



***PROCEDIMIENTOS PARA LA  
RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS NO  
HARWARE RELATIVAS AL  
EXPEDIENTE: 134/15-SV***

<b>Versión :</b>	<b>1</b>	<b>Fecha:</b>	<b>10/09/2018</b>
<b>Servicedesk Sistemas de Información Teléfono 954 481 413</b>			

Para cualquier tipo de incidencia, si la impresora lo permite necesitamos nos adjunte un historial de uso de la máquina, puede imprimirse desde el en la pantalla de la impresora:

Menú > Hoja estado impresión > Hoja historial de uso.

Necesitaremos una foto de los cartuchos instalados en el equipo.

### **Reinstalación del firmware de la impresora**

Muchos de los problemas y códigos de error que pueden aparecen en el equipo se pueden solucionar con la reinstalación del firmware, por lo que ante cualquier error o comportamiento extraño de la impresora es aconsejable descartar este punto: Para reinstalar el firmware de la impresora, descargue la última versión desde la web del fabricante.

En este enlace pueden descargar manual de usuario, manual de red, drivers y el firmware del equipo para su actualización.

<https://www.epson.es/products/printers/laser-printers/monochrome/workforce-al-m300dn#drivers>

### **La impresora atasca o no detecta el papel**

1. Comprobar que tanto el tipo de papel como el tamaño estén bien seleccionados en la impresora y al mandar la orden de impresión.
2. Revisar si el papel es del gramaje correcto según especificaciones del fabricante.
  - Compruebe los grosores y gramajes mínimos permitidos.
  - Iguale los bordes del papel contra una superficie plana.
  - Utilice papeles nuevos (no viejos, usados o doblados).
  - Papel en buenas condiciones (no arrugado o húmedo).
  - Respetar características de la máquina, en tanto a gramajes máximos-mínimos, grosores y formatos.
3. Airee la pila de hojas y alinéela sobre una superficie plana.
4. Carga hojas en el alimentador, con la cara imprimible hacia arriba, ajustar el borde derecho del papel con el derecho del alimentador.
5. Revisar y limpiar rodillos, la suciedad acumulada, puede afectar a sensores y a engranajes y adherencia de rodillos. Revisar si están desgastados.
6. Revisar visualmente el equipo por dentro, a veces quedan trozos de papel, clics, etc. en rodillos y engranajes, que afectan al tránsito de los folios.
7. Revisar visualmente el interior del equipo desajuste de piezas, ver si hay alguna pieza, compartimento, fuera de sitio o mal colocado.

### **ERROR 0x65**

Hace referencia o bien a un posible atasco de papel en el equipo o algún elemento extraño que esté impidiendo la correcta alimentación del papel por parte de la impresora.

En caso de no haber atasco de papel u objeto externo todo hace indicar que hay una deformación del marco principal de alimentación del papel de la impresora.

### **ERROR 0x77**

Revise que la máquina no tenga ningún objeto extraño dentro de la misma, apáguela desconéctela de la corriente presione el botón de encendido con la máquina desconectada y vuelva a conectarla encenderla.

Básicamente el error viene provocado por el fusor, normalmente que este mal conectado o dañado, o por la placa de fuente de alimentación.

### **ERROR 0x97**

Restaurar los valores de fábrica de la configuración y probar de nuevo el equipo. Si no se soluciona, reinstalar el firmware de la impresora, descargando la última versión desde la web del fabricante.

Le pasamos enlace de la web del fabricante donde pueden descargar manual de usuario, manual de red, drivers y el firmware del equipo para su actualización.

<https://www.epson.es/products/printers/laser-printers/monochrome/workforce-al-m300dn#drivers>

### **No imprime o la Impresión es defectuosa**

Es imprescindible utilizar cartuchos originales del fabricante.

Llevar a cabo tareas de mtto. En el menú de la impresora:

Compruebe si los inyectores están obstruidos, suelen aparecer bandas, puntos, huecos en blanco o colores inesperados, si es así realice varias limpiezas del cabezal de impresión.

Config. > Mantenimiento > Com. Boquilla cab. Imp.

Si nota desalineación de las líneas verticales o imágenes borrosa, lleve a cabo la alineación del cabezal de impresión.

Config. > Mantenimiento > Alineación de cabezal.

Si las impresiones salen corridas, sucias o rayadas, limpie el rodillo en el interior y realice limpieza de guía papel en el menú de la impresora.

Config. > Mantenimiento > Limpieza guía de papel.

### **La impresora no enciende**

Revisar interruptor de encendido esté en la posición correcta.

Revisar que el cable de alimentación está bien conectado y si no funciona probar el equipo con otro cable de alimentación y en otro punto de luz diferente.