

## Índice

Introducción.....	2
¿De que se encarga la UI?.....	3
¿De que NO se encarga la UI?.....	3
Gestión de solicitudes y parque informático.....	3
Centro de Atención al Usuario - <a href="http://informatica.psico.edu.uy">http://informatica.psico.edu.uy</a> .....	4
Funcionamiento.....	4
Soporte Aplicado y Preventivo.....	5
Correo electrónico institucional.....	6
Alta de cuentas.....	6
Funcionarios y Docentes.....	6
Otros.....	6
¿Qué sucede cuando termina la vinculación con la Facultad?.....	6
¿Donde debo acudir cuando tenga un problema con mis claves de acceso?.....	6
Gestión de Hardware.....	7
Solicitud de equipos.....	7
Solicitud de traslado de equipos.....	7
Compra de Equipos.....	7
Gestión de Software.....	7
Instalación de Software.....	7
Actualización de Software.....	8
Software Instalado y Soportado por la Unidad.....	8
Software de oficina y uso diario.....	8
Internet.....	8
Correo Electrónico.....	8
Ofimática.....	8
Videoconferencia y mensajería.....	8
Audio y Video.....	8
Sistema.....	8
Gráficos.....	8
Editor de vídeos.....	8
Software de seguridad.....	8

## **Introducción**

Este documento pretende explicar y dar a conocer al usuario, los protocolos generales utilizados para la gestión de la Unidad de Informática.

## **¿De que se encarga la UI?**

La Unidad de Informática (UI) es la encargada de brindar soporte, en lo que se refiere a Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), a docentes, funcionarios y estudiantes de la Facultad.

Es la responsable de garantizar el correcto funcionamiento de todos los asuntos relacionados con la informática, tanto a nivel hardware como software, así como el mantenimiento de las redes de comunicación.

La UI realiza tareas de mantenimiento, tanto correctivo como preventivo, de los equipos y servicios informáticos de la Facultad, sin olvidar otras tareas tan importantes como son la seguridad, las comunicaciones, actualización, respaldo y monitoreo de la plataforma de servicios.

La Unidad ofrece la siguiente plataforma de servicios:

- Sistema de correo electrónico institucional
- Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA)
- Plataforma web
- Una red con más de 300 equipos con acceso a internet
- Servicio de recursos compartidos
- Gestor de proyectos e incidencias

Además se encarga de la investigación en lo que se refiere a nuevas tecnologías que estén a la vanguardia de la informática actual.

## **¿De que NO se encarga la UI?**

- De la configuración de equipos personales (computadoras, celulares, tablets, pendrives, etc), aunque puede brindar documentación al respecto
- Del respaldo de datos personales
- De instalaciones eléctricas y de otro tipo
- De cualquier otra cosa que no tenga que ver con los servicios brindados por la UI

## **Gestión de solicitudes y parque informático**

A continuación se detallan los medios de recepción de solicitudes y de atención directa con el usuario.

### **Centro de Atención al Usuario – <http://informatica.psico.edu.uy>**

El Centro de Atención a Usuarios es el área designada para hacer llegar a los usuarios de la Facultad los servicios ofrecidos por la Unidad de Informática, de manera única, clara y transparente. De esta manera se pretende poner en conocimiento el conjunto de servicios que presta la UI, facilitando el acceso y uso de los mismos. La mayoría de los servicios ofrecidos por la UI, se prestan directamente desde el Centro de Atención a Usuarios, siendo el CAU el área encargada de proporcionar el soporte de primer nivel en informática e infraestructuras de red de la Facultad.

El CAU es por tanto la ventanilla única de los servicios informáticos de la Facultad de Psicología, donde cualquier miembro de la institución puede acudir para realizar solicitudes. Cuenta con un sistema informático donde queden registradas las peticiones de servicios, las solicitudes y las consultas. También se registran los comentarios que se realizan y las soluciones aportadas por los técnicos. De esta forma se posibilita el seguimiento de las solicitudes, se agiliza la tramitación de peticiones y se proporciona al usuario un sistema único para realizarlas. Toda solicitud será asociada a un usuario o entidad institucional y recibirá un número de identificación de petición, para que el usuario pueda referenciar su solicitud en cualquier momento y para su posterior seguimiento y control.

### **Funcionamiento**

Dentro del funcionamiento del CAU, todas las peticiones, vía teléfono y formulario Web, pasan por un primer filtro donde se clasifican según los criterios de prioridades de la UI.

Las solicitudes asignadas a los técnicos, tienen una prioridad que establece el orden de resolución. Debido a la gran variedad de las mismas, el tiempo medio de respuesta variará en función de la prioridad de la solicitud. La atención puede ser inmediata, o retrasarse unos días, si la intervención presenta un nivel de importancia que no requiera solución inmediata.

### **Prioridad de solicitudes**

#### **Nivel 1 - Inmediata**

Las solicitudes que impliquen la detención laboral del usuario, tendrá prioridad INMEDIATA. Un técnico será asignado para que intervenga personalmente, para resolverla en el menor tiempo posible.

Criterio:

- Problemas de conectividad
- Problemas con recursos compartidos
- Defectos en equipos
- Problemas de programas específicos de la UdelAR (SIAP, EXPE, ALEPH, SGB)

## Nivel 2 - Media

Las solicitudes que no impliquen la asistencia personal de un técnico, tendrán prioridad MEDIA. En esta atención se intenta solucionar la incidencia con la colaboración del usuario, el cual sigue las instrucciones de la documentación brindada por el técnico.

### Criterios

- Acceso y configuración correo electrónico
- Problemas con programas específicos de oficina
- Cambios de insumos de impresoras
- Acceso a la plataforma de servicios de la UI

## Nivel 3 - Normal

Si la solicitud es calificada como NORMAL, será automáticamente direccionada al área de Soporte Aplicado y Preventivo, siendo asignada al técnico referente, el cual acudirá según el cronograma establecido.

- Actualizaciones de software (Solamente el soportado por la Unidad)
- Instalación de software
- Creación de usuarios en las computadoras
- Instalación de nuevos equipos
- Instalación de hardware
- Mantenimiento preventivo

Una vez resuelta la solicitud, se informará al usuario (personalmente, correo electrónico) de todas las acciones que se han llevado a cabo, así como del cierre de la misma.

Es importante que todas las solicitudes, consultas o peticiones de servicio, empiezan desde la primera línea ya que esto nos permitirá adquirir el conocimiento de cuáles son las necesidades más inmediatas por parte de los propios usuarios y actuar en consecuencia. Por lo tanto, todas las peticiones serán admitidas exclusivamente formulario web.

## Soporte Aplicado y Preventivo

El soporte aplicado y preventivo (SAP) consiste en la revisión periódica del parque informático de la Facultad. Su propósito es prever fallas, manteniendo los equipos informáticos e instalaciones de red productivas, para que estas tengan un óptimo funcionamiento.

Un mantenimiento planificado mejora la productividad hasta en 25%, reduce 30% los costos de mantenimiento y alarga la vida de los equipos hasta en un 50 por ciento.

La UI destinará días y horarios específicos para realizar el SAP, en las distintas áreas académicas y administrativas, las cuales tendrán asignados un técnico referente de la UI.

### Tareas implicadas:

- Actualizaciones de software (Solamente el soportado por la Unidad)
- Instalación de software

- Creación de usuarios en las computadoras
- Instalación de nuevos equipos
- Testeo del estado de red
- Testeo del estado del hardware
- Instalación de hardware

## **Correo electrónico institucional**

### **Alta de cuentas**

Cumpliendo con resolución del Consejo que se cita a continuación: EL CONSEJO DE FACULTAD DE PSICOLOGIA DE LA UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA EN SESIÓN ORDINARIA DE FECHA 13 DE AGOSTO DE 2008, ADOPTO LA SIGUIENTE RESOLUCIÓN:

10. (Exp. N° 190011-001470-08) - Se resuelve: Tomar conocimiento y aprobar la propuesta elevada por el Señor Decano en relación a la asignación preceptiva a todos los funcionarios y docentes de la Facultad de Psicología de una dirección de correo electrónico en el dominio psico, según detalle que luce en el distribuido N° 761/08.- 8/8

Cada usuario podrá disponer de un únicamente de una cuenta de usuario y éste no podrá ser impersonal , es decir, deberá estar necesariamente ligado a una persona física . El nombre de usuario se forma a partir de la combinación del nombre y los apellidos según su disponibilidad en los servidores.

### **Funcionarios y Docentes**

Al ingresar a la institución se les asignarán a todos los docentes y funcionarios un usuario y clave de correo electrónico institucional. En el caso de no contar con una, debe dirigirse a la sección Personal y solicitar los formularios correspondientes para la solicitud de una nueva casilla.

Todas las notificaciones y trámites deben realizarse exclusivamente a través de la dirección institucional asignada.

### **Otros**

En el caso de casillas relacionadas con áreas académicas, proyectos o secciones, deberán solicitar la creación vía correo electrónico (a soporte[[@](mailto:soporte@psico.edu.uy)]psico.edu.uy) utilizando su casilla de correo institucional, es decir, aquella que termina @psico.edu.uy

En caso de NO contar con dicha cuenta deberá presentarse físicamente con cédula de identidad en la Unidad de Informática para la creación de la casilla. Deberá acreditar su carácter de funcionario o docente de la Facultad.

### **¿Qué sucede cuando termina la vinculación con la Facultad?**

El sistema los finaliza y da un plazo de cortesía de 3 meses a partir de la finalización del vínculo para que puedan retirar la información que tengan almacenada en la cuenta de correo.

## ¿Donde debo acudir cuando tenga un problema con mis claves de acceso?

Puedes realizar la solicitud a través del [Centro de Atención al Usuario](#) (CAU) o telefónicamente en los horarios de atención de la UI.

## Gestión de Hardware

### Solicitud de equipos

Para solicitar la instalación o cambios de equipos, deberá ser mediante una nota escrita a la UI, justificando la solicitud y especificando el lugar donde se instalará. La nota deberá ser firmada por el responsable del área académica o departamento. La UI evaluará la solicitud teniendo en cuenta la finalidad del equipo y disponibilidad de los mismos.

*En el caso de instalar el equipo, deberán estar las condiciones básicas para su funcionamiento (debe estar asignado un escritorio, dos toma corriente y disponibilidad de red), de lo contrario no será instalado.*

### Solicitud de traslado de equipos

Para solicitar el traslado de equipos, se puede realizar a través del [Centro de Atención al Usuario](#), indicando código del equipo y destino.

*Deberán estar las condiciones básicas para su funcionamiento (debe estar asignado un escritorio, dos toma corriente y disponibilidad de red), de lo contrario no será trasladado.*

### Compra de Equipos

Para la adquisición de nuevos equipos la UI considerara excluyentes los siguientes items:

- Compatibilidad con Software Libre
- No se solicita ningún sistema operativo ni software, en ninguno de los equipos. Queda explícitamente excluido cualquier pago por concepto de licencias software, y no deberán ser incluidos en otros items ofertados.
- Los teclados de todos los equipos deberán ser de distribución Español - España
- Las fuentes de poder deben ser adecuadas a la alimentación eléctrica en el Uruguay, es decir 230V 50Hz.
- Los tomas de los cables de alimentación deberán ser conforme a las normas nacionales, es decir compatibles "Schuko" (F CEE 7/4 o E+F CEE 7/7) para los equipos que requieran conexión a tierra, y C (CEE 7/16) para los que no lo requieren.
- Todos los equipos deben estar provistos de cables de conexión apropiados, a las normas indicadas (en particular los conectores de monitor DVI y HDMI)
- Se solicita al menos tres años de garantía on-site

## **Gestión de Software**

### **Instalación de Software**

Para solicitar la instalación de un software específico que no se encuentre dentro del soportado por la Unidad, deberá solicitarse anticipadamente vía [CAU](#), con la correspondiente justificación, especificando nombre del programa, versión y equipo donde se requiere.

La UI evaluará si es pertinente la instalación del mismo, tomando en cuenta tipo de licenciamiento y objetivo del mismo. Es claro que hay una serie de programas conocidos que no pueden ser instalados a menos que se pague por su licencia, por ejemplo: Microsoft Word, Microsoft Excel, SPSS, STATA, CorelDraw.

La UI no instala ni da soporte a ningún tipo de software ilegal. En el caso de encontrarlo instalado, se tomarán las medidas correspondientes.

### **Actualización de Software**

El software instalado en los equipos será actualizado según el cronograma del Soporte Aplicado y Preventivo. (SAP)

### **Software Instalado y Soportado por la Unidad**

A continuación se detalla la lista de software instalado y soportado por la UI.

#### **Software de oficina y uso diario**

##### **Internet**

- Mozilla Firefox
- Chrome

##### **Correo Electrónico**

- Mozilla Thunderbird
- Zimbra Desktop

##### **Ofimática**

- OpenOffice-LibreOffice
- Adobe Reader

##### **Videoconferencia y mensajería**

- Skype
- Ekiga

##### **Audio y Video**

- VLC
- Audacity

##### **Sistema**

- WinRar

##### **Gráficos**

- Gimp
- Inskape

##### **Editor de vídeos**

- Avidemux

##### **Software de seguridad**

- Avast free