



Impresora HP Designjet serie L25500

Guía de solución de problemas y mantenimiento

Avisos legales

La información contenida en este documento está sujeta a cambios sin previo aviso.

Las únicas garantías de los productos y servicios de HP se establecen en la declaración de garantía explícita adjunta a dichos productos y servicios. Nada de lo expuesto en este documento debe considerarse como una garantía adicional. HP no se hace responsable de los errores de editorial o técnicos u omisiones que contenga esta guía.

Marcas comerciales

Microsoft® y Windows® son marcas registradas estadounidenses de Microsoft Corporation.

Tabla de contenido

1 Precauciones de seguridad	1
Directrices generales de seguridad	1
Posible riesgo de descarga	1
Peligro de calentamiento	2
Peligro de incendio	2
Peligro mecánico	2
Peligro de materiales pesados	3
Tratamiento de la tinta	3
Advertencias y precauciones	3
Etiquetas de advertencia	3
2 Estado de la impresora	5
Comprobación del estado de la impresora	5
Comprobación del estado del sistema de tinta	5
Comprobación del estado de los cartuchos de tinta	5
Comprobación del estado de un cabezal de impresión	6
Comprobación del sistema de archivos	7
Comprobación de las estadísticas de uso de la impresora	7
Alertas de la impresora	7
3 Actualización de firmware	9
4 Mantenimiento del hardware	11
Alineación de los cabezales de impresión	11
Limpieza de las conexiones eléctricas de un cabezal de impresión	12
Limpieza del exterior de la impresora	16
Limpieza de la platina	16
Limpieza (recuperación) de los cabezales de impresión	18
Limpieza de la ventana del sensor de avance del sustrato	18
Limpieza y lubricación del raíl del carro	19
Mantenimiento de los cartuchos de tinta	21
Traslado o almacenamiento de la impresora	21
Mantenimiento del servicio	21
Uso del trazado de estado de los cabezales de impresión	22

5 Solución de problemas de calidad de impresión	25
Consejos generales	25
Grano	25
Bandas horizontales	26
Bandas verticales	28
Colores mal alineados	28
Falta de nitidez	28
Las áreas negras parecen borrosas	29
Manchas tenues o apariencia desigual	29
La tinta se corre al tocarla o parece aceitosa	30
La longitud total de la impresión es incorrecta o incoherente	30
6 Resolución de problemas con sustratos	31
El sustrato no se puede cargar correctamente	31
El sustrato se ha atascado	31
El sustrato está deformado o arrugado	33
La cuchilla automática no funciona	34
Atasco de sustrato en el rodillo de recogida	34
El rodillo de recogida no enrolla	34
7 Solución de problemas con el sistema de tinta	37
No se puede insertar un cartucho de tinta	37
No se puede insertar un cabezal de impresión	37
No se puede insertar el cartucho de limpieza de los cabezales de impresión	37
En el panel frontal se recomienda sustituir o volver a insertar un cabezal de impresión	37
Limpieza de los cabezales de impresión	38
Alineación de los cabezales de impresión	38
8 Solución de otros problemas	41
La impresora no puede obtener una dirección IP	41
No se puede acceder al Servidor Web incorporado	41
La impresora no imprime	42
El programa de software se ralentiza o se detiene al generar el trabajo de impresión	42
La impresora parece lenta	42
No se puede acceder a los archivos del disco duro	43
Errores de comunicación entre el ordenador y la impresora	43
Mensaje de error de "sin memoria"	43
Los rodillos de la platina chirrían	43
9 Mensajes de error del panel frontal	45
10 Cuando necesite ayuda	51
Introducción	51

Documentación	51
HP Instant Support	51
Centros de HP Customer Care	52
Información de asistencia	57

Índice	59
---------------------	-----------

1 Precauciones de seguridad

Antes de utilizar la impresora, lea las siguientes precauciones de seguridad para asegurarse de utilizar adecuadamente el equipo.

Directrices generales de seguridad

- Antes de conectar la impresora a la fuente de alimentación, consulte las instrucciones sobre su instalación.
- La impresora no contiene piezas internas que pueda reparar el usuario. Deje la reparación en manos del personal de servicio cualificado.
- Apague la impresora, desenchufe los dos cables de alimentación de la toma de corriente y póngase en contacto con el personal de servicio cualificado de HP en cualquiera de las situaciones siguientes:
 - El cable de alimentación o el enchufe está dañado.
 - Ha entrado líquido en la impresora.
 - Sale humo o algún olor extraño de la impresora.
 - La impresora se ha caído o se ha dañado el módulo de secado o polimerización.
 - El interruptor automático de corriente residual (interruptor automático de fallos) incorporado en la impresora se ha activado reiteradamente.
 - Los fusibles se han fundido.
 - La impresora no funciona con normalidad.
- Apague la impresora y desenchufe los dos cables de alimentación de la toma de corriente en cualquiera de las situaciones siguientes:
 - Durante una tormenta
 - Durante un corte de alimentación

Posible riesgo de descarga

 **¡ADVERTENCIA!** Los módulos de secado y polimerización utilizan niveles de voltaje peligrosos capaces de provocar lesiones graves o mortales.

La impresora utiliza dos cables de alimentación. Desenchúfelos antes de reparar la impresora. La impresora solo debe enchufarse en las tomas de la red de alimentación conectadas a tierra.

Para evitar el riesgo de descargas eléctricas:

- No intente desmontar los módulos de secado y polimerización ni la caja de control eléctrico.
- No quite ni abra las tapas o los enchufes de ningún otro sistema cerrado.
- No inserte objetos en las ranuras de la impresora.



NOTA: un fusible fundido puede indicar un funcionamiento incorrecto de los circuitos eléctricos en el sistema. Pida al personal técnico cualificado de HP que compruebe el sistema y no intente reemplazar ningún fusible.

Peligro de calentamiento

Los subsistemas de secado y polimerización de la impresora funcionan a altas temperaturas y pueden provocar incendios si se tocan. Para evitar lesiones personales, siga las siguientes precauciones.

- No toque los compartimentos internos de los módulos de secado y polimerización de la impresora. Incluso después de abrir el pestillo de la ventana que desconecta la alimentación de los módulos de secado y polimerización, las superficies internas pueden estar calientes.
- Tenga mucho cuidado cuando acceda a la ruta de sustratos.

Peligro de incendio

Los subsistemas de secado y polimerización de la impresora funcionan a altas temperaturas. Póngase en contacto con el personal técnico cualificado de HP si los interruptores de corriente residual integrados en la impresora (interruptores de fallo) se desconectan continuamente.

Para evitar el riesgo de incendios, tome las precauciones siguientes.

- Utilice el voltaje de alimentación indicado en la placa de especificaciones.
- Conecte los cables de alimentación a las líneas específicas, cada una protegida por un interruptor automático de derivación acorde con la potencia de la toma de pared. No utilice una regleta (toma de alimentación trasladable) para conectar ambos cables de alimentación.
- Utilice únicamente los cables de alimentación que HP suministra con la impresora. No utilice un cable de alimentación dañado. No utilice los cables de alimentación con otros productos.
- No inserte objetos en las ranuras de la impresora.
- Tenga cuidado de no derramar líquidos en la impresora.
- No utilice aerosoles que contengan gases inflamables dentro o cerca de la impresora.
- No bloquee ni cubra las aperturas de la impresora.
- No intente desmontar el módulo de secado o polimerización, ni la caja de control eléctrico.
- Cargue sustratos que se puedan utilizar con una temperatura de funcionamiento de hasta 125°C (257°F), y cuyas temperaturas de ignición automática sean superiores a los 250°C (482°F).

Peligro mecánico

La impresora tiene piezas móviles que podrían provocar lesiones. Para evitar lesiones personales, siga las siguientes precauciones cuando trabaje cerca de la impresora.

- Mantenga la ropa y todas las partes del cuerpo lejos de las piezas móviles de la impresora.
- Evite el uso de collares, brazaletes y otros objetos colgantes.
- Si tiene el cabello largo, intente llevarlo recogido de forma que no caiga sobre la impresora.

- Asegúrese de que las mangas o guantes no queden atrapados en las piezas móviles.
- Evite permanecer cerca de ventiladores, que podrían causar lesiones y también afectar a la calidad de impresión (obstruyendo la circulación del aire).
- No toque los engranajes ni los rollos en movimiento durante la impresión.

Peligro de materiales pesados

Se debe tener especial cuidado para evitar lesiones personales al manipular sustratos pesados.

- Para manipular rollos de sustratos pesados es posible que se necesite más de una persona. Se debe tener cuidado para evitar sobrecargas o lesiones de espalda.
- Se recomienda el uso de una carretilla elevadora u otro equipo de manipulación.
- Cuando manipule rollos de sustrato pesados, póngase un equipo de protección personal, incluido guantes y botas.

Tratamiento de la tinta

La impresora no utiliza tintas disolventes y no presenta los problemas tradicionales asociados a estas. Sin embargo, HP le recomienda utilizar guantes cuando manipule los componentes del sistema de tinta.

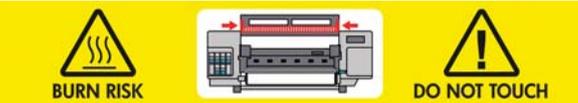
Advertencias y precauciones

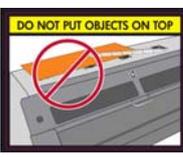
Los símbolos siguientes se publican en este manual para garantizar el uso correcto de la impresora e impedir que resulte dañada. Siga las instrucciones marcadas con estos símbolos.

 **¡ADVERTENCIA!** El hecho de no seguir las directrices marcadas con este símbolo podría tener como resultado lesiones graves o incluso mortales.

 **PRECAUCIÓN:** el hecho de no seguir las directrices marcadas con este símbolo podría tener como resultado lesiones leves o daños en el producto.

Etiquetas de advertencia

Etiqueta	Explicación
	Riesgo de quemaduras. No toque los compartimentos internos de los módulos de secado y polimerización de la impresora.
	Riesgo de quemaduras. No toque el compartimento de secado de la impresora. Incluso después de abrir el pestillo de la ventana, que desconecta la alimentación de los módulos de secado y polimerización, las superficies internas pueden estar calientes.
	Posible riesgo de descarga. La impresora tiene dos cables de alimentación de entrada. Después de apagarse el interruptor principal, todavía queda un voltaje residual en los módulos de secado y polimerización. La impresora no contiene piezas internas que pueda reparar el usuario. Deje la reparación en manos del personal de servicio cualificado. Desconecte todos los cables de alimentación antes de la reparación.

Etiqueta	Explicación
<p data-bbox="255 224 821 313">SEE INSTALLATION INSTRUCTIONS BEFORE CONNECTING TO THE SUPPLY.</p>	<p data-bbox="853 224 1436 436">Consulte las instrucciones de instalación antes de conectar la impresora a la red eléctrica. Compruebe que el voltaje de entrada está incluido en el rango de voltaje válido para la impresora. La impresora necesita dos líneas específicas, cada una de ellas protegida por un interruptor automático de derivación acorde con la potencia de la toma de pared. Utilice únicamente tomas de la red de alimentación conectadas a tierra, y los cables de alimentación que HP suministra con la impresora.</p>
	<p data-bbox="853 459 1436 537">Riesgo de atrapar las manos. No empuje el rollo durante la carga. Levante la bandeja de carga para facilitar la entrada del eje en la impresora.</p>
	<p data-bbox="853 627 1436 683">Riesgo de atrapar los dedos. No toque los engranajes del eje en movimiento.</p>
	<p data-bbox="853 806 1436 862">No coloque objetos encima de la impresora. No cubra los ventiladores.</p>
	<p data-bbox="853 985 1436 1064">Se recomienda utilizar guantes al manipular los cartuchos de tinta, los cartuchos de limpieza del cabezal de impresión y el recipiente de limpieza del cabezal de impresión.</p>

2 Estado de la impresora

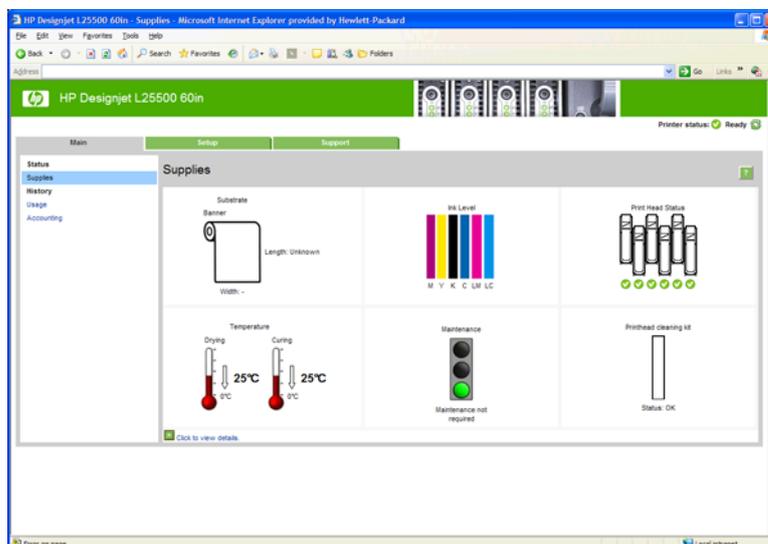
Comprobación del estado de la impresora

Puede comprobar el estado actual de la impresora de los siguientes modos:

- El servidor Web incorporado muestra el estado de la impresora, el sustrato cargado y el sistema de tinta.
- El panel frontal muestra los niveles de tinta de forma predeterminada; pero también puede consultarlos seleccionando el icono de Sistema de tinta . Además, si existe una alerta actual de importancia, se muestra en el panel frontal.

Comprobación del estado del sistema de tinta

1. Acceso al servidor Web incorporado (consulte la *Guía del usuario*).
2. Vaya a la página Consumibles de la ficha **Principal**.



En la página Consumibles se muestra el estado de los cartuchos de tinta (incluidos los niveles de tinta), los cabezales de impresión, el cartucho de limpieza de los cabezales de impresión y el sustrato cargado.

El semáforo indica si se requiere mantenimiento. Para obtener más información, haga clic en **Ver detalles**.

Comprobación del estado de los cartuchos de tinta

Para ver los niveles de tinta de los cartuchos, vaya al panel frontal de la impresora y seleccione el icono de .

Haga clic en el signo + para obtener más información, o utilice el menú de tinta.

También puede ver el estado de los cartuchos de tinta en el servidor Web incorporado.

Procedimiento del menú Tinta

1. Desde el panel frontal, seleccione el icono de  y, a continuación, **Info. cartuchos de tinta**.
2. Seleccione el cartucho sobre el que desea información.
3. En el panel frontal se muestra la siguiente información:
 - Color
 - Nombre del producto
 - Número de producto
 - Número de serie
 - Estado
 - Nivel de tinta, si se sabe
 - Capacidad total de tinta en mililitros
 - Fecha de caducidad
 - Estado de garantía
 - Fabricante

Comprobación del estado de un cabezal de impresión

La impresora comprueba automáticamente los cabezales y realiza el servicio de mantenimiento después de cada impresión. Siga estos pasos para obtener más información sobre los cabezales de impresión.

1. Desde el panel frontal, seleccione el icono de  y, a continuación, **Información de cabezales..**
2. Seleccione el cabezal sobre el que desea obtener información.
3. En el panel frontal se muestra la siguiente información:
 - Colores
 - Nombre del producto
 - Número de producto
 - Número de serie
 - Estado (consulte [Mensajes de error del panel frontal en la página 45.](#))
 - Volumen de tinta utilizado
 - Estado de garantía

También puede utilizar el servidor Web incorporado para comprobar el estado de los cabezales de impresión y de la garantía.

 **NOTA:** Si el estado de la garantía es **Consulte la nota sobre la garantía**, significa que no se está utilizando tinta de HP. La garantía no cubre el servicio de impresión o las reparaciones requeridas como resultado del uso de tinta distinta a HP. Consulte el documento *Información legal* para conocer las implicaciones detalladas de la garantía.

Comprobación del sistema de archivos

Es posible comprobar la integridad del sistema de archivos en el disco duro de la impresora y corregir cualquier error automáticamente. Le recomendamos que lo haga aproximadamente una vez cada seis meses o si observa algún problema al acceder a los archivos del disco duro.

Para ejecutar la comprobación del sistema de archivos, acceda al panel frontal, seleccione el icono de  y, a continuación, **Comprobar sistema archivos**.

Si la impresora detecta daños en el sistema de archivos, por ejemplo, después de que se produzca un problema de software grave, puede iniciar una comprobación del sistema de archivos automáticamente. Este proceso puede tardar media hora aproximadamente.

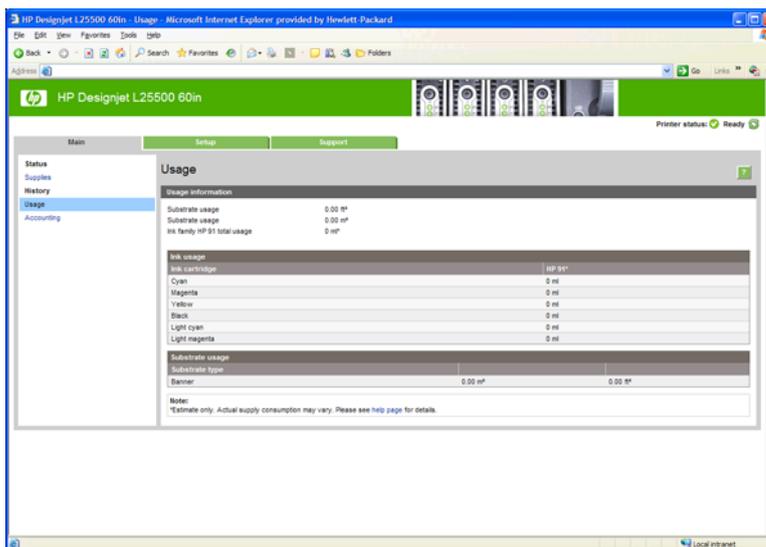
Comprobación de las estadísticas de uso de la impresora

Para comprobar el uso de la impresora, se ofrecen estadísticas.

 **NOTA:** La precisión de estas estadísticas de uso no está garantizada.

Estadísticas de la impresora con el Servidor Web incorporado

1. Acceso al servidor Web incorporado (consulte la *Guía del usuario*).
2. Vaya a la página Uso de la ficha **Principal**.



Alertas de la impresora

La impresora puede comunicar dos tipos de alertas:

- **Errores:** cuando la impresora no puede imprimir.
- **Advertencias:** cuando la impresora requiere la atención del usuario para que realice un ajuste, como una calibración, el mantenimiento preventivo o la sustitución del cartucho de tinta.

Las alertas de la impresora se muestran en el panel frontal y en el servidor Web incorporado.

- **Pantalla del panel frontal:** El panel frontal muestra solo una alerta, que se considera la más importante. Normalmente el usuario debe pulsar la tecla **OK** para confirmar, pero las advertencias

desaparecen después de un tiempo de espera. Algunas alertas vuelven a aparecer cuando la impresora se encuentra inactiva y no hay nada más importante de lo que informar.

- **Servidor web incorporado:** La alerta que se muestra en el panel frontal también aparece en la esquina superior derecha de la ventana del servidor Web incorporado.

Una alerta puede requerir que lleve a cabo una operación de mantenimiento; consulte [Mantenimiento del hardware en la página 11](#).

Las siguientes alertas requieren la asistencia de un técnico de servicio:

- **Kit de mantenimiento de servicio 1**
- **Kit de mantenimiento de servicio 2**
- **Kit de mantenimiento de servicio 3**

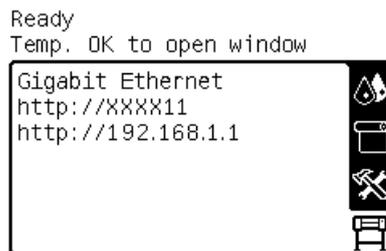
3 Actualización de firmware

Las distintas funciones de la impresora se controlan a través del software de la misma, también llamado firmware.

Hewlett-Packard lanza de vez en cuando actualizaciones del firmware. Estas actualizaciones aumentan la funcionalidad de la impresora y mejoran sus características.

Las actualizaciones del firmware se pueden descargar desde el sitio web de HP (<http://www.hp.com/go/graphic-arts/>) e instalar en la impresora utilizando el servidor Web incorporado.

Para utilizar el servidor Web incorporado en cualquier ordenador, abra su navegador Web y escriba la URL. La URL de la impresora aparece en la pantalla de estado del panel frontal de la impresora (en este ejemplo, <http://192.168.1.1>):



En el servidor Web incorporado, seleccione la ficha **Configuración** y, a continuación, **Actualizar firmware**.

Siga las instrucciones que aparecen en la pantalla para descargar el archivo de firmware y almacenarlo en su disco duro. A continuación, seleccione el archivo descargado y haga clic en **Actualizar**.

Si el proceso de carga del archivo de firmware en la impresora se ralentiza en exceso, podría deberse a que está utilizando un servidor proxy. En ese caso, pruebe a omitir el servidor proxy y acceda directamente al Servidor Web incorporado.

- En Internet Explorer 6 para Windows, vaya a **Herramientas > Opciones de Internet > Conexiones > Configuración de LAN** y marque la casilla **No usar servidor proxy para direcciones locales**. Opcionalmente, para un control más preciso, haga clic en el botón **Avanzadas** y agregue la dirección IP de la impresora a la lista de excepciones, para las cuales no se utiliza el servidor proxy.
- En Firefox 3.0 para Windows, acceda a **Herramientas > Opciones > Red > Conexión > Configuración** y seleccione la opción **Conexión directa a Internet**. Alternativamente, cuando se selecciona la opción **Configuración manual del proxy**, añada la dirección IP de la impresora a la lista de excepciones a las que el servidor proxy no se usa.
- En Firefox 2.0 para Linux, acceda a **Editar > Preferencias > Red > Conexión > Configuración** y seleccione la opción **Conexión directa a Internet**. Alternativamente, cuando se selecciona la opción **Configuración manual del proxy**, añada la dirección IP de la impresora a la lista de excepciones a las que el servidor proxy no se usa.

4 Mantenimiento del hardware

Para realizar las tareas que se mencionan en este capítulo necesitará el kit de mantenimiento del usuario que se suministra con la impresora.

Alineación de los cabezales de impresión

La impresora realiza la alineación de los cabezales siempre que se sustituye alguno. Si no hay sustrato cargado cuando se sustituye un cabezal de impresión, la impresora realizará la alineación la siguiente vez que cargue sustrato.

También le recomendamos que alinee los cabezales para solucionar cualquier problema de calidad de impresión.

Alineación automática

En primer lugar, asegúrese de que hay cargado en la impresora un rollo de sustrato blanco opaco. Los sustratos de color, los lienzos satinados y los materiales transparentes, como el bond translúcido, las transparencias, el sustrato de calco o el papel vegetal, no resultan adecuados para la alineación de los cabezales; con estos sustratos deberá alinear los cabezales de forma manual (consulte [Alineación manual en la página 11](#)).

Para realizar una alineación de los cabezales desde el panel frontal (si la alineación no se realiza automáticamente), seleccione el icono de  y, a continuación, **Mantenim. calidad imagen > Alinear cabezales > Alineación cabezal autom.**

Para solicitar una alineación de los cabezales desde el Servidor Web incorporado, seleccione la ficha **Configuración** y, a continuación, **Alinear cabezales > Alinear cabezales automáticamente > Imprimir.**

El proceso dura unos 10 minutos y se inicia inmediatamente, a menos que una imagen se esté imprimiendo en ese momento. Si hay un trabajo de impresión en curso, la alineación se realizará en cuanto finalice el trabajo de impresión actual.

Alineación manual

Para realizar una alineación manual de los cabezales desde el panel frontal, seleccione el icono de  y, a continuación, **Mantenim. calidad imagen > Alinear cabezales > Alineación cabezal manual > Imprimir patrón alineación.**

Para solicitar una alineación manual de los cabezales desde el Servidor Web incorporado, seleccione la ficha **Configuración** y, a continuación, **Alinear cabezales > Alinear cabezales manualmente > Imprimir.**

La impresora imprime 17 filas etiquetadas de la A a la Q. Observe la impresión y anote el número de la línea que aparece más recta en cada fila (por ejemplo, A:9).



Una vez hecho esto, introduzca los valores de corrección en el panel frontal o en el servidor Web incorporado.

Para introducir los valores de corrección en el panel frontal, seleccione el icono de  y, a continuación, **Mantenim. calidad imagen > Alinear cabezales > Alineación cabezal manual > Introducir valores corrección**. Introduzca cada valor en la ventana etiquetada con la misma letra que la del patrón correspondiente.

Para introducir los valores de corrección en el Servidor Web incorporado, seleccione la ficha **Configuración** y, a continuación, **Alinear cabezales > Alinear cabezales manualmente** e introduzca cada valor en la ventana etiquetada con la misma letra que la del patrón correspondiente.

Limpieza de las conexiones eléctricas de un cabezal de impresión

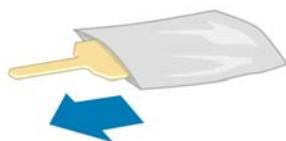
Es posible que la impresora no reconozca un cabezal de impresión después de haber sido instalado. Esto puede suceder cuando la tinta se acumula en las conexiones eléctricas entre el cabezal de impresión y el carro de cabezales. En ese caso, HP recomienda limpiar las conexiones eléctricas del cabezal de impresión. No obstante, *no* se recomienda realizar una limpieza rutinaria de las conexiones cuando no existan problemas aparentes.

En el kit de mantenimiento del usuario que se suministra con la impresora se incluye un limpiador de conexiones del carro.



Utilice este limpiador para limpiar las conexiones eléctricas tanto del carro de cabezales como del cabezal de impresión si el mensaje **Reinsertar** o **Sustituir** sigue apareciendo junto al cabezal de impresión en la pantalla del panel frontal.

1. Extraiga una nueva esponja de repuesto pre-humedecida de su bolsa.

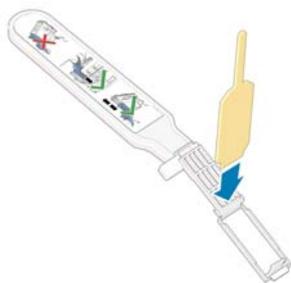


Con el limpiador se incluyen varias esponjas. Si ya ha utilizado todas las esponjas y desea obtener más, póngase en contacto con su representante del servicio de asistencia.

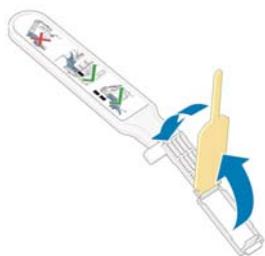
2. Abra el limpiador de conexiones del carro.



3. Coloque la esponja en la parte delantera del limpiador de conexiones del carro con la pestaña más corta en la ranura.

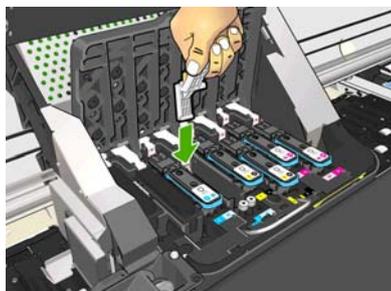


4. Cierre el limpiador de conexiones del carro, manteniendo la esponja en su sitio.

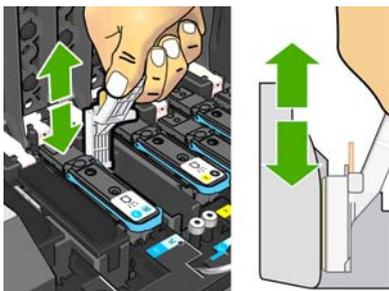


5. Abra el pestillo del carro de cabezales y extraiga el cabezal de impresión que está causando el problema, según se indica en el panel frontal. Consulte la *Guía del usuario*.
6. Inserte el limpiador de conexiones del carro en la parte posterior de la ranura del cabezal de impresión. Limpie los contactos eléctricos insertando la herramienta entre las conexiones eléctricas de la parte posterior de la ranura y el resorte de acero, con la esponja orientada hacia los contactos eléctricos. Evite recoger cualquier depósito de tinta que se haya acumulado en la superficie inferior de la ranura.

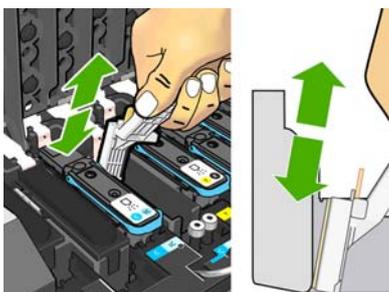
⚠ PRECAUCIÓN: Si el carro permanece en el centro de la impresora durante más de 7 minutos, intentará volver a su posición normal de la derecha.



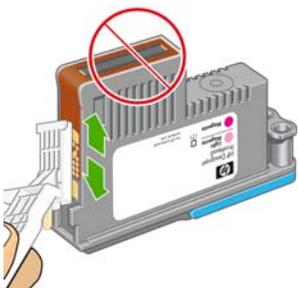
7. Frote la esponja por los contactos con una *ligera* presión hasta el fondo del conector flex e inserte el limpiador lo máximo que pueda hasta alcanzar el tope mecánico de la herramienta.



8. Procure limpiar a fondo todos los contactos, incluidos los que están situados en la parte inferior del conector.



9. Con la misma esponja, limpie la tira inferior de los contactos eléctricos del cabezal de impresión (a menos que el cabezal sea nuevo). Evite tocar el conjunto superior de los contactos eléctricos.

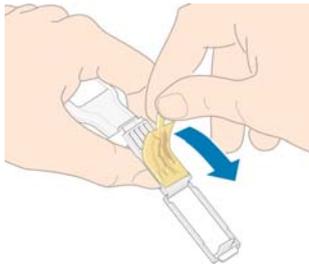


PRECAUCIÓN: No toque la superficie del cabezal de impresión que contiene los inyectores, ya que estos se dañan con facilidad.

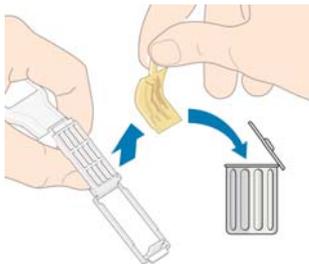
10. Deje pasar unos segundos para que se sequen ambos conectores y, a continuación, vuelva a colocar el cabezal de impresión en el carro de cabezales. Consulte la *Guía del usuario*.
11. Una vez finalizado el proceso de limpieza, abra el limpiador de conexiones del carro tirando de la pestaña de la esponja.



12. Retire la esponja usada del limpiador de conexiones del carro.



13. Deshágase de la esponja usada de un modo seguro para evitar mancharse las manos y la ropa de tinta.



Si en el panel frontal sigue apareciendo el mensaje **Reinsertar** o **Sustituir**, sustituya el cabezal de impresión o póngase en contacto con su representante de servicio de asistencia.

Limpieza del exterior de la impresora

Utilice una esponja húmeda o un trapo suave y un limpiador doméstico suave, como un jabón líquido no abrasivo, para limpiar el exterior de la impresora y todas las piezas de la misma que suele tocar como parte del manejo normal (por ejemplo, las asas de los cajones de los cartuchos de tinta).

Bajo los ventiladores del módulo de polimerización puede haber restos de humedad procedentes de la condensación. En ese caso, séquela con un paño seco.

⚠ ¡ADVERTENCIA! Para evitar descargas eléctricas, asegúrese de que la impresora esté apagada y desenchufada antes de proceder a su limpieza. Impida que el agua penetre en el interior de la impresora.

⚠ PRECAUCIÓN: No utilice productos de limpieza abrasivos.

Limpieza de la platina

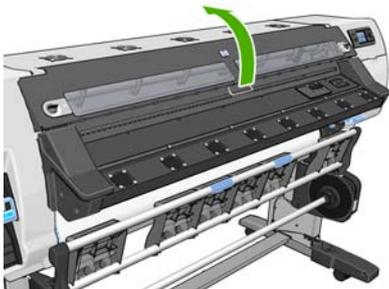
Debería limpiar la platina de la impresora cada pocos meses o cuando sea necesario.

📝 NOTA: Si imprime en sustrato ancho después de haber impreso en otro más estrecho, el lateral izquierdo de la platina podría estar sucio. Si no está limpia esta sección contaminada de la platina, podría dejar marcas en el reverso del sustrato.

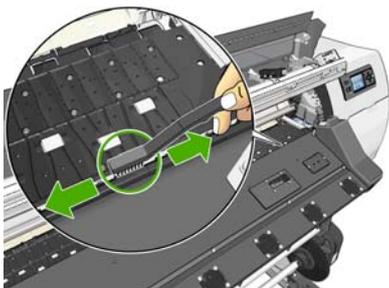
⚠ ¡ADVERTENCIA! Tenga cuidado de no dañar el sensor de avance del sustrato cuando limpie la platina. El sensor es la ventanilla rectangular (menos de 1 centímetro cuadrado) que se encuentra cerca de la tercera rueda de sujeción empezando por la derecha. Consulte [Limpieza de la ventana del sensor de avance del sustrato en la página 18](#).

Siga estas instrucciones para limpiar la platina.

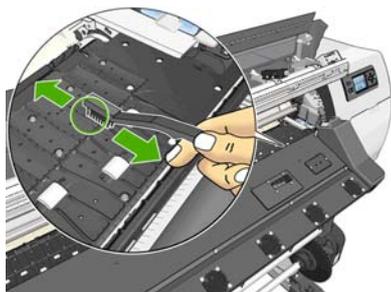
1. Descargue todo el sustrato de la impresora. Consulte la *Guía del usuario*.
2. Apague la impresora y espere a que se enfríe. A continuación, desbloquee y abra la ventana de la impresora.



3. Retire los posos de tinta de la ranura de la cuchilla utilizando una brocha seca. Encontrará la brocha en el kit de mantenimiento del usuario.

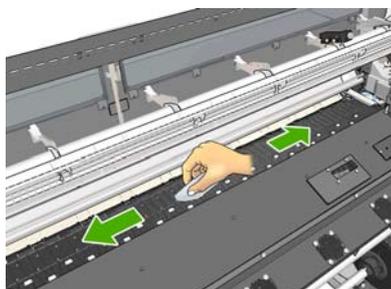


4. Retire los posos de tinta de la superficie de la platina utilizando la misma brocha.



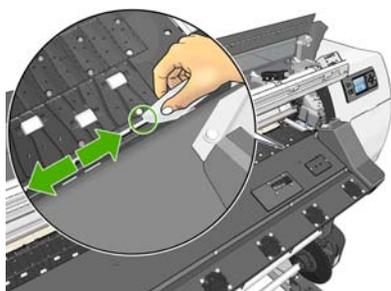
5. Utilice un trapo limpio, absorbente y que no desprenda pelusas, humedecido ligeramente con alcohol isopropílico, para limpiar los posos de tinta dispersos en la pletina.

 **NOTA:** El alcohol isopropílico no se proporciona con el kit de mantenimiento del usuario.

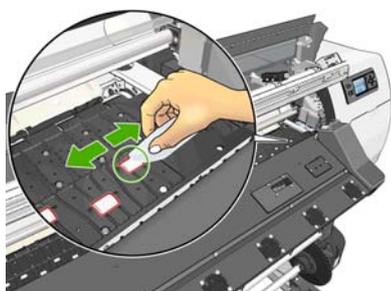


 **PRECAUCIÓN:** No utilice productos de limpieza comerciales ni abrasivos. No humedezca directamente la pletina, puesto que dejará demasiada humedad.

6. Utilice el trapo húmedo para limpiar la rampa de la cuchilla.



7. Utilice un trapo seco para limpiar las partes expuestas de las ruedas. Lo mejor es que se limpie toda la circunferencia de las ruedas.



8. Aleje el alcohol isopropílico y el paño de la impresora.
9. Espere tres o cuatro minutos para que se evapore el alcohol antes de encender la impresora, y vuelva a cargar el sustrato.

Limpieza (recuperación) de los cabezales de impresión

Para limpiar los cabezales de impresión (lo que a menudo permite solucionar problemas), acceda al panel frontal de la impresora, seleccione el icono de  y, a continuación, **Mantenim. calidad de imagen > Limpiar cabezales**. Indique los cabezales de impresión que desearía limpiar. Puede limpiar todos los cabezales o solo algunos. Elija entre estas opciones:

- Imprimir gráfico prueba
- Limpiar todos
- Limpiar LC-C
- Limpiar Y-MK
- Limpiar LM-M

La limpieza de todos los cabezales lleva unos 5 minutos. La limpieza de dos cabezales lleva unos 3 minutos.

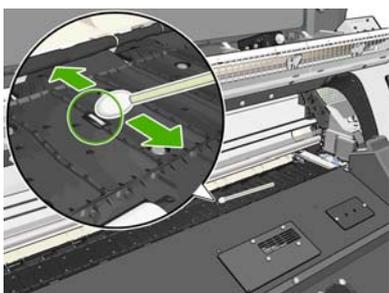
 **NOTA:** La limpieza de todos los cabezales emplea más tinta que la de una sola pareja.

Limpieza de la ventana del sensor de avance del sustrato

El sensor del avance del sustrato es la ventanita rectangular (menos de 1 centímetro cuadrado) que se encuentra cerca de la tercera rueda de sujeción empezando por la derecha.

HP recomienda limpiar la ventana del sensor de avance del sustrato cada vez que se limpie la platina de impresión o cuando haya problemas de calidad de impresión.

1. Descargue el sustrato utilizando el procedimiento que se indica en el panel frontal. Consulte la *Guía del usuario*.
2. Apague la impresora y espere a que se enfríe.
3. Limpie el sensor con uno de los bastoncillos de algodón que se suministran con el kit de mantenimiento del usuario, ligeramente humedecido con alcohol isopropílico, para eliminar la tinta seca.



Si la ventana del sensor está cubierta de tinta seca, quizás deba aplicar cierta presión al limpiar para que el algodón absorba la tinta. Siga limpiando con bastoncillos nuevos hasta que el algodón no se ensucie y la ventana del sensor se vea limpia. Al reflejar la luz ambiental, un sensor limpio muestra una reflexión coloreada de azul que se debería extender uniformemente por toda su superficie. Puede ver esta reflexión acercándose y cambiando ligeramente su ángulo de visión.

4. Aleje el alcohol isopropílico y los bastoncillos de algodón de la impresora.
5. Espere tres o cuatro minutos para que se evapore el alcohol antes de encender la impresora, y vuelva a cargar el sustrato.

Limpieza y lubricación del raíl del carro

 **NOTA:** En algunos flujos de trabajo o condiciones del sitio, como una temperatura ambiente cálida, que está por encima de la especificación de funcionamiento de la impresora (por encima de 30 °C) o si hay un nivel considerable de polvo en el ambiente; la lubricación de las barras de deslizamiento puede reducirse o se puede ver afectada, lo que a su vez puede afectar el rendimiento de la impresora.

 **NOTA:** Aquí puede encontrar una explicación visual del procedimiento para limpiar y lubricar el raíl del carro: <http://www.hp.com/go/L25500/videos>

1. Para acceder al carro, vaya al panel frontal, seleccione el icono de  y, a continuación, **Lubricación guía del carro**.
2. Desbloquee la ventana y ábrala.
3. Limpie el raíl del carro con un paño que no suelte pelusas humedecido con alcohol isopropílico. Procure limpiar todo el raíl, incluida la parte que hay debajo de la cubierta izquierda.

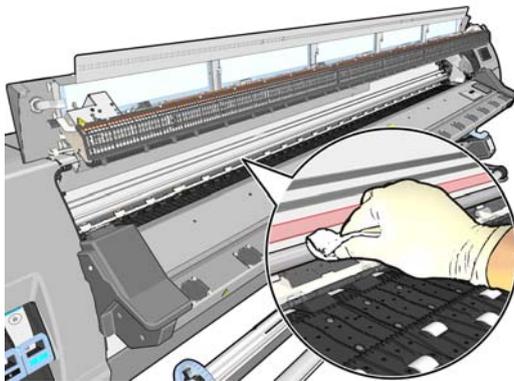
 **NOTA:** El alcohol isopropílico no se proporciona con el kit de mantenimiento.

 **PRECAUCIÓN:** El alcohol isopropílico es muy inflamable. Tenga en cuenta las precauciones de seguridad del fabricante.

 **NOTA:** Si se encuentra en una zona (como California) donde los líquidos de limpieza y mantenimiento de COV están regulados, en lugar de alcohol isopropílico debe utilizar un limpiador certificado para COV, como un limpiador multiuso Simple Green diluido correctamente.

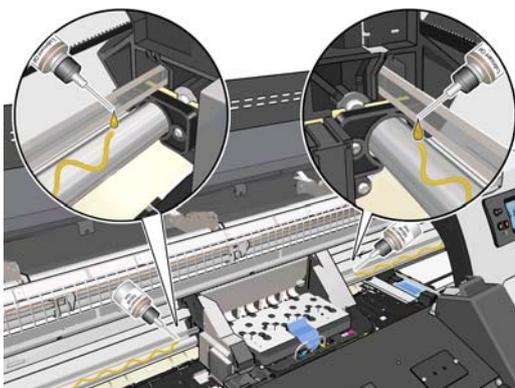
 **PRECAUCIÓN:** No utilice productos de limpieza comerciales ni abrasivos.

PRECAUCIÓN: Durante la limpieza, tenga cuidado de no dañar la banda de metal que se encuentra en la parte superior del raíl.



4. Espere a que se seque el raíl y después cierre la ventana. El carro se mueve hacia el centro de la impresora para que pueda llegar a la parte del riel que hay debajo de la cubierta derecha.

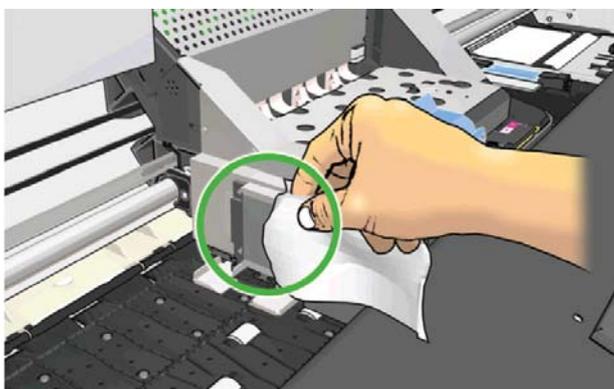
5. Desbloquee y abra la ventana de la impresora.
6. Limpie el área del raíl del carro que hay debajo de la cubierta derecha, tal y como se describe en el paso 3.
7. Coja la botella de lubricante del kit de mantenimiento que se suministra con la impresora (si es necesario se puede solicitar un kit de repuesto).
8. Deposite un chorrito muy fino de lubricante en forma de zig zag a lo largo del riel, a ambos lados del carro. Aquí encontrará un video en el que se muestra el proceso: <http://www.hp.com/go/L25500/videos>



 **NOTA:** Mientras esté llevando a cabo la lubricación, tenga cuidado con que el lubricante no gotee en la banda de metal que se encuentra en la parte superior del raíl.

9. Limpie el reflector de atasco de sustrato con un paño humedecido con agua destilada y que no suelte pelusas. Si hay tinta seca que no puede retirar, pruebe con un paño humedecido con alcohol isopropílico y que no suelte pelusas.

 **NOTA:** Si se encuentra en una zona (como California) donde los líquidos de limpieza y mantenimiento de COV están regulados, en lugar de alcohol isopropílico debe utilizar un limpiador certificado para COV, como un limpiador multiuso Simple Green diluido correctamente.



10. Pulse **OK** en el panel frontal.
11. Cierre y bloquee la ventana.
12. El conjunto del carro se mueve a través del riel para distribuir el lubricante por todo el riel.
13. En el panel frontal se le pedirá que confirme que ha finalizado el proceso de lubricación. Pulse **OK** para confirmar.

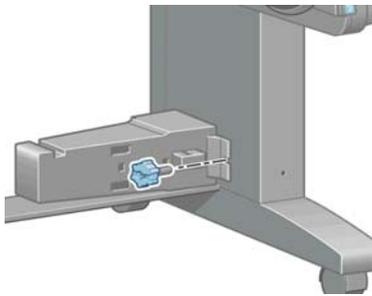
Mantenimiento de los cartuchos de tinta

Durante el tiempo de vida normal de un cartucho, no se requiere un mantenimiento específico. Deberá sustituir el cartucho cuando caduque. Consulte la información sobre la fecha de caducidad de los cartuchos de tinta en el panel frontal.

Traslado o almacenamiento de la impresora

Si tiene que trasladar la impresora o almacenarla durante mucho tiempo, prepárela correctamente para evitar posibles daños.

1. No retire los cartuchos de tinta, los cabezales de impresión ni el cartucho de limpieza de los cabezales.
2. Asegúrese de que no hay sustrato cargado.
3. Asegúrese de que el carro de los cabezales de impresión se encuentra en la estación de servicio (a la derecha de la impresora).
4. Asegúrese de que aparece el mensaje **Preparado** en el panel frontal.
5. Desconecte la alimentación con el botón **Encender** del panel frontal.
6. Apague también los dos interruptores de la parte posterior de la impresora.
7. Desconecte los dos cables de alimentación y cualquier cable que conecte la impresora a una red, ordenador o escáner.
8. Si tiene instalado el rodillo de recogida, retire la carcasa del sensor del rodillo y del cable del pie del soporte de la impresora. Por comodidad, puede colocar la carcasa del sensor y del cable en el travesaño del soporte de la impresora y utilizar el tornillo azul de plástico para fija la unidad de alojamiento a la pata del soporte para desplazar la impresora (consulte el gráfico siguiente). Cuando vuelva a instalar la carcasa, asegúrese de que la rueda de la pata del soporte de la impresora apunta hacia delante.



NOTA: Si se ha trasladado la impresora o los cartuchos de impresión de un lugar frío a otro más caliente y húmedo, el vapor de agua de la atmósfera se puede condensar en las piezas de la impresora y en los cartuchos y provocar pérdidas de tinta y errores en la impresora. En este caso, HP recomienda esperar al menos 3 horas antes de encender la impresora o instalar los cartuchos de tinta y permitir que se evapore la condensación.

9. Para evitar fugas, le recomendamos que mantenga la impresora en posición vertical en todo momento y que no la coloque boca abajo ni de forma lateral. Cubra la parte superior del conducto de tinta con cinta adhesiva y limpie el tubo desde el contenedor de limpieza de los cabezales.
10. Para conocer las condiciones de almacenamiento ambientales correctas, consulte las especificaciones en la *Guía del usuario*.

Mantenimiento del servicio

Durante la vida útil de la impresora, los componentes que se utilizan constantemente se pueden desgastar.

Para evitar que se degraden estos componentes y que se rompa la impresora, esta realiza un seguimiento del número de ciclos que recorre el carro por el eje de la impresora y controla también la cantidad total de tinta utilizada.

La impresora utiliza estos números para hacer un seguimiento de las necesidades de mantenimiento de servicio y muestra uno de los mensajes siguientes en el panel de control:

- **Kit de mantenimiento de servicio 1**
- **Kit de mantenimiento de servicio 2**
- **Kit de mantenimiento de servicio 3**

Estos mensajes indican que algunos componentes están cerca del final de su vida útil. Dependiendo del uso que haga de la impresora, puede seguir imprimiendo durante algún tiempo. No obstante, HP recomienda encarecidamente que se ponga en contacto con el representante de servicio y que acuerde una visita de mantenimiento de servicio. El técnico del servicio podrá sustituir las piezas gastadas in situ, lo que prolongará la vida útil de la impresora.

Las ventajas de concertar una visita del técnico del servicio cuando aparecen estos mensajes en el panel frontal son dobles:

- Los componentes de la impresora se pueden sustituir en el momento en que mejor le convenga sin que afecte a su flujo de trabajo diario.
- Durante la visita del mantenimiento de servicio, el ingeniero sustituirá varias piezas, lo cual evita que se tengan que repetir las visitas.

Uso del trazado de estado de los cabezales de impresión

El gráfico del estado de los cabezales consta de patrones diseñados para resaltar los problemas de fiabilidad de los cabezales de impresión. Ayuda a comprobar el rendimiento de los cabezales instalados actualmente en la impresora, y a determinar si cualquier cabezal está obstruido o tiene otros problemas.

Impresión del gráfico de estado de los cabezales

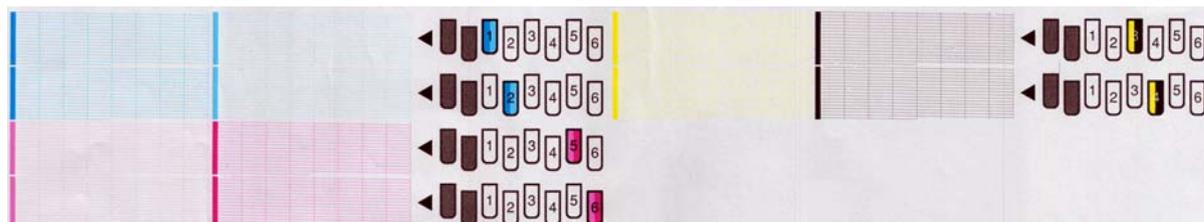
Para imprimir el gráfico de estado de los cabezales:

1. Utilice el mismo tipo de sustrato que utilizaba cuando detectó el problema.
2. Compruebe que el tipo de sustrato seleccionado es el mismo que el sustrato cargado en la impresora.
3. En el panel frontal de la impresora, seleccione el icono de  y, a continuación, **Mantenim. calidad imagen > Impr. tds gráficos prueba.**

El gráfico de estado de los cabezales tarda aproximadamente 2 minutos en imprimirse.

Interpretación del gráfico de estado de los cabezales

La impresión consta de pequeños puntos, uno por cada inyector de cada cabezal.



En cada patrón de color individual, asegúrese de que están presentes la mayoría de los puntos.

Acción correctiva

1. Limpie los cabezales defectuosos. Consulte [Limpieza de los cabezales de impresión en la página 38](#). A continuación, vuelva a imprimir el gráfico de estado de los cabezales para ver si se ha resuelto el problema.
2. Si el problema persiste, limpie otra vez los cabezales y vuelva a imprimir el gráfico de estado de los cabezales para ver si se ha resuelto el problema.
3. Si el problema persiste, sustituya los cabezales defectuosos. Consulte la *Guía del usuario*.

Qué hacer si el problema persiste

Si sigue teniendo problemas de calidad de impresión después de seguir los consejos de este capítulo, estos son otros pasos que puede realizar:

- Intente seleccionar una opción de calidad de impresión superior en el software de RIP.
- Compruebe que el firmware de la impresora está actualizado. Consulte [Actualización de firmware en la página 9](#).
- Compruebe que tiene la configuración correcta en el programa de software.
- Llame a su representante de asistencia al cliente. Consulte [Cuando necesite ayuda en la página 51](#).

5 Solución de problemas de calidad de impresión

Consejos generales

Utilice el sistema siguiente cuando tenga cualquier problema de calidad de impresión:

- Para obtener un rendimiento óptimo con su impresora, utilice únicamente consumibles y accesorios originales de HP, cuya fiabilidad y rendimiento se han sometido a pruebas exhaustivas que garantizan un rendimiento sin incidencias e impresiones de máxima calidad. Para obtener detalles sobre los sustratos recomendados, consulte la *Guía del usuario*.
- Asegúrese de que el tipo de sustrato que selecciona en el panel frontal y en el software de RIP es el mismo tipo de sustrato cargado en la impresora. Asegúrese de que se ha calibrado el tipo de sustrato.

⚠ PRECAUCIÓN: Si ha seleccionado un tipo de sustrato incorrecto, podría obtener una impresión de baja calidad y colores incorrectos, e incluso podría dañar los cabezales de impresión.

- Compruebe que está utilizando los ajustes de calidad de impresión adecuados en el software de RIP.
- Asegúrese de que está usando el perfil ICC correcto para su sustrato y ajustes de calidad de impresión.
- Compruebe que las condiciones ambientales (temperatura, humedad) se encuentran dentro del intervalo recomendado. Consulte la *Guía del usuario*.
- Compruebe que los cartuchos de tinta y los cabezales de impresión no hayan excedido la fecha de caducidad: Consulte [Mantenimiento de los cartuchos de tinta en la página 21](#).
- Evite tocar el sustrato mientras la impresora esté imprimiendo.

Grano



- Los cabezales de impresión puede estar mal alineados. Probablemente se debe a que no ha alineado los cabezales de impresión desde hace mucho tiempo o a que se ha producido un atasco de sustrato. Alinee los cabezales de impresión si es necesario (consulte [Alineación de los cabezales de impresión](#))

[en la página 11](#)). Puede comprobar si es necesario utilizando el gráfico de estado de los cabezales de impresión (consulte [Uso del trazado de estado de los cabezales de impresión en la página 22](#)).

- Si imprime con ocho o más pasadas, es posible que el avance del sustrato requiera un ajuste. Consulte [Ajuste del avance de sustrato en la página 27](#).
- Si el grano es más visible en colores oscuros o saturados, puede haber un problema de coalescencia de la tinta. Pruebe las siguientes sugerencias.
 - Utilice un mayor número de pasadas: con diez o más pasadas, probablemente observará menos grano.
 - Reduzca la cantidad de tinta.

Si el problema persiste, llame a su representante de asistencia al cliente. Consulte [Cuando necesite ayuda en la página 51](#).

Bandas horizontales

Intente los remedios siguientes si la imagen impresa tiene líneas horizontales añadidas como las que se muestran (el color puede variar).



- Si las bandas afectan sobre todo a los colores oscuros o saturados, o si solo se rellenan las áreas cercanas a los bordes del sustrato, es posible que el secado de la tinta sea insuficiente. Pruebe las siguientes sugerencias.
 - Reduzca la cantidad de tinta.
 - Aumente el número de pasadas.
- Si las bandas afectan a todos los colores y a todo el ancho de la imagen impresa, y si no está utilizando más de seis pasadas, probablemente se trata de un problema con el avance del sustrato. Utilice el panel frontal para ajustar el avance del sustrato sobre la marcha. Si observa bandas oscuras, aumente el sustrato del avance; si observa bandas claras, redúzcalo. Cuando encuentre el ajuste correcto, guarde el valor en el RIP para futuras impresiones con el mismo sustrato.

Otra causa podría ser que hubiera fibras enganchadas en uno de los cabezales. Retire los cabezales de uno en uno y quite las fibras que observe.

- Si las bandas afectan solo a algunos colores, puede ser que el cabezal de impresión esté defectuoso.
 - Imprima el gráfico de estado de los cabezales de impresión (consulte [Uso del trazado de estado de los cabezales de impresión en la página 22](#)). Si es necesario, limpie los cabezales de impresión (consulte [Limpieza \(recuperación\) de los cabezales de impresión en la página 18](#)). Si el problema persiste, límpielos de nuevo.
 - Si el problema persiste, intente alinear los cabezales de impresión (consulte [Alineación de los cabezales de impresión en la página 11](#)). Si es necesario, intente alinearlos manualmente.
 - Si el problema persiste, imprima de nuevo el gráfico de estado de los cabezales de impresión. Identifique el cabezal que tenga el mayor número de inyectores bloqueados y sustitúyalo.

- Si las bandas afectan a la mayoría de colores, puede ser que los cabezales de impresión estén mal alineados. Probablemente se debe a que no ha alineado los cabezales de impresión desde hace mucho tiempo o a que se ha producido un atasco de sustrato. Alinee los cabezales de impresión si es necesario (consulte [Alineación de los cabezales de impresión en la página 11](#)). Puede comprobar si es necesario utilizando el gráfico de estado de los cabezales de impresión (consulte [Uso del trazado de estado de los cabezales de impresión en la página 22](#)).
- Si las bandas se producen sobre todo en zonas negras, cree un nuevo perfil de color utilizando el negro puro y no una mezcla de otros colores. Consulte la documentación de RIP.

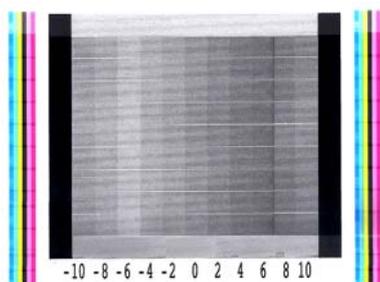
Si el problema persiste, llame al representante del servicio de asistencia (consulte la *Guía del usuario*).

Ajuste del avance de sustrato

El sensor de avance del sustrato mide el avance del sustrato y compensa las irregularidades en cada pasada de los cabezales. Sin embargo, para ajustar al máximo la calidad de impresión, puede que tenga que calibrar la frecuencia de avance del sustrato. El avance de sustrato determina la impresión adecuada de los puntos en el sustrato. Si el sustrato no avanza correctamente, aparecen bandas oscuras o claras en la imagen impresa y puede aumentar el grano en la impresión.

Puede modificar el avance del sustrato mediante el parámetro de avance de sustrato del valor preestablecido del RIP.

1. En el panel frontal, seleccione el icono de  y, a continuación, seleccione **Mantenim. calidad imagen > Calibración avance sustrato > Imprimir trazado ajuste**. La impresora imprime una imagen de ajuste del avance de sustrato.



2. La imagen de calibración está formada por varias columnas con un número en la parte inferior. Localice la columna más clara e introduzca su número en el parámetro de avance de sustrato del para el valor preestablecido actual del RIP. En este ejemplo, el valor elegido sería “-6”.

Ajuste del avance del sustrato sobre la marcha

Si no utiliza más de seis pasadas, puede ajustar el avance de sustrato durante la impresión: seleccione el icono de  y, a continuación, **Mantenim. calidad imagen > Calibración avance sustrato > Ajustar avance sustrato**. Seleccione un valor de cambio entre -10 mm/m y +10 mm/m (o mm/pulgada). Para corregir las bandas claras, disminuya el valor. Para corregir las bandas oscuras, aumente el valor.

Si utiliza ocho o más pasadas, un ajuste del avance erróneo no producirá bandas sino grano, que es más difícil de valorar visualmente. Por lo tanto, en este caso le recomendamos que utilice únicamente el gráfico de ajuste.

Cuando haya elegido un valor y haya pulsado **OK** el resto del trabajo se imprimirá con ese valor y se restablecerá a cero al finalizar el trabajo. Añada el valor al parámetro de avance de sustrato del valor preestablecido del RIP para imprimir futuros trabajos con la nueva configuración.

Una forma sencilla y rápida de ajustar el avance del sustrato durante la impresión es pulsando el botón **Mover sustrato** en el panel frontal, en el que se mostrarán las instrucciones siguientes.

Adjust substrate advance

√ 0.7 mm

- ▲ to correct dark banding
- ▼ to correct white banding

Press **OK** to save or **↶** to quit

A medida que modifica el ajuste, la impresora lo aplica inmediatamente al trabajo actual. Al pulsar **OK** para guardar el valor, se guarda en la impresora para utilizarlo en el trabajo actual.

Bandas verticales

Si aparecen bandas verticales de distintos colores (y a veces de grano distinto) en los primeros 200 mm de la impresión, probablemente se debe al proceso de polimerización de la impresión anterior, que puede haber distorsionado el sustrato. En este caso:

1. Establezca el margen extra inferior en 100 mm.
2. Si el problema persiste, establezca el margen extra inferior en 200 mm. Este margen solo se aplicará a los trabajos que se empiecen a imprimir cuando la impresora esté inactiva y cuando la cuchilla esté desactivada.
3. Si el problema persiste, reduzca el calentamiento de la temperatura de secado por bloques de 5°C.

Si las bandas verticales afectan a toda la impresión, es posible que la temperatura de secado sea demasiado alta.

1. Reduzca la temperatura de secado por bloques de 5°C, hasta un mínimo de 40°C.
2. Si el problema desaparece pero se produce decoloración, coalescencia o durabilidad insuficiente, intente utilizar más pasadas o menos tinta.
3. Si el problema persiste, restaure la temperatura de secado a su valor original y seleccione la impresión unidireccional en el RIP.

Colores mal alineados



Si los colores están mal alineados en cualquier dirección, es posible que los cabezales de impresión estén mal alineados. Probablemente se debe a que no ha alineado los cabezales de impresión desde hace mucho tiempo o a que se ha producido un atasco de sustrato. Alinee los cabezales de impresión si es necesario (consulte [Alineación de los cabezales de impresión en la página 11](#)). Puede comprobar si es necesario utilizando el gráfico de estado de los cabezales de impresión (consulte [Uso del trazado de estado de los cabezales de impresión en la página 22](#)).

Falta de nitidez

Si el texto, las líneas o las áreas sólidas aparecen desiguales o borrosos, es posible que los cabezales de impresión estén mal alineados. Probablemente se debe a que no ha alineado los cabezales de impresión

desde hace mucho tiempo o a que se ha producido un atasco de sustrato. Alinee los cabezales de impresión si es necesario (consulte [Alineación de los cabezales de impresión en la página 11](#)). Puede comprobar si es necesario utilizando el gráfico de estado de los cabezales de impresión (consulte [Uso del trazado de estado de los cabezales de impresión en la página 22](#)).

Las áreas negras parecen borrosas

Si las zonas negras parecen borrosas o no están suficientemente negras, pruebe las siguientes sugerencias.

- Aumente el número de pasadas.
- Lamine la impresión.

Manchas tenues o apariencia desigual

Se pueden observar ligeras diferencias de color en algunos sustratos si se almacenan cubiertos parcialmente después de una impresión. Inmediatamente después de la impresión, estos sustratos deben almacenarse totalmente cubiertos o descubiertos. Le aconsejamos que evite el contacto prolongado entre dos superficies impresas. Este problema tiende a desaparecer si el sustrato se deja descubierto cierto tiempo.

También es posible que el revestimiento de algunos rollos de sustrato esté defectuoso. La solución en este caso es utilizar otro rollo.

La tinta se corre al tocarla o parece aceitosa

Estos síntomas sugieren que la temperatura de polimerización es demasiado baja.

Si observa el problema solo en los primeros 200 mm de la impresión, aumente el calentamiento de la temperatura de polimerización por bloques de 5° C hasta que el problema desaparezca. Si no puede resolver el problema de esta forma, aumente el número de pasadas.

Si observa que el problema afecta a toda la impresión, aumente la temperatura de polimerización por bloques de 5°C hasta que el problema desaparezca. Si no puede resolver el problema de esta forma, aumente el número de pasadas.

Si la apariencia aceitosa aparece minutos u horas después de la impresión, no almacene las impresiones de forma que las superficies impresas estén en contacto. Contemple la posibilidad de utilizar el rodillo de recogida.

La longitud total de la impresión es incorrecta o incoherente

A medida que el sustrato se calienta durante los procesos de secado y polimerización, algunos sustratos pueden encogerse después de imprimir la imagen. Esto puede resultar un inconveniente si se van a aplicar marcos a la impresión o si se van a colocar en mosaico varias impresiones.

Como normal general, se prevén los siguientes porcentajes de reducción:

- Fotográfico realista: menos del 0,4 %
- Papel solvente, papel acuoso: menos del 0,5 %
- Autoadhesivo: menos del 1,2 %
- Lona: menos del 3 % de reducción (si desactiva el sensor de avance del sustrato, menos del 7 %)

El problema de la aplicación de marcos se puede solucionar imprimiendo una muestra y ajustando la longitud de la imagen en el RIP. Puede volver a utilizar este valor para todas las impresiones futuras con el mismo sustrato, aunque debe prestar atención al utilizar lonas, ya que la reducción puede variar hasta un 1 % dependiendo de la cantidad de tinta utilizada en la impresión.

De una impresión a otra se prevén las siguientes variaciones:

- Papel fotográfico realista, solvente, acuoso: menos del 0,4 %
- Autoadhesivo: menos del 0,7 %
- Lona: menos del 1 %

Para resolver el problema de la aplicación de mosaicos y mejorar la repetitividad de la longitud de impresión, le recomendamos que se asegure de que el sensor del avance del sustrato está activado en el valor preestablecido de sustrato del RIP, ya que esto mejorará la estabilidad de las impresiones con el tiempo. También le recomendamos que agrupe en mosaico áreas con cantidades de tinta similares. Si esto no es posible, imprima las áreas con distintas cantidades de tinta como trabajos diferentes y modifique la longitud del trabajo con menos tinta en el RIP para que coincida con la longitud del trabajo con mayor contenido de tinta.

6 Resolución de problemas con sustratos

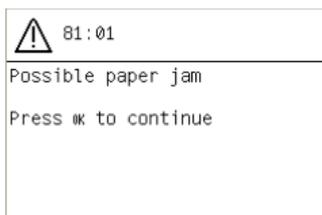
El sustrato no se puede cargar correctamente

Si no puede cargar el sustrato correctamente, compruebe los extremos siguientes.

- Puede que el sustrato no se haya colocado derecho (que esté torcido o en mala posición). Asegúrese de que el borde derecho del sustrato está alineado con el rollo del eje de entrada.
- Puede que el sustrato esté arrugado o combado, o que tenga bordes irregulares.
- Si el sustrato se atasca en su ruta hacia la platina, puede que el borde anterior esté torcido o mal cortado. Elimine los 2 cm (1 pulgada) iniciales del sustrato del rollo e inténtelo de nuevo. Esto podría ser necesario incluso con un rollo de sustrato nuevo.
- Asegúrese de que el eje se ha insertado correctamente.
- Asegúrese de que el sustrato se ha cargado correctamente en el eje y de que carga el rollo en su dirección.
- Asegúrese de que el sustrato se ha enrollado bien.

El sustrato se ha atascado

Cuando se produce un atasco de sustrato, normalmente aparece el mensaje **Probable atasco de sustrato** en el panel frontal, con uno de estos dos códigos de error (consulte [Mensajes de error del panel frontal en la página 45](#)).



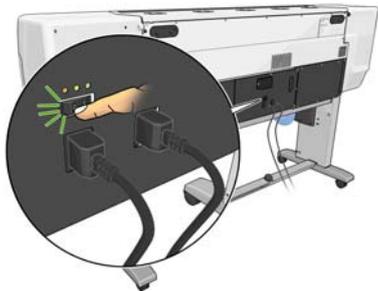
Si está intentando cargar un sustrato muy delgado o muy grueso, recuerde seguir el procedimiento especial que describe en la *Guía del usuario* para cargar estos sustratos.

Comprobación de la ruta del sustrato

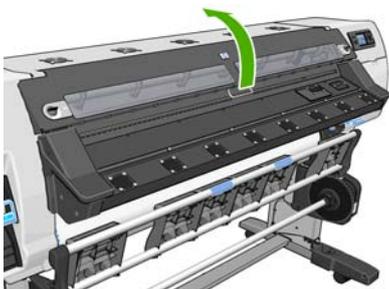
- Este problema se puede producir cuando, al terminarse un rollo, el final del papel está pegado al centro del cilindro interior de cartón. Si es así, corte el extremo del rollo y retírelo del cilindro interior. A continuación, haga que el sustrato pase por la impresora y cargue un rollo nuevo.
- De lo contrario, siga el procedimiento que se describe en [Comprobación del recorrido de los cabezales de impresión en la página 32](#)

Comprobación del recorrido de los cabezales de impresión

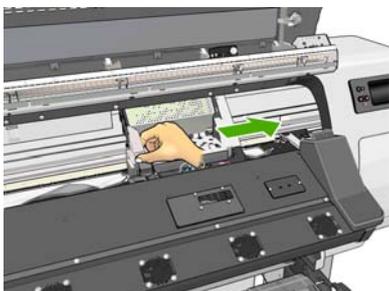
1. Apague la impresora en el panel frontal y, a continuación, desconéctela también mediante el interruptor de corriente de la parte posterior.



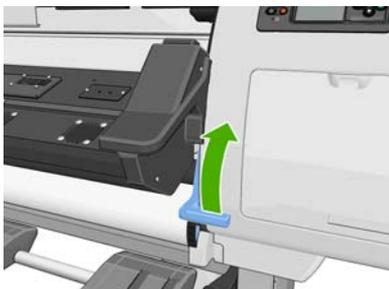
2. Espere a que la impresora se enfríe y, a continuación, desbloquee y abra la ventana de la impresora.



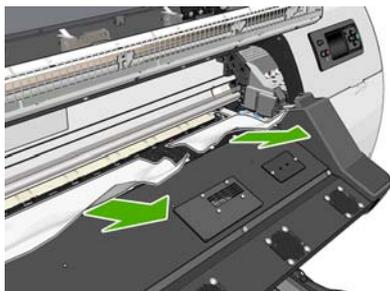
3. Intente apartar el carro de cabezales de impresión.



4. Levante la palanca de ajuste del sustrato tanto como pueda.



5. Extraiga con cuidado todo el sustrato atascado que haya en la parte superior de la impresora tirando de él hacia fuera. Corte el sustrato si fuera necesario.



6. Con cuidado, tire del resto del rollo hacia abajo y sáquelo de la impresora.
7. Baje la palanca de ajuste del sustrato, compruebe que no queda sustrato en la impresora (sobre todo en el módulo de polimerización) y, a continuación, cierre y bloquee la ventana.
8. Encienda la impresora.
9. Vuelva a cargar el rollo.
10. Si queda algo de sustrato obstruyendo la impresora, a menudo se puede eliminar cargando un sustrato rígido.
11. Si después de un atasco de papel aparecen problemas de calidad de impresión, pruebe a realinear los cabezales. Consulte [Alineación de los cabezales de impresión en la página 11](#).

Evitar atascos de sustrato

Los atascos de sustrato se pueden producir cuando se carga sustrato con mucho sesgo: en este caso, no ignore el mensaje de aviso que aparece durante el proceso de carga.

También pueden producirse si no hay succión del aspirador suficiente en la zona de impresión. Si decide aumentar la succión, no supere los límites siguientes: 20 mmH₂O para lonas, 35 mmH₂O para vinilo y 50 mmH₂O para otras familias de sustrato.

El sustrato está deformado o arrugado

Si el sustrato se deforma o se arruga debido al proceso de secado y polimerización, cambie los ajustes de temperatura antes de imprimir el trabajo siguiente y avance el sustrato utilizando la tecla [Mover sustrato](#) del panel frontal para que el trabajo siguiente se imprima en un sustrato que no esté dañado.

Si el problema aparece solo al inicio de la impresión, pruebe una de las siguientes sugerencias.

- Desactive la cuchilla automática.
- Acceda al panel frontal, seleccione el icono de  y, a continuación, seleccione **Opciones manejo de sustr.** > **Margen extra inferior**. Establezca el margen en 100 mm. Si no es suficiente, pruebe con 200 mm. Este margen extra solo se aplicará a los trabajos que se empiecen a imprimir cuando la impresora esté inactiva y cuando la cuchilla esté desactivada.
- Reduzca el calentamiento de la temperatura de secado por bloques de 5° C, sin reducirla por debajo de la temperatura de secado.

La cuchilla automática no funciona

La cuchilla automática se desactiva al utilizar el rodillo de recogida. Para usar la cuchilla, desactive el rodillo de recogida en el panel frontal seleccionando el icono de  y, a continuación, **Rodillo de recogida > Desactivar rodillo recogida**.

Compruebe también que la cuchilla esté desactivada: seleccione el icono de  y, a continuación, **Opciones manejo de sustr.**

 **NOTA:** La cuchilla se desactiva automáticamente para algunos de los tipos de sustrato más pesados que no puede cortar.

Atasco de sustrato en el rodillo de recogida

Si el sustrato se daña en el centro del eje del rodillo de recogida, no utilice la cuchilla de la impresora para cortar y retirar el sustrato. En su lugar, corte el sustrato manualmente lo más cerca posible de la ventana de la impresora y, a continuación, retire el rollo.

Si el problema persiste después de solucionar el atasco de sustrato, descargue el rodillo de recogida desde el panel frontal y vuelva a cargarlo.

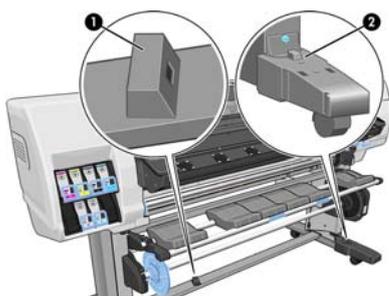
El rodillo de recogida no enrolla

Si el rodillo de recogida no enrolla como se espera, el trabajo impreso seguramente terminará en el suelo. Si la impresora detecta un problema con el rodillo de recogida, detiene el trabajo de impresión hasta que se corrige el problema. Si no reconoce el problema, el trabajo continúa imprimiéndose. En la tabla siguiente se destacan los posibles problemas y sus soluciones.

LED de estado del rodillo de recogida	Problema	¿Trabajo de impresión interrumpido?	Posible causa	Posible solución
Parpadea deprisa	El rodillo de recogida no enrolla	Sí	El haz de los sensores se ha bloqueado más de 3 segundos.	Compruebe que los sensores del rodillo de recogida no están bloqueados por una tira de sustrato ni por ningún otro objeto. Consulte la ilustración que aparece a continuación. Asegúrese de que la bandeja de recogida está colocada por detrás del refuerzo del pie. Compruebe también que el interruptor de alimentación del rodillo de recogida está en la posición de encendido.
Parpadea despacio	El rodillo de recogida no enrolla	No	Los cables de los sensores están sueltos o desconectados.	Compruebe que los cables de los sensores están bien conectados.
Fijo en rojo	El rodillo de recogida no enrolla	No	El motor del rodillo de recogida está encontrando demasiada resistencia.	Compruebe que el sustrato no se esté enrollando demasiado apretado. Se debe insertar una guía de bucle colgando tal como se muestra en la <i>Guía del usuario</i> .

LED de estado del rodillo de recogida	Problema	¿Trabajo de impresión interrumpido?	Posible causa	Posible solución
Fijo en verde	El rodillo de recogida no enrolla	No	El interruptor de alimentación del rodillo de recogida está en la posición de apagado.	Asegúrese de que el interruptor de alimentación del rodillo de recogida está en la posición de encendido.
Fijo en verde	El rodillo de recogida enrolla en la dirección equivocada	No	El interruptor de dirección de enrollamiento del rodillo de recogida está en la posición de enrollamiento equivocada. A los 3 segundos, la impresora reconocerá el problema e interrumpirá el trabajo de impresión. Consulte el primer error que aparece en esta tabla.	Cambie el interruptor de dirección de enrollamiento del rodillo de recogida a la posición correcta.

La ilustración siguiente muestra los sensores y el cable del rodillo de recogida.



1. Sensor del rodillo de recogida
2. Carcasa del cable y del sensor del rodillo de recogida

7 Solución de problemas con el sistema de tinta

No se puede insertar un cartucho de tinta

1. Compruebe si está utilizando el tipo correcto de cartucho (número de modelo).
2. Compruebe que la etiqueta en color del cartucho es del mismo color que la etiqueta de la ranura.
3. Compruebe que el cartucho tiene la orientación correcta, con la flecha de la parte frontal del cartucho de tinta mirando hacia arriba.

 **PRECAUCIÓN:** Nunca limpie la parte interior de las ranuras del cartucho de tinta.

No se puede insertar un cabezal de impresión

1. Compruebe que está utilizando el tipo correcto de cabezal de impresión (número de modelo).
2. Compruebe que ha retirado del cabezal los capuchones protectores de color naranja.
3. Compruebe que la etiqueta en color del cabezal es del mismo color que la etiqueta de la ranura.
4. Compruebe que el cabezal se ha orientado correctamente (compare con los otros).
5. Compruebe que ha cerrado y asegurado la cubierta de los cabezales.

No se puede insertar el cartucho de limpieza de los cabezales de impresión

Compruebe que el número de modelo del cartucho de limpieza de los cabezales de impresión es el correcto y que está bien orientado.

En el panel frontal se recomienda sustituir o volver a insertar un cabezal de impresión

1. Retire el cabezal de impresión y compruebe que no ha sufrido ningún daño físico y que las conexiones eléctricas no están manchadas de tinta.
2. Si es necesario, limpie las conexiones eléctricas situadas entre el cabezal y el carro. Consulte [Limpieza de las conexiones eléctricas de un cabezal de impresión en la página 12](#).
3. Vuelva a instalar el cabezal en el carro y verifique el mensaje del panel frontal.
4. Si el problema persiste, introduzca un nuevo cabezal.

Limpieza de los cabezales de impresión

Mientras la impresora se mantenga encendida, periódicamente se realizará una limpieza automática de los cabezales. Sin embargo, debería limpiar los cabezales si la calidad de la imagen no es buena y no puede resolver el problema siguiendo otro método. Esto garantiza que haya tinta fresca en los inyectores y ayuda a evitar que se obstruyan.

Si ha impreso el Trazado de estado de los cabezales, sabrá los colores que están fallando. Limpie el par de cabezales de impresión que no rinda adecuadamente. Si no está seguro de qué cabezales debe limpiar, límpielos todos.

Para limpiar los cabezales de impresión, acceda al panel frontal de la impresora, seleccione el icono de , después **Mantenim. calidad imagen > Limpiar cabezales** y, a continuación, elija los cabezales que desee limpiar. Puede limpiar todos los cabezales o solo algunos. Las opciones son:

- Imprimir gráfico prueba
- Limpiar todos
- Limpiar LC-C
- Limpiar Y-MK
- Limpiar LM-M

La limpieza de todos los cabezales lleva unos 5 minutos. La limpieza de dos cabezales lleva unos 3 minutos.

 **NOTA:** La limpieza de todos los cabezales emplea más tinta que la de una sola pareja.

Alineación de los cabezales de impresión

La alineación precisa de los cabezales es esencial para obtener elementos gráficos con unos colores precisos, unas transiciones de color suaves y unos bordes definidos. La impresora realiza un proceso automático de alineación de los cabezales que se ejecuta cada vez que se reinserta un cabezal o se sustituye.

En el caso de que se produzca un atasco de sustrato, si ha utilizado un sustrato personalizado o si tiene problemas con la precisión del color puede que necesite alinear los cabezales de impresión. Consulte [Alineación de los cabezales de impresión en la página 11](#).

 **NOTA:** Si se produce un atasco de sustrato, HP recomienda que vuelva a introducir los cabezales de impresión y que los alinee.

 **SUGERENCIA:** Para alinear los cabezales, utilice el mismo sustrato que en el que desee imprimir.

 **¡ADVERTENCIA!** Los sustratos de color, los lienzos satinados y los materiales transparentes, como el bond translúcido, las transparencias, el papel de calco y el papel vegetal, no resultan adecuados para la alineación de los cabezales. Sin embargo, si debe realizar la alineación de los cabezales con un material no adecuado, asegúrese de utilizar uno que tenga el mismo grosor que el material que vaya a utilizar para imprimir.

Procedimiento de reinserción de los cabezales de impresión

1. Si el proceso de alineación de los cabezales se está ejecutando con un tipo de sustrato erróneo, pulse el botón **Cancelar** del panel frontal.

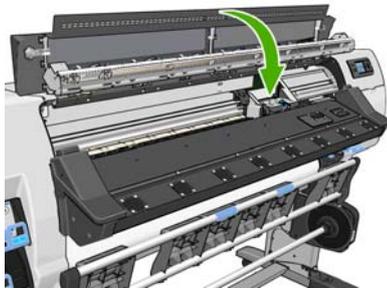
⚠ PRECAUCIÓN: No imprima si el proceso de alineación de los cabezales se ha cancelado.

2. Cargue el sustrato que desee utilizar. Para lograr una calidad óptima, se recomienda utilizar papel fotográfico.

⚠ ¡ADVERTENCIA! Los sustratos de color, los lienzos satinados y los materiales transparentes, como el bond translúcido, las transparencias, el papel de calco y el papel vegetal, no resultan adecuados para la alineación de los cabezales. Sin embargo, si debe realizar la alineación de los cabezales con un material no adecuado, asegúrese de utilizar uno que tenga el mismo grosor que el material que vaya a utilizar para imprimir.

3. Retire y vuelva a insertar todos los cabezales de impresión. Consulte la *Guía del usuario*. Esto inicia el proceso de alineación de los cabezales.

📝 NOTA: Asegúrese de que la ventana de la impresora está cerrada durante la alineación de los cabezales.



4. El proceso lleva unos 6 minutos. Antes de utilizar la impresora, espere hasta que se indique que el proceso se ha completado en el panel frontal.

📝 NOTA: Durante la alineación de los cabezales se imprime una imagen de calibración. En el panel frontal se indica si se han producido errores en el proceso.

Procedimiento del menú Mantenimiento de calidad de la imagen

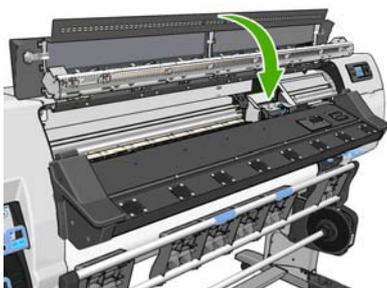
1. Cargue el sustrato que desee utilizar. Para lograr una calidad óptima, se recomienda utilizar papel fotográfico. Los sustratos normal, bond, fino y revestido proporcionan resultados aceptables pero no muy fiables.

⚠ ¡ADVERTENCIA! Los sustratos de color, los lienzos satinados y los materiales transparentes, como el bond translúcido, las transparencias, el papel de calco y el papel vegetal, no resultan adecuados para la alineación de los cabezales. Sin embargo, si debe realizar la alineación de los cabezales con un material no adecuado, asegúrese de utilizar uno que tenga el mismo grosor que el material que vaya a utilizar para imprimir.

2. Acceda al panel frontal, seleccione el icono de  y, a continuación, **Mantenim. calidad imagen > Alinear cabezales > Alineación cabezal autom.** La impresora comprobará que hay suficiente sustrato para llevar a cabo la alineación de los cabezales.

3. Si el tipo de sustrato cargado es aceptable para la alineación de los cabezales, la impresora la llevará a cabo e imprimirá un patrón de alineación.

 **NOTA:** Asegúrese de que la ventana de la impresora está cerrada durante la alineación de los cabezales.



4. El proceso lleva unos 5 minutos. Antes de utilizar la impresora, espere hasta que se indique que el proceso se ha completado en el panel frontal.

Errores de escaneo durante la alineación

Si el proceso de alineación falla, aparece el mensaje **Problemas de escaneo** en el panel frontal. Esto indica que la alineación no se ha completado correctamente. Por lo tanto, los cabezales no se han alineado y la alineación se debe repetir antes de imprimir. El problema podría deberse a uno de los supuestos siguientes:

- El tipo de sustrato utilizado en el proceso de alineación de los cabezales no es aceptable. Repita el proceso de alineación utilizando uno de los tipos de sustrato recomendados.
- Los cabezales de impresión no están limpios. Limpie los cabezales de impresión. Consulte [Limpieza de los cabezales de impresión en la página 38](#).
- Se ha abierto la ventana de la impresora durante el proceso de alineación de los cabezales. Repita el proceso de alineación con la ventana de la impresora cerrada.

Si el problema persiste después de seguir las soluciones recomendadas, pruebe a sustituir todos los cabezales de impresión. Si el problema no se soluciona después de sustituir los cabezales de impresión, puede que se encuentre en el sistema de escaneo.

8 Solución de otros problemas

La impresora no puede obtener una dirección IP

Si su red no dispone de un servidor DHCP, la impresora no puede recuperar automáticamente una dirección IP. En este caso, deberá establecerla manualmente, de la siguiente forma.

1. Seleccione el icono de , y, a continuación, **Conectividad > Gigabit Ethernet > Modificar información > TCP/IP > Configuración IPV4 > Método de configuración > Manual**.
2. En el menú Configuración IPV4, seleccione **Configuración manual > Dirección IP**.
3. Introduzca la dirección IP que desee utilizar y pulse **OK** cuando haya terminado.

No se puede acceder al Servidor Web incorporado

Si no lo ha hecho ya, consulte las instrucciones de la *Guía del usuario*.

1. Acceda al panel frontal y seleccione el icono de .
2. Seleccione **Conectividad > Opciones avanzadas > Servidor Web incorporado > Permitir EWS > Activado**.
3. Acceda al panel frontal, seleccione el icono de , y, a continuación, **Conectividad > Gigabit Ethernet > Ver información**.
4. La información debería ser: **IP activa: Sí**. En caso contrario, quizás necesite utilizar una conexión diferente.

Si aún no puede acceder al servidor Web incorporado, apague la impresora con el botón **Encender** del panel frontal y vuelva a encenderla.

Si el proceso de acceso al servidor Web incorporado se ralentiza en exceso, el problema podría ser que está utilizando un servidor proxy. Intente omitir el servidor proxy y acceder directamente al servidor Web incorporado.

- En Internet Explorer 6 para Windows, vaya a **Herramientas > Opciones de Internet > Conexiones > Configuración de LAN** y marque la casilla **No usar servidor proxy para direcciones locales**. Opcionalmente, para un control más preciso, haga clic en el botón **Avanzadas** y agregue la dirección IP de la impresora a la lista de excepciones, para las cuales no se utiliza el servidor proxy.
- En Firefox 3.0 para Windows, acceda a **Herramientas > Opciones > Red > Conexión > Configuración** y seleccione la opción **Conexión directa a Internet**. Alternativamente, cuando se selecciona la opción **Configuración manual del proxy**, añada la dirección IP de la impresora a la lista de excepciones a las que el servidor proxy no se usa.
- En Firefox 2.0 para Linux, acceda a **Editar > Preferencias > Red > Conexión > Configuración** y seleccione la opción **Conexión directa a Internet**. Alternativamente, cuando se selecciona la opción **Configuración manual del proxy**, añada la dirección IP de la impresora a la lista de excepciones a las que el servidor proxy no se usa.

La impresora no imprime

Entre los posibles motivos que pueden provocar que no se imprima cuando se espera un archivo enviado desde el ordenador cabe citar los siguientes:

- Puede que se haya producido un problema en el suministro eléctrico. Si la impresora no funciona y el panel frontal no responde, compruebe que el interruptor de la parte posterior está encendido, que los interruptores automáticos de corriente residual están hacia arriba, que el cable de alimentación está conectado correctamente y que la toma recibe suministro eléctrico.
- Puede que se esté produciendo un fenómeno electromagnético poco frecuente, como fuertes campos electromagnéticos o interrupciones graves del suministro eléctrico. Tales supuestos pueden provocar que la impresora se comporte de un modo extraño o que incluso deje de funcionar. Apague la impresora mediante el botón **Encender** del panel frontal, espere hasta que el entorno electromagnético vuelva a la normalidad y, después, encienda la impresora de nuevo. Si el problema persiste, llame a su representante de servicio de asistencia.
- Puede que al sustrato le afecte uno de los supuestos siguientes:
 - El nombre de sustrato que aparece en el panel frontal no refleja el sustrato cargado en la impresora.
 - No hay suficiente sustrato en el rollo cargado para que se imprima el trabajo en su totalidad.

En estas condiciones, quizás se imprima un trabajo y se mantenga otro en la cola de impresión. Para resolver el problema, quite el rollo de la impresora y cargue uno nuevo, siguiendo las instrucciones del panel frontal durante el proceso.

El programa de software se ralentiza o se detiene al generar el trabajo de impresión

Tal vez se necesiten muchos datos para generar un trabajo de impresión de alta calidad en gran formato. Esto puede provocar que el programa de software se ralentice mucho o se pare. Si se reduce la resolución de impresión quizás se evite el problema; sin embargo, la calidad de impresión disminuirá.

La impresora parece lenta

A continuación se ofrecen algunas posibles explicaciones.

- Si solicita la mejor calidad de impresión posible en el RIP, es posible que la velocidad de impresión sea relativamente lenta en comparación con la calidad de impresión de borrador.
- Compruebe que el sustrato cargado en la impresora pertenece a la familia de sustrato que aparece en el panel frontal.
- ¿La impresora está conectada a una red? Compruebe que todos los componentes utilizados en la red (tarjetas de interfaz de red, hubs, routers, conmutadores y cables) pueden funcionar a gran velocidad. ¿Existe mucho tráfico procedente de otros dispositivos de la red?
- ¿Los cabezales de impresión están bien? El tiempo de impresión tiende a aumentar cuando un cabezal de impresión está sucio. Compruebe el estado del cabezal de impresión en el panel frontal o a través del servidor Web incorporado. En caso necesario, limpie o sustituya los cabezales de impresión.
- ¿La imagen contiene áreas negras de alta densidad? Esto puede aumentar el tiempo de impresión.

Consulte también la información sobre los estados de la impresora en la *Guía del usuario*.

No se puede acceder a los archivos del disco duro

Si tiene problemas para acceder a los archivos del disco duro de la impresora, intente ejecutar una comprobación del sistema de archivos. Consulte [Comprobación del sistema de archivos en la página 7](#).

Errores de comunicación entre el ordenador y la impresora

A continuación se ofrecen algunos de los síntomas:

- La pantalla del panel frontal no muestra el mensaje **Recibiendo** cuando se ha enviado una imagen a la impresora.
- El ordenador muestra un mensaje de error cuando intenta imprimir.
- El ordenador o la impresora se para al transferir los datos.
- El trabajo impreso muestra errores aleatorios o inexplicables (líneas mal colocadas, gráficos parciales, etc.).

Para resolver un problema de comunicación:

- Asegúrese de que ha seleccionado la impresora correcta en el RIP.
- Recuerde que normalmente se necesita más tiempo para recibir, procesar e imprimir imágenes de gran tamaño.
- Si la impresora está conectada al ordenador a través de cualquier otro dispositivo intermedio, como cajas de interruptores, cajas de búferes, adaptadores de cables o convertidores de cables, retire el dispositivo intermedio e intente conectar la impresora directamente al ordenador.
- Pruebe con otro cable de interfaz.

Mensaje de error de "sin memoria"

No hay relación directa entre el tamaño de un archivo en el ordenador y la cantidad de memoria necesaria para imprimirlo. Debido a la compresión de archivos y a otros factores, es difícil calcular la memoria necesaria para imprimir un trabajo. Es posible que la impresora no tenga memoria suficiente para imprimir un determinado trabajo, pese a haber impreso trabajos mayores con anterioridad. Una solución es añadir memoria a la impresora.

Los rodillos de la platina chirrían

Si observa que los rodillos de la platina chirrían, póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de HP: http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html

9 Mensajes de error del panel frontal

En determinadas circunstancias, en el panel frontal aparece un mensaje de error. Siga los consejos de la columna Recomendación para resolverlo.

Si en el panel frontal aparece un mensaje de error que *no* esté incluido en esta lista, y tiene dudas sobre la respuesta correcta, póngase en contacto con el servicio de asistencia. Consulte [Cuando necesite ayuda en la página 51](#).

Tabla 9-1 Mensajes de texto

Mensaje	Recomendación
El cartucho [color] ha caducado	Sustituya el cartucho. Consulte Cuando necesite ayuda en la página 51 .
Falta el cartucho [color]	Inserte un cartucho del color correcto. Consulte Cuando necesite ayuda en la página 51 .
El cartucho [color] no tiene tinta	Sustituya el cartucho. Consulte Cuando necesite ayuda en la página 51 .
Error del cabezal de impresión [color] #[n]: no está presente	Inserte el cabezal correcto. Consulte Cuando necesite ayuda en la página 51 .
Error del cabezal de impresión [color] #[n]: extraer	Retire el cabezal incorrecto e inserte uno nuevo del tipo correcto (color y número). Consulte Cuando necesite ayuda en la página 51 .
Error del cabezal de impresión [color] #[n]: sustituir	Retire y reinserte el mismo cabezal o intente limpiar las conexiones eléctricas. Si el problema persiste, retire el cabezal que no funcione e inserte uno nuevo. Consulte la <i>Guía del usuario</i> .
Error del cabezal de impresión [color] #[n]: reinsertar	Retire el cabezal de impresión y vuelva a insertarlo; pruebe a limpiar las conexiones eléctricas. Si es necesario, inserte un cabezal nuevo. Consulte En el panel frontal se recomienda sustituir o volver a insertar un cabezal de impresión en la página 37 .
Ha expirado la garantía del cabezal [color] #[n]	La garantía del cabezal ha caducado debido al tiempo que ha estado en funcionamiento o al volumen de tinta utilizado. Consulte la <i>Información legal</i> .
Advertencia sobre garantía de cabezal [color] #[n]	El uso de un tipo de tinta incorrecto puede haber invalidado la garantía del cabezal. Consulte la <i>Información legal</i> .
[Advertencia] fallo interno: No se puede crear impresión	Los archivos de impresión internos no están disponibles en la impresora. Carguelos mediante el servidor Web incorporado.
Limpie el OMAS o desactívelo en el RIP	Bien el sensor de avance del sustrato está cubierto de tinta seca o polvo y debe limpiarlo, o bien el sustrato actual no es compatible con el sensor de avance del sustrato. En este caso le recomendamos que lo desactive para este sustrato.
Error de IO	Reinicie la impresora. Si el problema persiste, llame a su representante de asistencia al cliente. Consulte Cuando necesite ayuda en la página 51 .
Advertencia de E/S	Inténtelo de nuevo; si el problema persiste, llame a su representante de asistencia al cliente. Consulte Cuando necesite ayuda en la página 51 .
Error de PDL: Sistema de tinta no preparado	Limpie los cabezales de impresión. Consulte Limpieza de los cabezales de impresión en la página 38 .
Error de PDL: documento cortado	La imagen es demasiado grande para el sustrato o para la impresora. Cargue sustrato más grande, si es posible, o reduzca el tamaño de la imagen.

Tabla 9-1 Mensajes de texto (continuación)

Mensaje	Recomendación
Error de PDL: memoria llena	Reinicie la impresora y pruebe a enviar de nuevo el trabajo; si es necesario, reduzca la complejidad del trabajo.
Error de PDL: no hay sustrato	Cargue más sustrato.
Error de PDL: error de análisis	El trabajo de impresión es ininteligible para la impresora. Pruebe a crearlo de nuevo y reenviarlo. Compruebe las conexiones de cable.
Error de PDL: error modo impresión	El tipo de sustrato o la calidad de impresión que se ha especificado para el trabajo no es incorrecto. Cambie el tipo de sustrato cargado o los ajustes de impresión.
Error de PDL: error de impresión	Pruebe a enviar el trabajo de nuevo.
Error de PDL: memoria virtual llena	Reinicie la impresora y pruebe a enviar de nuevo el trabajo; si es necesario, reduzca la complejidad del trabajo.
Sustituya el cartucho [color]	Sustituya el cartucho. Consulte Cuando necesite ayuda en la página 51 .
Reinserte el cartucho [color]	Retire y reinserte el mismo cartucho. Consulte Cuando necesite ayuda en la página 51 .
Actualización: error. Archivo no válido	Asegúrese de que ha seleccionado el archivo de actualización de firmware correcto. Después, intente realizar de nuevo la actualización.

En determinadas circunstancias, en el panel frontal aparece un mensaje de error numérico. Siga los consejos de la columna Recomendación para resolverlo.

Si en el panel frontal aparece un mensaje de error que *no* está incluido en esta lista, apague la impresora y vuelva a encenderla. Si el problema persiste, llame a su representante de asistencia al cliente. Consulte [Cuando necesite ayuda en la página 51](#).

Tabla 9-2 Mensajes de error numéricos

Código de error	Recomendación
15.1	La impresora no puede calentarse en un límite de tiempo preestablecido. Compruebe que la temperatura ambiente y el voltaje de entrada corresponden a los indicados en las especificaciones de la impresora. Si el problema persiste, llame a su representante de asistencia al cliente. Consulte Cuando necesite ayuda en la página 51 .
15.2	La impresora no puede enfriarse en un límite de tiempo preestablecido. Compruebe que la temperatura ambiente corresponde a la indicada en las especificaciones de la impresora. Compruebe que todos los ventiladores funcionan y que no están bloqueados. Si el problema persiste, llame a su representante de asistencia al cliente. Consulte Cuando necesite ayuda en la página 51 .
15.3	Calor excesivo en el módulo de secado. Compruebe que todos los ventiladores funcionan y que no están bloqueados. Si el problema persiste, llame a su representante de asistencia al cliente. Consulte Cuando necesite ayuda en la página 51 .
15.4	Calor insuficiente en el módulo de secado. Compruebe que la temperatura ambiente corresponde a la indicada en las especificaciones de la impresora. Si el problema persiste, llame a su representante de asistencia al cliente. Consulte Cuando necesite ayuda en la página 51 .
15.5	Error en el sensor de infrarrojos. Compruebe que todos los ventiladores funcionan y que no están bloqueados. Si el problema persiste, llame a su representante de asistencia al cliente. Consulte Cuando necesite ayuda en la página 51 .
15.6	El módulo de secado se ha estado utilizando a la potencia máxima durante demasiado tiempo. Compruebe que la densidad de la tinta no sea demasiado alta. Compruebe que la temperatura ambiente corresponde a la indicada en las especificaciones de la impresora. Si el problema persiste, llame a su representante de asistencia al cliente. Consulte Cuando necesite ayuda en la página 51 .
15.7	La temperatura ambiente es demasiado baja para que la impresora pueda funcionar con fiabilidad.

Tabla 9-2 Mensajes de error numéricos (continuación)

Código de error	Recomendación
16.1	La impresora no puede calentarse en un límite de tiempo preestablecido. Compruebe que la temperatura ambiente y el voltaje de entrada corresponden a los indicados en las especificaciones de la impresora. Si el problema persiste, llame a su representante de asistencia al cliente. Consulte Cuando necesite ayuda en la página 51 .
16.2	La impresora no puede enfriarse en un límite de tiempo preestablecido. Compruebe que la temperatura ambiente corresponde a la indicada en las especificaciones de la impresora. Compruebe que todos los ventiladores funcionan y que no están bloqueados. Si el problema persiste, llame a su representante de asistencia al cliente. Consulte Cuando necesite ayuda en la página 51 .
16.3	Calor excesivo en el módulo de polimerización. Compruebe que todos los ventiladores funcionan y que no están bloqueados. Si el problema persiste, llame a su representante de asistencia al cliente. Consulte Cuando necesite ayuda en la página 51 .
16.4	Calor insuficiente en el módulo de polimerización. Compruebe que la temperatura ambiente corresponde a la indicada en las especificaciones de la impresora. Si el problema persiste, llame a su representante de asistencia al cliente. Consulte Cuando necesite ayuda en la página 51 .
16.5	Error en el sensor de infrarrojos. Compruebe que todos los ventiladores funcionan y que no están bloqueados. Si el problema persiste, llame a su representante de asistencia al cliente. Consulte Cuando necesite ayuda en la página 51 .
16.6	El módulo de polimerización se ha estado utilizando a la potencia máxima durante demasiado tiempo. Compruebe que la densidad de la tinta no sea demasiado alta. Compruebe que la temperatura ambiente corresponde a la indicada en las especificaciones de la impresora. Si el problema persiste, llame a su representante de asistencia al cliente. Consulte Cuando necesite ayuda en la página 51 .
16.7	La temperatura ambiente es demasiado baja para que la impresora pueda funcionar con fiabilidad.
21:03	Apague la impresora utilizando el panel frontal y mediante el interruptor de corriente de la parte posterior. Desconecte los cables de alimentación. Vuelva a conectar los cables de alimentación y encienda de nuevo la impresora. Si el problema persiste, llame a su representante de asistencia al cliente. Consulte Cuando necesite ayuda en la página 51 .
21.2:10	Error del cartucho de limpieza de cabezales. Apague la impresora, retire el cartucho de limpieza de los cabezales y compruebe que el paño avanza manualmente utilizando los engranajes blancos de la parte derecha. Si así es, vuelva a insertarlo. En caso contrario, pruebe con otro cartucho de limpieza de cabezales de impresión. Encienda la impresora. Si el problema persiste, llame a su representante de asistencia al cliente. Consulte Cuando necesite ayuda en la página 51 .
24:03	El procedimiento de configuración no ha terminado. Reinicie la impresora y, a continuación, reinicie el procedimiento de configuración desde el principio.
26.n:01 (donde n = el número del cartucho de tinta)	Retire el cartucho de tinta y vuelva a instalarlo en la impresora. Si el error persiste, sustituya el cartucho de tinta por uno nuevo. Si el problema persiste, llame a su representante de asistencia al cliente. Consulte Cuando necesite ayuda en la página 51 .
26.n:10 (donde n = el número del cartucho de tinta)	Se ha detectado un contacto incorrecto en el cartucho de tinta. Retire el cartucho y vuelva a instalarlo en la impresora. Si el problema persiste, sustituya el cartucho de tinta por uno nuevo. Si el problema persiste, póngase en contacto con el representante del servicio de asistencia. Consulte Cuando necesite ayuda en la página 51 .
29:01	El cartucho de limpieza de los cabezales de impresión no se ha introducido correctamente. Abra la puerta del cartucho de limpieza de los cabezales de impresión situada a la derecha de la impresora, compruebe que el cartucho de limpieza de los cabezales de impresión está colocado correctamente y cierre la puerta. Si el problema persiste, sustituya el cartucho de limpieza de los cabezales de impresión por uno nuevo. Si el problema persiste, llame a su representante de asistencia al cliente. Consulte Cuando necesite ayuda en la página 51 .
32:01	El rodillo de recogida está desconectado. Si desea utilizar el rodillo de recogida, apague la impresora y compruebe que los cables del rodillo de recogida (los cables del sensor y el cable de la impresora) están conectados. Si no desea utilizarlo, deberá descargar el sustrato manualmente del rodillo de recogida. Recuerde cortar primero el papel, ya sea manualmente o pulsando la tecla Mover sustrato .

Tabla 9-2 Mensajes de error numéricos (continuación)

Código de error	Recomendación
32:01.1	Este error sucede cuando se ha impreso una pequeña cantidad de sustrato, menos de 200 cm (79 pulgadas). Compruebe que no haya ningún obstáculo entre los sensores ópticos del rodillo de recogida; que el sustrato esté fijado al eje del rodillo de recogida; y que el interruptor del rodillo de recogida esté en la posición correcta. Si es necesario, utilice las teclas de flecha del rodillo de recogida para rebobinar el sustrato; a continuación, pulse OK para reanudar la impresión.
32:01.2	Este error se produce cuando se ha impreso una pequeña cantidad de sustrato, menos de 178 cm (70 pulgadas). El sensor del rodillo de recogida detecta que la guía de bucle está colocada (incorrectamente) en la parte inferior de su ruta, aunque el motor del eje haya estado girando durante más de 3 segundos. La causa más probable de este error es que ha olvidado establecer la dirección del conmutador o de pegar el sustrato al núcleo del eje cuando el sustrato ha alcanzado el suelo y bloquea los sensores infrarrojos del rodillo de recogida. Compruebe que no haya nada que bloquee los sensores ópticos del rodillo de recogida; que el sustrato esté fijado al eje del rodillo de recogida; y que el interruptor del rodillo de recogida esté en la posición correcta. Si es necesario, utilice las teclas de flecha del rodillo de recogida para rebobinar el sustrato; a continuación, pulse OK para reanudar la impresión.
32:02	Este error se produce durante la inicialización de la impresora para advertirle de que el rodillo de recogida se ha desconectado mientras la impresora estaba apagada. También sucede si intenta activar el rodillo de recogida pero no está conectado a la impresora. Conecte el rodillo de recogida a la impresora y pulse OK para continuar.
32.1:01	Se ha producido un error en el rodillo de recogida. Asegúrese de que el sustrato está adherido correctamente al núcleo del eje del rodillo de recogida y, a continuación, compruebe que la dirección de bobinado está ajustada correctamente.
32.2:01	No se puede detectar el rodillo de recogida. Asegúrese de que el cable del sensor del rodillo de recogida está conectado correctamente.
41:03	Apague la impresora utilizando el panel frontal y mediante el interruptor de corriente de la parte posterior. Desconecte los cables de alimentación. Abra la ventana y asegúrese de que no haya ningún obstáculo que impida el movimiento del rodillo del motor. Si hay sustrato arrugado en la ruta de sustrato, levante la palanca de ajuste del sustrato y limpie la obstrucción. Vuelva a conectar los cables de alimentación y encienda de nuevo la impresora. Si el problema persiste, llame a su representante de asistencia al cliente. Consulte Cuando necesite ayuda en la página 51 .
42:03	Apague la impresora utilizando el panel frontal y mediante el interruptor de corriente de la parte posterior. Desconecte los cables de alimentación. Abra la ventana y asegúrese de que no haya ningún obstáculo que impida el movimiento del carro de los cabezales de impresión. Si hay sustrato arrugado que bloquea el carro, levante la palanca de ajuste del sustrato y limpie la obstrucción. Vuelva a conectar los cables de alimentación y encienda de nuevo la impresora. Si el problema persiste, llame a su representante de asistencia al cliente. Consulte Cuando necesite ayuda en la página 51 .
46:03	Apague la impresora utilizando el panel frontal y mediante el interruptor de corriente de la parte posterior. Desconecte los cables de alimentación. Vuelva a conectar los cables de alimentación y encienda de nuevo la impresora. Si el problema persiste, llame a su representante de asistencia al cliente. Consulte Cuando necesite ayuda en la página 51 .
61:01	<p>El formato de archivos no es el correcto y la impresora no puede procesar el trabajo. Pruebe los remedios siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Apague la impresora utilizando la tecla de Encender del panel frontal y mediante el interruptor de la parte posterior de la impresora. Desconecte el cable de alimentación y, a continuación, vuelva a conectarlo y encienda la impresora.• Asegúrese de que la configuración del lenguaje gráfico se ha realizado correctamente. Consulte la <i>Guía del usuario</i>.• Vuelva a enviar el archivo a la impresora.• Compruebe que el firmware de la impresora está actualizado. Consulte Actualización de firmware en la página 9. <p>Si el problema persiste, llame a su representante de asistencia al cliente. Consulte Cuando necesite ayuda en la página 51.</p>

Tabla 9-2 Mensajes de error numéricos (continuación)

Código de error	Recomendación
63:04	<p>Se ha producido un problema de entrada/salida en la tarjeta de red. Pruebe los remedios siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Asegúrese de que el cable red está conectado correctamente a la tarjeta de red.• Compruebe que el firmware de la impresora está actualizado. Consulte Actualización de firmware en la página 9. <p>Si el problema persiste, llame a su representante de asistencia al cliente. Consulte Cuando necesite ayuda en la página 51.</p>
71:03	<p>Se ha producido un error de falta de memoria. HP recomienda eliminar los archivos innecesarios del disco duro de la impresora a través del servidor Web incorporado.</p>
73:03	<p>Apague la impresora utilizando el panel frontal y mediante el interruptor de corriente de la parte posterior. Desconecte los cables de alimentación. Vuelva a conectar los cables de alimentación y encienda de nuevo la impresora. Compruebe que la impresora tiene la versión de firmware más reciente. Si no es así, actualice el firmware con la versión más reciente. Si el problema persiste, llame a su representante de asistencia al cliente. Consulte Cuando necesite ayuda en la página 51.</p>
74:01	<p>Se ha producido un error mientras se cargaba el archivo de actualización del firmware. Pruebe los remedios siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Apague la impresora utilizando la tecla de Encender del panel frontal y mediante el interruptor de la parte posterior de la impresora. Desconecte el cable de alimentación y, a continuación, vuelva a conectarlo y encienda la impresora.• Intente cargar de nuevo en la impresora el archivo de actualización del firmware. Consulte Actualización de firmware en la página 9. <p>Si el problema persiste, llame a su representante de asistencia al cliente. Consulte Cuando necesite ayuda en la página 51.</p>
76:03	<p>Se ha producido una falta de espacio en el disco. Pruebe los remedios siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Apague la impresora utilizando la tecla de Encender del panel frontal y mediante el interruptor de la parte posterior de la impresora. Desconecte el cable de alimentación y, a continuación, vuelva a conectarlo y encienda la impresora.• Vuelva a enviar el archivo a la impresora.• HP recomienda eliminar los archivos innecesarios del disco duro de la impresora a través del servidor Web incorporado.• Lleve a cabo una restauración de la EEROM y vuelva a enviar el archivo a la impresora. <p>Si el problema persiste, llame a su representante de asistencia al cliente. Consulte Cuando necesite ayuda en la página 51.</p>
77:04	<p>Se ha producido un error interno de software del servidor Web incorporado. Pruebe los remedios siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Apague la impresora utilizando la tecla de Encender del panel frontal y mediante el interruptor de la parte posterior de la impresora. Desconecte el cable de alimentación y, a continuación, vuelva a conectarlo y encienda la impresora.• Compruebe que el firmware de la impresora está actualizado. Consulte Actualización de firmware en la página 9. <p>Si el problema persiste, llame a su representante de asistencia al cliente. Consulte Cuando necesite ayuda en la página 51.</p>
78.1:04	<p>La impresora no tiene ningún valor preestablecido de sustrato para este sustrato. Siga el procedimiento de actualización de firmware para actualizar la impresora con los valores preestablecidos de sustrato más recientes.</p>
78.2:01	<p>Se ha detectado el final del rollo. Si no es el caso, descargue el sustrato y vuelva a cargarlo.</p>

Tabla 9-2 Mensajes de error numéricos (continuación)

Código de error	Recomendación
81:01, 81:03, 86:01	Abra la ventana de la impresora y asegúrese de que no haya ningún obstáculo que impida el movimiento del rodillo del motor. Si hay sustrato atascado que restringe el movimiento del rodillo del controlador, consulte El sustrato se ha atascado en la página 31 . Si el problema persiste, llame a su representante de asistencia al cliente. Consulte Cuando necesite ayuda en la página 51 .
86:11	Abra la ventana y asegúrese de que no haya ningún obstáculo que impida el movimiento del carro de los cabezales de impresión. Si hay sustrato arrugado que bloquea el carro, levante la palanca de ajuste del sustrato y limpie la obstrucción. Si el problema persiste, llame a su representante de asistencia al cliente. Consulte Cuando necesite ayuda en la página 51 .
91:02	La herramienta de resolución de problemas de Asistencia técnica instantánea de HP ha detectado que al menos uno de los cabezales de impresión se ha sustituido sin que hubiera ningún error concreto y sin haberlo limpiado. Se le aconseja que intente limpiar un cabezal de impresión antes de sustituirlo.

10 Cuando necesite ayuda

Introducción

El servicio de HP Customer Care le ofrece la mejor ayuda posible para garantizar el máximo rendimiento de su HP Designjet. El servicio de HP Customer Care ofrece una ayuda experta, muy completa y de probada eficacia, así como nuevas tecnologías para proporcionarle una asistencia integral y exclusiva. Entre los servicios disponibles se incluyen servicios de configuración e instalación, herramientas para la solución de problemas, actualizaciones de garantías, reparaciones y servicios de intercambio, asistencia telefónica y en la Web, actualizaciones de software y servicios de automantenimiento. Para obtener más información sobre el servicio de HP Customer Care, visite: <http://www.hp.com/go/graphic-arts/>.

Documentación

Los siguientes documentos se proporcionan con la impresora y también se pueden descargar desde <http://www.hp.com/go/L25500/manuals/>.

- *Guía de preparación del sitio*
- *Guía de instalación*
- *Guía del usuario*
- *Guía de resolución de problemas y mantenimiento (este documento)*
- *Información legal*

HP Instant Support

HP Instant Support Professional Edition es un conjunto de herramientas para la solución de problemas de HP que recoge la información de diagnóstico de la impresora y la asocia con las soluciones inteligentes de las bases de conocimiento de HP, de manera que se pueden resolver los problemas de la forma más rápida posible.

Para iniciar una sesión de HP Instant Support, haga clic en el vínculo de la ficha **Asistencia** del Servidor Web incorporado de la impresora.

Para utilizar HP Instant Support, se deben cumplir las siguientes condiciones:

- La impresora debe tener una conexión TCP/IP, ya que solo se puede acceder a HP Instant Support desde el Servidor Web incorporado.
- Debe tener acceso a Internet, porque HP Instant Support es un servicio basado en la web.

Actualmente, HP Instant Support está disponible en inglés, coreano, chino simplificado y chino tradicional.

Para obtener más información sobre HP Instant Support, visite: <http://www.hp.com/go/ispe/>.

Centros de HP Customer Care

Puede obtener ayuda por teléfono. Qué debe hacer antes de llamar:

- Revisar las sugerencias de resolución de problemas que encontrará en esta guía.
- Revisar la documentación de RIP, si es pertinente.
- Por favor tenga a mano la siguiente información:
 - La impresora que está utilizando: el número de producto y el número de serie, que encontrará en la etiqueta de la puerta del compartimento eléctrico
 - Si aparece un código de error en el panel frontal, anótelo; consulte [Mensajes de error del panel frontal en la página 45](#)
 - La identificación de servicio de la impresora:
 - El RIP que está utilizando y el número de su versión
 - La aplicación de software que está usando y su número de versión
 - El texto que muestra el servidor Web incorporado al seleccionar **Ayuda > Acerca de**

Para obtener los números de teléfono correspondientes de su país en la siguiente lista.

País/región	Número de teléfono	Horario
Norteamérica		
Estados Unidos y Canadá	+1 800 334 5144	De lunes a domingo, de 0:00 a 23:59 para la mayoría de productos
Europa, Oriente Medio y África		
Argelia	021 67 67 67	De 08:30 a 18:00 GMT
Austria	08 1000 1000	De 08:00 a 17:00
Bahréin	800 00 171	De 08:00 a 18:00
Bélgica	078 600 600	De 08:00 a 17:00
Bulgaria	2 976 95 62	De 09:00 a 18:00
Croacia	1 6060 200	De 08:30 a 17:30
Chipre	800 9 2649 (gratuito)	De 09:00 a 17:00
República Checa	2 61 307 310	De 08:00 a 18:00
Dinamarca	70 11 77 00	De 08:00 a 17:00
Egipto	202 532 5222	De 07:00 a 17:00
Estonia	6 813 823	De 09:00 a 17:00
Finlandia	0203 53 232	De 08:00 a 17:00
Francia	0826 10 4949	De 08:00 a 18:00
Alemania	01805 25 81 43	De 08:00 a 18:00
Grecia	800 9 2649 (gratuito) 801 11 LLAMADA A HP (225547)	De 09:00 a 17:00
Hungría	1 382 1111	De 08:30 a 18:00
Islandia	+45 70 10 80 25 (sin número local)	De lunes a domingo, de 0:00 a 23:59

País/región	Número de teléfono	Horario
Irlanda	1890 946 500	De 08:00 a 18:00
Israel	09 830 4848	De 09:00 a 18:00
Italia, San Marino, Ciudad del Vaticano	02 3859 1212	De 08:00 a 17:00
Kuwait	+971 4 366 2020 (sin número local)	De 09:00 a 19:00 GMT+4
Letonia	7 030 721 800 80 12 (gratuito)	De 09:00 a 18:00
Líbano	+971 4 366 2020 (sin número local)	De 09:00 a 19:00 GMT+4
Liechtenstein	0848 802 020	De 08:00 a 17:00
Lituania	5 210 3333 800 10 000 (gratuito)	De 08:00 a 17:00
Luxemburgo	27 303 303	De 08:00 a 17:00
Mónaco	+33 1 7301 8475	De 08:00 a 18:00
Marruecos	22 40 47 47	De 08:30 a 18:00 GMT
Países Bajos	0900 117 0000	De 08:00 a 17:00
Nigeria	01 271 1999	De 07:00 a 16:00 GMT+1
Noruega	800 62 800	De 08:00 a 17:00
Omán	+971 4 366 2020	De 09:00 a 19:00 GMT+4
Polonia	22 5666 000	De 08:00 a 17:00
Portugal	213 164 164	De 09:00 a 18:00
Qatar	+971 4 366 2020 (sin número local)	De 09:00 a 19:00 GMT+4
Rumanía	21 315 4442	De 08:00 a 17:00
Rusia (Moscú)	495 797 3520	De 09:00 a 18:00
Rusia (San Petersburgo)	812 346 7997	De 09:00 a 18:00
Arabia Saudí	800 897 1444	De 08:00 a 18:00
República eslovaca	2 6820 8080	De 08:00 a 17:00
Eslovenia	1 230 74 20	De 08:00 a 16:00
Sudáfrica	086 000 1030	De 08:00 a 17:00
España	902 010 333	De 08:30 a 17:30
Suecia	077 130 3000	De 08:00 a 17:00
Suiza	0848 802 020	De 08:00 a 17:00
Túnez	23 926 000	De 08:30 a 18:00 GMT
Turquía	212 444 71 71	De 08:30 a 18:00
Ucrania	44 490 3520	De 08:00 a 17:00
Emiratos Árabes Unidos	800 4520 04 366 2020	De 09:00 a 19:00
Reino Unido, Gibraltar	0870 842 2339	De 08:00 a 18:00

País/región	Número de teléfono	Horario
Países de África occidental y otros países francófonos	+212 22 40 47 47	De 09:00 a 17:30 GMT
Países de África occidental y otros países anglófonos	+234 1 271 1999	De 08:30 a 17:30
Yemen	+971 4 366 2020 (sin número local)	De 09:00 a 19:00 GMT+4
Asia y Pacífico		
Australia	13 10 47 +61 3 8877 5000 (internacional)	De lunes a viernes, de 09:00 a 17:00
China	800 810 3888	De lunes a viernes, de 08:30 a 17:30
Hong Kong	+852 3002 8555	De lunes a viernes, de 08:30 a 17:30
India	1800 112 267 (gratuito) +91 80 3030 6363 (internacional)	De lunes a viernes, de 09:00 a 18:00
Indonesia	+62 21 350 3408	De lunes a viernes, de 08:00 a 17:00
Japón (hardware)	0120 742 594 (gratuito) 03 3335 9810 (desde un teléfono móvil) +81 3 3335 9810 (internacional)	De lunes a viernes, de 08:45 a 17:30
Japón (software)	0120 014 121 (gratuito) 03 5347 3089 (desde un teléfono móvil) +81 42 643 4007 (internacional)	De lunes a viernes, de 09:00 a 17:00
Corea	1588 3003	De lunes a viernes, de 09:00 a 18:00, sábados de 09:00 a 13:00
Malasia	1800 88 8588 (gratuito) +603 7712 4458 (internacional)	De lunes a viernes, de 08:30 a 17:30
Nueva Zelanda	0800 664 747 +64 0800 449 553 (internacional)	De lunes a viernes, de 08:30 a 18:00
Filipinas	+63 2 867 3551	De lunes a viernes, de 08:30 a 17:30
Singapur	6272 5300	De lunes a viernes, de 08:30 a 17:30
Taiwán	(02) 8722 8000 0800 010 055 (gratuito)	De lunes a sábado, de 09:00 a 18:00
Tailandia	+66 2 353 9000	De lunes a viernes, de 08:30 a 17:30
Vietnam	+84 8 823 4530	De lunes a viernes, de 08:00 a 12:00 y de 13:00 a 17:00
Latinoamérica y Caribe		
Anguila	1 800 711 2884	
Antigua	1 800 711 2884	
Argentina	0800 555 5000 54 11 4708 1600	

País/región	Número de teléfono	Horario
Aruba	800 8000	
	800 711 2884	
Bahamas	1 800 711 2884	
Barbados	1 800 711 2884	
Belice	811 1 800 711 2884	
Bermudas	1 800 711 2884	
Bolivia	800 100 193	
	5411 4708 1050 (Arg)	
Brasil	0 800 709 7751	
	11 4004 7751	
Islas Vírgenes Británicas	1 800 711 2884	
Islas Caimán	1 800 711 2884	
Chile	800 360 999	
	562 436 2610 (Santiago)	
Colombia	01 8000 51 HP INVENT (01 8000 51 4746 8368)	
	571 602 9191 (Bogotá)	
Costa Rica	0 800 011 0524	
Curasao	001 800 872 2881	
	800 711 2884	
Dominica	1 800 711 2884	
República Dominicana	1 800 711 2884	
Ecuador	1 999 119 (Andinatel)	
	1 800 225 528 (Pacifitel)	
	800 711 2884	
El Salvador	800 6160	
	1 800 711 2884	
Antillas Francesas	0 800 990 011	
	800 711 2884	
Guayana Francesa	0 800 990 011	
	800 711 2884	
Granada	1 800 711 2884	
Guadalupe	0 800 990 011	
	800 711 2884	
Guatemala	1 800 999 5105	
Guyana	159	
	800 711 2884	

País/región	Número de teléfono	Horario
Haití	183 800 711 2884	
Honduras	800 0 123 800 711 2884	
Jamaica	1 800 711 2884	
Martinica	0 800 990 011 877 219 8671	
México	01 800 4746 8368 (01 800 HP INVENT) 52 55 5258 9922	
Montserrat	1 800 711 2884	
Antillas Neerlandesas	001 800 872 2881 800 711 2884	
Nicaragua	1 800 0164 800 711 2884	
Panamá	001 800 711 2884	
Paraguay	009 800 541 0006 5411 4708 1050 (Arg)	
Perú	0 800 10 111 511 411 2443 (Lima)	
Puerto Rico	1 877 232 0589 787 474 8570 1 281 927 4301	
San Cristóbal y Nieves	1 800 711 2884	
Santa Lucía	1 800 478 4602	
San Martín	1 800 711 2884	
San Vicente y las Granadinas	1 800 711 2884	
Surinam	156 800 711 2884	
Trinidad y Tobago	1 800 711 2884	
Islas Turcas y Caicos	01 800 711 2884	
Islas Vírgenes Estados Unidos	1 800 711 2884	
Uruguay	0004 054 177 5411 4708 1050 (Arg)	
Venezuela	0 800 HP INVENT (4746 8368) 58 212 278 8666 (Caracas)	

País/región	Número de teléfono	Horario
Caribe (emergencia)	1 281 927 4300 (no es gratuito: puede estar disponible el servicio de devolución de llamada)	
Centroamérica (emergencia)	1 281 927 4303	

Información de asistencia

La impresora puede generar una lista de muchos aspectos de su estado actual, algunos de los cuales pueden ser útiles al ingeniero del servicio que intente solucionar un problema. Hay dos maneras diferentes de solicitar esta lista:

- En el Servidor Web incorporado, seleccione la ficha **Asistencia** y, a continuación, **Solución de problemas > Información de impresora**.
- Desde cualquier equipo con acceso a Internet, escriba la URL de la impresora en un navegador, seguida de `/hp/device/webAccess/allServicePlot.htm`. Por ejemplo, si la URL de la impresora es **http://123.123.123.123**, escriba `http://123.123.123.123/hp/device/webAccess/allServicePlot.htm`.

Puede solicitar la lista completa, aunque tarda bastante en generarse; o bien puede solicitar determinadas partes. Si tiene dudas, se recomienda solicitar la lista entera (seleccione **Todas las páginas**).

Si necesita enviar la lista por correo electrónico, puede guardar la página como un archivo de su explorador web y después enviar el archivo. Como alternativa, desde Internet Explorer puede enviar directamente la página: seleccione **Archivo > Enviar > Página por correo electrónico**.

Índice

A

actualizar el firmware 9
advertencia 3
ajuste del avance de sustrato 27
alertas
 errores 7
alertas, advertencias 7
almacenar la impresora 21
asistencia telefónica 52
atasco de sustrato 31
 rodillo de recogida 34
Atención al cliente 51

C

cabezal de impresión
 alineación 11
 alinear 38
 estado 6
 limpiar; depurar 38
 limpieza 18
 limpieza de conexiones 12
 no se puede insertar 37
 recuperación 18
 sustituir, reinsertar 37
cartucho de limpieza de cabezal de impresión
 no se puede insertar 37
cartucho de tinta
 estado 5
 mantenimiento 21
 no se puede insertar 37
comprobación del sistema de archivos 7

D

DHCP no disponible 41
dirección IP, establecer
 manualmente 41
documentación 51

E

En el panel frontal:
 alinear cabezales 39

 info. cartuchos de tinta 6
 información de cabezales 6
 permitir EWS 41
error de memoria 43
error de memoria insuficiente 43
estadísticas
 cartucho de tinta 5
 uso de la impresora 7
estado de la impresora 5
estado del sistema de tinta 5
etiquetas, advertencia 3
etiquetas de advertencia 3
etiquetas de seguridad 3

G

grano 25

H

HP Customer Care 51
HP Instant Support 51

I

impresión lenta 42
impresora no imprime 42
imprimir información de asistencia 57
Instant Support 51

L

la aplicación se bloquea 42
la cuchilla no funciona 34
limpiar la impresora 16
limpiar la platina 16
Limpieza de la ventana del sensor de avance del sustrato 18

M

mantenimiento, servicio 21
mantenimiento del servicio 21
manuales 51
mensajes de error del panel frontal
 todos 45

N

no se puede cargar sustrato 31

P

precaución 3
precauciones de seguridad 1
problemas de calidad de impresión
 bandas horizontales 26
 bandas verticales 28
 colores mal alineados 28
 falta de nitidez 28
 generales 25
 grano 25
 las áreas negras parecen
 borrosas 29
 longitud incorrecta 30
 manchas de tinta 30
 manchas o impresión desigual 29
problemas de carga de sustrato 31
problemas de comunicación 43

R

rail del carro, limpieza y lubricación 19
rodillo de recogida
 no enrolla 34

S

servicios de asistencia
 HP Customer Care 51
 HP Instant Support 51
Servidor Web incorporado
 estadísticas de uso de la impresora 7
 estado del sistema de tinta 5
 no se puede acceder 41
sustrato
 avance 27
 no se puede cargar 31
sustrato arrugado 33

T

trasladar la impresora 21

trazado de estado de los cabezales
de impresión 22