



Manual de *usuario*

Contenido

Soporte al cliente	3
Introducción	4
Objetivos Específicos:.....	5
Ingreso al sistema	6
Historial.....	7
Configuración	9
Horarios.....	10
Pausas.....	13
Panel	15
Recomendaciones Finales	18
Control de cambios	18

Soporte al cliente

En CallMyWay sabemos que nuestros clientes son nuestra razón de existir, por lo tanto, contamos con un servicio de soporte de primer nivel para atender cualquier consulta o situación que se le pueda presentar con su servicio. Por lo tanto, ponemos a su disposición nuestros diferentes canales de comunicación y atención.

Contacto

Email: sosporte@callmyway.com | ventas@callmyway.com

[WhatsApp](#)

[Asistencia en línea](#)

[Click2Call](#)

www.callmyway.com



+52 5541708422



+506 4000-4000 y +506 800 800 0202



+1 305 644 5535



+56 227609072



+51 16409850



+507 8366060



+57 15189663

Setiembre, 2025

Versión 1



Introducción

Bitácora Corporativa es una aplicación diseñada para registrar y monitorear la actividad de un ordenador de manera automática y sin requerir interacción del usuario. Su propósito es documentar el uso del equipo durante la jornada laboral, proporcionando información detallada sobre las actividades realizadas.

Para su funcionamiento, es necesario instalar una aplicación desarrollada por CallMyWay, que se ejecuta en segundo plano en la computadora a monitorear. Esta aplicación requiere una conexión estable a Internet para subir la información recopilada a los servidores de CallMyWay.

La instalación de **Bitácora Corporativa** requiere privilegios de administrador en el equipo. Esto garantiza que el servicio pueda ejecutarse de manera continua sin interrupciones. Una vez instalada, la aplicación funciona con dos niveles de ejecución:

- **Modo Administrador:** Se encarga de asegurar que la aplicación permanezca activa y no pueda ser detenida por el usuario sin autorización.
- **Modo Usuario:** Funciona de manera discreta en segundo plano, sin interferir en su trabajo diario. Si el usuario intenta cerrarla, el modo administrador la reiniciará automáticamente para garantizar la continuidad del monitoreo.

El servicio de **Bitácora Corporativa** se complementa con **IsMyBigData**, lo que permite, además de registrar la actividad individual de cada equipo, realizar un análisis comparativo del uso de computadoras en un grupo de trabajo, proporcionando métricas clave para la evaluación del desempeño.

Objetivos Específicos:

- Monitorear la eficiencia, efectividad y productividad de un usuario en su jornada laboral.
- Generar métricas de desempeño que identifiquen fortalezas y áreas de mejora.
- Ofrecer un resumen detallado de las actividades del equipo durante la jornada laboral.
- Optimizar el uso de los recursos empresariales.
- Implementar estrategias de control de calidad, para mejorar la actividad operativa de los colaboradores.

Ingreso al sistema

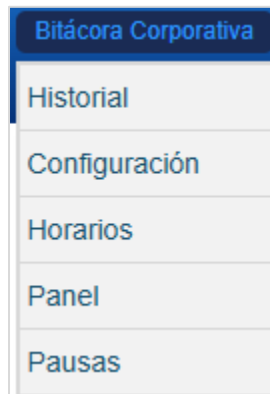
Para ingresar a la plataforma Bitácora Corporativa, deberá dirigirse a la dirección www.callmyway.com, e ingresar sus respectivas credenciales, acorde con los privilegios asignados.



Una vez ingresado al sistema, debe seleccionar la opción Bitácora Corporativa que aparece en la parte superior de la aplicación tal y como se muestra a continuación:



Al ingresar a esta opción, se desplegará el siguiente menú:




Historial

La sección *Historial* permite consultar y reproducir los videos de actividad generados en un equipo durante la jornada. Mediante los filtros disponibles, es posible acotar la búsqueda para visualizar únicamente los registros de interés, presentados en una lista paginada con los archivos de video disponibles.



Opciones de Filtro

- **Fecha Inicio:** Permite seleccionar la fecha y hora desde la cual desea iniciar la búsqueda.
- **Fecha Fin:** Permite seleccionar la fecha y hora límite para la consulta.
- **Endpoint:** Permite especificar el usuario o dispositivo cuyo historial desea visualizar.
- **Cantidad por Página:** Permite definir la cantidad de registros que se desplegarán por cada página de resultados.

Historial

Fecha Inicio 

Fecha Fin 

Endpoint  

Cantidad por página

« 1 »

Fecha	Endpoint	Nombre	Usuario	Duración	Tamaño	Acciones
-------	----------	--------	---------	----------	--------	----------

« 1 »

Una vez realizada la búsqueda, el sistema mostrará los registros en una tabla con la siguiente información:

1. **Fecha:** Indica el momento exacto del evento registrado.
2. **Endpoint:** Identificación del usuario o dispositivo monitoreado.
3. **Nombre:** Nombre del usuario asociado al endpoint.
4. **Usuario:** Nombre del equipo en el que se generó el video.
5. **Duración:** Duración del video.
6. **Tamaño:** Tamaño en megabytes del video.
7. **Acciones:** En este campo aparece el botón de reproducir, el cual permite visualizar el video.

Configuración

Esta opción permite gestionar y personalizar las funcionalidades de los servicios para cada usuario, definiendo las herramientas que estarán activas y estableciendo los parámetros correspondientes.

Para realizar la configuración, el sistema ofrece diversas opciones de filtrado y selección, asegurando que cada usuario tenga asignadas las funcionalidades adecuadas, según las necesidades de monitoreo.

Endpoint	Nombre	Extensión	Bitácora Corporativa	Captura de Pantalla	Monitoreo de Aplicaciones	Keylogger	Email login Microsoft	Email login Google	Email login Apple	Horario
88	R720 Ag Virtual IstMyFlux	Sin extensión	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				diurno

Filtros de Búsqueda

- **Filtro:** Permite buscar usuarios o endpoints específicos en la lista.
- **Cantidad por Página:** Define el número de registros que se mostrarán en cada página de resultados.
- **Obtener Datos:** Determina el formato en el que se visualizarán o exportarán los resultados:
 - **Pantalla:** Muestra la información directamente en la interfaz de usuario.
 - **Excel:** Descarga los datos en un archivo Excel para su análisis.
 - **PDF:** Exporta los resultados en formato PDF.
- **Buscar:** Ejecuta la consulta con los criterios establecidos y muestra la información en pantalla.

Para cada usuario listado en la tabla, se pueden gestionar las siguientes configuraciones:

- **Endpoint:** Identificador del usuario o dispositivo que está siendo monitoreado.
- **Nombre:** Nombre del usuario asociado al endpoint.
- **Extensión:** Número de extensión del usuario (si aplica).
- **Bitácora Corporativa:** Permite habilitar o deshabilitar el servicio general del usuario.
- **Captura de Pantalla:** Activa o desactiva la funcionalidad de captura de pantalla.
- **Monitoreo de Aplicaciones:** Activa o desactiva la funcionalidad de monitoreo de aplicaciones.
- **Monitoreo de actividad:** Se habilitará próximamente.

- **Email Login Microsoft:** Permite ingresar y registrar el correo electrónico asociado a la cuenta Microsoft del usuario. Se habilitará próximamente.
- **Email Login Google:** Permite ingresar y registrar el correo electrónico asociado a la cuenta Google del usuario. Se habilitará próximamente.
- **Horario:** Define el horario de monitoreo asignado al usuario (Ejemplo: Diurno, Nocturno, Personalizado).

Al hacer clic en la opción Salvar, se guardarán los parámetros establecidos para la configuración.

Una vez finalizada la configuración, se desplegará un resumen con la cantidad de usuarios activos en cada una de las funcionalidades habilitadas.



Horarios

Esta sección permite definir y gestionar los horarios laborales asignados a cada usuario dentro de la plataforma.

Se pueden configurar diferentes jornadas, según las necesidades de la empresa, asegurando un control adecuado del tiempo de actividad de cada usuario.

Para crear y asignar un horario a un usuario, se deben completar los siguientes pasos:

- **Nombre:** Ingresar el nombre del usuario al que se le asignará un horario laboral.
- **Agregar:** Al hacer clic en esta opción, se añadirá el usuario a la lista para su configuración.

Una vez ingresados los usuarios, se mostrará una tabla con la siguiente información:

- **Nombre:** Muestra el nombre del usuario registrado.
- **Editar:** Permite configurar y modificar el horario laboral para un usuario.
- **Eliminar:** Permite eliminar el usuario de la lista.
- **Salvar:** Permite resguardar los cambios realizados.

*Editar: Al realizar clic en este menú, se desplegará el siguiente recuadro:

Para cada usuario, se puede definir un horario laboral específico:

- **Día:** Seleccione el día de la semana para el cual se establecerá un horario.
- **Hora Inicio:** Indique la hora en la que comienza la jornada laboral del día seleccionado.
- **Hora Fin:** Defina la hora en la que finaliza la jornada laboral.
- **Agregar:** Registra el horario establecido en la lista.

Finalmente, en la tabla de configuración de horarios, se visualizarán los días de la semana junto con las horas de inicio y fin asignadas, así como la opción Eliminar, para borrar un horario específico.

La opción "Salvar" guarda los horarios configurados para los usuarios seleccionados.

Visualización del Horario Asignado

El sistema también ofrece una vista gráfica del horario laboral establecido, en una tabla con los días de la semana y las horas del día. Los bloques horarios activos se resaltan para facilitar la visualización.

	Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
01:00							
11:00							
21:00							
31:00							
41:00							
51:00							
61:00							
71:00							
81:00							
91:00							
101:00							
111:00							
121:00							
131:00							
141:00							
151:00							
161:00							
171:00							
181:00							
191:00							
201:00							
211:00							
221:00							
231:00							

Pausas

La funcionalidad de **Pausas** permite gestionar los tiempos de descanso o interrupciones dentro de la jornada laboral, estableciendo los servicios que se pausarán temporalmente y si este tiempo es facturable.

Nueva Pausa

Descripción

Minutos

Seleccione los servicios a pausar: Captura de Pantalla
 Monitoreo de Apps
 Monitoreo de actividad

Facturable Si

Creación de una Nueva Pausa

Para configurar una pausa, es necesario completar los siguientes campos:

- **Descripción:** Nombre asignado a la pausa (Ejemplo: "Baño", "Almuerzo", "Reunión", etc.).
- **Minutos:** Duración en minutos que tendrá esa pausa.
- **Seleccione los servicios a pausar:** Se pueden seleccionar los servicios que se detendrán durante la pausa establecida:
 - Captura de Pantalla: Suspende las capturas de pantalla.
 - Monitoreo de Apps: Suspende el registro de aplicaciones utilizadas.
 - Monitoreo de actividad: Suspende el registro de actividad.
- **Facturable:** Opción para indicar si el tiempo de esta pausa será considerado Facturable.
- **Crear:** Guarda la configuración de la pausa con los parámetros establecidos.

Una vez configuradas, las pausas se mostrarán en una tabla con la siguiente información:

Pausas

Visible Si No Todos

Buscar

Descripción	Minutos	Captura de Pantalla	Monitoreo de Apps	Monitoreo de actividad	Facturable	Visible
Baño	10	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Salvar

Al ejecutar este filtro, se indican los siguientes parámetros

- **Descripción:** Muestra el nombre de la pausa.
- **Minutos:** Indica el tiempo asignado a la pausa.
- **Servicios Aplicados:** Indica si la pausa afecta a:
 - Captura de Pantalla
 - Monitoreo de Apps
 - Monitoreo de actividad
- **Facturable:** Indica si la pausa seleccionada es facturable.
- **Visible:** Indica si la pausa es visible en el panel del supervisor.
- **Salvar:** Guarda cualquier cambio realizado en la configuración de las pausas.

Panel

El Panel Principal proporciona a los administradores del servicio, una visión integral del estado y actividad de los endpoints con el servicio de Bitácora activo.

Desde esta interfaz, es posible monitorear el estado general de los servicios de registro y seguimiento, incluyendo:

- Captura de Pantalla
- Monitoreo de Aplicaciones
- Monitoreo de actividad

El panel cuenta con varios botones de acción organizados a la izquierda de cada usuario. Estas herramientas, permiten a los administradores gestionar de manera eficiente el monitoreo y control de actividades.

A continuación se detalla cada ítem del Panel:

Acciones	Agente	Endpoint	Estado	Entrantes	Salientes	Captura de Pantalla	Monitoreo de Apps	Monitoreo de actividad	Última Captura	Pausa	Jornada
				2	0				2025-04-24 16:57:04		
				0	0				2025-04-24 17:00:10		
				1	0						
				1	0				2025-04-25 12:36:30		
				1	1				2025-04-25 12:37:51		
				0	15				2025-04-24 17:00:08		
				1	34				2025-04-24 14:48:32		

1. Escuchar Llamada

Permite a los supervisores escuchar en tiempo real las llamadas activas del usuario seleccionado. Esta función es útil para evaluar la calidad del servicio y asegurar el cumplimiento de estándares.

2. Reiniciar Servicios

Reinicia la aplicación y todos los servicios asociados del usuario. Esto es útil para solucionar problemas técnicos y restaurar la operatividad del sistema sin necesidad de intervención manual.

3.  **Visualizar Video**

Permite acceder a los videos capturados durante la jornada del usuario. Esta función es clave para la revisión de actividades previas y auditoría del uso del equipo.

4.  **Abrir Cámara**

Activa la cámara del usuario para visualizar en tiempo real lo que sucede en su entorno. No se trata de una videollamada, sino de una función de supervisión remota. Se habilitará próximamente.

5. **Agente:** Nombre del usuario supervisado.

6. **Endpoint:** Identificador del usuario supervisado.

7. **Estado:** Este campo indica si el usuario se encuentra en una llamada y la duración de esta.

8. **Entrante:** Cantidad de llamadas entrantes del usuario.

9. **Saliente:** Cantidad de llamadas salientes del usuario.

10. **Captura de Pantalla:** Indica si el usuario tiene esta característica activa.

11. **Monitoreo de Apps:** Indica si el usuario tiene esta característica activa.

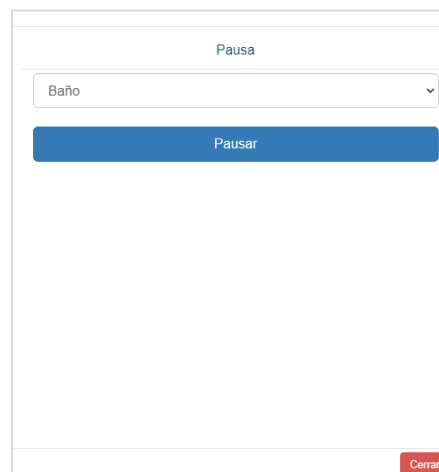
12. **Monitoreo de actividad:** Indica si el usuario tiene esta característica activa.

*Cada uno de estos servicios se representa con indicadores de estado a través de puntos de color:

- ❖ Verde: Servicio activo.
- ❖ Sin indicadores: Servicio sin configurar.

13. **Ultima Captura:** Indica la fecha y hora de la última captura enviada al servidor por el usuario.

14. **Pausa:** Permite detener temporalmente las actividades del usuario dentro del sistema. Al presionar el botón "**Pausar**", se despliega una ventana emergente, donde se debe seleccionar el motivo de la pausa (Ejemplo: "Baño", "Receso", "Almuerzo", etc.), como se muestra a continuación:



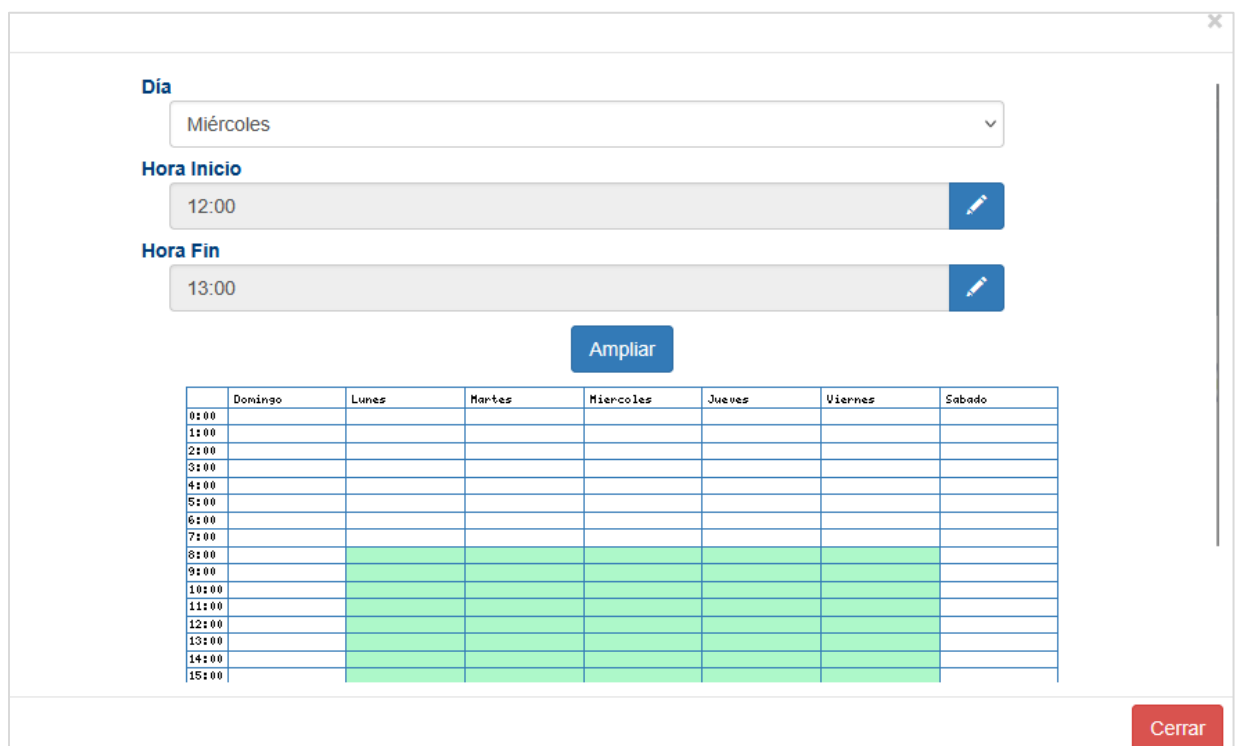
Una vez configurada la pausa y confirmada, el estado del usuario cambiará, reflejando que se encuentra en pausa en el sistema.

Durante el tiempo pausado, los servicios de monitoreo configurados serán suspendidos hasta que el usuario reanude su actividad.

Para finalizar la pausa, se debe realizar una acción de reanudación según las configuraciones establecidas.

15. Ampliar Jornada: Permite modificar la jornada laboral del usuario, extendiendo o adelantando su inicio según las necesidades operativas.

Al presionar el botón "Ver", se visualiza el siguiente formulario:



	Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
00:00							
01:00							
02:00							
03:00							
04:00							
05:00							
06:00							
07:00							
08:00							
09:00							
10:00							
11:00							
12:00							
13:00							
14:00							
15:00							

Día: Seleccione el día en el que se aplicará la modificación.

Hora de Inicio: Se establece una nueva hora de inicio de la jornada.

Hora de Fin: Se define la hora hasta la cual se extenderá la jornada laboral.

Una vez completados los campos y confirmada la acción con el botón "Ampliar", la jornada del usuario se ajustará según los nuevos parámetros.

La ampliación de jornada se reflejará en el sistema y permitirá realizar el debido seguimiento de las horas extras o flexibilización de horarios según sea necesario.

Recomendaciones Finales

Para concluir, agradecemos el tiempo tomado en la lectura de este manual, el cual fue diseñado por un equipo interdisciplinario que trabajó cuidadosamente, para que el mismo sea una guía en la implementación de sus actividades.

Este manual contará con revisiones periódicas, las que estarán a disposición de nuestros clientes y se publican en nuestra página oficial www.callmyway.com.

De antemano agradecemos sus comentarios o sugerencias acerca del manual, lo que nos permitirá que continuemos mejorando, siendo esta una filosofía dentro de nuestra organización.

Control de cambios

FECHA DEL CAMBIO	SECCION MODIFICADA