



Universidad Veracruzana
Dirección General de Tecnología de Información

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

INDICE

I. INTRODUCCIÓN.....2

II. OBJETIVO2

III. ALCANCE2

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. REFERENCIAS4

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 del 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 costeable*



- 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.

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.

Control de versiones

CÓDIGO	FECHA		VERSIÓN	NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD
	VERSIÓN O AUTORIZACIÓN	ENTRADA EN VIGOR		
SGSI-SFA-G-003	06.marzo.2023	10.marzo.2023	2.0	Público
CREADO POR:		Vo. Bo.		
 Lic. Alberto Mesa Huerta Jefe de la Oficina de Atención Técnica a Usuarios		 Mtra. María Dacia González Cruz Directora General de Tecnología de Información		