

## Vitalinux DGA - Soporte #6994

### IES MIGUEL SERVET - Impresoras desde sala de profesores

2023-10-25 07:02 - Alberto García Caballero

<b>Estado:</b>	Cerrada
<b>Prioridad:</b>	Normal
<b>Asignado a:</b>	Arturo Martin
<b>Categoría:</b>	Equipos Cliente
<b>owner-email:</b>	
<b>Descripción</b>	
Buenos días!	
Vuelven a fallar las impresoras desde la sala de profesores. Esta vez he comprobado las etiquetas, reiniciado y vuelto a comprobar y en principio se configuran como deben. Pero una vez que se manda a imprimir aparecen los siguientes fallos.	
En el ordenador con ID 12950, aparece el error que adjunto en la imagen en el que dice algo parecido a que la impresora ya existe... En el ordenador con ID 12942, aparece el icono de error y no responde. Adjunto imagen también. Algunas veces, si entro a propiedades, pone algo parecido a "fallo de la impresora"	
Si necesitáis algo mas de información o alguna prueba más, pedírmelo.	
Gracias y un saludo!	

#### Histórico

##### #1 - 2023-10-25 07:18 - Alberto García Caballero

Complemento la incidencia debido a que acabo de observar en otro ordenador (ID 14455), también de la sala de profesores, que desde google drive no imprime, pero exportando el archivo a pdf y enviando a imprimir desde local, si.

Supongo que sucederá lo mismo en el resto...

##### #2 - 2023-10-26 05:50 - Arturo Martin

- Categoría establecido a Equipos Cliente
- Estado cambiado Abierta - Nueva por Solucion - Propuesta de cierre
- Asignado a establecido a Arturo Martin

Buenos días Alberto,

Creo que ya lo he solucionado. Tras actualizarse los equipos, elimina la impresora que muestra el error e inicia sesión gráfica de nuevo y comprueba su funcionamiento.

Quedo a la espera de lo que me digas, saludos.

-- Arturo

##### #3 - 2023-10-27 09:49 - Alberto García Caballero

- Estado cambiado Solucion - Propuesta de cierre por Cerrada

Solucionado, gracias Roberto!

A ver si no se fastidian mucho más...

##### #4 - 2023-10-30 10:23 - Alberto García Caballero

- Estado cambiado Cerrada por Abierta - Reapertura

Hola Arturo!

Una vez solucionado el tema de las impresoras, he detectado que no imprime si se envía desde Internet, por ejemplo un documento desde google drive o un pdf abierto en el navegador. En esos casos hay que descargarlo y enviar a imprimir desde local.

Me solicitan los profesores poder arreglar esto.

Ya me dices, un saludo!

**#5 - 2023-10-30 11:40 - Arturo Martin**

- Estado cambiado Abierta - Reapertura por Abierta - Respuesta Soporte

Buenas Alberto,

Perdona que te haga perder tiempo con esto, ¿Puedes comprobar si el problema está en todos los navegadores o en alguno de ellos funciona? He dado la orden de instalación del navegador **Google Chrome** en todos los equipos de tu centro, así puedes comprobar si ese comportamiento es igual en **firefox, chromium y google chrome**. Si con alguno de ellos funcionase la impresión correctamente lo pondríamos como navegador Web por defecto. En caso de no éxito no sabría darte una solución, ya que es un problema de negociación entre los navegadores y la fotocopiadora que se escapa a nuestra competencias.

Ya me dirás. Saludos,

-- Arturo

**#6 - 2023-10-31 11:18 - Alberto García Caballero**

Buenas Arturo!

Detectado el error.

Desde **Firefox** y **Chrome** imprime bien.

Desde **Chromium** es desde donde da el error y se queda retenido.

Un saludo!

**#7 - 2023-10-31 11:30 - Alberto García Caballero**

Rectifico.

He detectado que en algunos ordenadores si que imprime desde Chromium, en concreto en el 12950.

En el que he realizado las pruebas y no es posible imprimir desde Chromium es el 14455.

Ambos de la sala de profesores.

Un saludo!

**#8 - 2023-11-01 18:53 - Arturo Martin**

- Estado cambiado Abierta - Respuesta Soporte por Solucion - Propuesta de cierre

Buenas Alberto,

No tiene mucho sentido que desde alguno se pueda con Chromium, y en otros no. Prueba, en el que no funciona, a teclear **control+espacio** y escribir **resetear navegadores Web**, y así devolver sus navegadores al estado de fábrica.

También prueba desde Chrome o firefox, que es fácil que vaya sin más. Lo digo porque otra alternativa sería cambiar de navegador por defecto.

Seguimos en contacto, ya me dirás.

-- Arturo

**#9 - 2023-11-03 08:54 - Alberto García Caballero**

- Estado cambiado Solucion - Propuesta de cierre por Cerrada

Hola Arturo!

Parece que ha funcionado reseteando los navegadores web, así que vamos a dejarlo así de momento.

De todas maneras, estuve comentando con Ana, que muchos de los problemas con las impresoras pueden venir porque aparecen varias impresoras duplicadas que detecta de la red y en realidad no usamos. Quizá en un futuro próximo hagamos una recopilación de las impresoras que de verdad tenemos y dejarlas de nuevo configuradas para cada etiqueta, según corresponda.

Cierro este ticket Muchas gracias una vez mas!

**Ficheros**

12942.png	20,8 KB	2023-10-25	Alberto García Caballero
12950.png	52,5 KB	2023-10-25	Alberto García Caballero