



i n v e n t

Guía de solución de problemas

Computadoras de escritorio empresariales

Número de parte del documento: 312969-162

Mayo de 2003

Esta guía proporciona sugerencias y soluciones útiles para la solución de problemas de los productos antes mencionados, así como situaciones de posibles problemas con el hardware y el software.

© 2003 Hewlett-Packard Company
© 2003 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

HP, Hewlett Packard, y el logotipo de Hewlett-Packard son marcas comerciales de Hewlett-Packard Company en los Estados Unidos y otros países.

Compaq y el logotipo de Compaq son marcas comerciales de Hewlett-Packard Development Company, L.P. en los Estados Unidos y otros países.

Microsoft, MS-DOS y Windows son marcas comerciales de Microsoft Corporation en EE.UU. y/o en otros países.

Todos los otros nombres de productos aquí mencionados pueden ser marcas comerciales de sus respectivas compañías.

Hewlett-Packard Company no se responsabilizará por los errores ni las omisiones técnicas ni editoriales contenidos aquí, ni por los daños incidentales o resultantes relacionados con el suministro, desempeño o uso de este material. La información contenida en este documento se entrega "como está" sin garantía de ningún tipo, lo que incluye, pero no se limita a las garantías implícitas de comercialización y adaptabilidad para propósitos específicos y está sujeta a cambios sin previo aviso. Las garantías para los productos HP se establecen en las declaraciones de garantía limitada expresas que acompañan a dichos productos. Nada de lo contenido en este documento debe interpretarse como parte de una garantía adicional.

Este documento incluye información de propiedad protegida por las leyes de derechos de autor. Ninguna parte de este documento puede ser fotocopiada, reproducida o traducida a otro idioma sin el previo consentimiento por escrito de Hewlett-Packard Company.



ADVERTENCIA: El texto resaltado de esta manera indica que si no se siguen las instrucciones se pueden producir lesiones corporales o la muerte.



PRECAUCIÓN: El texto resaltado de esta manera indica que si no se siguen las instrucciones se pueden producir daños a los equipos o pérdida de información.

Guía de solución de problemas

Computadoras de escritorio empresariales

Segunda edición (Mayo de 2003)

Número de parte del documento: 312969-162

Contenido

1 Características de diagnóstico de la computadora

Diagnóstico para Windows	1-1
Detección de Diagnóstico para Windows	1-2
Instalación de Diagnóstico para Windows	1-3
Uso de las categorías de Diagnóstico para Windows	1-4
Ejecución de las Pruebas de diagnóstico en Diagnóstico para Windows	1-7
Registro de configuración	1-10
Instalación del Registro de configuración	1-11
Ejecución del Registro de configuración	1-11
Agente activador de diagnósticos remotos	1-12
Instalación o actualización del Agente activador de diagnósticos remotos	1-13
Ejecución del Agente activador de diagnósticos remotos	1-13
Protección del software	1-14
Restauración del software	1-14

2 Solución de problemas sin diagnóstico

Seguridad y comodidad	2-1
Antes de llamar al Soporte técnico	2-2
Consejos útiles	2-3
Solución de problemas generales	2-5
Solución de problemas del sistema de alimentación	2-9
Solución de problemas de disquete	2-13
Solución de problemas de disco duro	2-17
Solución de problemas de pantalla	2-20
Solución de problemas de audio	2-25
Solución de problemas de la impresora	2-28
Solución de problemas de teclado y de mouse	2-30
Solución de problemas de instalación de hardware	2-32
Solución de problemas de red	2-35

Solución de problemas de la memoria	2-38
Solución de problemas de procesador	2-40
Solución de problemas de CD-ROM y DVD	2-41
Solución de problemas de DiskOnKey	2-43
Solución de problemas de acceso a Internet	2-43
Solución de problemas de software	2-48
Contacto con el Soporte al cliente	2-49

A Mensajes de error de POST

Códigos numéricos y mensajes de texto de POST	A-2
LEDs del panel frontal de diagnóstico en POST y códigos audibles	A-15

B Seguridad de contraseña y restablecimiento de CMOS

Restablecimiento del puente de contraseña	B-2
Borrado y restablecimiento de CMOS	B-3
Uso del Botón CMOS	B-3
Uso de la Configuración de la computadora para restablecer CMOS	B-6

C Sistema de protección de unidades (DPS)

Acceso al DPS a través de Diagnóstico para Windows	C-2
Acceso al DPS a través de la Configuración de la computadora	C-3

D Configuración de salida de audio analógico/digital

Microsoft Windows 2000	D-1
Microsoft Windows XP	D-2

Índice

Características de diagnóstico de la computadora

Diagnóstico para Windows

La utilidad Diagnóstico para Windows (DFW) le permite ver la información acerca de la configuración del hardware y software de la computadora mientras ejecuta Microsoft Windows (Microsoft Windows 2000 y Microsoft Windows XP). También le permite realizar pruebas de hardware y software en los subsistemas de la computadora.

Cuando activa el Diagnóstico para Windows, aparece la pantalla de Información general, la que muestra la configuración actual de la computadora. En la pantalla de Información general puede acceder a varias categorías de información acerca de la computadora y la ficha **Prueba**. La información de cada pantalla de la utilidad se puede guardar en un archivo o imprimir.



Para probar todos los subsistemas, debe iniciar la sesión como administrador. Si no inicia la sesión como administrador, no podrá probar algunos subsistemas. La incapacidad para probar un subsistema estará indicada por un mensaje de error debajo del nombre del subsistema en la ventana Prueba o por casillas de verificación sombreadas que no se pueden seleccionar.

Utilice Diagnóstico para Windows en los siguientes casos para:

- Determinar si el sistema reconoce todos los dispositivos instalados en la computadora y si funcionan correctamente. La ejecución de pruebas es opcional aunque se recomienda después de instalar o conectar un nuevo dispositivo.

- Es posible que los dispositivos de terceros no admitidos por HP no sean detectados. Guarde, imprima o muestre la información generada por la utilidad. Debe realizar las pruebas y tener el informe impreso disponible antes de llamar al Centro de soporte al cliente.

Detección de Diagnóstico para Windows

Algunas computadoras vienen con el Diagnóstico para Windows precargado, pero no preinstalado. Puede haberlo instalado antes, junto con otras utilidades, o puede haber sido instalado por otro usuario.

Para determinar si Diagnóstico para Windows está instalado:

1. Acceda a la ubicación de los iconos de Diagnóstico:
 - ❑ En Windows 2000 Professional, seleccione **Inicio > Configuración > Panel de control**.
 - ❑ En Windows XP Home o Professional, seleccione **Inicio > Panel de control > Rendimiento y mantenimiento**.
2. Busque entre los iconos que aparecen.
 - ❑ Si están los iconos de Registro de configuración y de Diagnóstico para Windows, la utilidad Diagnóstico para Windows está instalada.
 - ❑ Si no están los iconos de Registro de configuración y de Diagnóstico para Windows, la utilidad Diagnóstico para Windows puede ser cargada, pero no instalada.

Instalación de Diagnóstico para Windows

Si Diagnóstico para Windows no está precargado, puede descargar el SoftPak Diagnóstico para Windows del siguiente sitio web:

<http://h30095.www3.hp.com/soporte/>

Es necesario realizar la siguiente operación solamente si el software del programa de diagnóstico ha sido cargado en el disco duro pero no instalado.

1. Cierre todas las aplicaciones de Windows.
2. Instale la utilidad Diagnóstico para Windows:
 - ❑ En Windows XP, seleccione **Inicio > icono Configurar software**. Seleccione **Diagnóstico para Windows > botón Siguiente**, después siga las instrucciones en la pantalla.
 - ❑ En Windows 2000, seleccione el icono **Configurar software** en el Escritorio > **Diagnóstico para Windows > botón Siguiente** luego siga las instrucciones de la pantalla.
 - ❑ Ya sea en Windows XP o Windows 2000, si el icono de Configurar software no está en el Escritorio o en el menú Inicio, ejecute el programa Configurar del directorio **C:\CPQAPPS\DIAGS** o seleccione **Inicio > Ejecutar** y escriba lo siguiente en la línea de comando:
C:\CPQAPPS\DIAGS\SETUP.
3. Haga clic en **Siguiente** para instalar Diagnóstico para Windows.
4. Una vez que el programa se haya instalado, es posible que se le solicite reiniciar la computadora o quizás ésta se reinicie automáticamente. Si se le solicita, haga clic en **Terminar** para reiniciar la computadora o en **Cancelar** para salir del programa. Debe reiniciar la computadora para finalizar la instalación de Diagnóstico para Windows.



Si desea actualizar una versión existente de Diagnóstico para Windows instalada en la máquina, visite <http://h30095.www3.hp.com/soporte/> para localizar y descargar la versión más reciente de Diagnóstico de Softpak para Windows.

Uso de las categorías de Diagnóstico para Windows

Para usar las categorías, realice lo siguiente:

1. Haga clic en **Inicio > Centro de información HP > Diagnóstico para Windows**. También puede seleccionar el icono **Diagnóstico para Windows**, ubicado en el Panel de control.

En la pantalla se muestra la información general del hardware y software de la computadora.

- En Windows 2000 Professional, seleccione **Inicio > Configuración > Panel de control**, después seleccione **Diagnóstico para Windows**.
- En Windows XP Home y Professional, seleccione **Inicio > Panel de control > Rendimiento y mantenimiento**, después seleccione **Diagnóstico para Windows**.

2. Para obtener información específica sobre el hardware y el software, seleccione una categoría desde el menú **Categorías** desplegable o desde el icono adecuado en la barra de herramientas.



A medida que usted desplaza el cursor por encima de los iconos de la barra de herramientas, aparecen cerca del cursor los nombres de las categorías correspondientes.

3. Para visualizar información más detallada sobre la categoría que haya elegido, haga clic en **Más** en el cuadro **Nivel de información** en la esquina inferior derecha de la ventana o haga clic en **Nivel** en la parte superior de la pantalla y seleccione **Más**.
4. Revise, imprima y / o guarde esta información según sea necesario.



Para imprimir la información, haga clic en **Archivo**, después seleccione **Imprimir**. Seleccione una de las siguientes opciones: **Informe detallado (todas las categorías)**, **Informe resumido (todas las categorías)**, o **Categoría actual**. Haga clic en **Aceptar** para imprimir el informe seleccionado.



Para guardar la información, haga clic en **Archivo**, después seleccione **Guardar como**. Seleccione una de las siguientes opciones: **Informe detallado (todas las categorías)**, **Informe resumido (todas las categorías)**, o **Categoría actual**. Haga clic en **Aceptar** para guardar el informe seleccionado.

5. Para salir de Diagnóstico para Windows, haga clic en **Archivo**, y después haga clic en **Salir**.

Barra de menú: Archivo, Categorías, Navegación, Nivel, Ficha, Ayuda

En la parte superior de la pantalla de Diagnóstico para Windows se encuentra la barra de menú que consta de seis menús desplegable:

- Archivo: Guardar como, Imprimir, Configurar impresora, Salir
- Categorías: vea la lista de categorías en la siguiente sección
- Navegación: Categoría anterior (**F5**), Categoría siguiente (**F6**)
- Nivel: Menos (**F7**), Más (**F8**) <información de la pantalla>
- Ficha: Información general, Prueba, Estado, Registro, Error
- Ayuda: Contenido, Cómo utilizar la Ayuda, Acerca de

Barra de herramientas: iconos para distintas categorías de información

Debajo de la barra de menú, la barra de herramientas contiene una fila de iconos para cada una de las siguientes categorías de información acerca de la computadora:

- Sistema: tarjeta de sistema, ROM, información de fecha y hora
- Control de activo: etiqueta de activo, número de serie del sistema e información del procesador
- Dispositivos de entrada: información acerca del teclado, mouse y joystick
- Comunicación: puertos del sistema e información de cada uno
- Almacenamiento: unidades de almacenamiento del sistema e información de cada una
- Gráficos: información de los gráficos del sistema

- Memoria: información acerca de la memoria de la tarjeta de sistema y de Windows
- Multimedia: información acerca del almacenamiento óptico (CD, DVD y similares) y de audio
- Windows: información acerca de Windows
- Arquitectura: información acerca de los dispositivos PCI
- Recursos: información acerca de IRQ, E/S y mapa de la memoria
- Estado: estado de la temperatura del equipo y los discos duros
- Varios: CMOS, DMI, BIOS, sistema, nombre del producto y número de serie

Fichas: Información general, Prueba, Estado, Registro, Error

Bajo la barra de herramientas se encuentran cinco fichas:

- Información general: la ventana Información general muestra información general sobre la computadora. Ésta es la ventana que aparece cuando inicia la utilidad. Al costado izquierdo de la ventana aparece la información de hardware y al costado derecho aparece la información de software.
- Prueba: en la ventana Prueba puede elegir entre las diversas partes del sistema para realizar pruebas. También puede elegir el tipo y modo de prueba.
- Estado: la ventana Estado muestra el estado de cada prueba que se está realizando. Para cancelar la prueba, haga clic en el botón **Cancelar prueba**.
- Registro: en la ventana Registro se muestra un registro de pruebas para cada dispositivo.
- Error: en la ventana Error se muestra cualquier error que se haya producido durante la prueba de un dispositivo. En la ventana se muestra el dispositivo que se está probando, el tipo y número de errores y el código de error.

Ejecución de las Pruebas de diagnóstico en Diagnóstico para Windows

Para ejecutar las pruebas de diagnóstico:

1. Haga clic en **Inicio > Centro de información HP > Diagnóstico para Windows**. También puede seleccionar el icono **Diagnóstico para Windows**, ubicado en el Panel de control.

- En Windows 2000 Professional, seleccione **Inicio > Configuración > Panel de control**, después seleccione **Diagnóstico para Windows**.
- En Windows XP Home y Windows XP Professional, seleccione **Inicio > Panel de control > Rendimiento y mantenimiento**, después seleccione **Diagnóstico para Windows**.

En la pantalla se muestra la información general del hardware y software de la computadora. Debajo de la hilera de iconos aparecen cinco fichas: **Visión general**, **Prueba**, **Estado**, **Registro**, y **Error**.

2. Haga clic en la ficha **Prueba**, o haga clic en **Ficha** en la parte superior de la pantalla y seleccione **Prueba**.
3. Seleccione una de las siguientes opciones:
 - Prueba rápida: ejecuta una prueba rápida y general en cada dispositivo. Si selecciona el Modo sin supervisión, no es necesaria la intervención del usuario.
 - Prueba completa: ejecuta el máximo de pruebas de cada dispositivo. El usuario puede seleccionar el Modo interactivo o el Modo sin supervisión.
 - Prueba personalizada: ejecuta sólo las pruebas que selecciona. Para seleccionar dispositivos o comprobaciones específicas, encuentre el dispositivo en la lista, luego haga clic en la casilla de verificación al lado de cada prueba. Cuando realiza una selección, aparece una marca roja en la casilla. Es posible que algunas pruebas requieran la intervención del usuario.



Para probar todos los subsistemas, debe iniciar la sesión como administrador. Si no inicia la sesión como administrador, no podrá probar algunos subsistemas. La incapacidad para probar un subsistema estará indicada por un mensaje de error debajo del nombre del subsistema en la ventana Prueba o por casillas sombreadas que no se pueden seleccionar.

4. Seleccione **Modo interactivo** o **Modo sin supervisión**. En el Modo interactivo, el software de diagnóstico le solicitará el ingreso de datos durante las pruebas que lo requieran. Algunas pruebas requieren interacción y mostrarán errores o detendrán las pruebas si se seleccionan junto con el Modo sin supervisión.
 - El Modo interactivo proporciona un control máximo del proceso de prueba. Usted determina si se ha aprobado o no la prueba y se le puede indicar que inserte o extraiga los dispositivos.
 - El Modo sin supervisión no muestra mensajes. Si se encuentran errores, éstos aparecen al finalizar la prueba.
5. Haga clic en el botón **Iniciar prueba** en la parte inferior de la ventana. Aparece el Estado de Prueba, mostrando el progreso y resultado de cada prueba. Para más detalles sobre la ejecución de las pruebas, haga clic en la ficha **Registro** o haga clic en **Ficha** en la parte superior de la pantalla y seleccione **Registro**.
6. Para ver el registro de una prueba, seleccione una ficha:
 - La ficha **Estado** resume las pruebas ejecutadas, aprobadas y no aprobadas, durante la sesión de pruebas actual.

- La ficha **Registro** enumera las pruebas ejecutadas en el sistema, la cantidad de veces que se ejecutó cada prueba y la cantidad de errores encontrados y el tiempo de ejecución total de cada prueba.
 - La ficha **Error** enumera todos los errores encontrados por la computadora con sus códigos de error correspondientes.
7. Para guardar un informe de prueba:
- Seleccione el botón **Guardar** de la ficha **Registro** para guardar un informe de la ficha Registro.
 - Seleccione el botón **Guardar** de la ficha **Error** para guardar un informe de la ficha Error.
8. Para imprimir un informe de prueba:
- Si el informe está en la ficha Registro, seleccione **Archivo > Guardar como**, después imprima el archivo desde la carpeta seleccionada.
 - Si el informe está en la ficha Error, seleccione el botón **Imprimir** de la ficha **Error**.
9. Si encuentra errores, haga clic en la ficha **Error** para mostrar información más detallada y las acciones recomendadas. Al seguir las acciones recomendadas, usted puede resolver algunos problemas por sí mismo.
10. Haga clic en **Imprimir** o guarde la información del error en caso de que necesite ponerse en contacto con el distribuidor, revendedor o proveedor de servicio autorizado para obtener asistencia.
11. Para salir de Diagnóstico para Windows, haga clic en **Archivo**, después haga clic en **Salir**.

Registro de configuración

La utilidad Registro de configuración es una herramienta basada en Windows que recopila información similar a otras herramientas de administración. Recolecta información esencial de hardware y software de varios subsistemas de la computadora para darle una visión completa de la configuración de la computadora. La utilidad Registro de configuración proporciona un medio de identificación y comparación automática de los cambios en la configuración y cuenta con la capacidad de mantener un historial de configuraciones. La información se puede guardar como un historial de sesiones múltiples.

Esta utilidad fue creada para poder solucionar problemas sin tener que desconectar la computadora en línea y para ayudar a maximizar su disponibilidad. La información obtenida por la utilidad es útil en la detección de problemas del sistema y hace más eficiente el proceso de servicio al permitir la identificación rápida y fácil de las configuraciones del sistema, que es el primer paso para resolver los problemas de mantenimiento.

El Registro de información recolecta información en forma automática sobre el hardware y el software del sistema operativo para ofrecer una visión completa del sistema. Recopila y muestra información acerca de elementos tales como la memoria ROM, etiqueta de activo, procesador, unidades físicas, dispositivos PCI, memoria, gráficos, número de versión del sistema operativo, parámetros del sistema operativo y los archivos de inicio del sistema operativo. Si el archivo original *Base.log* está presente en el directorio *cpqdiags*, el archivo *Base.log* aparece junto al archivo *Now.log* en una ventana dividida con las diferencias entre ambos resaltadas en rojo.

Instalación del Registro de configuración

El Registro de configuración es parte de Diagnóstico para Windows. Cada vez que instale Diagnóstico para Windows, también se instalará el Registro de configuración.

Ejecución del Registro de configuración

Para ejecutar este programa:

1. Haga clic en **Inicio > Centro de información HP > Registro de configuración**. También puede seleccionar el icono **Registro de configuración**, ubicado en el Panel de control.
 - En Windows 2000 Professional, seleccione **Inicio > Configuración > Panel de control**, después seleccione **Registro de configuración**.
 - En Windows XP Home y Windows XP Professional, seleccione **Inicio > Panel de control > Rendimiento y mantenimiento**, después seleccione **Registro de configuración**.



La utilidad Registro de configuración tiene dos opciones de visualización: **Mostrar sólo los elementos modificados** y **Mostrar todo**. La vista predeterminada es **Mostrar sólo los elementos modificados**, por lo tanto todo el texto se muestra en color rojo ya que muestra solamente las diferencias. Al cambiar a **Mostrar todo**, aparece la vista completa del sistema.

2. La vista predeterminada es **Mostrar sólo los elementos modificados**. Para ver toda la información recolectada por el Registro de configuración, haga clic en **Ver** en la parte superior de la ventana y seleccione **Mostrar todo**, o haga clic en el icono **Mostrar todos los elementos**.
3. Para guardar la información de la ventana izquierda o derecha, seleccione **Archivo > Guardar archivo de ventana** y luego seleccione **Archivo de ventana izquierda** o **Archivo de ventana derecha**.



Al guardar periódicamente la configuración de la computadora, el usuario puede mantener un historial de las configuraciones. Este historial le puede servir a su proveedor de servicios en caso de que el equipo alguna vez tenga problemas que requieran una depuración.

4. Para salir del Registro de configuración, haga clic en **Archivo**, después haga clic en **Salir**.

Agente activador de diagnósticos remotos

Esta utilidad fue creada para poder solucionar con mayor rapidez los problemas sin tener que visitar un sitio y desconectar la computadora y para ayudar a maximizar la disponibilidad de la computadora. La información obtenida por la utilidad sirve para solucionar problemas de la computadora y hace más eficiente el proceso de mantenimiento al permitir una identificación rápida y sencilla de los problemas de la computadora.



El Agente activador de diagnósticos remotos funciona únicamente si Diagnóstico para Windows también está instalado.

El Agente activador de diagnósticos remotos proporciona una interfaz de navegador web al Diagnóstico para Windows. Esto permite un control remoto de los diagnósticos y facilita la transferencia de información desde computadoras en lugares remotos a un proveedor de servicios.

El Agente activador de diagnósticos remotos captura la configuración de hardware y permite realizar pruebas de manera remota a fin de diagnosticar problemas en la computadora. Además, el Agente activador de diagnósticos remotos identifica cualquier problema con los dispositivos de hardware de la computadora que indiquen los Agentes de administración de HP. El Agente activador de diagnósticos remotos selecciona automáticamente estos dispositivos de hardware para prueba.

El uso del Agente activador de diagnósticos remotos reduce el tiempo y esfuerzos necesarios para realizar las tareas de diagnóstico de hardware. Al permitir un acceso directo del personal de servicio a las herramientas de diagnóstico de hardware de la computadora, el Agente activador de diagnósticos remotos ofrece una visualización de

los dispositivos de hardware y de las pruebas disponibles para aislar los problemas con el uso fácil y simple de una sola herramienta. Este enfoque minimiza el tiempo de resolución de problemas, y además minimiza los recursos de administración porque se gasta menos tiempo visitando un lugar o comunicándose con un usuario por teléfono para resolver los problemas de hardware de la computadora cuando ocurren.



El Agente activador de diagnósticos remotos está precargado en la mayoría de las computadoras y se encuentra disponible mediante un SoftPak en <http://h30095.www3.hp.com/soporte/>.

Instalación o actualización del Agente activador de diagnósticos remotos

Para instalar o actualizar una versión existente del Agente activador de diagnósticos remotos visite <http://h30095.www3.hp.com/soporte/> y luego localizar y descargar la más reciente versión de Softpak del Agente activador de diagnósticos remotos.

Ejecución del Agente activador de diagnósticos remotos

1. Seleccione el icono **Diagnósticos remotos** ubicado en el Panel de control.



El Agente activador de diagnósticos remotos le permite ejecutar una Prueba de diagnóstico o el Registro de configuración en una ventana del navegador. Ambas utilidades se pueden ejecutar en forma remota o local.

2. Para salir de Diagnóstico remoto, haga clic en **Archivo** y después haga clic en **Cerrar**.

Protección del software

Para proteger el software de pérdidas o daños, debe mantener una copia de respaldo de todo el software del sistema, las aplicaciones y archivos relacionados almacenados en el disco duro. Para obtener instrucciones acerca de cómo realizar copias de respaldo de los archivos de datos, consulte la documentación del sistema operativo o de la utilidad de respaldo.

Restauración del software

El sistema operativo y software Windows pueden restaurar el estado original que tenían cuando adquirió la computadora utilizando el paquete Restore. Para obtener instrucciones completas acerca del uso de este recurso, consulte el paquete Restore.

Solución de problemas sin diagnóstico

Este capítulo proporciona información sobre la manera de identificar y corregir problemas menores tales como problemas de unidad de disquete, disco duro, unidad óptica, gráficos, audio, memoria y software. Si encuentra problemas con la computadora, consulte las tablas de este capítulo para las causas probables y las soluciones recomendadas.



Para información sobre mensajes de error específicos que pueden aparecer en la pantalla durante la Prueba automática de encendido (POST), consulte [Apéndice A, “Mensajes de error de POST.”](#)

Seguridad y comodidad



ADVERTENCIA: El mal uso de la computadora o la falta de un ambiente de trabajo seguro y cómodo puede provocar incomodidad o daños serios. Consulte la *Guía de Seguridad y comodidad* en el CD de documentación disponible en el sitio web en www.hp.com/ergo, para obtener mayor información sobre cómo elegir un espacio de trabajo y crear un ambiente seguro y cómodo.

Las pruebas efectuadas en este equipo han servido para determinar que cumple los límites exigidos para los dispositivos digitales de Clase B, especificados en la sección 15 de las normas de la FCC. Para obtener más informaciones, consulte la *Información Regulatoria y de Seguridad* en el CD *Documentación*.

Antes de llamar al Soporte técnico

Si tiene un problema con la computadora, pruebe las siguientes soluciones antes de solicitar asistencia técnica.

- Ejecute la utilidad Diagnóstico para Windows: Consulte [Capítulo 1, “Características de diagnóstico de la computadora”](#) para obtener información adicional.
- Ejecute la prueba automática del Sistema de Protección de Unidades (DPS) en la Configuración de la computadora. Consulte la *Guía de la Utilidad de configuración de la computadora (F10)* para obtener información adicional.
- Busque en la parte delantera de la computadora los LEDs parpadeantes, que son códigos para problemas específicos. Consulte [Apéndice A, “Mensajes de error de POST”](#) para detalles.
- Si la pantalla está en blanco, enchufe el monitor a un puerto de video diferente en la computadora si hubiese uno disponible. O, cambie el monitor por uno que sepa que funciona correctamente.
- Si está trabajando en una red, conecte otra computadora con un cable diferente en la conexión de la red. Puede haber un problema con el enchufe o cable de la red.
- Si recientemente ha agregado hardware nuevo, extráigalo para ver si la computadora funciona correctamente.
- Si recientemente ha agregado software nuevo, desinstálelo para ver si la computadora funciona correctamente.
- Consulte el soporte técnico completo en línea en <http://h30095.www3.hp.com/soporte/>
- Consulte la siguiente sección [“Consejos útiles”](#) en esta guía.
- Ejecute el CD *Restore Plus! CD*.

Si es necesario llamar al soporte técnico (1-800-652-6672), esté preparado para hacer lo siguiente para asegurarse de que su llamada al servicio se maneje correctamente:

- Póngase frente a la computadora cuando llame.
- Escriba los números de serie de la computadora y del monitor antes de llamar.

- Dedique tiempo detectando el problema con el técnico de servicio.
- Retire cualquier hardware que haya agregado recientemente al sistema.
- Quite cualquier software que haya instalado recientemente.
- Ejecute el CD *Restore Plus!* CD.



Para información de ventas y actualizaciones de la garantía (CarePacs), llame al 1-800-282-6672.

Consejos útiles

Si tiene algunos problemas menores con la computadora, el monitor o el software, consulte la siguiente lista de sugerencias generales antes de proceder con cualquier otra acción:

- Asegúrese de que la computadora y el monitor estén enchufados en un tomacorriente que funcione.
- Compruebe que el interruptor de selección de voltaje esté en el nivel apropiado para su región (115V ó 230V).
- Verifique que la computadora esté encendida al igual que la luz verde de alimentación.
- Verifique que el monitor esté encendido al igual que la luz verde del monitor.
- Busque los LEDS parpadeantes en la parte frontal de la computadora. Las luces parpadeantes son códigos de error que lo ayudarán a diagnosticar el problema. Consulte [Apéndice A, “Mensajes de error de POST”](#) para obtener información adicional.
- Suba los controles de brillo y contraste del monitor si éste está opaco.
- Mantenga presionada cualquier tecla. Si el sistema emite una señal acústica, el teclado debe estar funcionando debidamente.
- Examine todas las conexiones de los cables para averiguar si alguna de ellas es incorrecta o está suelta.

- Saque a la computadora de la suspensión presionando cualquier tecla o pulsando el botón de alimentación. Si el sistema permanece en el modo de suspensión, apague la computadora presionando y sosteniendo el botón de energía durante por lo menos cuatro segundos, después presione el botón de energía otra vez para reiniciar la computadora. Si el sistema no se apaga, desenchufe el cable de alimentación, espere unos segundos, después enchúfelo otra vez. La computadora se reiniciará si se configuró en el BIOS el inicio automático después de una pérdida de energía. Si no se reinicia, presione el botón de energía para iniciar la computadora.
- Reconfigure la computadora después de instalar una tarjeta de expansión que no sea plug and play u otra opción. Consulte [“Solución de problemas de instalación de hardware”](#) para obtener instrucciones.
- Asegúrese de que estén instalados todos los controladores de dispositivos necesarios. Por ejemplo, si está usando una impresora, necesita un controlador de impresora para ese modelo.
- Extraiga todos los disquetes del sistema antes de encenderlo.
- Si ha instalado un sistema operativo distinto al sistema operativo instalado en la fábrica, verifique que el sistema lo admita.
- Si el sistema tiene múltiples fuentes de video (adaptadores incorporados, PCI o AGP) instaladas (video incorporado sólo en ciertos modelos) y un solo monitor, el monitor debe conectarse al conector del monitor en la fuente seleccionada como el adaptador VGA primario. Durante el inicio, los demás conectores del monitor se desactivan y en caso de que el monitor esté conectado a estos puertos, no podrá funcionar. Puede seleccionar la fuente que será la fuente VGA predeterminada en la Configuración de la computadora (F10).



PRECAUCIÓN: Cuando la computadora está conectada a una fuente de alimentación de CA, siempre hay voltaje aplicado a la tarjeta del sistema. Debe desconectar el cable de alimentación de la fuente de energía antes de abrir la computadora, con el fin de evitar que la tarjeta de sistema o algún componente se dañen.

Solución de problemas generales

Usted puede resolver fácilmente los problemas generales que se describen en esta sección. Si todavía tiene problemas y no puede resolverlos por sí mismo o si no está seguro sobre cómo realizar la operación, comuníquese con un distribuidor o representante autorizado.

Solución de problemas generales

Problema	Causa	Solución
La computadora parece bloqueada y no se apaga cuando se presiona el botón de encendido.	El control mediante software del interruptor de alimentación no funciona.	Mantenga presionado el botón de energía durante por lo menos 4 segundos hasta que la computadora se apague.
La computadora no responde al teclado o mouse USB.	La computadora está en el modo de Suspensión .	Presione el botón de encendido para salir del modo Suspensión .
<p> PRECAUCIÓN: Cuando intente salir del modo Suspensión, no presione el botón de encendido por más de cuatro segundos. Si no, la computadora se apagará y perderá los datos.</p>		
La hora y fecha de la pantalla de la computadora no son correctas.	Es probable que sea necesario reemplazar la batería del RTC (reloj en tiempo real).  La conexión de la computadora a un enchufe de CA en funcionamiento prolonga la vida de la batería del RTC.	Primero, restaure la fecha y hora en el Panel de control (también se puede utilizar la Configuración de la computadora para actualizar la fecha y hora del RTC). Si el problema persiste, cambie la batería del RTC. Consulte la <i>Guía de Referencia de Hardware</i> para obtener instrucciones sobre la instalación de una batería nueva o comuníquese con un distribuidor o revendedor autorizado para cambiar la batería del RTC.
La computadora hace pausas periódicas.	El software controlador de red está cargado y no se ha establecido ninguna conexión de red.	Establezca una conexión de red o utilice la Configuración de la computadora o el Administrador de dispositivos de Microsoft Windows para desactivar el controlador de red.

Solución de problemas generales (Continuación)

Problema	Causa	Solución
El cursor no se mueve al utilizar las teclas de flecha del teclado.	Es posible que la tecla Bloq Num esté activada.	Presione la tecla Bloq Num . Si desea utilizar las teclas de flecha, la luz de Bloq Num no debe estar encendida. La tecla Bloq Num se puede desactivar (o activar) desde la Configuración de la computadora.
No se puede remover la cubierta o el panel de acceso de la computadora.	La función Bloqueo de cubierta inteligente, de algunas computadoras, está activada.	Desactive el Bloqueo de cubierta inteligente utilizando la Configuración de la computadora. La llave a prueba de fallas de la cubierta inteligente, un dispositivo para desactivar manualmente el bloqueo de cubierta inteligente, está disponible en HP. Necesitará la llave a prueba de fallas en caso de olvido de la contraseña, pérdida de la alimentación o mal funcionamiento de la computadora.
Se evidencia un bajo rendimiento.	El procesador está caliente.	<ol style="list-style-type: none">1. Asegúrese de que el flujo de aire hacia la computadora no esté bloqueado.2. Asegúrese de que los ventiladores estén conectados y funcionando correctamente (algunos ventiladores sólo funcionan cuando es necesario).3. Asegúrese de que el disipador térmico del procesador esté instalado correctamente.
	El disco duro está lleno.	Transfiera datos desde el disco duro para crear más espacio en esa unidad.

Solución de problemas generales (Continuación)

Problema	Causa	Solución
La computadora se apaga automáticamente y el LED de energía parpadea en rojo dos veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos.	<p>Protección térmica del procesador activada:</p> <p>Un ventilador puede estar bloqueado o no gira.</p> <p>○</p> <p>El disipador térmico no esté instalado correctamente en el procesador.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique que los orificios de ventilación de la computadora no estén obstruidos y compruebe que el ventilador del procesador esté funcionando. 2. Abra la cubierta, presione el botón de energía y fíjese si gira el ventilador del procesador. Si el ventilador del procesador no gira, asegúrese de que el cable del ventilador esté conectado al cabezal de la tarjeta del sistema. Asegúrese de que el ventilador esté completa y adecuadamente asentado o instalado. 3. Si el ventilador está conectado y asentado adecuadamente, pero no gira, entonces reemplace el ventilador del procesador. 4. Reasiente el disipador del procesador y verifique que el ensamble del ventilador esté adecuadamente acoplado. 5. Póngase en contacto con su distribuidor o proveedor de servicios autorizado.

Solución de problemas generales (Continuación)

Problema	Causa	Solución
El sistema no enciende y los LEDs en la parte delantera de la computadora no parpadean.	El sistema no puede encenderse.	<p>Mantenga presionado el botón de encendido por menos de 4 segundos. Si el LED de la unidad de disco duro se pone en verde, entonces:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Verifique que el selector de voltaje, ubicado en la parte posterior de la fuente de alimentación, esté ajustado en el voltaje adecuado. El ajuste del voltaje adecuado depende de la región.2. Quite las tarjetas de expansión una por vez hasta que se encienda la luz 3.3 V_{aux} en la tarjeta de sistema.3. Reemplace la tarjeta de sistema. <p>○</p> <p>Mantenga presionado el botón de encendido por menos de 4 segundos. Si el LED de la unidad de disco duro no se pone en verde, entonces:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Compruebe que la unidad esté enchufada a un tomacorriente de CA que funcione.2. Abra la cubierta y compruebe que el receptor de cableado del botón de encendido esté correctamente conectado a la tarjeta de sistema.3. Asegúrese de que ambos cables de alimentación estén conectados adecuadamente a la tarjeta de sistema.4. Compruebe que la luz 3.3 V_{aux} en la tarjeta de sistema esté encendida. Si está encendida, entonces reemplace el receptor de cableado del botón de alimentación.5. Si la luz 3.3 V_{aux} en la tarjeta de sistema no está encendida, entonces reemplace la fuente de alimentación.6. Reemplace la tarjeta de sistema.

Solución de problemas del sistema de alimentación

Solución de problemas del sistema de alimentación

Problema	Causa	Solución
El sistema de alimentación se apaga de manera intermitente.	El interruptor del selector de voltaje en la parte posterior del chasis de la computadora no se ha colocado en el voltaje de línea correcto (115 V ó 230 V).	Utilice el interruptor de deslizamiento para seleccionar el voltaje de CA correcto.
	El sistema de alimentación no se enciende debido a una falla interna de éste.	Comuníquese con el proveedor de servicio autorizado para reemplazar el sistema de alimentación.

Solución de problemas del sistema de alimentación *(Continuación)*

Problema	Causa	Solución
La computadora se apaga automáticamente y el LED de energía parpadea en rojo dos veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos.	Protección térmica del procesador activada: Un ventilador puede estar bloqueado o no gira. ○ El conjunto del disipador térmico o del ventilador no está acoplado adecuadamente al procesador.	<ol style="list-style-type: none">1. Verifique que los orificios de ventilación de la computadora no estén obstruidos y compruebe que el ventilador del procesador esté funcionando.2. Abra la cubierta, presione el botón de energía y fíjese si gira el ventilador del procesador. Si el ventilador del procesador no gira, asegúrese de que el cable del ventilador esté conectado al cabezal de la tarjeta del sistema. Asegúrese de que el ventilador esté completa y adecuadamente asentado o instalado.3. Si el ventilador está conectado y asentado adecuadamente, pero no gira, entonces reemplace el ventilador del procesador.4. Reasiente el disipador del procesador y verifique que el ensamble del ventilador esté adecuadamente acoplado.5. Póngase en contacto con su distribuidor o proveedor de servicios autorizado.

Solución de problemas del sistema de alimentación *(Continuación)*

Problema	Causa	Solución
<p>El LED de energía parpadea en rojo una vez cada dos segundos</p> <p>○</p> <p>el LED de energía parpadea en rojo cuatro veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos</p>	<p>Falla de energía (fuente de alimentación sobrecargada).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique que el selector de voltaje, ubicado en la parte posterior de la fuente de alimentación, esté ajustado en el voltaje adecuado. El ajuste del voltaje adecuado depende de la región. 2. Abra la cubierta y asegúrese de que el cable de la fuente de alimentación de 4 filamentos esté asentado dentro del conector de la tarjeta de sistema. 3. Compruebe si un dispositivo está causando el problema quitando TODOS los dispositivos conectados (tales como unidades de disco duro, de disquete u ópticas y tarjetas de expansión). Encienda el sistema. Si el sistema ingresa al POST, entonces apague y reemplace un dispositivo por vez y repita este procedimiento hasta que ocurra una falla. Reemplace el dispositivo que está causando la falla. Siga agregando los dispositivos uno por uno para asegurarse de que todos los dispositivos funcionen correctamente. 4. Comuníquese con el proveedor de servicio autorizado para reemplazar el sistema de alimentación. 5. Reemplace la tarjeta de sistema.

Solución de problemas del sistema de alimentación (Continuación)

Problema	Causa	Solución
El sistema no enciende y los LEDs no parpadean.	El sistema no puede encenderse.	<p>Mantenga presionado el botón de encendido por menos de 4 segundos. Si el LED de la unidad de disco duro se pone en verde, entonces:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Verifique que el selector de voltaje, ubicado en la parte posterior de la fuente de alimentación, esté ajustado en el voltaje adecuado. El ajuste del voltaje adecuado depende de la región.2. Quite las tarjetas de expansión una por vez hasta que se encienda la luz 3.3 V_{aux} en la tarjeta de sistema.3. Reemplace la tarjeta de sistema. <p>○</p> <p>Mantenga presionado el botón de encendido por menos de 4 segundos. Si el LED de la unidad de disco duro no se pone en verde, entonces:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Compruebe que la unidad esté enchufada a un tomacorriente de CA que funcione.2. Abra la cubierta y compruebe que el receptor de cableado del botón de encendido esté correctamente conectado a la tarjeta de sistema.3. Asegúrese de que ambos cables de alimentación estén conectados adecuadamente a la tarjeta de sistema.4. Compruebe que la luz 3.3 V_{aux} en la tarjeta de sistema esté encendida. Si está encendida, entonces reemplace el receptor de cableado del botón de alimentación.5. Si la luz 3.3 V_{aux} en la tarjeta de sistema no está encendida, entonces reemplace la fuente de alimentación.6. Reemplace la tarjeta de sistema.

Solución de problemas de disquete

En la siguiente tabla se señalan las causas y soluciones más comunes para los problemas de disquete.



Es posible que tenga que reconfigurar la computadora cuando agregue o remueva hardware, por ejemplo, una unidad de disquete adicional. Consulte [“Solución de problemas de instalación de hardware”](#) para obtener instrucciones.

Solución de problemas de disquetes

Problema	Causa	Solución
La luz de la unidad de disquete permanece encendida.	El disquete está dañado.	En Microsoft Windows 2000 y Microsoft Windows XP, haga clic con el botón derecho en Inicio , haga clic en Explorar , y seleccione una unidad. Seleccione Archivo > Propiedades > Herramientas.. Bajo Verificación de errores , haga clic en Verificar ahora .
	El disquete está insertado de manera incorrecta.	Extraiga el disquete e insértelo de nuevo.
	No se ha oprimido el botón de la unidad.	Oprima el botón de la unidad.
	Los archivos del disquete están dañados.	Verifique los disquetes del programa.
	El cable de la unidad no está debidamente conectado.	Reconecte el cable de la unidad. Asegúrese de que los cuatro pines estén conectados.
No se encuentra la unidad.	El cable está suelto.	Restablezca los datos de la unidad de disquetes y el cable de alimentación.

Solución de problemas de disquetes (Continuación)

Problema	Causa	Solución
No se encuentra la unidad. (continuación)	La unidad extraíble no está ajustada correctamente.	Corrija la posición de la unidad.
	Intentó conectar en funcionamiento un disco duro extraíble con la protección Drivelock activada. (Esta característica se admite sólo en algunos modelos).	Cierre el sistema Windows y apague la computadora. Inserte la unidad en el MultiBay, si aún no la ha insertado. Encienda la computadora.
La unidad de disquete no puede grabar en un disquete.	El disquete no está formateado.	Formatee el disquete.
	El disquete está protegido contra escritura.	Use otro disquete o quite la protección contra escritura.
	Escritura en la unidad incorrecta.	Revise la letra de la unidad en la ruta de acceso especificada.
	No queda suficiente espacio en el disquete.	Use otro disquete.
	El control de escritura en disquetes está activado.	Use Configuración de la Computadora para verificar las configuraciones desactivadas de la característica de seguridad de almacenamiento.
	El disquete está dañado.	Reemplace el disquete dañado.

Solución de problemas de disquetes (Continuación)

Problema	Causa	Solución
No se puede formatear el disquete.	Se informaron medios no válidos.	Al formatear un disco en MS-DOS, puede que necesite especificar la capacidad del disquete. Por ejemplo, para formatear un disquete de 1,44 MB, escriba el comando siguiente en el indicador MS-DOS: FORMAT A: /F:1440
Se produjo un problema con una transacción del disco.	La estructura del directorio no es correcta o hay un problema con un archivo.	En Windows 2000 y Windows XP, haga clic con el botón derecho en Inicio , haga clic en Explorar , y seleccione una unidad. Seleccione Archivo > Propiedades > Herramientas En Comprobación de errores , haga clic en Comprobar ahora .
La unidad de disquetes no lee los disquetes.	El disquete no está formateado.	Formatee el disquete. 1. En Windows Explorer, seleccione la unidad de disco (A) . 2. Haga clic derecho en la letra de la unidad y seleccione Formatear . 3. Seleccione las opciones deseadas y haga clic en Iniciar para empezar a formatear el disquete.
La unidad de disquetes no lee los disquetes.	Está usando una clase equivocada de disquete para este tipo de unidad.	Verifique qué tipo de unidad está usando y utilice el tipo correcto de disquete.
	Está leyendo la unidad incorrecta.	Revise la letra de la unidad en la ruta de acceso especificada.

Solución de problemas de disquetes (Continuación)

Problema	Causa	Solución
La unidad de disquetes no lee los disquetes. (continuación)	El disquete está dañado.	Reemplace el disquete por uno nuevo.
Aparece el mensaje "Disco de sistema incorrecto".	Se insertó en la unidad un disquete que no contiene los archivos de sistema necesarios para iniciar la computadora.	Cuando se detenga la actividad en la unidad, retire el disquete y presione la Barra espaciadora . Se debe iniciar la computadora.
	Ocurrió un error de disquete.	Reinicie la computadora presionando el botón de encendido.
Mensaje Disco no es un disco de sistema/NTLDR ausente.	El sistema está tratando de iniciarse desde un disquete no apto para inicio.	Extraiga el disquete de la unidad.
No se puede iniciar con el disquete.	El disquete no es apto para inicio.	Reemplácelo por un disquete apto para inicio.
	El inicio a partir de un disquete fue desactivado en la Configuración de la computadora.	Ejecute la Configuración de la computadora y active el inicio con disquete en Almacenamiento > Orden de inicio .
	El inicio a partir de medios extraíbles fue desactivado en la Configuración de la computadora.	Ejecute la Configuración de la computadora y active el inicio de los medios extraíbles en Almacenamiento > Opciones de almacenamiento .
	La validación de MBR de disquete está activada.	Ejecute la Configuración de la computadora y desactive la validación de MBR de disquete en Almacenamiento > Opciones de almacenamiento .

Solución de problemas de disco duro

Solución de problemas de disco duro

Problema	Causa	Solución
Se produce un error en la unidad de disco duro.	El disco duro tiene sectores dañados o falló.	Emplee una utilidad para ubicar y bloquear el uso de los sectores dañados. De ser necesario, reformatee el disco duro.
Problema de transacción del disco.	La estructura del directorio no es correcta o hay problemas con un archivo.	En Windows 2000 y Windows XP, haga clic con el botón derecho en Inicio , haga clic en Explorar , y seleccione una unidad. Seleccione Archivo > Propiedades > Herramientas . En Comprobación de errores , haga clic en Comprobar ahora .
Unidad no encontrada (identificada)	Es posible que el cable esté suelto.	Revise las conexiones de cable.
	Es posible que el sistema no haya reconocido automáticamente un dispositivo instalado recientemente.	Consulte las instrucciones de reconfiguración en la sección "Solución de problemas de instalación de hardware" . Si el sistema todavía no reconoce el nuevo dispositivo, compruebe que esté incluido dentro de Configuración de la Computadora. Si aparece, la posible causa es un problema con el controlador. Si no está incluido en la lista, es probable que se trate de un problema con el hardware. Si es una unidad recién instalada, ingrese a la configuración y trate de agregar una demora de POST en Avanzada > Encendido .

Solución de problemas de disco duro (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Unidad no encontrada (identificada) (continuación)	Es posible que la configuración del puente de la unidad esté incorrecta.	Si la unidad es una unidad secundaria que recién se instaló en el mismo cable que la unidad primaria, verifique que los puentes de ambas unidades estén configurados correctamente.
	El controlador IDE (ATA) de la unidad está desactivado en la Configuración de la computadora.	Ejecute Configuración de la computadora y active los controladores IDE (ATA) primario y secundario en Almacenamiento > Opciones de almacenamiento .
Unidad no encontrada (identificada)	La unidad tarda en responder inmediatamente después del encendido.	Ejecute la Configuración de la computadora y aumente la demora de POST en Avanzada > Opciones de encendido .
Mensaje Disco no es un disco de sistema/NTLDR ausente.	El sistema se está tratando de iniciar desde un disquete no apto para inicio.	Saque el disquete de la unidad de disquetes.
	El sistema se está tratando de iniciar desde el disco duro, pero es posible que el disco duro esté dañado.	Inserte el disquete apto para inicio en la unidad de disquete y reinicie la computadora. Si aún no se puede acceder al disco duro después del inicio en un disquete y la seguridad del MBR está activada, puede tratar de restaurar la imagen del MBR que guardó anteriormente. Para esto, ingrese a la configuración y seleccione Seguridad > Restaurar registro de inicio principal .

Solución de problemas de disco duro (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Mensaje Disco no es un disco de sistema/NTLDR ausente. (continuación)	Faltan archivos de sistema o no se instalaron correctamente.	Inserte un disquete de sistema apto para inicio y reinicie la computadora. Verifique que el disco duro esté particionado y formateado. Instale los archivos de sistema para el sistema operativo apropiado si fuera necesario.
	El inicio desde el disco duro fue desactivado en la Configuración de la computadora.	Ejecute la Configuración de la computadora y active el inicio desde el disco duro en la lista Almacenamiento > Orden de inicio .
La segunda unidad de disco duro Ultra ATA no funciona a nivel óptimo.	Usted está usando un cable inadecuado para este tipo de unidad.	Reinstale el segundo disco duro Ultra ATA, usando un cable de 80 conductores. El cable de 80 conductores es estándar en algunos modelos.
	Tanto los dispositivos UATA lentos como aquellos rápidos están en el mismo cable de datos.	Cambie los dispositivos UATA lentos a un cable de datos aparte conectado al controlador IDE (ATA) secundario en la tarjeta de sistema.
La computadora no se inicia.	La unidad de disco duro está dañada.	Ponga atención a los sonidos y a las luces LED de la parte delantera del teclado. Consulte Apéndice A, "Mensajes de error de POST" para determinar las causas posibles. Consulte la garantía limitada universal para obtener detalles.

Solución de problemas de disco duro (Continuación)

Problema	Causa	Solución
La computadora parece estar bloqueada.	El programa en uso dejó de responder a los comandos.	Intente el procedimiento normal de "Apagado" de Windows. Si esto falla, presione el botón de energía durante 4 o más segundos para apagar la computadora. Para reiniciar la computadora, presione el botón de energía otra vez.

Solución de problemas de pantalla

Si tiene problemas con la pantalla, consulte la documentación que viene con el monitor y las causas y soluciones más comunes que aparecen en la siguiente tabla.

Solución de problemas de pantalla

Problema	Causa	Solución
Pantalla en blanco (no hay video).	El monitor no se ha encendido y el indicador luminoso está apagado.	Encienda el monitor y verifique que la luz esté encendida.
	Los cables no están conectados correctamente.	Examine la conexión de cables que va del monitor a la computadora y al tomacorriente.
	Es posible que tenga instalada una utilidad de desactivación de pantalla o que estén activadas las características de ahorro de energía.	Presione cualquier tecla o haga clic con los botones del mouse y, si está definida, escriba su contraseña.

Solución de problemas de pantalla (Continuación)

Problema	Causa	Solución
	La memoria ROM del sistema está dañada; el sistema está funcionando en modo FailSafe Boot Block (indicado por ocho sonidos).	Vuelva a ejecutar la operación de flash en la memoria ROM utilizando un disquete ROMPaq. Para obtener más información, consulte la sección "FailSafe Boot Block ROM" de la <i>Guía de Administración de PC de Escritorio</i> .
	Está utilizando un monitor de sincronización fija y no se sincronizará a la resolución elegida.	Asegúrese de que el monitor pueda aceptar la misma frecuencia de barrido horizontal que la resolución seleccionada.
	La computadora está en el modo de Suspensión .	Presione el botón de encendido para salir del modo Suspensión .
<p> PRECAUCIÓN: Cuando intente salir del modo Suspensión, no presione el botón de encendido por más de cuatro segundos. Si no, la computadora se apagará y perderá los datos.</p>		
Pantalla en blanco (no hay video).	El cable del monitor está enchufado en el conector equivocado.	Si la computadora tiene un conector de gráficos integrado y un conector de tarjeta AGP, enchufe el cable del monitor en el conector de tarjeta AGP en el área de la tarjeta de expansión en la parte posterior de la computadora.

Solución de problemas de pantalla (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Pantalla en blanco (no hay video). (continuación)	La configuración del monitor en la computadora no es compatible con el monitor.	<ol style="list-style-type: none">1. Reinicie la computadora y presione F8 durante el inicio cuando vea "Presione F8" en la esquina inferior derecha de la pantalla.2. Utilice las teclas de flecha del teclado para seleccionar Activar modo VGA y presione Entrar.3. En el Panel de control de Windows, haga doble clic en el icono Pantalla y seleccione la ficha Configuración.4. Utilice el control deslizante para restaurar la resolución.
El LED de energía parpadea en rojo seis veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos, y la computadora suena seis veces.	Error de los gráficos de pre-video	Para los sistemas con una tarjeta de gráficos: <ol style="list-style-type: none">1. Reacomode la tarjeta de gráficos. Encienda el sistema.2. Reemplace el controlador de gráficos.3. Reemplace la tarjeta de sistema. Para los sistemas con gráficos integrados, reemplace la tarjeta de sistema:
El monitor no funciona correctamente cuando se utilizan las funciones de ahorro de energía.	Se está utilizando un monitor sin capacidad de ahorro de energía con las características de ahorro de energía activadas.	Desactive la característica de ahorro de energía del monitor.
Caracteres atenuados.	Los controles de brillo y contraste no están ajustados correctamente.	Ajuste los controles de brillo y contraste del monitor.

Solución de problemas de pantalla (Continuación)

Problema	Causa	Solución
	Los cables no están debidamente conectados.	Revise que el cable de los gráficos esté bien conectado a la tarjeta gráfica y al monitor.
No se puede ajustar el video borroso ni la resolución solicitada.	Si se actualizó el controlador de gráficos, es posible que los controladores de gráficos correctos no estén cargados.	Instale los controladores de gráficos incluidos en el paquete de actualización.
	El monitor no puede mostrar la resolución solicitada.	Cambie la resolución solicitada.
La imagen está fragmentada, se desplaza, vibra o destella.	Es posible que las conexiones del monitor estén incompletas o que el monitor no esté ajustado correctamente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que el cable del monitor esté bien conectado a la computadora. 2. En un sistema de dos monitores, o cuando haya otro monitor muy cerca, asegúrese de que los dos monitores no produzcan interferencias entre sus respectivos campos electromagnéticos, separándolos entre sí. 3. Es posible que las luces fluorescentes o los ventiladores estén demasiado cerca del monitor.
	Es necesario desmagnetizar el monitor.	Desmagnetice el monitor. Consulte la documentación que se incluyó con el monitor para obtener instrucciones.
El monitor CRT produce un ruido de vibración o de traqueteo cuando es encendido.	Se activó la bobina de desmagnetización del monitor.	Ninguno. Es normal que se active la bobina desmagnetizadora cuando se enciende el monitor.

Solución de problemas de pantalla (Continuación)

Problema	Causa	Solución
El monitor CRT produce un ruido de chasquido.	Se activaron los relés electrónicos dentro del monitor.	Ninguno. Es normal que algunos monitores hagan un ruido de chasquido cuando son encendidos y cuando se apagan, cuando entran y salen del modo en espera, y cuando se cambia la resolución.
El monitor de panel plano produce un ruido de tono alto.	Los ajustes de brillo y/o contraste son demasiado altos.	Baje los ajustes de brillo y /o contraste.
Foco borroso; efectos de rayas, fantasmas o sombras; líneas horizontales que se desplazan; barras verticales tenues; o incapacidad para centrar la imagen en la pantalla. (sólo para los monitores de panel plano que utilizan una conexión de entrada VGA analógica)	Los circuitos de conversión digital internos del monitor de panel plano pueden no poder interpretar correctamente la sincronización de salida de la tarjeta de gráficos.	<ol style="list-style-type: none">1. Seleccione la opción de Auto Ajuste del monitor en el menú en pantalla del monitor.2. Sincronice manualmente las funciones en pantalla de reloj y fase de reloj. Para descargar un SoffPaq que lo ayudará con la sincronización, vaya al siguiente sitio web, seleccione el monitor adecuado y descargue el SP20930 o SP22333: http://h30095.www3.hp.com/soporte/
Algunos símbolos digitados no aparecen correctamente.	La fuente que está utilizando no soporta ese símbolo en particular.	Utilice el Mapa de caracteres para ubicar y seleccionar el símbolo adecuado. Haga clic en Inicio > Todos los programas > Accesorios > Herramientas de sistema > Mapa de caracteres . Puede copiar el símbolo del Mapa de caracteres a un documento.

Solución de problemas de audio

Si la computadora cuenta con opciones de audio y usted experimenta problemas en este campo, consulte la lista de causas y soluciones habituales que aparece en la siguiente tabla.

Solución de problemas de audio

Problema	Causa	Solución
Los parlantes y los audífonos no emiten sonido.	Se ha bajado el control de volumen del software.	Haga doble clic en el icono de Parlante en la barra de tareas, después asegúrese de que no esté seleccionado Silencio y fije el volumen al ajustar el deslizador de volumen.
	Los parlantes externos no están encendidos.	Encienda los parlantes externos.
	Los parlantes externos están conectados en el enchufe de audio incorrecto.	Para conectar correctamente los parlantes, consulte la documentación de la tarjeta de sonido.
	Cable de audio no conectado.	Conecte el cable de audio entre la unidad de CD o DVD-ROM y la tarjeta de sistema.

Solución de problemas de audio (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Los parlantes y los audífonos no emiten sonido. (continuación)	El audio de CD digital no está activado.	Active el audio de CD digital: <ol style="list-style-type: none">1. En el Panel de control, seleccione Sistema.2. En la ficha Hardware, haga clic en el botón Administrador de dispositivos.3. Haga clic derecho en el dispositivo de CD/DVD y seleccione Propiedades.4. En la ficha Propiedades, asegúrese de marcar “Habilitar audio digital de CD para este dispositivo de CD-ROM”.
	Los audífonos o dispositivos conectados a la salida de audio silencian el parlante interno.	Encienda y utilice audífonos o parlantes externos, si están conectados, o desconecte los audífonos o los parlantes externos.
El volumen está en silencio.	El volumen está en silencio.	<ol style="list-style-type: none">1. En el programa Panel de control, haga clic en Sonido, Dispositivos de voz y audio, después haga clic en Dispositivos de sonido y audio.2. Haga clic en la casilla de verificación Silencio para desactivarla.
		La computadora está en el modo de Suspensión .

Solución de problemas de audio (Continuación)

Problema	Causa	Solución
 PRECAUCIÓN: Cuando intente salir del modo Suspensión , no presione el botón de encendido por más de cuatro segundos. Si no, la computadora se apagará y perderá los datos.	<p>Es posible que la computadora no detecte el tipo de parlante o audífono correcto o que la salida o autodetección analógica a digital no esté activada.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Si utiliza parlantes digitales con enchufe estéreo y quiere que el sistema cambie automáticamente a digital, emplee un adaptador estéreo a mono para activar correctamente la característica de autodetección. 2. Si no cuenta con un adaptador estéreo a mono, utilice las propiedades de dispositivos multimedia para cambiar manualmente la señal de audio de analógica a digital. 3. Si los audífonos tienen un enchufe mono, utilice las propiedades de los dispositivos multimedia para cambiar el sistema a salida analógica. <p>Para obtener información adicional sobre cómo cambiar el Modo de salida de audio, consulte Apéndice D, "Configuración de salida de audio analógico/digital."</p>
<p>Los parlantes y los audífonos no emiten sonido ni ruidos. (continuación)</p>	<p>Es posible que la computadora no detecte el tipo de parlante o audífono correcto o que la salida o autodetección analógica a digital no esté activada.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Si utiliza parlantes digitales con enchufe estéreo y quiere que el sistema cambie automáticamente a digital, emplee un adaptador estéreo a mono para activar correctamente la característica de autodetección. 2. Si no cuenta con un adaptador estéreo a mono, utilice las propiedades de dispositivos multimedia para cambiar manualmente la señal de audio de analógica a digital. 3. Si los audífonos tienen un enchufe mono, utilice las propiedades de los dispositivos multimedia para cambiar el sistema a salida analógica. <p>Para obtener información adicional sobre cómo cambiar el Modo de salida de audio, consulte Apéndice D, "Configuración de salida de audio analógico/digital."</p>
 Si define el Modo de salida , como digital, el parlante interno y los parlantes analógicos externos no utilizarán la salida de audio hasta que vuelva a cambiar a un modo de autodetección o analógico.	<p>Si define el Modo de salida, como analógico, los parlantes digitales externos no funcionarán hasta que cambie el modo de salida a modo de autodetección o digital.</p>	<p>Consulte Apéndice D, "Configuración de salida de audio analógico/digital" para obtener información adicional.</p>

Solución de problemas de audio (Continuación)

Problema	Causa	Solución
El sonido se entrecorta.	Los recursos del procesador están siendo usados por otras aplicaciones abiertas.	Cierre todas las aplicaciones abiertas que hacen uso intenso del procesador.
La computadora parece estar bloqueada mientras graba audio.	El disco duro puede estar lleno.	Antes de grabar, asegúrese de que hay suficiente espacio libre en el disco duro. También puede intentar grabar el archivo de audio en un formato de audio comprimido.

Solución de problemas de la impresora

Si encuentra problemas de impresora, consulte la documentación que recibió con la impresora además de examinar las causas y soluciones comunes que se dan en la siguiente tabla.

Solución de problemas de la impresora

Problema	Causa	Solución
La impresora no imprime.	La impresora no está encendida ni está en línea.	Encienda la impresora y asegúrese de que esté en línea.
	No se han instalado los controladores correctos de impresora para la aplicación.	<ol style="list-style-type: none">1. Instale el controlador correcto de impresora para la aplicación.2. Trate de imprimir utilizando el comando MS-DOS: DIR C:\ > [printer port] donde [printer port] es la dirección de la impresora que se está usando. Si la impresora funciona, recargue el controlador de la impresora.

Solución de problemas de la impresora *(Continuación)*

Problema	Causa	Solución
La impresora no imprime. <i>(continuación)</i>	Si está en una red, es posible que no haya hecho la conexión a la impresora.	Realice las conexiones de red apropiadas para la impresora.
	Es posible que haya fallado la impresora.	Ejecute la prueba automática de la impresora.
La impresora no se enciende.	Es posible que los cables no estén debidamente conectados.	Reconecte todos los cables y revise el cable y el enchufe eléctrico.
La impresora imprime información confusa.	No se ha instalado el controlador correcto de impresora para la aplicación.	Instale el controlador correcto de impresora para la aplicación.
	Es posible que los cables no estén debidamente conectados.	Vuelva a conectar todos los cables.
	La memoria de la impresora puede estar sobrecargada.	Apague la impresora durante un minuto para reiniciarla, luego vuelva a encenderla.
La impresora no está en línea	Tal vez la impresora no tenga papel.	Examine la bandeja para papel y llénela si está vacía. Seleccione en línea.

Solución de problemas de teclado y de mouse

Si encuentra problemas de teclado o mouse, consulte la documentación que recibió con el equipo además de examinar las causas y soluciones comunes que se dan en la siguiente tabla.

Solución de problemas de teclado

Problema	Causa	Solución
La computadora no reconoce los comandos ni la digitación del teclado.	El conector del teclado no está debidamente conectado.	<ol style="list-style-type: none">1. En el escritorio de Windows, haga clic en Inicio.2. Haga clic en Apagar. Aparecerá el cuadro de diálogo Apagar Windows.3. Seleccione Apagar.4. Después de que el apagado esté completo, reconecte el teclado a la parte posterior de la computadora y reiníciela.
	El programa en uso dejó de responder a los comandos.	Apague el sistema utilizando el mouse y luego vuelva a encender la computadora.
	El teclado necesita reparación.	Consulte la garantía limitada universal para obtener detalles.
	La computadora está en el modo de Suspensión .	Presione el botón de encendido para salir del modo Suspensión .



PRECAUCIÓN: Cuando intente salir del modo **Suspensión**, no presione el botón de encendido por más de cuatro segundos. Si no, la computadora se apagará y perderá los datos.

El cursor no se mueve al utilizar las teclas de flecha del teclado.	Es posible que la tecla Bloq Num esté activada.	Presione la tecla Bloq Num . Si desea utilizar las teclas de flecha, la luz de Bloq Num no debe estar encendida. La tecla Bloq Num se puede desactivar (o activar) desde la Configuración de la computadora.
---	--	--

Solución de problemas de mouse

Problema	Causa	Solución
El mouse no responde al movimiento o está demasiado lento.	El conector del mouse no está enchufado correctamente en la parte posterior de la computadora.	<p>Apague la computadora utilizando el teclado.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presione las teclas Ctrl y Esc al mismo tiempo (o presione la tecla del logotipo Windows) para ver el menú Inicio. 2. Utilice las teclas de flecha arriba y abajo para seleccionar Apagar y después presione la tecla Entrar. 3. Utilice las teclas de flecha arriba y abajo para seleccionar Apagar y después presione la tecla Entrar. 4. Una vez que el sistema esté completamente apagado, conecte el mouse en la parte posterior de la computadora (o del teclado) y vuelva a encenderla.
	El programa en uso dejó de responder a los comandos.	Apague el sistema utilizando el teclado y luego vuelva a encender la computadora.
	El mouse necesita reparación.	Consulte la garantía limitada universal para obtener detalles.
	La computadora está en el modo de Suspensión .	Presione el botón de encendido para salir del modo Suspensión .



PRECAUCIÓN: Cuando intente salir del modo **Suspensión**, no presione el botón de encendido por más de cuatro segundos. Si no, la computadora se apagará y perderá los datos.

Solución de problemas de mouse (Continuación)

Problema	Causa	Solución
El mouse se mueve sólo en sentido vertical, horizontal o el movimiento es desigual.	La esfera de desplazamiento del mouse está sucia.	Retire la tapa de la esfera de desplazamiento de la parte inferior del mouse y límpiela con un producto de limpieza para mouse, disponible en la mayoría de las tiendas de computación.

Solución de problemas de instalación de hardware

Es posible que tenga que reconfigurar la computadora cuando agregue o remueva hardware, por ejemplo, una unidad de disquete adicional. Si instala un dispositivo plug and play, Windows 2000 y Windows XP reconocerán automáticamente el dispositivo y configurarán la computadora. Si instala un dispositivo que no sea plug and play, debe reconfigurar la computadora después de terminar la instalación del nuevo hardware. En Windows 2000, seleccione el icono **Agregar nuevo hardware** en el **Panel de control** (para Windows XP, utilice el **Asistente para agregar nuevo hardware**) y siga las instrucciones que aparecen en pantalla.

Solución de problemas de instalación de hardware

Problema	Causa	Solución
No se reconoce un nuevo dispositivo como parte del sistema.	El dispositivo no está ajustado o conectado correctamente.	Asegúrese de que el dispositivo esté conectado correctamente y que las clavijas del conector no estén dobladas.
	Los cables del nuevo dispositivo externo están sueltos o los cables de alimentación están desconectados.	Asegúrese de que todos los cables estén conectados firme y correctamente y que las clavijas del conector o del cable no estén dobladas.

Solución de problemas de instalación de hardware (Continuación)

Problema	Causa	Solución
No se reconoce un nuevo dispositivo como parte del sistema. (continuación)	El interruptor de encendido del dispositivo externo no está encendido.	Apague la computadora, encienda el dispositivo externo y luego encienda la computadora para integrar el dispositivo con el sistema de la computadora.
	Cuando el sistema le informó de cambios en la configuración, no los aceptó.	Reinicie la computadora y siga las instrucciones para aceptar los cambios.
	Puede que una tarjeta plug and play no se configure automáticamente cuando se agregue, si la configuración predeterminada entra en conflicto con otros dispositivos.	Utilice el Administrador de Dispositivos del Windows 2000 o Windows XP para anular la selección automática de la configuración de la tarjeta y elija una configuración básica que no ocasione conflictos de recursos. También puede usar la Configuración de la computadora para reconfigurar o desactivar dispositivos a fin de solucionar el conflicto de recursos.
La computadora no se inicia.	Se utilizaron módulos de memoria incorrectos en la actualización o se instalaron módulos de memoria en el lugar equivocado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revise la documentación que vino con el sistema para determinar si está usando los módulos de memoria correctos y para verificar la instalación adecuada. 2. Ponga atención a los sonidos y a las luces LED de la parte delantera del teclado. Consulte Apéndice A, "Mensajes de error de POST" para determinar las causas posibles. 3. Si aún no puede resolver el problema, póngase en contacto con el Soporte al cliente.

Solución de problemas de instalación de hardware (Continuación)

Problema	Causa	Solución
El LED de energía parpadea en rojo cinco veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos, y la computadora suena cinco veces.	La memoria se ha instalado de forma incorrecta o es defectuosa.	<ol style="list-style-type: none">1. Reacomode los DIMMs. Encienda el sistema.2. Reemplace los DIMMs, uno a la vez, para aislar el módulo defectuoso.3. Reemplace la memoria de terceros por memoria de HP.4. Reemplace la tarjeta de sistema.
El LED de energía parpadea en rojo seis veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos, y la computadora suena seis veces.	La tarjeta de video no está acomodada de la manera correcta o es defectuosa, o la tarjeta de sistema es defectuosa.	<p>Para los sistemas con una tarjeta de gráficos:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Reacomode la tarjeta de gráficos. Encienda el sistema.2. Reemplace el controlador de gráficos.3. Reemplace la tarjeta de sistema. <p>Para los sistemas con gráficos integrados, reemplace la tarjeta de sistema:</p>

Solución de problemas de red

En la siguiente tabla se señalan las causas y soluciones más comunes de los problemas de red. Estas pautas no analizan el proceso para solucionar los problemas del cableado.

Solución de problemas de red

Problema	Causa	Solución
El recurso Wake-on-LAN no funciona.	La característica Wake on LAN no está activada.	Use la aplicación de control de red para activar la Wake on LAN. Consulte la <i>Guía de Administración de PC de Escritorio</i> .
El software controlador de red no detecta el controlador de red.	El software controlador de red está desactivado.	Ejecute la Configuración de la computadora y active el controlador de red.
	Software controlador de red incorrecto.	Revise la documentación del controlador de red para conocer el software controlador correcto u obtener el último software controlador en el sitio Web de los fabricantes.
La luz del vínculo de estado de red no se enciende o nunca destella.	No se detecta una red activa.	Revise que la conexión de los equipos de red y los cables estén correctas.
 La luz del estado de la red debería destellar cuando hay actividad en la red.	El controlador de red no está configurado correctamente.	Use la aplicación de control de red para verificar que el dispositivo esté funcionando correctamente. Consulte la <i>Guía de comunicaciones de red</i> .
	El software controlador de red no está cargado correctamente.	Reinstale los controladores de red. Consulte la <i>Guía de comunicaciones de red</i> .
	El sistema no puede detectar automáticamente la red.	Desactive las capacidades de autodetección y haga que el sistema se inicie con el modo operativo correcto. Consulte la <i>Guía de comunicaciones de red</i> .

Solución de problemas de red (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Las pruebas de diagnóstico informan que existe una falla.	El cable no está conectado adecuadamente.	Asegúrese de que el cable se encuentre enchufado firmemente en el conector de red y que el otro extremo del cable esté bien conectado al dispositivo correcto.
	El cable está enchufado en el conector incorrecto.	Asegúrese de que el cable esté enchufado en el conector correcto.
	Existe un problema con el cable o con un dispositivo en el otro extremo del cable.	Asegúrese de que el cable y el dispositivo en el otro extremo estén funcionando correctamente.
El diagnóstico es normal, pero la computadora no se comunica con la red.	La interrupción del controlador de red se comparte con una tarjeta de expansión.	En el menú Avanzado de la Configuración de la computadora, cambie la configuración de recursos para la tarjeta.
	El controlador de red está defectuoso.	Póngase en contacto con un proveedor de servicio autorizado.
	Los controladores de red no están cargados o los parámetros de éstos no coinciden con la configuración actual.	Asegúrese de que los software controladores de red estén cargados y que los parámetros de éstos coincidan con la configuración del controlador de red. Asegúrese de que estén instalados el cliente y el protocolo de red correctos.
	El controlador de red no está configurado para esta computadora.	Seleccione el icono Red en el Panel de control y configure el controlador de red.

Solución de problemas de red (Continuación)

Problema	Causa	Solución
El controlador de red dejó de funcionar cuando se agregó una tarjeta de expansión a la computadora.	La interrupción del controlador de red se comparte con una tarjeta de expansión.	En el menú Avanzado de la Configuración de la computadora, cambie la configuración de recursos para la tarjeta.
	El controlador de red requiere controladores.	Verifique que los controladores no hayan sido eliminados accidentalmente cuando se instalaron controladores para una nueva tarjeta de expansión.
	La tarjeta de expansión instalada es una tarjeta de red (NIC) y genera conflicto con la NIC integrada.	En el menú Avanzado de la Configuración de la computadora, cambie la configuración de recursos para la tarjeta.
El controlador de red deja de funcionar sin motivo aparente.	Los archivos que contienen los software controladores de red están dañados.	Reinstale el software de los controladores de red, usando el CD de <i>Restore Plus!</i> CD.
	El cable no está conectado adecuadamente.	Asegúrese de que el cable se encuentre enchufado firmemente en el conector de red y que el otro extremo del cable esté bien conectado al dispositivo correcto.
	El controlador de red está defectuoso.	Póngase en contacto con un proveedor de servicio autorizado.
La tarjeta de red nueva no se inicia.	Es posible que la nueva tarjeta de red sea defectuosa o que no cumpla con las especificaciones estándares de la industria.	Instale una tarjeta NIC compatible, que funcione, o cambie la secuencia de inicio desde otra fuente.

Solución de problemas de red (Continuación)

Problema	Causa	Solución
No se puede conectar al servidor de la red cuando se intenta la Instalación remota del sistema.	El controlador de red no está configurado correctamente.	Verifique la conectividad de la red, que haya un Servidor DHCP presente y que el Servidor de instalación de sistema remoto contenga los controladores de NIC para su NIC.
La utilidad de configuración del sistema informa acerca de una EEPROM no programada.	EEPROM no programada.	Póngase en contacto con un proveedor de servicio autorizado.

Solución de problemas de la memoria

Si se encuentra con problemas de memoria, en la siguiente tabla se señalan las causas y soluciones más comunes.



PRECAUCIÓN: En aquellos sistemas que admiten memorias ECC, HP no admite la combinación de memorias ECC y de otro tipo. De otra forma, el sistema no iniciará el sistema operativo.

Solución de problemas de memoria

Problema	Causa	Solución
El sistema no se inicia o no funciona correctamente después de instalar módulos de memoria adicionales.	El módulo de memoria no es del tipo correcto o no tiene el nivel de velocidad para el sistema o el módulo de memoria nuevo no está correctamente instalado.	Reemplace el módulo con el dispositivo estándar de la industria correcto para la computadora. En algunos modelos, los módulos de memoria ECC y no ECC no se pueden combinar.

Solución de problemas de memoria (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Error por memoria insuficiente.	Es posible que la memoria no esté configurada correctamente.	Utilice el Administrador de dispositivos para revisar la configuración de la memoria.
Error por memoria insuficiente.(continuación)	No tiene memoria suficiente para ejecutar la aplicación.	Revise la documentación de la aplicación para determinar los requisitos de memoria.
El recuento de la memoria durante la POST es incorrecto.	Es posible que los módulos de memoria no estén correctamente instalados.	Revise que los módulos de memoria se hayan instalado correctamente y que se utilicen los módulos apropiados.
Error de memoria insuficiente durante la operación.	Hay demasiados programas que continúan residentes en memoria (TSR) instalados.	Borre cualquier TSR que no necesite.
	No hay memoria suficiente para ejecutar la aplicación.	Examine los requisitos de memoria para la aplicación o agregue más memoria a la computadora.
El LED de energía parpadea en rojo cinco veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos, y la computadora suena cinco veces.	La memoria se ha instalado de forma incorrecta o es defectuosa.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reacomode los DIMMs. Encienda el sistema. 2. Reemplace los DIMMs, uno a la vez, para aislar el módulo defectuoso. 3. Reemplace la memoria de terceros por memoria de HP. 4. Reemplace la tarjeta de sistema.

Solución de problemas de procesador

Si se encuentra con problemas de procesador, en la siguiente tabla se enumeran las causas y soluciones más comunes.

Solución de problemas de procesador

Problema	Causa	Solución
Se evidencia un bajo rendimiento.	El procesador está caliente.	<ol style="list-style-type: none">1. Asegúrese de que el flujo de aire hacia la computadora no esté bloqueado.2. Asegúrese de que los ventiladores estén conectados y funcionando correctamente (algunos ventiladores sólo funcionan cuando es necesario).3. Asegúrese de que el disipador térmico del procesador esté instalado correctamente.
El LED de energía está rojo y permanece encendido. ○ El LED de energía parpadea en rojo tres veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos.	El procesador no está encajado adecuadamente o no está instalado.	<ol style="list-style-type: none">1. Verifique que el procesador esté presente.2. Vuelva a acoplar el procesador.

Solución de problemas de CD-ROM y DVD

Si tiene problemas con el CD-ROM o el DVD, consulte las causas y soluciones más comunes que se muestran en la siguiente tabla o la documentación que viene con el dispositivo opcional.

Solución de problemas de CD-ROM y DVD

Problema	Causa	Solución
El sistema no se inicia desde la unidad de CD-ROM o DVD.	El inicio en CD-ROM o DVD no está activado en la utilidad Configuración de la computadora.	Ejecute la utilidad Configuración de la computadora y active el inicio a un medio extraíble y verifique la configuración de orden de inicio.
	CD no apto para inicio en la unidad.	Intente con un CD apto para inicio en la unidad.
Dispositivo DVD o CD-ROM no detectado o controlador no cargado.	La unidad no se ha conectado o configurado correctamente.	Consulte la documentación que se incluye con el dispositivo opcional.
La película no se reproduce en la unidad de DVD.	Es posible que la película se haya regionalizado para un país distinto.	Consulte la documentación que se incluye con la unidad de DVD.
	El software decodificador no está instalado.	Instale el software decodificador.
No se puede expulsar el disco compacto (unidad de carga en bandeja).	El disco no se colocó correctamente en la unidad.	Apague el equipo e inserte una varilla metálica fina en el agujero de expulsión de emergencia y presione con firmeza. Saque lentamente la bandeja de la unidad hasta que quede completamente extendida y quite el disco.
La unidad de CD-ROM, CD-RW, DVD-ROM o DVD-R/RW no puede leer un disco o tarda demasiado en empezar.	Se insertó el CD al revés.	Vuelva a insertar el CD con la etiqueta hacia arriba.

Solución de problemas de CD-ROM y DVD *(Continuación)*

Problema	Causa	Solución
La unidad de CD-ROM, CD-RW, DVD-ROM o DVD-R/RW no puede leer un disco o tarda demasiado en empezar.	La unidad de DVD-ROM tarda más tiempo en empezar porque tiene que determinar el tipo de medio reproducido, como por ejemplo, audio o video.	Espere al menos 30 segundos para dejar que la unidad de DVD-ROM determine el tipo de medio que se va a reproducir. Si el disco todavía no se inicia, lea las otras soluciones de la lista para este tema.
	El CD o DVD está sucio.	Limpie el CD o DVD con un producto de limpieza para CD, disponible en la mayoría de las tiendas de computación.
La unidad de CD-ROM, CD-RW, DVD-ROM o DVD-R/RW no puede leer un disco o tarda demasiado en empezar. <i>(continuación)</i>	Windows no detecta la unidad de CD-ROM o DVD-ROM.	<ol style="list-style-type: none">1. Utilice el Administrador de dispositivos para remover o desinstalar el dispositivo en cuestión.2. Reinicie la computadora y deje que Windows detecte la unidad de CD o DVD.
Es difícil o imposible grabar CDs de audio.	El tipo de medio no es adecuado o de mala calidad.	<ol style="list-style-type: none">1. Intente utilizar una velocidad más baja cuando grabe.2. Verifique que está usando el tipo de medio correcto para la unidad.3. Pruebe con una marca o medio diferente. La calidad varía mucho entre los distintos fabricantes.

Solución de problemas de DiskOnKey

Si encuentra problemas con DiskOnKey, algunas de las causas y soluciones más comunes se enumeran en la siguiente tabla.

Solución de problemas de DiskOnKey

Problema	Causa	Solución
No se ve DiskOnKey como una letra de unidad en Windows XP.	La letra de la unidad después de la última unidad física no está disponible.	Cambie la letra de la unidad predeterminada por DiskOnKey en Windows XP.
La computadora inicia en DOS después de hacer un DiskOnKey apto para inicio.	DiskOnKey es apto para inicio.	Instale DiskOnKey después de que inicie el sistema operativo.

Solución de problemas de acceso a Internet

Si encuentra problemas con el acceso a Internet, consulte al Proveedor de servicios de internet (ISP) o revise las causas y soluciones comunes enumeradas en la tabla siguiente.

Solución de problemas de acceso a Internet

Problema	Causa	Solución
No se puede establecer conexión a Internet.	La cuenta del proveedor de servicios de Internet (ISP) no se configuró de manera correcta.	Revise la configuración de Internet o contacte al ISP para asistencia.
	El módem no se configuró de manera correcta.	Vuelva a conectar el módem. Verifique que las conexiones sean correctas utilizando la documentación para instalación rápida.
	El explorador web no se configuró de manera correcta.	Verifique que el explorador web esté instalado y configurado para funcionar con el ISP.

Solución de problemas de acceso a Internet *(Continuación)*

Problema	Causa	Solución
	El módem para cable/DSL no se enchufó.	Conecte el módem de cable/DSL. Debería ver una luz LED de encendido en la delantera del módem de cable/DSL.
No se puede establecer conexión a Internet.	El servicio de cable/DSL no está disponible o se interrumpió por mal tiempo.	Intente conectarse más tarde a Internet o contacte al ISP. (Si el servicio de cable/DSL está conectado, la luz LED de "cable" en la parte delantera del módem de cable/DSL estará encendida).
	El cable CAT5 10/100 está desconectado.	Conecte el cable CAT5 10/100 entre el módem de cable y el conector RJ-45 de la computadora. (Si la conexión es buena, la luz LED de "PC" en la parte delantera del módem de cable/DSL estará encendida).
No se puede establecer conexión a Internet.	La dirección IP no está configurada correctamente.	Contacte al ISP para la dirección IP correcta.

Solución de problemas de acceso a Internet (Continuación)

Problema	Causa	Solución
	<p>Los cookies están dañadas. (Un "cookie" es un pequeño pedazo de información que puede almacenar un servidor web temporalmente en el explorador web. Esto es útil para que el explorador recuerde alguna información específica que el servidor web pueda recuperar más tarde.)</p>	<p><i>Windows 2000</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione Inicio > Configuración > Panel de control. 2. Haga doble clic en Opciones de Internet. 3. En la ficha General, haga clic en el botón Eliminar cookies. <p><i>Windows XP</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione Inicio > Panel de control. 2. Haga doble clic en Opciones de Internet. 3. En la ficha General, haga clic en el botón Eliminar cookies.
<p>No se pueden iniciar programas de Internet automáticamente.</p>	<p>Debe iniciar sesión conectándose al ISP antes de que se inicien algunos programas.</p>	<p>Inicie la sesión conectándose al ISP e inicie el programa deseado.</p>

Solución de problemas de acceso a Internet *(Continuación)*

Problema	Causa	Solución
Internet tarda mucho en descargar sitios web.	El módem no se configuró de manera correcta.	<p>Verifique que se hayan seleccionado la velocidad y puerto COM del módem correctos.</p> <p><i>Windows 2000</i></p> <ol style="list-style-type: none">1. Seleccione Inicio > Configuración > Panel de control.2. Haga doble clic en Sistema.3. Haga clic en la ficha Hardware.4. En el área Administrador de dispositivos, haga clic en el botón Administrador de dispositivos.5. Haga doble clic en Puertos (COM y LPT).6. Haga clic derecho en el puerto COM que utiliza el módem, después haga clic en Propiedades.7. En Estado del dispositivo, verifique que el módem funcione correctamente.8. En Uso del dispositivo, verifique que el módem esté activado.9. Si hubiese más problemas, haga clic en el botón Solución de problemas y siga las instrucciones en pantalla.

Solución de problemas de acceso a Internet *(Continuación)*

Problema	Causa	Solución
Internet tarda mucho en descargar sitios web. <i>(continuación)</i>	El módem no se configuró de manera correcta. <i>((continuación)</i>	<p>Verifique que se hayan seleccionado la velocidad y puerto COM del módem correctos. <i>(continuación)</i></p> <p>Windows XP</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione Inicio > Panel de control. 2. Haga doble clic en Sistema. 3. Haga clic en la ficha Hardware. 4. En el área Administrador de dispositivos, haga clic en el botón Administrador de dispositivos. 5. Haga doble clic en Puertos (COM y LPT). 6. Haga clic derecho en el puerto COM que utiliza el módem, después haga clic en Propiedades. 7. En Estado del dispositivo, verifique que el módem funcione correctamente. 8. En Uso del dispositivo, verifique que el módem esté activado. 9. Si hubiese más problemas, haga clic en el botón Solución de problemas y siga las instrucciones en pantalla.

Solución de problemas de software

La mayoría de los problemas con el software ocurren como resultado de lo siguiente:

- La aplicación no se instaló ni se configuró correctamente.
- No hay memoria suficiente disponible para ejecutar la aplicación.
- Existe un conflicto entre las aplicaciones.
- Asegúrese de que estén instalados todos los controladores de dispositivos necesarios.
- Si ha instalado un sistema operativo distinto al sistema operativo instalado en la fábrica, verifique que el sistema lo admita.

Si está disponible, ejecute la utilidad Registro de configuración para determinar si se han realizado cambios al software que pueden estar ocasionando un problema. Consulte la *Guía de Administración de PC de Escritorio* en el CD de *Documentación* para obtener más información.

Si encuentra problemas de software, algunas de las causas y soluciones más comunes se enumeran en la siguiente tabla.

Solución de problemas de software

Problema	Causa	Solución
La computadora no se inicia.	Es posible que los archivos del sistema estén dañados.	Ponga atención a los sonidos y a las luces LED de la parte delantera del teclado. Consulte Apéndice A, "Mensajes de error de POST" para determinar las causas posibles. Para obtener mayores detalles, consulte el paquete Compaq Restore o la garantía limitada mundial.

Solución de problemas de software (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Aparece en pantalla el mensaje de error "Se produjo una operación ilegal".	El software que se está usando no es certificado por Microsoft para su versión de Windows.	Verifique que el software esté certificado por Microsoft para la versión de Windows (vea el embalaje del programa para esta información).
	Los archivos de configuración están dañados.	Si es posible, guarde todos los datos, cierre todos los programas y reinicie la computadora.

Contacto con el Soporte al cliente

Para obtener ayuda y servicio, comuníquese con el representante o distribuidor autorizado. Para ubicar al distribuidor o agente autorizado más cercano, visite www.hp.com/latinamerica.



Si lleva la computadora a un representante, distribuidor o proveedor de servicio autorizado por reparación, no olvide proporcionar las contraseñas tanto de configuración como de encendido, si es que las ha establecido.

Mensajes de error de POST

En este apéndice se listan los códigos de error, mensajes de error y las diversas secuencias audibles y señales de luces indicadoras que puede encontrar durante la prueba automática de encendido (POST) o reinicio de la computadora, la posible causa del problema y los pasos que debe seguir para corregir la condición de error.

Mensaje POST desactivado suprime la mayor parte de los mensajes de sistema durante la POST, tales como recuento de la memoria y mensajes de texto no relacionados con errores. Si se produce un error de POST, en la pantalla aparecerá el mensaje de error. Para cambiar manualmente al modo Mensajes POST activados durante la POST, presione cualquier tecla (excepto **F10** ó **F12**). El modo predeterminado es Mensaje POST desactivado.

La selección del modo POST determina la velocidad a la que la computadora carga el sistema operativo y el punto hasta el cual se prueba.

Quick Boot es un proceso de inicio rápido que no ejecuta todas las pruebas a nivel de sistema, como la prueba de memoria. Full Boot ejecuta todas las pruebas del sistema basado en la memoria ROM y demora más tiempo en finalizar.

Full Boot también se puede activar para que se ejecute cada 1 a 30 días según una programación regular. Para establecer el programa, reconfigure la computadora en el modo Ejecutar Full Boot cada x días, usando la Configuración de la computadora.



Para obtener más información acerca de la configuración de la computadora, consulte la *Guía de Utilidad de Configuración de la Computadora (F10)* en el *CD de Documentación*.

Códigos numéricos y mensajes de texto de POST

Esta sección abarca los errores de POST que cuentan con códigos numéricos asociados. En la sección también se incluyen mensajes de texto que pueden aparecer durante la POST.



La computadora sonará una vez después de que se muestre un mensaje de POST en la pantalla.

Códigos numéricos y mensajes de texto

Código/mensaje	Posible causa	Acción recomendada
101-Error de opción memoria ROM	Suma de verificación de la memoria ROM opcional de tarjeta de expansión o de memoria ROM de sistema.	<ol style="list-style-type: none">1. Verifique que sea la memoria ROM correcta.2. Ejecute una operación de flash en la memoria ROM si es necesario.3. Si recientemente se agregó una tarjeta de expansión, quítela y observe si todavía hay problemas.4. Borre CMOS. (Vea Apéndice B, "Seguridad de contraseña y restablecimiento de CMOS.")5. Si el mensaje desaparece, es posible que haya un problema con la tarjeta de expansión.6. Reemplace la tarjeta de sistema.
102-Falla en la tarjeta de sistema	DMA o temporizadores.	<ol style="list-style-type: none">1. Borre CMOS. (Vea Apéndice B, "Seguridad de contraseña y restablecimiento de CMOS.")2. Remueva las tarjetas de expansión.3. Reemplace la tarjeta de sistema.
103-Falla en la tarjeta de sistema	DMA o temporizadores.	<ol style="list-style-type: none">1. Borre CMOS. (Vea Apéndice B, "Seguridad de contraseña y restablecimiento de CMOS.")2. Remueva las tarjetas de expansión.3. Reemplace la tarjeta de sistema.

Códigos numéricos y mensajes de texto (Continuación)

Código/mensaje	Posible causa	Acción recomendada
150-SafePost activo	Una tarjeta de expansión PCI no responde.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reinicie la computadora. 2. Desactive SafePost. 3. Si la tarjeta de expansión no responde, reemplace la tarjeta.
162-Opciones de sistema no definidas	<p>Configuración incorrecta.</p> <p>Es posible que necesite cambiar la batería del RTC (reloj de tiempo real).</p>	<p>Ejecute la Configuración de la computadora.</p> <p>Restauré la fecha y hora bajo el Panel de control. Si el problema persiste, cambie la batería del RTC. Consulte la <i>Guía de Referencia de Hardware</i> para obtener instrucciones sobre la instalación de una batería nueva o comuníquese con un distribuidor o revendedor autorizado para cambiar la batería del RTC.</p>
163-Hora y fecha no están establecidas	<p>Hora o fecha inválida en la memoria de configuración.</p> <p>Es posible que sea necesario reemplazar la batería del RTC (reloj en tiempo real).</p>	<p>Restauré la fecha y hora en el Panel de control (También se puede utilizar la Configuración de la computadora para actualizar la fecha y hora del RTC). Si el problema persiste, cambie la batería del RTC. Consulte la <i>Guía de Referencia de Hardware</i> para obtener instrucciones sobre la instalación de una batería nueva o comuníquese con un distribuidor o revendedor autorizado para cambiar la batería del RTC.</p>
	Es posible que el puente CMOS no esté instalado correctamente.	Revise que el puente CMOS estén conectados correctamente, si corresponde.

Códigos numéricos y mensajes de texto (Continuación)

Código/mensaje	Posible causa	Acción recomendada
164-Error de tamaño de memoria	Configuración incorrecta de la memoria.	<ol style="list-style-type: none">1. Ejecute la Configuración de la computadora o las utilidades de Microsoft Windows.2. Asegúrese que el o los módulos de memoria están correctamente instalados.3. Si se agregó una memoria externa, pruebe utilizando sólo una memoria HP.4. Asegúrese de usar el tipo de módulo de memoria adecuado.
183-Configuración no válida del puente del procesador	El puente de la tarjeta de sistema no se encuentra establecido correctamente.	Restablezca los puentes de la tarjeta de sistema para que coincidan con la velocidad del procesador y del bus (en modelos seleccionados).
201-Error de memoria	Falla de RAM.	<ol style="list-style-type: none">1. Ejecute la configuración de la computadora o las utilidades de Windows.2. Asegúrese de que la memoria y los módulos de continuidad estén instalados correctamente.3. Asegúrese de usar el tipo de módulo de memoria adecuado.4. Retire y reemplace el o los módulos de memoria, uno a la vez, para aislar el módulo defectuoso.5. Reemplace el o los módulos de memoria defectuosos.6. Si el error persiste después de reemplazar los módulos de memoria, cambie la tarjeta de sistema.
202-Tipo de memoria no coincide	Los módulos de memoria no coinciden entre sí.	Cambie los módulos de memoria por unos que coincidan.

Códigos numéricos y mensajes de texto (Continuación)

Código/mensaje	Posible causa	Acción recomendada
207-Errores de un solo bit corregidos en ECC en el (los) socket(s) del módulo de memoria y, y, ...	Error en ECC de un solo bit.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de usar el tipo de módulo de memoria adecuado. 2. Trate de usar otro socket de memoria. 3. Reemplace el módulo de memoria si el problema continúa.
212-Falla del procesador	El procesador no se pudo inicializar.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coloque nuevamente el procesador en el socket. 2. Si el procesador no responde, reemplácelo.
213-Módulo de memoria incompatible en el (los) socket(s) de memoria X, X,	Un módulo de memoria en el receptáculo de memoria identificado en el mensaje de error no contiene información de SPD crítica o es incompatible con el juego de chips.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de usar el tipo de módulo de memoria adecuado. 2. Trate de usar otro socket de memoria. 3. Reemplace el DIMM con un módulo que cumpla con el estándar SPD.
214-Falla en el dispositivo de memoria. Código de error: XX, uno o más sockets del módulo de memoria: XX	Se produjo un error específico en un dispositivo de memoria instalado en el socket identificado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de usar el tipo de módulo de memoria adecuado. 2. Trate de usar otro socket de memoria. 3. Reemplace el módulo de memoria si el problema continúa.
301-Error de teclado	Falla del teclado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a conectar el teclado con la computadora apagada. 2. Verifique el conector para saber si hay pines doblados o faltantes. 3. Asegúrese de que ninguna de las teclas esté presionada. 4. Reemplace el teclado.
303-Error de controlador del teclado	Controlador del teclado de tarjeta E/S.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a conectar el teclado con la computadora apagada. 2. Reemplace la tarjeta de sistema.

Códigos numéricos y mensajes de texto (Continuación)

Código/mensaje	Posible causa	Acción recomendada
304-Error de teclado o de unidad de sistema	Falla del teclado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a conectar el teclado con la computadora apagada. 2. Asegúrese de que ninguna de las teclas esté presionada. 3. Reemplace el teclado. 4. Reemplace la tarjeta de sistema.
401-Conflicto de asignación de dirección de puerto paralelo 1	Conflictos de dirección IRQ con otro dispositivo.	Restablezca el IRQ.
402-Conflicto de asignación de dirección de puerto paralelo 2	Conflictos de dirección IRQ con otro dispositivo.	Restablezca el IRQ.
403-Conflicto detectado en la dirección del puerto paralelo 3	Conflictos de dirección IRQ con otro dispositivo.	Restablezca el IRQ.
404-Conflicto detectado en la dirección del puerto paralelo	Los dos puertos, externo e interno, están asignados al puerto paralelo X.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Quite todas las tarjetas de expansión del puerto paralelo. 2. Borre CMOS. (Vea Apéndice B, "Seguridad de contraseña y restablecimiento de CMOS.") 3. Reconfigure los recursos de tarjeta y/o ejecute la configuración de la computadora.
410-Conflicto de interrupción de audio	Conflictos de dirección IRQ con otro dispositivo.	Restablezca el IRQ.
411-Conflicto de interrupción de la tarjeta de interfaz de red	Conflictos de dirección IRQ con otro dispositivo.	Restablezca el IRQ.

Códigos numéricos y mensajes de texto (Continuación)

Código/mensaje	Posible causa	Acción recomendada
501-Falla del adaptador de la pantalla	Controlador de gráficos de la pantalla.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Restaure la tarjeta de gráficos (si corresponde). 2. Borre CMOS. (Vea Apéndice B, "Seguridad de contraseña y restablecimiento de CMOS.") 3. Verifique que el monitor esté conectado y encendido. 4. Reemplace el controlador de gráficos.
510-Imagen dañada de la pantalla de presentación	Imagen de la pantalla de presentación tiene errores.	Instale la última versión de ROMPaq para restaurar la imagen.
511-CPU, ventilador CPUA o CPUB no detectado	El ventilador del CPU no está conectado o puede que tenga un desperfecto.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a colocar el ventilador de la CPU. 2. Reemplace el ventilador de la CPU.
512-Ventilador de chasis, de chasis posterior o de chasis delantero no detectado	El ventilador del chasis, de chasis posterior o de chasis delantero no está conectado o puede funcionar mal.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a colocar el ventilador de chasis, de chasis posterior o chasis delantero. 2. Reemplace el ventilador de chasis, de chasis posterior o de chasis delantero.
514-Ventilador de CPU o de chasis no detectado	El ventilador de la CPU o del chasis no está conectado o puede funcionar mal.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a colocar el ventilador de la CPU o del chasis. 2. Reemplace el ventilador de la CPU o del chasis.

Códigos numéricos y mensajes de texto (Continuación)

Código/mensaje	Posible causa	Acción recomendada
601- Error del controlador del disquete	El circuito del controlador de disquetes o el circuito de la unidad de disco flexible no es el correcto.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecute la Configuración de la computadora. 2. Verifique y/ o reemplace los cables. 3. Borre CMOS. (Vea Apéndice B, "Seguridad de contraseña y restablecimiento de CMOS.") 4. Reemplace la unidad de disquete. 5. Reemplace la tarjeta de sistema.
602-Error de registro de inicio de disquete	El disquete de la unidad A no es apto para inicio.	Cambie el disquete.
605-Error en el tipo de unidad de disquete	El tipo de unidad no coincide.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecute la Configuración de la computadora. 2. Desconecte cualquier otro dispositivo controlador de disquete (unidades de cinta). 3. Borre CMOS. (Vea Apéndice B, "Seguridad de contraseña y restablecimiento de CMOS.")
610-Falla del dispositivo de almacenamiento externo	La unidad de cinta externa no está conectada.	Vuelva a instalar la unidad de cinta o presione F1 y deje que el sistema se reconfigure sin la unidad.
611-Conflicto de asignación de la dirección del puerto de disco flexible principal	Error de configuración.	Ejecute la Configuración de la computadora.
612-Conflicto de asignación de la dirección del puerto para disco flexible secundario	Error de configuración.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecute la Configuración de la computadora. 2. Extraiga las tarjetas de expansión. 3. Borre CMOS. (Vea Apéndice B, "Seguridad de contraseña y restablecimiento de CMOS.")

Códigos numéricos y mensajes de texto (Continuación)

Código/mensaje	Posible causa	Acción recomendada
660-Caché de pantalla detectado como poco confiable	La memoria caché de pantalla del controlador de gráficos integrado no funciona correctamente y se desactivará.	Si la degradación gráfica mínima es un problema, cambie la tarjeta de sistema.
912-Se ha extraído la cubierta de la computadora después del último inicio del sistema	Se ha extraído la cubierta de la computadora después del último inicio del sistema.	No se requiere ninguna acción.
914-La espiral de bloqueo de cubierta no está conectado	Falta el mecanismo de bloqueo de cubierta inteligente o no está conectado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reconecte o reemplace el mecanismo de bloqueo de cubierta. 2. Vuelva a fijar o reemplace el cable del mecanismo de bloqueo de cubierta.
916-El sensor térmico del disipador térmico del procesador no está conectado	El cable del disipador térmico del procesador no está conectado a la tarjeta de sistema.	Vuelva a fijar o reemplace el cable del disipador térmico del procesador que va a la tarjeta de sistema.
917-Riser de expansión no detectado	La tarjeta riser no está ajustada correctamente o no está instalada.	Instale una tarjeta riser, si es que falta, o remuévala y vuelva a colocarla para asegurar una buena conexión.
919-No se ha detectado riser(s) de panel delantero, multipuertos y/o de varios compartimientos. Desenchufe la máquina e instale el (los) riser(s).	La tarjeta riser ha sido retirada o no se ha instalado adecuadamente en el sistema.	Reinserte la tarjeta riser.

Códigos numéricos y mensajes de texto (Continuación)

Código/mensaje	Posible causa	Acción recomendada
1151-Conflicto detectado en la dirección del puerto serie A	Tanto el puerto serial externo como el interno están asignados a COM1.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Extraiga las tarjetas de expansión del puerto serial. 2. Borre CMOS. (Vea Apéndice B, "Seguridad de contraseña y restablecimiento de CMOS.") 3. Reconfigure los recursos de tarjeta y/o ejecute la Configuración de la computadora o las utilidades de Windows.
1152-Conflicto detectado en la dirección del puerto serial B	Tanto el puerto serial externo como el interno están asignados a COM2.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Extraiga las tarjetas de expansión del puerto serial. 2. Borre CMOS. (Vea Apéndice B, "Seguridad de contraseña y restablecimiento de CMOS.") 3. Reconfigure los recursos de tarjeta y/o ejecute la Configuración de la computadora o las utilidades de Windows.
1155-Conflicto detectado en la dirección del puerto serial	Tanto el puerto serial externo como el interno están asignados a la misma IRQ.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Extraiga las tarjetas de expansión del puerto serial. 2. Borre CMOS. (Vea Apéndice B, "Seguridad de contraseña y restablecimiento de CMOS.") 3. Reconfigure los recursos de tarjeta y/o ejecute la Configuración de la computadora o las utilidades de Windows.
1201-Conflicto detectado en la dirección de audio del sistema	La dirección IRQ del dispositivo entra en conflicto con otros dispositivos.	Restablezca el IRQ.

Códigos numéricos y mensajes de texto (Continuación)

Código/mensaje	Posible causa	Acción recomendada
1202-Conflicto detectado en la dirección del puerto MIDI	La dirección IRQ del dispositivo entra en conflicto con otros dispositivos.	Restaurar el IRQ.
1203-Conflicto detectado en la dirección del puerto de juegos	La dirección IRQ del dispositivo entra en conflicto con otros dispositivos.	Restaurar el IRQ.
1720-Disco duro SMART detecta una falla inminente	El disco duro está a punto de fallar. (Algunos discos duros tienen una revisión de firmware que corrige un mensaje de error incorrecto.)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determine si la unidad de disco duro indica el mensaje de error correcto. Ejecute la prueba del Sistema de Protección de Unidades, si la tiene disponible. 2. Use el patch de firmware si corresponde. (Visite http://www.compaq.com/support/techpubs/customer_advisories.) 3. Haga copias de respaldo del contenido del disco y reemplace el disco duro.

Códigos numéricos y mensajes de texto *(Continuación)*

Código/mensaje	Posible causa	Acción recomendada
1782-Falla del controlador de disco	Error en el circuito del disco duro.	<ol style="list-style-type: none">1. Ejecute la Configuración de la computadora.2. Borre CMOS. (Vea Apéndice B, "Seguridad de contraseña y restablecimiento de CMOS.")3. Revise la posición del cable y la configuración del puente.4. Ejecute el diagnóstico del disco duro.5. Desconecte las unidades adicionales.6. Ejecute la prueba del Sistema de Protección de Unidades, si la tiene disponible.7. Reemplace el disco duro.8. Reemplace la tarjeta de sistema.
1800-Alerta de temperatura	La temperatura interna excede la especificada.	<ol style="list-style-type: none">1. Verifique que los orificios de ventilación de la computadora no estén obstruidos y compruebe que el ventilador esté funcionando.2. Verifique la selección de velocidad del procesador.3. Reemplace el procesador.4. Reemplace la tarjeta de sistema.
1801-Error de revisión de microcódigo	Memoria ROM BIOS no admite el procesador.	Actualice el BIOS con la versión correcta.
1998-Registro de inicio principal perdido.	La copia guardada previamente de MBR ha sido corrompida.	Ejecute la Configuración de la computadora y guarde el MBR del disco apto para inicio actual.

Códigos numéricos y mensajes de texto (Continuación)

Código/mensaje	Posible causa	Acción recomendada
1999-Registro de inicio principal modificado.	El MBR actual no coincide con la copia del MBR anteriormente guardada.	Tenga mucha precaución. El MBR puede haber sido actualizado debido a las actividades normales de mantenimiento de disco (administrador de disco, fdisk o formateo). Reemplazar el MBR grabado en forma previa en dichas situaciones puede originar una pérdida de datos. Si está seguro de que el cambio de MBR es accidental y no deseado (por ej. debido a un virus), entonces ejecute la Configuración de la computadora y restaure la copia del MBR anteriormente guardada. En caso contrario, ejecute la Configuración de la computadora y desactive la seguridad de MBR o guarde el MBR del disco apto para inicio actual.
2000-Se modificó disco duro de registro de inicio principal.	El disco duro apto para inicio actual no es igual al que estaba presente cuando se activó la seguridad de MBR.	Ejecute la Configuración de la computadora y desactive la seguridad de MBR o guarde el MBR del disco apto para inicio actual.
Número de serie electrónico no válido.	Se dañó el número de serie electrónico.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecute la Configuración de la computadora. Si la configuración ya tiene datos en el campo o no permite el ingreso del número de serie, descargue desde www.hp.com/latinamerica y ejecute SP5572.EXE (SNZERO.EXE). 2. Ejecute la Configuración de la computadora e intente ingresar el número de serie en Seguridad, Identificación del sistema y luego guarde los cambios.

Códigos numéricos y mensajes de texto *(Continuación)*

Código/mensaje	Posible causa	Acción recomendada
Se detectó un error de múltiples bits ECC en el módulo de la memoria.	El conjunto de chips ha detectado más de un bit erróneo en una palabra cuádruple de 64 bits de la matriz de memoria.	Reemplace el módulo de memoria.
Control de paridad 2.	Falla de RAM de paridad.	Ejecute la Configuración de la computadora y las Utilidades de diagnóstico.

LEDs del panel frontal de diagnóstico en POST y códigos audibles

Esta sección abarca los códigos LED del panel frontal así como los códigos audibles que pueden surgir antes o durante el POST que no tienen necesariamente asociados a ellos un código de error o mensaje de texto.



Si ve LEDs intermitentes en un teclado PS/2, busque LEDs intermitentes en el panel frontal de la computadora y consulte la siguiente tabla para determinar los códigos de LED del panel frontal.



Las acciones recomendadas en la tabla siguiente aparecen en el orden en que deberían realizarse.

LEDs del panel frontal y códigos audibles de diagnóstico

Actividad	Sonidos	Causa posible	Acción recomendada
El LED verde de energía está encendido.	Ninguno	Computadora encendida.	Ninguno
El LED verde de energía destella cada dos segundos.	Ninguno	Computadora en el modo Suspende a RAM (sólo en ciertos modelos) o en el modo normal de Suspensión.	Ninguno
El LED de energía de luz verde parpadea cuatro veces, una vez por segundo.	Ninguno	La computadora está en el modo Suspensión a disco o "Hibernación".	Ninguno

LEDs del panel frontal y códigos audibles de diagnóstico (Continuación)

Actividad	Sonidos	Causa posible	Acción recomendada
El LED de energía rojo parpadea dos veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos.	Ninguno	<p>Protección térmica del procesador activada:</p> <p>Un ventilador puede estar bloqueado o no gira.</p> <p>○</p> <p>El conjunto del disipador térmico / ventilador no está acoplado adecuadamente al procesador.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique que los orificios de ventilación de la computadora no estén obstruidos, y compruebe que el ventilador esté funcionando. 2. Abra la cubierta, presione el botón de energía y fíjese si gira el ventilador del procesador. Si el ventilador del procesador no gira, asegúrese de que el cable del ventilador esté conectado al cabezal de la tarjeta del sistema. Asegúrese de que el ventilador esté completa / adecuadamente acoplado o instalado. 3. Si el ventilador está conectado y asentado adecuadamente, pero no gira, entonces reemplace el ventilador del procesador. 4. Reasiente el disipador del procesador y verifique que el ensamble del ventilador esté adecuadamente acoplado. 5. Póngase en contacto con un revendedor o proveedor de servicio autorizado.
El LED de energía rojo permanece encendido	Ninguno	Procesador no instalado (no es un indicador de un procesador defectuoso).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique que el procesador esté presente. 2. Vuelva a acoplar el procesador.

LEDs del panel frontal y códigos audibles de diagnóstico (Continuación)

Actividad	Sonidos	Causa posible	Acción recomendada
El LED de energía rojo parpadea una vez cada dos segundos.	Ninguno	Falla de energía (fuente de alimentación sobrecargada).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique que el selector de voltaje, ubicado en la parte posterior de la fuente de alimentación, esté ajustado en el voltaje adecuado. El ajuste del voltaje adecuado depende de la región. 2. Abra la cubierta y asegúrese de que el cable de la fuente de alimentación de 4 filamentos esté asentado dentro del conector en la tarjeta del sistema. 3. Compruebe si un dispositivo está causando el problema quitando TODOS los dispositivos conectados (tales como unidades de disco duro, de disquete u ópticas y tarjetas de expansión). Encienda el sistema. Si el sistema ingresa al POST, entonces apague y reemplace un dispositivo por vez y repita este procedimiento hasta que ocurra una falla. Reemplace el dispositivo que está causando la falla. Siga agregando los dispositivos de a uno por vez para asegurarse de que todos los dispositivos funcionen correctamente. 4. Reemplace la fuente de alimentación. 5. Reemplace la tarjeta de sistema.
El LED de energía rojo parpadea cinco veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos.	5	Error de la memoria de pre-video	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reacomode los DIMMs. Encienda el sistema. 2. Reemplace los DIMMs, uno a la vez, para aislar el módulo defectuoso. 3. Reemplace la memoria de terceros por memoria de HP. 4. Reemplace la tarjeta de sistema.

LEDs del panel frontal y códigos audibles de diagnóstico (Continuación)

Actividad	Sonidos	Causa posible	Acción recomendada
El LED de energía rojo parpadea seis veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos.	6	Error de los gráficos de pre-video	<p>Para los sistemas con una tarjeta de gráficos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reacomode la tarjeta de gráficos. Encienda el sistema. 2. Reemplace la tarjeta de gráficos. 3. Reemplace la tarjeta de sistema. <p>Para los sistemas con gráficos integrados, reemplace la tarjeta de sistema:</p>
El LED de energía rojo parpadea siete veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos.	7	Falla en la tarjeta de sistema, (la memoria ROM detectó la falla antes del video).	Reemplace la tarjeta de sistema.
El LED de energía rojo parpadea ocho veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos.	8	Memoria ROM inválida basada en suma de verificación errónea.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a ejecutar la operación de flash en la memoria ROM utilizando un disquete ROMPaq. Consulte la sección "Flash de la memoria ROM" en la <i>Guía de Administración de PC de Escritorio</i>. 2. Reemplace la tarjeta de sistema.

LEDs del panel frontal y códigos audibles de diagnóstico (Continuación)

Actividad	Sonidos	Causa posible	Acción recomendada
El sistema no enciende y los LEDs no parpadean.	Ninguno	El sistema no puede encenderse.	<p>Mantenga presionado el botón de encendido por menos de 4 segundos. Si el LED de la unidad de disco duro se pone en verde, entonces:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique que el selector de voltaje, ubicado en la parte posterior de la fuente de alimentación, esté ajustado en el voltaje adecuado. El ajuste del voltaje adecuado depende de la región. 2. Quite las tarjetas de expansión una por vez hasta que se encienda la luz 3.3 V_{aux} en la tarjeta de sistema. 3. Reemplace la tarjeta de sistema. <p>○</p> <p>Mantenga presionado el botón de encendido por menos de 4 segundos. Si el LED del disco duro no se pone en verde, entonces:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Compruebe que la unidad esté enchufada a un tomacorriente de CA que funcione. 2. Abra la cubierta y compruebe que el receptor de cableado del botón de encendido esté correctamente conectado a la tarjeta de sistema. 3. Asegúrese de que ambos cables de alimentación estén conectados adecuadamente a la tarjeta de sistema. 4. Compruebe que la luz 3.3 V_{aux} en la tarjeta de sistema esté encendida. Si está encendida, entonces reemplace el receptor de cableado del botón de alimentación. 5. Si la luz 3.3 V_{aux} en la tarjeta de sistema no está encendida, entonces reemplace la fuente de alimentación. 6. Reemplace la tarjeta de sistema.

Seguridad de contraseña y restablecimiento de CMOS

Esta computadora admite características de contraseña de seguridad, que se pueden establecer a través del menú Utilidades de configuración de la computadora .

Esta computadora admite dos características de contraseña de seguridad, que se establecen a través del menú Utilidades de configuración de la computadora : contraseña de configuración y contraseña de encendido. Cuando usted establece solamente una contraseña de configuración, cualquier usuario puede obtener acceso a toda la información en la computadora, excepto a Configuración de la computadora. Cuando establece sólo una contraseña de encendido, ésta es necesaria para acceder a la Configuración de la computadora y a cualquier información de la computadora. Cuando establece ambas contraseñas, solamente la contraseña de configuración le permitirá el acceso a Configuración de la computadora.

Cuando se establecen ambas contraseñas, la contraseña de configuración también se puede usar en lugar de la contraseña de encendido para saltar al inicio de sesión en la computadora. Esta es una característica útil para un administrador de red.

Si olvida la contraseña para su computadora, hay dos métodos para borrar esa contraseña de modo que pueda obtener acceso a la información en la computadora:

- Restablecimiento del puente de contraseña
- Uso del botón Borrar CMOS



PRECAUCIÓN: Al presionar el botón CMOS se restablecen los valores CMOS a los valores predeterminados de fábrica y se borra toda la información personalizada, incluidas las contraseñas, los números de activos y las configuraciones especiales. Es importante hacer copias de respaldo de las configuraciones de CMOS de la computadora antes de restablecerlas en caso de necesitarlas más tarde. Las copias de respaldo se realizan fácilmente por medio de la Configuración de la computadora. Consulte la *Guía de la utilidad de configuración de la computadora (F10)* para obtener más información acerca del respaldo de la configuración CMOS.

Restablecimiento del puente de contraseña

Para desactivar las características de contraseña de encendido o de configuración o para borrarlas, realice los siguientes pasos:

1. Cierre el sistema operativo correctamente, luego apague la computadora y los dispositivos externos y desconecte el cable eléctrico del enchufe.
2. Desconecte el teclado, el monitor y todos los dispositivos externos conectados a la computadora.



ADVERTENCIA: Para reducir el riesgo de daños personales provocados por descarga eléctrica o quemaduras, asegúrese de desconectar el cable de alimentación del tomacorriente y deje que los componentes internos del sistema se enfríen antes de tocarlos.



PRECAUCIÓN: Cuando la computadora está enchufada, siempre hay voltaje aplicado a la tarjeta de sistema, incluso cuando la unidad está apagada. Si no se desconecta el cable eléctrico, se pueden producir daños en el equipo.



PRECAUCIÓN: La electricidad estática puede dañar los componentes electrónicos de la computadora o equipos opcionales. Antes de iniciar estos procedimientos, asegúrese de estar libre de electricidad estática, tocando por algunos segundos un objeto metálico conectado a tierra. Para obtener más información, consulte la guía *Información normativa y de seguridad*.

3. Remueva la cubierta o el panel de acceso de la computadora.

4. Ubique el encabezado y el puente.



En la mayoría de las tarjetas de sistema, el encabezado tiene la etiqueta E49 ó P49.



Para obtener ayuda en la ubicación del puente de contraseña y otros componentes de la tarjeta de sistema, consulte el Mapa de partes ilustradas (IPM) de su equipo en particular.

5. Retire el puente de los pines 1 y 2. Espere por lo menos un minuto para que se eliminen los registros del CMOS y después reemplace el puente.

6. Vuelva a colocar la cubierta o el panel de acceso de la computadora.

7. Reconecte el equipo externo.

8. Enchufe la computadora y enciéndala. Deje que el sistema operativo se inicie. De esta forma se borran las contraseñas actuales y se desactivan las características de contraseña.

9. Para establecer nuevas contraseñas, consulte la *Guía de Utilidad de configuración de la computadora (F10)*, en el *CD de documentación* para obtener instrucciones sobre la Configuración de la computadora.

Borrado y restablecimiento de CMOS

La memoria de configuración de la computadora (CMOS) almacena información acerca de las contraseñas y de la configuración de la computadora.

Uso del Botón CMOS

1. Apague la computadora y los dispositivos externos y desconecte el cable eléctrico del enchufe.

2. Desconecte el teclado, el monitor y todos los equipos externos conectados a la computadora.



ADVERTENCIA: Para reducir el riesgo de daños personales provocados por descarga eléctrica o quemaduras, asegúrese de desconectar el cable de alimentación del tomacorriente y deje que los componentes internos del sistema se enfríen antes de tocarlos.



PRECAUCIÓN: Cuando la computadora está enchufada, siempre hay voltaje aplicado a la tarjeta de sistema, incluso cuando la unidad está apagada. Si no se desconecta el cable eléctrico, se pueden producir daños en el equipo.



PRECAUCIÓN: La electricidad estática puede dañar los componentes electrónicos de la computadora o equipos opcionales. Antes de iniciar estos procedimientos, asegúrese de estar libre de electricidad estática, tocando por algunos segundos un objeto metálico conectado a tierra. Consulte la guía *Información normativa y de seguridad* para obtener más información.

3. Remueva la cubierta o el panel de acceso de la computadora.

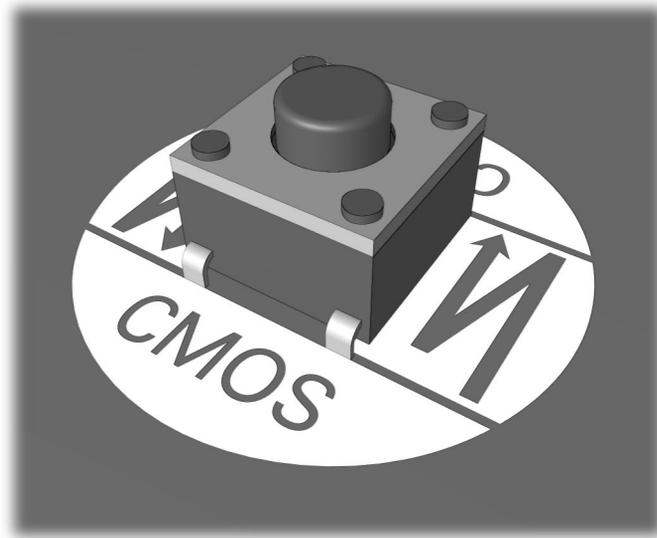


PRECAUCIÓN: Al presionar el botón CMOS se restablecen los valores CMOS a los valores predeterminados de fábrica y se borra toda la información personalizada, incluidas las contraseñas, los números de activos y las configuraciones especiales. Es importante hacer copias de respaldo de las configuraciones de CMOS de la computadora antes de restablecerlas en caso de necesitarlas más tarde. Las copias de respaldo se realizan fácilmente mediante la Configuración de la computadora. Consulte la *Guía de la utilidad de configuración de la computadora (F10)* para obtener más información acerca del respaldo de la configuración CMOS.

4. Ubique, presione y mantenga oprimido el botón CMOS por 5 segundos.



Asegúrese de desconectar el cable de alimentación CA del tomacorriente. El botón CMOS no eliminará el CMOS si el cable de alimentación está conectado.



botón CMOS



Para obtener ayuda en la ubicación del botón CMOS y otros componentes de la tarjeta de sistema, consulte el Mapa de partes ilustradas (IPM) de ese equipo en particular.

5. Vuelva a colocar la cubierta o el panel de acceso de la computadora.
 6. Reconecte los dispositivos externos.
 7. Enchufe la computadora y enciéndala.
-



Usted deberá restaurar sus contraseñas y todas las configuraciones especiales del sistema junto con la fecha y hora.

Para obtener más instrucciones acerca del restablecimiento de contraseñas, consulte la *Guía de Administración de PC de Escritorio*. Para obtener instrucciones acerca de la Configuración de la computadora, consulte la *Guía de la utilidad de configuración de la computadora (F10)*.

Uso de la Configuración de la computadora para restablecer CMOS

Para restablecer el CMOS, primero debe obtener acceso al menú Utilidades de Configuración de la computadora.

Cuando aparezca el mensaje de Configuración de la computadora en la esquina inferior derecha de la pantalla, presione la tecla **F10**. Presione **Entrar** para saltar la pantalla de título si es necesario.



Si no presiona la tecla **F10** mientras el mensaje está en pantalla, debe apagar la computadora y volver a encenderla para acceder a la utilidad.

Aparecerá una opción de cinco encabezados en el menú Utilidades de configuración de la computadora: **Archivo**, **Almacenamiento**, **Seguridad**, **Energía**, y **Avanzadas**.

Para restablecer CMOS a las configuraciones predeterminadas de fábrica, primero establezca la hora y la fecha, luego use las teclas de flecha o la tecla **Tab** para seleccionar **Archivo > Configurar valores predeterminados y Salir**. De esta forma se restablece la configuración del software que incluye el orden de la secuencia de inicio y otros ajustes de fábrica. Sin embargo, no se forzará la recuperación del hardware.

Para obtener más instrucciones acerca del restablecimiento de contraseñas, consulte la *Guía de Administración de PC de Escritorio*. Para obtener instrucciones acerca de la Configuración de la computadora, consulte la *Guía de la utilidad de configuración de la computadora (F10)*.

Sistema de protección de unidades (DPS)

El Sistema de Protección de Unidades (DPS) es una herramienta de diagnóstico integrada en las unidades de disco duro e instalada en ciertas computadoras. El DPS se ha diseñado para ayudar a diagnosticar problemas que podrían provocar el reemplazo de la unidad de disco duro sin garantía.

Cuando se fabrican estos equipos, cada disco duro instalado se prueba mediante el DPS y en la unidad se escribe un registro permanente de información clave. Cada vez que se ejecuta el DPS, los resultados de las pruebas se escriben en el disco duro. El proveedor de servicios puede usar esta información como ayuda para diagnosticar las condiciones que hicieron necesario ejecutar el software DPS.

La ejecución del DPS no afecta los programas ni los datos almacenados en el disco duro. La prueba reside en el firmware del disco duro y se puede ejecutar aunque la computadora no inicie el sistema operativo. El tiempo necesario para ejecutar la prueba depende del fabricante y del tamaño del disco duro; en la mayoría de los casos, la prueba se demora aproximadamente dos minutos por gigabyte.

Utilice el DPS cuando sospeche que existe un problema en el disco duro. Si la computadora informa un mensaje de Fallo inminente detectado en disco duro SMART, no es necesario ejecutar el DPS; en cambio, haga copias de respaldo de la información del disco duro y póngase en contacto con su proveedor de servicios para reemplazarlo.

Acceso al DPS a través de Diagnóstico para Windows

Para obtener acceso a DPS mediante el Diagnóstico para Windows, siga los siguientes pasos:

1. Encienda la computadora y seleccione **Mi computadora > Panel de control > Diagnóstico para Windows**.

En la pantalla **Diagnósticos** aparece una opción con cinco encabezados posibles: **Visión general, Prueba, Estado, Registro, y Error**.

2. Seleccione **Prueba > Tipo de prueba**.

Aparece una selección de tres pruebas: **Prueba rápida, Prueba completa, y Prueba personalizada**.

3. Seleccione **Prueba Personalizada**.

Se ofrece una selección de dos modos de prueba: **Modo interactivo y Modo sin supervisión**.

4. Seleccione **Prueba interactiva > Almacenamiento > Discos duros**.

5. Seleccione las unidades específicas que desea probar > **Prueba del sistema de protección de unidades > Empezar prueba..**

Después de completar la prueba, aparecerá uno de los tres mensajes para cada una de las unidades probadas:

- Prueba finalizada. Código de finalización 0.
- Prueba abortada. Código de finalización 1 ó 2.
- Prueba fallida. Se recomienda reemplazar la unidad. Código de finalización 3 a 14.

Si la prueba falla, debe grabar el código de finalización e informarlo al proveedor de servicios para obtener ayuda en el diagnóstico del problema de la computadora.

Acceso al DPS a través de la Configuración de la computadora

Cuando la computadora no se enciende correctamente, debe utilizar la Configuración de la computadora para acceder al programa DPS. Para acceder al DPS, siga uno de estos pasos:

1. Encienda o reinicie la computadora.
2. Cuando aparezca el mensaje de configuración F10 en la esquina inferior derecha de la pantalla, presione la tecla **F10**.



Si no presiona la tecla **F10** mientras el mensaje está en pantalla, debe apagar la computadora y volver a encenderla para acceder a la utilidad.

Aparecerá una opción de cinco encabezados en el menú Utilidades de configuración de la computadora: **Archivo**, **Almacenamiento**, **Seguridad**, **Energía**, y **Avanzadas**.

3. Seleccione **Almacenamiento > Prueba automática IDE DPS**.

La pantalla mostrará una lista de las unidades de disco duro instaladas en la computadora con capacidad para DPS.



Si no hay discos duros instalados con capacidad para DPS, la opción **Prueba automática IDE DPS** no aparecerá en pantalla.

4. Seleccione el disco duro que se va a probar y siga las instrucciones en pantalla para finalizar el proceso de prueba.

Cuando la prueba haya finalizado, aparecerá uno de estos tres mensajes:

- Prueba finalizada. Código de finalización 0.
- Prueba abortada. Código de finalización 1 ó 2.
- Prueba fallida. Se recomienda reemplazar la unidad. Código de finalización 3 a 14.

Si la prueba falla, debe grabar el código de finalización e informarlo al proveedor de servicios para obtener ayuda en el diagnóstico del problema de la computadora.

D

Configuración de salida de audio analógico/digital

Algunas computadoras pueden tener una solución de audio integrada que admite parlantes externos digitales o analógicos. Estos sistemas son capaces de autodetectar el tipo de parlante y emitir la señal correcta. Para cambiar manualmente entre analógico, digital y autodetección, realice estos procedimientos basándose en el sistema operativo.



Si define el **Modo de salida** como digital, el parlante interno y los parlantes analógicos externos no utilizarán la salida de audio hasta que vuelva a cambiar a un modo de autodetección o analógico. Si define el **Modo de salida** como analógico, los parlantes digitales externos no funcionarán hasta que cambie el modo de salida a modo de autodetección o digital.

Microsoft Windows 2000

1. Haga clic en **Inicio > Configuración > Panel de control** y haga doble clic en el icono **Sistema** para abrir el panel **Propiedades de sistema**.
2. Seleccione **Administrador de dispositivos** en el panel **Propiedades de sistema**.
3. Haga clic en el símbolo “+” junto a los **Controladores de sonido, video y juegos** para expandirlos.
4. Haga doble clic en el dispositivo de audio correspondiente para abrir el panel **Propiedades**.
5. En el área de configuración de la ficha **Configuración**, cambie el **Modo de salida** a la configuración deseada.

6. Haga clic en **Aceptar** para cerrar el panel **Propiedades**.
7. Cierre el panel **Propiedades de sistema**.
8. Cierre el **Panel de control**.

Microsoft Windows XP

1. Haga clic en **Inicio > Panel de control** y haga doble clic en el icono **Dispositivos de sonido, audio y voz**.
2. Seleccione la ficha **Hardware**.
3. Resalte el dispositivo de audio adecuado.
4. Haga clic en **Propiedades** para abrir el panel **Propiedades de dispositivo**.
5. Haga clic en la ficha **Propiedades**.
6. Haga clic en el símbolo “+” junto a los **Dispositivos de audio** para expandirlos.
7. Haga clic en el controlador correspondiente para resaltarlo.
8. Haga clic en **Propiedades**.
9. Haga clic en **Configuración**.
10. Cambie el **Modo de salida** a la configuración deseada.
11. Haga clic en **Aceptar** para cerrar el panel **Propiedades**.
12. Cierre el **Panel de control**.

A

Agente activador de diagnósticos remotos
 ejecución 1–13
 instalación 1–13
 visión general 1–12

B

batería del RTC A–3
batería, reloj en tiempo real 2–5

C

Característica Wake-on-LAN 2–35

CMOS

 borrado y restablecimiento B–3
 botón B–1, B–3
 respaldo B–2

códigos audibles A–15

códigos de error A–1

códigos de error del procesador A–5, A–9

códigos numéricos A–2

configuración del puente 2–18

consejos útiles 2–3

contraseña

 borrado B–1
 características B–1
 configuración B–1
 encendido B–1
 restablecimiento del puente B–2

contraseña de configuración B–1

contraseña de encendido B–1

contraseña de seguridad B–1

D

Diagnóstico para Windows

 Barra de herramientas 1–5

 Barra de menú 1–5

 detección 1–2

 ejecución de pruebas 1–7

 instalación 1–3

 visión general 1–1

Disco duro SMART A–11

F

falla del controlador de disco A–12

Full Boot A–1

L

LEDs

 energía intermitente A–15

 teclado PS/2 intermitente A–15

LEDs intermitentes A–15

M

memoria

 códigos de error A–4

 solución de problemas 2–38

monitor

 caracteres atenuados 2–22

 pantalla en blanco 2–20

 revisión de las conexiones 2–4

 video borroso 2–23

O

opciones de inicio

 Full Boot A–1

 Quick Boot A–1

P

pantalla de hora y fecha 2–5

pantalla en blanco 2–20

pausas de la computadora 2–5

POST

- mensajes de error A-1
- modos A-1

problemas

- acceso a Internet 2-43
- audio 2-25
- CD-ROM y DVD 2-41
- disco duro 2-17
- DiskOnKey 2-43
- disquete 2-13
- generales 2-5
- impresora 2-28
- instalación de hardware 2-32
- memoria 2-38
- menores 2-3
- mouse 2-31
- pantalla 2-20
- red 2-35
- sistema de alimentación 2-9
- software 2-48
- teclado 2-30
- unidades ópticas 2-41

problemas con la impresora 2-28

problemas con la red 2-35

problemas con unidades ópticas 2-41

problemas de audio 2-25

Problemas de CD-ROM o DVD 2-41

problemas de mouse 2-30

problemas de software 2-48

problemas generales 2-5

puerto de disco flexible A-8

puerto de juegos A-11

puerto MIDI A-11

puerto paralelo A-6

puerto serial A-10

Q

Quick Boot A-1

R

restablecimiento

CMOS B-1

punto de contraseña B-1

S

salida de audio D-1

Sistema de protección de unidades (DPS)

acceso C-2

visión general C-1

software, protección y restauración 1-14

Soporte al cliente 2-2, 2-49

T

tarjeta de sistema, códigos de error A-2

teclado

código de error A-5

prueba 2-3

solución de problemas 2-30

U

Utilidad de Registro de Configuración

ejecución 1-11

instalación 1-11

visión general 1-10