

	CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.		
	CLAVE DEL PROCESO CYR-SAU-009		
	No. REVISION 3	FECHA DE EMISIÓN: 08/008/2022	PAGINA: 1 de 6
PROCEDIMIENTO DE INCIDENTES DE IMPRESORAS			

1. OBJETIVO.

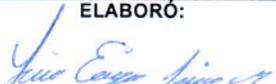
Brindar a los usuarios del centro un servicio de impresión eficiente y siempre disponible.

2. CAMPO DE APLICACIÓN.

Aplica para todas las impresoras del centro, llámense impresora de uso comunitario como individuales. Con el fin de mantenerlas funcionales y disponibles se llevan a cabo cambios de consumibles y piezas menores como kit de mantenimiento. Se considera también la limpieza de componentes que son pieza clave para el buen funcionamiento de estas.

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. Víctor Manuel Rivero Mercado Director General
---	--	--	--

	CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.		
	CLAVE DEL PROCESO CYR-SAU-009		
	No. REVISION 3	FECHA DE EMISIÓN: 08/008/2022	PAGINA: 2 de 6
PROCEDIMIENTO DE INCIDENTES DE IMPRESORAS			

4. DEFINICIONES.

Área correspondiente. Entiéndase como las oficinas de almacén de adquisiciones donde se resguardan los tóneres o en ADTI donde se resguardan los kits de mantenimiento.

Consumibles. Tóner o cartuchos, kit de mantenimiento (es el conjunto de componentes que se desgastan por el uso frecuente y son reemplazables como fusor, rodillo de transferencia, o del alimentador de documentos para fotocopiar o escanear).

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.

Impresora Administrada. Es aquella impresora que se encuentra instalada y es compartida desde un servidor de impresión. Es de uso común y los usuarios de varias oficinas imprimen en ella.

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

Servidor de impresión. Equipo computacional que es la encargada de administrar las impresoras y controlar las impresiones de los usuarios.

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

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

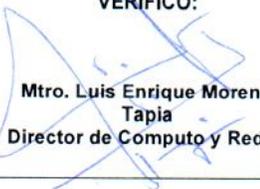
	CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.		
	CLAVE DEL PROCESO CYR-SAU-009		
	No. REVISION 3	FECHA DE EMISIÓN: 08/008/2022	PAGINA: 3 de 6
	PROCEDIMIENTO DE INCIDENTES DE IMPRESORAS		

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

5.1. Proceso de incidentes de impresoras.

5.1.1 Descripción de actividades.

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo, ayuda visual o referencia a sitio web.
1	<u>Usuario</u>	Solicitud del usuario de revisar una impresora debido a una falla vía Sistema de ticket.	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>	¿la impresora es administrada? Si: remitirse al paso 4. NO: remitirse al paso 6.	
4	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Revisar si el problema se puede resolver el problema desde el servidor impresión.	
5	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	¿Se resolvió el problema? SI: remitirse al paso 13. NO: remitir al paso 6.	

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-009		
	No. REVISIÓN 3	FECHA DE EMISIÓN: 08/008/2022	PÁGINA: 4 de 6
PROCEDIMIENTO DE INCIDENTES DE IMPRESORAS			

6	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Acudir al sitio donde se encuentra la impresora y realizar pruebas.	Verificar el manual de mantenimiento (apagar y prender la impresora, cargar configuración inicial, la actualización del firmware, etc.)
7	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	¿Se solucionó el problema? SI: remitirse al paso 13. NO: remitirse al paso 8.	
8	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	¿Se requieren piezas? SI: remitirse al paso 9. NO: remitirse al paso 12.	
9	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Solicitar piezas.	
10	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	¿Se consiguieron las refacciones? SI: remitirse al paso 11. NO: remitir al paso 12.	
11	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Se instala el consumible y se remite al paso 6.	Hoja de prueba.

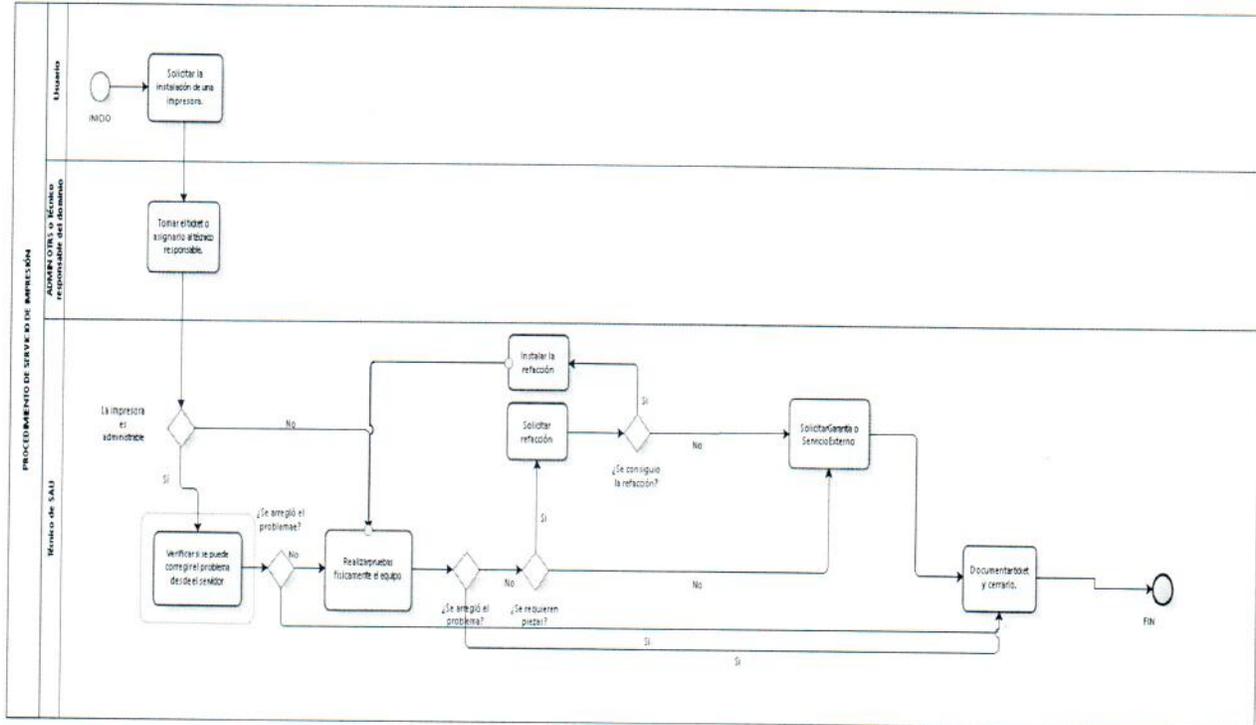
ELABORÓ:  Ing. Luis Enrique Jaime Meza Cómputo y Redes SAU <i>Cyy</i>	VERIFICÓ:  Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Cómputo y Redes	REVISÓ:  Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	AUTORIZÓ:  Dr. Victor Manuel Rivera Mercado Director General
--	--	--	--

	CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.		
	CLAVE DEL PROCESO CYR-SAU-009		
	No. REVISION 3	FECHA DE EMISIÓN: 08/008/2022	PAGINA: 5 de 6
PROCEDIMIENTO DE INCIDENTES DE IMPRESORAS			

12	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Dividir el ticket a ADTI para que se cotice una reparación con un proveedor externo.	Ticket dividido.
13	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Documentar y cerrar Ticket. Fin del proceso.	

ELABORÓ:  Ing. Luis Enrique Jaime Meza Cómputo y Redes SAU <i>Cys</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
---	---	---	---

5.1.2 Diagrama de flujo.



6. DOCUMENTOS GENERADOS.

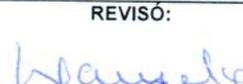
Sin documentos generados

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- Manual de mantenimiento de la impresora en cuestión.

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
---	--	--	--