

Preguntas frecuentes

Índice

CORREO

SOFTWARE

SIPPAU

SGSP

SAIL

Sistema de tickets

RED

Carpetas compartidas

Acceso

EQUIPOS

Impresoras

Reloj biométrico

Control de acceso/huella

Pc

Tablet

Celular

Telefonía

Sistema de tickets – Mesa de ayuda Informática

1) ¿Cómo realizar un ticket a Mesa de ayuda?

Se deberá acceder a: <https://helpdesk.fiscalia.gub.uy/>

Manual disponible en: <https://www.gub.uy/intranet/fgn/documentos/publicaciones/manual-de-usuario-para-sistema-de-tickets-de-informatica>

Ingresa con las credenciales

- Usuario: Cédula de Identidad sin puntos ni guiones
- Contraseña: xxxxxxxx (la de acceso al mail institucional)
- Origen del acceso: Dejar marcado "Fiscalía"
- No dejar la opción marcada "recuérdame"

Al iniciar sesión, accederá a la pantalla principal, desde la cual podrá ingresar dos tipos de tickets:

- Ticket a Informática
- Formulario para habilitar la VPN cuando viaje fuera del país.

IMPORTANTE:

Puntos a tener presente sobre "Ticket a Informática":

- ◆ Cuando se crea un nuevo ticket, se enviará una notificación al correo con el número de ticket correspondiente, el cual deberá tener de referencia en caso de ser necesario.
- ◆ Al ingresar al ticket, podemos realizar el seguimiento del mismo: allí podremos ver todas las respuestas enviadas por los técnicos.
- ◆ Cada vez que el técnico realice un cambio en el ticket (una respuesta, solución, consulta, etc.), se enviará una nueva notificación al correo.
- ◆ No se debe responder a estos correos, ya que son generados automáticamente y no son revisados por el técnico, deberá ingresar al sistema de tickets y enviar la respuesta a través de la opción "responder".
- ◆ En caso de que el ticket pase a resuelto y no se tenga respuesta del usuario solicitante, a los 3 días se cerrará de manera automática debiendo generar un nuevo ticket en caso de ser necesario.
- ◆ En la sección "Tickets" se muestran los tickets abiertos que aún no han sido asignados a un técnico, así como aquellos que estén en proceso y los que ya han sido cerrados.

Acceso a la red y sistemas

1)

P: ¿Qué sistemas cambian la contraseña cuando cambia la **contraseña** del correo institucional?

R: Acceso a la PC, correo electrónico institucional, GRP, APIA, PAYROLL, Tickets a informática, VPN.

Son todos los sistemas con excepción de: SIPPAU, Intranet, SGH, E-notificaciones y Oficios, en cualquiera de ellos puede auto-gestionar el cambio de clave.

2)

P: No puedo acceder a alguno de los sistemas que se accede con la **contraseña** del correo

R: Verifique que el usuario sea solo su número de cédula (sin puntos ni guiones), ya que muchas veces queda guardado el registro de SIPPAU que comienza UY-CI-XXXXXXXXX.

3)

P: No recuerdo mi **usuario y/o contraseña** para acceder a alguno de los sistemas que se accede con la **contraseña** del correo

R: El usuario es su documento de identidad sin puntos ni guiones y la contraseña de acceso al equipo/correo.

En caso de no recordar su contraseña, se deberá solicitar a Mesa de ayuda el restablecimiento de la misma.

CORREO

1)

P: Tengo el **correo lleno**, ¿me pueden aumentar la capacidad?

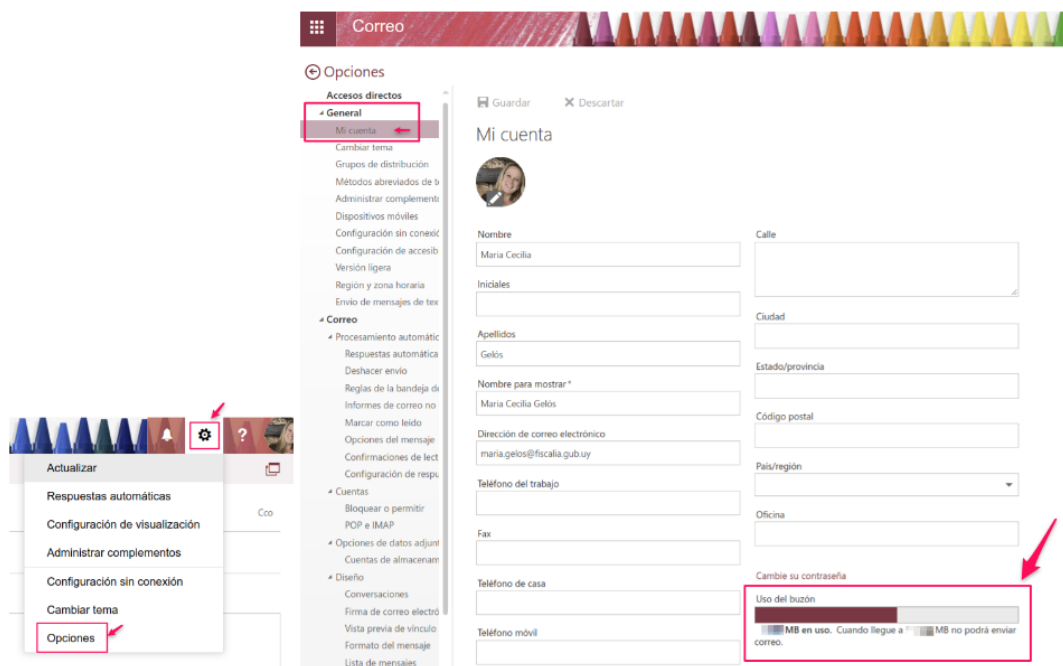
R: Deberá realizar un ticket a Mesa de ayuda especificando la capacidad que tiene asignada hoy en su correo (mail institucional - OWA).

Para conocer la capacidad asignada deberá ingresar a:

correo/configuración/Opciones/Accesos directos/General/Mi cuenta/Usos del buzón.

Se sugiere, realizar periódicamente el borrado de correos innecesarios, y/o que contengan archivos adjuntos de gran tamaño.

En caso de que no se le pueda ampliar la capacidad por alcanzar el límite establecido, se podrá configurar el Thunderbird, aplicación para respaldar los correos localmente y así entonces, poder liberar espacio del buzón del usuario.



SOFTWARE

SIPPAU

1)

P: Quiero eliminar y/o cambiar una **IUE** y no puedo, ¿qué debo hacer?

R: Solamente se podrán eliminar las IUE cargadas manualmente, de acuerdo al comunicado enviado en la fecha 12/12/2024:

Se podrá eliminar IUE desde Carpeta del caso, en la funcionalidad Resumen, sección IUE-Juzgado.

Seleccionar la Acción Eliminar sobre la IUE.

Se deberá confirmar el Resumen para que se elimine definitivamente.

Las IUE eliminadas aparecerán en el Resumen con estado Inactivo.

Por inconvenientes con las IUE antiguas, ingresar un ticket a Mesa de Ayuda.

2)

P: No puedo descargar **Archivos del Parte Policial**, ¿qué debo hacer?

R: Si un usuario NO puede descargar un Archivo del Parte Policial, deberá ingresar un ticket a Mesa de ayuda de informática de FGN, anexando la siguiente información:

- En SIPPAU deberá chequear:

- El usuario de SGSP esté habilitado? Recordar que para ello deberá aprobar el curso de capacitación de SGSP previamente.
- Identificar si es uno o múltiples archivos.
- Indicar en ticket tamaño, tipo de archivo y estado de descarga.
- A su vez, chequear si le sucede sólo a un usuario, o a varios.
- Es un archivo que sólo lo puede descargar de SGSP y no de SIPPAU?

Nota:

En SIPPAU, al descargar Archivos del Parte Policial, pueden tener los siguientes estados:

- *Pendiente de procesar*: el archivo se descargará por primera vez al sistema, una vez que se haga clic en Acciones - Descargar.
- *Procesado*: el archivo ya fue descargado con anterioridad y puede volver a descargarse.
- *Agendado para descarga*: cuando los archivos son de gran tamaño, se descargan en segundo plano, para poder seguir trabajando en el sistema.
- *Error*: este archivo ya se intentó descargar con anterioridad con error. En este caso, realizar la descarga nuevamente y en caso de persistir el mismo, se deberá ingresar ticket a Mesa de ayuda de informática de FGN.

3)

P: Al **descargar archivos** del SIPPAU me arroja el aviso, se descargará de "forma **asincrónica**", ¿qué significa?

R: Significa que lo descargará en otro momento y de forma automática, ya que el tamaño del archivo es superior a 100 MB. De acuerdo a la urgencia, puede optar por descargarlo de inmediato desde SGSP.

FGN

FGN, Fiscalía Penal de Montevideo de Delitos Económicos

Escritorio

Proceso Acusatorio

Aviso

El archivo se descargará de forma asincrónica.

NUNC-Caso

2021194037-1

SGSP

13220730

IUE

551-42/2021

Título

Delito

Tipificación

Estafa

✎

📄

CARPETA DEL CASO

Archivos del Parte Policial

Resumen

Descargar Todo

Casos unificados

DPA

Equipo

D.P.M.

Intervinientes

Parte Policial

Archivos del Parte Policial

Órdenes a la Policía

Actividades

Pericias

Solicitudes al Juez

Formalización/Control de Detención

Id SGSP	Nombre	Tipo	Tamaño (MB)	Estado descarga	Fecha de alta	Descripción Sippau	Acciones
4335836	1-Primera visualizacion vehic...	image/jpeg	0.47	PENDIENTE PROCESAR	07/08/2021 14:23		⋮
4335835	39-Última visualización de m...	unknown/unknown	133.22	PENDIENTE PROCESAR	07/08/2021 14:23		⋮
4335834	38-Moto luego del hecho.mp4	video/mp4	25.98	PENDIENTE PROCESAR	07/08/2021 14:23		⋮
4335833	37-Moto luego del hecho.mp4	video/mp4	18.52	PENDIENTE PROCESAR	07/08/2021 14:23		⋮
4335832	36-Vehiculo luego del hecho...	unknown/unknown	15.98	PENDIENTE PROCESAR	07/08/2021 14:23		⋮

41 - 45 de 96

|< < > >|

4)

P: En la **Bandeja de trabajo** me aparece el caso bloqueado con **candado rojo**, ¿qué significa?

R:

Significa que el caso está bloqueado por otro usuario.

Al posicionar el cursor sobre el candado, se indica quién lo tiene bloqueado; deberá solicitar a esa persona que lo libere.

Si el usuario que lo ha bloqueado no está disponible, deberá ingresar un ticket a Mesa de Ayuda, indicando NUNC, Caso y el usuario que lo tiene bloqueado.

Nota:

- Luego de trabajar en un caso, recordar que al culminar su trabajo, deberá hacer click en la opción *Salir del caso*, para que NO quede bloqueado.
- Si no se desbloquea el caso, este se desbloqueará de forma automática luego de 8 hs de inactividad.
- Recordar que no todas las acciones del sistema, bloquean el caso, por ejemplo, si se accede por *Acciones/ Ver* no se bloquea el mismo. Además, algunas funcionalidades no requieren bloquear un caso para poder trabajar, por ejemplo: Actividades, solicitar Órdenes a la policía o Pericias, descargar respuestas. Sí será necesario habilitar edición (bloquear el caso) para realizar Solicitudes al juez.

5)

P: En la **bandeja de trabajo** me aparece el caso bloqueado con un **candado verde**, ¿qué significa?

R: Esto se debe a que con su usuario ya estuvo trabajando en el caso y no salió correctamente del mismo, por lo tanto, queda "bloqueado" para su edición.

Deberá salir correctamente desde la opción "salir" ubicada al costado de la opción editar caso.

Nota: Tener en cuenta que para que aparezca el candado verde, tuvo que responder que no al mensaje "El caso ya fue abierto para edición en otra pestaña. ¿Desea editar el caso en la pestaña actual?".



6)

P: En la **bandeja de trabajo** me aparece el caso bloqueado por "User Batch" o "Sincronización", ¿qué significa?

R: Se refiere a procesos internos del sistema; deberá esperar unos minutos a que se desbloquee. En caso de continuar bloqueado, generar un ticket a Mesa de ayuda, indicando NUNC, Caso y el usuario que lo tiene bloqueado.

7)

P: En la **búsqueda de casos**, ¿qué diferencia hay entre un caso que figura en color gris o uno en celeste?

R:

- Un **caso figura en gris y sin fiscalía**, cuando aún no tiene una fiscalía asignada. Para poder acceder al caso se lo deberá autoasignar.
- Un **caso figura en gris y con fiscalía asignada**, cuando pertenece a una fiscalía a la cual no pertenece el usuario que realiza la búsqueda.
- Un **caso figura en celeste y con fiscalía asignada**, cuando pertenece a la fiscalía del usuario que realiza la búsqueda.

8)

P: Al cargar resultado de **audiencia**, no actualizó el **estado del caso**, ¿qué debo hacer?

R: Para aquellas audiencias que cambian el estado del caso, debe verificar si fue cargado correctamente el resultado de **cada audiencia, en el orden que se van realizando en el proceso judicial**.

La siguiente tabla, muestra para los diferentes tipos de audiencia, los resultados posibles, y que estado tendrá el caso después de ejecutarla si se cumplió el orden del proceso judicial.

Tipo Audiencia	Resultados posibles	Estado posterior
Audiencia de Formalización/Control de Detención	Formalizado	FORMALIZADO
	Rechazada	INVESTIGACIÓN
	Suspensión Condicional	SUSPENSIÓN CONDICIONAL
	Juicio Abreviado	EJECUCIÓN JUICIO ABREVIADO
	Acuerdo Reparatorio	ACUERDO REPARATORIO
	Control de Detención	-
Prueba Anticipada	Declaración de Testigos	-
	Otro	-
	Reconocimiento	-
	Declaración de Perito	-
Control de Acusación	Juicio Oral	JUICIO ORAL
	Acuerdo Reparatorio	ACUERDO REPARATORIO
	Sobreseimiento	EXTINGUIDO
	Otro	-
Otra	Extradición	-
	Medida Cautelar	-
	Suspensión condicional	SUSPENSIÓN CONDICIONAL
	Juicio abreviado	EJECUCIÓN JUICIO ABREVIADO
	Acuerdo Reparatorio	ACUERDO REPARATORIO
	Sobreseimiento	EXTINGUIDO
	Otro	-
Juicio Oral	Condena	EJECUCIÓN JUICIO ORAL
	Absolución	ABSOLUCIÓN
	Acuerdo Reparatorio	ACUERDO REPARATORIO
	Sobreseimiento	EXTINGUIDO
	Otro	-
Control de Detención	N/A	-

Si NO coinciden los estados según tabla adjunta, deberá ingresar un ticket a Mesa de ayuda de informática de FGN, con la siguiente información:

¿Qué audiencia y resultado desea cargar ahora en SIPPAU?

¿Cuál es el estado del caso anterior a la carga de esta última audiencia?

9)

P: Si en los **Indicadores de respuestas órdenes y pericias sin leer**, quiero marcar todas como leídas ¿qué debo hacer?

R: Si se requiere marcar como leídas todas las respuestas de órdenes e informes de actuación y/o respuestas de pericias de un caso, deberá acceder al mismo, *Habilitar el caso* y tocar el botón *Marcar todas como leídas*, en la funcionalidad correspondiente. Una vez realizado esto, bajará el indicador.

Nota: Una vez que se marcan todas las respuestas como leídas, quedan leídas incluso aquellas que no se habían leído aún.

10)

P: ¿Qué formatos y tamaño de archivos admite Actividades en SIPPAU?

R:

- Límites de tamaño por archivo: 10 MB por archivo
- Límite total de tamaño de archivos por solicitud: máximo 40 MB
- Formatos válidos: jpg, png, bmp, jpeg, doc, docx, xls, xlsx, pdf, txt, mp3, mp4, wav, wma, m4a, asf, odt, ods, odp, aac, ogg, mov, avi, zip, 7z.

11)

P: ¿Cuál es el tamaño y formatos admitidos para una Orden a la Policía?

R:

- Límites de tamaño por archivo: 10 MB por archivo
- Límite total de tamaño de archivos por solicitud: máximo 40 MB
- Formatos válidos: jpg, png, bmp, jpeg, doc, docx, xls, xlsx, pdf, txt, mp3, mp4, wav, wma, m4a, asf, odt, ods, odp, aac, ogg, mov, avi, zip, 7z.

12)

P:Cuál es el tamaño y formatos admitidos para una pericia?

R:

Pericias PJ

- Límites de tamaño por archivo: 10 MB por archivo
- Formatos válidos: pdf

Pericias MI

Las solicitudes de pericias al MI no admiten archivos adjuntos para la versión actual de SIPPAU.

13)

P: ¿Cómo se notifican los archivos de un caso a Víctimas, Denunciantes y su/s abogado/s?

R: Luego de archivar un caso, SIPPAU notifica a Víctimas (de acuerdo a los datos cargados en los intervinientes del SGSP), y a sus abogados defensores (datos cargados en la solicitud de Archivo), por el siguiente medio:

- Correo electrónico.
- En caso de no tener correo, notifica al celular vía SMS.
- Por último, en caso de no contar con ninguno de los datos anteriores, la notificación queda en estado "Pendiente - Manual" en el sistema, hasta que un usuario marque dicha notificación como "Notificada", luego de realizar la misma por Correo uruguayo.

A continuación se listan los tipos de Archivo con Notificación a la/s Víctima/s y su/s abogado/s:

- Archivo por Art. 100
- Archivo por Art. 98
- Archivo 100 confirmado por Re-examen
- Archivo 98 confirmado por Re-examen
- Desarchivo por Re-examen 98
- Desarchivo por Re-examen 100

14)

P: ¿Cómo consultar las notificaciones de un caso?

R: Para verificar quiénes fueron notificados del archivo de un NUNC-Caso:

- Se puede realizar la consulta desde la funcionalidad de Archivo en la Carpeta del caso, haciendo click en Acción - Notificaciones
- Desde la funcionalidad *Consulta de notificaciones*, filtrando por NUNC-Caso, o datos de intervinientes.

15)

P: Estoy intentando enviar un caso a DPA (liberar) y el sistema no lo permite, ¿qué sucede?

R: Sólo aquellos casos que fueron autoasignados por su fiscalía, tendrán la opción de *Enviar a DPA*.

Para verificar los movimientos del caso, deberá consultar en el *Resumen* del caso, en la grilla de "Cambios de fiscalía".

16)

P: ¿Cuáles son los Juzgados disponibles en SIPPAU?

R:

- Juzgados del Interior: los juzgados disponibles para el departamento seleccionado.
- Juzgados de Montevideo: si la materia es Penal, se habilita sólo OPEC. Si la materia es Adolescentes, el sistema muestra todos los juzgados de Montevideo.

17)

P: Me han informado de una NEJ que no llegó a SIPPAU, ¿qué debo hacer?

R: Si una NEJ no llega a SIPPAU, se deberá ingresar ticket a Mesa de ayuda, con la siguiente información de la misma:

- NUNC-Caso
- IUE
- Juzgado
- Fecha

18)

P: He recibido en un NUNC-Caso una NEJ que no corresponde, ¿qué debo hacer?

R: Si una NEJ llega a SIPPAU a un NUNC-Caso incorrecto, se deberá ingresar ticket a Mesa de ayuda, con la siguiente información de la misma:

- NUNC-Caso
- IUE
- Juzgado
- Fecha
- Si sabe a qué fiscalía debería haberse enviado la NEJ.

Nota:

- Este problema se da cuando por error humano de tipeo, se ingresa en el sistema del PJ, un NUNC y/o Caso que no existe en SIPPAU.
- Recordar que, en caso de realizar una solicitud por contingencia, indicar NUNC y Caso correspondiente.

19)

P: Estoy intentando enviar una solicitud al Juez y se muestra mensaje de Error al enviar la solicitud - *Relación NUNC-Caso - IUE*

Si se emite el siguiente mensaje al Confirmar/ Reenviar una solicitud: *"Ocurrió un error al intentar enviar la notificación al Poder Judicial. Error: la IUE informada (XXX-XXXXX/AAAA), está asociada en el SGJ Multimateria al número de SIPPAU AAAANNNNNN-CCC y el número de SIPPAU AAAANNNNNN-CCC"*.

R: Se debe a que: en el Poder Judicial, NO tienen asociado el *NUNC-Caso* al *IUE* seleccionado por el usuario.

Para solucionar esto:

- Se debe verificar que la IUE seleccionada en la solicitud es la correcta.
- En caso de serlo, se deberá comunicar con el Juzgado al que se desea enviar la misma, para que arreglen en sus sistemas la relación de *NUNC-Caso - IUE*.
- En caso de persistir el problema, se deberá ingresar ticket a Mesa de ayuda de informática de Fiscalía, con los datos de *NUNC-Caso, IUE* correcto y una captura o mensaje del error.

20)

P: Estoy intentando enviar una solicitud al Juez, y la alerta muestra Error al enviar solicitud - *Relación NUNC-Caso - IUE por Materia*

Si se emite el siguiente mensaje al Confirmar/ Reenviar una solicitud: *"La materia (materia A) de la solicitud enviada por Fiscalía, no coincide con la materia (materia B) del expediente."*

R: Se debe a que en el Poder Judicial, tienen asociado el *NUNC-Caso-IUE* a otra materia distinta a la seleccionada por el usuario.

Para solucionar esto:

- Se debe verificar que la materia seleccionada en la solicitud es la correcta.
- En caso de serlo, se deberá comunicar con el Juzgado al que se desea enviar la misma para que arreglen en sus sistemas la relación de *NUNC-Caso-IUE - Materia*.
- En caso de persistir el problema, se deberá ingresar ticket a Mesa de ayuda de informática de Fiscalía, con los datos de *NUNC-Caso-IUE - Materia* correcta y una captura ó mensaje del error.

SOFTWARE

SGSP

1)

P: En SGSP me dice que mi usuario ha sido **deshabilitado** por **inactividad**, ¿qué debo hacer?

R: Deberá enviar un ticket a Mesa de ayuda de informática de FGN, para que gestione con el Ministerio del Interior la habilitación de su usuario.

2)

P: Al buscar un **evento** en SGSP no puedo acceder al mismo aunque pertenece a la fiscalía en la cual trabajo, ¿qué debo hacer?

R: Deberá enviar un ticket a Mesa de ayuda de FGN adjuntando una captura de pantalla completa con el error y el cuadro que figura al margen superior derecho sobre la foto que lo identifica en SGSP, además del dato de la fiscalía – turno a la que pertenece como funcionario.

3)

P: Tengo que ingresar a un evento en SGSP y me indica que el caso está **reservado**, ¿qué significa?

R: Esto puede deberse a diferentes motivos:

- Si se realiza una reserva especial del evento como parte de la investigación. El Fiscal, si lo considera necesario, deberá hablar con el Oficial del caso y solicitar que se agregue en el equipo de trabajo.
- Si surge un error al comunicar desde SIPPAU al SGSP la fiscalía asignada al caso, se deberá realizar un ticket a Mesa de Ayuda de FGN para que se envíe nuevamente al SGSP la misma.

SOFTWARE

SAIL

1)

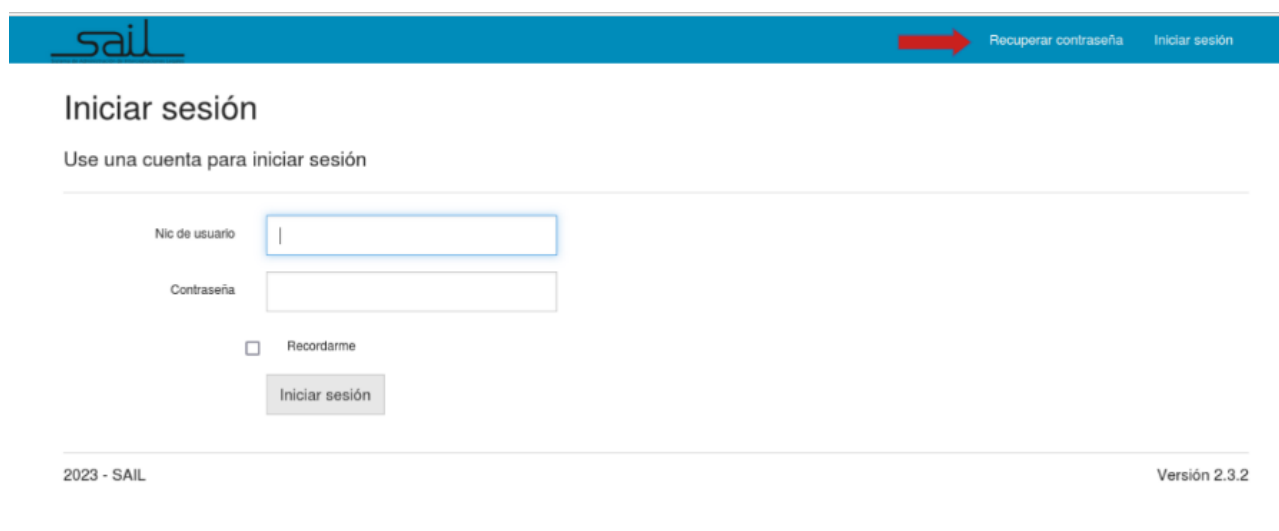
P: Quiero **firmar** un SAIL en mi PC con Ubuntu, pero al intentarlo me da error, ¿qué debo hacer?

R: Se recomienda utilizar SAIL con Sistema Operativo **Windows**. En el caso que su PC de escritorio tenga Sistema Operativo Ubuntu, deberá usar su Notebook.

2)

P: Quiero acceder a SAIL, pero no recuerdo la **clave**, ¿qué debo hacer?

R: Desde la página principal deberá ir a la opción "Recuperar contraseña" e ingresar su correo institucional para que le lleguen al correo las instrucciones para recuperar la clave.



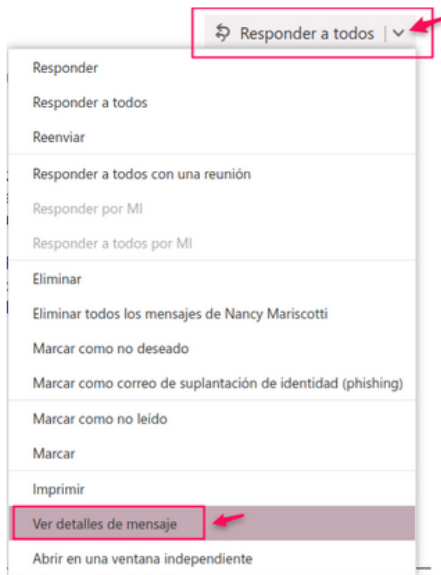
The screenshot shows the SAIL login interface. At the top, there is a blue header with the SAIL logo on the left and two links, "Recuperar contraseña" and "Iniciar sesión", on the right. The main content area is white and titled "Iniciar sesión". Below the title, it says "Use una cuenta para iniciar sesión". There are two input fields: "Nro de usuario" and "Contraseña". Below the "Contraseña" field is a checkbox labeled "Recordarme". At the bottom of the form is a button labeled "Iniciar sesión". The footer of the page contains the text "2023 - SAIL" on the left and "Versión 2.3.2" on the right.

SEGURIDAD

1)

P: Recibí un correo con apariencia maliciosa, ¿qué debo hacer?

R: Deberá reenviar el correo original a ciberseguridad@fiscalia.gub.uy adjuntando además el detalle del mismo, para ello, debe hacer click en la flecha que se detalla en la imagen y seleccionar la opción *Ver detalles del mensaje*, luego copiar y pegar el texto que aparece en la ventana.



Nota:

- No abrir los archivos adjuntos a este tipo de correos.
- Marcar como no deseado dicho correo.

CARPETAS COMPARTIDAS

1)

P: No me **aparecen** las carpetas compartidas, ¿qué hago?

R: Deberá chequear tener acceso a la red de Fiscalía y en caso de persistir el error, enviar ticket a Mesa de ayuda para ver el problema.

2)

P: No puedo **guardar y/o modificar archivos** en las carpetas compartidas.

R: La carpeta debe estar llena, deberá liberar espacio eliminando archivos.

3)

P: No puedo **guardar y/o modificar** en carpetas compartidas y no es un problema de espacio.

R: Chequee que las carpetas o documentos no tengan símbolos en su nombre, que puedan afectar el acceso a los documentos (sólo se admiten guion medio o guion bajo).

Además, evitar nombres largos y con puntos.

EQUIPOS

IMPRESORAS

1)

P: No me imprime la impresora, me figura **pausada**, ¿qué hago?

R: Deberá enviar ticket a Mesa de ayuda especificando el número de impresora.

2)

P: La impresora dice que **no tiene papel** y tiene hojas dentro, ¿qué debo hacer?

R: Deberá quitar la bandeja inferior y volver a colocarla. Si el problema persiste, deberá ingresar ticket a Mesa de ayuda especificando el número de impresora.

RELOJ BIOMÉTRICO para marca de entrada/ salida

1)

P: El reloj está fuera de **hora** o no me reconoce la **huella** al marcar.

R: Se deberá comunicar con Gestión Humana.

CONTROL DE ACCESO/HUELLA

1)

P: Soy funcionario de una sede que tiene control de acceso y no tengo **huella** para acceder o no me toma la huella (de la puerta).

R: Se deberá enviar ticket a Mesa de Ayuda.

PC

1)

P: No me conecta el PC al **Wifi** en Fiscalía, me aparece el ícono de Wifi vacío

R: Apagar la PC, desenchufar de la corriente eléctrica y esperar al menos 15 segundos. Encenderla nuevamente y buscar el Wifi deseado. En caso de persistir el problema, ingresar un ticket a Mesa de Ayuda.

2)

P: ¿Qué programa puedo usar para cortar **audios/ distorsionar voces**?

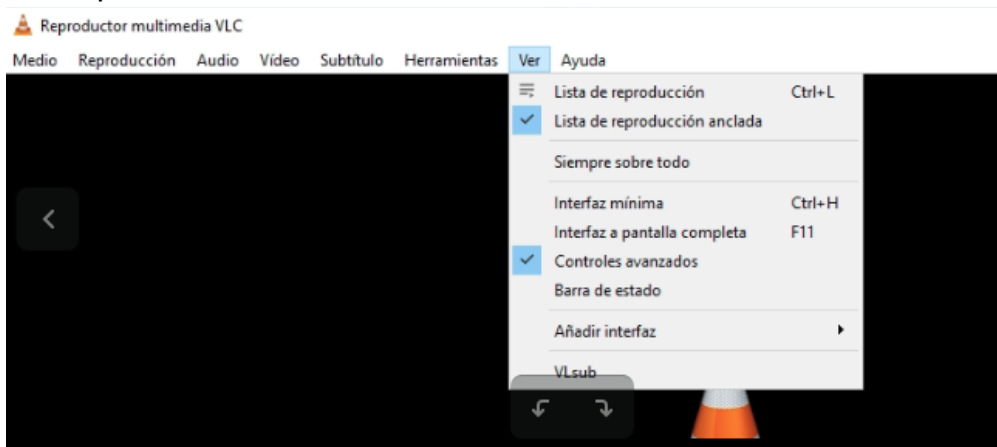
R: Se sugiere utilizar el programa **Audacity**, que se encuentra instalado en los equipos, seleccionando los intervalos que desee.

3)

P: ¿Qué programa puedo usar para cortar **videos**?

R: Se sugiere utilizar el programa **VLC**, que se encuentra instalado en los equipos, seleccionando los intervalos que desee.

Para eso se deben habilitar los controles avanzados desde la pestaña Ver → Controles Avanzados. Esto permite grabar un video que se está reproduciendo en la pantalla.



Para grabar el intervalo, mientras se está reproduciendo el video, hay que apretar el botón rojo y presionar PARAR cuando se quiera terminar.

El video con el intervalo grabado queda guardado en la carpeta del usuario Videos.

TABLET

1)

P: No me aparecen las **grabaciones** de la Tablet al conectarla a la PC.

R: Al intentar pasar un audio grabado en la Tablet a la computadora (Ubuntu), y no aparecen los audios en la PC, se deberá crear una nueva carpeta en la ubicación "voice recording" o "music_recording" en la Tablet y de ésta manera aparecerán los audios en la computadora Ubuntu.

CELULAR INSTITUCIONAL

1)

P: ¿Qué debo hacer si tengo cualquier problema con el **celular** institucional?

R: Se deberá comunicar con Proveeduría, ya que es quién gestiona los celulares institucionales.

2)

P: ¿Cómo configuro el **Outlook** en el teléfono?

R: Deberá bajar la aplicación Outlook desde Play store o App store y luego ingresar los siguientes datos de configuración:

(la forma de ver los datos a ingresar puede variar dependiendo del sistema y versión instalada)

The screenshot shows the 'Ajustes del servidor Exchange' (Exchange server settings) screen on a mobile device. The status bar at the top shows the time as 15:33, 70% battery, and signal strength. The screen has a teal header with a back arrow and the title 'Ajustes del servidor Exchange'. Below the header, there are several input fields and checkboxes:

- Dirección de correo electrónico**: NOMBRE.APELLIDO@fiscalia.gub.uy
- Dominio\nombre de usuario**: fiscalia.gub.uy\CEDULA DE IDENTIDAD
- Contraseña**: (masked)
- Servidor Exchange**: mail.fiscalia.gub.uy
- Usar conexión segura (SSL)**: ☒
- Usar certificado de cliente**: ☐
- CERTIFICADO DE CLIENTE**: (button)
- ID de dispositivo móvil**: (field)
- HECHO**: (button)

Telefonía fija (IP)

1)

P: El aparato está apagado, ¿qué puedo hacer?

R:

- Verificar que esté bien conectado el cable de red tanto en el puesto sobre la pared como en el teléfono en la boca "LAN".
- Probar conectarlo en otro puesto donde haya otro teléfono.

De persistir el problema, se deberá realizar un ticket a Mesa de ayuda.

2)

P: En la pantalla aparece "no tftp response" y no puedo llamar.

R: Se deberá realizar un ticket a Mesa de ayuda.

3)

P: En la pantalla muestra "no ethernet link" y no puedo llamar.

R:

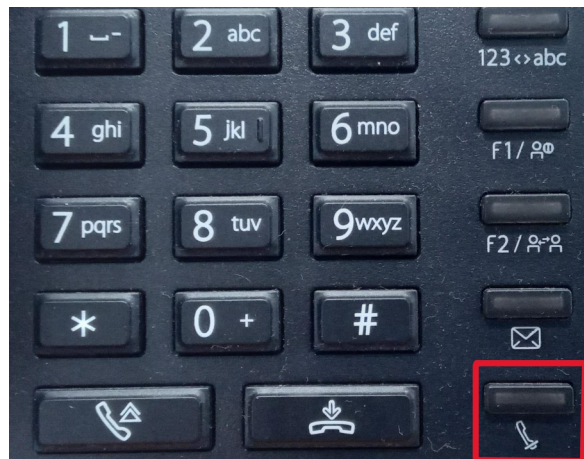
- Probar reemplazar el cable de red (posiblemente esté dañado).
- Probar en otro puesto.

De persistir el problema, se deberá realizar un ticket a Mesa de ayuda.

4)

P: El teléfono no suena o entran las llamadas sin levantar el tubo.

R: Si el aparato no suena cuando ingresa una llamada, verificar que el timbre esté a un volumen acorde (presionar tecla +). Y si a la vez, ingresan las llamadas sin levantar el tubo, es porque tienen la interfonía activada, de forma inmediata desactivarla presionando el botón que muestra el tubo con una barra. Dependiendo del modelo cambia un poco la presentación del teclado del teléfono, a modo ilustrativo resaltamos en las siguientes imágenes su ubicación.



5)

P: Desde mi Fiscalía, por ejemplo Artigas, solicito que a la carpeta del caso "prueba" pueda tener acceso la Fiscalía de Chuy correspondiente al NUNC 20AANNNNNN.

R: Para solicitar el pasaje de información de un turno a otro, se debe ingresar un ticket, realizado por un miembro del equipo Fiscal, que tiene en su poder la información. Allí debe constar el nombre del archivo, NUNC-Caso, ruta de origen y ruta de destino: para lograr ubicar la carpeta (archivo, videos, etc.) y saber el destino que tomará la información.