

## Mensajes de error "La aplicación de subsistema de cola ha encontrado un problema y se cerrará" y "No se pudo completar la operación"

### Importante

Este artículo contiene información acerca de cómo se modifica el Registro. Antes de modificar el Registro, asegúrese de hacer una copia de seguridad del mismo y de que sabe cómo restaurarlo si ocurre algún problema. Para obtener información sobre cómo realizar una copia de seguridad, restaurar y modificar el Registro, haga clic en el número de artículo siguiente para verlo en Microsoft Knowledge Base:

Id. de artículo : 324757  
Última revisión : jueves, 17 de noviembre de 2005  
Versión : 5.0

[256986](http://support.microsoft.com/kb/256986/) (<http://support.microsoft.com/kb/256986/>) Definición del Registro de Microsoft Windows

### Síntomas

Puede experimentar cualquiera de los síntomas siguientes en su equipo basado en Microsoft Windows XP:

- Cuando inicia su equipo, cuando intenta iniciar el servicio de cola de impresión, cuando intenta detenerlo o cuando hace clic en **Iniciar** y, a continuación, en **Impresoras y faxes**, puede recibir el mensaje de error siguiente:

**La aplicación de subsistema de cola ha detectado un problema y debe cerrarse.**

- Cuando hace clic en **Iniciar** y, a continuación, en **Impresoras y faxes** para intentar ver sus impresoras, no aparece ninguna aunque tenga una instalada. Si hace clic en **Agregar una impresora**, o si intenta imprimir, puede recibir el mensaje de error siguiente:

**No se pudo completar la operación.**

Por tanto, no puede agregar una impresora.

### Causa

Este problema puede aparecer si un servicio o un controlador de una impresora de otro fabricante le impide agregar impresoras, o si el controlador de impresora o el servicio de otro fabricante afecta a la funcionalidad de una impresora recientemente instalada.

Por ejemplo, puede aparecer este problema si instala el servicio de impresión de Lexmark (servicio de LexBce Server) y se está ejecutando en el equipo antes de intentar agregar otra impresora.

### Solución

#### Advertencia

La utilización incorrecta del Editor del Registro puede provocar problemas graves que hagan necesario volver a instalar el sistema operativo. Microsoft no garantiza que pueda solucionar los problemas resultantes del uso incorrecto del Editor del Registro. Utilice el Editor del Registro bajo su responsabilidad.

Para resolver este problema, siga estos pasos:

1. Si instala en su equipo el servicio de impresión de Lexmark, desactive el servicio LexBce Server. Para ello, siga estos pasos:
  - a. Haga clic en **Inicio**, haga clic con el botón secundario del mouse (ratón) en **Mi PC** y, después, haga clic en **Administrar**.
  - b. Expanda **Servicios y Aplicaciones** y haga clic en **Servicios**.
  - c. En el panel derecho, haga clic con el botón secundario en **LexBce Server** y, a continuación, haga clic en **Propiedades**.
  - d. En la ficha **General**, en la lista **Tipo de inicio**, haga clic en **Deshabilitado**.
  - e. Bajo **Estado del servicio**, haga clic en **Detener** y, después, en **Aceptar**.
  - f. Haga clic con el botón secundario en el servicio **Cola de impresión** y, a continuación, haga clic en **Iniciar** (si se ha detenido).
  - g. Cierre Administración de equipos.
2. Compruebe si se ha resuelto el problema. Si se ha resuelto el problema, no tiene que seguir los pasos restantes. Si no se ha resuelto el problema, vaya al paso 3 y siga con los pasos restantes.
3. Inicie el equipo en Modo a prueba de errores.

Para obtener información adicional acerca de cómo iniciar el equipo en Modo a prueba de errores, haga clic en **Inicio**, haga clic en **Ayuda y soporte técnico**, escriba **modo a prueba de errores** en el cuadro **Buscar**, presione la tecla ENTRAR y, a continuación, haga clic en el tema **Iniciar Windows en Modo a prueba de errores**.

4. Inicie Explorador de Microsoft Windows y, a continuación, elimine todos los archivos y las carpetas de las dos carpetas siguientes (donde C: es la unidad donde está instalado Windows XP):
  - C:\Windows\System32\Spool\Printers
  - C:\Windows\System32\Spool\Drivers\w32x86

5. Inicie el Editor del Registro. Para ello, haga clic en **Inicio** y en **Ejecutar**, en el cuadro **Abrir** escriba **regedit** y, a continuación, haga clic en **Aceptar**.
6. Busque y expanda la clave del Registro siguiente:

**HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\Print\Environments\Windows NT x86**

Vea la lista de subclaves. Sólo deberían aparecer las subclaves siguientes:

- Drivers
- Print Processors

7. Si hay alguna subclave distinta de las enumeradas en el paso 6, siga estos pasos:
  - a. En el menú **Archivo**, haga clic en **Exportar**.
  - b. En el cuadro **Nombre de archivo**, escriba un nombre descriptivo para esta clave y, a continuación, haga clic en **Guardar**: por ejemplo, escriba **WindowsNTx86regclave**.

Puede utilizar esta copia de seguridad de la clave del Registro HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\Print\Environments\Windows NT x86 para restaurar la clave si experimenta cualquier problema después de finalizar este procedimiento.

- c. Elimine todas las subclaves distintas de las enumeradas en el paso 6. Para ello, haga clic con el botón secundario en cada subclave que no esté en la lista y, a continuación, haga clic en **Eliminar**. Cuando se le pregunte si confirma la eliminación, haga clic en **Sí**.
8. Busque y, a continuación, expanda la clave del Registro siguiente:

**HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\Print\Environments\Windows NT x86\Drivers**

Las entradas del Registro para los controladores de impresora instalados en el equipo se almacenan en la subclave o subclaves **Version-x**, donde x es un número (normalmente el 2 o el 3).

9. Expanda la subclave o subclaves **Version-x** y, a continuación, elimine las entradas del controlador de impresora. Para ello, haga clic con el botón secundario en cada subclave de controlador de impresora y, a continuación, haga clic en **Eliminar**. Cuando se le pregunte si confirma la eliminación, haga clic en **Sí**.
10. Busque y expanda la clave del Registro siguiente:

**HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\Print\Monitors**

Vea la lista de subclaves. Para los monitores de impresión predeterminados sólo debe haber estas subclaves:

- BJ Language Monitor
- Local Port
- PJI Language Monitor
- Standard TCP/IP Port
- USB Monitor

11. Si hay alguna subclave distinta de las enumeradas en el paso 10, siga estos pasos:
  - a. En el menú **Archivo**, haga clic en **Exportar**.
  - b. En el cuadro **Nombre de archivo**, escriba un nombre descriptivo para esta clave: por ejemplo, escriba **MonitorsRegclave** y, a continuación, haga clic en **Guardar**.

Puede utilizar esta copia de seguridad de la clave del Registro HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\Print\Monitors para restaurar la clave si experimenta cualquier problema después de finalizar este procedimiento.

  - c. Elimine todas las subclaves distintas de las enumeradas en el paso 10. Para ello, haga clic con el botón secundario en cada subclave que no esté en la lista y, a continuación, haga clic en **Eliminar**. Cuando se le pregunte si confirma la eliminación, haga clic en **Sí**.
12. Si tiene una impresora local adjunta, desconecte el cable de impresora del equipo y, a continuación, reinicie el equipo.
13. Compruebe que el servicio de cola de impresión se está ejecutando. Para ello, siga estos pasos:
  - a. Haga clic en **Inicio**, haga clic con el botón secundario del mouse (ratón) en **Mi PC** y, después, haga clic en **Administrar**.
  - b. Expanda **Servicios y Aplicaciones** y haga clic en **Servicios**.
  - c. En el panel derecho, haga clic con el botón secundario en el servicio **Cola de impresión** y, a continuación, haga clic en **Iniciar** (si se ha detenido).
  - d. Cierre Administración de equipos.

14. Si tiene una impresora local adjunta, vuelva a conectar el cable de impresora al equipo, agregue la impresora que desea y, a continuación, intente imprimir una página de prueba. Para agregar su impresora, siga estos pasos:

- a. Haga clic en **Inicio** y, después, en **Impresoras y faxes**.
- b. Haga clic en **Agregar una impresora**.

Se iniciará el Asistente para agregar impresoras.

- c. Siga las instrucciones del Asistente para agregar impresoras para instalar la que desea.

## Más información

Para obtener más información acerca de cómo quitar manualmente los controladores de impresora, haga clic en el número de artículo siguiente para verlo en Microsoft Knowledge Base:

[135406](http://support.microsoft.com/kb/135406/) (http://support.microsoft.com/kb/135406/) Cómo quitar y volver a instalar un controlador de impresora manualmente

Para obtener más información acerca de cómo solucionar problemas de impresión en Windows XP, haga clic en los números de artículo siguientes para verlos en Microsoft Knowledge Base:

[314085](http://support.microsoft.com/kb/314085/) (http://support.microsoft.com/kb/314085/) Solucionar problemas de impresión generales en Windows XP

[308028](http://support.microsoft.com/kb/308028/) (http://support.microsoft.com/kb/308028/) Recursos para solucionar problemas de impresión en Windows XP

Los productos de terceros que se analizan en este artículo están fabricados por compañías independientes de Microsoft. Microsoft no otorga ninguna garantía, implícita o de otro tipo, con respecto al rendimiento o la confiabilidad de estos productos.

---

### La información de este artículo se refiere a:

- Microsoft Windows XP Professional Edition
- Microsoft Windows XP Home Edition

**Palabras clave:** kbregistry kb3rdparty kbenv kbprint kbdriver kberrmsg kbprb KB324757