

2013

PROYECTO DE ALTERNATIVAS DE COMUNICACIÓN  
EN GESTIÓN DE RIESGOS CON FRONTLINESMS



**MANUAL DE USO DE FRONTLINESMS**



Lutheran World Relief  
SUSTAINABLE DEVELOPMENT. LASTING PROMISE.



# ÍNDICE

## Contenido

CONCEPTOS GENERALES .....	3
¿Qué es SMS? .....	3
Ventajas de los SMS .....	3
COSTOS .....	3
FRONTLINESMS.....	4
¿Qué es FrontlineSMS? .....	4
Objetivo de FrontlineSMS .....	5
¿Cómo conseguir el sistema? .....	5
Requerimientos para el uso de FrontlineSMS .....	6
INSTALACIÓN DE FRONTLINESMS.....	6
Instalación del Modem.....	6
INTERFAZ DE USUARIO DE FRONTLINESMS.....	8
Funcionalidad de la Pantalla de Inicio .....	8
Contactos.....	10
Palabras clave .....	11
Mensaje.....	14
Correo Electrónico.....	15
Teléfonos .....	16
FUNCIONES DE FRONTLINE.....	17
Envío y recepción de mensajes.....	17
Palabras Claves .....	17
CONFIGURAR CONTACTOS.....	18
Importar Contactos a FrontlineSMS.....	18
Exportar Contactos a FrontlineSMS .....	19

## CONCEPTOS GENERALES

### ¿Qué es SMS?

SMS (*Short Messaging Service*) es como dice su nombre un servicio corto de mensajes, también son conocidos como mensajes de texto enviado o recibido desde un teléfono móvil. Los mensajes son cortos, hasta 160 caracteres, y un teléfono móvil fuera de cobertura o apagado, puede guardar el mensaje hasta que el teléfono esté activo de nuevo.

Debido a que los mensajes SMS son recibidos prácticamente de inmediato por el destinatario y son un medio de comunicación muy personal, organizaciones sin fines de lucro ya los están utilizando como el mejor medio para comunicarse con una comunidad, para invitar a eventos, dar avisos, enviar alarmas, coordinar evacuaciones y muchas cosas más.

### Ventajas de los SMS

- Facilidad de escritura
- Enviar cantidades infinita de mensajes
- Costo de mensajes mínimo.
- La universalidad de los SMS, permite entregar un mensaje a cualquier compañía telefónica.

### COSTOS

Costos por mensajes en dólares USD			
Compañía telefónica	Un SMS a cualquier compañía	Ilimitados a la misma compañía	Paquetes
Claro	\$0.09	\$ 0.45 (tarjeta prepago por 24 horas)	

Tigo	\$ 0.06	\$ 0.50 (paquete por 1 día) \$0.80 (paquete por 2 días)	\$0.65 (paquete de 100 SMS por 1 día) \$1.50 (paquete DE 900 por 4 días)
Telefónica Movistar	\$ 0.08	\$0.50 (Tarjeta ahorro)	\$0.99 (100 SMS por 24 horas incluye SMS ilimitados para la misma compañía)

## FRONTLINESMS

FrontlineSMS es un software que ha sido utilizado en diferentes países para diferentes acontecimientos a nivel mundial, incluyendo desastres.

Reduce los obstáculos para el cambio social mediante las tecnologías móviles. Permite a los usuarios enviar, recibir y gestionar los SMS a través de una red móvil. Los usuarios sólo pagan los cargos estándar de mensajes de texto a través de su proveedor de telefonía móvil regular. Lo que se comunica depende de usted, haciendo FrontlineSMS útil de muchas maneras diferentes.

### ¿Qué es FrontlineSMS?

La falta de comunicación puede ser un obstáculo importante para las organizaciones de base no gubernamentales (ONG). FrontlineSMS es el primer sistema de mensajería de texto creado en exclusiva con este problema en mente.

Mediante el aprovechamiento de las herramientas básicas que ya están disponibles para la mayoría de las organizaciones no gubernamentales (ordenadores y teléfonos móviles) FrontlineSMS permite la comunicación bidireccional instantánea a gran escala. Es fácil de

implementar, fácil de manejar, y lo mejor de todo, el software es libre, las ONG'S sólo pagan por los mensajes que envíe en la forma normal.

La misión en FrontlineSMS es reducir las barreras al cambio social positivo mediante la tecnología móvil.

### **Objetivo de FrontlineSMS**

Que nuestro software FrontlineSMS sea accesible e intuitivo, que le permite usar SMS la plataforma digital más extendido en el planeta para manejar a la gente, la prestación de servicios, y compartir y recopilar información.

### **¿Cómo conseguir el sistema?**

Las organizaciones interesadas en el software FrontlineSMS deben solicitarlo a través del sitio web de FrontlineSMS ([www.frontlinesms.com/download](http://www.frontlinesms.com/download)) y constatar que se utilizará en actividades sin fines de lucro. Cabe mencionar que es de forma gratuita siempre y cuando se proporcione la siguiente información:

- Nombre
- Organización
- Enfoque y campo de trabajo
- País
- Sitio web institucional
- Correo electrónico
- Párrafo que describa como el software será utilizado
- La versión del software deseada (Windows, Macintosh, Linux)

## Requerimientos para el uso de FrontlineSMS



Para usar FrontlineSMS, sólo se necesita:

- Instalar el software FrontlineSMS
- Una computadora que tenga versiones de Windows 98 o más avanzadas; Macintosh OSX, Tiger, o Leopard; o cualquier sistema basado en Linux (Ubuntu, Redhat, Mandrake, etc.)
- Teléfono celular o una módem GSM
- Cable USB
- Tarjeta SIM (chip)
- Números de teléfono de los contactos

## INSTALACIÓN DE FRONTLINESMS

### Descarga de FrontlineSMS

Para descargar el software, se debe seguir los siguientes pasos:

1. Acceder el sitio web <http://www.frontinesms.com/download>
2. Llenar el formulario con sus datos
3. Seleccionar la versión del software deseada (Windows, Macintosh, Linux)
4. Ingresar las dos palabras claves
5. Hacer clic en "Submit"

6. Desplazar hacia abajo y hacer clic en “Clic here to download your copy”
7. Cuando la ventana se abre, seleccionar “Guardar” o “Save File”
8. Seleccionar el destino del archivo y hacer clic en “Guardar” o “Save”

### **Instalación de FrontlineSMS**

Para instalar el software, se debe seguir los siguientes pasos:

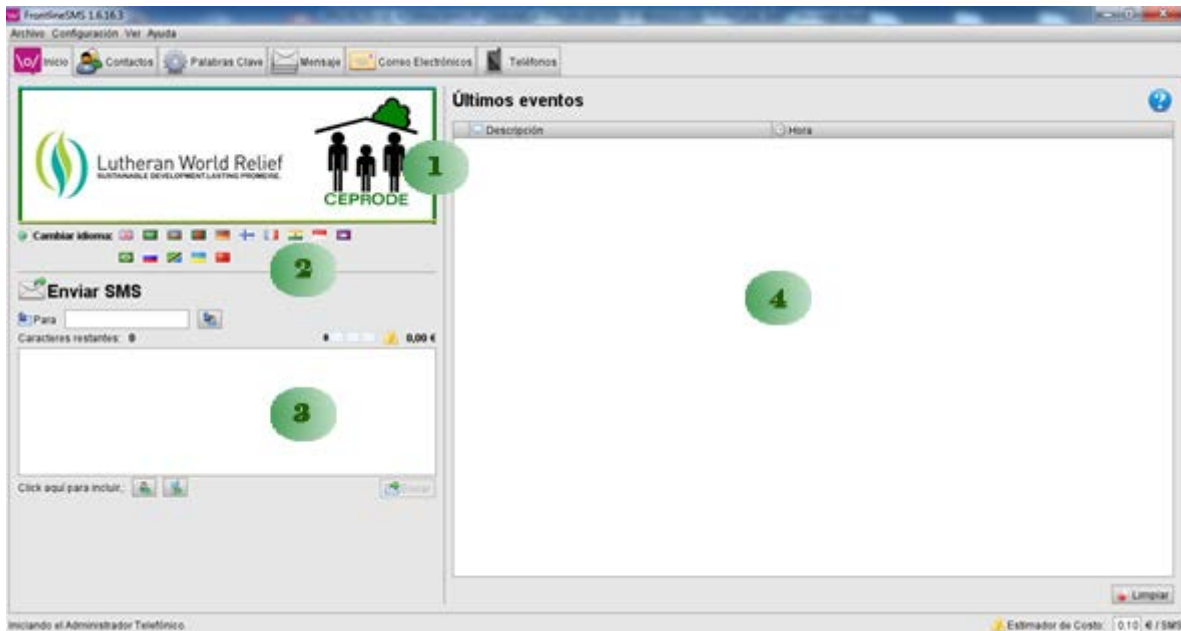
1. Ubicar el archivo guardado y darle doble-clic para iniciar el proceso de instalación
2. Al terminar de instalarlo, puede buscar FrontlineSMS entre sus programas

### **Instalación del Modem**

1. Para la instalación del modem cada compañía y modelo tiene su propio manual de instalación.
2. No es necesario tener un plan de internet activo, solo se debe tener saldo para envío de mensajes de texto

## INTERFAZ DE USUARIO DE FRONTLINESMS

### Funcionalidad de la Pantalla de Inicio



#### 1) Imagen

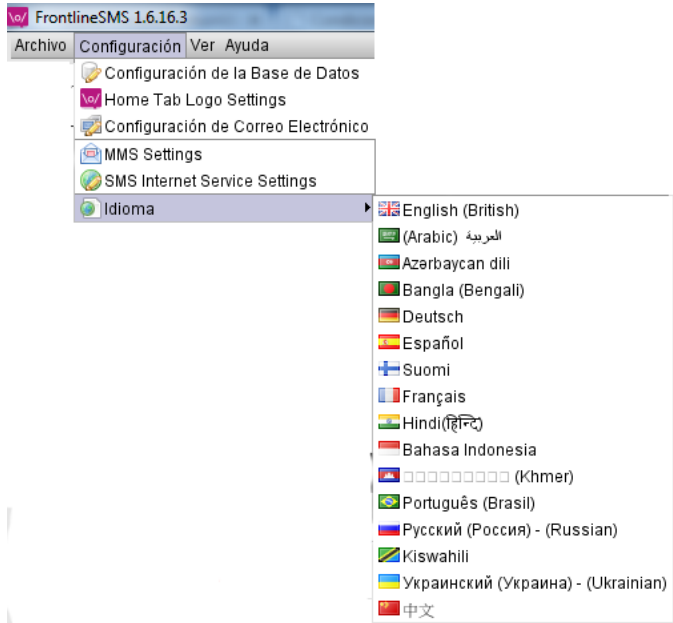
FrontlineSMS permite por medio del menú configuraciones, adjuntar imágenes para la pantalla de presentación.



#### 2) Idioma

FrontlineSMS puede ser operado en diferentes idiomas, como se muestran en la pantalla de inicio, entre ellos están Inglés, árabe, bengalí, español, francés, portugués, ruso, entre otros. Otra forma de configurar idioma es desde el menú configuración





### 3) Enviar Mensajes

Se permite enviar mensajes a un contacto de forma rápida a través de esta función

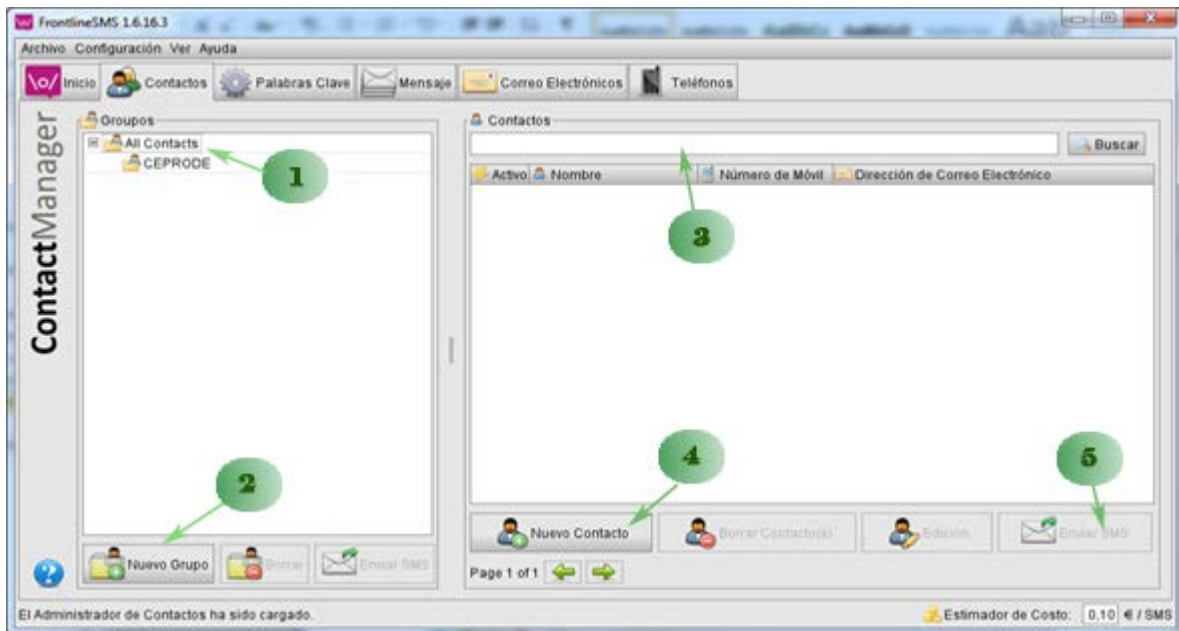
### 4) Últimos eventos

Se puede ver los últimos acontecimientos registrados por FrontlineSMS a través de la ventana llamada Últimos Eventos. Ésta muestra información sobre los mensajes recibidos y enviados, correos electrónicos enviados por el software, mensajes de error y teléfonos conectados.

### 5) Limpiar

Los últimos eventos se pueden borrar haciendo clic en "Limpiar"

## Contactos



La pantalla contactos se ha dividido en cinco puntos que son **All Contacts**, **Nuevo Grupo**, **Contactos**, **Nuevo Contacto** y **Enviar SMS**, a continuación se detallan cada uno:

### 1) All Contacts

Dentro de este grupo se pueden clasificar y organizar los contactos por grupos y subgrupos de estos mismos.

### 2) Nuevo Grupo

Dentro de la misma ventana Grupos, tenemos el botón Nuevo Grupo que nos sirve para crear nuevos grupos y el botón Borrar para eliminar grupos existentes con solo seleccionarlos.

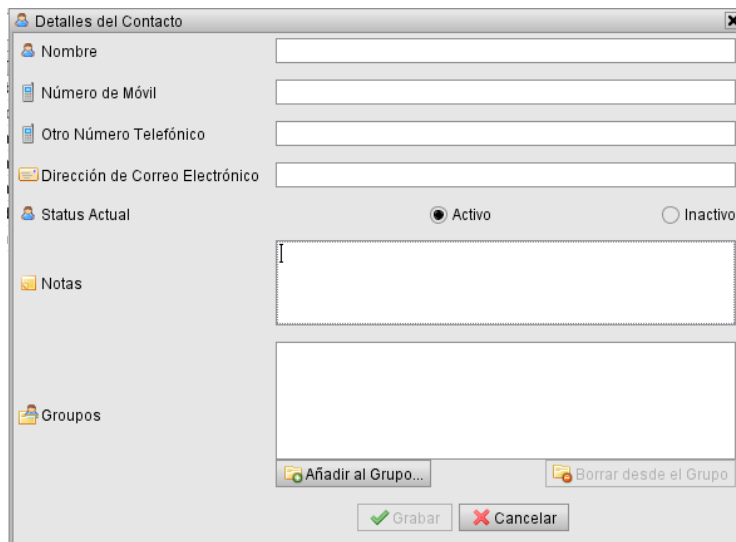
En la parte derecha de la pantalla visualizamos la pestaña Contactos, en ella se observan los contactos organizados por nombre, número telefónico y correo electrónico.

### 3) Buscar Contactos

La búsqueda de contactos útil cuando tenemos un listado de contactos muy amplio y solo se necesita un dato.

### 4) Nuevo Contacto

Al presionar el botón agregar nuevo contactos nos aparecerá un formulario que nos solicita la información del contacto que desee agregar y los grupos existentes.



Formulario de Detalles del Contacto:

- Nombre:
- Número de Móvil:
- Otro Número Telefónico:
- Dirección de Correo Electrónico:
- Status Actual:  Activo  Inactivo
- Notas:
- Grupos:

Botones:

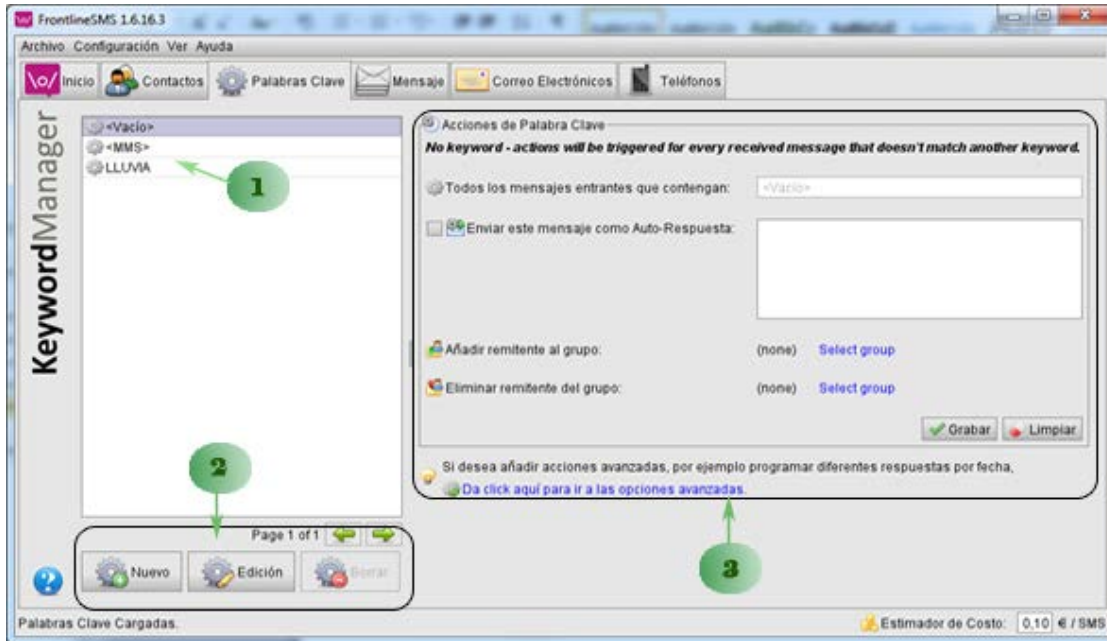
#### 5) Enviar SMS

Desde la pantalla contactos se pueden enviar mensajes a un contacto o un grupo de contactos, siempre que estos contactos estén seleccionados de la lista.

### Palabras clave

Las palabras claves son palabras predefinidas que utilizan para ejecutar una acción, ya sea de respuesta automática o reenvío de mensaje, esto cuando se recibe un mensaje que contenga la palabra clave, la acción debe estar previamente programada.

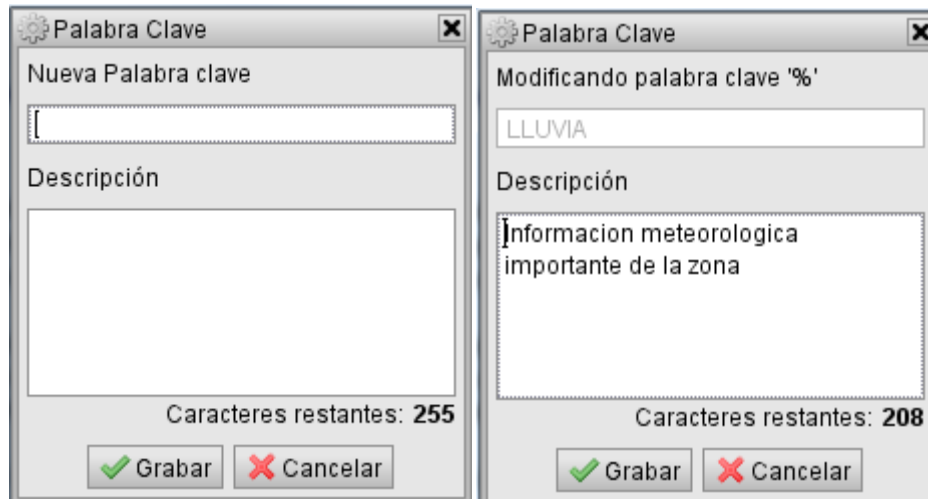
Ilustración 1 Palabras Claves 1



## 1) Palabras claves

Aquí se pueden visualizar la lista de palabras claves que para el caso en este ejemplo se tiene la palabra *LLUVIA*.

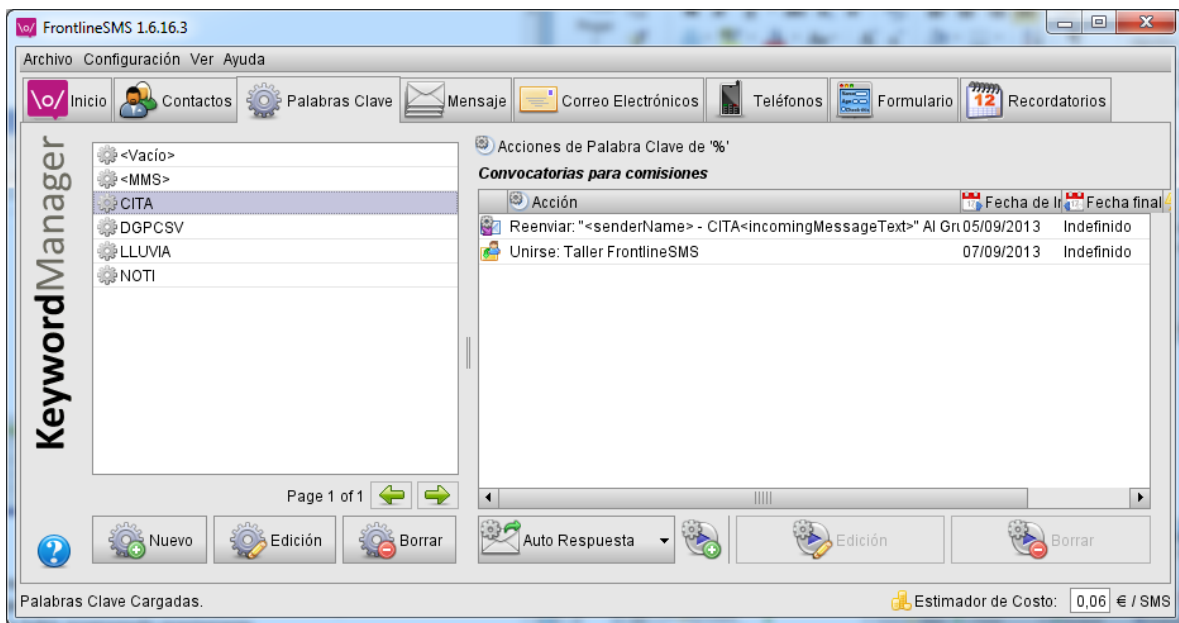
## 2) Botones “Nuevo, Edición y Borrar”



Para crear nuevas palabras claves solo es necesario hacer clic en el botón nuevo el cual mostrara un formulario para crear nueva palabra clave. Además, permite editar las descripciones de palabras claves. Para borrar es necesario seleccionar la palabra clave y luego solo se hace clic en el botón borrar.

- 3) Cuando se crea una palabra clave, se puede definir qué acción realizara, entre ellas está el envío de auto respuesta entre otras como las que se muestran a continuación:
- En las acciones de palabras claves se tiene la opción de *Respuestas Automáticas*, estas son enviadas al remitente de un mensaje como respuesta automática a un mensaje determinado.
  - Es posible programar a que grupos de números telefónicos se les enviara una respuesta automática o eliminar el remitente del mensaje que contenga la palabra clave.

Ilustración 2 Palabras Claves 2



En la Ilustración 2 se muestra otra configuración para las palabras claves para ver esta opción se debe *dar clic en opciones avanzadas*, y luego dar clic en *Auto Respuesta* para desplegar una lista de opciones.

a. *Auto Respuesta*

Estas son enviadas en respuesta al remitente de un mensaje que comience con una palabra clave.

b. *Auto Reenvió*

Utilizando esta función, se puede programar FrontlineSMS para reenviar mensajes a todos los contactos de un grupo predeterminado.

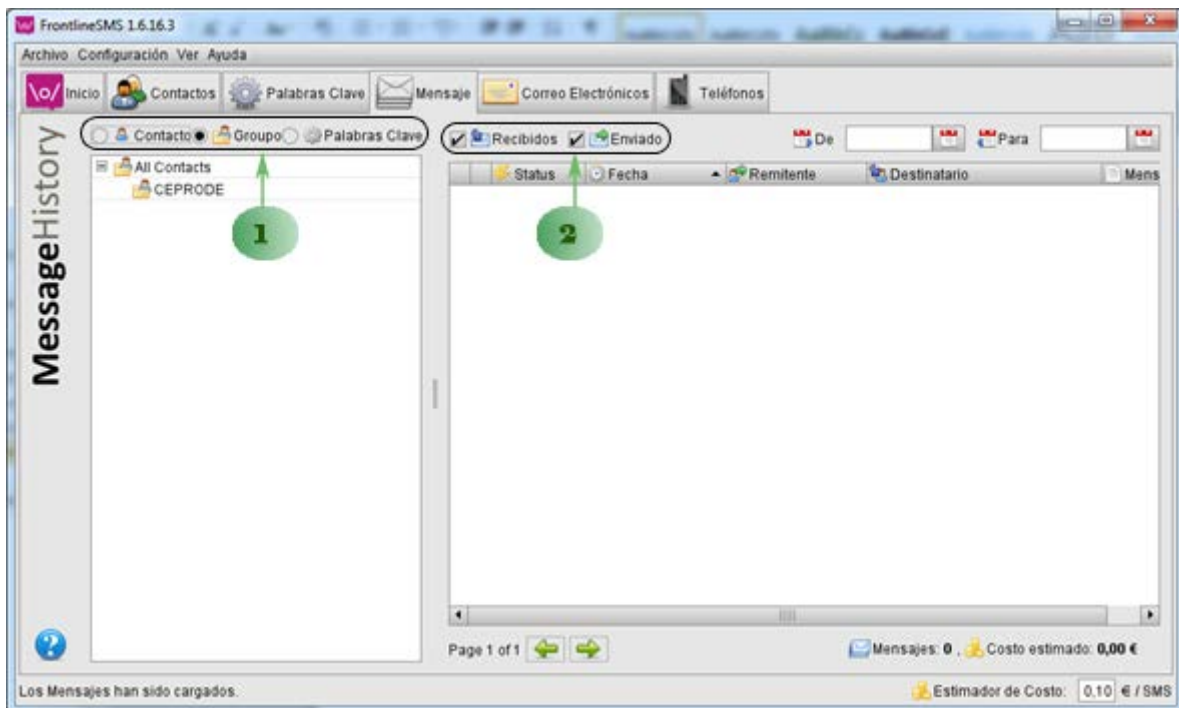
c. *Unirse o Dejar el Grupo*

FrontlineSMS puede agregar o eliminar el remitente del mensaje a un grupo. Por ejemplo, se puede utilizar esta función para incorporar a voluntarios o personas interesadas en participar en un evento.

d. *Correo Electrónico*

Las palabras claves se pueden emplear para hacer que los mensajes recibidos sean reenviados a una cuenta de correo electrónico.

## Mensaje

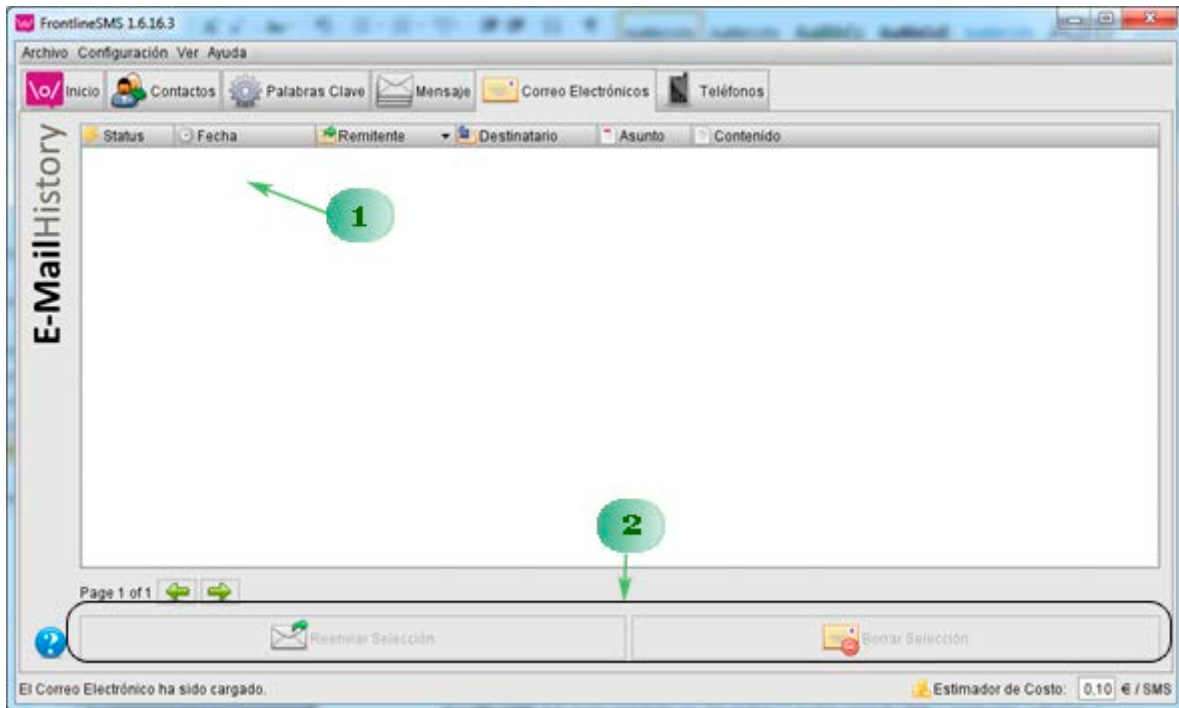


La pantalla de mensajes muestra diferentes formas de visualizar los mensajes

- 1) Se puede revisar el historial de mensajes enviados y recibidos a través de la pantalla de Mensaje. FrontlineSMS permite ver los mensajes organizados por *contacto*, *grupo* o *palabra clave*.

- 2) Permite organizar el historial por mensajes *recibidos, enviados y por fecha*.

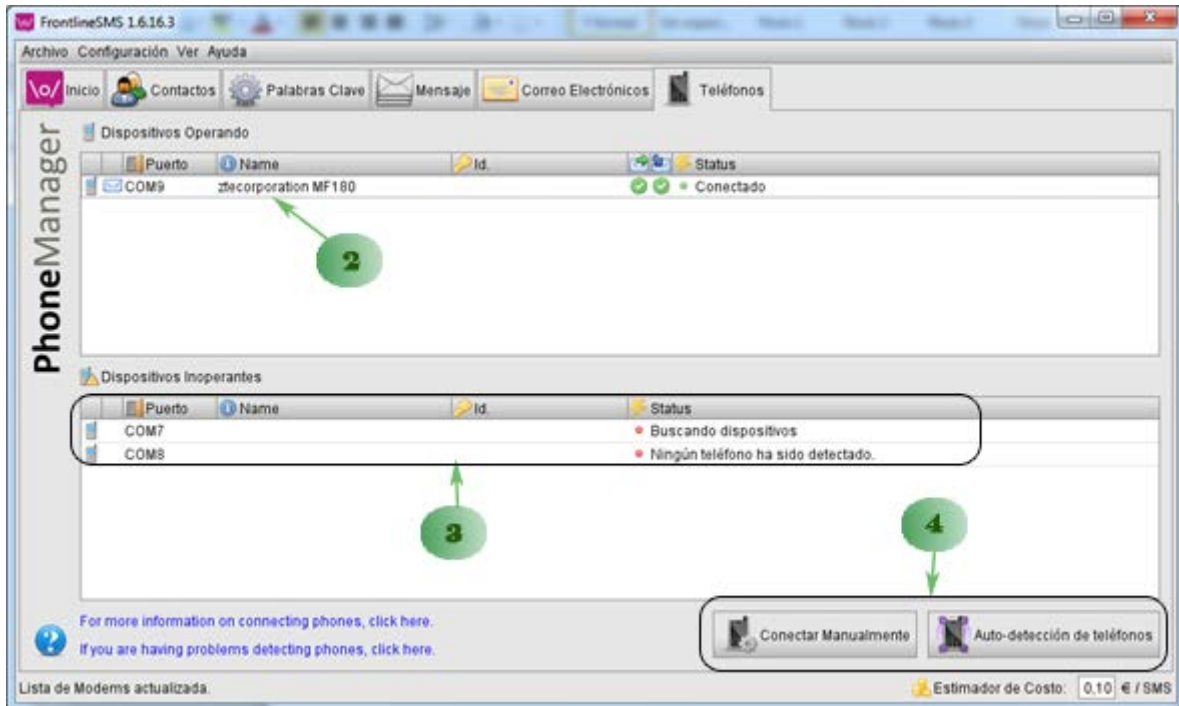
## Correo Electrónico



Para la pantalla de Correos Electrónicos se puede visualizar y explicar de la siguiente manera:

- 1) La pantalla de Correo Electrónicos presenta un historial de los mensajes de SMS reenviados por correo electrónico.
- 2) Desde esta pantalla también se puede reenviar y borrar los mensajes enviados anteriormente.

## Teléfonos



El funcionamiento de la pantalla de teléfonos ofrece las siguientes funcionalidades:

- 1) Se puede ver y configurar los teléfonos conectados a su computadora.
- 2) Al iniciar FrontlineSMS, se debe hacer clic en *Auto-detección* de teléfonos.
- 3) Luego de detectar su teléfono o modem, el dispositivo disponible aparecerá en la ventana de Dispositivos Operando.

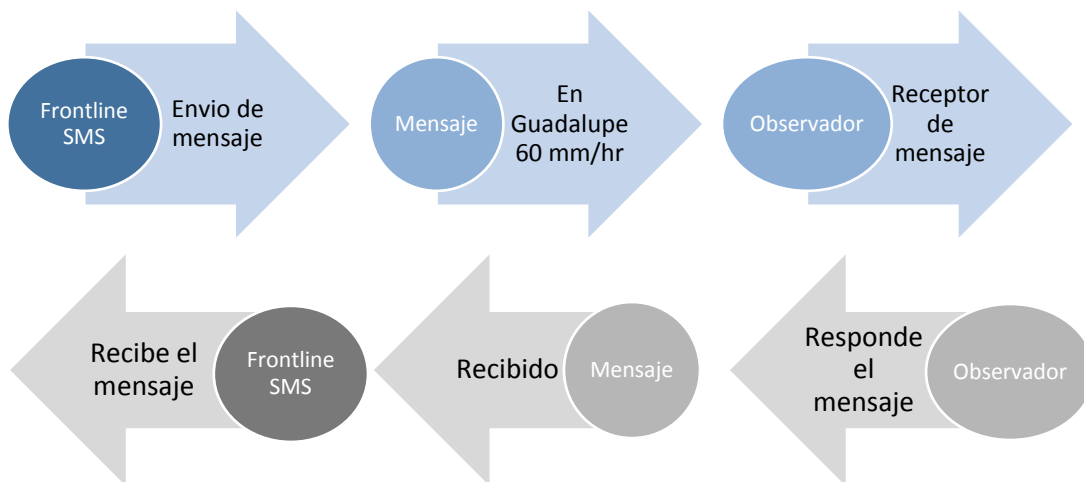


## FUNCIONES DE FRONTLINE

### Envío y recepción de mensajes

La función básica de FrontlineSMS es el envío de mensajes de texto, esta herramienta se utiliza para informar a las personas sobre diferentes eventualidades.

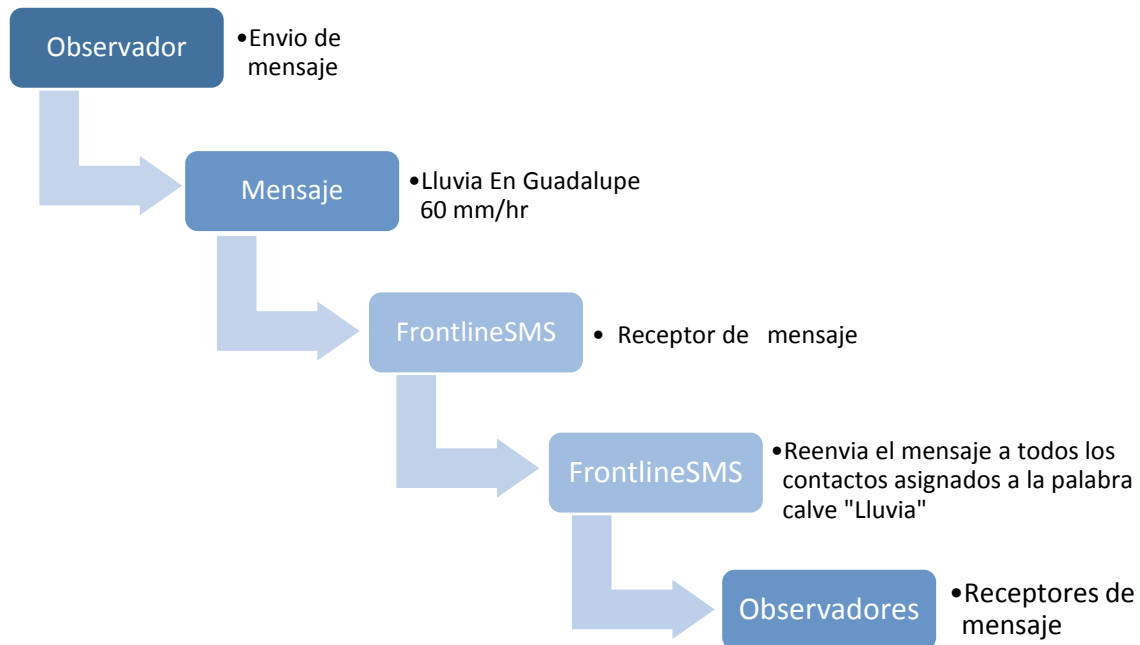
Adicionalmente, FrontlineSMS permite la recepción y respuesta de mensajes en el siguiente gráfico.



### Palabras Claves

FrontlineSMS permite la recepción de mensajes y generación de respuestas automáticas, cuando los mensajes contengan palabras claves. Utilizando esta función se pueden establecer un centro de distribución de información basado en el envío de mensajes de texto.

A continuación se presenta un ejemplo de cómo utilizar las palabras claves, es importante notar que el mensaje debe iniciar con la palabra clave y a continuación se incluye la información adicional.



## CONFIGURAR CONTACTOS

### Importar Contactos a FrontlineSMS

Se puede importar los contactos a FrontlineSMS siempre y cuando estén guardados en un archivo de formato *csv*. Para importar los contactos a FrontlineSMS, se debe seguir los siguientes pasos:

1. Abrir FrontlineSMS.
2. Seleccione el menú de Archivo, elegir Importar, y a continuación presione Contactos.
3. Seleccione Explorar y ubicar el archivo en formato *csv* creado anteriormente que contenga sus contactos.
4. Seleccione el archivo *csv* y presione Importar. Ahora usted podrá ver los contactos y confirmar que fueron importados correctamente.

## Exportar Contactos a FrontlineSMS

Además, se puede exportar los contactos, mensajes y palabras claves. Para hacer esto, se debe seleccionar el menú de Archivo, elegir Exportar, y a continuación presionar Contactos, Mensajes, o Palabras Claves. Luego, se debe seleccionar Explorar e ingresar el nombre del archivo. Para terminar, seleccione Exportar.

## Dar Formato a los Contactos en Excel

Para crear una base de datos de contactos desde Excel, se debe seguir los siguientes pasos:

1. Crear una hoja de Excel que contenga las columnas con los siguientes encabezados: Nombre, Teléfono, correo Electrónico y Observaciones.
2. Copiar y pegar la información de los contactos en estas columnas.
3. Seleccionar toda la hoja haciendo clic en la esquina superior izquierda.
4. Borrar bordes de las celdas.
5. Dar formato al contenido de las celdas como texto. (*Formato de celda*, dar clic en la pestaña *Número*, elegir *Texto*).
6. Eliminar signos (-,/,,). Una forma rápida de hacer esto es utilizando la herramienta de reemplazo. (presionando la combinación de teclas Ctrl+Z, ubicarse en el campo de texto llamado *Buscar*, ingresar el signo a reemplazar y en el campo de texto llamado *Reemplazar con* dejarlo vacío).
7. Eliminar las letras que llevan tildes, los espacios de los números de teléfonos
8. Guardar el documento en formato de Excel.
9. Guardar el archivo con extensión *csv*.

Copyright © 2013

CEPRODE-LWR

Elaborado por  
Liseth Guadalupe Merino

