


# SOLUCIÓN DE PROBLEMAS COMUNES EN IMPRESORAS

## IMPRESORA CONECTADA EN RED “NO CONECTADA POR CABLE A TU EQUIPO”

Al mandar imprimir un archivo nos aparece un mensaje “sin conexión” como se muestra en la *ilustración 1*.

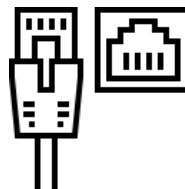


*Ilustración 1*

1. Verificar que nuestro equipo tenga conexión a internet, en la parte inferior derecha de la pantalla se encuentra el icono de conexión a red, si se muestra un icono como el siguiente  Su equipo se encuentra desconectado ya sea de red inalámbrica o por cable.

- 1.1. En caso de ser el caso cable físico.

- 1.1.1. Verificar conexión física de tu cable.



- 1.1.2. En caso que tu equipo se encuentre conectado de manera correcta del cable ethernet a tu equipo verificar el parpadeo de luces led que se encuentran en la parte inferior o superior "Ilustración 2". En caso de solo permanecer encendido el led verde o permanezca en color naranja sin parpadear será necesario pedir apoyo al área de



Ilustración 2

sistemas.

1.2. En caso de ser conexión inalámbrica

- 1.2.1. Verifica que tu equipo esté conectado a una red inalámbrica.
- 1.2.2. Si tu equipo se encuentra conectado a una red inalámbrica de forma correcta, pero muestra un icono de advertencia o como se muestra en la *ilustración 3*.
- 1.2.2.1. Intenta cambiar de red por una que ya cuentes guardada en tu equipo, (por lo regular se deja almacenada dos redes)
- 1.2.3. En caso de que la conexión con red inalámbrica se encuentre correcta y tengas acceso a navegación en internet.

1.3. Verifica que tus compañeros de área tengan acceso a conexión, si tus compañeros no cuentan con conexión verifica lo siguiente.

- Si es impresora exclusiva para su área, verifica que la maquina en la que se encuentra conectada físicamente a la impresora por cable USB.
- Verifica que la impresora este encendida ya sea con un led parpadeando, en caso que se encuentre en estado suspendido oprime cualquier tecla de la

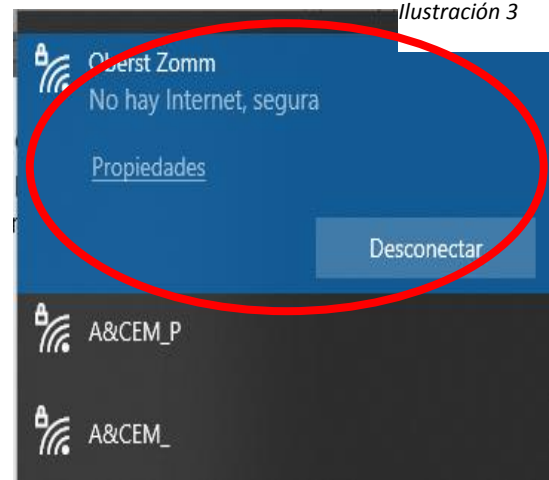
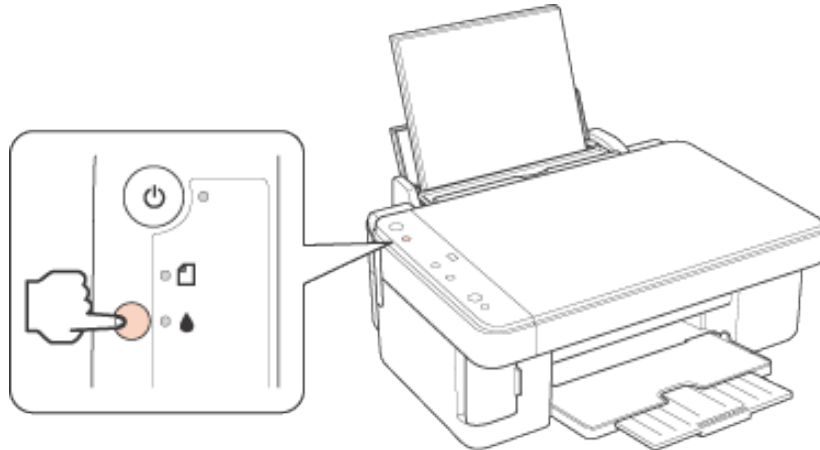


Ilustración 3

impresora para reactivar el servicio.



- Si la impresora se encuentra encendida y funcionando en la maquina principal será necesario llamar a el área de sistemas para comprobar estado de uso compartido de la impresora.

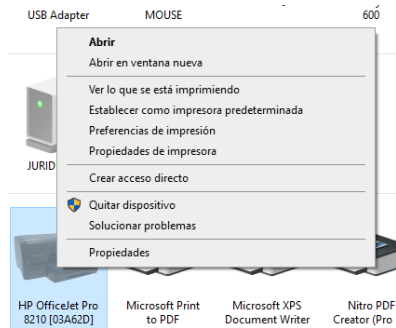
1.4. En caso de ser impresora de uso común (impresoras láser B/N)

- Verifica que no se encuentre apagado el equipo
- Verifica la conexión física del cable ethernet
- Hoja atorada en la bandeja de salida

NOTA: En caso de que los puntos anteriores de verificación de servicio de impresoras de uso común no permitan la impresión llamar al Área de Sistemas.

## IMPRESORA CONECTADA DE FORMA DIRECTA A TU EQUIPO.

En caso de que tu impresora se encuentre en modo “ghost” deberás dar clic derecho al icono de la impresora e iniciar el solucionador de problemas “ilustración 4”.



HP OfficeJet Pro  
8210 [03A62D]

Ilustración 4

1. En caso de que el solucionador de problemas de Windows identifique que:
  - a. Su equipo se encuentre desconectado
    - Verificar que el dispositivo este correctamente enchufado al puerto USB,
    - Verificar que el dispositivo este correctamente conectado a la corriente eléctrica
    - Cambiar de puerto USB el cable para descartar la posibilidad de falla en el controlador de la impresora.
  - b. En caso de error con el controlador de su equipo o administrar cola de impresión.
    - Dar clic derecho en la barra de tareas
    - Iniciar administrador de tareas
    - Buscar en lista de procesos “Cola de impresión”
    - Reiniciar o finalizar proceso para restablecer el orden de impresión.
- NOTA: En caso de no solucionar con eso el problema contactar a Área de Sistemas.

