

	CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.		
	CLAVE DEL PROCESO CYR-SAU-008		
	No. REVISIÓN 3	FECHA DE EMISIÓN: 08/08/2022	PAGINA: 1 de 5
PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE IMPRESIÓN			

1. OBJETIVO.

Brindar a los usuarios del Centro un servicio de impresión eficiente y siempre disponible.

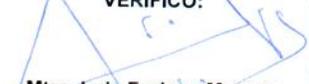
2. CAMPO DE APLICACIÓN.

Este procedimiento se divide en:

- 2.1 Servicio de impresión para el personal: consiste en la instalación y configuración de impresoras y multifuncionales en los equipos de escritorio y portátiles.
- 2.2 Servicio de impresión para estudiantes: consiste en la instalación y configuración de impresoras y multifuncionales en los equipos de escritorio y portátiles utilizando un sistema de control de impresiones.

3. RESPONSABILIDADES.

- 3.1 Es responsabilidad del área de Servicio y Atención al Usuario mantener en buen estado las impresoras y multifuncionales del centro.
- 3.2 Es responsabilidad del área de Servicio y Atención al Usuario reparar en cuanto sea su alcance, capacidad y conocimiento las impresoras y multifuncionales del centro.
- 3.3 Es responsabilidad del área de Servicio y Atención al Usuario cambiar los cartuchos de tinta o tóner cuando los usuarios que tienen impresoras o multifuncionales que se encuentren en su área de trabajo y que así lo soliciten.
- 3.4 Es responsabilidad del área de Servicio y Atención al Usuario reportar a un proveedor especializado en reparación de impresoras y multifuncionales, las fallas o daños que no puedan ser reparadas por personal de Servicio y Atención al Usuario.
- 3.5 El usuario deberá abstenerse de tratar de reparar o configurar las impresoras o multifuncionales de su área por cuenta propia, ya que al hacerlo incurrirá en una falta administrativa y se le aplicarán las sanciones correspondientes.
- 3.6 El usuario deberá reportar al área de Servicio y Atención al Usuario cualquier anomalía que encuentre en las impresoras o multifuncionales del centro.

ELABORÓ:  Ing. Luis Enrique Jaime Meza Cómputo y Redes SAU 	VERIFICÓ:  Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Cómputo y Redes	REVISÓ:  Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	AUTORIZÓ:  Dr. Victor Manuel Rivero Mercado Director General
--	---	---	---

	CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.		
	CLAVE DEL PROCESO CYR-SAU-008		PAGINA:
	No. REVISION 3	FECHA DE EMISIÓN: 08/08/2022	2 de 5
PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE IMPRESIÓN			

- 3.7 Los usuarios que cuenten con una impresora o multifuncional en su área, deberán suministrar periódicamente hojas de papel en éstos.
- 3.8 Los usuarios deberán utilizar de manera adecuada los dispositivos de impresión y escaneo, en caso de que no los sepan manejar, deberá solicitar ayuda al personal de Servicio y Atención al Usuario para que se le capacite.
- 3.9 Es responsabilidad del usuario manejar adecuadamente los documentos que éste imprima o escanee en los multifuncionales del centro. El área de Servicio y Atención al Usuario no se hace responsable por los daños que los documentos sufran cuando sean procesados en estos dispositivos.
- 3.10 Es responsabilidad del usuario recolectar las hojas de papel que sean aptas para reciclarse en un contenedor especial para ello y procurar, en la mayor posibilidad, reutilizarlo para evitar el gasto innecesario de papel.

4. DEFINICIONES.

Escáner Es un dispositivo que explora documentos u hojas en papel y crea una versión electrónica de ellos para su manipulación en los equipos de cómputo.

Impresora. Es un dispositivo informático independiente de cualquier equipo de cómputo que tiene como función la de plasmar en hojas de papel tóner o tinta.

Multifuncional. Además de realizar las funciones de una impresora, los dispositivos multifuncionales también pueden enviar faxes, y escanear documentos.

Papercut Sistema de administración de impresiones para estudiantes.

Usuario. Se refiere a todo el personal administrativo, técnico, profesores, investigadores y alumnos de Cimat.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

5.1. Proceso de servicio de impresión.

5.1.1. Descripción de actividades.

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo, ayuda visual o referencia a sitio web.
------	-------------	-----------	--

ELABORÓ:  Ing. Luis Enrique Jaime Meza Cómputo y Redes SAU <i>Cyr</i>	VERIFICÓ:  Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Cómputo y Redes	REVISÓ:  Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	AUTORIZÓ:  Dr. Victor Manuel Rivero Mercado Director General
--	--	--	--

**CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.**

CLAVE DEL PROCESO CYR-SAU-008

No. REVISIÓN
3FECHA DE EMISIÓN:
08/08/2022PAGINA:
3 de 5

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE IMPRESIÓN

1	<u>Usuario</u>	Solicitar la instalación de una impresora/multifuncional en el equipo de cómputo.	Ticket de solicitud.
2	<u>Mesa de Ayuda</u>	Tomar el ticket o asignarlo al técnico responsable.	Ticket asignado.
3	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	¿El usuario es estudiante? SI: remitirse al paso 5. NO: remitirse al paso 4.	
4	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Instalar la impresora más cercana en el equipo del usuario utilizando el servidor SVPRN02(10.10.10.110). Ver manual de instalación. Remitirse al paso 10.	
5	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Instalar la impresora más cercana en el equipo del estudiante utilizando el servidor SVPRNEST2(10.10.0.162). Ver manual de instalación.	
6	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Instalar el servicio de PAPER CUT.	Software instalado.
7	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	¿El servicio de Papercut funciona correctamente? SI: remitirse al paso 9. NO: remitirse al paso 8.	

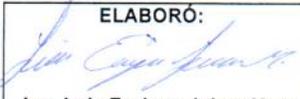
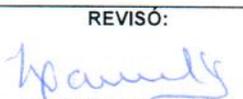
ELABORÓ: Ing. Luis Enrique Jaime Meza Cómputo y Redes SAU Cyr	VERIFICÓ: Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Computo y Redes	REVISÓ: Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	AUTORIZÓ: Dr. Victor Manuel Rivero Mercado Director General
---	--	---	--

**CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.**

CLAVE DEL PROCESO CYR-SAU-008

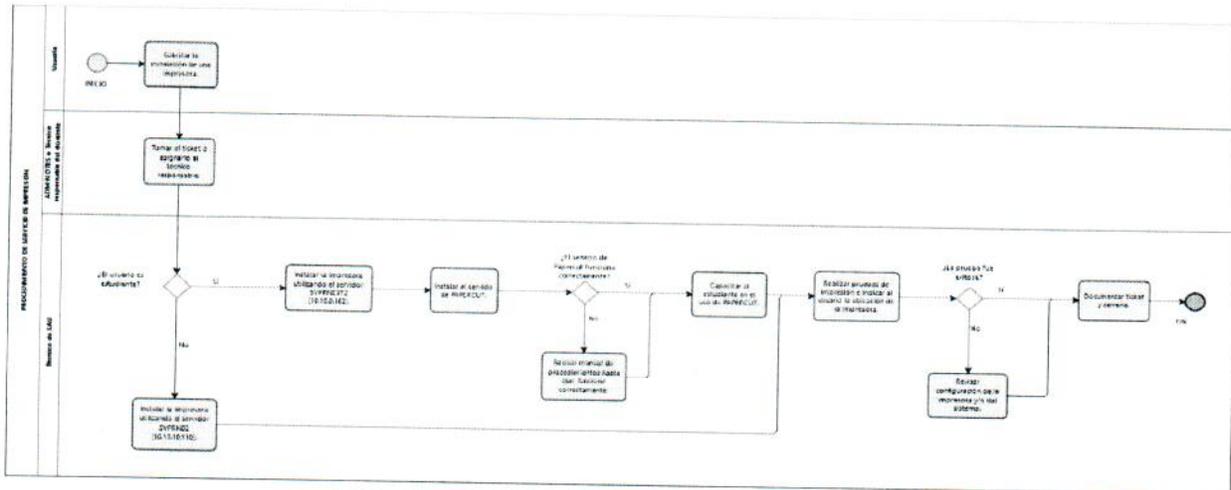
No. REVISIÓN
3FECHA DE EMISIÓN:
08/08/2022PAGINA:
4 de 5**PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE IMPRESIÓN**

8	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Revisar manual de procedimientos hasta que el servicio Papercut quede funcionando correctamente. Remitirse al paso 9.	Manual de procedimiento.
9	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Capacitar al estudiante en el uso de PAPER CUT.	Usuario capacitado.
10	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Realizar pruebas de impresión e indicar al usuario la ubicación física de la impresora.	Hoja de prueba.
11	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	¿La prueba fue exitosa? SI: remitirse al paso 13. NO: remitirse al paso 12.	
12	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Revisar configuración de la impresora y/o del sistema Papercut hasta resolverlo. Continuar en paso 13.	Problema de impresión solucionado.
13	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Documentar ticket y cerrarlo. Fin del procedimiento.	Ticket cerrado.

ELABORÓ:  Ing. Luis Enrique Jaime Meza Cómputo y Redes SAU <i>Cys</i>	VERIFICÓ:  Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Computo y Redes	REVISÓ:  Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	AUTORIZÓ:  Dr. Victor Manuel Mercado Mercado Director General
---	---	---	---

	CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.	
	CLAVE DEL PROCESO CYR-SAU-008	
	No. REVISIÓN 3	FECHA DE EMISIÓN: 08/08/2022
PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE IMPRESIÓN		

5.1.2 Diagrama de flujo.



6. REGISTROS GENERADOS.

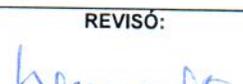
- Sin registros generados.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- Guía de configuración de impresoras para estudiantes.
- Guía de configuración de impresoras para usuarios.

8. ANEXOS.

- Sin anexos.

ELABORÓ:  Ing. Luis Enrique Jaime Meza Cómputo y Redes SAU 	VERIFICÓ:  Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Cómputo y Redes	REVISÓ:  Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	AUTORIZÓ:  Dr. Víctor Manuel Rivera Mercado Director General
---	--	--	--

