

# PREGUNTAS FRECUENTES



## GENERALES:

### 1. ¿Qué es Impresión Inteligente?

Es el servicio tercerizado de impresión en la Universidad dirigido a administrativos, profesores y estudiantes.

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

**Administrativos y profesores:** cualquier equipo departamentalizado instalado en las unidades o en sitios comunes en el Campus Universitario.

**Estudiantes:** cuentan con 14 puntos de autoservicio distribuidos en el Campus de la Universidad, son equipos multifuncionales donde podrán escanear de manera gratuita, imprimir y copiar en blanco y negro con una tarifa preferencial sin salir del Campus.

## ADMINISTRATIVOS:

### 1. ¿Cuáles servicios puedo tomar?

En los equipos de impresión instalados en las diferentes unidades de la Universidad podrá hacer uso directamente de los servicios de copiado, impresión (blanco y negro o color) y escáner.

### 2. En mi Unidad no hay equipos multifuncionales y necesito sacar unas copias. ¿Qué puedo hacer?

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.

### 3. ¿Cómo puedo realizar las impresiones en los equipos departamentalizados?

Tiene cuatro maneras:

- A. Desde su equipo de trabajo el cual se encuentra dentro del dominio Javeriano, para ello la sesión debe estar abierta con su usuario y contraseña.
- B. Desde la página [www.javeriana.edu.co/tuimpresionweb](http://www.javeriana.edu.co/tuimpresionweb), siga el paso a paso para cargar los trabajos que desea imprimir. Recuerde que tendrá 48 horas para liberar su impresión.

- C. Desde la aplicación Javemóvil, busque el servicio Impresión Inteligente, siga el paso a paso para cargar los trabajos que desea imprimir. Recuerde que tendrá 48 horas para liberar su impresión.
- D. Directamente en el autoservicio de impresión a través del puerto USB en la opción "buzón". En esta opción solamente podrá realizar impresiones de archivos en formato PDF.

#### 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 escribir a los correos [sandra.rodriguez@javeriana.edu.co](mailto:sandra.rodriguez@javeriana.edu.co) y/o [yenny.rodriguez@javeriana.edu.co](mailto:yenny.rodriguez@javeriana.edu.co). El servicio de escáner no genera costos.

#### 5. Acabo de ingresar como administrativo (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 través de Servir-T con el nombre completo, usuario de red, ID del carné y el centro de costo al cual se asociarán los valores 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 de impresión o copia cuando manejo 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. Cuando se realizan traslados de oficina por adecuaciones. ¿A quién debo solicitar el traslado de la impresora?**

Este requerimiento debe realizarse a través de Servir-T para que el proveedor del servicio, realice el traslado y configuración de los equipos en el nuevo sitio.

Este requerimiento no debe ser atendido por la Oficina de Administración de Campus.

## **8. ¿Puedo hacer uso de los autoservicios de los estudiantes?**

Este servicio es de uso exclusivo para los estudiantes Javerianos.

## **9. Si soy empleado y estudiante Javeriano, ¿podría utilizar los autoservicios de estudiantes?**

Debe solicitar a través de Servir-T la asignación de un código (pin), el cual debe recargar en la Tienda Javeriana.

## **10. ¿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.

## **11. En los informes mensuales remitidos, se ha identificado que se están cobrando impresiones y copias de un(a) administrativo (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) y/o [yenny.rodriguez@javeriana.edu.co](mailto:yenny.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, la ubicación la podrás consultar a través de la aplicación Javemóvil.

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

Podrás escanear de manera gratuita, imprimir y copiar en blanco y negro. Para acceder al servicio debes contar con saldo en tu carné, el cual podrás recargar en la Tienda Javeriana. Los servicios serán descontados de tu saldo.

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

Tienes 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, acércate a uno de los catorce autoservicios de estudiantes para liberar las impresiones. Recuerda que tendrás 48 horas para liberar tu impresión.

- B.** Desde la aplicación Javemóvil, busca el servicio impresión inteligente, sigue el paso a paso para cargar los trabajos que deseas imprimir, acércate a uno de los catorce autoservicios de estudiantes para liberar las impresiones. Recuerda que tendrás 48 horas para liberar tu impresión.
- C.** Directamente en el autoservicio de impresión a través del puerto USB en la opción "buzón". En esta opción solamente podrás realizar impresiones de archivos en formato PDF.

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

Solicita ayuda a los números de WhatsApp que están registrados en el aviso ubicado en el autoservicio. A estos números puedes reportar cualquier inquietud o novedad que se presente en el servicio también puedes hacerlo a los correos [sandra.rodriguez@javeriana.edu.co](mailto:sandra.rodriguez@javeriana.edu.co) y/o [yenny.rodriguez@javeriana.edu.co](mailto:yenny.rodriguez@javeriana.edu.co).



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá

| VIGILADA MINEDUCACIÓN |