

**MANUAL DE USUARIO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

**Manual para configuración de impresora**

**Área de Sistemas**

**Empresa de Servicios Generales**

**2022**

**Control de Versiones:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Versión | Fecha | Descripción | Autor(es) |
| 1.0 | 2022/05/30 | Versión inicial del Documento | Christian Jesus Pinzon |
|  |  |  |  |

**Clasificación de Documento[[1]](#footnote-1):**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Este documento es: | | | | | |
| ☐ Confidencial | **☐** Restringido al departamento | | **☒** Uso interno | Documento clave: ☒ SI ☐ NO | |
| Frecuencia de revisión | **☐** 24 meses | **☒** 12 meses | **☐** 6 meses | Comité especializado |  |

**Derechos de Autor**: Este manual fue creado con las mejores prácticas implementadas para que el usuario que requiera su consumo pueda realizar los procesos para la solución de sus inconvenientes. Desarrollado para la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, para optar por el título de Magister.

Contenido

[1 OBJETIVO 4](#_Toc106137925)

[2 ALCANCE 4](#_Toc106137926)

[3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES 4](#_Toc106137927)

[4 INTRODUCCIÓN 6](#_Toc106137928)

[5 DESARROLLO DEL MANUAL DE USUARIO 5](#_Toc106137929)

# OBJETIVO

El objetivo principal de este documento es brindar a los usuarios que se encuentran en las áreas de la empresa una guía para la solución de las diferentes problemáticas que pueda presentarse a la hora de utilizar las TIC implementadas, siendo un manual de primeros auxilios para que pueda atender sus inconvenientes de primera mano antes de llegar al área de Sistemas.

# ALCANCE

Este documento describe el paso a paso que debe realizar el usuario para atender su inconveniente de manera oportuna y primaria antes de que sea atendido por el área de Sistemas, con el fin de mejorar el tiempo que demora la solución de estos problemas, siendo que el usuario pueda realizar el mismo su gestión y evitar tiempos muertos de ejecución para la empresa.

# TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Este glosario ayudará a entender los términos, acrónimos y definiciones más usadas en el presente documento.

**Navegador Web:** Es software utilizado para visualizar la información contenida en los sitios de Internet.

**Rol:** Se define como el comportamiento o responsabilidades de un individuo o grupo de individuos trabajando en equipo, en el contexto de una organización.

**Ciclo de vida de los Sistemas de Información:** Ámbito del dominio de Sistemas de Información del Marco de Referencia de Arquitectura TI de MINTIC que busca definir y gestionar las etapas que debe surtir los Sistemas de Información desde la definición de requerimientos hasta el despliegue, puesta en funcionamiento y uso.

**Gestión de Sistemas de Información**: procesos que permiten la administración del ciclo de vida de la información, desde su origen hasta la disposición final.

**Módulos:** es un componente funcional del sistema de información como por ejemplo el módulo de autenticación.

**Funcionalidades:** es una de capacidad presente dentro del sistema de información y que corresponde a una actividad o proceso realizado por un usuario.

**Impresora:** dispositivo periférico de salida del ordenador que permite producir una gama permanente de textos o gráficos de documentos almacenados en un formato electrónico, imprimiéndolos en medios físicos.

**Red:** interconexión de un número determinado de computadores (o de redes, a su vez) mediante dispositivosalámbricos o inalámbrico.

# DESARROLLO DEL MANUAL DE USUARIO

El manual de usuario es el documento que permite a las personas que utilizan los sistemas de información su entendimiento y uso de las funcionalidades que este posee. Además, es una guía de asistencia para el usuario final sobre el funcionamiento de los aplicativos y de solución a los problemas más comunes.

Teniendo en cuenta que dentro del ciclo de vida de los sistemas de información la documentación técnica y de operación es crucial y que además es un entregable obligatorio por parte de los desarrolladores, acogiéndonos al Marco de Referencia de Arquitectura de MinTIC donde su Documento Maestro de Arquitectura Empresarial y más exactamente en la guía G.SIS.01 Guía del dominio de Sistemas de Información que contiene el lineamiento LI.SIS.16 en su ámbito de cumplimiento del Lineamiento que dice textualmente:

**“Lineamiento:** La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe asegurar que todos sus sistemas de información cuenten con la documentación de usuario, técnica y de operación, debidamente actualizada, que asegure la transferencia de conocimiento hacia los usuarios, hacia la dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces y hacia los servicios de soporte tecnológico”.

# INTRODUCCIÓN

Este manual se realiza con el fin de mostrar a los usuarios como realizar una solicitud de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el programa de Total Solution.

# DESARROLLO

* Se debe iniciar dando clic inicio

Patrón de fondo

Descripción generada automáticamente

* Luego buscar “panel de control”

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

Descripción generada automáticamente

* Buscar “hardware y sonido” y luego hacer clic en “ver dispositivos e impresoras”

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

* Una vez en esta ventana hacer clic sobre el botón que dice “agregar una impresora”, esto nos permitirá ver todas las impresoras agregadas en la red, impresoras inalámbricas o por vía Bluetooth.

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación, Word

Descripción generada automáticamente

Una captura de pantalla de una red social

Descripción generada automáticamente

# PREGUNTAS FRECUENTES

¿Por qué no veo la impresora?

Como la impresora se encuentra configurada en la red, se debe validar que el PC donde se encuentre este conectado a la red interna y no este generando conflicto, si es así, comunicarse con el área de sistemas.

# SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

* Asegúrate de que la impresora esté conectada a la fuente de alimentación y activada. Comprueba la conexión USB (para impresoras con cable) o la conexión inalámbrica (para impresoras inalámbricas). Consulta Get Online and Solucionar problemas de conexión de red en Windows para obtener más información.
* Si ninguno de los pasos anteriores da resultado, descarga y ejecuta el solucionador de problemas de impresión.
* Si aún tienes problemas, es posible que la impresora necesite un controlador nuevo. Haz clic con el botón secundario (o mantén presionado) el botón **Inicio** Windows logo Start button y, a continuación, selecciona **Administrador de dispositivos**. Expande **Impresoras**, busca la impresora en la lista, haz clic en ella con el botón derecho (o mantenla presionada) y luego selecciona **Actualizar controlador.**
* Si el controlador no se actualiza con el paso anterior, puede que tengas que ponerte en contacto directamente con el fabricante de la impresora para obtener controladores de impresora actualizados.

# DATOS DE CONTACTO

Para más información escribir al correo electrónico [support\_sistemas@easyclean.com.co](mailto:support_sistemas@easyclean.com.co)

1. La actualización, corrección y distribución del presente documento está estrictamente controlada y no podría ser copiada ni en parte, ni en su totalidad, sin el expreso consentimiento autorizante del área responsable de su difusión. [↑](#footnote-ref-1)