

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

### 1. OBJETIVO.





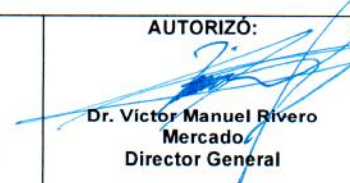
Brindar a los usuarios del centro un servicio de impresión eficiente y siempre disponible.

### 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.

<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 Rivero Mercado</b> Director General
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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

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






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

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

6	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	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	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	¿Se solucionó el problema? SI: remitirse al paso 13. NO: remitirse al paso 8.	
8	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	¿Se requieren piezas? SI: remitirse al paso 9. NO: remitirse al paso 12.	
9	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	Solicitar piezas.	
10	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	¿Se consiguieron las refacciones? SI: remitirse al paso 11. NO: remitir al paso 12.	
11	<b><u>Técnico de Cómputo y Redes</u></b>	Se instala el consumible y se remite al paso 6.	Hoja de prueba.

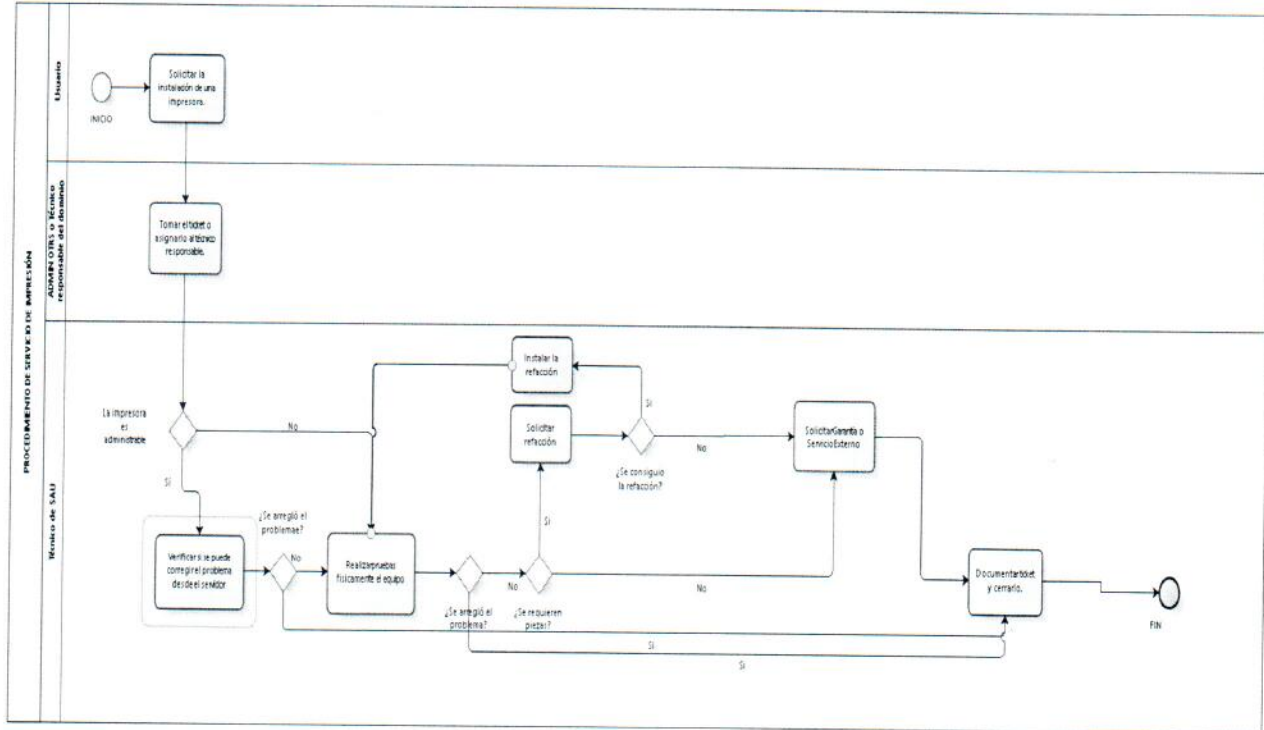
ELABORÓ:  Ing. Luis Enrique Jaime Meza Cómputo y Redes SAU  <i>Cyy</i>	VERIFICÓ:  Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Cómputo y Redes	REVISÓ:  Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	AUTORIZÓ:  Dr. Victor Manuel Rivera Mercado Director General
---------------------------------------------------------------------------------------------------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

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

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

<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
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 5.1.2 Diagrama de flujo.



### 6. DOCUMENTOS GENERADOS.

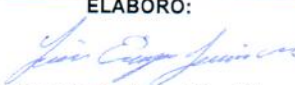


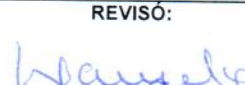
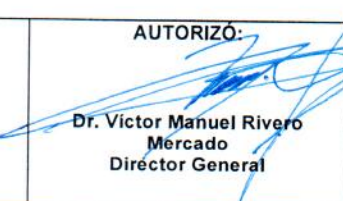
Sin documentos generados

### 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- Manual de mantenimiento de la impresora en cuestión.

### 8. ANEXOS.

Sin anexos

<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
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------