

# Actualización Microsoft Genera Error Pantalla Azul Fixing BSOD

March 2021



## ¿Qué está causando el error de pantalla azul cuando imprimo usando el controlador KX?

Kyocera, así como muchas otras empresas, comenzaron a recibir informes de incidentes de pantalla azul de la muerte (BSOD) al imprimir. Microsoft lanzó 2 actualizaciones esta semana, KB5000802 y KB5000808. Las actualizaciones provocaron el bloqueo.

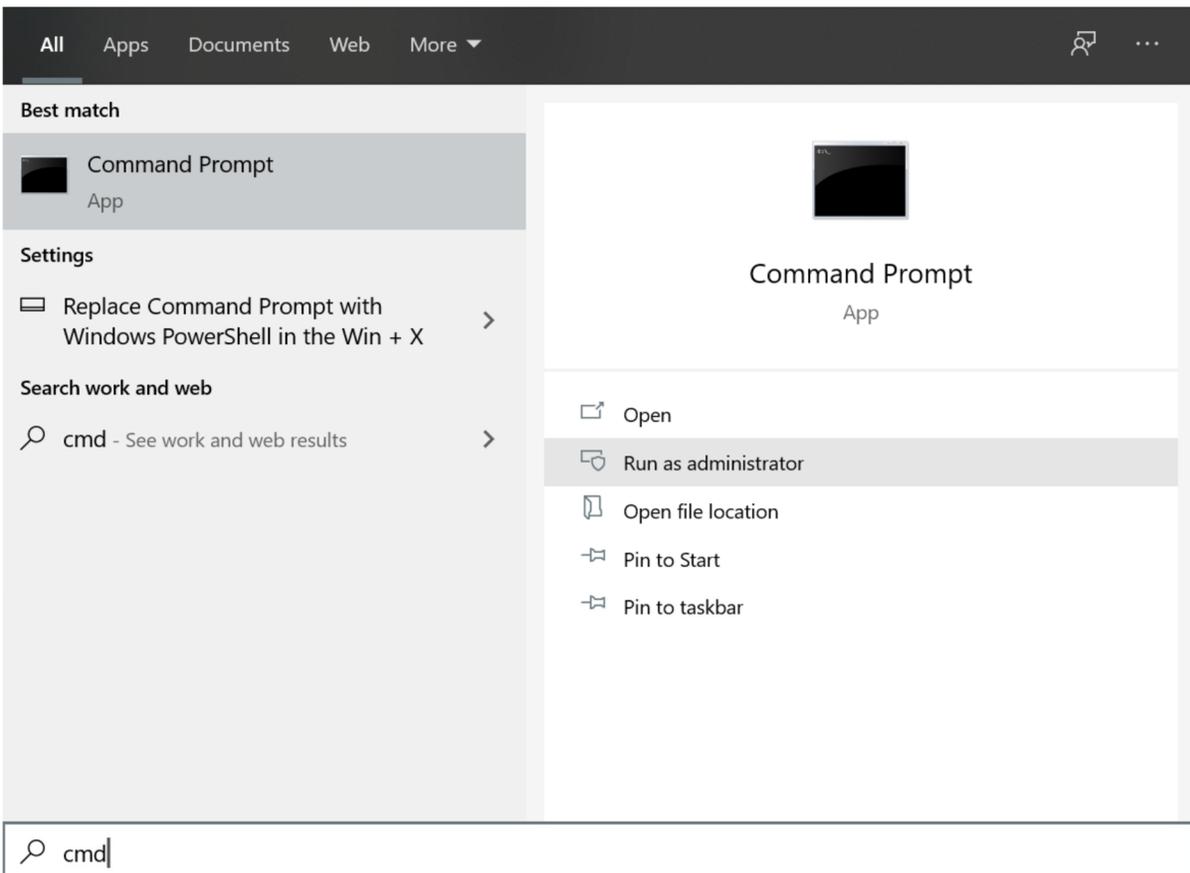
## ¿Qué ha hecho Microsoft desde que se informó de esto?

Microsoft ha eliminado ambas actualizaciones de la lista de actualizaciones automáticas. Si su PC aún no ha descargado la actualización, no la instalará. Si actualiza manualmente su sistema desde Windows Update, las 2 actualizaciones problemáticas siguen ahí y se pueden seleccionar e instalar manualmente. No lo haga hasta que se publique una solución completa si su PC se utiliza para imprimir. Microsoft los ha permitido para la instalación manual para usuarios que tienen sistemas que no se utilizan para imprimir.

## ¿Cómo arreglamos una PC que ya se ha actualizado?

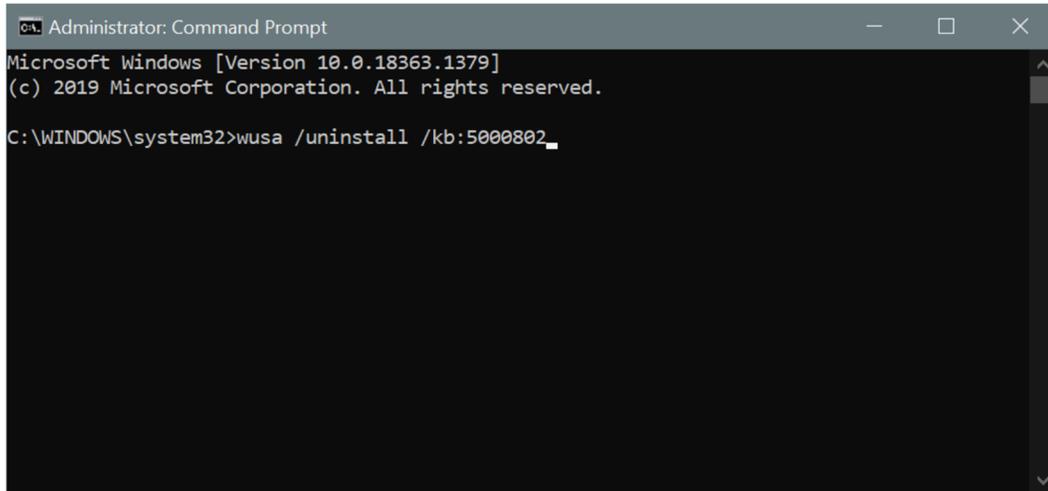
La mejor solución es desinstalar las 2 actualizaciones. Siga las instrucciones a continuación y recuerde reiniciar cuando haya terminado.

1. Abra un símbolo del sistema con derechos de administrador. Haga clic en el botón Inicio y escriba cmd. Se mostrará lo siguiente.



## Microsoft Update Blue Screen Error

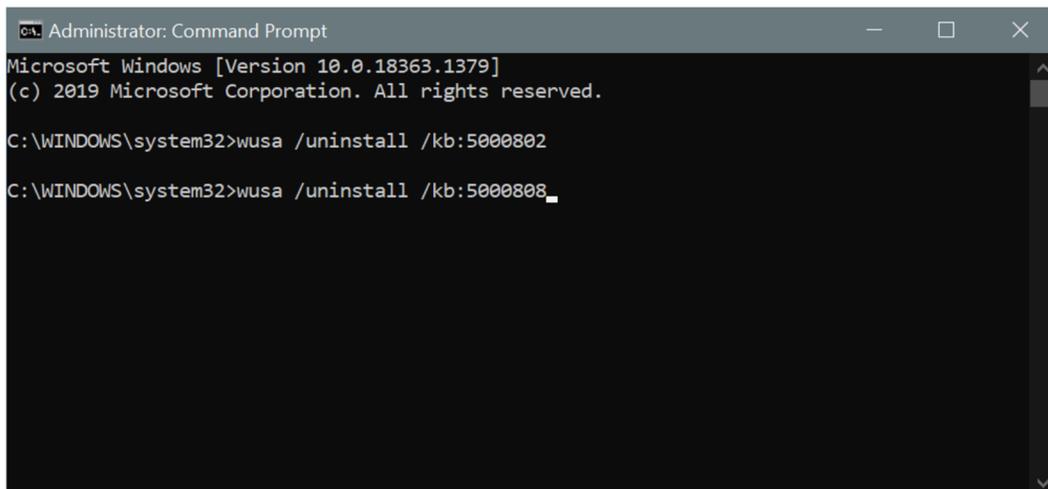
- Haga clic en Ejecutar como administrador a la derecha para abrir la ventana del símbolo del sistema. Acepte el mensaje para abrir con derechos elevados y realice cambios en la computadora.
- En el Command Prompt, ingrese el siguiente comando y presione Enter  
wusa /uninstall /kb:5000802



```
Administrator: Command Prompt
Microsoft Windows [Version 10.0.18363.1379]
(c) 2019 Microsoft Corporation. All rights reserved.

C:\WINDOWS\system32>wusa /uninstall /kb:5000802_
```

- La desinstalación se iniciará y eliminará la actualización.
- Repita el proceso para la segunda actualización ingresando:  
wusa /uninstall /kb:5000808



```
Administrator: Command Prompt
Microsoft Windows [Version 10.0.18363.1379]
(c) 2019 Microsoft Corporation. All rights reserved.

C:\WINDOWS\system32>wusa /uninstall /kb:5000802
C:\WINDOWS\system32>wusa /uninstall /kb:5000808_
```

6. Reinicie su PC cuando el instalador haya terminado de eliminar las actualizaciones y el problema de BSOD (Pantalla Azul) estará resuelto.

Esperamos que Microsoft pronto ponga a disposición un conjunto de archivos de actualización. Por ahora, eliminar las actualizaciones es la mejor manera de recuperar su capacidad de imprimir.



**About KYOCERA Document Solutions America, Inc.**

Kyocera Document Solutions America, Inc. (<https://www.kyoceradocumentsolutions.us/>) is a group company of Kyocera Document Solutions Inc., a global leading provider of total document solutions based in Osaka, Japan. The company's portfolio includes reliable and eco-friendly MFPs and printers, as well as business applications and consultative services which enable customers to optimize and manage their document workflow, reaching new heights of efficiency. With professional expertise and a customer first culture, the objective of the company is to help organizations put knowledge to work to drive change.

Kyocera Document Solutions Inc. is a core company of Kyocera Corporation, a leading supplier of semiconductor packages, industrial and automotive components, electronic devices, solar power generating systems and mobile phones. During the year ended March 31, 2020, Kyocera Corporation's consolidated sales revenue totaled \$14.7 billion. Kyocera appears on the "Derwent Top 100 Global Innovators 2018-19" list by Clarivate Analytics and is ranked #655 on Forbes magazine's 2019 "Global 2000" list of the world's largest publicly traded companies.