

## Preguntas frecuentes

### GENERALES:

#### 1. ¿Qué es impresión inteligente?

---

Es el servicio tercerizado de impresión y otros servicios especiales en la Universidad dirigido a empleados, estudiantes y público en general.

#### 2. ¿Dónde se pueden tomar los servicios de impresión?

---

**Empleados:** Cualquier equipo departamentalizado instalado en las unidades o en cualquiera de los cuatro centros de copiado ubicados en la Universidad.

**Estudiantes:** Cuentan con 14 puntos de autoservicio distribuidos en el campus de la Universidad, son equipos multifuncionales donde podrán imprimir y copiar en blanco y negro y escanear de manera gratuita o en cualquiera de los cuatro centros de copiado ubicados en la Universidad.

**Público en general:** en cualquiera de los cuatro centros de copiado (puntos asistidos).

### EMPLEADOS:

#### 1. ¿Cuáles servicios puedo tomar?

---

En los equipos de impresión instalados en las diferentes unidades de la Universidad podrá tomar directamente los servicios de impresión y copia a blanco y negro o color y uso de escáner.

#### 2. En mi unidad no hay equipos multifuncionales y necesito sacar unas copias, ¿qué puedo hacer?

---

Tiene dos opciones, la primera es acercarse a cualquiera de los equipos multifuncionales instalados en otras unidades y tomar las copias que requiere. Recuerde que usted puede hacer uso de cualquier equipo departamentalizado instalados en las distintas unidades de la Universidad donde podrá liberar las impresiones o tomar los servicios de copia o escáner.

La otra opción es requerir el servicio a cualquiera de los cuatro centros de copiado, por favor revisar el procedimiento de prestación del servicio de centros de copiado a unidades en nuestra página.

#### 3. ¿Qué servicios se pueden tomar en los centros de copiado?

---

Impresión y copia en blanco y negro, y color; escáner, plotter, anillado, velobind.

#### 4. ¿Qué costo tienen los servicios de impresión y copia tomados en los equipos departamentalizados?

---

Realizar la impresión o copia de una hoja tiene un mismo costo, sin embargo, este varía mes a mes dado los costos incluidos en el servicio (clic, papel, cargo fijo de los equipos), para mayor información debe comunicarse al correo [sandra.rodriguez@javeriana.edu.co](mailto:sandra.rodriguez@javeriana.edu.co). El servicio de escáner no tiene costo.

#### 5. Acabo de ingresar como empleado(a) a la Universidad, ¿qué debo hacer para acceder al servicio de Tu impresión Inteligente?

---

El directivo o jefe de la unidad a la que usted pertenece, debe enviar una solicitud a Servir-T enviando el nombre completo, usuario de red y el centro de costo al cual se asociarán los costos de impresión y copia que realice el nuevo funcionario. El agente de mesa de ayuda se comunicará con usted para realizar las configuraciones necesarias.

#### 6. ¿Cómo puedo cargar los servicios que tome de impresión o copia a varios centros de costos?

---

Por configuración inicial todos los servicios de impresión y copia que usted realice, se cargarán al centro de costos al cual está asociado(a) el pago de su nómina, sin embargo, si sus trabajos de impresión y copia deben afectar distintos centros de costos, el directivo o jefe de la unidad debe enviar una solicitud a Servir-T con su nombre, usuario de red y los centros de costos que afectará, a fin de realizar la instalación en su equipo de cómputo de una licencia que le permitirá contar con estas opciones.

## 7. Se realizará una adecuación en nuestras oficinas y debemos trasladarnos a un nuevo espacio, ¿a quién debo solicitar el traslado de la impresora ?

Este requerimiento debe realizarse a través de Servir-T para que el proveedor (externo) del servicio, realice el traslado y configuración de los equipos en el nuevo sitio. Los equipos deben ser trasladados por el tercero, este requerimiento no debe ser atendido por la Oficina de Administración de Campus.

## 8. ¿A quién debo solicitar un nuevo requerimiento de impresora?

La solicitud debe realizarse a través de Servir-T o enviar correo a [sandra.rodriguez@javeriana.edu.co](mailto:sandra.rodriguez@javeriana.edu.co).

## 9. ¿Puedo hacer uso de los autoservicios de los estudiantes?

No, estos equipos son de uso exclusivo de estudiantes javerianos.

## 10. Si soy empleado y estudiante javeriano, ¿podría utilizar los autoservicios de estudiantes?

Si, sin embargo, debe solicitar a través de Servir-T la asignación de un código (pin), el cual debe recargar en los centros de copiado para que puedas hacer uso de los autoservicios de impresión.

## 11. ¿Dónde puedo revisar el consumo y los gastos de impresión?

Mensualmente desde la Coordinación de Archivos, Correspondencia e Impresión, se envían los informes detallados y consolidados a los directivos y jefes de las unidades de los consumos realizados durante el mes.

## 12. En los informes mensuales remitidos, se ha identificado que se están cobrando impresiones y copias de un(a) empleado(a) que ya no se encuentra adscrito a esta unidad (retirado o promovido a otra unidad).

Debe informar esta novedad a la coordinadora del servicio al correo [sandra.rodriguez@javeriana.edu.co](mailto:sandra.rodriguez@javeriana.edu.co), para que se verifique y se realicen los ajustes respectivos.

### **ESTUDIANTES:**

## 1. ¿En qué equipos puedo hacer uso del servicio tu impresión inteligente?

En los 14 autoservicios ubicados dentro del campus, su ubicación la podrás consultar en su celular en la aplicación Javemóvil.

## 2. ¿Qué servicios puedo tomar en estos equipos de autoservicio y cómo puedo realizar el pago?

Puede realizar impresiones, copias en blanco y negro y escanear. Para poder acceder al servicio debe contar con saldo en su carné, el cual podrá recargar en cualquiera de los cuatro centros de copiado o en la Tienda Javeriana. Los servicios serán descontados de su saldo. Recuerda que el servicio de escáner no tiene costo.

## 3. ¿Cómo puedo realizar las impresiones en estos autoservicios?

Tiene tres maneras:

A. Desde la página [www.javeriana.edu.co/tuimpresionweb](http://www.javeriana.edu.co/tuimpresionweb), sigue el paso a paso para cargar los trabajos que deseas imprimir y te acercas a cualquiera de los catorce autoservicios de estudiantes para liberar las impresiones. Recuerda que tendrá 48 horas para liberar su impresión.

B. Desde la aplicación Javemóvil, busca el servicio impresión inteligente, sigue el paso a paso para cargar los trabajos que deseas imprimir y te acercas a cualquiera de los catorce autoservicios de estudiantes para liberar las impresiones. Recuerda que tendrá 48 horas para liberar su impresión.

C. Directamente en el autoservicio de impresión a través del puerto USB a través de la opción "buzón". A través de esta opción solamente podrá realizar impresiones de archivos en formato PDF.

## 4. Estaba imprimiendo un trabajo y se acabó el papel, ¿qué debo hacer?

Puede comunicarse a cualquiera de los números de whatsapp que están registrados en el aviso ubicado en el autoservicio para que puedan ayudarlo. A estos números puede reportar cualquier inquietud o novedad que se pueda presentar sobre el servicio de impresión o al correo [sandra.rodriguez@javeriana.edu.co](mailto:sandra.rodriguez@javeriana.edu.co).