Fecha: 21 de agosto de 2024

Para: Carlos Tirado

De: Limberto Lenes

Asunto: Informe de Trazabilidad del Servicio – Fallas Técnicas en Impresora

---

1. Introducción

Este informe detalla el proceso de trazabilidad seguido para resolver una incidencia técnica con la impresora ubicada en el municipio de Ciénaga de Oro. La situación problemática involucró fallas en la impresora modelo MFP 3655, las cuales afectaron la capacidad de impresión y causaron interrupciones en el flujo de trabajo.

2. Descripción del Problema

El 20 de agosto de 2024, se reportaron fallas técnicas en la impresora modelo MFP 3655 mediante llamada telefónica. El problema consistió en atascos frecuentes.

3. Acciones Tomadas

- **3.1 Recepción del Problema:** El incidente fue registrado en el sistema de gestión de incidencias bajo el número 654725 el 20 de agosto de 2024, a las 10:00 am. Se recibió una descripción detallada del problema, incluyendo mensajes de error y el comportamiento observado.

- **3.2 Evaluación Inicial:** El 22 de agosto de 2024 a las 8:00 am, el técnico de soporte realizó una evaluación preliminar del problema, que incluyó acciones

realizadas, como revisión del manual de usuario, verificación de los niveles de tinta o tóner, comprobación de cables y conexiones.

- **3.3 Análisis del Problema:** El 22 de agosto de 2024, se llevó a cabo un análisis más profundo para identificar la causa raíz. El diagnóstico reveló un atasco en el mecanismo de impresión y falta de mantenimiento.

- 3.4 Implementación de Soluciones: El 22 de agosto de 2024, se realizaron las siguientes acciones correctivas:

- Lubricación del mecanismo de impresión y retiro de papel atascado.
- Actualización del firmware.

- **3.5 Comunicación con el Usuario:** El 22 de agosto de 2024, se informó al usuario sobre las acciones realizadas y se ofreció una explicación sobre el problema y la solución implementada. Se brindó asesoramiento sobre el uso adecuado y el mantenimiento preventivo de la impresora.

- **3.6 Seguimiento y Verificación:** El 24 de agosto de 2024, se realizó un seguimiento para verificar el funcionamiento adecuado de la impresora después de las reparaciones. Se confirmaron pruebas de impresión satisfactorias y no se reportaron nuevos problemas.

4. Resultados

La impresora fue restaurada a un estado operativo satisfactorio el 24 de agosto de 2024. Las pruebas de impresión confirmaron la resolución del problema. El usuario expresó satisfacción con el servicio y no se han reportado problemas adicionales desde la resolución.

5. Recomendaciones

Para prevenir problemas similares en el futuro, se recomienda:

- Establecer un programa de mantenimiento preventivo regular para las impresoras.

- Capacitar a los usuarios sobre el manejo adecuado de la impresora.

6. Conclusión

El proceso de trazabilidad del servicio permitió una resolución efectiva de las fallas técnicas en la impresora. Se han implementado medidas para garantizar el buen funcionamiento continuo y evitar futuras incidencias.

Atentamente,

Limberto Lenes

Gerente técnico

Fotocopiadoras e impresoras JJ