
infinitem

Guía rápida navegadores

Volumen I Mantenimiento a Navegadores

Formación Técnica Básica





Fecha de Creación: 04/05/2015

FOLIO: MTTOBRW-04052015

VERSIÓN:

Fecha de Revisión: 04/05/2015

Creación de Manual en formato de guía rápida

Objetivo

Al finalizar el curso el participante conocerá y realizará las funciones de soporte técnico para el mantenimiento a los navegadores más utilizados del servicio Infinitum de TELMEX, con la finalidad de mejorar la atención que proporcionamos a nuestros clientes



Índice

MANTENIMIENTO A NAVEGADORES

Internet Explorer	4
Eliminar cookies, historial y Archivos Temporales	4
Eliminar Proxy	6
Restablecer navegador a valores predeterminados	7
Google Chrome	8
Eliminar cookies, historial y Archivos Temporales	8
Eliminar Proxy	9
Restablecer navegador a valores predeterminados	10
Mozilla Firefox	11
Eliminar cookies, historial y Archivos Temporales	11
Eliminar Proxy	14
Restablecer navegador a valores predeterminados	15
Safari para Windows	16
Eliminar cookies, historial y Archivos Temporales	16
Eliminar Proxy	17



Mantenimiento a Navegadores

Para realizar un mantenimiento a un navegador hay que conocer cuales son las causas típicas de un problema con el mismo y lo que poder realizar para solucionarlo como:

- Eliminar Historial de navegación
- Eliminar Cookies
- Eliminar Archivos Temporales
- Eliminar Proxy
- Restablecer el Navegador a Valores de Fabrica

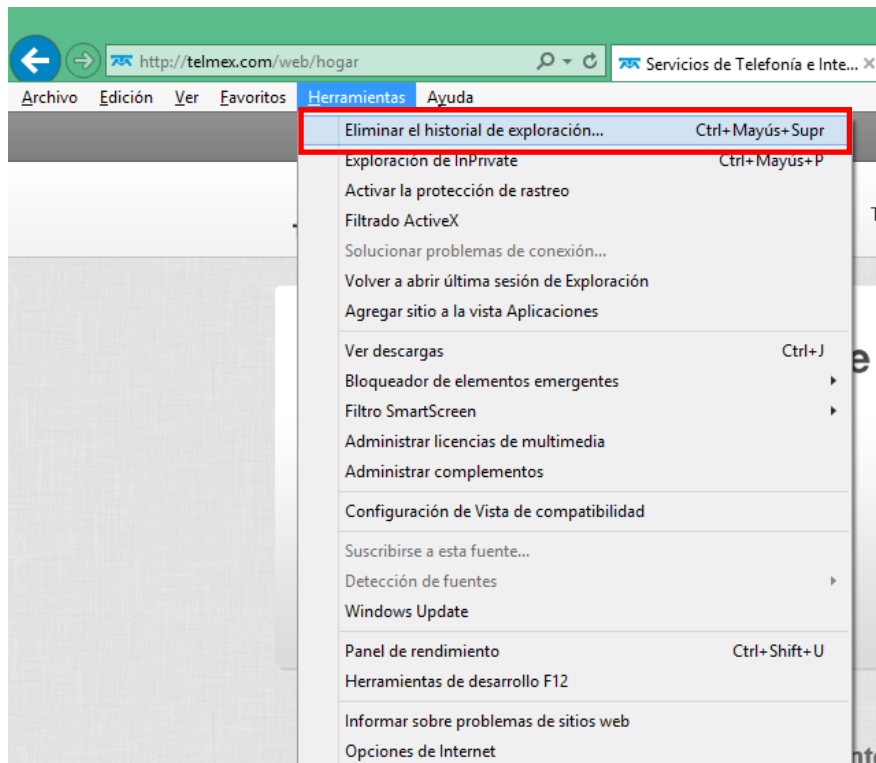
INTERNET EXPLORER



Comenzaremos con el navegador más usual *Internet Explorer* (IE).

- **Eliminar Historial de Navegación y cookies (Archivos Temporales)**

Para eliminar el historial de navegación en IE basta con dar clic en el Menú **Herramientas** y posteriormente en la opción **Eliminar el historial de exploración...**



Hardware

Conjunto de componentes físicos de una computadora.

Software

Son los programas con los que funciona una computadora, incluye sistema operativo, aplicaciones y utilerías.

Dispositivos de Procesamiento

Emplean los datos introducidos por el usuario; y de acuerdo con los pasos determinados por un programa proporcionan un resultado específico.

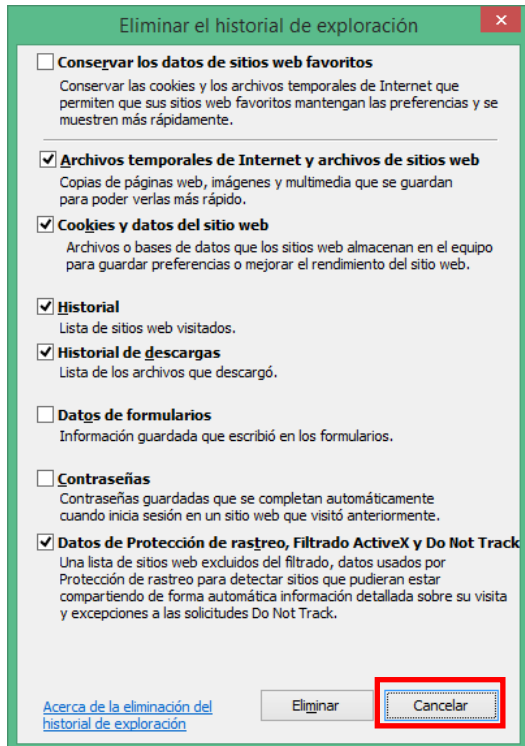
Tip



Puedes ingresar de forma rápida a eliminar el historial de exploración con la combinación de teclas: **(Ctrl + Shift + Supr)**.



Una vez que seleccionamos la opción nos aparecerá una ventana como la siguiente.




En ella debemos tener seleccionadas las casillas:

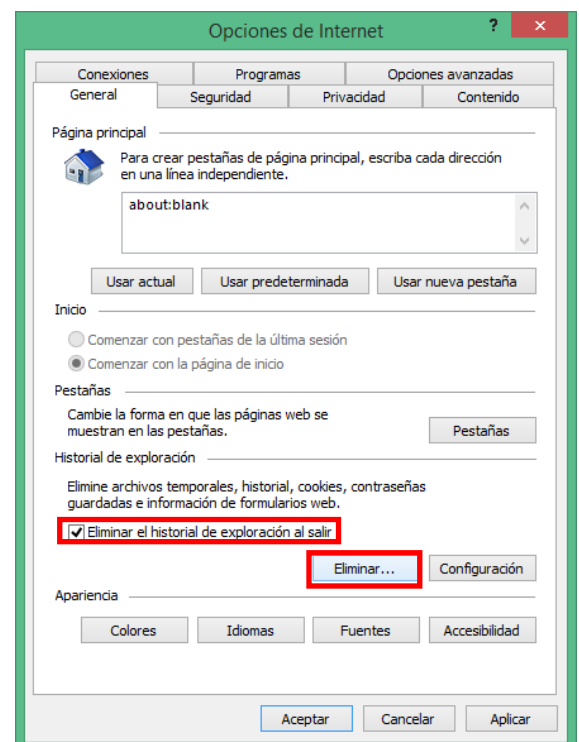
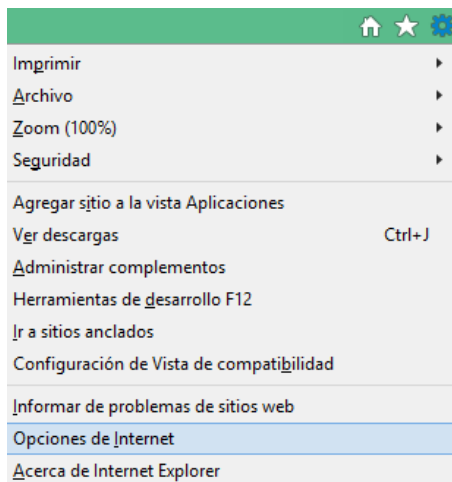
- Archivos temporales de Internet y archivos de sitios web
- Cookies y datos del sitio web
- Historial
- Historial de descargas
- Datos de Protección de rastreo, Filtrado Active X y Do Not Track.

Es importante que las casillas **Datos de Formularios** y **Contraseñas** estén en blanco.

Por ultimo damos clic en **Eliminar**.

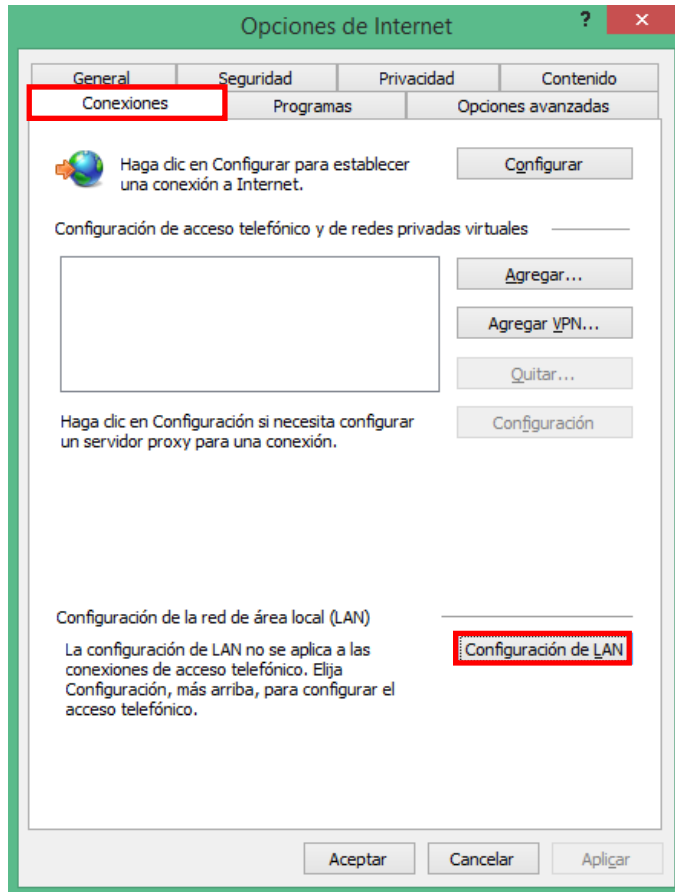
Internet Explorer terminó de eliminar el historial de exploración seleccionado.

Otra opción es dar clic en el icono de un engrane  en la parte superior derecha del navegador y seleccionar la opción **Opciones de Internet** y seleccionar la casilla marcada como **Eliminar el historial de exploración al salir**. Posterior dar clic en el botón **Eliminar...**



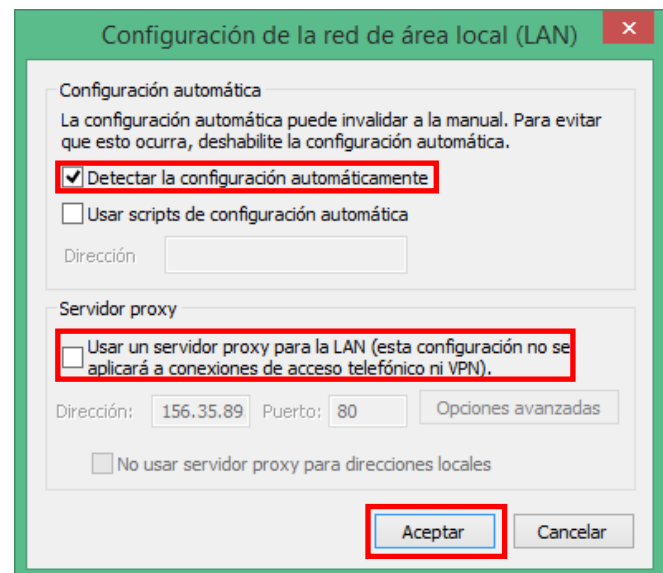


- **Eliminar Proxy**



Para eliminar el servidor proxy se tiene que ingresar a la pestaña **Conexiones** y en el botón **Configuración de LAN**.

Posterior debemos revisar la casilla **Detectar la configuración automática** este seleccionada y la casilla **Usar un servidor proxy para la LAN** (esta configuración no se aplicará a conexiones de acceso telefónico ni VPN) debe estar en blanco.



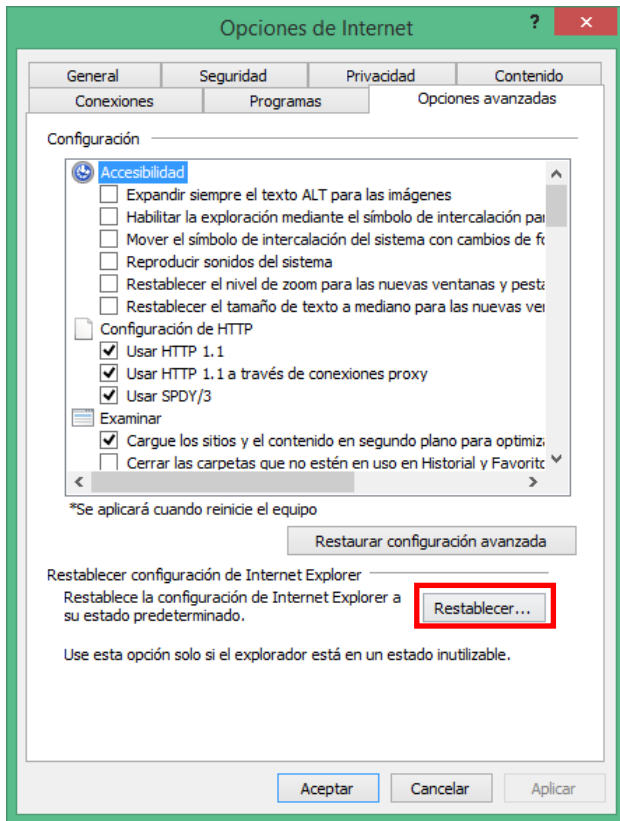
Damos clic en el botón **Aceptar** y listo.



TIP: Puedes ingresar a las opciones de internet desde **Ejecutar** con el comando **inetcpl.cpl**

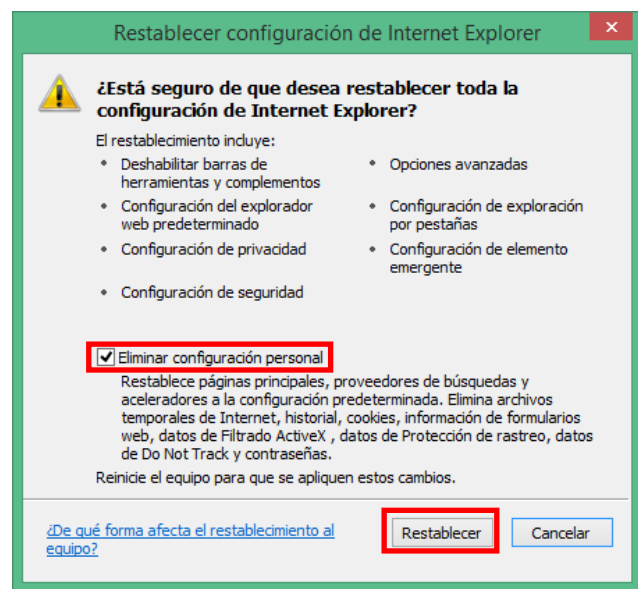


- **Restablecer navegador a valores de Fabrica**

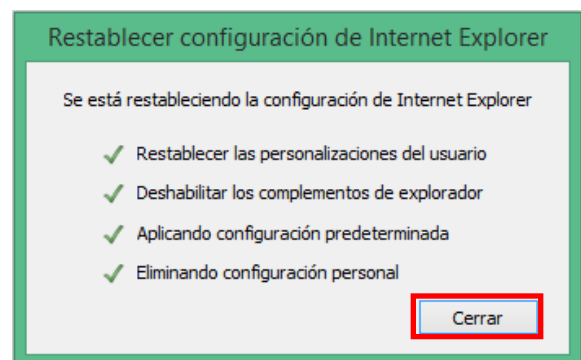


Para restablecer el navegador a valores predeterminados o valores de fabrica debemos ir a la pestaña **Opciones Avanzadas** dentro de las **Opciones de Internet**.

Dar clic en el botón **Restablecer**.



Posteriormente seleccionamos la casilla **Eliminar configuración personal** y damos clic en **Restablecer**. Veremos que aparecerá una ventana con las configuraciones que realiza IE.



Damos clic en **Cerrar** y veremos una leyenda como la siguiente:

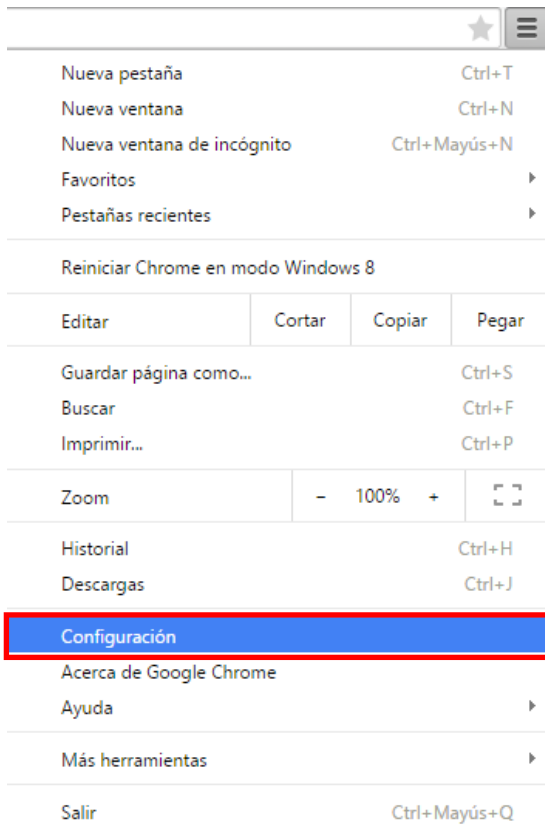




GOOGLE CHROME




- **Eliminar Historial de Navegación y cookies (Archivos Temporales)**



- Eliminar los siguientes elementos: el principio.
- Historial de navegación
- Historial de descargas
- Cookies y otro datos de sitios y de complementos
- Imágenes y archivos almacenados en caché
- Datos de aplicaciones alojadas
- Licencias de contenido

Por ultimo damos clic en el botón **Eliminar datos de navegación**.

Para eliminar el historial de navegación en Google Chrome basta con dar clic en las barras horizontales  en la parte superior derecha y seleccionar la opción **Configuración**.

Y en la pagina que despliega en la parte inferior damos clic en la opción **Mostrar configuración avanzada...**

[Mostrar configuración avanzada...](#)

Una vez que se despliegan las opciones seleccionamos en el área de **Privacidad** el botón **Borrar datos de navegación**.

Privacidad

Configuración de contenido...

Borrar datos de navegación...

Cuando damos clic en el botón **Borrar datos de navegación...** aparecerá la siguiente ventana en donde debemos tener seleccionadas las siguientes casillas:

Eliminar datos de navegación

Eliminar los siguientes elementos de: **el principio**

- ☒ Historial de navegación
- ☒ Historial de descargas
- ☒ Cookies y otros datos de sitios y de complementos
- ☒ Imágenes y archivos almacenados en caché
- ☐ Contraseñas
- ☐ Datos del formulario de autocompletar
- ☒ Datos de aplicaciones alojadas
- ☒ Licencias de contenido

[Más información](#)

Eliminar datos de navegación

Cancelar

La configuración de contenido y los motores de búsqueda guardados no se eliminarán y es posible que reflejen tus hábitos de navegación.



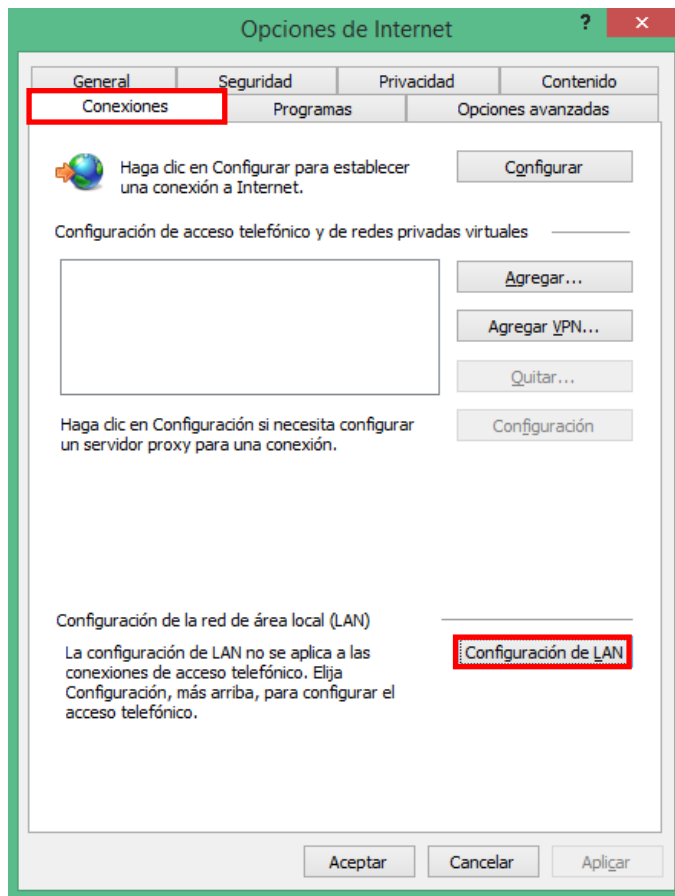
- **Eliminar Proxy**

Red

Google Chrome está utilizando la configuración de proxy del sistema de tu equipo para conectarse a la red.

Cambiar la configuración del proxy...

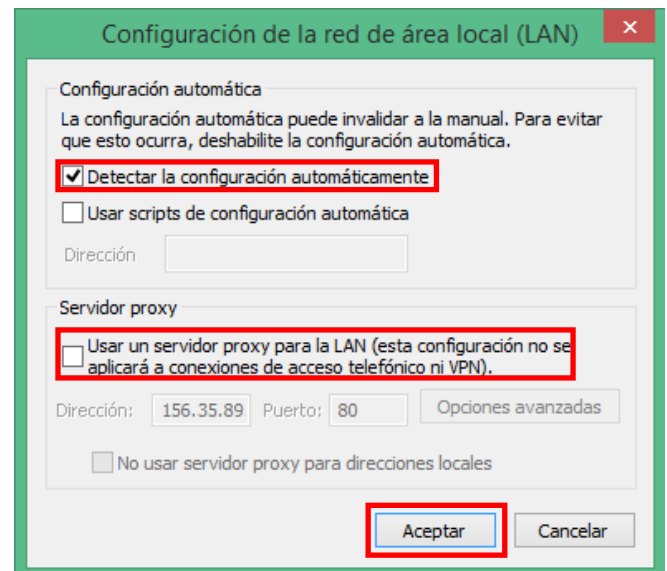
Para eliminar el proxy dentro de las opciones que se encuentran en la **configuración** buscaremos la que diga **Red** y daremos clic en el botón **cambiar la configuración del proxy...**



Nos mostrara la misma ventana de **Propiedades de Internet** que en IE, por lo cual deberemos hacer los mismos pasos:

Ingresar a la pestaña **Conexiones** y en el botón **Configuración de LAN**.

Posterior debemos revisar la casilla **Detectar la configuración automática** este seleccionada y la casilla **Usar un servidor proxy para la LAN** (esta configuración no se aplicará a conexiones de acceso telefónico ni VPN) debe estar en blanco.



Damos clic en el botón **Aceptar** y listo.



TIP: Puedes ingresar a las opciones de internet desde **Ejecutar** con el comando `inetcpl.cpl`



- **Restablecer navegador a valores de Fabrica**

Para restablecer el navegador de Google Chrome a valores predeterminados debemos ir la opción **Restablecer la configuración** una vez ahí damos clic en el botón **Restablecer la configuración**:

Restablecer la configuración

Permite restaurar la configuración a los valores predeterminados originales.

Restablecer la configuración

Nos mostrara una ventana en la cual debemos dar clic en el botón **Restablecer** y listo



TIP: Recuerda que para llegar a esta opción debes dar clic en la opción inferior **mostrar configuración avanzada**

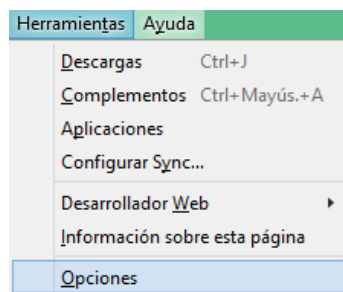



MOZILLA FIREFOX



- Eliminar Historial de Navegación y cookies (Archivos Temporales)

Para eliminar el historial de navegación en Firefox basta con dar clic en el Menú **Herramientas** y posteriormente seleccionar **opción**.

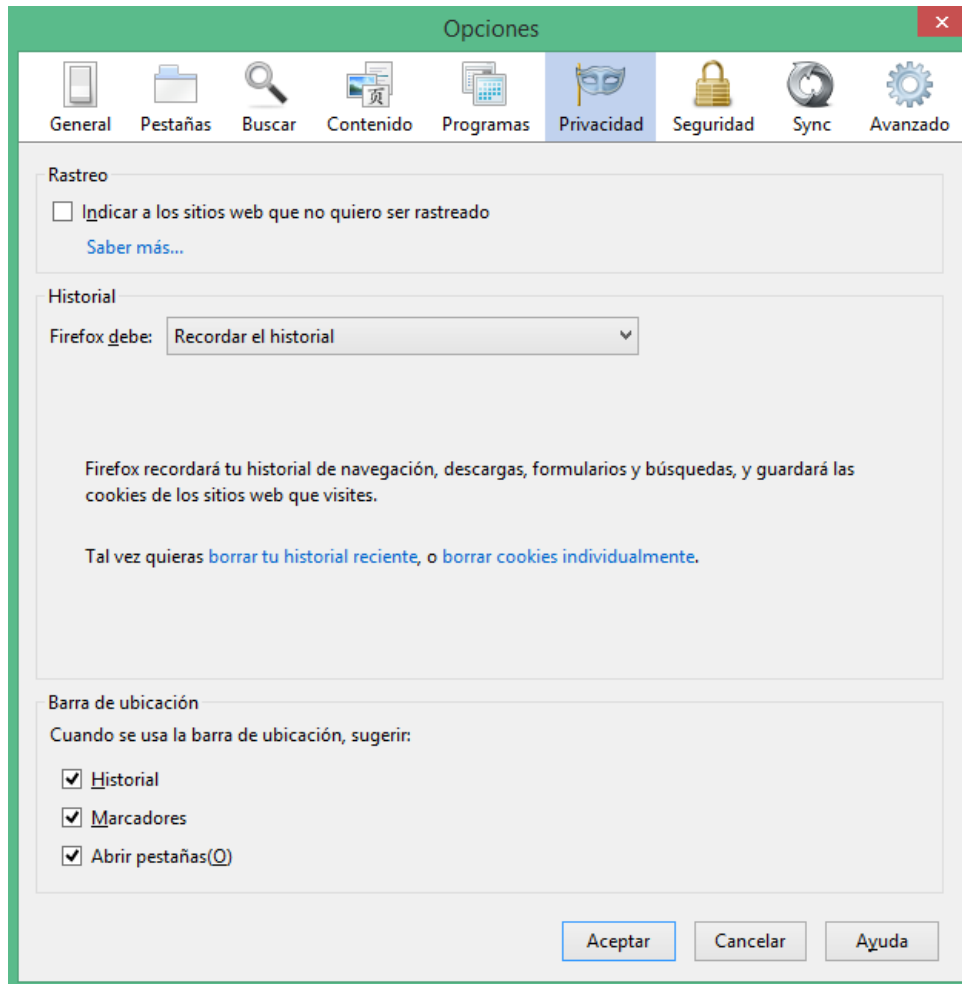


O bien podemos dar clic en las barras horizontales  que se encuentran en la parte superior derecha del navegador y seleccionar **opciones**

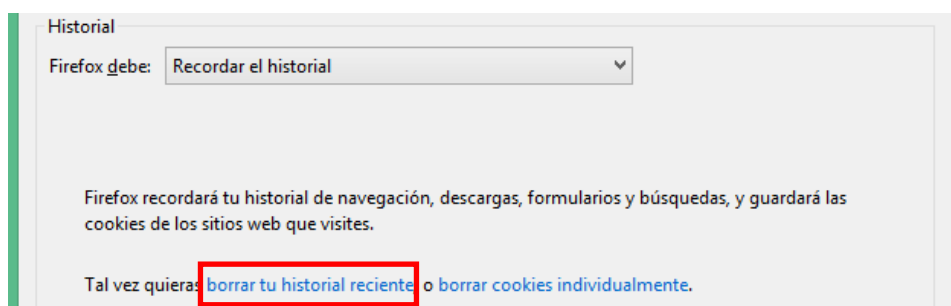




Una vez que se realicen cualquiera de las dos opciones aparecerá la siguiente ventana:



En donde buscaremos la opción **privacidad** posteriormente dar clic en la opción **borrar tu historial reciente**

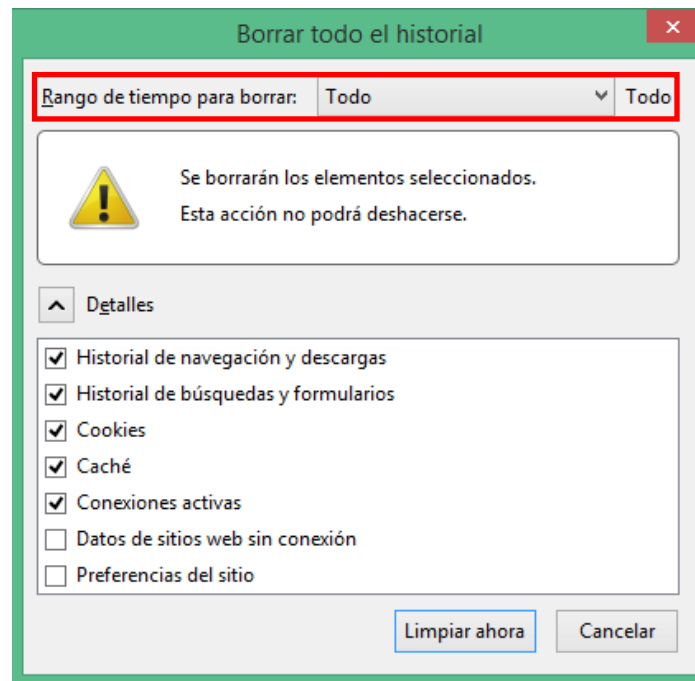




Cuando damos clic en **borrar tu historial reciente** aparecerá la siguiente ventana en donde las casillas siguientes deberán estar habilitadas:

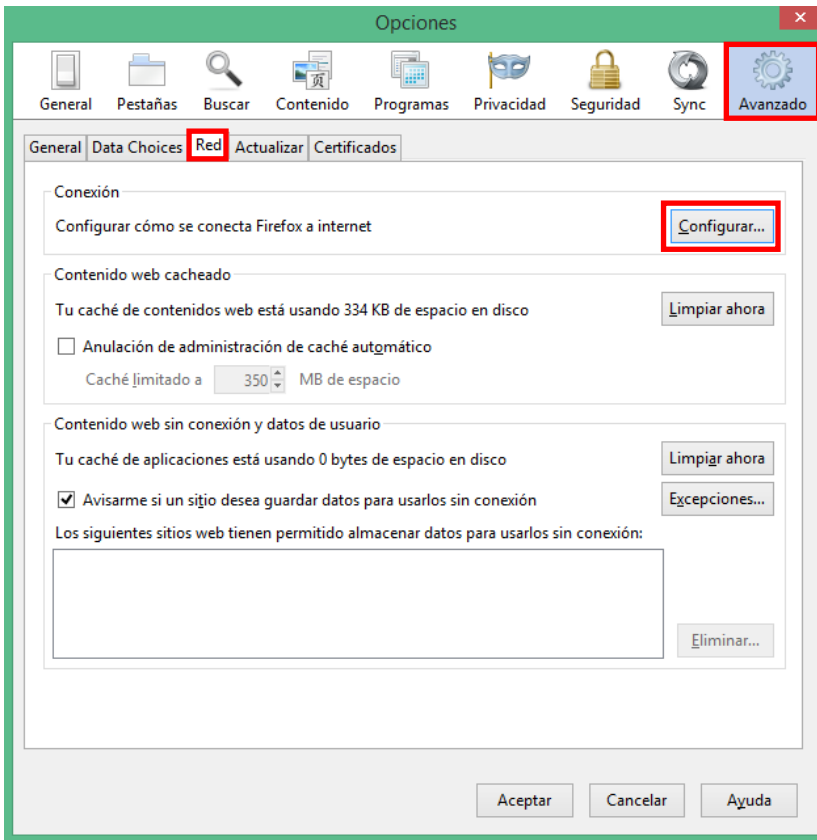
- Rango de tiempo para borrar: **Todo**
- Historial de navegación y descargas
- Historial de búsquedas y formularios
- Cookies
- Caché
- Conexiones activas

Posteriormente dar clic en el botón **Limpiar ahora**.





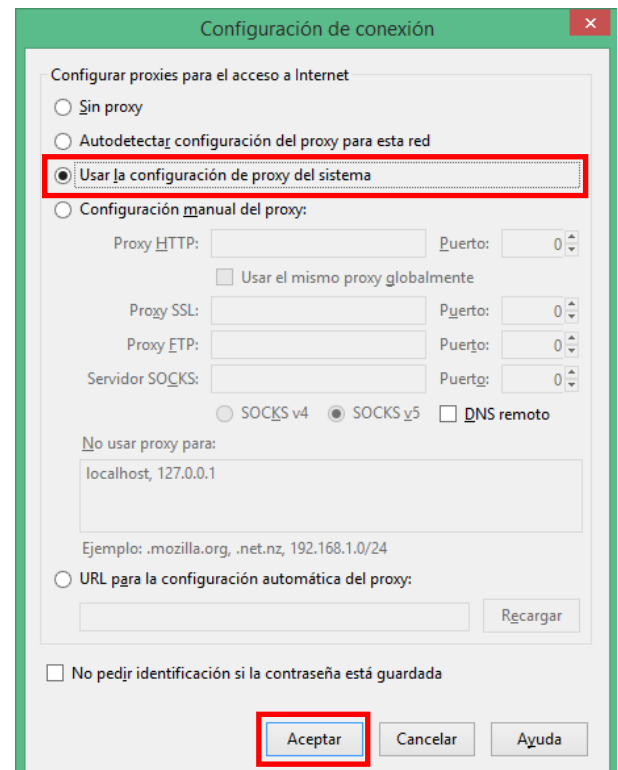
- **Eliminar Proxy**



Para eliminar el servidor proxy se tiene que ingresar a las **opciones** y seleccionar **Avanzado**. Posteriormente la pestaña **Red**.

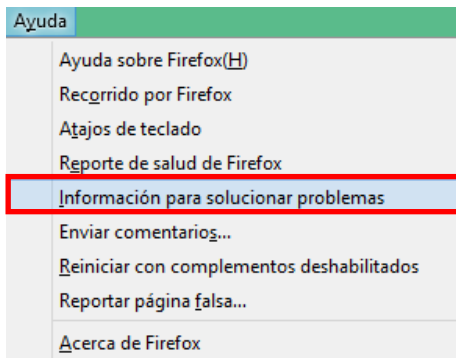
Ahí buscaremos la opción **Conexión** daremos clic en el botón **Configurar...**

En la ventana que se abrió debe estar seleccionada la opción **Usar la configuración de proxy del sistema** y dar clic en el botón **Aceptar**.





- **Restablecer navegador a valores de Fabrica**

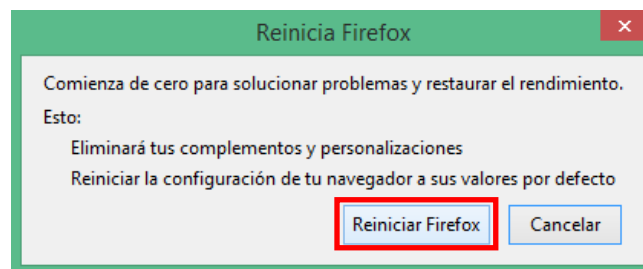
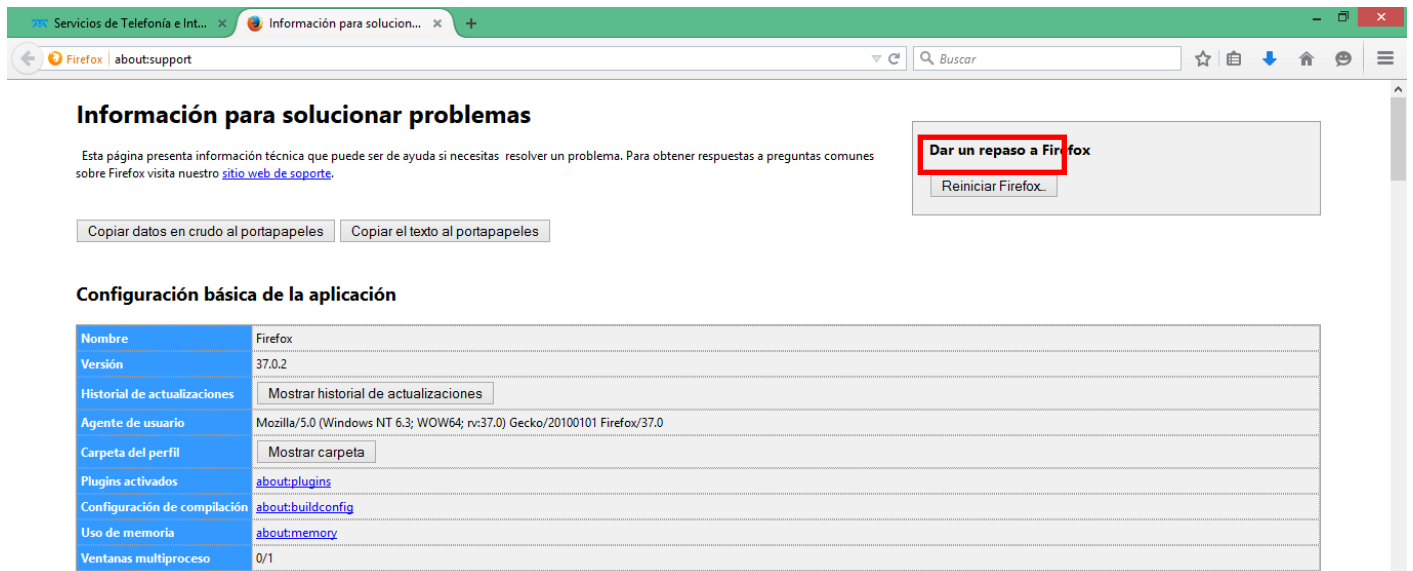


Para restablecer el navegador de Firefox a valores predeterminados debemos ir al menú **Ayuda** y la opción **Información para solucionar problemas**



TIP: Recuerda que si no aparecen los menús en la parte superior, puedes presionar la tecla **alt**

En la ventana que apareció dar clic en el botón **Reiniciar Firefox** para poder regresar el navegador a valores predeterminados.



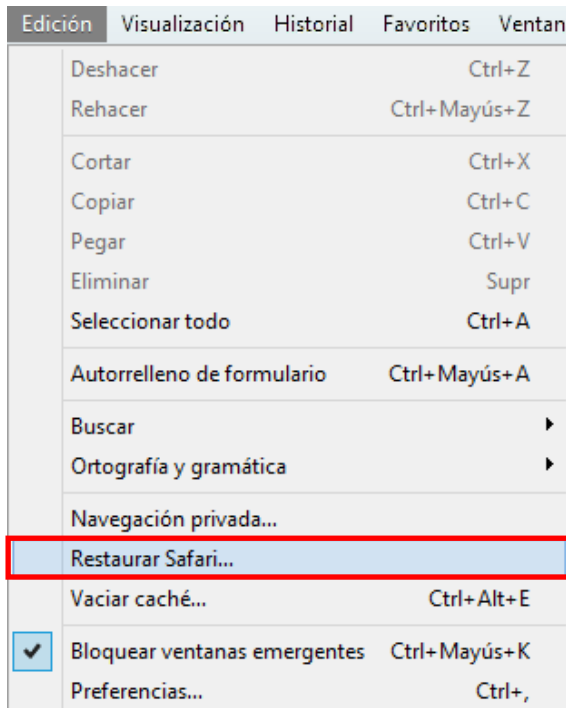


SAFARI PARA WINDOWS

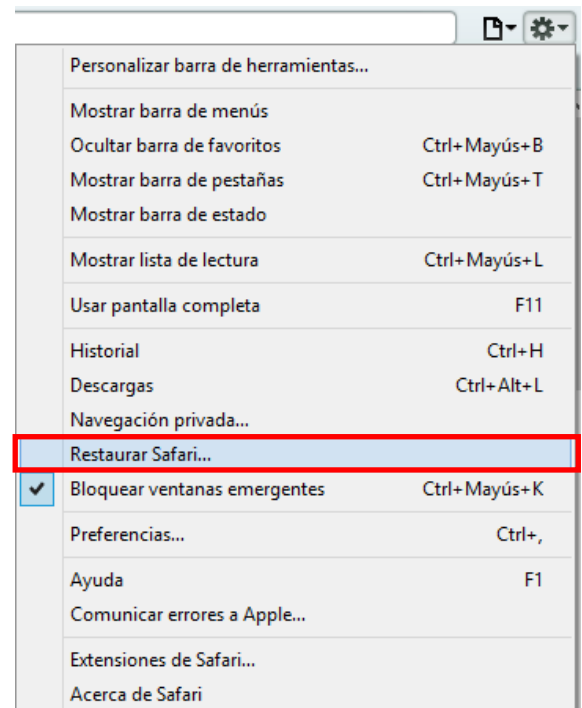


- Eliminar Historial de Navegación y cookies (Archivos Temporales)

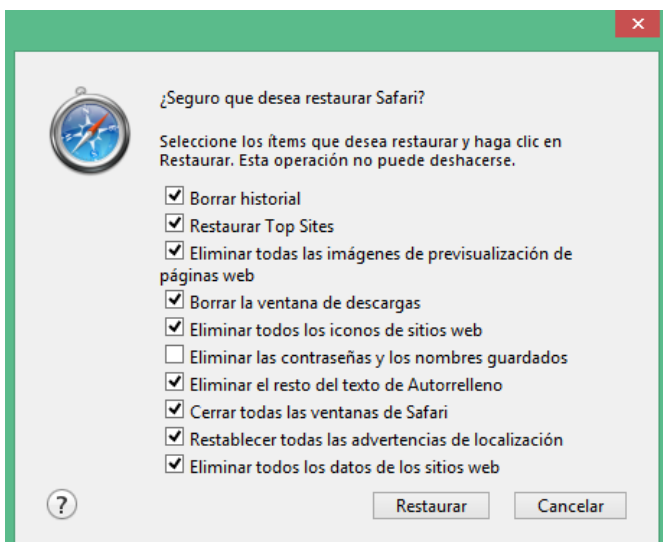
Para eliminar el historial de navegación en Safari basta con dar clic en el Menú **Edición** y posteriormente en la opción **Restaurar Safari...**



ó



O podemos dar clic en el engrane  que esta en la parte superior derecha del navegador y seleccionar la opción **Restaurar Safari...**



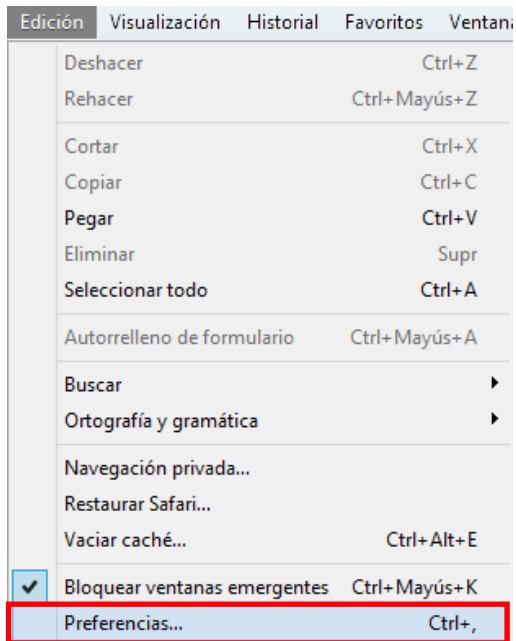
Dentro de la ventana que aparece deberán estar seleccionadas las casillas:

- Borrar historial
- Restaurar Top Sites
- Eliminar todas las imágenes de pre visualización de paginas web
- Borrar la ventana de descargas
- Eliminar todos los iconos de sitios web
- Eliminar el resto del texto de Autorrelleno
- Cerrar todas las ventanas de Safari
- Restablecer todas las advertencias de localización
- Eliminar todos los datos de los sitios web

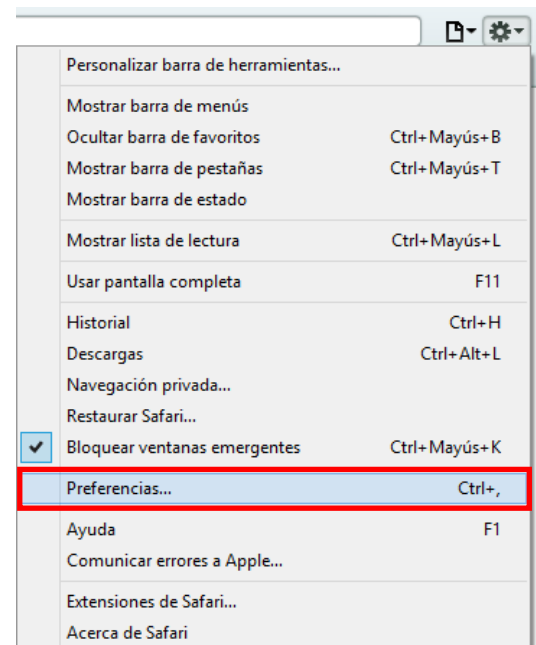


- **Eliminar Proxy**

Para eliminar el servidor proxy se tiene que ingresar al menú **Edición** y seleccionar la opción **Preferencias...**



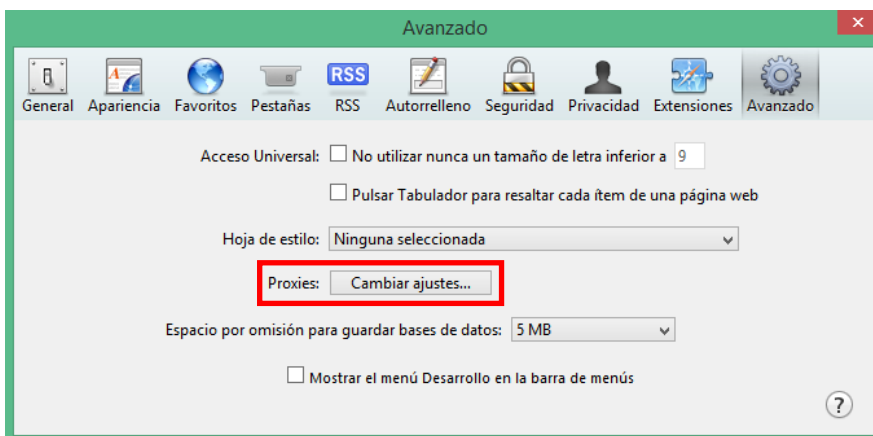
ó



O podemos dar clic en el engrane  que esta en la parte superior derecha del navegador y seleccionar la opción **Preferencias...**



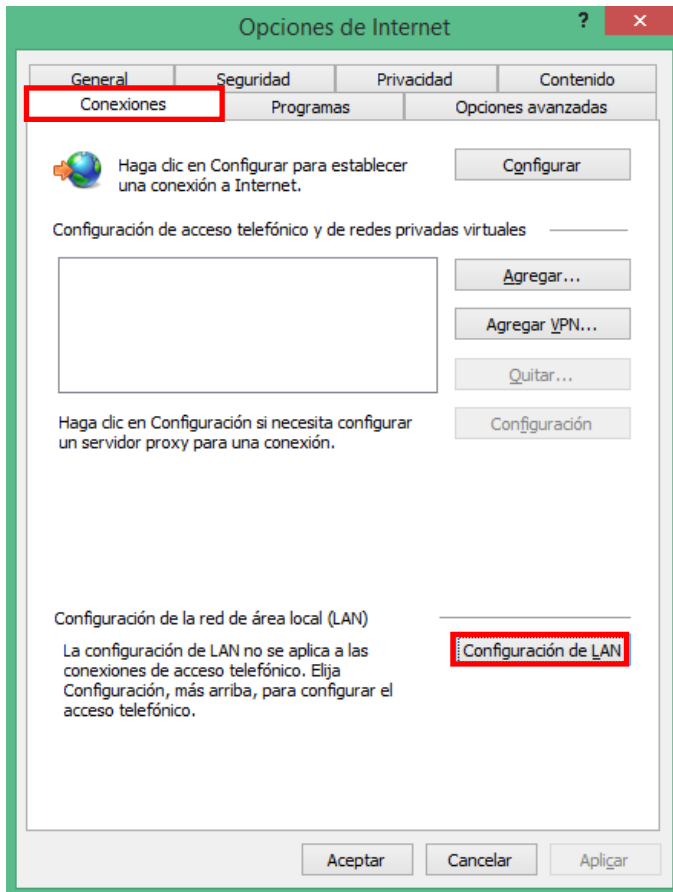
TIP: Puedes entrar a las preferencias con la combinación de teclas (**Ctrl + ,**)



- Dentro de la ventana que aparece deberán seleccionar la opción **Avanzado** y la sub opción **Proxies**, dar clic en el botón **Cambiar ajustes...**

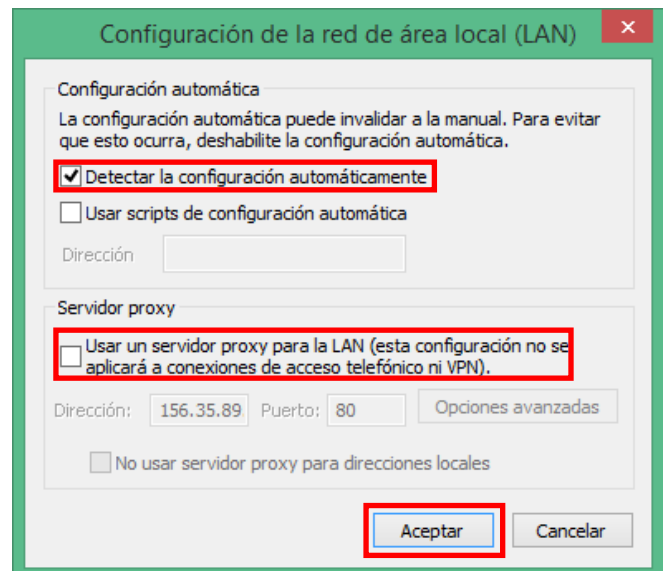


Al dar clic en esta opción aparecerán las **propiedades de Internet**



Se tiene que ingresar a la pestaña **Conexiones** y en el botón **Configuración de LAN**.

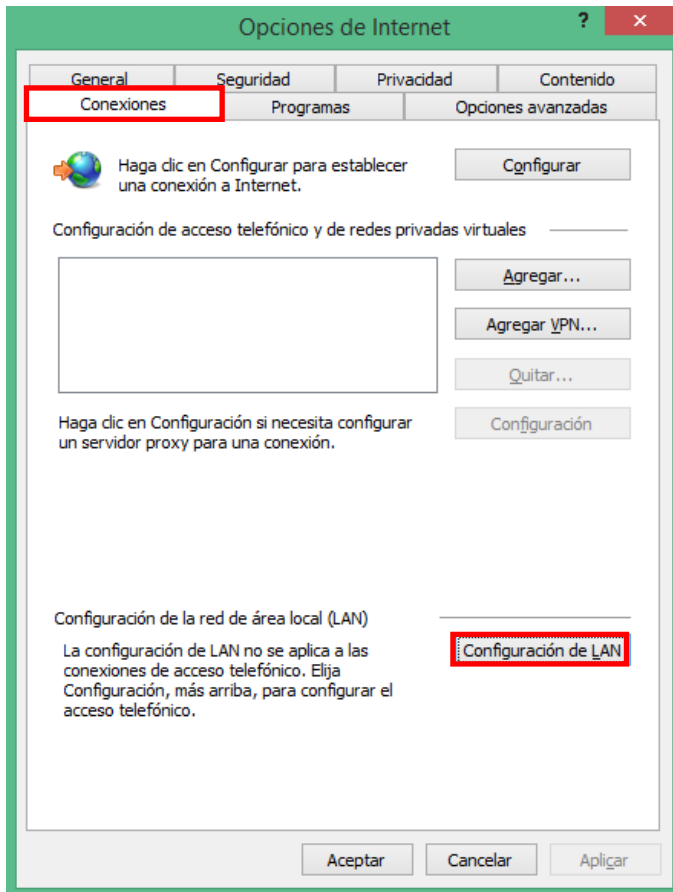
Posterior debemos revisar la casilla **Detectar la configuración automática** este seleccionada y la casilla **Usar un servidor proxy para la LAN** (esta configuración no se aplicará a conexiones de acceso telefónico ni VPN) debe estar en blanco.



TIP: Puedes ingresar a las opciones de internet desde **Ejecutar** con el comando **inetcpl.cpl**

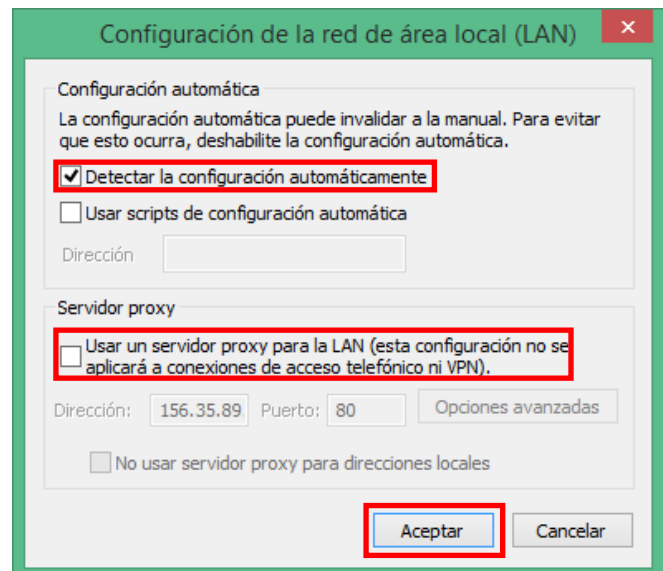


Al dar clic en esta opción aparecerán las **propiedades de Internet**



Se tiene que ingresar a la pestaña **Conexiones** y en el botón **Configuración de LAN**.

Posterior debemos revisar la casilla **Detectar la configuración automática** este seleccionada y la casilla **Usar un servidor proxy para la LAN** (esta configuración no se aplicará a conexiones de acceso telefónico ni VPN) debe estar en blanco.



TIP: Puedes ingresar a las opciones de internet desde **Ejecutar** con el comando **inetcpl.cpl**