

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

### 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.

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

	<b>CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.</b>		
	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.


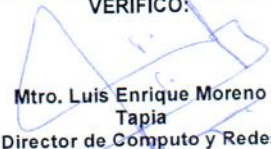


**Usuario.** Se refiere a todo el personal administrativo, técnico, profesores, investigadores y alumnos de Cimat.

#### 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.
------	-------------	-----------	--

<b>ELABORÓ:</b>  Ing. Luis Enrique Jaime Meza Cómputo y Redes SAU <i>Cyr</i>	<b>VERIFICÓ:</b>  Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Cómputo y Redes	<b>REVISÓ:</b>  Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	<b>AUTORIZÓ:</b>  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	<b><u>Usuario</u></b>	Solicitar la instalación de una impresora/multifuncional en el equipo de cómputo.	Ticket de solicitud.
2	<b><u>Mesa de Ayuda</u></b>	Tomar el ticket o asignarlo al técnico responsable.	Ticket asignado.
3	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	¿El usuario es estudiante? SI: remitirse al paso 5. NO: remitirse al paso 4.	
4	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	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	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	Instalar la impresora más cercana en el equipo del estudiante utilizando el servidor SVPRNEST2(10.10.0.162). Ver manual de instalación.	
6	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	Instalar el servicio de PAPER CUT.	Software instalado.
7	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	¿El servicio de Papercut funciona correctamente? SI: remitirse al paso 9. NO: remitirse al paso 8.	

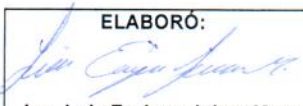

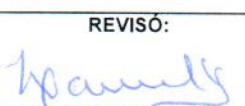

<b>ELABORÓ:</b>  Ing. Luis Enrique Jaime Meza Cómputo y Redes SAU Cyr	<b>VERIFICÓ:</b>  Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Computo y Redes	<b>REVISÓ:</b>  Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	<b>AUTORIZÓ:</b>  Dr. Victor Manuel Rivero Mercado Director General
---	--	---	--

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

CLAVE DEL PROCESO CYR-SAU-008

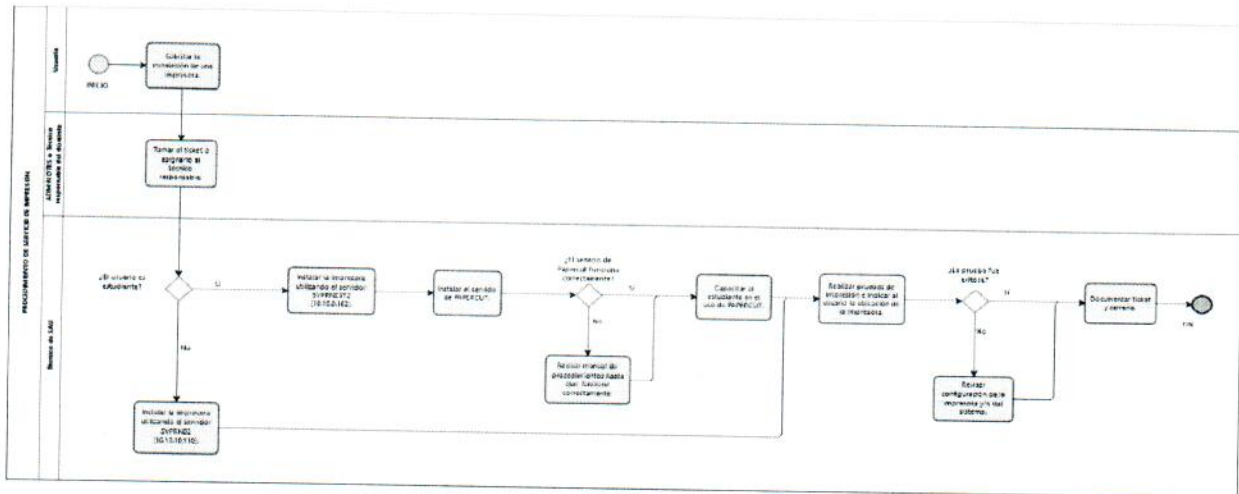
No. REVISIÓN  
3FECHA DE EMISIÓN:  
08/08/2022PAGINA:  
4 de 5**PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE IMPRESIÓN**

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

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

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

### 5.1.2 Diagrama de flujo.



### 6. REGISTROS GENERADOS.




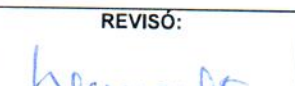

- Sin registros generados.

### 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

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

### 8. ANEXOS.

- Sin anexos.

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

