



MU - Generales de Soporte Técnico

Índice

- [PCs de Uso Docente](#)
- [Windows](#)
 - [Desinstalar programa en Windows 7](#)
 - [Desinstalar programa en Windows 10](#)
 - [Como saber nuestra versión de Windows](#)
- [Recurso Compartido FS](#)
- [Términos y Condiciones para la instalación de programas en los Laboratorios](#)

PCs de Uso Docente

Estimado docente, esta PC está a su disposición para el dictado de clases virtuales con su alumnado.

Equipamiento del aula:

- PC + Monitor
- Teclado + Mouse
- Auriculares con micrófono.
- Webcam con micrófono incorporado.
- Parlantes.

Normas

1. Los equipos debe ser tratados con los cuidados respectivamente.
2. Queda prohibido abrir los equipos.
3. Actualmente el usuario del equipo está en modo básico, por ende no puede instalar ningún programa. Se deberá hacer la solicitud correspondiente indicada en el ítem de abajo.

Solicitud de programas

- Solo se podrán instalar programas gratuitos o con licencias. Para realizar la solicitud de los mismos se deberá enviar un email a la casilla de correo descripta en [Contacto](#)
- El tiempo estimado de instalación del software, una vez recibido el pedido, es de hasta 48hs hábiles.

Contacto



Vía email: soporte@rt.frba.utn.edu.ar

Telefónicamente: 4867-7500 (interno 7549 o 7543) en el horario de 10hs a 20hs

Windows

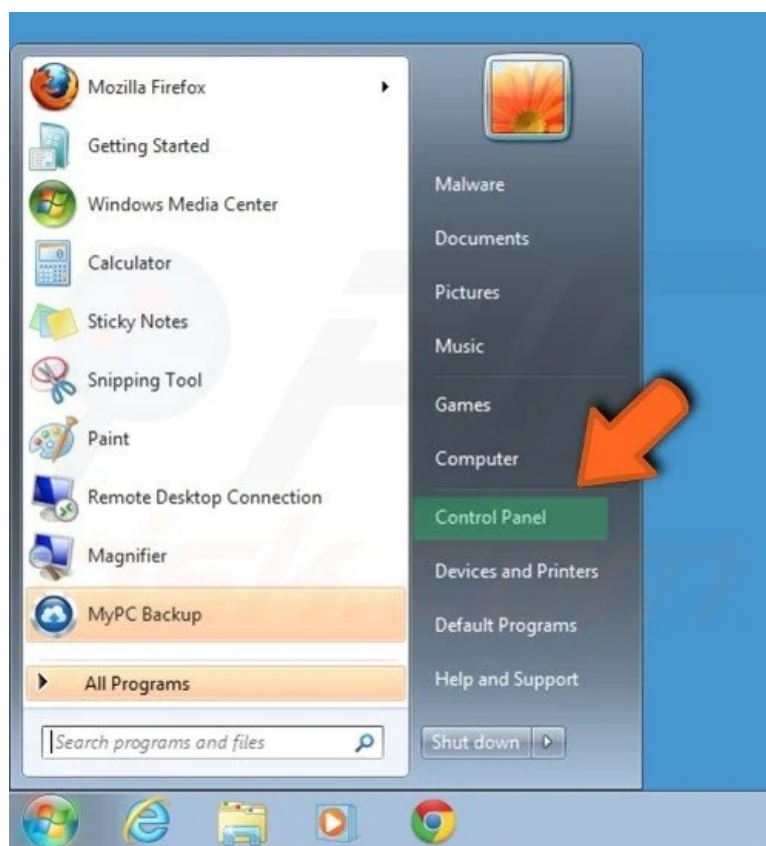
Manuales generales relativos a Windows

Desinstalar programa en Windows 7

1. Diríjase al menú de Inicio de Windows haciendo clic en el botón del logo de Windows (Inicio).



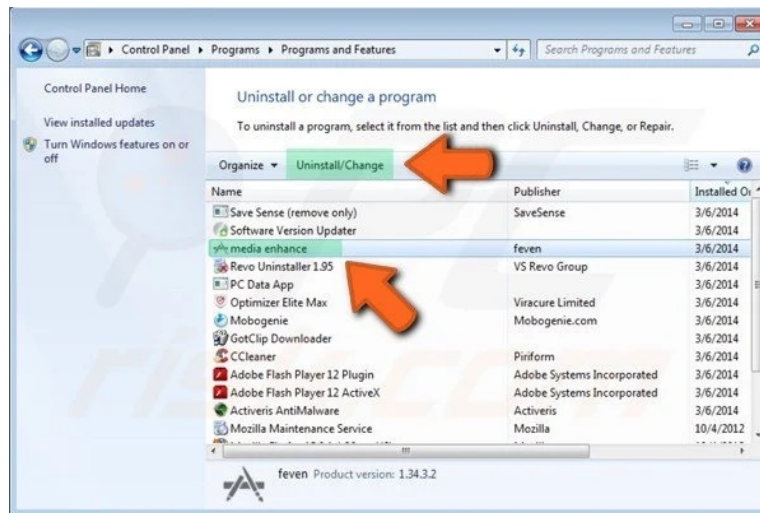
2. Cuando se abra el menú de Inicio, seleccione "Configuración", luego haga clic en "Panel de control".



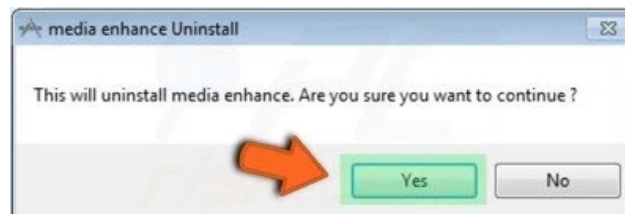
3. En función de su configuración de vista, pulse en "Desinstalar un programa" o "Programas y características".



4. Cuando se abra la ventana de Programas y características, seleccione el programa que desee desinstalar de la lista y haga clic en el botón de "Desinstalar".



5. Confirme que desea desinstalar el programa haciendo clic en el botón "Sí".



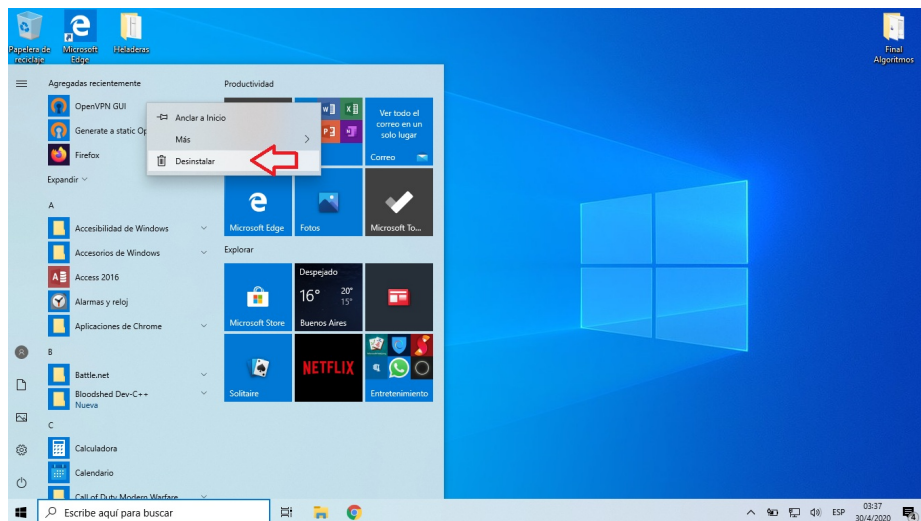
Esta ventana puede variar dependiendo el programa que se desinstale

Desinstalar programa en Windows 10

1. Tocamos la tecla "Windows" en el teclado



2. Se desplegará una lista de programas, y ahí buscaremos el que queremos desinstalar. Presionamos click derecho en el mouse y se desplegarán opciones. Presionaremos en "Desinstalar".



3. Esto nos redirigirá al Panel de control, donde de nuevo buscaremos el programa que queremos desinstalar. Una vez seleccionado el programa a desinstalar, presionamos el botón "Desinstalar"

Programas y características

Panel de control > Programas > Programas y características

Buscar en Programas y características

Ventana principal del Panel de control

Ver actualizaciones instaladas

Activar o desactivar las características de Windows

Desinstalar o cambiar un programa

Para desinstalar un programa, selecciónalo de la lista y haz clic en Desinstalar, Cambiar o Reparar.

Organizar

Desinstalar

Nombre	Editor	Se instaló el	Tamaño	Versión
Microsoft Visual C++ 2013 Redistributable (x64) - ...	Microsoft Corporation	25/4/2020	20,5 MB	12.0.21005.1
Microsoft Visual C++ 2013 Redistributable (x86) - ...	Microsoft Corporation	25/4/2020	17,1 MB	12.0.21005.1
Microsoft Visual C++ 2017 Redistributable (x64) - ...	Microsoft Corporation	25/4/2020	23,6 MB	14.13.26202.0
Microsoft Visual C++ 2017 Redistributable (x86) - ...	Microsoft Corporation	25/4/2020	20,1 MB	14.13.26202.0
Microsoft Visual Studio 2015 Shell (aislado)	Microsoft Corporation	25/4/2020	1,62 GB	14.0.23107.10
Microsoft Visual Studio Tools for Applications 2015	Microsoft Corporation	25/4/2020	8,72 MB	14.0.23829
Microsoft Visual Studio Tools for Applications 201...	Microsoft Corporation	25/4/2020	54,6 MB	14.0.23107.20
Mozilla Firefox 75.0 (x64 es-ES)	Mozilla	29/4/2020	191 MB	75.0
Mozilla Maintenance Service	Mozilla	29/4/2020	329 KB	75.0
NVIDIA Controlador de gráficos 445.87	NVIDIA Corporation	25/4/2020	445,87	
NVIDIA GeForce Experience 3.20.3.63	NVIDIA Corporation	25/4/2020	3,20,3,63	
NVIDIA Software del sistema PhysX 9.19.0218	NVIDIA Corporation	25/4/2020	9,19,0218	
Objetos de administración de Microsoft SQL Serve...	Microsoft Corporation	25/4/2020	28,8 MB	12.0.2000.8
OpenVPN 2.4.8-1602-Win10	OpenVPN Technologies, Inc.	30/4/2020	6,69 MB	2.4.8-1602-Win10
Paquete de compatibilidad con multiples versione...	Microsoft Corporation	25/4/2020	78,3 MB	4.5.50932
Paquete de compatibilidad con multiples versione...	Microsoft Corporation	25/4/2020	78,3 MB	4.5.51209
Paquete de idioma de Microsoft Help Viewer 2.2 - ...	Microsoft Corporation	25/4/2020	1,95 MB	2.2.22107
Servicio de lenguaje T-SQL de Microsoft SQL Serve...	Microsoft Corporation	25/4/2020	8,58 MB	14.0.17285.0
Steam	Valve Corporation	26/4/2020	2,10,91,91	
Synaptics ClickPad Driver	Synaptics Incorporated	25/4/2020	46,4 MB	19.5.10.75
TAP-Windows 9.24.2	OpenVPN Technologies, Inc.	30/4/2020	677 KB	9.24.2
TeamViewer	TeamViewer	29/4/2020	15,5,3	
Total War - ROME II		26/4/2020	18,5 GB	
WinRAR 5.11 (32-bit)	win.rar GmbH	25/4/2020	5,11,0	

OpenVPN Technologies, Inc.

Versión producto: 2.4.8-1602-Win10

Vínculo de Ayuda: <https://openvpn.net/L...>

Vínculo de soporte ...

Tamaño: 6,69 MB

<https://openvpn.net>

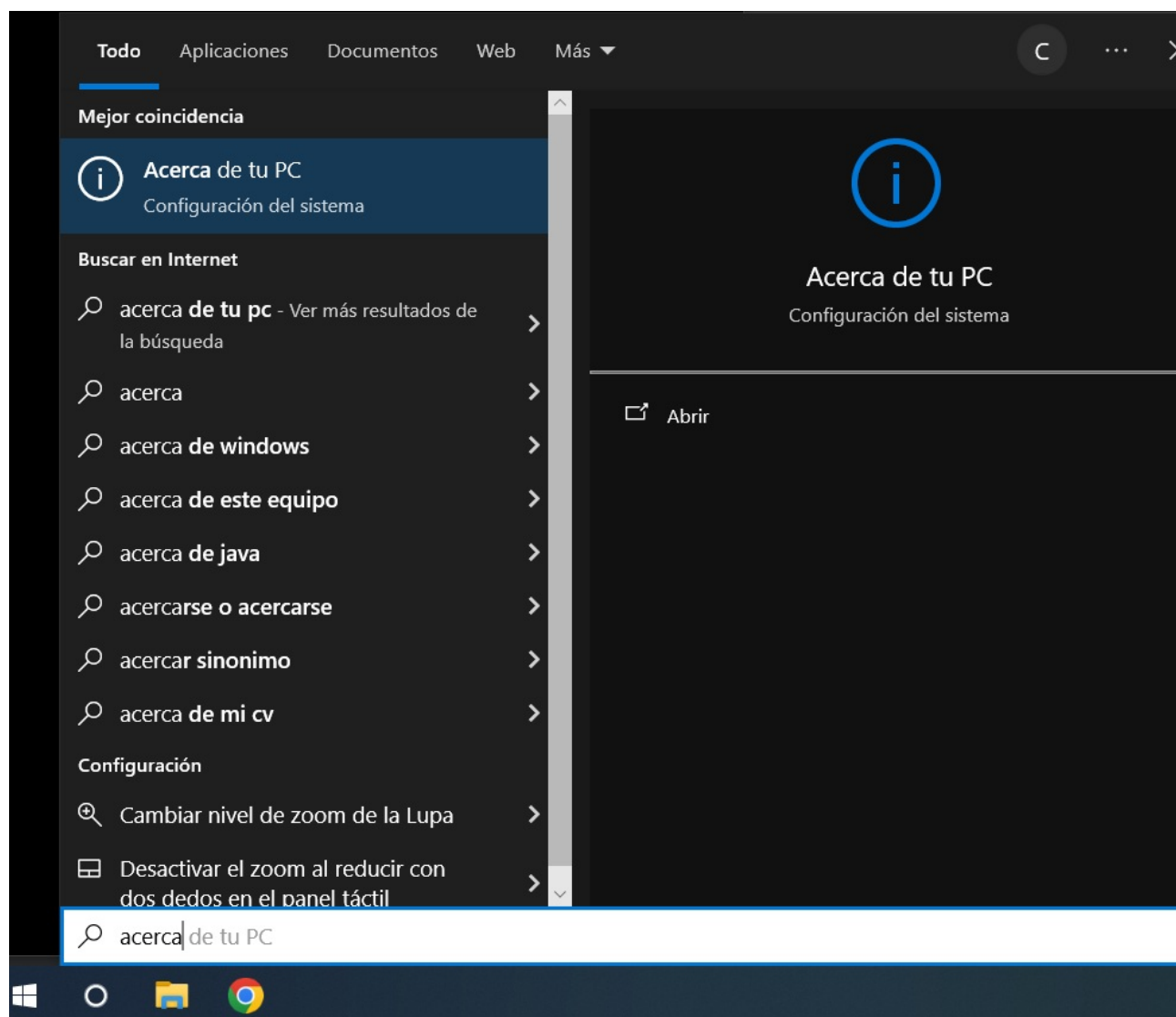
Escribe aquí para buscar

03:42 30/4/2020

Como saber nuestra versión de Windows

Como acceder a la información completa del sistema de nuestra PC

Para saber información de nuestro sistema y la versión de Windows que tenemos, debemos situarnos en la barra de búsqueda de Windows, escribir **ACERCA DE TU PC** y presionamos *ENTER*.



Se nos abrirá una ventana con toda la información que pertenece a nuestro equipo. En este caso nos interesa saber la versión y la cantidad de bits que tiene el sistema operativo. En la gran mayoría de los casos, suele ser 64 bits.

Acerca de

[Ver detalles en Seguridad de Windows](#)

Especificaciones del dispositivo

Nombre del dispositivo	LAPTOP-S9H23VKC
Procesador	Intel(R) Core(TM) i7-8550U CPU @ 1.80GHz 1.99 GHz
RAM instalada	16,0 GB (15,9 GB utilizable)
Id. del dispositivo	C21155F6-C177-49DD-8B20-1C3EE860F091
Id. del producto	00325-96278-90313-AAOEM
Tipo de sistema	Sistema operativo de 64 bits, procesador x64
Lápiz y entrada táctil	La entrada táctil o manuscrita no está disponible para esta pantalla

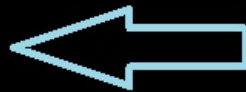
**Existen dos versiones:
64bits o 32bits**

Copiar

Cambiar el nombre de este equipo

Especificaciones de Windows

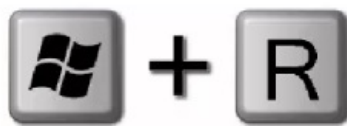
Edición	Windows 10 Home
Versión	22H2
Se instaló el	26/10/2020
Compilación del SO	19045.4651



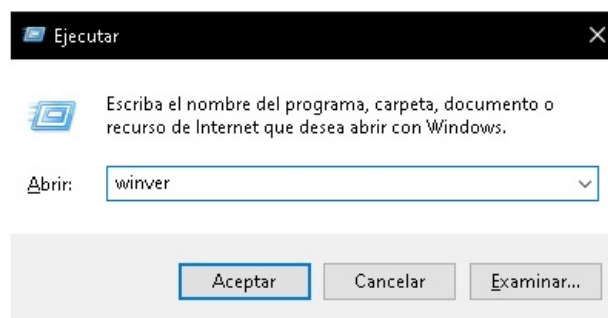
**Versión de
Windows**

Otra alternativa de conocer la versión de Windows.

1. Simplemente lo que debemos hacer es presionar la tecla "Windows" en simultáneo con la tecla "R".



2. Por consiguiente se abrirá una ventana titulada "Ejecutar" la cual posee una caja de texto en donde deberá insertar el comando "winver".



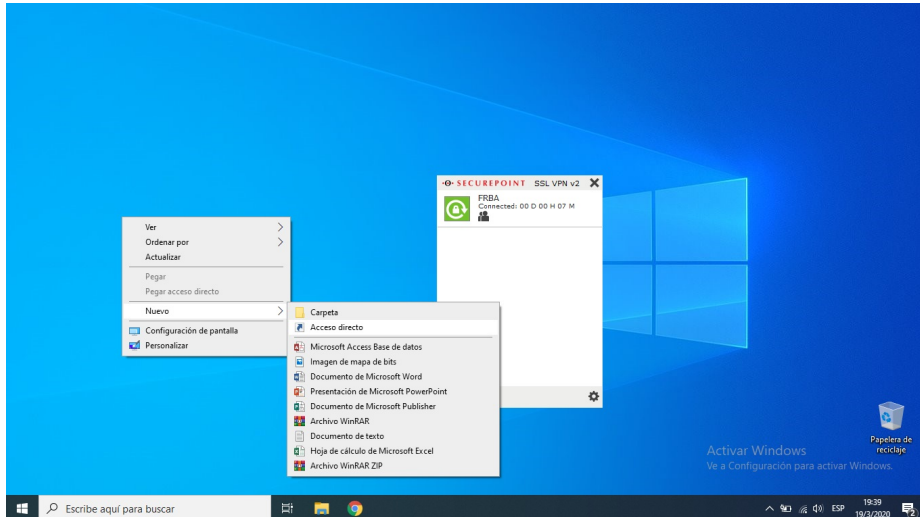
3. De esta forma, la ventana "Ejecutar" se cerrará automáticamente y se abrirá otra titulada "Acerca de Windows" en donde podrá obtener los datos requeridos como que sistema operativo tiene y la versión del mismo.



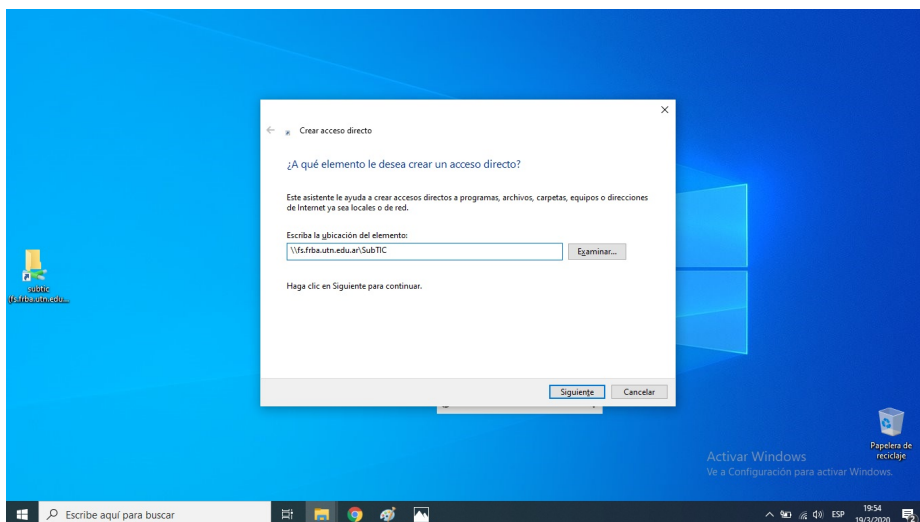
Como podemos observar en la imagen, en este caso por ejemplo se trata del sistema operativo Windows 10 Home con la versión 1903.

Recurso Compartido FS

Crear un acceso directo en el escritorio. Para ello deberá hacer click con el botón derecho del mouse y dirigirse a Nuevo --> Acceso directo



1. Especificar la ruta a la que debe acceder del file server. Se escribe de la siguiente manera `\\fs.frba.utn.edu.ar\nnnn` donde nnnn se reemplaza por su recurso compartido. En caso de desconocerlo puede enviar un correo a sopORTE@frba.utn.edu.ar indicando su usuario SInAp y la oficina en la que trabaja.



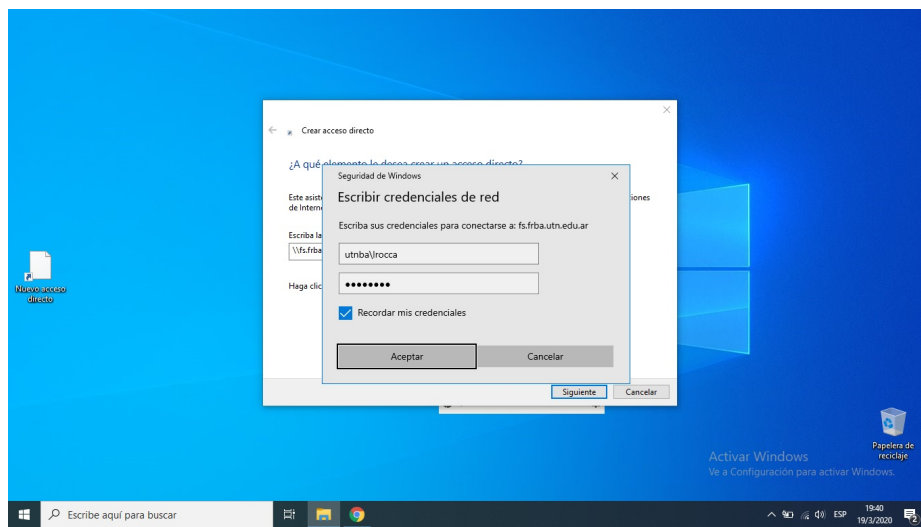
2. Al clickear en "Siguiente" le solicitará sus credenciales, es decir, su usuario y contraseña SInAp. Se escribe de la siguiente manera:

Usuario: `utnba\usuariosinap`

Contraseña: `pwsinap`

También puede ingresar el usuario de la siguiente manera:

`usuariosinap@utnba`



3. Una vez aceptado le habrá creado el acceso directo y podrá acceder normalmente.

i Si tiene algún inconveniente puede realizarnos un ticket a través de la página SInAp.

Términos y Condiciones para la instalación de programas en los Laboratorios

Alcance del soporte brindado

Dependerá del tipo de dispositivo en cuestión

1. Dispositivo perteneciente al Patrimonio de la UTN FRBA

Si el dispositivo en cuestión se encuentra patrimoniado, brindaremos **soporte a nivel hardware**, siempre y cuando sean nuestros Técnicos el único personal autorizado a realizar este tipo de mantenimiento. No daremos lugar a un soporte compartido.

En este caso, la asistencia a nivel software dependerá si Soporte administra el S.O. del dispositivo.

1.a. Dispositivo Patrimoniado y administrado por la Secretaría de TIC

Si somos administradores del Sistema Operativo, **brindaremos un soporte completo**, incluyendo fallas a nivel software. Los equipos bajo nuestra administración disponen una imagen implantada bajo nuestras condiciones y licencias. Esta imagen tiene software básico para uso administrativo/educativo y todo programa que el interesado necesite, siempre y cuando se disponga de su licencia oficial, sea o no gratuita. Nuestros Técnicos no están autorizados a realizar instalaciones de software sin licencia, sin excepción.

1.b Dispositivo Patrimoniado y no administrado por la Secretaría de TIC

Si no somos administradores del Sistema Operativo, no brindaremos atención a nivel software. Sólo podremos formatear el equipo en caso de que presente fallas,

2. Dispositivo NO perteneciente al Patrimonio de la UTN FRBA

Si el dispositivo en cuestión no se encuentra patrimoniado nuestra asistencia sólo estará limitada a una sugerencia o recomendación.

Software Básico instalado en las estaciones de trabajo

- Microsoft Windows 10 Enterprise
- Google Chrome, Edge y Mozilla Firefox
- Endpoint Kaspersky Security + Agente de Red
- Microsoft Office 2016
- Adobe Reader
- Winrar
- K-lite codec pack (MEGA)
- CCleaner
- GLPI Agent
- Tight VNC Server

Software Adicional

- Todo software adicional al básico será instalado por nuestro equipo, siempre y cuando apruebe nuestros criterios de seguridad.
- Todo software debe disponer de su licencia oficial, educativa o gratuita.
- Toda solicitud de instalación de nuevo software deberá incluir la mayor información posible para evitar confusiones. (Adjuntar links oficiales, manuales, indicar versiones, etc)

Modelos de Laboratorio

Todo laboratorio bajo nuestra administración disponen del Software Básico y Adicional, con las condiciones previamente nombradas, conformándose así un modelo por cada Laboratorio. Dicho modelo será clonado idénticamente en cada Computadora del mismo laboratorio.

- Cambios menores en el modelo pueden tener una demora de implementación acorde a nuestros tiempos de trabajo.
- Cambios completos de modelo, donde se requiera clonar cada PC, deberán ser programados para realizarse en épocas de

receso invernal o de verano.

Link Formulario de Google

Formulario para solicitar los programas