Ticket (Helpdesk) Nr. 000001

**ID del Ticket: 000001**

**Fecha:** 19.08.2025

**Usuario/Departamento:** María López / Paquetes

**Descripción del problema:** El usuario Maria no puede imprimir desde su puesto. La impresora aparece “offline”.

**Pasos ya realizados por el usuario:**

* Ha intentado apagar y encender la impresora.
* Ha probado enviar la impresión desde Word y desde el navegador sin éxito.
* Ha reiniciado su PC.
* Ha comprobado que el cable USB está conectado correctamente.

**Pruebas realizadas (IT):**

* Acceso remoto al PC del usuario mediante herramienta de soporte.
* Confirmación de que la impresora aparece como “offline” en el Panel de Control.
* Prueba de impresión desde otro PC → **funciona correctamente**.
* Reinstalación del driver desde el panel de dispositivos.
* Prueba con el comando: cmd: net stop spooler && net start spooler

(Reinicio del servicio de cola de impresión)

* Impresión de página de prueba: ✅ OK

**Hallazgos (logs, pantallazos, etc.):**

* En el Visor de eventos (eventvwr.msc) → Error relacionado con spooler atascado.
* Captura de pantalla mostraba cola de impresión bloqueada con un documento antiguo.

**Hipótesis:**

* En el Visor de eventos (eventvwr.msc) → Error relacionado con spooler atascado.
* Captura de pantalla mostraba cola de impresión bloqueada con un documento antiguo.

**Resolución:**

* Se eliminó manualmente el contenido de la carpeta:

C:\Windows\System32\spool\PRINTERS

* Se reinició el servicio "Cola de impresión".
* Se reinstaló el driver de la impresora.
* Se imprimió una página de prueba desde el equipo del usuario → ✅ Resultado: correcto.

**Estado (Abierto / Cerrado):** Cerrado.

**Técnico responsable:** Ulises Pérez López.