



Guía de Solución de Problemas

Computadoras de Escritorio Empresariales

Número de parte del documento: 361204-161

Mayo de 2004

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

© Copyright 2004 Hewlett-Packard Development Company, L.P.
Las informaciones contenidas en este documento están sujetas a cambios sin previo aviso

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

Las garantías para los productos HP se establecen en las declaraciones de garantía limitada explícita que acompañan a dichos productos y servicios. Nada de lo que contiene este documento debe interpretarse como parte de una garantía adicional. HP no se responsabilizará por errores técnicos o editoriales ni por omisiones contenidas en el presente documento.

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 presentado de esta forma indica que, si no se siguen las instrucciones, se pueden producir lesiones corporales o pérdida de la vida.



PRECAUCIÓN: El texto presentado de esta forma indica que, si no se siguen las instrucciones, se pueden producir daños en el equipo o pérdida de información.

Guía de Solución de Problemas

Computadoras de Escritorio Empresariales

Primera edición: Mayo de 2004

Número de parte del documento: 361204-161

Contenido

1 Recursos de diagnóstico de la computadora

Diagnósticos para Windows	1-1
Detección de Diagnósticos para Windows	1-2
Instalación de Diagnósticos para Windows	1-3
Uso de las categorías de Diagnósticos para Windows	1-4
Ejecución de las Pruebas de diagnóstico en Diagnósticos para Windows	1-7
Registro de configuración	1-10
Instalación del Registro de configuración	1-11
Ejecución del Registro de configuración	1-11
Protección del software	1-12
Restauración del software	1-12

2 Solución de problemas sin diagnóstico

Seguridad y comodidad	2-1
Antes de llamar al Soporte técnico	2-2
Consejos útiles	2-4
Solución de problemas generales	2-6
Solución de problemas del sistema de alimentación	2-11
Solución de problemas de disquete	2-14
Solución de problemas de disco duro	2-18
Solución de problemas del Compartimiento para Múltiples Dispositivos	2-23
Solución de problemas de pantalla	2-24
Solución de problemas de audio	2-30
Solución de problemas de la impresora	2-34
Solución de problemas de teclado y de mouse	2-36
Solución de problemas de instalación del hardware	2-38
Solución de problemas de red	2-41
Solución de problemas de la memoria	2-45
Solución de problemas de procesador	2-47

Solución de problemas de CD-ROM y DVD	2-48
Solución de problemas de Drive Key	2-50
Solución de problemas de acceso a Internet	2-51
Solución de problemas de software.....	2-54
Contacto con el Soporte al cliente.....	2-55

A Mensajes de error de POST

Códigos numéricos y mensajes de texto de POST	A-2
LED del panel frontal y códigos audibles de diagnóstico en POST	A-17

B Seguridad de contraseña y restablecimiento de CMOS

Restablecimiento del puente de contraseña.....	B-2
Borrado y restablecimiento de CMOS	B-4
Uso del Botón CMOS.....	B-4
Uso de Computer Setup para restablecer CMOS	B-6

C Sistema de protección de unidades (DPS)

Acceso al DPS a través de Diagnósticos para Windows.....	C-2
Acceso al DPS a través de Computer Setup	C-3

D Configuración de salida de audio analógico/digital

Índice

Recursos de diagnóstico de la computadora

Diagnósticos para Windows

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

Cuando activa Diagnósticos para Windows, aparece la pantalla de Visión general, la que muestra la configuración actual de la computadora. En la pantalla de Visión general usted 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 Diagnósticos para Windows para determinar si el sistema reconoce todos los dispositivos instalados en la computadora y si ellos funcionan correctamente. La ejecución de pruebas es opcional aunque se recomienda realizarla después de instalar o conectar un nuevo dispositivo.

Es posible que los dispositivos de terceros no admitidos por HP no sean detectados por Diagnósticos para Windows. 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 Diagnósticos para Windows

Algunas computadoras vienen con Diagnósticos 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 Diagnósticos para Windows está instalado:

1. Acceda a la ubicación de los iconos de Diagnósticos: En Windows XP Home o Professional, seleccione **Inicio > Panel de control**.
2. Examine los iconos que se muestran en el Panel de control.
 - Si están los iconos de Registro de configuración y de Diagnósticos para Windows, la utilidad Diagnósticos para Windows está instalada.
 - Si no están los iconos de Registro de configuración y de Diagnósticos para Windows, la utilidad Diagnósticos para Windows puede ser cargada, pero no instalada.

Instalación de Diagnósticos para Windows

Si Diagnósticos para Windows no está precargado, puede descargar el SoftPaq Diagnósticos para Windows del siguiente sitio web:

www.hp.com/support

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

1. Cierre todas las aplicaciones de Windows.
2. Instale la utilidad Diagnósticos para Windows:
 - En Windows XP, seleccione **Inicio** > icono **Software Setup**. Seleccione **Diagnósticos para Windows** > botón **Siguiente**, después siga las instrucciones en pantalla.
 - Si el icono de Software Setup no está en el Escritorio o en el menú Inicio, ejecute el programa Setup 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 Diagnósticos 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 Diagnósticos para Windows.



Si desea actualizar una versión existente de Diagnósticos para Windows instalada en la máquina, visite www.hp.com/support para localizar y descargar la versión más reciente del Softpaq Diagnósticos para Windows.

Uso de las categorías de Diagnósticos para Windows

Para usar las categorías, realice lo siguiente:

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

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

2. Para obtener información específica sobre el hardware y el software, seleccione una categoría desde el menú desplegable **Categorías** 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 Diagnósticos 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 Diagnósticos 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 en pantalla>
- **Ficha:** Visión 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 palanca de juegos
- **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: Visión general, Prueba, Estado, Registro, Error

Bajo la barra de herramientas se encuentran cinco fichas:

- Visión general: la ventana Visión general muestra información general sobre la computadora. Ésta es la ventana que aparece cuando inicia la utilidad. Al lado izquierdo de la ventana aparece la información de hardware y al lado 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 Diagnósticos para Windows

Para ejecutar las pruebas de diagnóstico:

1. Haga clic en **Inicio > Centro de información HP > Diagnósticos para Windows**. También puede seleccionar el icono **Diagnósticos para Windows**, ubicado en el Panel de control, haciendo clic en **Inicio > Panel de control**, después seleccione **Diagnósticos 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 usted 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 de verificación. 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 de verificación 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 Diagnósticos 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, 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 Diagnósticos para Windows. Cada vez que instale Diagnósticos 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, haciendo clic en **Inicio > Panel de control**, 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**.

Protección del software

Para proteger el software contra 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 restaurarse al estado original que tenían cuando adquirió la computadora utilizando el CD *Restore Plus!*. Consulte la documentación incluida con el CD *Restore Plus!* para obtener instrucciones completas sobre la utilización de este recurso.

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 conocer las causas probables y las soluciones recomendadas.



Para obtener información sobre mensajes de error específicos que pueden aparecer en la pantalla durante la Prueba automática de encendido (POST), consulte el [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 y disponible en el sitio web en www.hp.com/ergo, para obtener más 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 FCC. Para obtener información adicional, consulte la *Información Normativa y de Seguridad* en el CD de Documentación.

Antes de llamar al Soporte técnico

Si experimenta problemas con la computadora, intente las soluciones adecuadas a continuación para tratar de aislar el problema exacto antes de llamar al soporte técnico.

- Ejecute la utilidad Diagnósticos para Windows: Consulte el [Capítulo 1, “Recursos de diagnóstico de la computadora”](#) para obtener información adicional.
- Ejecute la prueba automática del Sistema de Protección de Unidades (DPS) en Computer Setup. Consulte la *Guía de la Utilidad Computer Setup (F10)* en el *CD de Documentación* para obtener información adicional.
- Verifique el LED de alimentación en la parte delantera de la computadora para ver si parpadea en rojo. 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.
- Si la pantalla está en blanco, enchufe el monitor a un puerto de video diferente en la computadora, si hay uno disponible. O, cambie el monitor por uno que sepa que funciona correctamente.
- Si está trabajando en red, conecte otra computadora con un cable diferente en la conexión de red. Puede haber un problema con el enchufe o cable de red.
- Si recientemente ha agregado un hardware nuevo, extráigalo para ver si la computadora funciona correctamente.
- Si recientemente ha instalado un software nuevo, desinstálelo para ver si la computadora funciona correctamente.
- Reinicie la computadora en Modo de Seguridad para ver si reinicia sin todos los controladores cargados. Cuando reinicie el sistema operativo, utilice “Última configuración conocida”.
- Consulte el soporte técnico completo en línea en www.hp.com/support.
- Consulte la siguiente sección [“Consejos útiles”](#) en esta guía.
- Ejecute el CD *Restore Plus!*.



PRECAUCIÓN: La ejecución del CD *Restore Plus!* eliminará todos los datos en el disco duro.

Para ayudarlo a resolver estos problemas en línea, la Edición Profesional de Soporte Instantáneo de HP le proporciona un diagnóstico de autosolución. Si necesita ponerse en contacto con el soporte de HP, utilice el recurso de conversación en línea de la Edición Profesional de Soporte Instantáneo de HP. Acceda a la Edición Profesional de Soporte Instantáneo de HP en: www.hp.com/go/ispe.

Acceda al Centro de Soporte Comercial (BSC) en www.hp.com/go/bizsupport para conocer la última información sobre soporte en línea, software y controladores, notificación proactiva y la comunidad mundial de colegas y expertos de HP.

Si se torna necesario llamar al servicio de soporte técnico, esté preparado para efectuar lo siguiente para garantizar que se trate adecuadamente su llamado de servicio:

- Póngase delante de su computadora cuando llame.
- Anote el número de serie de la computadora y el número de identificación del producto y el número de serie 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!*.



PRECAUCIÓN: La ejecución del CD *Restore Plus!* eliminará todos los datos en el disco duro.



Para obtener información de ventas y actualizaciones de la garantía (CarePacs), llame a su distribuidor o proveedor de servicio autorizado de HP.

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 voltaje apropiado para su región (115 V o 230 V).
- Asegúrese de que la computadora esté encendida y de que el indicador luminoso verde esté encendido.
- Asegúrese de que el monitor esté encendido y que esté encendida la luz verde del monitor.
- Verifique el LED de alimentación en la parte delantera de la computadora para ver si parpadea en rojo. Las luces parpadeantes son códigos de error que le ayudarán a diagnosticar el problema. Consulte [Apéndice A, “Mensajes de error de POST”](#) para obtener información adicional.
- Active 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.
- Revise todas las conexiones de cables para ver si hay conexiones sueltas o incorrectas.
- Active la computadora presionando cualquier tecla o el botón de Encendido. Si el sistema permanece en el modo de En espera, apague la computadora presionando y sosteniendo el botón de Encendido durante por lo menos cuatro segundos, después presione el botón de Encendido 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 la BIOS el inicio automático después de una pérdida de energía. Si no se reinicia, presione el botón de Encendido para iniciar la computadora.

- Reconfigure la computadora después de instalar una tarjeta de expansión que no sea plug and play (Conectar y Usar) u otra opción. Consulte [“Solución de problemas de instalación del 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.
- Retire todos los medios aptos para inicio (disquete, CD o dispositivo USB) 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 PCI-Express) 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 Computer Setup.





PRECAUCIÓN: Cuando la computadora está conectada a una fuente de alimentación de CA, siempre hay voltaje aplicado a la tarjeta de sistema. Debe desconectar el cable de alimentación de la energía antes de abrir la computadora con el fin de evitar que algún componente o la tarjeta principal del sistema 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 de software del interruptor de Encendido no funciona.	Mantenga presionado el botón de Encendido durante al menos cuatro segundos hasta que la computadora se apague.
La computadora no responde al teclado o mouse USB.	La computadora está en el modo En espera .	Presione el botón de Encendido para salir del modo En espera .
	Se ha bloqueado el sistema.	Reinicie la computadora.
<p> PRECAUCIÓN: Cuando intente salir del modo En espera, 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.	<p>Es probable que sea necesario reemplazar la batería del RTC (reloj en tiempo real).</p> <p> La conexión de la computadora a la fuente de alimentación de CA en funcionamiento prolonga la vida de la batería del RTC.</p>	Primero, restablezca la hora y fecha en Panel de control (también se puede utilizar Computer Setup para actualizar la hora y fecha del RTC). Si el problema persiste, cambie la batería del RTC. Consulte la <i>Guía de Hardware</i> en el <i>CD de Documentación</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.

Solución de problemas generales (Continuación)

Problema	Causa	Solución
El cursor no se mueve al utilizar las teclas de flecha del teclado numérico.	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 Computer Setup.
No se puede retirar la cubierta de la computadora ni el panel de acceso.	La función Bloqueo inteligente de cubierta, de algunas computadoras, está activada.	Desactive el Bloqueo inteligente de cubierta utilizando Computer Setup. La llave a prueba de fallas de la cubierta inteligente, un dispositivo para desactivar manualmente el bloqueo inteligente de cubierta, 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. Solicite la NP 166527-001 para la llave tipo llave de tuerca o NP 166527-002 para la llave de bit-destornillador.
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 obstruido. 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 del disco duro para crear más espacio en el disco duro.

Solución de problemas generales (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Se evidencia un bajo rendimiento. (continuación)	Poca memoria.	Agregue más memoria.
	Disco duro fragmentado.	Desfragmente el disco duro.
	El programa al que se ingresó previamente no liberó la memoria reservada de vuelta al sistema.	Reinicie la computadora.
	Virus residente en la unidad de disco duro.	Ejecute un programa de protección contra virus.
	Se ejecutan demasiadas aplicaciones.	1. Cierre las aplicaciones innecesarias para liberar memoria. 2. Agregue más memoria.
Causa desconocida.	Reinicie la computadora.	

Solución de problemas generales (Continuación)

Problema	Causa	Solución
La computadora se apaga automáticamente y el LED de alimentación parpadea en rojo dos veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos y la computadora suena dos veces.	<p>Protección térmica del procesador activada:</p> <p>Es posible que un ventilador esté bloqueado o no funcione.</p> <p>○</p> <p>El disipador térmico no está 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 Encendido 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 de 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 LED 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 3V_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 una fuente de alimentación 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 3V_aux en la tarjeta de sistema esté encendida. Si está encendida, entonces reemplace el receptor de cableado del botón de Encendido.5. Si la luz 3V_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

En la siguiente tabla se señalan las causas y soluciones más comunes para los problemas de la fuente 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 (algunos modelos) no se ha colocado en el voltaje de línea correcto (115 V o 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 alimentación parpadea en rojo dos veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos y la computadora suena dos veces.	Protección térmica del procesador activada: Es posible que un ventilador esté bloqueado o no funcione. ○ El disipador térmico no está instalado correctamente en el 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 Encendido 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 de 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
El LED de alimentación parpadea en rojo cuatro veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos, y la computadora suena cuatro veces.	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 (algunos modelos), 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 acoplado 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 vez 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 de disquete

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



Es posible que necesite reconfigurar la computadora al agregar o extraer hardware, como en el caso de una unidad de disquete adicional. Consulte [“Solución de problemas de instalación del hardware”](#) para obtener instrucciones.

Solución de problemas de disquete

Problema	Causa	Solución
La luz de la unidad de disquete permanece encendida.	El disquete está dañado.	En Windows XP de Microsoft, haga clic con el botón derecho en Inicio , haga clic en Explorar , y seleccione una unidad. Seleccione Archivo > Propiedades > Herramientas . En Verificación de errores , haga clic en Verificar ahora .
	El disquete está insertado de manera incorrecta.	Extraiga el disquete e insértelo de nuevo.
	El cable de la unidad no está debidamente conectado.	Reconecte el cable de la unidad. Asegúrese de que las cuatro clavijas del cable de alimentación del disquete estén conectadas a la unidad.
No se encuentra la unidad.	El cable está suelto.	Restablezca los datos de la unidad de disquete y el cable de alimentación.
	La unidad extraíble no está ajustada correctamente.	Corrija la posición de la unidad.


Solución de problemas de disquete

Problema	Causa	Solución
La unidad de disquete no puede grabar en un disquete.	El disquete no está formateado.	<p>Formatee el disquete.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En Explorador de Windows, seleccione la unidad de disco (A). 2. Haga clic con el botón 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.
	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.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Use otro disquete. 2. Elimine los archivos innecesarios del disquete.
	Las escrituras de disquetes heredados están desactivadas en Computer Setup.	<p>Ingrese a Computer Setup y active Escribir disquete heredado en Almacenamiento > Opciones de almacenamiento.</p>
	El disquete está dañado.	Reemplace el disquete dañado.

Solución de problemas de disquete

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
	El disco puede estar protegido contra escritura.	Abra el dispositivo de bloqueo del disquete.
	El control de escritura en disquete está activado.	Ingrese a Computer Setup y active Escribir disquete heredado en Almacenamiento > Opciones de almacenamiento .
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 XP, haga clic con el botón derecho en Inicio , haga clic en Explorar , y seleccione una unidad. Seleccione Archivo > Propiedades > Herramientas . En Verificación de errores , haga clic en Verificar ahora .
La unidad de disquete 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.
	El disquete está dañado.	Reemplace el disquete por uno nuevo.

Solución de problemas de disquete

Problema	Causa	Solución
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.
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 Computer Setup.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecute Computer Setup y active el inicio con disquete en Almacenamiento > Orden de inicio. 2. Ejecute Computer Setup y active el inicio del disquete en Almacenamiento > Opciones de almacenamiento > Inicio de medios extraíbles. <p> Ambos pasos deben utilizarse en tanto la función Inicio de medios extraíbles en Computer Setup hace caso omiso al comando de activación de Orden de reinicio.</p>
	El modo servidor de red está activado en Computer Setup.	Ejecute Computer Setup y desactive Modo servidor de red en Seguridad > Opciones de contraseña .
	El inicio a partir de medios extraíbles fue desactivado en Computer Setup.	Ejecute Computer Setup y active el inicio de los medios extraíbles en Almacenamiento > Opciones de almacenamiento > Inicio de medios extraíbles .

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.	<ol style="list-style-type: none">1. En 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.2. 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 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.

Solución de problemas de disco duro (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Unidad no encontrada (identificada) (continuación)	Es posible que el sistema no haya reconocido automáticamente un dispositivo instalado recientemente.	<p>Consulte las instrucciones de reconfiguración en la sección “Solución de problemas de instalación del hardware”. Si el sistema todavía no reconoce el nuevo dispositivo, compruebe que esté incluido dentro de Computer Setup. 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.</p> <p>Si es una unidad recién instalada, ingrese a Computer Setup y trate de agregar una demora de POST en Avanzada > Encendido.</p>
	Es posible que la configuración del puente de la unidad esté incorrecta.	Si la unidad es una unidad Principal, configure el puente en la parte trasera de la unidad en Principal o Seleccionar cable. Si la unidad es una unidad Esclava, configure el puente en Esclavo o Seleccionar cable.
	El controlador de la unidad está desactivado en Computer Setup.	Ejecute Computer Setup y active todos los controladores IDE y SATA en Almacenamiento > Opciones de almacenamiento .
	La unidad tarda en responder inmediatamente después del encendido.	Ejecute Computer Setup y aumente la demora de POST en Avanzada > Opciones de encendido .

Solución de problemas de disco duro (Continuación)

Problema	Causa	Solución
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.	<ol style="list-style-type: none">1. Inserte el disquete apto para inicio en la unidad de disquete y reinicie la computadora.2. Verifique el formato del disco duro utilizando fdisk. Si el formateo es NTFFS, utilice un lector independiente para evaluar la unidad. Si el formateo es FAT32, no se puede acceder a la unidad de disco duro. Reemplace la imagen del MBR.3. 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 Computer Setup 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.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inserte el disquete apto para inicio en la unidad de disquete y reinicie la computadora. 2. Verifique el formato del disco duro utilizando Fdisk: Si el formateo es NFTFS, utilice un lector independiente para evaluar la unidad. Si el formateo es FAT32, no se puede acceder a la unidad de disco duro. Reemplace la imagen del MBR. 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 Computer Setup y seleccione Seguridad > Restaurar registro de inicio principal.
	El inicio desde el disco duro fue desactivado en Computer Setup.	Ejecute Computer Setup y active el inicio desde el disco duro en la lista Almacenamiento > Orden de inicio .
	La unidad de disco duro apta para inicio no se fija como primera en una configuración de unidades de disco duro múltiples.	Si intenta reiniciar desde una unidad de disco duro IDE, asegúrese que se fije como Dispositivo primario 0. Si intenta reiniciar desde una unidad de disco duro SATA, asegúrese de que se fije a SATA 0.

Solución de problemas de disco duro (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Mensaje Disco no es un disco de sistema/NTLDR ausente. (continuación)	El controlador de la unidad de disco duro apta para inicio no se enumera en primer lugar en el Orden de inicio.	Ingrese a Computer Setup y seleccione Almacenamiento > Orden de inicio y asegúrese de que el controlador de la unidad de disco duro apta para inicio se mencione inmediatamente después de la opción Unidad de disco duro .
La unidad de disco duro paralela ATA (PATA) no funciona a nivel óptimo.	Usted está usando un cable inadecuado para este tipo de unidad.	Reinstale el disco duro Ultra ATA, usando un cable de 80 conductores.
La computadora no se inicia.	La unidad de disco duro está dañada.	Observe si parpadea el LED de alimentación en el panel delantero y si se oyen señales sonoras. Consulte el Apéndice A, "Mensajes de error de POST" para determinar las posibles causas del parpadeo en rojo y los códigos de señales sonoras. Consulte los términos y condiciones en la garantía limitada mundial.
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 Encendido durante 4 o más segundos para apagar la computadora. Para reiniciar la computadora, presione el botón de Encendido otra vez.

Solución de problemas del Compartimiento para Múltiples Dispositivos

Solución de problemas del Compartimiento para Múltiples Dispositivos

Problema	Causa	Solución
No se encuentra la unidad.	Intentó conectar en funcionamiento un disco duro extraíble con la protección Drivelock activada. (Este recurso se admite sólo en algunos modelos).	Cierre el sistema Windows y apague la computadora. Inserte la unidad en el Compartimiento para Múltiples Dispositivos, si aún no la ha insertado. Encienda la computadora.
	El Compartimiento para Múltiples Dispositivos está oculto en Computer Setup.	Ingrese a Computer Setup y configure el Compartimiento para Múltiples Dispositivos en Dispositivo disponible en Seguridad > Seguridad del dispositivo.



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.
	Monitor defectuoso.	Pruebe otro monitor.
	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 activados los recursos de ahorro de energía.	Presione cualquier tecla o haga clic con los botones del mouse y, si está definida, escriba su contraseña.
	La memoria ROM del sistema está dañada; el sistema está funcionando en modo FailSafe Boot Block (indicado por ocho sonidos).	Vuelva a cargar la ROM usando un disquete ROMPaq. Para obtener más información, consulte la sección "FailSafe Boot Block" de la <i>Guía de Administración de Computadora de Escritorio</i> en el <i>CD de Documentación</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 En espera .	Presione el botón de Encendido para salir del modo En espera .	

Solución de problemas de pantalla (Continuación)

Problema	Causa	Solución
 PRECAUCIÓN: Cuando intente salir del modo En espera , no presione el botón de Encendido por más de cuatro segundos. Si no, la computadora se apagará y perderá los datos.	<p>El cable del monitor está enchufado en el conector equivocado.</p>	<p>Si la computadora tiene un conector de gráficos integrado y un conector de tarjeta de gráficos de complemento, enchufe el cable del monitor en el conector de tarjeta de gráficos en la parte posterior de la computadora.</p> <p> Si la tarjeta de gráficos es una tarjeta de expansión PCI, usted puede activar los gráficos integrados en Computer Setup. Si se instala una tarjeta de gráficos PCI-Express, no pueden activarse los gráficos integrados.</p>
<p>Pantalla en blanco (no hay video). (continuación)</p>	<p>La configuración del monitor en la computadora no es compatible con el monitor.</p>	<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 Intro. 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.

Solución de problemas de pantalla (Continuación)

Problema	Causa	Solución
La pantalla está en blanco y el LED de alimentación parpadea en rojo cinco veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos, y la computadora suena cinco veces.	Error de la memoria de pre-video.	<ol style="list-style-type: none">1. Reacomode los DIMM. Encienda el sistema.2. Reemplace los DIMM, 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.
La pantalla está en blanco y el LED de alimentación 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.	<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>
La pantalla está en blanco y el LED de alimentación parpadea en rojo siete veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos, y la computadora suena siete veces.	Falla de la tarjeta de sistema (la ROM detectó la falla antes del video).	Reemplace la tarjeta de sistema.
El monitor no funciona correctamente cuando se utilizan los recursos de ahorro de energía.	Se está utilizando un monitor sin capacidad de ahorro de energía con los recursos de ahorro de energía activados.	Desactive el recurso de ahorro de energía del monitor.

Solución de problemas de pantalla (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Caracteres atenuados.	Los controles de brillo y contraste no están ajustados correctamente.	Ajuste los controles de brillo y contraste del monitor.
	Los cables no están debidamente conectados.	Verifique que el cable de los gráficos esté bien conectado a la tarjeta de gráficos 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 tarjeta de gráficos está defectuosa.	Reemplace la tarjeta de gráficos.
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.

Solución de problemas de pantalla (Continuación)

Problema	Causa	Solución
La imagen está fragmentada, se desplaza, vibra o destella. (continuación)	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.	Ninguna. Es normal que se active la bobina desmagnetizadora cuando se enciende el monitor.
El monitor CRT produce un ruido de chasquido.	Se activaron los relés electrónicos dentro del monitor.	Ninguna. Es normal que algunos monitores hagan un ruido de chasquido cuando son encendidos y cuando se apagan, cuando entran o 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.	Disminuya 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 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 (OSD) del monitor. 2. Sincronice manualmente las funciones en pantalla de reloj y fase de reloj. Para descargar un SoftPak que lo ayudará con la sincronización, vaya al siguiente sitio web, seleccione el monitor adecuado y descargue el SP20930 o SP22333: www.hp.com/support
	La tarjeta de gráficos no está ajustada en forma adecuada o está defectuosa.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a colocar la tarjeta de gráficos. 2. Reemplace la tarjeta de gráficos.

Solución de problemas de pantalla (Continuación)

Problema	Causa	Solución
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
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.
	Latencia de sonido directo, común en muchas aplicaciones de reproductores multimedia.	<p>En Windows XP:</p> <ol style="list-style-type: none">1. En el Panel de control, seleccione Dispositivos de sonido y audio.2. En la ficha Audio, seleccione un dispositivo de la lista Reproducción de sonido.3. Haga clic en el botón Avanzadas y seleccione la ficha Rendimiento.4. Configure el deslizador Aceleración de hardware en Ninguno y el deslizador Calidad de conversión de la velocidad de muestra en Bueno y pruebe el audio nuevamente. <p>Configure el deslizador Aceleración de hardware en Completa y el deslizador Calidad de conversión de la velocidad de muestra en Mejor y pruebe el audio nuevamente.</p>

Solución de problemas de audio (Continuación)

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 ajuste el volumen con el deslizador de volumen.
	El audio está oculto en Computer Setup.	Active el audio en Computer Setup. Seguridad > Dispositivo Seguridad > Audio.
	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.
	El audio de CD digital no está activado.	Active el audio de CD digital: <ol style="list-style-type: none"> 1. En Panel de control, seleccione Sistema. 2. En la ficha Hardware, haga clic en el botón Administrador de dispositivos. 3. Haga clic con el botón derecho en 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".

Solución de problemas de audio (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Los parlantes y los audífonos no emiten sonido. (continuación)	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 silenciado.	<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 En espera .	Presione el botón de Encendido para salir del modo En espera .



PRECAUCIÓN: Cuando intente salir del modo **En espera**, 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 audio (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Los parlantes y los audífonos no emiten sonido ni ruidos.	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.	<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 el recurso 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 el 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.

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.

Consulte el [Apéndice D, "Configuración de salida de audio analógico/digital"](#) para obtener información adicional.

Solución de problemas de audio (Continuación)

Problema	Causa	Solución
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 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.
	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.	


Solución de problemas de la impresora *(Continuación)*

Problema	Causa	Solución
La impresora no se enciende.	Es posible que los cables no estén debidamente conectados.	Reconecte todos los cables y revise el cable de alimentación 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 los términos y condiciones en la garantía limitada mundial.
	La computadora está en modo En espera .	Presione el botón de Encendido para salir del modo En espera .
<p> PRECAUCIÓN: Cuando intente salir del modo En espera, no presione el botón de Encendido por más de cuatro segundos. Si no, la computadora se apagará y perderá los datos.</p>		
El cursor no se mueve al utilizar las teclas de flecha del teclado numérico.	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 puede desactivarse (o activarse) en Computer Setup.

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 Intro. 3. Utilice las teclas de flecha arriba y abajo para seleccionar Apagar y después presione la tecla Intro. 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 puede necesitar limpieza.	Retire la tapa de la esfera de desplazamiento del mouse y limpie los componentes internos.
	El mouse puede necesitar reparación.	Consulte los términos y condiciones en la garantía limitada mundial.
	La computadora está en modo En espera .	Presione el botón de Encendido para salir del modo En espera .



PRECAUCIÓN: Cuando intente salir del modo **En espera**, 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 forma vertical, horizontal o el movimiento es inestable.	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 del hardware

Puede necesitar reconfigurar la computadora cuando agregue o extraiga hardware, como una unidad adicional o una tarjeta de expansión. Si instala un dispositivo plug and play (Conectar y Usar), Windows XP reconocerá el dispositivo y configurará la computadora automáticamente. Si instala un dispositivo que no sea plug and play (Conectar y Usar), debe reconfigurar la computadora después de terminar la instalación del nuevo hardware. En Windows XP, utilice **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 en forma adecuada.	Asegúrese de que el dispositivo esté conectado en forma adecuada y segura y de 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. <i>(continuación)</i>	El interruptor de encendido del nuevo 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 advirtió de cambios en la configuración, usted no los aceptó.	Reinicie la computadora y siga las instrucciones para aceptar los cambios.
	Puede que una tarjeta plug and play (Conectar y Usar) no se configure automáticamente cuando se agregue, si la configuración predeterminada entra en conflicto con otros dispositivos.	Use el Administrador de dispositivos de Windows XP para anular la selección de las configuraciones automáticas para la tarjeta y elija una configuración básica que no cause un conflicto de recursos. También puede usar Computer Setup 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 viene con el sistema para determinar si está utilizando los módulos de memoria correctos y para verificar la instalación adecuada. 2. Observe las señales sonoras y las luces LED en la parte delantera de la computadora. Consulte el Apéndice A, "Mensajes de error de POST" para determinar las causas posibles. 3. Si todavía no puede resolver el problema, contacte al Soporte al cliente.

Solución de problemas de instalación de hardware (Continuación)

Problema	Causa	Solución
El LED de alimentación 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 está defectuosa.	<ol style="list-style-type: none">1. Reacomode los DIMM. Encienda el sistema.2. Reemplace los DIMM, 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 alimentación 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 manera correcta o está defectuosa, o bien, la tarjeta de sistema está 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 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 alimentación parpadea en rojo diez veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos, y la computadora suena diez veces.	La tarjeta de opción está defectuosa.	<ol style="list-style-type: none">1. Verifique cada tarjeta de opción retirando las tarjetas una por vez (si hay múltiples tarjetas), después encienda el sistema para ver si la falla desaparece.2. Una vez que se identifique la tarjeta defectuosa, retire y reemplace la tarjeta de opción defectuosa.3. Reemplace la tarjeta de sistema.


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.	El recurso Wake-on-LAN no está activado.	<p>Active el recurso Wake-on-LAN.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione Inicio > Panel de control. 2. Haga doble clic en Conexiones de red. 3. Haga doble clic en Conexión de área local. 4. Haga clic en Propiedades. 5. Haga clic en Configurar. 6. Haga clic en la ficha Administración de energía, después seleccione o desmarque la casilla de verificación Permitir a este dispositivo reactivar el equipo.
El software controlador de red no detecta el controlador de red.	El software controlador de red está desactivado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecute Computer Setup y active el controlador de red. 2. Active el controlador de red en el sistema operativo a través del Administrador de dispositivos.
	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.

Solución de problemas de red (Continuación)

Problema	Causa	Solución
La luz de conexión del estado de la red nunca parpadea.	No se detecta una red activa.	Verifique que la conexión de los equipos de red y los cables estén correctas.
 La luz del estado de la red debería parpadear cuando hay actividad en la red.	El controlador de red no está configurado correctamente.	Verifique el estado del dispositivo en Windows, como el Administrador de dispositivos, para comprobar la carga del controlador y el subprograma de Conexiones de red en Windows para comprobar el estado de conexión.
	El software controlador de red está desactivado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecute Computer Setup y active el controlador de red. 2. Active el controlador de red en el sistema operativo a través del Administrador de dispositivos.
	El software controlador de red no está cargado correctamente.	Reinstale los controladores de red. Consulte la <i>Guía de Comunicaciones de Red e Internet</i> en el <i>CD de Documentation</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 e Internet</i> en el <i>CD de Documentation</i> .
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.

Solución de problemas de red (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Las pruebas de diagnóstico informan que existe una falla. (continuación)	Existe un problema con el cable o un dispositivo en el otro extremo del cable.	Asegúrese de que el cable y el dispositivo en el otro extremo estén funcionando correctamente.
	La interrupción del controlador de red se comparte con una tarjeta de expansión.	En el menú Avanzado de Computer Setup, cambie la configuración de recursos para la tarjeta.
	El controlador de red está defectuoso.	Póngase en contacto con un proveedor de servicio autorizado.
El diagnóstico es normal, pero la computadora no se comunica con la red.	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.
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 Computer Setup, 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.

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. (continuación)	La tarjeta de expansión instalada es una tarjeta de red (NIC) y genera conflicto con la tarjeta NIC integrada.	En el menú Avanzado de Computer Setup, 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 <i>Restore Plus!</i> .
	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.
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 tarjeta NIC para su tarjeta 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 los 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.
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.
	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.
	Los gráficos integrados pueden utilizar memoria del sistema.	No se requiere ninguna acción.

Solución de problemas de memoria *(Continuación)*

Problema	Causa	Solución
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 alimentación 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 está defectuosa.	<ol style="list-style-type: none">1. Reacomode los DIMM. Encienda el sistema.2. Reemplace los DIMM, 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 obstruido.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 alimentación 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 de medios extraíbles está desactivado en la utilidad Computer Setup.	Ejecute la utilidad Computer Setup y active el inicio para los medios extraíbles en Almacenamiento > Opciones de almacenamiento . Asegúrese de que el CD-ROM IDE esté activado en Almacenamiento > Orden de inicio .
	El modo servidor de red está activado en Computer Setup.	Ejecute la utilidad Computer Setup y desactive Modo servidor de red en Seguridad > Opciones de contraseña .
	CD no apto para inicio en la unidad.	Intente con un CD apto para inicio en la unidad.
	Orden de inicio incorrecta.	Ejecute la utilidad Computer Setup y cambie la secuencia de inicio en Almacenamiento > Orden de inicio .
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.	Consulte la documentación que se incluye con la unidad de DVD.
	El software decodificador no está instalado.	Instale el software decodificador.

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

Problema	Causa	Solución
La película no se reproduce en la unidad de DVD.	Medios dañados.	Reemplace los medios.
	Clasificación de películas bloqueada por cierre paterno.	Use el software de DVD para retirar el cierre paterno.
	Se instalaron los medios al revés.	Reinstale los medios.
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 insertaron los medios al revés.	Vuelva a insertar los medios con la etiqueta hacia arriba.
	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.

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. <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 CD 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 Drive Key

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

Solución de problemas de Drive Key

Problema	Causa	Solución
No se ve Drive Key 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 para Drive Key en Windows XP.
La computadora inicia en DOS después de hacer Drive Key apta para inicio.	Drive Key es apta para inicio.	Instale Drive Key sólo 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 listadas en la tabla siguiente.

Solución de problemas de acceso a Internet

Problema	Causa	Solución
No se puede conectar 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 solicitar 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.
	El módem de cable/DSL no está enchufado.	Conecte el módem de cable/DSL. Usted debe ver una luz LED de "encendido" en la parte delantera del módem de cable/DSL.
	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 frontal del módem de cable/DSL estará encendida).
	El cable UTP de Categoría 5 está desconectado.	Conecte el cable UTP de Categoría 5 entre el módem de cable y el conector RJ-45 de la computadora. (Si la conexión es buena, la luz LED de "Computadora" en la parte delantera del módem de cable/DSL estará encendida).

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

Problema	Causa	Solución
No se puede conectar a Internet. <i>(continuación)</i>	La dirección IP no ha sido configurada correctamente.	Contacte al ISP para la dirección IP correcta.
	Los cookies están dañados. (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.)	En Windows XP: <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.
No se puede iniciar programas de Internet automáticamente.	Debe iniciar sesión conectándose al ISP antes de que se inicien algunos programas.	Inicie la sesión conectándose al ISP e inicie el programa deseado.

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

Problema	Causa	Solución
Internet tarda mucho en descargar sitios web.	El módem no ha sido configurado de manera correcta.	<p>Verifique que hayan sido seleccionados la velocidad y puerto COM del módem correctos.</p> <p>En 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 con el botón derecho en el puerto COM que utiliza el módem, después haga clic en Propiedades. 7. En Estado del dispositivo, verifique que el módem esté funcionando correctamente. 8. En Uso del dispositivo, verifique que el módem esté activado. 9. Si usted tiene más problemas, haga clic en el botón Solucionador 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 sección [“Registro de configuración”](#) de esta guía para obtener información adicional.

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 continúa y no ha aparecido la pantalla con el logotipo de HP.	Ocurrió un error de POST.	Observe las señales sonoras y las luces LED en la parte delantera de la computadora. Consulte el Apéndice A, “Mensajes de error de POST” para determinar las causas posibles. Consulte el paquete Restore o los términos y condiciones en la garantía limitada mundial.
La computadora no continúa luego de que aparece la pantalla con el logotipo de HP.	Es posible que los archivos del sistema estén dañados.	Utilice el disquete de recuperación para examinar si existen errores en la unidad del disco duro.

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/la.



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



Consulte el número indicado en la garantía o en la guía *Support Telephone Numbers* (Números Telefónicos de Soporte) en el *CD de Documentación* para obtener asistencia técnica.

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 usted 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.

El modo Mensaje de 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 de POST activados durante la POST, presione cualquier tecla (excepto **F10** o **F12**). El modo predeterminado es Mensaje de POST desactivado.

La selección del modo POST determina la velocidad a la que la computadora carga el sistema operativo y el punto hasta el cuál 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 Computer Setup.



Para obtener más información acerca de la configuración de la computadora, consulte la *Guía de la Utilidad Computer Setup (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 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 el 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 el 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 el 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
110-Espacio insuficiente en memoria para ROM de opción	La tarjeta de expansión PCI recientemente agregada contiene una ROM de opción demasiado grande para descargar durante POST.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Si recientemente se agregó una tarjeta de expansión PCI, quítela y observe si todavía hay problemas. 2. En Computer Setup, configure Avanzadas > Opciones de dispositivo > Descarga de ROM de opción NIC PXE en DESACTIVAR para evitar que la ROM de opción PXE para la tarjeta NIC interna se descargue durante POST para liberar más memoria para una ROM de opción de una tarjeta de expansión. La ROM de opción PXE interna se utiliza para iniciar desde la tarjeta NIC a un servidor PXE. 3. Active los búferes ACPI/USB @ de configuración de Memoria máxima en Computer Setup.
150-SafePost activo	La 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	Configuración incorrecta. Es posible que necesite cambiar la batería del RTC (reloj de tiempo real).	<p>Ejecute Computer Setup y verifique la configuración en Avanzadas > Dispositivos integrados.</p> <p>Restablezca la fecha y hora bajo el Panel de control. Si el problema persiste, cambie la batería del RTC. Consulte la <i>Guía de Hardware</i> en el <i>CD de Documentación</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>

Códigos numéricos y mensajes de texto (Continuación)

Código/mensaje	Posible causa	Acción recomendada
163-Hora y fecha no están establecidas	Hora o fecha inválida en la memoria de configuración. Es posible que sea necesario reemplazar la batería del RTC (reloj en tiempo real).	Restaura la fecha y hora bajo el Panel de control (También puede utilizarse Computer Setup). Si el problema persiste, cambie la batería del RTC. Consulte la <i>Guía de Hardware</i> en el <i>CD de Documentación</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.
	Es posible que el puente CMOS no esté instalado correctamente.	Verifique que el puente CMOS esté conectado correctamente, si corresponde.
164-Error de tamaño de memoria	La cantidad de memoria se ha modificado desde el último inicio (se agregó o extrajo memoria).	Presione la tecla F1 para guardar los cambios de memoria.
	Configuración incorrecta de la memoria.	<ol style="list-style-type: none">1. Ejecute Computer Setup o las utilidades de 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.

Códigos numéricos y mensajes de texto (Continuación)

Código/mensaje	Posible causa	Acción recomendada
201-Error de memoria	Falla de RAM.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecute Computer Setup o las utilidades de Windows. 2. Asegúrese de que los módulos de memoria estén instalados correctamente. 3. Asegúrese de usar el tipo de módulo de memoria adecuado. 4. Retire y reemplace los módulos de memoria, uno a la vez, para aislar el módulo defectuoso. 5. Reemplace 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.
213-Módulo de memoria incompatible en el (los) socket(s) de memoria 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-Advertencia de configuración de DIMM	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.

Códigos numéricos y mensajes de texto (Continuación)

Código/mensaje	Posible causa	Acción recomendada
219-El módulo de memoria ECC detectó módulos ECC no soportados en esta plataforma	Los módulos de memoria recientemente agregados soportan la corrección de error de la memoria ECC.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Si recientemente se agregó una tarjeta adicional, quítela y observe si todavía hay problemas. 2. Consulte la documentación del producto para obtener información sobre el soporte de memoria.
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 clavijas dobladas 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.
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.
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 el Apéndice B, "Seguridad de contraseña y restablecimiento de CMOS.") 3. Reconfigure los recursos de tarjeta y/o ejecute Computer Setup.
410-Conflicto de interrupción de audio	Conflictos de dirección IRQ con otro dispositivo.	Ingrese a Computer Setup y restablezca la IRQ en Avanzadas > Dispositivos integrados .

Códigos numéricos y mensajes de texto (Continuación)

Código/mensaje	Posible causa	Acción recomendada
411-Conflicto de interrupción de la tarjeta de interfaz de red	Conflictos de dirección IRQ con otro dispositivo.	Ingrese a Computer Setup y restablezca la IRQ en Avanzadas > Dispositivos integrados .
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 el Apéndice B, "Seguridad de contraseña y restablecimiento de CMOS.") 3. Verifique que el monitor esté conectado y encendido. 4. Reemplace la tarjeta de gráficos (si es posible).
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 de la 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. Vuelva a colocar el cable del ventilador. 3. 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. Vuelva a colocar el cable del ventilador. 3. Reemplace el ventilador de chasis, de chasis posterior o de chasis delantero.

Códigos numéricos y mensajes de texto *(Continuación)*

Código/mensaje	Posible causa	Acción recomendada
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. Vuelva a colocar el cable del ventilador. 3. Reemplace el ventilador de la CPU o del chasis.
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 Computer Setup. 2. Verifique y/o reemplace los cables. 3. Borre CMOS. (Vea el Apéndice B, "Seguridad de contraseña y restablecimiento de CMOS.") 4. Reemplace la unidad de disquete. 5. Reemplace la tarjeta de sistema.
605-Error en el tipo de unidad de disquete	El tipo de unidad no coincide.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecute Computer Setup. 2. Desconecte cualquier otro dispositivo controlador de disquete (unidades de cinta). 3. Borre CMOS. (Vea el 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 Computer Setup y verifique la configuración en Avanzadas > Dispositivos integrados .

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 conectada	Falta el mecanismo de bloqueo inteligente de cubierta 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-Botón de encendido no conectado	Se ha extraído o descolocado el receptor de cableado del botón de encendido de la tarjeta madre.	Reconecte o reemplace el receptor de cableado del botón de encendido.
917-Audio frontal no conectado	Se ha extraído o descolocado el receptor de cableado del audio frontal de la tarjeta madre.	Reconecte o reemplace el receptor de cableado del audio frontal.
918-USB frontal no conectado	Se ha extraído o descolocado el receptor de cableado del USB frontal de la tarjeta madre.	Reconecte o reemplace el receptor de cableado del USB frontal.

Códigos numéricos y mensajes de texto (Continuación)

Código/mensaje	Posible causa	Acción recomendada
919-Riser del Compartimiento para Múltiples Dispositivos no conectado	La tarjeta riser ha sido retirada o no se ha instalado adecuadamente en el sistema.	Reinserte la tarjeta riser.
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 el Apéndice B, "Seguridad de contraseña y restablecimiento de CMOS.") 3. Reconfigure los recursos de tarjeta y/o ejecute Computer Setup 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 el Apéndice B, "Seguridad de contraseña y restablecimiento de CMOS.") 3. Reconfigure los recursos de tarjeta y/o ejecute Computer Setup 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 el Apéndice B, "Seguridad de contraseña y restablecimiento de CMOS.") 3. Reconfigure los recursos de tarjeta y/o ejecute Computer Setup 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.	Ingrese a Computer Setup y restablezca la IRQ en Avanzadas > Dispositivos integrados.

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.	Ingrese a Computer Setup y restablezca la IRQ en Avanzadas > Dispositivos integrados .
1203-Conflicto detectado en la dirección del puerto de juegos	La dirección IRQ del dispositivo entra en conflicto con otros dispositivos.	Ingrese a Computer Setup y restablezca la IRQ en Avanzadas > Dispositivos integrados .
1720-Disco duro SMART detecta una falla inminente	El disco duro está a punto de fallar. (Algunos discos duros tienen un patch de firmware de unidad de disco duro 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. Ingrese a Computer Setup y ejecute el Sistema de protección de unidad bajo Almacenamiento > Prueba automática DPS. 2. Use el patch de firmware de unidad de disco duro si corresponde. (Disponible en www.hp.com/support). 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
1785-Compartimiento para Múltiples Dispositivos instalado de forma incorrecta	<i>(para sistemas con Compartimiento para Múltiples Dispositivos/ que no son USDT)</i> 1. Los cables planos del Compartimiento para Múltiples Dispositivos no están ajustados o están conectados de manera inadecuada. 2. El Compartimiento para Múltiples Dispositivos no está ajustado adecuadamente. 3. El disquete del Compartimiento para Múltiples Dispositivos está presente.	1. Asegúrese de que el Compartimiento para Múltiples Dispositivos esté conectado como dispositivo 0 en el cable IDE. 2. Asegúrese de que no se conecte otro dispositivo al mismo cable IDE. 3. Asegúrese de que ambos extremos de los cables planos IDE y del Compartimiento para Múltiples Dispositivos estén conectados adecuadamente. 4. Asegúrese de que el Compartimiento para Múltiples Dispositivos esté insertado completamente. 5. Asegúrese de que el disquete del Compartimiento para Múltiples Dispositivos no esté presente (las unidades de disquetes del Compartimiento para Múltiples Dispositivos no son soportadas por el Compartimiento para Múltiples Dispositivos)


Códigos numéricos y mensajes de texto (Continuación)

Código/mensaje	Posible causa	Acción recomendada
1785-Compartimiento para Múltiples Dispositivos instalado de forma incorrecta (continuación)	<p>(para sistemas integrados con Compartimiento para Múltiples Dispositivos/USDT)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El Compartimiento para Múltiples Dispositivos no está ajustado adecuadamente. 2. El riser del Compartimiento para Múltiples Dispositivos no está ajustado adecuadamente. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que el Compartimiento para Múltiples Dispositivos esté insertado completamente. 2. Asegúrese de que el riser del Compartimiento para Múltiples Dispositivos esté conectado adecuadamente.
1794-Dispositivos inaccesibles conectados a SATA 1 y/o SATA 3 (para sistemas con 4 puertos SATA)	<p>Se conecta un dispositivo a SATA 1 y/o SATA 3. Los dispositivos conectados a estos conectores serán inaccesibles mientras la "Emulación SATA" se configure en "Controlador IDE combinado" en Computer Setup.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Si utiliza Windows 2000 o Windows XP, cambie "Emulación SATA" para "Controlador IDE separado" en Computer Setup. 2. Si no utiliza Windows 2000 o Windows XP, reubique los dispositivos afectados en SATA 0 o SATA 2 (si está disponible). 3. Retire los dispositivos afectados de SATA 1 y SATA 3.

Códigos numéricos y mensajes de texto (Continuación)

Código/mensaje	Posible causa	Acción recomendada
1794-Dispositivo inaccesible conectado a SATA 1 <i>(para sistemas con 2 puertos SATA)</i>	Se conecta un dispositivo a SATA 1. Todo dispositivo conectado a este conector será inaccesible mientras la "Emulación SATA" se configure en "Controlador IDE combinado" en Computer Setup.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Si utiliza Windows 2000 o Windows XP, cambie "Emulación SATA" para "Controlador IDE separado" en Computer Setup. 2. Si no utiliza Windows 2000 o Windows XP, reubique el dispositivo afectado en SATA 0 (si está disponible). 3. Retire el dispositivo afectado de SATA 1.
1796-Error de cableado de SATA	Uno o más dispositivos SATA se encuentran conectados inadecuadamente. Para un rendimiento a nivel óptimo, los conectores SATA 0 y SATA 1 deben utilizarse antes de SATA 2 y SATA 3.	Asegúrese de que los conectores SATA se utilicen en orden ascendente. Para un dispositivo, utilice SATA 0. Para dos dispositivos, utilice SATA 0 y SATA 1. Para tres dispositivos, utilice SATA 0, SATA 1 y SATA 2.
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.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualice la BIOS con la versión correcta. 2. Cambie el procesador.
1998-Registro de inicio principal perdido.	La copia guardada previamente de MBR ha sido corrompida.	Ejecute Computer Setup 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.	<p>Tenga mucha precaución. El MBR puede haber sido actualizado debido a las actividades normales de mantenimiento de disco (administrador de disco, fdisk o formateo).</p> <p> El reemplazo del MBR grabado en forma previa en dichas situaciones puede originar una pérdida de datos.</p> <p>Si está seguro de que el cambio de MBR es accidental y no deseado (por ej. debido a un virus), entonces ejecute Computer Setup y restaure la copia del MBR anteriormente guardada. En caso contrario, ejecute Computer Setup y desactive la seguridad de MBR o guarde el MBR del disco apto para inicio actual.</p>
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 Computer Setup 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 Computer Setup. Si la configuración ya tiene datos en el campo o no permite el ingreso del número de serie, descargue desde www.hp.com/la y ejecute SP5572.EXE (SNZERO.EXE). 2. Ejecute Computer Setup 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
Modo servidor de red activo y sin teclado conectado	Falla del teclado cuando se activa el modo servidor de red.	<ol style="list-style-type: none">1. Vuelva a conectar el teclado con la computadora apagada.2. Verifique el conector para saber si hay clavijas dobladas o faltantes.3. Asegúrese de que ninguna de las teclas esté presionada.4. Reemplace el teclado.
Control de paridad 2	Falla de RAM de paridad.	Ejecute Computer Setup y las Utilidades de diagnóstico.
El sistema no se inicia sin el ventilador	El ventilador de la CPU no está instalado o está desconectado en el chasis VSFF.	<ol style="list-style-type: none">1. Abra la cubierta, presione el botón de encendido 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 de sistema. Asegúrese de que el ventilador esté completa y adecuadamente asentado o instalado.2. Si el ventilador está conectado y asentado adecuadamente, pero no gira, entonces reemplace el ventilador del procesador.

LED del panel frontal y códigos audibles de diagnóstico en POST

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 LED intermitentes en el teclado PS/2, busque LED 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.

LED del panel frontal y códigos audibles de diagnóstico

Actividad	Sonidos	Causa posible	Acción recomendada
El LED verde de alimentación está encendido.	Ninguno	Computadora encendida.	Ninguna
El LED verde de alimentación destella cada dos segundos.	Ninguno	Computadora en modo Suspensión a RAM (sólo en modelos seleccionados) o en modo Suspensión normal.	No se requiere ninguna. Presione cualquier tecla y mueva el mouse para activar la computadora.

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

Actividad	Sonidos	Causa posible	Acción recomendada
El LED de alimentación rojo parpadea dos veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos.	2	<p>Protección térmica del procesador activada:</p> <p>Es posible que un ventilador esté bloqueado o no funcione.</p> <p>○</p> <p>El soporte 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 del procesador esté funcionando. 2. Abra la cubierta, presione el botón de Encendido 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 de 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.
El LED de alimentación parpadea en rojo tres veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos.	3	<p>Procesador no instalado (no es un indicador de un procesador defectuoso).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique que el procesador esté presente. 2. Vuelva a acoplar el procesador.

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

Actividad	Sonidos	Causa posible	Acción recomendada
El LED de alimentación parpadea en rojo cuatro veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos	4	Falla de energía (fuente de alimentación sobrecargada).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Abra la cubierta y asegúrese de que el cable de la fuente de alimentación de 4 filamentos esté acoplado dentro del conector de la tarjeta de sistema. 2. 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 vez para asegurarse de que todos los dispositivos funcionen correctamente. 3. Reemplace la fuente de alimentación. 4. Reemplace la tarjeta de sistema.
El LED de alimentación 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 DIMM. Encienda el sistema. 2. Reemplace los DIMM, 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.

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

Actividad	Sonidos	Causa posible	Acción recomendada
El LED de alimentación 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 alimentación rojo parpadea siete veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos.	7	Falla de la tarjeta de sistema (la ROM detectó la falla antes del video).	Reemplace la tarjeta de sistema.
El LED de alimentación rojo parpadea ocho veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos.	8	ROM inválida basada en suma de verificación errónea.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a cargar la ROM usando un disquete ROMPaq. Consulte la sección "Flash ROM" en la <i>Guía de Administración de Computadora de Escritorio</i> en el <i>CD de Documentación</i>. 2. Reemplace la tarjeta de sistema.
El LED de alimentación rojo parpadea nueve veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos.	9	El sistema está encendido pero no puede iniciarse.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique que el selector de voltaje, ubicado en la parte posterior de la fuente de alimentación (algunos modelos), esté ajustado en el voltaje adecuado. El ajuste del voltaje adecuado depende de la región. 2. Reemplace la tarjeta de sistema. 3. Reemplace el procesador.

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

Actividad	Sonidos	Causa posible	Acción recomendada
El LED de alimentación parpadea en rojo diez veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos.	10	La tarjeta de opción está defectuosa.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique cada tarjeta de gráficos retirando la tarjeta (de a una por vez si hay múltiples tarjetas), después encienda el sistema para ver si la falla desaparece. 2. Una vez que se identifique la tarjeta defectuosa, retire y reemplace la tarjeta de opción defectuosa. 3. Reemplace la tarjeta de sistema.
El sistema no enciende y los LED 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. Retire las tarjetas de expansión una por una hasta que se encienda la luz 3V_aux en la tarjeta de sistema. 3. Reemplace la tarjeta de sistema.

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

Actividad	Sonidos	Causa posible	Acción recomendada
El sistema no enciende y los LED no parpadean. (continuación)	Ninguno	El sistema no puede encenderse. (continuación)	<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 una fuente de alimentación 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 3V_aux en la tarjeta de sistema esté encendida. Si está encendida, entonces reemplace el receptor de cableado del botón de encendido.5. Si la luz 3V_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 recursos de contraseña de seguridad, que se pueden establecer a través del menú Utilidades de Computer Setup.

Esta computadora admite dos recursos de contraseña de seguridad, que se establecen a través del menú Utilidades de Computer Setup: 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 Computer Setup. Cuando establece sólo una contraseña de encendido, ésta es necesaria para acceder a Computer Setup y a cualquier información de la computadora. Cuando establece ambas contraseñas, solamente la contraseña de configuración le permitirá el acceso a Computer Setup.

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. Este es un recurso útil para un administrador de red.

Si olvida la contraseña de 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 Computer Setup. Consulte la *Guía de la Utilidad Computer Setup (F10)* en el *CD de Documentación* para obtener más información acerca del respaldo de la configuración CMOS.

Restablecimiento del puente de contraseña

Para desactivar los recursos 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 de alimentación del enchufe.
2. Con el cable de alimentación desconectado, presione el botón de encendido de nuevo para extraer toda energía residual del sistema.



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 de alimentación, 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* en el *CD de Documentación*.

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

4. Ubique el encabezado y el puente.



El puente de contraseña es verde de modo que se puede identificar fácilmente. 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. El IPM puede descargarse de www.hp.com/support.

5. Retire el puente de las clavijas 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 los dispositivos externos.
8. Reconecte el equipo externo. Enchufe la computadora y enciéndala. Deje que el sistema operativo se inicie. De esta forma se borran las contraseñas actuales y se desactivan los recursos de contraseña.
9. Para establecer contraseñas nuevas, repita los pasos 1 a 4, reemplace el puente de contraseña en los pines 1 y 2 y después repita los pasos 6 a 8. Establezca las contraseñas nuevas en Computer Setup. Consulte la *Guía de la Utilidad Computer Setup (F10)* en el *CD de Documentación* para obtener instrucciones sobre Computer Setup.

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 de alimentación 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 de alimentación, 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* en el *CD de Documentación*.

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 Computer Setup. Consulte la *Guía de la Utilidad Computer Setup (F10)* en el *CD de Documentación* para obtener más información acerca del respaldo de la configuración CMOS.

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



Asegúrese de desconectar el cable de alimentación de 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. Reconecte el equipo externo. Enchufe la computadora y enciéndala.
-



Recibirá mensajes de error de POST luego de borrar el CMOS y reiniciar informándole que se han producido cambios en la configuración. Utilice Computer Setup para 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 Computadora de Escritorio* en el *CD de Documentation*. Para obtener instrucciones acerca de Computer Setup, consulte la *Guía de la Utilidad Computer Setup (F10)* en el *CD de Documentación*.

Uso de Computer Setup para restablecer CMOS

Para restablecer el CMOS, primero debe obtener acceso al menú Utilidades de Computer Setup.

Cuando aparezca el mensaje de Computer Setup en la esquina inferior derecha de la pantalla, presione la tecla **F10**. Presione **Intro** 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 Computer Setup: **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 Computadora de Escritorio* en el *CD de Documentación*. Para obtener instrucciones acerca de Computer Setup, consulte la *Guía de la Utilidad Computer Setup (F10)* en el *CD de Documentación*.

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 Falla inminente detectada 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 Diagnósticos para Windows

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

1. Encienda la computadora y seleccione **Inicio > Panel de control > Diagnósticos 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 al 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 Computer Setup

Cuando la computadora no se enciende correctamente, debe utilizar Computer Setup 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 Computer Setup: **Archivo, Almacenamiento, Seguridad, Energía, y Avanzadas.**

3. Seleccione **Almacenamiento > Prueba automática 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 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 al 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.

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.

En Windows XP de Microsoft:

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**.

Índice

A

acceso a Internet, problemas de 2–51
audio, problemas de 2–30

B

batería del RTC A–4
batería, reemplazo 2–6

C

CD-ROM o DVD, problemas de 2–48
CMOS
 borrado y restablecimiento B–4
 botón B–1, B–4
 respaldo B–2
códigos audibles A–17
códigos de error A–1
códigos de señales sonoras A–17
códigos numéricos A–2
Compartimiento para Múltiples Dispositivos,
 problemas del 2–23, A–12
configuración del puente 2–19
consejos útiles 2–4
contraseña
 borrado B–1
 configuración B–1
 encendido B–1
 recursos B–1
 restablecimiento del puente B–2
contraseña de configuración B–1
contraseña de encendido B–1
contraseña de seguridad B–1

D

Diagnósticos 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, problemas de 2–18
disquete, problemas de 2–14
Drive Key, problemas de 2–50

F

Full Boot A–1

I

impresora, problemas con la 2–34
instalación de hardware, problemas de 2–38

L

LED
 energía intermitente A–17
 teclado PS/2 intermitente A–17
LED intermitentes A–17

M

memoria
 códigos de error A–4, A–5
 solución de problemas 2–45
monitor
 caracteres atenuados 2–27
 pantalla en blanco 2–24
 revisión de las conexiones 2–5
 video borroso 2–27
monitor, problemas del 2–24
mouse, problemas de 2–36

O

opciones de inicio

Full Boot A-1
Quick Boot A-1

P

panel de acceso, remoción 2-7
pantalla de hora y fecha 2-6
pantalla en blanco 2-24
POST
 activación de mensajes de error A-1
 mensajes de error A-1
problemas
 acceso a Internet 2-51
 audio 2-30
 CD-ROM y DVD 2-48
 del Compartimiento para Múltiples
 Dispositivos 2-23, A-12
 disco duro 2-18
 disquete 2-14
 Drive Key 2-50
 generales 2-6
 impresora 2-34
 instalación de hardware 2-38
 memoria 2-45
 menores 2-4
 mouse 2-37
 pantalla 2-24
 procesador 2-47
 red 2-41
 sistema de alimentación 2-11
 software 2-54
 teclado 2-36
 unidades ópticas 2-48
problemas generales 2-6
procesador, problemas de 2-47

Q

Quick Boot A-1

R

Recurso Wake-on-LAN 2-41
red, problemas con la 2-41
restablecimiento
 CMOS B-1
 puente de contraseña B-1

S

salida de audio D-1
sistema de alimentación, problemas del 2-11
Sistema de protección de unidades (DPS)
 acceso C-2
 visión general C-1
software
 protección 1-12
 restauración 1-12
software, problemas de 2-54
Soporte al cliente 2-2, 2-55

T

tarjeta de sistema, códigos de error A-2
teclado
 código de error A-6
 prueba 2-4
 solución de problemas 2-36

U

unidades ópticas, problemas con 2-48
Utilidad de Registro de Configuración
 ejecución 1-11
 instalación 1-11
 visión general 1-10