



**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

**INDICE**

I. INTRODUCCIÓN ..... 2

II. OBJETIVO ..... 2

III. ALCANCE ..... 2

IV. PASOS A SEGUIR ..... 2

    1. Para dictaminar impresoras o multifuncionales: ..... 2

    2. Para dictaminar escáner: ..... 3

    3. Para dictaminar proyector: ..... 3

    4. Actividades en general: ..... 3

V. REFERENCIAS ..... 4

*Asb*  
X



## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día los periféricos (escáneres, multifuncionales e impresoras) han experimentado una evolución durante los últimos años, ya que juegan un papel muy importante en la optimización de las tareas del día a día dentro de una organización.

Por eso es necesario conocer el estado funcional de estos equipos y brindarles el mantenimiento necesario, o en caso de ya no ser útiles, proceder a su baja y desincorporación.

## II. OBJETIVO

Describir los pasos a seguir para dictaminar el estado funcional en que se encuentra un periférico propiedad de la Universidad Veracruzana.

## III. ALCANCE

Aplica para el personal que labora en la Universidad Veracruzana que es responsable de un periférico como lo son impresoras, escáneres, multifuncionales, etc. propiedad de la Universidad Veracruzana que, a solicitud expresa del usuario, solicite se le realice un dictamen técnico para corroborar su funcionalidad o destinar al periférico correspondiente en el proceso de baja y desincorporación de bienes muebles.

## IV. PASOS A SEGUIR

### I. Para dictaminar impresoras o multifuncionales:

- Si su conexión es a través de la interface *USB* y tiene dificultades para imprimir, es posible que el problema tenga que ver con su conexión *USB*.
- Apague la impresora, destápela y extraiga con la mano el papel o cualquier cosa que obstruya el recorrido del papel, después proceda a encenderla.
- Retirar el papel atascado.
- Confirme que está utilizando el controlador adecuado para su impresora.
- Compruebe que el papel no esté estropeado, sucio o demasiado viejo.
- Sustituir cartuchos de tinta o tóner que puedan estar caducados o dañados.
- Verificar el estado funcional de los rodillos.
- Consulte el código de error que podría aparecer en el panel de control de su impresora, para que brinde un diagnóstico más adecuado.

Ejemplo de Dictamen:

- *Falla en fusor*
- *Falla en tarjeta lógica*
- *Error en tambor*
- *Falla alimentación eléctrica*
- *Falla en rodillo de bandeja 1 o bandeja 2*
- *Adquisición de insumos no costeados*





- *Cuando no son susceptibles de reparación*
- *Por sus características tecnológicas, no son funcionales para las actividades de la entidad o dependencia.*

## **2. Para dictaminar escáner:**

- Si el escáner aparece como un dispositivo desconocido valide si el software del escáner cuenta con una actualización disponible si no es así desinstale el controlador actual y vuelva a instalarlo.
- Apague el escáner, vuelva a conectar el cable *USB* y conecte nuevamente el cable de alimentación.
- Conecte el cable *USB* a otra entrada *USB* del equipo.
- Realizar pruebas de funcionamiento al escáner.
- Consulte el código de error que podría aparecer en el panel de control de su escáner o error que despliegue su sistema operativo, para que brinde un diagnóstico más adecuado.

Ejemplo de Dictamen:

- *Falla en tarjeta lógica*
- *Falla alimentación eléctrica*
- *Falla en rodillos*
- *Falla de lámpara*
- *Adquisición de insumos no costeable*
- *Cuando no son susceptibles de reparación*
- *Por sus características tecnológicas, no son funcionales para las actividades de la entidad o dependencia.*

## **3. Para dictaminar proyector:**

- Conecte el cable de *vga/hdmi* en su conector correspondiente.
- Realizar pruebas de funcionamiento.
- Consulte el código de error que podría aparecer en el panel de control de su proyector, para que brinde un diagnóstico más adecuado.

Ejemplo de Dictamen:

- *Falla en tarjeta lógica*
- *Falla alimentación eléctrica*
- *Falla de lámpara*
- *Adquisición de insumos no costeable*
- *Cuando no son susceptibles de reparación*
- *Por sus características tecnológicas, no son funcionales para las actividades de la entidad o dependencia.*

## **4. Actividades en general:**

Si los pasos anteriores no resolvieron el problema y cuenta con garantía, informe al proveedor o del contrario de ser posible envíe el periférico en cuestión a mantenimiento.

Sí el equipo ya no tiene solución o no es viable o rentable, valorar si es necesario desincorporar el bien, de



ser así proceder con el llenado del archivo SGSI-SFA-F-022 Formato de Dictamen Técnico/Borrado de Información.

**Nota:** Dejar en blanco los apartados 13. Marca, 14. Modelo, 15. Serie, 16. Tipo, 17. Capacidad, 18. Tipo de Borrado referente a Disco(s) Duro(s) y memoria(s) RAM, ya que no aplica para estos periféricos.

### V. REFERENCIAS

- SGSI-SFA-P-030 Procedimiento de Dictamen Técnico de equipo de cómputo y periféricos.

### VI. HISTÓRICO DE REVISIONES

No. DE REVISION	FECHA REVISIÓN O MODIFICACIÓN	SECCIÓN O PÁGINA MODIFICADA	DESCRIPCIÓN DE LA REVISIÓN O MODIFICACIÓN
I	06/03/2023	Página 4	Actualización de firmas por cambio de titular.
II	07/02/2025	Página 4	Actualización de firmas por cambio de titular y cambio de alcance del proceso.

### VII. CONTROL DE VERSIONES

CÓDIGO	FECHA		VERSION	NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD
	VERSION O AUTORIZACIÓN	ENTRADA EN VIGOR		
SGSI-SFA-G-003	07-febrero-2025	12-febrero-2025	2.0	Público
CREADO POR:			AUTORIZA:	
 Lic. Alberto Mesa Huerta Jefe de Oficina de Atención de Servicios Tecnológicos			 Mtro. Rafael Gómez Quezada Director de Servicios Informáticos Administrativos	

Las firmas avalan y dan validez de la autenticidad del documento, así mismo aprueban su publicación para su implementación.