

# HP Easy Printer Care

## Preguntas frecuentes

Pregunta:

**¿Cómo puedo usar HP Easy Printer Care a través de USB o de una conexión paralela?**

Respuesta:

HP Easy Printer Care sólo puede usarse a través de USB o de una conexión paralela si la impresora ha sido instalada usando el software de instalación de impresoras de HP que se encuentra en el CD de software de la impresora (o a través del "sistema de impresión" que se encuentra en HP.com). Inserte el CD en la unidad de CD del equipo y seleccione Install Printer (Instalar impresora) en el menú principal. Para una comunicación apropiada entre la impresora y HP Easy Printer Care en entornos que no están en red, Easy Printer Care requiere un puerto DOT4 que se muestra como: DOT\_001 (001 o mayor) en la carpeta de impresoras (Inicio, Impresoras y faxes, Archivo, Propiedades, seleccione la ficha Puertos).

Pregunta:

**¿Por qué la página de estado de dispositivo de mi impresora indica 'Status Unavailable' (Estado no disponible)? O, ¿por qué no puedo ver todas mis impresoras en la carpeta de impresoras en HP Easy Printer Care?**

Respuesta:

Hay varias razones por las que el estado de su impresora puede aparecer como no disponible.

. ¿El dispositivo está fuera de línea o desconectado. Asegúrese de que el dispositivo esté encendido, correctamente conectado y de que pueda imprimir una página normalmente.

. ¿El modelo de dispositivo no es admitido en este momento. A pesar de que HP Easy Printer Care admite una amplia gama de impresoras HP LaserJet, en algunos casos los archivos o la información que HP Easy Printer Care precisa para obtener datos de su impresora en particular todavía no están instalados. Consulte el sitio web <http://www.hp.com/go/easyprintercare> para determinar si su modelo es admitido. HP agrega periódicamente dispositivos a la lista de dispositivos admitidos; por eso, vuelva a verificar en algunas semanas para ver si su modelo ha sido incorporado o use la utilidad [HP Software Update](#), instalada con HP Easy Printer Care, para que el programa verifique automáticamente.

. ¿La versión del controlador del dispositivo instalada no es compatible con HP Easy Printer Care. Si su dispositivo no se encuentra en la lista de dispositivos admitidos y está conectado a través de LPT o USB, puede necesitar agregar software adicional al controlador del dispositivo. Esto ocurre frecuentemente si el controlador se instaló usando el asistente para agregado de impresora de Windows en lugar de seleccionar "Install Printer" (Instalar impresora) a partir del CD. Para ver si se trata de ese caso, verifique el nombre de puerto de su impresora. Debe ser algo parecido a lo que se muestra a continuación.

Si es algo parecido a LPT1 o USB001, siga estos pasos:

- Inserte el CD de software que acompaña a su impresora en su unidad de CD.
- Si el CD no se inicia automáticamente, explore el CD de la impresora para encontrar setup.exe y haga doble clic.
- Siga las instrucciones para realizar una instalación típica.
- Esto instalará automáticamente el software adicional.

## **HP LaserJet 5000**

Payroll Printer  
DOT4\_1 (Local)  
15.23.58.142

Nombre de puerto

. ¿Dispositivo compartido. HP Easy Printer Care actualmente no admite la lectura de estado desde un dispositivo conectado localmente (USB o LPT) a otro equipo y compartido en la red.

. ¿Tipo de conexión no admitido. A pesar de que HP Easy Printer Care admite la mayor parte de los tipos de conexión, es posible que tenga una configuración específica que no sea compatible.

Pregunta:

**Cuando trato de eliminar una impresora en HP Easy Printer Care seleccionándola y entonces haciendo clic en File (Archivo), Remove Printer (Eliminar impresora), la selección aparece en gris. ¿Cómo puedo eliminar la impresora de la lista?**

Respuesta:

Easy Printer Care verifica para ver si la impresora está ubicada en la carpeta de impresoras. Si la encuentra allí, entonces la opción del menú Remove Printer (Eliminar impresora) estará en gris. Si agrega una impresora manualmente a través

de "Find Other Printers" (Encontrar otras impresoras), puede eliminar cualquiera de esas impresoras de HP Easy Printer Care.

Como HP Easy Printer Care descubre y administra automáticamente las impresoras de la carpeta de impresoras, si una impresora fue eliminada de HP Easy Printer Care, debe aparecer nuevamente la próxima vez que HP realice el descubrimiento automático de impresoras de la carpeta. HP Easy Printer Care facilita al máximo la administración de impresoras: nunca debe administrar o actualizar manualmente las impresoras que ya están en su carpeta de impresoras, HP Easy Printer Care lo hace por usted.

Una vez que una impresora ha sido eliminada de la carpeta de impresoras (a través de la desinstalación del controlador, etc.), la opción Remove Printer (Eliminar impresora) se vuelve activa y la impresora puede ser eliminada de HP Easy Printer Care.

Pregunta:

**¿Con qué impresoras funciona la herramienta de mantenimiento Printer Usage Report?**

Respuesta:

Printer Usage Report funciona con las LaserJets Color 3000, 3800, 4700 y 4730mfp.

Pregunta:

**¿Cuántos trabajos almacena Printer Usage Report o qué período puede abarcar el historial de trabajos?**

Respuesta:

Printer Usage Report almacena datos de trabajos hasta un máximo de 1000 trabajos y un tiempo máximo de un año. Cuando el número de registros excede los 1000 trabajos (o un año), la lista es administrada como una fila FIFO (primero en entrar, primero en salir), es decir, los registros más antiguos serán descartados.

Printer Usage Report no muestra un mensaje de advertencia para informar al usuario que su capacidad de registro está casi completa. El mantenimiento de los datos almacenados se realiza automáticamente y de forma silenciosa.

Si no hay espacio suficiente en el disco para almacenar los datos de los trabajos, éstos se descartarán.

Pregunta:

**¿Los datos de Printer Usage Report se perderán si reinicio mi equipo?**

Respuesta:

Printer Usage Report almacena de forma segura sus datos de trabajos en cuanto la impresora concluye la impresión. Un reinicio de su PC no provoca ningún efecto a

menos que el registro del trabajo esté en tránsito entre la impresora y su PC en el momento del reinicio (en ese caso los datos probablemente se perderán).

Pregunta:

**¿Los datos de Printer Usage Report son los mismo que almacenan algunas impresoras, como se ve en Embedded Web Server?**

Respuesta:

La impresora también almacena internamente datos de los trabajos. Si la impresora no tiene un disco duro, los datos se pierden al apagarla. Las acciones de almacenamiento de datos de la impresora no afecta el almacenamiento de datos de Printer Usage Report.

Pregunta:

**¿En qué momento Printer Usage Report recoge la información?**

Respuesta:

Printer Usage Report recoge los datos cuando se termina de imprimir el trabajo y mientras la aplicación HP Easy Printer Care está ejecutándose. Printer Usage Report opera como un grabador de video y no recoge datos cuando su PC está apagada.

Pregunta:

**Si varios usuarios están usando HP Easy Printer Care al mismo tiempo, ¿quién recibirá las alertas y verá los informes de Printer Usage Report?**

Respuesta:

Cada usuario que tenga las alertas activadas las recibirá. Igualmente, cada usuario que esté utilizando Printer Usage Reports recibirá datos referentes al uso una vez concluido el trabajo de impresión. Cuando está imprimiendo, Easy Printer Care verifica la impresora para descubrir cualquier problema, de forma predeterminada. Cuando no está imprimiendo, Easy Printer Care verifica el estado de la impresora cada 10 minutos. Además, HP Easy Printer Care puede configurarse para informar al usuario sobre cualquier problema que ocurra.

Para las impresoras que están en la carpeta de impresoras del equipo del usuario, las alertas se activan de forma automática. Las alertas deben activarse para las impresoras descubiertas mediante "Find Other Printers" (Encontrar otras impresoras). Los usuarios también pueden presionar el icono de actualización para obtener el estado actual de la impresora.

Pregunta:

**¿Con qué rapidez se muestran las alertas en HP Easy Printer Care?**

Respuesta:

Cuando está imprimiendo, Easy Printer Care verifica la impresora para descubrir cualquier problema, de forma predeterminada. Cuando no está imprimiendo, Easy Printer Care verifica el estado de la impresora cada 10 minutos. Además, HP Easy Printer Care puede configurarse para informarle sobre cualquier problema que ocurra.

Para las impresoras que están en la carpeta de impresoras de su equipo, las alertas se activan de forma automática. Las alertas deben activarse para las impresoras descubiertas mediante "Find Other Printers" (Encontrar otras impresoras).

Los usuarios también pueden presionar el icono de actualización para obtener el estado actual de la impresora.

Pregunta:

**Tengo HP Toolbox, ¿recibiré alertas duplicadas con HP Easy Printer Care?**

Respuesta:

No. Easy Printer Care verifica la existencia de Toolbox para evitar la duplicación de alertas.

Pregunta:

**¿HP Easy Printer Care puede supervisar impresoras que estén conectadas a un equipo de otro usuario y que no estén en red?**

Respuesta:

Easy Printer Care puede supervisar impresoras conectadas en red, pero no las impresoras conectadas directamente a su equipo o al equipo de otro usuario.

Pregunta:

**¿Puedo usar HP Easy Printer Care para definir alertas para grupos de impresoras?**

Respuesta:

Easy Printer Care está diseñado para definir alertas de impresoras, de a una impresora por vez. Para un entorno mayor, con muchas impresoras, la herramienta apropiada para esa función es HP Web Jetadmin.

Pregunta:

**Una de mis impresoras en la carpeta "My HP Printer" (Mi impresora HP) indica "Status Unavailable" (Estado no disponible) y he notado que la dirección IP que aparece en la interfaz de usuario no corresponde a la de la impresora.**

Respuesta:

En algunos entornos (por ejemplo DHCP), es posible asignar una nueva dirección IP a una impresora después de un ciclo de energía de la impresora y de un reinicio de fábrica de un servidor de impresión JetDirect. Para corregir esto, primero determine si la impresora también reside en la carpeta de impresoras y faxes de Windows. Si reside allí, actualice la dirección IP de la impresora en la carpeta de Microsoft y entonces reinicie el equipo. Esta acción actualizará la impresora en EPC y restaurará la comunicación.

En caso de que la impresora pueda encontrarse en EPC y no en la carpeta de impresoras y faxes de Microsoft, deberá eliminarse de EPC y será necesario redescubrirla.

Nota: Para evitar tener que actualizar la dirección IP de su impresora manualmente, use el puerto TCP/IP estándar de HP al instalar su impresora y seleccione la opción "Always print to this device, even if it's IP address changes" (Imprimir siempre en este dispositivo, aunque su dirección IP cambie). Si la dirección IP de la impresora cambia en el futuro, al reiniciar su PC y EPC la comunicación se restablecerá.

Pregunta:

**¿Por qué algunas o todas mis impresoras HP que estaban en la carpeta de impresoras y faxes de Microsoft Windows no son visibles en la carpeta "My HP Printers" de HP Easy Printer Care?**

Respuesta:

HP Easy Printer Care sólo incluirá las impresoras compatibles de su carpeta de impresoras y faxes de Microsoft. Cualquier impresora HP que esté en la carpeta de impresoras y faxes de Windows y que no sea compatible con Easy Printer Care no se mostrará en la sección "My HP Printers" (Mis impresoras HP) del software. Una lista actualizada de las impresoras compatibles con Easy Printer Care se encuentra disponible en [www.hp.com/go/easyprintercare](http://www.hp.com/go/easyprintercare).