Haga clic en el botón  y procederá a imprimir el reporte.
5. Haga clic en el botón **Cerrar** y saldrá de esta pantalla.



9.3.2 Órdenes de Trabajo por Área - General


Para ejecutar la opción de Consulta de Órdenes de Trabajo por Área - General se lo hará de la siguiente manera:

1. Seleccione la opción General de la pantalla de la figura 9.15
2. Seleccione la opción Área de la pantalla de la figura 9.15
3. Dé clic en el botón 
4. Se mostrará el reporte en la vista previa como a continuación:



Número	Fecha	Empresa	Descripción	Costo
Ciudad de Distrito Oriental, Muluzuma e Ibaiza				
1	05/10/2001	ESPOL CAMPUS PROSPERINA	PAGINA WEB PARA PUBLICACION DE BECAS	576.84
2	05/15/2001	ESPOL CAMPUS PROSPERINA	PAGINA WEB PARA MASTER PAZ	576.84
Total Area:				1,153.08


Figura 9.17 Vista Previa Órdenes de Trabajo por Área - General

5. Haga clic en el botón  y procederá a imprimir el reporte.
6. Haga clic en el botón **Cerrar** y saldrá de esta pantalla.



9.3.3 Órdenes de Trabajo por Empresa - General


Para ejecutar la opción de Consulta de Órdenes de Trabajo por Empresa - General se lo hará de la siguiente manera:

1. Seleccione la opción General de la pantalla de la figura 9.15
2. Seleccione la opción Empresa de la pantalla de la figura 9.15
3. Dé clic en el botón 
4. Se mostrará el reporte en la vista previa como a continuación:



Número	Fecha	Área	Descripción	Costo
ESPOL CAMPUS PROSPERINA				
1	05/10/2001	Unidad de Diseño Grafico, Multimedios e Internet	PAGINA WEB PARA PUBLICACION DE BECAS	576.84
2	05/15/2001	Unidad de Diseño Grafico, Multimedios e Internet	PAGINA WEB PARA MASTER PAZ	576.84
Total Impres:				1,153.68



Figura 9.18 Vista Previa Órdenes de Trabajo por Empresa - General

5. Haga clic en el botón  y procederá a imprimir el reporte.
6. Haga clic en el botón **Cerrar** y saldrá de esta pantalla.



9.3.4 Órdenes de Trabajo por Área - Específica


Para ejecutar la opción de Consulta de Órdenes de Trabajo por Área - Específica se lo hará de la siguiente manera:

1. Seleccione la opción Específica de la pantalla de la figura 9.15
2. Seleccione la opción Área de la pantalla de la figura 9.15
3. Seleccione el Área que cuyas Órdenes de Trabajo desea consultar haciendo clic en la flecha  del combo de Áreas para que se presenten todas las Áreas de Protcom y haga clic en la deseada.
4. Dé clic en el botón 
5. Se mostrará el reporte en la vista previa como a continuación:



Número	Fecha	Empresa	La empresa	Costo
1	05/10/2001	ESPOL CAMPUS PROSPERINA	PAGINA WEB PARA PUBLICACION DE BECAS	500.00
2	05/15/2001	ESPOL CAMPUS PROSPERINA	PAGINA WEB PARA MASTER PAZ	500.00

Figura 9.19 Vista Previa Órdenes de Trabajo por Área - Específica

6. Haga clic en el botón  y procederá a imprimir el reporte.
7. Haga clic en el botón **Cerrar** y saldrá de esta pantalla.



9.3.5 Órdenes de Trabajo por Empresa - Específica

Para ejecutar la opción de Consulta de Órdenes de Trabajo por Empresa - Específica se lo hará de la siguiente manera:





1. Seleccione la opción Específica de la pantalla de la figura 9.15
2. Seleccione la opción Empresa de la pantalla de la figura 9.15
3. Seleccione la Empresa cuyas Órdenes desea consultar, ingresando el código de la empresa en el campo respectivo o en caso de no conocerlo puede buscarlo haciendo clic en el botón de ayuda  de la figura 9.15
4. Dé clic en el botón 
5. Se mostrará el reporte en la vista previa como a continuación:



Figura 9.20 Vista Previa Órdenes de Trabajo por Empresa - Específica

6. Haga clic en el botón  y procederá a imprimir el reporte.
7. Haga clic en el botón  y saldrá de esta pantalla.



9.3.6 Orden de Trabajo - Específica

Para ejecutar la opción de Consulta de Orden de Trabajo - Específica se lo hará de la siguiente manera:





1. Seleccione la opción Específica de la pantalla de la figura 9.15
2. Seleccione la opción Orden de Trabajo de la pantalla de la figura 9.15
3. Seleccione la Orden de Trabajo que desea consultar, ingresando el número de la orden en el campo respectivo o en caso de no conocerlo puede buscarlo haciendo clic en el botón de ayuda  de la figura 9.15
4. Dé clic en el botón 
5. Se mostrará el reporte en la vista previa como a continuación:





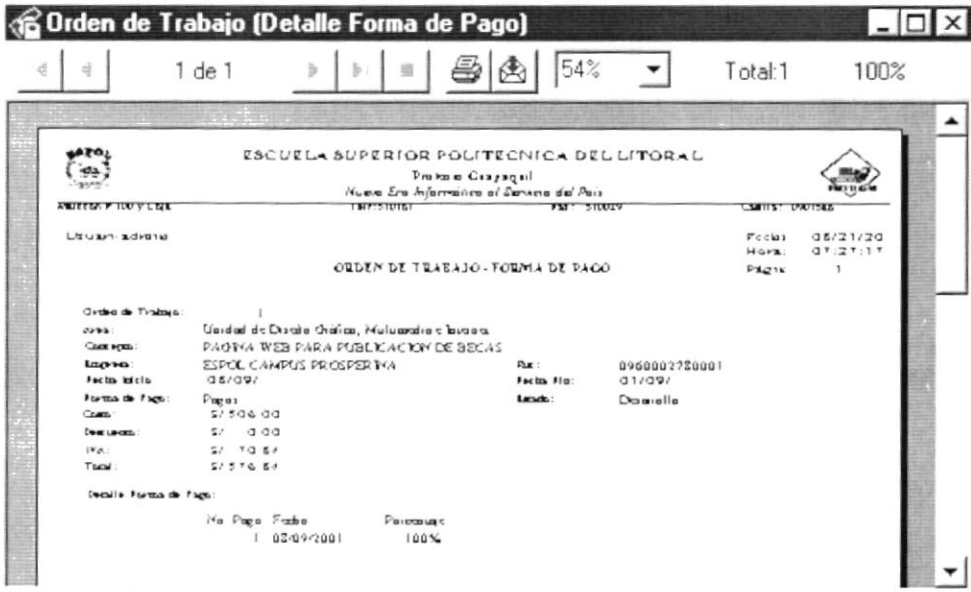
Figura 9.21 Vista Previa Orden de Trabajo - Específica

6. Haga clic en el botón  y procederá a imprimir el reporte.
7. Haga clic en el botón  y saldrá de esta pantalla.

9.3.7 Orden de Trabajo - Forma de Pago

Para ejecutar la opción de Consulta de Orden de Trabajo - Forma de Pago se lo hará de la siguiente manera:

1. Seleccione la opción Especifica de la pantalla de la figura 9.15
2. Seleccione la opción Orden de Trabajo de la pantalla de la figura 9.15
3. Seleccione la Orden de Trabajo que desea consultar, ingresando el número de la orden en el campo respectivo o en caso de no conocerlo puede buscarlo haciendo clic en el botón de ayuda  de la figura 9.15
4. Seleccione la opción Forma de Pago.
5. Dé clic en el botón 
6. Se mostrará el reporte en la vista previa como a continuación:





The screenshot shows a window titled "Orden de Trabajo (Detalle Forma de Pago)". At the top, it indicates "1 de 1" pages and a zoom level of "54%". The main content area displays the logo of "ESPOL" (Escuela Superior Politécnica del Litoral) and the text "Escuela Superior Politécnica del Litoral, Trabajo Cooperativo, Nuevo Era Informativo al Servicio del País". Below this, it shows the order details for "ORDEN DE TRABAJO - FORMA DE PAGO".

Orden de Trabajo:		Fecha:	
Orden:	1	Fecha:	05/21/20
Ubicación:	Unidad de Estudios Chafes, Malacatunga - Guayaquil	Hora:	07:27:17
Concepto:	PAGINA WEB PARA PUBLICACION DE BECAS	Página:	1
Legajo:	ESPOL CAMPUS PROSPERINA		
Fecha Inicio:	05/09/	Rut:	096000220001
Forma de Pago:	Pagos	Fecha Fin:	01/09/
Cant:	\$7.500,00	Estado:	Cierre
Devueltos:	\$7.500,00		
IVA:	\$7.700,00		
Total:	\$7.500,00		

Below the table, it shows the "Detalle Forma de Pago" with the following information:

No. Pago	Fecha	Porcentaje
1	02/09/2001	100%

Figura 9.22 Vista Previa Orden de Trabajo - Forma de Pago

7. Haga clic en el botón  y procederá a imprimir el reporte.
8. Haga clic en el botón  y saldrá de esta pantalla.





CAPÍTULO 10.

MENÚ MANTENIMIENTO

10. MENÚ MANTENIMIENTO

Este menú tiene el objetivo de dar mantenimiento a las tablas maestras del Sistema de Atención al Cliente.



Figura 10.1 Menú de Mantenimiento



10.1. EMPRESA

Registra las Empresas que son clientes de PROTCOM.

10.1.1. Abrir Empresa

Para ejecutar la opción de Empresa lo hará de la siguiente manera:

1. Seleccione **<Mantenimiento>** en el Menú de Opciones dando clic y se le presentarán varias opciones.
2. Escoja la opción de **<Empresa>**.

Habiendo ejecutado los 2 pasos anteriores se le presentará la pantalla deseada.

Empresa - [COEP_Solicitante]

Código RUC

Grupo

Tipo

Nombre

Actividad

Ubicación

País Ciudad

Provincia Zona

Dirección

Teléfono1 Teléfono2

Contacto

Comentario

Estado

Figura 10.2 Pantalla de Mantenimiento, Empresa

10.1.2. Ingresar Empresa

Sugerencia:



Para Moverse de una casilla a otra utilice la tecla TAB.

1. Ubíquese en Código y presione la tecla ENTER; el sistema agregará automáticamente un nuevo código de la Empresa secuencialmente a los ya existentes.
2. Ingrese el Ruc de la Empresa.
3. Seleccione el Grupo al que pertenece la Empresa haciendo clic en la flecha del combo.
4. Seleccione el Tipo de Empresa haciendo clic en la flecha del combo.
5. Ingrese la Actividad de la Empresa.
6. Seleccione el País de donde es la Empresa haciendo clic en la flecha del combo.








7. Seleccione la Provincia de donde es la Empresa haciendo clic en la flecha  del combo.
 8. Seleccione la Ciudad de donde es la Empresa haciendo clic en la flecha  del combo.
 9. Ingrese la zona en donde está ubicada la Empresa.
 10. Ingrese la dirección en donde está ubicada la Empresa.
 11. Ingrese la teléfono de la Empresa.
 12. Ingrese un teléfono adicional de la Empresa.
 13. Haga clic en el botón  para ingresar el contacto ver capítulo 10.2
 14. Ingrese un comentario.
 15. Presione el botón 
- Si usted ha ingresado la información requerida, el sistema presentará el siguiente mensaje:



Figura 10.3 Mensaje de Información.

16. Dé un clic en el botón  y la información quedará ingresada.
- En caso de no existir la información básica requerida por el sistema, éste le presentará el siguiente mensaje:

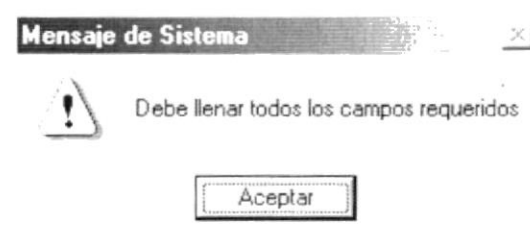



Figura 10.4 Mensaje de Advertencia.

Nota:

El Estado de la Empresa por omisión se encontrará Activo en todos los ingresos.

17. Si desea ingresar uno nuevo vuelva al paso 1, si desea consultar, modificar o eliminar vea los siguientes puntos.

10.1.3. Consultar Empresa

1. Ingrese el Código de la Empresa que desea consultar en el campo respectivo y de ENTER o en caso de no tener el código puede buscarlo haciendo clic en el botón de ayuda 

- Si la Empresa que desea consultar existe le presentará los datos, caso contrario le presentará el siguiente mensaje:



Figura 10.5 Mensaje del Advertencia

10.1.4. Modificar Empresa

1. Realice el paso 1 para consultar una Empresa.

2. Modifique la información.

3. Dé clic en el botón 

- Si ha realizado los pasos correctamente le aparecerá el mensaje siguiente:

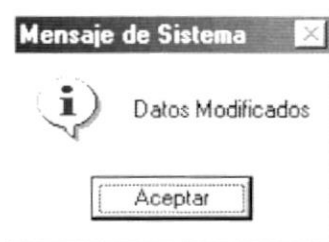


Figura 10.6 Mensaje de Información.

4. Dé un clic en el botón  y la información quedará modificada.

- En caso que al modificar no exista la información básica requerida por el sistema, éste le presentará el siguiente mensaje:

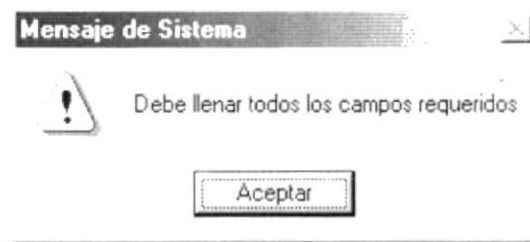



Figura 10.7 Mensaje de Advertencia.

10.1.5. Eliminar Empresa

1. Realice el paso 1 para consultar una Empresa.
2. Dé un clic en el botón 
 - Le aparecerá el siguiente mensaje:

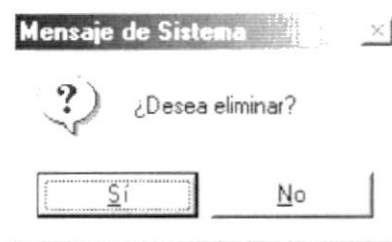


Figura 10.8 Mensaje de Confirmación.


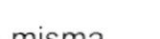

3. Dé un clic en el botón  para confirmar la eliminación o un clic en el botón  para cancelar la misma.
4. Si usted no confirmó la eliminación la información quedará exactamente igual, de lo contrario usted observará el siguiente mensaje.



Figura 10.9 Mensaje de Información.

5. Dé un clic en el botón  y la información quedará eliminada.

Nota:

El botón  puede servir tanto para cancelar cualquiera de las operaciones antes mencionadas limpiando la pantalla o para salir de esta opción.

10.2. CONTACTO

Registra los Contactos de las Empresas que son clientes de PROTCOM.


10.2.1. Abrir Contacto

Para ejecutar la opción de Contacto lo hará de la siguiente manera:

1. Seleccione **<Mantenimiento>** en el Menú de Opciones dando clic y se le presentarán varias opciones.
2. Escoja la opción de **<Contacto>**.

Habiendo ejecutado los 2 pasos anteriores se le presentará la pantalla deseada.

Mantenimiento Contacto - (svrm_contacto)

Empresa: 63  ESPOL CAMPUS PEÑAS

Contacto: _____

Código: 1 ...

Nombre: Nayeth

Apellido: Solórzano

Profesión: Analista de Sistemas

Cargo: Coordinadora General Estado: Activo

E-mail: _____

Teléfono

	Tipo	Número	Extensión
1	Normal	530372	


✓ ✕ 







Figura 10.10 Pantalla de Mantenimiento, Contacto

10.2.2. Ingresar Contacto

Sugerencia:



Para Moverse de una casilla a otra utilice la tecla TAB.

1. Ingrese el Código de la Empresa que desea consultar en el campo respectivo y de ENTER o en caso de no tener el código puede buscarlo haciendo clic en el botón de ayuda 
2. Ubíquese en Código y presione la tecla ENTER; el sistema agregará automáticamente un nuevo código del Contacto secuencialmente a los ya existentes.
3. Ingrese el Nombre del Contacto.
4. Ingrese el Apellido del Contacto.
5. Seleccione la profesión del Contacto haciendo clic en la flecha  del combo.
6. Seleccione el cargo del Contacto haciendo clic en la flecha  del combo.
7. Ingrese dirección electrónica del Contacto.
8. Ingrese los teléfonos del Contacto.
9. Presione el botón 

- Si usted ha ingresado la información requerida, el sistema presentará el siguiente mensaje:



Figura 10.11 Mensaje de Información.

10. Dé un clic en el botón  y la información quedará ingresada.

- En caso de no existir la información básica requerida por el sistema, éste le presentará el siguiente mensaje:

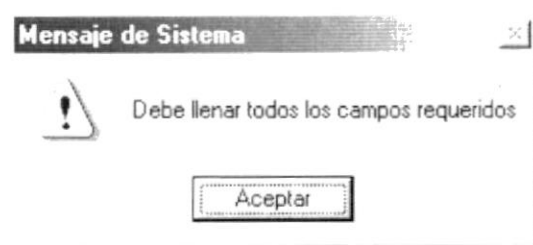


Figura 10.12 Mensaje de Advertencia.



Nota:



El Estado del Contacto por omisión se encontrará Activo en todos los ingresos.

11. Si desea ingresar uno nuevo vuelva al paso 1, si desea consultar, modificar o eliminar vea los siguientes puntos.

10.2.3. Consultar Contacto

1. Ingrese el Código de la Empresa que desea consultar en el campo respectivo y de ENTER o en caso de no tener el código puede buscarlo haciendo clic en el botón de ayuda .
2. Ingrese el Código del Contacto que desea consultar en el campo respectivo y de ENTER o en caso de no tener el código puede buscarlo haciendo clic en el botón de ayuda .

 - Si el Contacto que desea consultar existe le presentará los datos, caso contrario le presentará el siguiente mensaje:

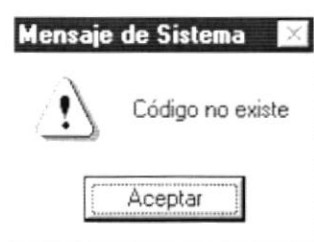



Figura 10.13 Mensaje del Advertencia



10.2.4. Modificar Contacto

1. Realice el paso 1 para consultar un Contacto.
2. Modifique la información.
3. Dé clic en el botón .

- Si ha realizado los pasos correctamente le aparecerá el mensaje siguiente:



Figura 10.14 Mensaje de Información.

4. Dé un clic en el botón y la información quedará modificada.

- En caso que al modificar no exista la información básica requerida por el sistema, éste le presentará el siguiente mensaje:

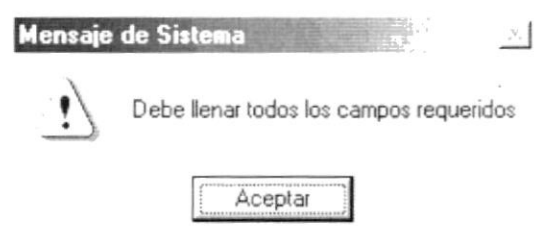


Figura 10.15 Mensaje de Advertencia.

10.2.5. Eliminar Contacto

1. Realice el paso 1 para consultar un Contacto.

2. Dé un clic en el botón

- Le aparecerá el siguiente mensaje:

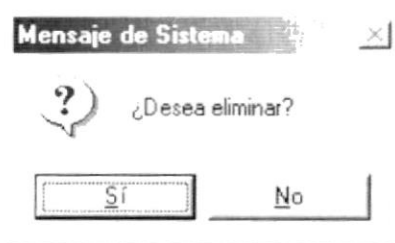


Figura 10.16 Mensaje de Confirmación.




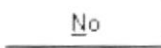

3. Dé un clic en el botón  para confirmar la eliminación o un clic en el botón  para cancelar la misma.
4. Si usted no confirmó la eliminación la información quedará exactamente igual, de lo contrario usted observará el siguiente mensaje.



Figura 10.17 Mensaje de Información.

5. Dé un clic en el botón  y la información quedará eliminada.
 - Si usted ha presionado el botón eliminar sin haber previamente realizado una consulta o intenta eliminar un Campeonato cuyo estado es Eliminado, se le mostrará el siguiente mensaje:

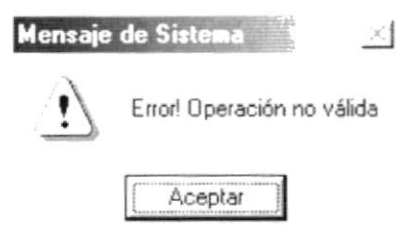



Figura 10.18 Mensaje de Advertencia.

Nota:



El botón  puede servir tanto para cancelar cualquiera de las operaciones antes mencionadas limpiando la pantalla o para salir de esta opción.



10.3. ÁREA DE SERVICIO

Registra las Áreas de Servicio de PROTCOM.

10.3.1. Abrir Área de Servicio

Para ejecutar la opción de Área de Servicio lo hará de la siguiente manera:

1. Seleccione **<Mantenimiento>** en el Menú de Opciones dando clic y se le presentarán varias opciones.
2. Escoja la opción de **<Área>**.

Habiendo ejecutado los 2 pasos anteriores se le presentará la pantalla deseada.

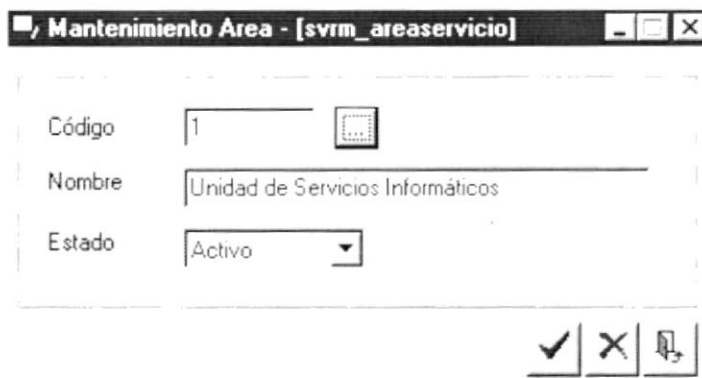


Figura 10.19 Pantalla de Mantenimiento, Área de Servicio

10.3.2. Ingresar Área de Servicio

Sugerencia:



Para Moverse de una casilla a otra utilice la tecla TAB.


1. Ubíquese en Código y presione la tecla ENTER; el sistema agregará automáticamente un nuevo código del Área de Servicio secuencialmente a los ya existentes.
2. Ingrese el Nombre del Área.
3. Presione el botón 
 - Si usted ha ingresado la información requerida, el sistema presentará el siguiente mensaje:



Figura 10.20 Mensaje de Información.

4. Dé un clic en el botón  y la información quedará ingresada.



- En caso de no existir la información básica requerida por el sistema, éste le presentará el siguiente mensaje:

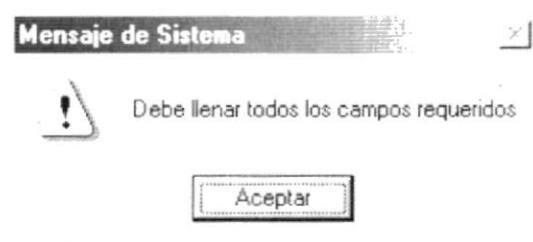


Figura 10.21 Mensaje de Advertencia.


Nota:



El Estado del Área por omisión se encontrará Activo en todos los ingresos.

5. Si desea ingresar uno nuevo vuelva al paso 1, si desea consultar, modificar o eliminar vea los siguientes puntos.

10.3.3. Consultar Área de Servicio

1. Ingrese el Código del Área que desea consultar en el campo respectivo y de ENTER o en caso de no tener el código puede buscarlo haciendo clic en el botón de ayuda  .

 - Si el Área que desea consultar existe le presentará los datos, caso contrario le presentará el siguiente mensaje:

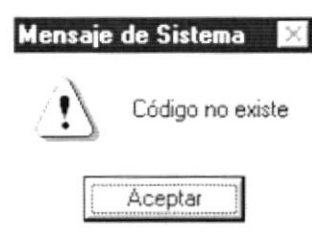



Figura 10.22 Mensaje del Advertencia



10.3.4. Modificar Área de Servicio

1. Realice el paso 1 para consultar un Área de Servicio.
2. Modifique la información.
3. Dé clic en el botón .

- Si ha realizado los pasos correctamente le aparecerá el mensaje siguiente:



Figura 10.23 Mensaje de Información.

4. Dé un clic en el botón y la información quedará modificada.

- En caso que al modificar no exista la información básica requerida por el sistema, éste le presentará el siguiente mensaje:

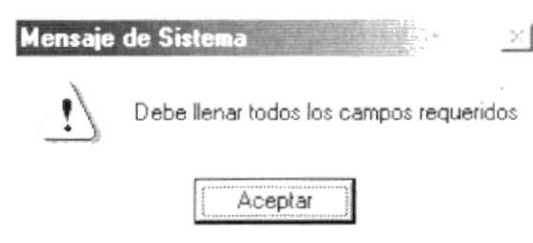


Figura 10.24 Mensaje de Advertencia.

10.3.5. Eliminar Área de Servicio

1. Realice el paso 1 para consultar un Área de Servicio.

2. Dé un clic en el botón .

- Le aparecerá el siguiente mensaje:

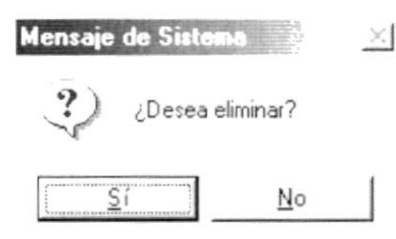


Figura 10.25 Mensaje de Confirmación.


3. Dé un clic en el botón para confirmar la eliminación o un clic en el botón para cancelar la misma.



4. Si usted no confirmó la eliminación la información quedará exactamente igual, de lo contrario usted observará el siguiente mensaje.



Figura 10.26 Mensaje de Información.

5. Dé un clic en el botón  y la información quedará eliminada.
- Si usted ha presionado el botón eliminar sin haber previamente realizado una consulta o intenta eliminar un Área cuyo estado es Eliminado, se le mostrará el siguiente mensaje:

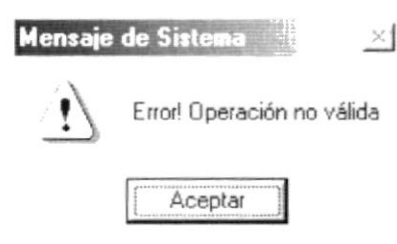



Figura 10.27 Mensaje de Advertencia.

Nota:



El botón  puede servir tanto para cancelar cualquiera de las operaciones antes mencionadas limpiando la pantalla o para salir de esta opción.



10.4. TIPO DE SERVICIO

Registra los Tipos de Servicio que brindan las diferentes Áreas de PROTCOM.

10.4.1. Abrir Tipo de Servicio

Para ejecutar la opción de Tipo de Servicio lo hará de la siguiente manera:

1. Seleccione **<Mantenimiento>** en el Menú de Opciones dando clic y se le presentarán varias opciones.

2. Escoja la opción de <Tipo Servicio>.

Habiendo ejecutado los 2 pasos anteriores se le presentará la pantalla deseada.

Figura 10.28 Pantalla de Mantenimiento, Tipo de Servicio

10.4.2. Ingresar Tipo de Servicio

Sugerencia:



Para Moverse de una casilla a otra utilice la tecla TAB.



1. Ubíquese en Código y presione la tecla ENTER; el sistema agregará automáticamente un nuevo código del Tipo de Servicio secuencialmente a los ya existentes.
2. Seleccione el Área al que pertenece el Tipo de Servicio haciendo clic en la flecha  del combo.
3. Ingrese la descripción.
4. Presione el botón 
 - Si usted ha ingresado la información requerida, el sistema presentará el siguiente mensaje:



Figura 10.29 Mensaje de Información.

5. Dé un clic en el botón  y la información quedará ingresada.

- En caso de no existir la información básica requerida por el sistema, éste le presentará el siguiente mensaje:

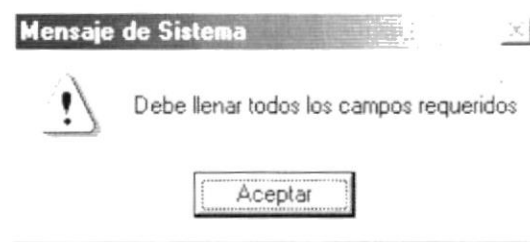



Figura 10.30 Mensaje de Advertencia.

Nota:

El Estado del Tipo de Servicio por omisión se encontrará Activo en todos los ingresos.

6. Si desea ingresar uno nuevo vuelva al paso 1, si desea consultar, modificar o eliminar vea los siguientes puntos.

10.4.3. Consultar Tipo de Servicio

1. Ingrese el Código del Tipo de Servicio que desea consultar en el campo respectivo y de ENTER o en caso de no tener el código puede buscarlo haciendo clic en el botón de ayuda 
 - Si el Tipo de Servicio que desea consultar existe le presentará los datos, caso contrario le presentará el siguiente mensaje:

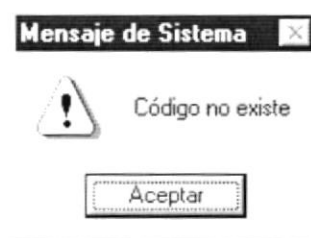



Figura 10.31 Mensaje del Advertencia

10.4.4. Modificar Tipo de Servicio

1. Realice el paso 1 para consultar un Tipo de Servicio.


2. Modifique la información.

3. Dé clic en el botón 

- Si ha realizado los pasos correctamente le aparecerá el mensaje siguiente:



Figura 10.32 Mensaje de Información.

4. Dé un clic en el botón  y la información quedará modificada.

- En caso que al modificar no exista la información básica requerida por el sistema, éste le presentará el siguiente mensaje:

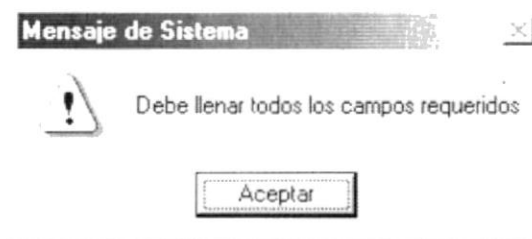


Figura 10.33 Mensaje de Advertencia.

10.4.5. Eliminar Tipo de Servicio

1. Realice el paso 1 para consultar un Tipo de Servicio.

2. Dé un clic en el botón 

- Le aparecerá el siguiente mensaje:

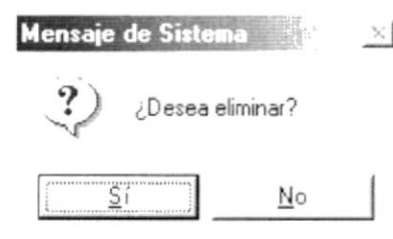


Figura 10.34 Mensaje de Confirmación.



3. Dé un clic en el botón para confirmar la eliminación o un clic en el botón para cancelar la misma.
4. Si usted no confirmó la eliminación la información quedará exactamente igual, de lo contrario usted observará el siguiente mensaje.



Figura 10.35 Mensaje de Información.

5. Dé un clic en el botón y la información quedará eliminada.
- Si usted ha presionado el botón eliminar sin haber previamente realizado una consulta o intenta eliminar un Tipo de Servicio cuyo estado es Eliminado, se le mostrará el siguiente mensaje:

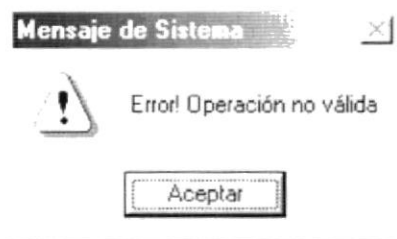


Figura 10.36 Mensaje de Advertencia.

Nota:



El botón puede servir tanto para cancelar cualquiera de las operaciones antes mencionadas limpiando la pantalla o para salir de esta opción.

10.5. ESTADO DE SERVICIO

Registra los Estados que los Servicios pueden tener.

10.5.1. Abrir Estado de Servicio

Para ejecutar la opción de Estado de Servicio lo hará de la siguiente manera:



1. Seleccione **<Mantenimiento>** en el Menú de Opciones dando clic y se le presentarán varias opciones.
2. Escoja la opción de **<Estado Servicio>**.

Habiendo ejecutado los 2 pasos anteriores se le presentará la pantalla deseada.

Figura 10.37 Pantalla de Mantenimiento, Estado de Servicio

10.5.2. Ingresar Estado de Servicio

Sugerencia:



Para Moverse de una casilla a otra utilice la tecla TAB.


1. Ubíquese en **Código** y presione la tecla ENTER; el sistema agregará automáticamente un nuevo código del Estado de Servicio secuencialmente a los ya existentes.
2. Ingrese la descripción.
3. Presione el botón 
 - Si usted ha ingresado la información requerida, el sistema presentará el siguiente mensaje:



Figura 10.38 Mensaje de Información.

4. Dé un clic en el botón  y la información quedará ingresada.



- En caso de no existir la información básica requerida por el sistema, éste le presentará el siguiente mensaje:

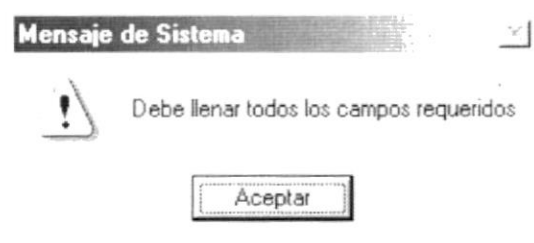


Figura 10.39 Mensaje de Advertencia.


Nota:



El Estado del Estado de Servicio por omisión se encontrará Activo en todos los ingresos.

5. Si desea ingresar uno nuevo vuelva al paso 1, si desea consultar, modificar o eliminar vea los siguientes puntos.

10.5.3. Consultar Estado de Servicio

1. Ingrese el Código del Estado de Servicio que desea consultar en el campo respectivo y de ENTER o en caso de no tener el código puede buscarlo haciendo clic en el botón de ayuda .

 - Si el Estado de Servicio que desea consultar existe le presentará los datos, caso contrario le presentará el siguiente mensaje:

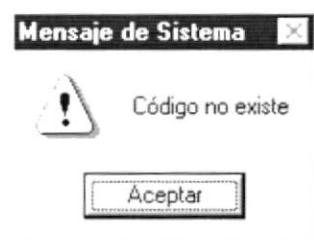



Figura 10.40 Mensaje del Advertencia



10.5.4. Modificar Estado de Servicio

1. Realice el paso 1 para consultar un Estado de Servicio.
2. Modifique la información.
3. Dé clic en el botón .

- Si ha realizado los pasos correctamente le aparecerá el mensaje siguiente:

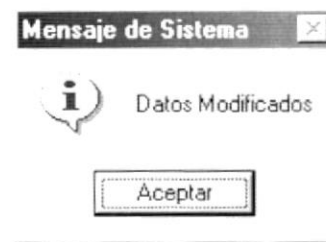


Figura 10.41 Mensaje de Información.

4. Dé un clic en el botón y la información quedará modificada.

- En caso que al modificar no exista la información básica requerida por el sistema, éste le presentará el siguiente mensaje:

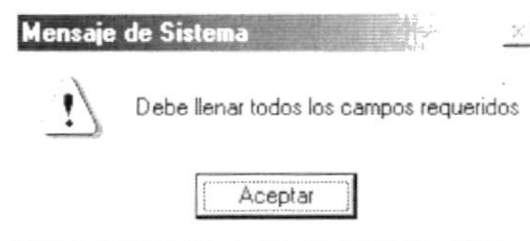


Figura 10.42 Mensaje de Advertencia.

10.5.5. Eliminar Estado de Servicio

1. Realice el paso 1 para consultar un Estado de Servicio.
2. Dé un clic en el botón

- Le aparecerá el siguiente mensaje:

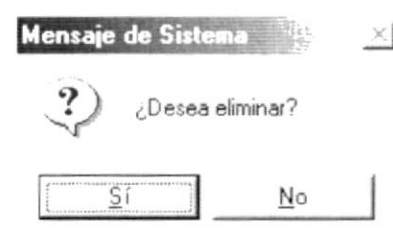


Figura 10.43 Mensaje de Confirmación.


3. Dé un clic en el botón para confirmar la eliminación o un clic en el botón para cancelar la misma.



4. Si usted no confirmó la eliminación la información quedará exactamente igual, de lo contrario usted observará el siguiente mensaje.



Figura 10.44 Mensaje de Información.

5. Dé un clic en el botón  y la información quedará eliminada.
- Si usted ha presionado el botón eliminar sin haber previamente realizado una consulta o intenta eliminar un Estado de Servicio cuyo estado es Eliminado, se le mostrará el siguiente mensaje:

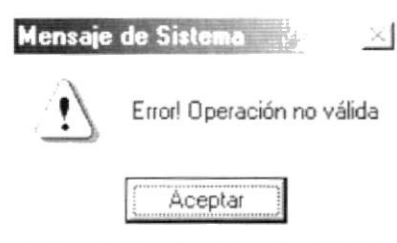



Figura 10.45 Mensaje de Advertencia.

Nota:



El botón  puede servir tanto para cancelar cualquiera de las operaciones antes mencionadas limpiando la pantalla o para salir de esta opción.



10.6. GRUPO DE EMPRESA

Registra los diferentes Grupo de Empresas que existen en el medio.

10.6.1. Abrir Grupo de Empresa

Para ejecutar la opción de Grupo de Empresa lo hará de la siguiente manera:

1. Seleccione **<Mantenimiento>** en el Menú de Opciones dando clic y se le presentarán varias opciones.

2. Escoja la opción de <Grupo Empresa>.

Habiendo ejecutado los 2 pasos anteriores se le presentará la pantalla deseada.



Figura 10.46 Pantalla de Mantenimiento, Grupo Empresa

10.6.2. Ingresar Grupo de Empresa

Sugerencia:



Para Moverse de una casilla a otra utilice la tecla TAB.


1. Ubíquese en Código y presione la tecla ENTER; el sistema agregará automáticamente un nuevo código del Grupo de Empresa secuencialmente a los ya existentes.
2. Ingrese la descripción.
3. Presione el botón 
 - Si usted ha ingresado la información requerida, el sistema presentará el siguiente mensaje:



Figura 10.47 Mensaje de Información.

4. Dé un clic en el botón  y la información quedará ingresada.

- En caso de no existir la información básica requerida por el sistema, éste le presentará el siguiente mensaje:



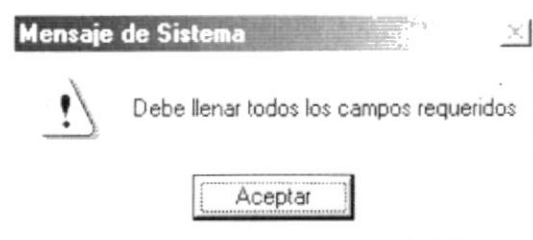


Figura 10.48 Mensaje de Advertencia.

Nota:



El Estado del Grupo de Empresa por omisión se encontrará Activo en todos los ingresos.

- Si desea ingresar uno nuevo vuelva al paso 1, si desea consultar, modificar o eliminar vea los siguientes puntos.

10.6.3. Consultar Grupo de Empresa

- Ingrese el Código del Grupo de Empresa que desea consultar en el campo respectivo y de ENTER o en caso de no tener el código puede buscarlo haciendo clic en el botón de ayuda

 - Si el Grupo de Empresa que desea consultar existe le presentará los datos, caso contrario le presentará el siguiente mensaje:



Figura 10.49 Mensaje del Advertencia




10.6.4. Modificar Grupo de Empresa

- Realice el paso 1 para consultar un Grupo de Empresa.
- Modifique la información.
- Dé clic en el botón

 - Si ha realizado los pasos correctamente le aparecerá el mensaje siguiente:



Figura 10.50 Mensaje de Información.

4. Dé un clic en el botón  y la información quedará modificada.
 - En caso que al modificar no exista la información básica requerida por el sistema, éste le presentará el siguiente mensaje:

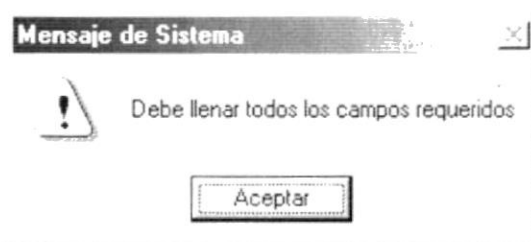



Figura 10.51 Mensaje de Advertencia.

10.6.5. Eliminar Grupo de Empresa

1. Realice el paso 1 para consultar un Grupo de Empresa.
2. Dé un clic en el botón 
 - Le aparecerá el siguiente mensaje:

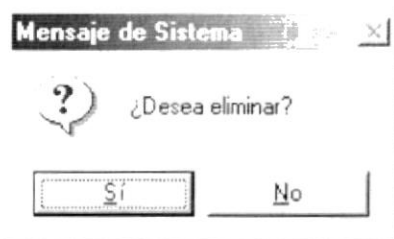





Figura 10.52 Mensaje de Confirmación.

3. Dé un clic en el botón  para confirmar la eliminación o un clic en el botón  para cancelar la misma.

4. Si usted no confirmó la eliminación la información quedará exactamente igual, de lo contrario usted observará el siguiente mensaje.



Figura 10.53 Mensaje de Información.

5. Dé un clic en el botón  y la información quedará eliminada.
- Si usted ha presionado el botón eliminar sin haber previamente realizado una consulta o intenta eliminar un Grupo de Empresa cuyo estado es Eliminado, se le mostrará el siguiente mensaje:

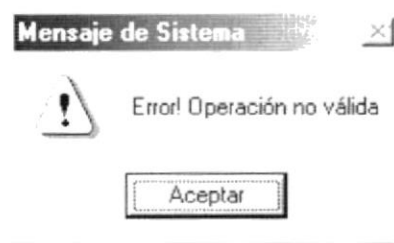



Figura 10.54 Mensaje de Advertencia.

Nota:



El botón  puede servir tanto para cancelar cualquiera de las operaciones antes mencionadas limpiando la pantalla o para salir de esta opción.



10.7. TIPO DE EMPRESA

Registra los diferentes Tipos de Empresa que existen en el medio.

10.7.1. Abrir Tipo de Empresa

Para ejecutar la opción de Tipo de Empresa lo hará de la siguiente manera:

1. Seleccione **<Mantenimiento>** en el Menú de Opciones dando clic y se le presentarán varias opciones.
2. Escoja la opción de **<Tipo Empresa>**.

Habiendo ejecutado los 2 pasos anteriores se le presentará la pantalla deseada.

Figura 10.55 Pantalla de Mantenimiento, Tipo Empresa

10.7.2. Ingresar Tipo de Empresa

Sugerencia:



Para Moverse de una casilla a otra utilice la tecla TAB.



1. Ubíquese en Código y presione la tecla ENTER; el sistema agregará automáticamente un nuevo código del Tipo de Empresa secuencialmente a los ya existentes.
2. Ingrese la descripción.
3. Presione el botón 
 - Si usted ha ingresado la información requerida, el sistema presentará el siguiente mensaje:



Figura 10.56 Mensaje de Información.

4. Dé un clic en el botón  y la información quedará ingresada.
 - En caso de no existir la información básica requerida por el sistema, éste le presentará el siguiente mensaje:

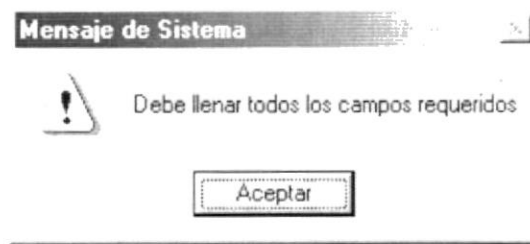



Figura 10.57 Mensaje de Advertencia.

Nota:

El Estado del Tipo de Empresa por omisión se encontrará Activo en todos los ingresos.

5. Si desea ingresar uno nuevo vuelva al paso 1, si desea consultar, modificar o eliminar vea los siguientes puntos.

10.7.3. Consultar Tipo de Empresa

1. Ingrese el Código del Tipo de Empresa que desea consultar en el campo respectivo y de ENTER o en caso de no tener el código puede buscarlo haciendo clic en el botón de ayuda 

 - Si el Tipo de Empresa que desea consultar existe le presentará los datos, caso contrario le presentará el siguiente mensaje:

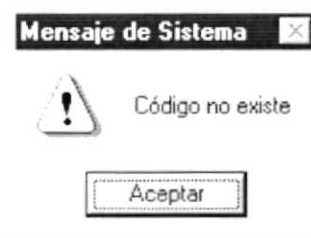



Figura 10.58 Mensaje del Advertencia


10.7.4. Modificar Tipo de Empresa

1. Realice el paso 1 para consultar un Tipo de Empresa.
2. Modifique la información.
3. Dé clic en el botón 

 - Si ha realizado los pasos correctamente le aparecerá el mensaje siguiente:



Figura 10.59 Mensaje de Información.

4. Dé un clic en el botón  y la información quedará modificada.
 - En caso que al modificar no exista la información básica requerida por el sistema, éste le presentará el siguiente mensaje:

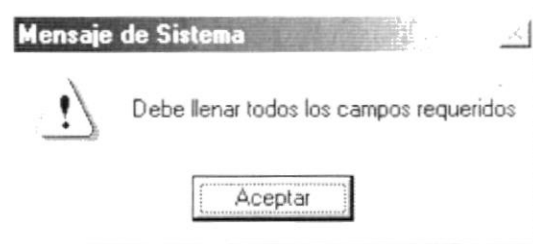



Figura 10.60 Mensaje de Advertencia.

10.7.5. Eliminar Tipo de Empresa

1. Realice el paso 1 para consultar un Tipo de Empresa.
2. Dé un clic en el botón 
 - Le aparecerá el siguiente mensaje:

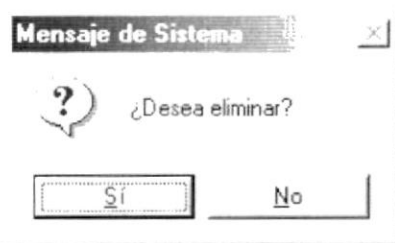


Figura 10.61 Mensaje de Confirmación.


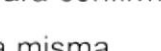
3. Dé un clic en el botón  para confirmar la eliminación o un clic en el botón  para cancelar la misma.
4. Si usted no confirmó la eliminación la información quedará exactamente igual, de lo contrario usted observará el siguiente mensaje.



Figura 10.62 Mensaje de Información.

5. Dé un clic en el botón  y la información quedará eliminada.

- Si usted ha presionado el botón eliminar sin haber previamente realizado una consulta o intenta eliminar un Tipo de Empresa cuyo estado es Eliminado, se le mostrará el siguiente mensaje:

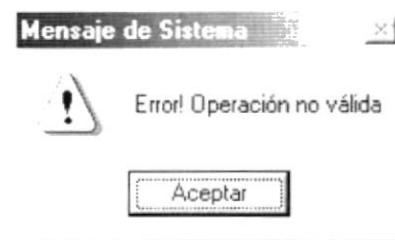
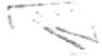



Figura 10.63 Mensaje de Advertencia.

Nota:



El botón  puede servir tanto para cancelar cualquiera de las operaciones antes mencionadas limpiando la pantalla o para salir de esta opción.

10.8. TIPO DE TELÉFONO

Registra los posibles Tipos de Teléfonos que existen en el medio.

10.8.1. Abrir Tipo de Teléfono

Para ejecutar la opción de Tipo de Teléfono lo hará de la siguiente manera:

1. Seleccione **<Mantenimiento>** en el Menú de Opciones dando clic y se le presentarán varias opciones.
2. Escoja la opción de **<Tipo Teléfono>**.

Habiendo ejecutado los 2 pasos anteriores se le presentará la pantalla deseada.

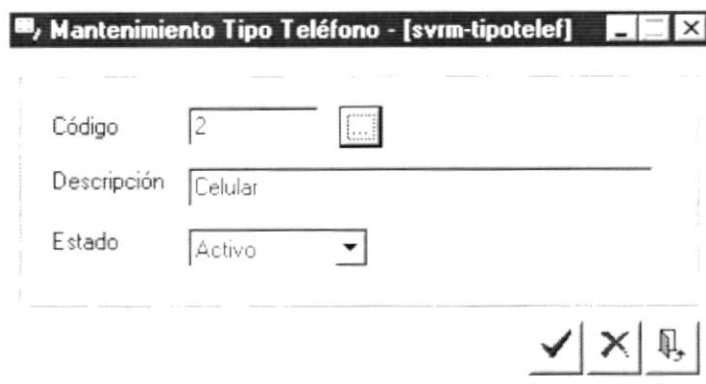


Figura 10.64 Pantalla de Mantenimiento, Tipo Teléfono

10.8.2. Ingresar Tipo de Teléfono

Sugerencia:



Para Moverse de una casilla a otra utilice la tecla TAB.



1. Ubíquese en Código y presione la tecla ENTER; el sistema agregará automáticamente un nuevo código del Tipo de Teléfono secuencialmente a los ya existentes.
2. Ingrese la descripción.
3. Presione el botón 
 - Si usted ha ingresado la información requerida, el sistema presentará el siguiente mensaje:



Figura 10.65 Mensaje de Información.

4. Dé un clic en el botón  y la información quedará ingresada.
 - En caso de no existir la información básica requerida por el sistema, éste le presentará el siguiente mensaje:

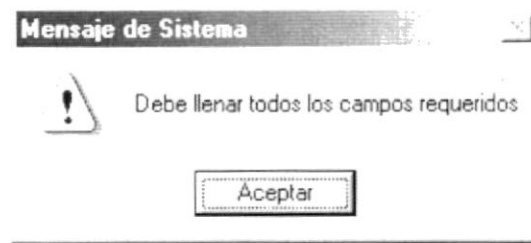


Figura 10.66 Mensaje de Advertencia.

Nota:



El Estado del Tipo de Teléfono por omisión se encontrará Activo en todos los ingresos.

- Si desea ingresar uno nuevo vuelva al paso 1, si desea consultar, modificar o eliminar vea los siguientes puntos.

10.8.3. Consultar Tipo de Teléfono

- Ingrese el Código del Tipo de Teléfono que desea consultar en el campo respectivo y de ENTER o en caso de no tener el código puede buscarlo haciendo clic en el botón de ayuda

 - Si el Tipo de Teléfono que desea consultar existe le presentará los datos, caso contrario le presentará el siguiente mensaje:

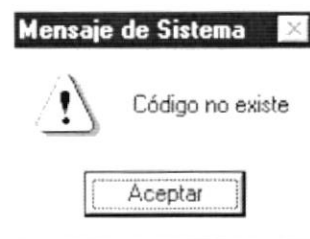


Figura 10.67 Mensaje del Advertencia

10.8.4. Modificar Tipo de Teléfono

- Realice el paso 1 para consultar un Tipo de Teléfono.
- Modifique la información.
- Dé clic en el botón

 - Si ha realizado los pasos correctamente le aparecerá el mensaje siguiente:

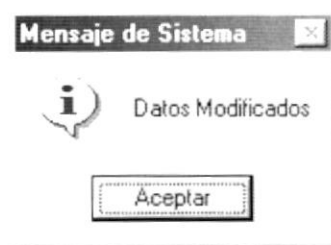


Figura 10.68 Mensaje de Información.

4. Dé un clic en el botón y la información quedará modificada.
 - En caso que al modificar no exista la información básica requerida por el sistema, éste le presentará el siguiente mensaje:

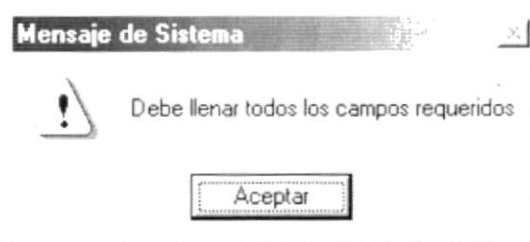


Figura 10.69 Mensaje de Advertencia.

10.8.5. Eliminar Tipo de Teléfono

1. Realice el paso 1 para consultar un Tipo de Teléfono.
2. Dé un clic en el botón
 - Le aparecerá el siguiente mensaje:

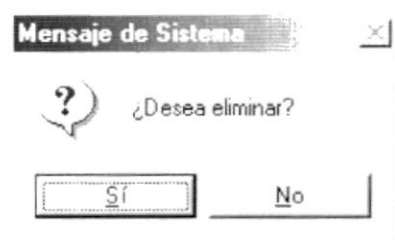



Figura 10.70 Mensaje de Confirmación.

3. Dé un clic en el botón para confirmar la eliminación o un clic en el botón para cancelar la misma.
4. Si usted no confirmó la eliminación la información quedará exactamente igual, de lo contrario usted observará el siguiente mensaje.



Figura 10.71 Mensaje de Información.

5. Dé un clic en el botón  y la información quedará eliminada.
- Si usted ha presionado el botón eliminar sin haber previamente realizado una consulta o intenta eliminar un Tipo de Teléfono cuyo estado es Eliminado, se le mostrará el siguiente mensaje:

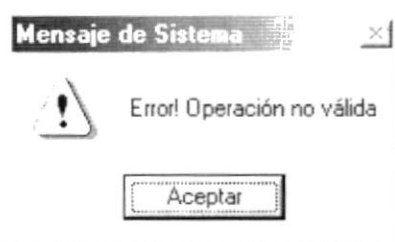



Figura 10.72 Mensaje de Advertencia.

Nota:

El botón  puede servir tanto para cancelar cualquiera de las operaciones antes mencionadas limpiando la pantalla o para salir de esta opción.

10.9. FORMA DE PAGO

Registra las posibles formas de pago que los servicios pueden tener.

10.9.1. Abrir Forma de Pago

Para ejecutar la opción de Forma de Pago lo hará de la siguiente manera:

1. Seleccione **<Mantenimiento>** en el Menú de Opciones dando clic y se le presentarán varias opciones.
2. Escoja la opción de **<Forma Pago>**.



Habiendo ejecutado los 2 pasos anteriores se le presentará la pantalla deseada.

Figura 10.73 Pantalla de Mantenimiento, Forma de Pago

10.9.2. Ingresar Forma de Pago

Sugerencia:



Para Moverse de una casilla a otra utilice la tecla TAB.

1. Ubíquese en Código y presione la tecla ENTER; el sistema agregará automáticamente un nuevo código de la Forma de Pago secuencialmente a los ya existentes.
2. Ingrese la descripción.
3. Presione el botón
 - Si usted ha ingresado la información requerida, el sistema presentará el siguiente mensaje:



Figura 10.74 Mensaje de Información.

4. Dé un clic en el botón y la información quedará ingresada.
 - En caso de no existir la información básica requerida por el sistema, éste le presentará el siguiente mensaje:



ESPOL
UNIVERSIDAD DEL LITORAL
CAMPUS
PENAS

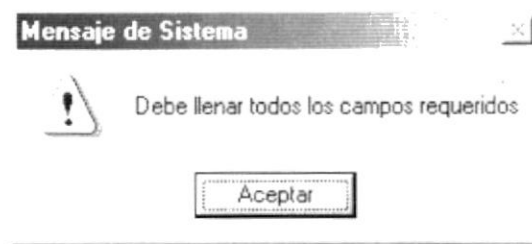


Figura 10.75 Mensaje de Advertencia.

Nota:



El Estado de la Forma de Pago por omisión se encontrará Activo en todos los ingresos.

5. Si desea ingresar uno nuevo vuelva al paso 1, si desea consultar, modificar o eliminar vea los siguientes puntos.

10.9.3. Consultar Forma de Pago

1. Ingrese el Código de la Forma de Pago que desea consultar en el campo respectivo y de ENTER o en caso de no tener el código puede buscarlo haciendo clic en el botón de ayuda
 - Si la Forma de Pago que desea consultar existe le presentará los datos, caso contrario le presentará el siguiente mensaje:

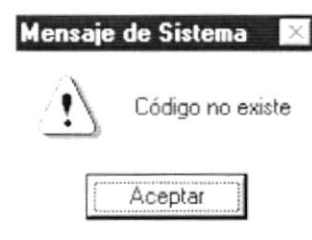


Figura 10.76 Mensaje del Advertencia



10.9.4. Modificar Forma de Pago


1. Realice el paso 1 para consultar Forma de Pago.
2. Modifique la información.
3. Dé clic en el botón 
 - Si ha realizado los pasos correctamente le aparecerá el mensaje siguiente:



Figura 10.77 Mensaje de Información.

4. Dé un clic en el botón y la información quedará modificada.

- En caso que al modificar no exista la información básica requerida por el sistema, éste le presentará el siguiente mensaje:

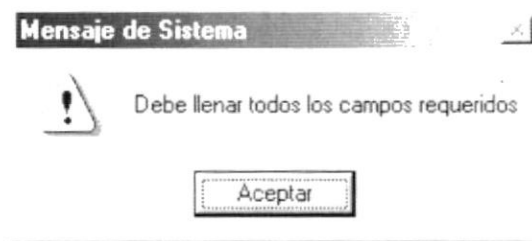


Figura 10.78 Mensaje de Advertencia.

10.9.5. Eliminar Forma de Pago

1. Realice el paso 1 para consultar Forma de Pago.

2. Dé un clic en el botón .

- Le aparecerá el siguiente mensaje:

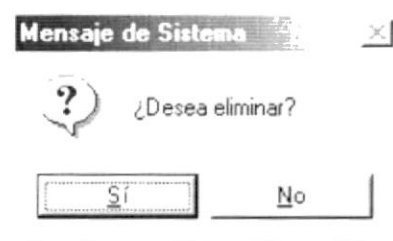


Figura 10.79 Mensaje de Confirmación.

3. Dé un clic en el botón para confirmar la eliminación o un clic en el botón para cancelar la misma.

4. Si usted no confirmó la eliminación la información quedará exactamente igual, de lo contrario usted observará el siguiente mensaje.





Figura 10.80 Mensaje de Información.

5. Dé un clic en el botón  y la información quedará eliminada.

- Si usted ha presionado el botón eliminar sin haber previamente realizado una consulta o intenta eliminar una Forma de Pago cuyo estado es Eliminado, se le mostrará el siguiente mensaje:

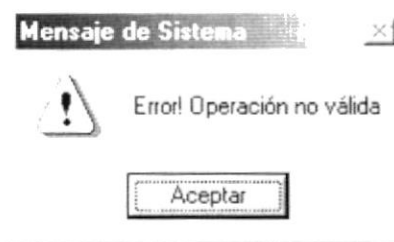
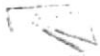



Figura 10.81 Mensaje de Advertencia.

Nota:

El botón  puede servir tanto para cancelar cualquiera de las operaciones antes mencionadas limpiando la pantalla o para salir de esta opción.





CAPÍTULO 11.

MENÚ AYUDA

11. MENÚ AYUDA

En este menú existen opciones generales del sistema.



Figura 11.1 Menú Ayuda.

11.1. ACERCA DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Cuando selecciona la opción Acerca de.. aparecerá la siguiente pantalla:



Figura 11.2 Opción Acerca de..

Cuando Usted da click en el botón datos, aparecen los componentes del equipo actual.





ANEXO A.

RECONOCIMIENTO DE LAS PARTES DEL HARDWARE

A. RECONOCIMIENTO DE LAS PARTES DEL HARDWARE

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 (Figura A.1).

• Unidad de Entrada	Permite el ingreso de datos e instrucciones de la computadora, utilizando por ejemplo el teclado.
• Unidad de Proceso	Maneja o manipula esas instrucciones y/o datos.
• Unidad de Salida	Comunica los resultados al Usuario; por ejemplo desplegándola en un monitor o imprimiéndola.
• Unidad de Memoria Auxiliar	Coloca la información en un almacenador electrónico del que puede recuperarse más tarde.

Tabla A.1 Componentes de una computadora

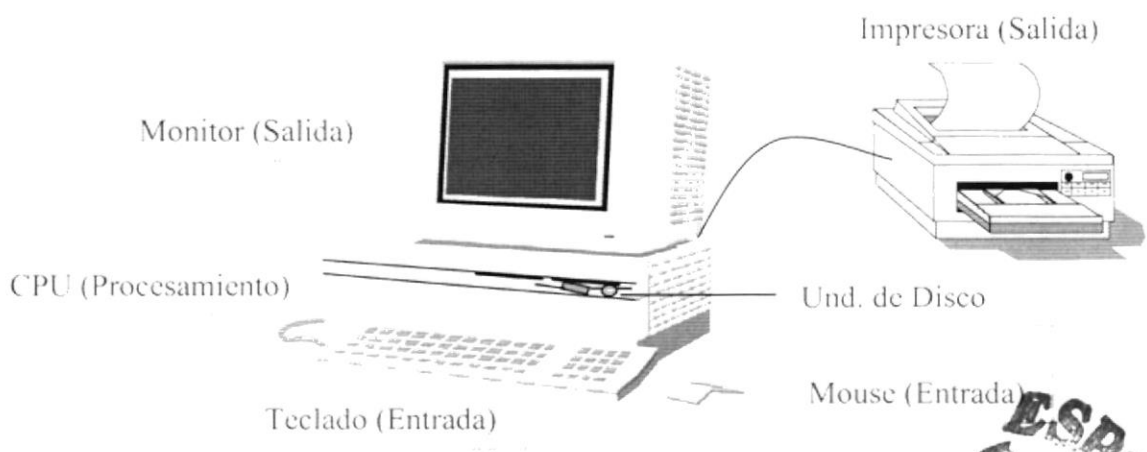


Figura A.1 Componentes de una computadora



A.2. UNIDADES DE ENTRADA

A.2.1. El Teclado

Existen diversas formas de introducir información en la computadora pero el más común es el teclado. Cuando se ingresa información en la computadora, ésta aparece en la pantalla.

Un teclado típico consta de tres partes: teclas de función (en su parte izquierda a lo largo de la parte superior), teclas alfanuméricas (en la parte media) y el subteclado numérico (en el área derecha).

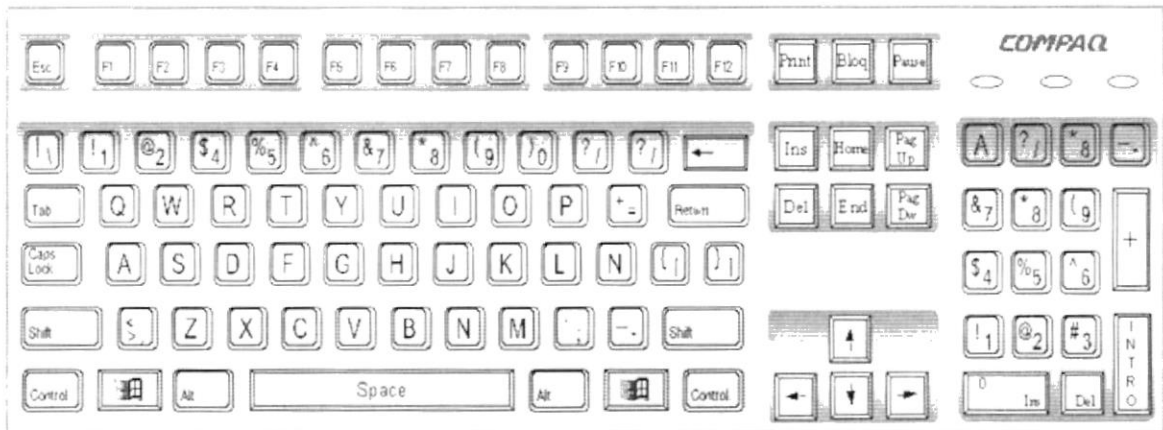


Figura A.2 Teclado

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

- **Teclas de Función**

Usualmente rotuladas como F1, F2... F12, son un conjunto de teclas que se reservan por un programa para funciones especiales, como guardar y abrir documentos. Dichas teclas tienen funciones distintas en cada programa.

- **Teclas Alfanuméricas**

Sirven para teclear caracteres alfabéticos, numéricos, y de puntuación.



- **Las Teclas de Modo Calculadora**

Estas están localizadas en el extremo derecho del teclado, las cuales son activadas por medio de la tecla NUM LOCK. Permiten ingresar rápidamente números y símbolos aritméticos para efectuar cálculos matemáticos, y mover el cursor.

- **Teclas de Movimiento del Cursor**

Permite a los Usuarios moverse a través de la pantalla, entre las cuales tenemos:







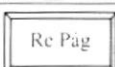
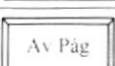
	FLECHA ARRIBA		Movimiento cursor arriba.
	FLECHA ABAJO		Movimiento cursor abajo.
	FLECHA IZQUIERDA		Movimiento cursor izquierda.
	FLECHA DERECHA		Movimiento cursor derecho.
	HOME	INICIO	Mueve el cursor al inicio de la línea.
	END	FIN	Mueve el cursor al final de la línea.
	PAGE UP	RE PAG	Permite avanzar páginas anteriores a la actual.
	PAGE DOWN	AV PAG	Permite avanzar páginas posteriores a la actual.

Tabla A.2 Teclas de movimiento

• Teclas de Uso Especiales

Estas teclas emiten ordenes especiales a la computadora, entre las cuales tenemos:


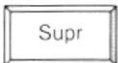
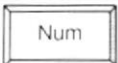


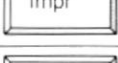







	INSERT	INSERT	Cuando esta activada, puede insertar caracteres de un texto.
	DELETE	SUPR	Borra el carácter que está en la posición actual del cursor.
	NUM LOCK	BLOQ NUM	Con esta tecla, se convierte el teclado numérico a un teclado de edición.
	BACKSPACE	RETROCESO	Realiza el retroceso de un carácter, borrando el carácter que esté en la posición del retroceso.
	PRINT SCREEN	IMPR PANT	Captura la pantalla que se encuentre activa.
	SCROLL LOCK	BLOQ DESPL	Retroceder página.
	TAB	TABULADOR	Desplaza el cursor a la siguiente posición del tabulador.
	CTRL	CONTROL	Es utilizada para ingresar ciertos códigos y caracteres que no están en el teclado normal.
	ALT	ALT	Se emplea en combinación con otras teclas.
	SHIFT	SHIFT	Si presiona esta tecla al mismo tiempo que presiona una letra, esta aparece en mayúscula.
	ENTER	ENTER	Es la tecla principal que indica a la computadora que se ha ingresado información.
	ESC	ESC	Esta tecla es utilizada para realizar salidas o cancelar alguna operación que se esté realizando.

Tabla A.3 Teclas especiales

A.2.2. Uso del Mouse

 Es una unidad física externa a la computadora que sirve para ingresar cierta información al mismo. Esta información que se ingresa es básicamente comandos y posiciones en pantalla. Los Programas de Windows permiten ejecutar muchas tareas, tanto simples como complejas, apuntando con el mouse y oprimiendo sobre los menús, cuadros de diálogo y otros objetos gráficos.

Una vez que el mouse esté trabajando se podrá ver en la pantalla una flecha que se mueve cuando se mueve el mouse en el escritorio. A esta flecha se le



da el nombre del puntero del mouse. En la siguiente tabla se explican los términos básicos asociados con el uso del mouse.

TAREA	ACCIÓN
Señalar	Coloque el puntero del mouse sobre un elemento.
Hacer clic	Señale un elemento y, a continuación, presione y suelte rápidamente el botón del mouse.
Hacer doble clic	Señale un elemento, a continuación, presione y suelte rápidamente el botón del mouse dos veces.
Arrastrar	Señale un elemento, presione y mantenga presionado, el botón del mouse mientras lo desplaza a otra posición, suelte el botón.

Tabla A.4 Acciones del mouse

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












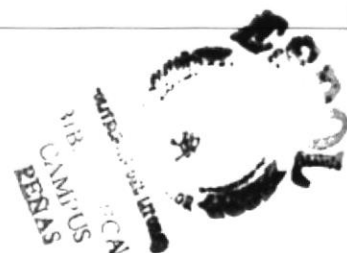
	Selección Normal. Puede seleccionar opciones o desplazarse en una ventana.
	Puntero para ingresar texto o para seleccionar texto.
	Selección de Ayuda.
	Indica que la computadora esta trabajando en segundo plano.
	La computadora está ocupada.
	Selección no disponible.
	Ajuste vertical.
	Ajuste horizontal.
	Ajuste diagonal 1.
	Ajuste diagonal 2.
	Mover un objeto.

Tabla A.5 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 la computadora, las memorias ROM (Read Only Memory), RAM (Random Access Memory) y la Unidad Aritmética/Lógica que realiza las operaciones lógicas y matemáticas.

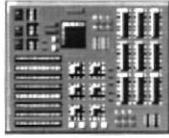


Figura A.3 Procesador



Figura A.4 Memoria RAM

A.3.1. Unidad de Memoria Auxiliar

Es un componente más de la Unidad de Proceso. Está conformada por las unidades de disco flexible, unidad de disco duro, cintas magnéticas, discos ópticos o CD ROM. Son utilizadas para almacenar grandes cantidades de información.

	<p>Es un medio de almacenamiento muy flexible por ser muy fácil de transportar. Los disquetes de 3.5 pulgadas proporcionan una protección contra escritura cuando el orificio en la esquina inferior izquierda queda descubierto.</p>
	<p>Los discos duros almacenan una gran cantidad de información. La grabación y recuperación de la información es mucho más rápida que en los disquetes.</p>
	<p>A diferencia de los anteriores esto almacenan datos ópticamente, con la misma tecnología de la grabaciones musicales en CD. Son utilizados en proyectos multimedia.</p>

Tabla A.6 Unidades de Almacenamiento

A.3.2. Unidad de Salida

La unidad de salida del sistema tiene la función de mostrar los resultados de los cálculos y procesos de datos. Los tipos de unidades de salida más común son el monitor que permite observar los resultados y la impresora en cambio genera una copia en papel.





ANEXO B.

REPORTES REALES

Edición # 100 y Loja

Telf: 530361

Fax: 530029

Casilla: 0901586

Usuario: admin

Fecha: 08/21/2001

Hora: 5:56:57 PM

Página: 1

AREAS DE SERVICIO DE PROTCOM

Código	Descripción
1	Unidad de Servicios Informáticos
2	Unidad de Mercadeo y Diseño de Imagen
3	Unidad de Diseño Gráfico, Multimedia e Internet
4	SELESPOL



TIPOS DE SERVICIOS

Area	Código	Descripción
Unidad de Servicios Informáticos		
	1	REINGENIERIA
	2	Automatización Global v Parcial
Unidad de Mercadeo y Diseño de Imagen		
	3	Diseño de Imagen Corporativa
	4	Diseño de murales comunicacionales
Unidad de Diseño Gráfico, Multimedia e Internet		
	5	Diseño v diagramación de avisos, libros, revistas v otros
	6	Desarrollo se sitios web para redes Intranet v Extranet
SELESPOL		
	7	Selección de Personal

ESTADOS DE SERVICIOS

Código	Descripción
1	Desarrollo

TIPOS DE TELEFONOS

Código	Descripción
1	Normal
2	Celular



Usuario: admin

Fecha: 08/21/2001

Hora: 5:59:06 PM

Página: 1

FORMAS DE PAGO

Código **Descripción**

1	Pagos
2	Servicios
3	Bienes

TIPOS DE EMPRESAS

Código	Descripción
1	Empacadora
2	Importadora
3	Camaronera
4	Sistemas
5	Asesora
6	Servicio
7	Industrial
8	Distribuidora
9	comercial
10	04040555555555555555

GRUPOS DE EMPRESAS

Código	Descripción
1	Privada
2	Estatal
3	Municipal
4	Servicio



Usuario: admin

Fecha: 08/21/2001

Hora: 5:54:47 PM

Página: 1

CLIENTES DE PROTCOM

Código	Nombre	Ruc	Grupo	Tipo	Dirección	Ciudad	Teléfono
1	COMPUROMA C.A.	0992109289001	Privada	Sistemas	Av. Las Aguas # 640 bajo Mirador de Urdenor (pasando el Mirador)	Guayaquil	888120
2	ECUACOTTON	0990941017001	Privada	Industrial	Km 7.7 Vía a Daule - Hilantex	Guayaquil	251617
3	DORNA ECUADOR POSTAL	179172923001	Privada	Servicio	Kennedy Norte, Fco de Orellana - diagonal al Edif. Porta Torre A	Guayaquil	630313
4	SOLUBLE INSTANTANEO C.A.	0990002959001	Privada	Industrial	Av. Carlos Julio Arosemena Km 2	Guayaquil	202231
5	COMANDATO	0990009732001	Privada	Distribuidora	Av. El Periodista y Av. Carlos Luis Palza Dañin	Guayaquil	296378
6	LUNMAXOSA	0991476032001	Privada	Servicio	Cdla. Simón Bolívar Mz 5 Solar 67	Guayaquil	290974
7	AMARONGACHI TOURS	0000000000001	Privada	Empacadora	XXX	Guayaquil	999
8	FARMACIA NUEVA CONTINENTAL	0000000000002	Privada	Empacadora	XXX	Guayaquil	999
9	FEDERACION ECUATORIANA DE FUTBOL	0000000000003	Privada	Empacadora	AV. DEL BOMBERO Y AV. CARLOS JULIO AROSEMENA - KM 4 1 2	Guayaquil	352361-3
10	BANCO DE MACHALA S.A.	0000000000004	Privada	Empacadora	MAURIZ	Guayaquil	0
11	CONSUI TORVETERINARIO DR. PEI	0000000000005	Privada	Empacadora	NOGUCHI 2306 ENTRE G.GOYENAY C DESTRUGIE	Guayaquil	445920
12	NOVA COMUNICACIONES	0000000000006	Privada	Empacadora	XXXXXXXXXX	Guayaquil	00000000
13	GENERAL ECUADOR COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.	0000000000007	Privada	Empacadora	XXXXXXXXXX	Guayaquil	999999999
14	PROFAMILIA	0000000000008	Privada	Empacadora	XXXXXXXXXXXXXX	Guayaquil	999999999
15	HOGAR SAN JOSE	0000000000009	Privada	Empacadora	AV. C. I. PLAZA DAÑIN	Guayaquil	55555555
16	ASEINFORS	0000000000010	Privada	Empacadora	XXXXXXXXXX	Guayaquil	00000000
17	BANCO CENTRAL	0000000000011	Privada	Empacadora	XXXXXXXXXX	Guayaquil	999999999
18	XXXX	0000000000012	Privada	Empacadora	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	Guayaquil	999999999
19	FRIAS Y NOBOA	0000000000013	Privada	Empacadora	XXXXXXXXXXXXXX	Guayaquil	999999999
20	COMERCIAL LA CONSTRUCCION	0000000000014	Privada	Empacadora	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	Guayaquil	999999999
21	SEGUROS EQUINOCCIAL	0000000000015	Privada	Empacadora	XXXXXXXXXXXXXX	Guayaquil	999999999
22	PDPSE	0000000000016	Privada	Empacadora	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	Guayaquil	999999999
23	COOP. DE AHORRO Y CREDITO POR UN FUTURO MEJOR	0000000000017	Privada	Empacadora	JIPIJAPA	Guayaquil	999999999
24	CAFE GARDELLA S.A.	0000000000018	Privada	Empacadora	XXXXXX	Guayaquil	999999999
25	ESAD S.A.	0000000000019	Privada	Empacadora	XXXXXXXXXX	Guayaquil	999999999
26	FUNDACION PAZ Y ABRIGO	0000000000020	Privada	Empacadora	XXXXXXXXXXXXXX	Guayaquil	999999999

CONTACTOS POR CLIENTES

	Código	Contacto	Profesión	Cargo	Teléfono
ESPOL CAMPUS PEÑAS					
	1	Nayeth Solórzano	Analista de Sistemas	Coordinadora General	530372
	2	Jorge Lombeida	Analista de Sistemas	Coordinador Academico	530372
	3	Ruth Matovelle	Analista de Sistemas	Jefe de Serviespol	
ESPOL CAMPUS PROSPERINA					
	1	MASTER PAZ	Master	Gerente de Sistemas	269269
GUSBER S.A.					
	1	Ing. Gustavo Bermeo	Ingeniero	Gerente	

DATOS DEL CLIENTE

Empresa: ESPOL CAMPUS PEÑAS

Grupo: Privada

Tipo: Embacadora

Ruc: 0991398392001

Dirección: MALECON 100 Y LOJA

Ciudad: Guayaquil

Provincia: Guayas

País: Ecuador

Teléfono: 530372

Actividad:

Contacto: Naveth Solórzano

Comentario:





Nueva Era Informática al Servicio del País

Malecón # 100 y Loja

Telf: 530361

Fax: 530029

Casilla: 0901586

Usuario: admin

Fecha: 08/21/2001

Hora: 5:59:43 PM

Página: 1

ORDENES DE TRABAJO

No.	Fecha	Area	Empresa	Concepto	Costo	Estado
1	08/10/2001	Unidad de Diseño Gráfico, Multimedia e Internet	ESPOL CAMPUS PROSPERINA	PAGINA WEB PARA PUBLICACION DE BECAS	506,00	Desarrollo
2	08/15/2001	Unidad de Diseño Gráfico, Multimedia e Internet	ESPOL CAMPUS PROSPERINA	PAGINA WEB PARA MASTER PAZ	506,00	Desarrollo





ANEXO C.

GLOSARIO DE TÉRMINOS TÉCNICOS



C. GLOSARIO DE TÉRMINOS TÉCNICOS



Almacenamiento: Guardar información de un dato.

Actualizar: Poner al día la información presentada en pantalla con los datos más recientes.

Aplicación: Programa que se utiliza para realizar un determinado tipo de trabajo. También suele utilizarse, indistintamente, el término "programa".

Archivo (File): Colección de Datos o programas que sirve para un único propósito. Se almacenan con el objetivo de recuperarlos más adelante.

Asociar: Identificar una extensión del nombre de archivo como "perteneiente" a una determinada aplicación, con el fin de que al abrir cualquier archivo que posea esa extensión, se inicie automáticamente dicha aplicación.



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

Barra de Tareas: Barra Horizontal que identifica las ventanas que se encuentran abiertas, además contiene el Botón Inicio el cual inicia las aplicaciones de la computadora.

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 una ventana) que contiene el título de la ventana o cuadro de diálogo.

Botón "Maximizar": Pequeño botón que contiene una flecha hacia arriba, 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 una flecha hacia abajo, situado a la derecha de la barra de título. Si está utilizando el Mouse (ratón), puede hacer clic 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 una flecha hacia arriba y otra hacia abajo, situado a la derecha de la barra de título. El botón "Restaurar" sólo aparecerá cuando se haya ampliado una ventana a su tamaño máximo. Comando Restaurar del menú Control.

C

Carpeta: Parte de la estructura de organización de los archivos en disco. Una Carpeta puede contener archivos y otros directorios.

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

Cerrar: Eliminar una ventana o cuadro de diálogo, o abandonar una aplicación. Para cerrar una ventana, debe seleccionar el comando Cerrar del menú Control.

Clic: Acción de presionar y soltar rápidamente un botón del Mouse (ratón).

Contraseña: Medida de seguridad utilizada para restringir los inicios de sesión a las cuentas de usuario, así como el acceso a los sistemas y recursos de la computadora.

Cuadro de diálogo: Ventana que aparece temporalmente para solicitar o suministrar información.

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).

Cuadro de texto: Parte de un cuadro de diálogo donde se escribe la información necesaria para ejecutar un comando.

Cursor de selección: Elemento señalador que indica el lugar en el que se encuentra, dentro de una ventana, menú o cuadro de diálogo.

D

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, como por ejemplo iniciarla.

E

Ejecutar: Realizar una acción previamente ordenada.

Elemento de pantalla: Partes que constituyen una ventana o cuadro de diálogo, como la barra de título, los botones "Minimizar" y "Maximizar", los bordes de la ventana y las barras de desplazamiento.

Elemento de programa: Aplicación o documento, representado por un icono, dentro de una ventana de grupo.

Expandir: Muestra los niveles de directorio ocultos del árbol de directorios.

Con el Administrador de archivos es posible expandir un sólo nivel de directorio, una rama del árbol de directorios o todas las ramas a la vez.

F

Formato: Presentación de un dato como tipo de letra, color, tamaño cantidad de dígitos de la fecha y clasificación de sus partes como año, mes y día.

G

Grupo de programas: Conjunto de aplicaciones del Administrador de programas. El agrupamiento de las aplicaciones facilita su localización cuando se desea iniciarlas.

I

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

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

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

Interfaz: Es la manera de como se comunica la computadora con la persona, por medio de diferentes modos como, ventanas o gráfica.

M

Mantenimiento: Estado de los datos ya sea ingreso, modificación y eliminación.

Memoria: Área de almacenamiento temporal de información y aplicaciones.

Menú: Lista de comandos disponibles en una ventana de aplicación. Los nombres de los menús aparecen en la barra de menús, situada cerca de la parte superior de la ventana.

Módulo: Una colección de declaraciones, instrucciones y procedimientos almacenados juntos como una unidad con nombre.

P

Permiso: Regla asociada a un objeto (generalmente un directorio, archivo o impresora) para regular los usuarios que pueden acceder al objeto y el modo en que se realiza este acceso. Vea también derecho.

Pie de página: Texto que aparece en la parte inferior de todas las páginas de un documento cuando se imprime.

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.

Puntero: Posición del cursor en forma de flecha.

Programas: Conjunto de sentencias lógicas que realizan un objetivo específico.

Protector de pantalla: Diseño o imagen móvil que aparece en la pantalla cuando transcurre un determinado intervalo de tiempo sin que se utilice el Mouse (ratón) o el teclado.

R

Registro: Acción de ingreso y almacenamiento de información.

Ruta de acceso: Especifica la localización de un archivo dentro del árbol de directorios. Por ejemplo, para especificar la ruta de acceso de un archivo llamado LEAME.WRI situado en el directorio WINDOWS de la unidad C, deberá escribir c:\windows\leame.txt.

S

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

ScanDisk: Programa que verifica y corrige las localidades dañadas de los archivos en una unidad específica.



Teclas de dirección: En el teclado de la computadora, las teclas de dirección son las que se utilizan para moverse por la pantalla. Cada una de estas teclas tiene el nombre de la dirección hacia la cual apunta la flecha. Estas teclas son FLECHA ARRIBA, FLECHA ABAJO, FLECHA IZQUIERDA y FLECHA DERECHA.



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 cambio de tamaño.



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

