



República
Oriental
del Uruguay
Poder Judicial
Servicios
Administrativos

CIRCULAR N° 70/2005

REF.: DEPARTAMENTO DE ATENCION A USUARIOS DIVISION INFORMATICA
DEL PODER JUDICIAL

Montevideo, 15 de junio de 2005.-

A LOS SEÑORES JERARCAS:

La Dirección General de los Servicios Administrativos del Poder Judicial cumple en librar la presente, a fin de llevar a su conocimiento la *descripción y funcionamiento de servicios del departamento de atención a usuarios de División Informática.-*

Cometidos del Departamento:

Atender y dar solución a los reclamos de usuarios de sistemas informáticos del Poder Judicial, ya sea en forma definitiva o derivando el reclamo y la solución a otros sectores de la propia División o de la División Tecnología.-

Alcance territorial de los servicios:

Comprende a:

- ◆ las oficinas judiciales de Montevideo e interior del País;
- ◆ las locaciones donde se encuentre instalado equipamiento informático perteneciente o asignado para el uso del Poder Judicial;
- ◆ las sedes de aquellos organismos y/o instituciones tengan convenios específicos, en materia informática, con el Poder Judicial.-

En Montevideo, Ciudad de la Costa, Pando y Las Piedras, se atiende en forma directa a los usuarios de todas las oficinas que poseen equipamiento informático y están bajo soporte del Departamento.-

En el Interior, se atiende a los usuarios a través de empresas contratadas en cada localidad y que están bajo la supervisión y coordinación del Departamento a excepción de los usuarios de los Juzgados Penales del Interior con el Sistema de Comunicación de Oficios (SICO), que son atendidos en forma directa por el personal técnico del Centro de Procesamiento de Datos (CPD) del Instituto Técnico Forense (ITF).-

En caso que el proveedor local o los operadores del CPD del ITF, no brinden solución final, los técnicos del Depto. se trasladan al Interior a realizar la atención en forma directa.

Infraestructura sobre la que aplican los servicios:

- Puestos de trabajo (computadoras personales y periféricos, como ser: impresoras, scanners, unidades de cdrom y módems externos, etc.) de todos los usuarios de sistemas informáticos (de propiedad del Organismo, recibidos en donación y/o en préstamo de uso).-
- Servidores del Sistema de Gestión de Juzgados instalados en los juzgados informatizados.-
- Redes de alimentación eléctrica y transmisión de datos de los puestos de trabajo

Los usuarios.-

Son todos los jefes y funcionarios del Poder Judicial que utilizan equipamiento informático para desarrollar su labor, y también usuarios externos al Organismo, con quienes éste haya firmado convenios específicos de acceso electrónico a la información de sus sistemas informáticos.-

Modalidad de funcionamiento del Departamento.

Todo reclamo por incidente o fallas en el equipamiento informático del Poder Judicial deberá ser reportado a la Mesa de Ayuda del Departamento Atención a Usuarios, **exclusivamente en forma telefónica o por correo electrónico**, a excepción de las solicitudes de alta de usuarios y/o cambios de claves de acceso, que deberán presentarse por oficio vía fax, firmadas por el jefe responsable de la oficina solicitante.-

Todos los usuarios de sistemas informáticos del Poder Judicial, cuando tengan problemas de funcionamiento con el equipamiento informático instalado en sus oficinas, **reportarán el problema al Operador PC de su sede**, si éste existiera. Únicamente en ausencia del Operador PC en el edificio, los usuarios reportarán el problema directamente a la Mesa de Ayuda del Depto. Atención a Usuarios.-

Sin perjuicio de lo dispuesto en la Resolución 307/98/12 de la Suprema Corte de Justicia, el Operador PC tendrá a su cargo recibir reclamos de los usuarios y detectar el origen de los problemas operativos que se presenten con los sistemas computacionales (equipos y programas) ubicados en el edificio, procurando solucionarlos con responsabilidad y dedicación. Cuando en el curso de sus obligaciones no pudiera dar solución al reclamo de un usuario, el Operador PC reportará el mismo a la Mesa de Ayuda del Departamento Atención a Usuarios.-

La Mesa de Ayuda del Departamento Atención a Usuarios recibirá el reclamo exclusivamente por los medios expresados y consultará al Operador PC o al usuario para obtener más información sobre el problema. Registrará el reclamo recibido en el sistema de gestión interno correspondiente (Helpdesk), y le suministrará en ese momento un **número identificador de reclamo**. Si conociera la solución al problema, asesorará al usuario brindándole la solución en ese momento.-

Si el técnico receptor del reclamo no pudiera brindar la solución, escalará el reclamo al Coordinador de la Sección Software y/o de la Sección Hardware del propio Departamento de Atención a Usuarios, o al Departamento de Soporte de Sistemas de la División Informática, o a la División Tecnología, según estime pertinente a quién corresponda la solución del problema.-

Si el escalamiento del problema fuera interno al propio Departamento de Atención a Usuarios, uno de los técnicos visitará la sede judicial a la brevedad posible, según prioridades y recursos disponibles, hará el diagnóstico definitivo del problema, solucionando el mismo si está a su alcance y reportará las gestiones realizadas a la Mesa de Ayuda, para el seguimiento y cierre del reclamo. Si la solución no estuviera al alcance, el técnico escalará el problema al Departamento de Soporte de Sistemas de la División Informática, o a la División Tecnología.-

Los técnicos y los técnicos del Taller de Reparaciones del Departamento de Atención a Usuarios y los técnicos del Departamento Soporte de Sistemas de la División Informática, así como los técnicos de la División Tecnología, **NO estarán facultados para recibir directamente reclamos** de Operadores PC ni de usuarios, cualquiera sea su jerarquía dentro de la organización, debiendo derivar al solicitante con el personal de la Mesa de Ayuda.-

Por razones de control y seguridad, todos los técnicos de la División Informática, al ingresar en las oficinas judiciales, y previamente a tener acceso al equipamiento informático instalado en las mismas, deberán exhibir el **carnet de identificación de funcionario judicial** de la División Informática, ante el usuario que corresponda.-

El reporte de quejas respecto al servicio se podrá diligenciar en **forma telefónica** a la dirección del Departamento. Atención a Usuarios, o **en forma escrita** (oficio por fax) a la dirección de la División Informática, debiendo en todos los casos hacer referencia al número identificador del reclamo realizado.-


Cuando del diagnóstico de los problemas reportados en el puesto de trabajo del usuario (computadora personal y periféricos) se identificare la necesidad de su reparación o reemplazo, en términos generales, corresponderán al usuario judicial las tareas de **apagar y desenchufar el equipo** de las redes de alimentación eléctrica y de datos, y **su envío al Taller de Reparaciones** del Departamento de Atención a Usuarios de la División Informática. En casos muy excepcionales y por circunstancias especiales, estas tareas podrán ser realizadas por los técnicos de la División Informática.-

Los técnicos de la División Informática, al momento de recibir y/o de retirar equipamiento tecnológico de una sede judicial, deberán completar un **remito de retiro/recibo de equipamiento**, entregando el original firmado del mismo al usuario de la oficina y guardando la copia para archivo interno de la División. Todo usuario judicial al momento de recibir y/o de retirar equipamiento tecnológico de la División Informática deberá firmar un **remito de recibo/retiro de equipamiento**, quedando el original en manos del personal de la División y la copia en poder de la oficina usuaria, para archivo interno.

Datos útiles para los usuarios

<p><u>Recepción de los reclamos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Teléfonos: 9028730 y 31 • Correo: Informatica@poderjudicial.gub.uy 	<p><u>Horarios de recepción de reclamos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Verano: 7:30 a 13:45 hrs. • Invierno: 12:30 a 18:45 hrs. <p>(siempre de lunes a viernes)</p>
<p><u>Atención de quejas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Al Jefe Administrador A/P Blanca Favotto (9026312, interno 201): • A la Dirección de División, Lic. Raquel Martínez (9026312, fax: 222) 	

Sin otro motivo, saluda a Ud. atentamente.-


Dr. Elbio MENDEZ ARECO
Director General
Servicios Administrativos