



Guía de solución de problemas

Ordenadores de escritorio para
empresas de HP

modelo dx5150

Referencia: 375373-071

Diciembre de 2004

Esta guía proporciona consejos y soluciones que pueden servir de ayuda para resolver problemas de los productos citados anteriormente, así como posibles conflictos de hardware y software.

© Copyright 2004 Hewlett-Packard Development Company, L.P.
La información contenida en este documento está sujeta a cambios sin
previo aviso.

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

Las únicas garantías para los productos y servicios de HP quedan establecidas
en las declaraciones de garantía expresa que acompañan a dichos productos y
servicios. La información contenida aquí no debe interpretarse como garantía
adicional. HP no se hace responsable de las omisiones ni de los errores técnicos
o de edición que pueda contener este documento.

Este documento contiene información propietaria protegida por copyright
y no puede ser fotocopiado, reproducido ni traducido a otro idioma, ya sea
parcialmente o en su totalidad, sin el consentimiento previo y por escrito
de Hewlett-Packard Company.



ADVERTENCIA: el texto señalado de esta forma significa que si no se
siguen las indicaciones, podrían producirse lesiones personales e incluso
la muerte.



PRECAUCIÓN: el texto señalado de esta forma significa que si no se
siguen las indicaciones, podrían producirse daños en el equipo o pérdida
de información.

Guía de solución de problemas

Ordenadores de escritorio para empresas de HP

Primera edición (Diciembre de 2004)

Referencia: 375373-071

Contenido

1 Características de diagnóstico del equipo

Diagnósticos para Windows	1-1
Detección de Diagnósticos para Windows	1-2
Instalación de Diagnósticos para Windows	1-2
Utilización de categorías en Diagnósticos para Windows	1-3
Ejecución de pruebas de diagnóstico en Diagnósticos para Windows	1-6
Registro de configuración	1-9
Instalación de la utilidad Registro de configuración	1-10
Ejecución de la utilidad Registro de configuración	1-10
Protección del software	1-11
Restauración del software	1-11

2 Solución de problemas sin la utilidad de diagnósticos

Seguridad y ergonomía	2-1
Antes de llamar al servicio de soporte técnico	2-2
Consejos útiles.	2-4
Solución de problemas generales	2-6
Solución de problemas con la fuente de alimentación	2-11
Solución de problemas de disquetes	2-14
Solución de problemas de la unidad de disco duro	2-17
Solución de problemas de visualización	2-21
Solución de problemas de sonido	2-27
Solución de problemas de impresión.	2-31
Solución de problemas con el teclado y el ratón	2-32
Solución de problemas de instalación de hardware.	2-35
Solución de problemas de red	2-38
Solución de problemas de memoria	2-42
Solución de problemas del procesador	2-44
Solución de problemas de CD-ROM y DVD	2-45

Solución de problemas con el módulo de almacenamiento Drive Key.	2-48
Solución de problemas de acceso a Internet	2-49
Solución de problemas de software.	2-52
Cómo ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente	2-53

A Mensajes de error de la POST

Códigos numéricos y mensajes de texto de la POST	A-2
Indicadores luminosos de diagnóstico POST del panel frontal y códigos audibles de diagnóstico.	A-6

B Seguridad mediante contraseña y restablecimiento de la CMOS

Restablecimiento del puente de contraseña.	B-2
Borrado y restablecimiento de la CMOS	B-3
Utilización de Computer Setup para restablecer la CMOS	B-3
Uso del interruptor CMOS para restablecer la CMOS	B-4
Realización de una copia de seguridad de la CMOS	B-6

C Configuración de salida de audio analógica/digital

Índice

Características de diagnóstico del equipo

Diagnostics para Windows

La utilidad de diagnóstico Diagnostics para Windows (DFW) le permite ver información sobre la configuración del software y del hardware del equipo cuando se ejecuta Microsoft Windows XP. También permite realizar pruebas de hardware y software en los subsistemas del equipo.

Al iniciar Diagnostics para Windows, aparecerá la pantalla de descripción general, que muestra la configuración actual del equipo. Desde esta pantalla se puede acceder a varias categorías de información acerca del equipo y a la pestaña **Test (Prueba)**. La información que aparece en cada pantalla de la utilidad puede guardarse en un archivo o imprimirse.



Para probar todos los subsistemas, debe iniciar la sesión como administrador. Si no lo hace así, no podrá probar algunos subsistemas. Los subsistemas que no se puedan someter a la prueba se indicarán mediante un mensaje de error en la ventana de prueba, debajo del nombre del subsistema en cuestión, o mediante casillas de verificación sombreadas que no se podrán seleccionar.

Utilice Diagnostics para Windows para determinar si el sistema ha reconocido todos los dispositivos instalados en el ordenador y si están funcionando correctamente. La ejecución de pruebas es opcional pero se recomienda hacerla después de instalar o conectar un dispositivo nuevo.

Es posible que Diagnostics para Windows no detecte los dispositivos de otros fabricantes no compatibles con los de HP. Guarde, imprima o visualice la información generada por la utilidad. Se recomienda realizar las pruebas y tener a mano una copia impresa del informe antes de llamar al Servicio de atención al cliente.

Detección de Diagnostics para Windows

Algunos equipos se entregan con la utilidad Diagnostics para Windows ya cargada, pero no instalada. Es posible que usted la haya instalado ya junto con otras utilidades o que otro usuario la haya instalado.

Para comprobar si Diagnostics para Windows está instalado:

1. Acceda a la ubicación donde se encuentran los iconos de Diagnósticos. En Windows XP Home o Windows XP Professional, seleccione **Inicio > Panel de control**.
2. Compruebe los iconos que aparecen en el Panel de control.
 - Si entre ellos se encuentran los iconos de Registro de Configuración y Diagnostics para Windows, esta última utilidad está instalada.
 - Si entre ellos no se encuentran los iconos de Registro de Configuración y Diagnostics para Windows, es posible que la utilidad esté cargada pero no instalada.

Instalación de Diagnostics para Windows

Si Diagnostics para Windows no está cargado de antemano, puede descargar el SoftPak de la siguiente página Web:

<http://www.hp.com/support>

La operación siguiente sólo es necesaria si el software del programa de diagnósticos se ha cargado en la unidad de disco duro pero no se ha instalado.

1. Cierre todas las aplicaciones de Windows.
2. Instale la utilidad Diagnostics para Windows:
 - En Windows XP, seleccione **Inicio > Setup Software (Instalar software)**. Seleccione **Diagnostics para Windows > Siguiente** y, a continuación, siga las instrucciones que aparecen en pantalla.
 - Si el icono de software de instalación no está en el Escritorio ni en el menú Inicio, ejecute el programa de Instalación desde el directorio **C:\CPQAPPS\DIAGS** o seleccione **Inicio > Ejecutar** y escriba la siguiente línea de comando:
C:\CPQAPPS\DIAGS\SETUP.

3. Haga clic en **Siguiente** para instalar la utilidad Diagnostics para Windows.
4. Una vez finalizada la instalación del programa, puede que el sistema le solicite reiniciar el equipo o puede que éste se reinicie automáticamente. Si el sistema se lo indica, haga clic en **Finish (Terminar)** para reiniciar el equipo o en **Cancel (Cancelar)** para salir del programa. Debe reiniciar el equipo para finalizar la instalación de Diagnostics para Windows.



Si desea actualizar la versión existente de Diagnostics para Windows instalada en el equipo, visite la página Web <http://www.hp.com/support> para descargar el SoftPaq más reciente de esta utilidad.

Utilización de categorías en Diagnostics para Windows

Para utilizar las categorías debe hacer lo siguiente:

1. Haga clic en **Inicio > HP Information Center (Centro de información de HP) > Diagnostics para Windows**. También puede seleccionar **Diagnostics para Windows** en el Panel de control haciendo clic en **Inicio > Panel de control** y, a continuación, **Diagnostics para Windows**.

En la pantalla aparece una descripción general del hardware y del software del equipo.

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



A medida que desplace el cursor por encima de los iconos de la barra de herramientas, el nombre de la categoría correspondiente se visualizará junto al cursor.

3. Para obtener información detallada de una categoría determinada, haga clic en **More (Más)** en el cuadro **Information Level (Nivel de información)** situado en la esquina inferior izquierda de la ventana, o bien haga clic en **Level (Nivel)** en la parte superior de la pantalla y seleccione **More (Más)**.

4. Revise, imprima o guarde esta información según sea necesario.



Para imprimir la información, haga clic en **File (Archivo)** y, a continuación, seleccione **Print (Imprimir)**. Seleccione una de las opciones siguientes: **Detailed Report (All Categories) (Informe detallado (Todas las categorías))**, **Summary Report (All Categories) (Informe resumido (Todas las categorías))** o **Current Category (Categoría actual)**. Haga clic en **OK (Aceptar)** para imprimir el informe seleccionado.



Para guardar la información, haga clic en **File (Archivo)** y, a continuación, seleccione **Save As (Guardar como)**. Seleccione una de las opciones siguientes: **Detailed Report (All Categories) (Informe detallado (Todas las categorías))**, **Summary Report (All Categories) (Informe resumido (Todas las categorías))** o **Current Category (Categoría actual)**. Haga clic en **OK (Aceptar)** para guardar el informe seleccionado.

5. Para salir de Diagnostics para Windows, haga clic en **File (Archivo)** y, a continuación, en **Exit (Salir)**.

Barra de menús: File (Archivo), Categories (Categorías), Navigation (Navegación), Level (Nivel), Tab (Pestaña), Help (Ayuda)

En la parte superior de la pantalla de Diagnostics para Windows aparece la barra de menús que incluye seis menús desplegable:

- **File (Archivo):** Save As (Guardar como), Print (Imprimir), Printer Setup (Configuración de impresora), Exit (Salir)
- **Categories (Categorías):** Consulte la lista de categorías en la sección siguiente
- **Navigation (Navegación):** Previous Category (Categoría anterior) (**F5**), Next Category (Categoría siguiente) (**F6**)
- **Level (Nivel):** Less (Menos) (**F7**), More (Más) (**F8**) <información en la pantalla>
- **Tab (Pestaña):** Overview (Descripción general), Test (Prueba), Status (Estado), Log (Registro), Error
- **Help (Ayuda):** Contents (Contenido), How to use Help (Cómo utilizar la Ayuda), About (Acerca de)

Barra de herramientas: Iconos para las distintas categorías de información

Debajo de la barra de menús hay una barra de herramientas con una fila de iconos para cada una de las siguientes categorías de información acerca del equipo:

- System (Sistema): información sobre la placa del sistema, la ROM, la fecha y la hora
- Asset Control (Control de activos): información sobre la etiqueta de activo, el número de serie del sistema y el procesador
- Input Devices (Dispositivos de entrada): información sobre el teclado, el ratón y el joystick
- Communication (Comunicación): puertos en el sistema e información sobre ellos
- Storage (Almacenamiento): unidades de almacenamiento en el sistema e información sobre cada una de ellas
- Graphics (Gráficos): información sobre el sistema de gráficos
- Memory (Memoria): información sobre la memoria de la placa del sistema y de Windows
- Multimedia: información sobre almacenamiento óptico (CD, DVD, etc.) y sonido
- Windows: información sobre el sistema Windows
- Architecture (Arquitectura): información sobre dispositivos PCI
- Resources (Recursos): información sobre IRQ, E/S y el mapa de memoria
- Health (Salud): estado de la temperatura del sistema y las unidades de disco duro
- Miscellaneous (Otros): CMOS, DMI, BIOS, sistema, nombre del producto y número de serie

Tab (Pestaña): Overview (Descripción general), Test (Prueba), Status (Estado), Log (Registro), Error

Debajo de la barra de herramientas hay cinco pestañas:

- **Overview (Descripción general):** la ventana de descripción general muestra información global acerca del equipo. Se trata de la ventana que aparece cuando se inicia la utilidad. En la parte izquierda de la ventana se muestra información de hardware y en la derecha se muestra información de software.
- **Test (Prueba):** la ventana de prueba permite seleccionar varias partes del sistema para probarlas. También puede seleccionar el tipo de prueba y el modo de prueba.
- **Status (Estado):** la ventana de estado muestra el estado de cada prueba en curso. Puede cancelar cualquier prueba haciendo clic en el botón **Cancel Testing (Cancelar prueba)**.
- **Log (Registro):** la ventana de registro muestra un registro de las pruebas de cada dispositivo.
- **Error:** la ventana de error muestra cualquier error que haya tenido lugar durante la realización de la prueba del dispositivo. En esta ventana se indican el dispositivo que se está comprobando, el tipo y el número de errores, y el código de error.

Ejecución de pruebas de diagnóstico en Diagnostics para Windows

Para ejecutar pruebas de diagnóstico:

1. Haga clic en **Inicio > HP Information Center (Centro de información de HP) > Diagnostics para Windows**. También puede seleccionar **Diagnostics para Windows** en el Panel de control haciendo clic en **Inicio > Panel de control** y, a continuación, **Diagnostics para Windows**.

En la pantalla aparece una descripción general del hardware y del software del equipo. Aparecerán cinco pestañas debajo de la fila de iconos: **Overview (Descripción general)**, **Test (Prueba)**, **Status (Estado)**, **Log (Registro)** y **Error**.

2. Haga clic en la pestaña **Test (Prueba)** o bien haga clic en **Tab (Pestaña)** en la parte superior de la pantalla y seleccione **Test (Prueba)**.
3. Seleccione una de las opciones siguientes:
 - Quick Test (Prueba rápida):** ejecuta una prueba rápida y general en todos los dispositivos. No es necesaria la intervención del usuario si se ha seleccionado el modo desatendido.
 - Complete Test (Prueba completa):** ejecuta una prueba completa en todos los dispositivos. El usuario puede seleccionar el modo interactivo o el modo desatendido.
 - Custom Test (Prueba personalizada):** sólo ejecuta las pruebas seleccionadas por el usuario. Para seleccionar dispositivos o pruebas específicos, localice el dispositivo en la lista y, a continuación, seleccione la casilla de verificación que aparece junto a cada prueba. Una vez seleccionadas, aparecerá una marca de selección roja en la casilla. En algunas de las pruebas seleccionadas puede ser necesaria la intervención del usuario.



Para probar todos los subsistemas, debe iniciar la sesión como administrador. Si no lo hace así, no podrá probar algunos subsistemas. Los subsistemas que no se puedan someter a la prueba se indicarán mediante un mensaje de error en la ventana de prueba, debajo del nombre del subsistema en cuestión, o mediante casillas de verificación que no se podrán seleccionar.

4. Seleccione **Interactive Mode (Modo interactivo)** o **Unattended Mode (Modo desatendido)**. En el modo interactivo, el software de diagnóstico le solicitará información durante la realización de las pruebas que así lo requieran. Algunas pruebas precisan la intervención del usuario y, por tanto, aparecerán errores o se interrumpirá la comprobación si se seleccionan en modo desatendido.
 - El modo interactivo ofrece el máximo control sobre el proceso de realización de pruebas. El usuario determina si la prueba ha sido superada o no, y el sistema le puede indicar que conecte o desconecte dispositivos.
 - El modo desatendido no muestra ningún tipo de mensajes. Si ha encontrado algún error, lo mostrará al finalizar la prueba.

5. Haga clic en el botón **Begin Testing (Iniciar prueba)** situado en la parte inferior de la ventana. Aparecerá el estado de la prueba, en el que se muestra el progreso y el resultado de cada prueba. Para obtener más detalles sobre la ejecución de pruebas, haga clic en la pestaña **Log (Registro)** o bien haga clic en **Tab (Pestaña)** en la parte superior de la pantalla y seleccione **Log (Registro)**.
6. Para visualizar un informe de la prueba, seleccione una pestaña:
 - La pestaña **Status (Estado)** resume las pruebas ejecutadas, superadas y fallidas durante la sesión de prueba en curso.
 - La pestaña **Log (Registro)** enumera las pruebas ejecutadas en el sistema, el número de veces que se ha ejecutado cada prueba, el número de errores que se ha encontrado en cada una y el tiempo total de ejecución de cada una de ellas.
 - La pestaña **Error** enumera todos los errores que se han encontrado en el equipo con sus códigos de error correspondientes.
7. Para guardar el informe de una prueba:
 - Seleccione la pestaña **Log (Registro)** y luego el botón **Save (Guardar)** para guardar un informe de la pestaña Log (Registro).
 - Seleccione la pestaña **Error** y luego el botón **Save (Guardar)** para guardar un informe de la pestaña Error.
8. Para imprimir el informe de una prueba:
 - Si el informe está en la pestaña Log (Registro), seleccione **File > Save As (Archivo > Guardar como)** y, a continuación, imprima el archivo desde la carpeta seleccionada.
 - Si el informe está en la pestaña Error, seleccione la pestaña **Error** y luego el botón **Print (Imprimir)**.
9. Si se producen errores, haga clic en la pestaña **Error** para obtener información detallada y conocer las acciones recomendadas. Es posible que estas acciones recomendadas permitan que sea el propio usuario quien resuelva algunos problemas.
10. Haga clic en **Print (Imprimir)** o guarde la información de error por si tuviera que ponerse en contacto con su distribuidor o servicio técnico autorizado.
11. Para salir de Diagnostics para Windows, haga clic en **File (Archivo)** y, a continuación, en **Exit (Salir)**.

Registro de configuración

La utilidad Configuration Record (Registro de configuración) es una herramienta de recopilación de información basada en Windows similar a otras herramientas de gestión. Recopila información crítica de hardware y software de los diversos subsistemas del equipo para proporcionar una visión completa del mismo. La utilidad Registro de configuración proporciona los medios necesarios para identificar y comparar automáticamente cambios de configuración, y tiene la capacidad de mantener un historial de configuración. La información puede guardarse como un historial de varias sesiones.

Esta utilidad se desarrolló para poder resolver problemas sin tener que desconectar el equipo y ayudar a maximizar la disponibilidad del mismo. La información obtenida mediante esta utilidad sirve para resolver problemas del sistema y facilita el proceso de servicio al permitir identificar de una forma rápida y sencilla las configuraciones del sistema, lo que constituye el primer paso en la solución de problemas de servicio.

La utilidad Registro de configuración recopila automáticamente información del hardware y del software del sistema operativo para proporcionar una descripción general del equipo. Recopila información sobre elementos como la ROM, el identificador de activos, el procesador, las unidades físicas, los dispositivos PCI, la memoria, los gráficos, el número de versión del sistema operativo, los parámetros del sistema operativo y los archivos de arranque del sistema operativo y los visualiza. Si el archivo *Base.log* original se encuentra en el directorio *cpqdiags*, el archivo *Base.log* se visualiza junto al archivo *Now.log* en una ventana dividida donde se indican las diferencias entre los dos, resaltadas en color rojo.

Instalación de la utilidad Registro de configuración

Registro de configuración forma parte de Diagnostics para Windows. Cada vez que se instala Diagnostics para Windows, la utilidad Registro de configuración se instala también.

Ejecución de la utilidad Registro de configuración

Para ejecutar este programa:

1. Haga clic en **Inicio > HP Information Center (Centro de información de HP) > Registro de configuración**. También puede seleccionar **Registro de configuración** en el Panel de control haciendo clic en **Inicio > Panel de control** y, a continuación, **Registro de configuración**.



La utilidad Registro de configuración tiene dos opciones de vista: **Show Changed Items Only (Mostrar sólo elementos cambiados)** y **Show All (Mostrar todo)**. La vista predeterminada es **Show Changed Items Only (Mostrar sólo elementos cambiados)** y, por tanto, todo el texto aparecerá en color rojo porque sólo se muestran las diferencias. Si se pasa a la opción **Show All (Mostrar todo)**, aparecerá la vista completa y global del sistema.

2. La vista predeterminada es **Show Changed Items Only (Mostrar sólo elementos cambiados)**. Para ver toda la información recopilada por la utilidad Registro de configuración, haga clic en **View (Vista)** en la parte superior de la ventana y seleccione **Show All (Mostrar todo)**, o bien haga clic en el icono **Show All Items (Mostrar todos los elementos)**.
3. Para guardar la información de la ventana izquierda o derecha, seleccione **File > Save Window File (Archivo > Guardar archivo de ventana)** y, a continuación, seleccione **Left Window File (Archivo de ventana izquierda)** o **Right Window File (Archivo de ventana derecha)**.



El hecho de guardar la configuración del equipo periódicamente permite al usuario mantener un historial de la configuración. Este historial puede resultar útil al servicio técnico si se produjera algún problema en el sistema que hubiera que depurar.

4. Para salir de Registro de configuración, haga clic en **File (Archivo)** y, a continuación, en **Exit (Salir)**.

Protección del software

Para proteger el software y que no se produzcan pérdidas ni daños, debe realizar una copia de seguridad de todo el software del sistema, aplicaciones y archivos relacionados almacenados en la unidad de disco duro. Para obtener instrucciones sobre cómo hacer copias de seguridad de los archivos de datos, consulte la documentación de la utilidad de copia de seguridad o del sistema operativo.

Restauración del software

El sistema operativo Windows y el software se pueden restaurar a su estado original, tal como estaban cuando adquirió el equipo, mediante el CD *Restore Plus!*. Consulte la documentación incluida con el CD *Restore Plus!* para obtener las instrucciones de utilización de esta función.

Solución de problemas sin la utilidad de diagnósticos

Este capítulo ofrece información sobre cómo identificar y corregir problemas menores como problemas con la unidad de disquetes, el disco duro, la unidad óptica, gráficos, audio, memoria y software. Si tiene algún problema con el equipo, consulte las tablas de este capítulo para descubrir las posibles causas y las soluciones recomendadas.



Para obtener información sobre los mensajes de error específicos que pueden aparecer en pantalla durante la autocomprobación al arrancar (POST), consulte el [Apéndice A, “Mensajes de error de la POST.”](#)

Seguridad y ergonomía



ADVERTENCIA: la utilización incorrecta del equipo o trabajar en un entorno que no resulte seguro y cómodo puede provocar incomodidad o lesiones graves. Si desea obtener más información sobre la elección de un área de trabajo y la creación de un entorno de trabajo cómodo y seguro, consulte la *Guía sobre seguridad y ergonomía* incluida en el *CD de documentación* y también disponible en nuestra página Web en <http://www.hp.com/ergo>.

Antes de llamar al servicio de soporte técnico

Si tiene algún problema con el equipo, intente las soluciones correspondientes que se indican a continuación o intente aislar e identificar el problema exacto antes de ponerse en contacto con el servicio de soporte técnico.

- Ejecute la utilidad Diagnostics para Windows. Para obtener más información, consulte [Capítulo 1, “Características de diagnóstico del equipo”](#).
- Compruebe si el indicador luminoso de alimentación de la parte frontal del ordenador parpadea en color rojo. Las luces parpadeantes son códigos de error que le ayudarán a diagnosticar el problema. Para obtener más información, consulte [Apéndice A, “Mensajes de error de la POST”](#).
- Si la pantalla se queda en blanco, enchufe el monitor a un puerto de vídeo diferente del ordenador (si hay uno disponible). O bien, cambie el monitor por otro que sepa que funciona correctamente.
- Si está trabajando en red, conecte otro ordenador con un cable diferente a la conexión de red. Es posible que se trate de un problema con el cable o conector de red.
- Si ha agregado hardware nuevo recientemente, quítelo y compruebe si el ordenador funciona correctamente.
- Si ha instalado software nuevo recientemente, desinstálelo y compruebe si el ordenador funciona correctamente.
- Arranque el ordenador en modo de seguridad para comprobar si arranca sin todos los controladores cargados. Cuando arranque el sistema operativo, utilice la “Última configuración válida conocida”.
- Consulte la extensa información disponible en la página de soporte técnico en línea en <http://www.hp.com/support>.
- Consulte la sección [“Consejos útiles”](#) siguiente de esta guía.
- Ejecute el CD *Restore Plus!*.



PRECAUCIÓN: si ejecuta el CD *Restore Plus!* se borrarán todos los datos del disco duro.

Para ayudarle a resolver problemas en línea, HP Instant Support Professional Edition (edición profesional de soporte al instante de HP) proporciona diagnósticos de resolución para el usuario. Si tiene que ponerse en contacto con el soporte técnico de HP, hágalo a través de la función de chat en línea de HP Instant Support Professional Edition. Acceda a HP Instant Support Professional Edition en: <http://www.hp.com/go/ispe>.

Acceda a Business Support Center (BSC, centro de soporte a empresas) en <http://www.hp.com/go/bizsupport> para obtener la información más actualizada del soporte en línea, software y controladores, notificación proactiva y comunidad internacional de usuarios y expertos de HP.

Si aún así necesita llamar al servicio de soporte técnico, esté preparado para realizar lo siguiente y garantizar que su llamada se gestiona correctamente:

- Esté frente a su ordenador cuando realice la llamada.
- Anote el número de serie del ordenador, el número de identificación del producto y el número de serie del monitor antes de realizar la llamada.
- Dedique el tiempo necesario para solucionar el problema con el técnico de servicio.
- Desinstale cualquier hardware que haya agregado recientemente al equipo.
- Desinstale cualquier software que haya instalado recientemente.
- Ejecute el CD *Restore Plus!*.



PRECAUCIÓN: si ejecuta el CD *Restore Plus!* se borrarán todos los datos del disco duro.



Para información de venta y actualizaciones de garantías (Care Packs), póngase en contacto con su distribuidor o servicio técnico autorizado local.

Consejos útiles

Si tiene algún problema con el ordenador, el monitor o el software, consulte la siguiente lista de sugerencias generales antes de proseguir:

- Compruebe que el equipo y el monitor están conectados a una toma eléctrica que funcione.
- Compruebe que el conmutador de selección de voltaje (incluido en algunos modelos) está en la potencia correcta para la región (115 V o 230 V).
- Compruebe que el equipo está encendido y el indicador luminoso de color verde también.
- Compruebe que el monitor está encendido y el indicador luminoso de color verde también.
- Compruebe si el indicador luminoso de alimentación de la parte frontal del ordenador parpadea en color rojo. Las luces parpadeantes son códigos de error que le ayudarán a diagnosticar el problema. Para obtener más información, consulte [Apéndice A, “Mensajes de error de la POST”](#).
- Ajuste los controles de brillo y contraste del monitor si la imagen no es nítida.
- Mantenga pulsada una tecla cualquiera. Si el sistema emite pitidos, esto indica que el teclado funciona correctamente.
- Compruebe que todas las conexiones de cables sean correctas y no estén sueltas.
- Vuelva a activar el sistema pulsando cualquier tecla del teclado o pulsando el botón de alimentación. Si el sistema permanece en modo suspendido, apague el ordenador manteniendo pulsado el botón de alimentación durante cuatro segundos por lo menos y, a continuación, púlselo otra vez para reiniciar el equipo. Si el sistema no se apaga, desenchufe el cable de alimentación, espere unos segundos y vuelva a enchufarlo. El ordenador se reiniciará si en Computer Setup se ha establecido que el equipo se inicie automáticamente tras un corte de alimentación. Si no se reiniciara, pulse el botón de alimentación para arrancar el ordenador.

- Vuelva a configurar el equipo después de instalar una tarjeta de expansión u otra opción que no sea plug and play. Consulte las instrucciones de [“Solución de problemas de instalación de hardware”](#).
- Asegúrese de que se hayan instalado todos los controladores de dispositivo necesarios. Por ejemplo, si está utilizando una impresora, debe utilizar un controlador para dicho modelo de impresora.
- Extraiga todos los medios de arranque (disquete, CD o dispositivo USB) del sistema antes de encenderlo.
- Si ha instalado un sistema operativo distinto del que se instaló en fábrica, compruebe que sea compatible con el sistema.
- Si el equipo tiene varias fuentes de vídeo (adaptadores incorporados, PCI o PCI-Express) instaladas (vídeo incorporado en algunos modelos solamente) y un solo monitor, éste debe estar enchufado en el conector del monitor de la fuente seleccionada como adaptador VGA primario. Durante el arranque, los otros conectores del monitor se desactivan, por tanto, si el monitor se conecta a uno de estos puertos, no funcionará. Puede seleccionar qué fuente será la fuente VGA predeterminada en Computer Setup.



PRECAUCIÓN: cuando el equipo está conectado a una fuente de alimentación de CA, siempre se suministra corriente a la placa del sistema. Debe desconectar el cable de alimentación de la fuente de alimentación antes de abrir el equipo para evitar que se dañen la placa o los componentes del sistema.

Solución de problemas generales

Es posible que pueda resolver con facilidad los problemas generales que se describen en esta sección. Si un problema persiste y no puede resolverlo, o no se siente con la suficiente confianza para realizar la operación usted mismo, póngase en contacto con su distribuidor o servicio técnico autorizado.

Solución de problemas generales

Problema	Causa	Solución
El equipo parece estar bloqueado y no se apaga al pulsar el botón de alimentación.	El control de software del interruptor de alimentación no funciona.	Mantenga pulsado el botón de alimentación durante cuatro segundos por lo menos hasta que se apague el ordenador.
El ordenador no responde al teclado ni al ratón USB.	El ordenador está en modo de espera .	Pulse el botón de alimentación para salir del modo de espera .
	El sistema se ha bloqueado.	Reinicie el equipo.

 **PRECAUCIÓN:** al intentar salir del modo **de espera**, no mantenga presionado el botón de alimentación durante más de cuatro segundos. Si lo hace, el ordenador se apagará y perderá los datos que no se hayan guardado.

La fecha y la hora que se visualizan en el equipo no son correctas.	Es posible que tenga que sustituir la batería del RTC (reloj de tiempo real).  Si se conecta el ordenador a una toma de CA se prolonga la duración de la batería RTC.	Primero, restablezca la hora y la fecha que aparecen en Panel de control (también puede utilizar Computer Setup para actualizar la fecha y la hora del RTC). Si el problema persiste, sustituya la batería del RTC. Para obtener las instrucciones sobre cómo instalar una batería nueva, consulte la <i>Guía de referencia del hardware</i> incluida en el <i>CD de documentación</i> , o póngase en contacto con su distribuidor o servicio técnico autorizado para sustituir la batería del RTC.
---	---	--

Solución de problemas generales (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Los dispositivos conectados a los puertos USB no funcionan.	El puerto USB del panel frontal se puede desactivar en Computer Setup. Esta opción controla el puerto USB del panel frontal y los dos puertos USB de la parte posterior del ordenador, bajo el conector NIC.	Active el puerto USB del panel frontal en Computer Setup. Si el problema continúa, póngase en contacto con el servicio técnico autorizado.
El cursor no se mueve al usar las teclas de flecha del teclado numérico.	Es posible que la tecla Bloq Num esté activada.	Pulse la tecla Bloq Num . Para utilizar las teclas de flecha, el indicador luminoso de Bloq Num no puede estar encendido. La tecla Bloq Num se puede desactivar (o activar) en Computer Setup.
El rendimiento es deficiente.	La temperatura del procesador es demasiado elevada.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que el flujo de aire que se dirige al equipo no esté bloqueado. Deje un espacio libre de unos 10,2 cm (4 pulgadas) por detrás de la unidad del sistema y por encima del monitor para facilitar una ventilación correcta. 2. Asegúrese de que los ventiladores estén conectados y funcionen correctamente (algunos ventiladores sólo funcionan si es necesario). 3. Asegúrese de que el disipador de calor del procesador esté instalado correctamente.
	El disco duro está lleno.	Transfiera datos del disco duro para liberar espacio en el mismo.
	Queda poca memoria.	Agregue más memoria.
	La unidad de disco duro está fragmentada.	Desfragmente la unidad de disco duro.

Solución de problemas generales (Continuación)

Problema	Causa	Solución
El rendimiento es deficiente. (continuación)	El programa al que se accedió anteriormente no ha liberado la memoria reservada que estaba utilizando.	Reinicie el ordenador.
	Hay un virus en la unidad de disco duro.	Ejecute el programa antivirus.
	Hay demasiadas aplicaciones en funcionamiento.	<ol style="list-style-type: none">1. Cierre las aplicaciones que ya no necesite para liberar memoria.2. Agregue más memoria.
	No se conoce la causa.	Reinicie el ordenador.
El ordenador se apagó automáticamente y el indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo dos veces, una vez por segundo, seguido de una pausa de dos segundos. El indicador luminoso de alimentación sigue parpadeando hasta que se soluciona el problema.	<p>Protección térmica del procesador activada: Es posible que un ventilador esté bloqueado o que no gire. O bien: El disipador de calor no está conectado correctamente al procesador.</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Asegúrese de que los conductos de ventilación del equipo no estén bloqueados y de que el ventilador de refrigeración del procesador funcione. Deje un espacio libre de unos 10,2 cm (4 pulgadas) por detrás de la unidad del sistema y por encima del monitor para facilitar una ventilación correcta.2. Abra la cubierta, pulse el botón de alimentación y compruebe si el ventilador del procesador gira. Si no gira, asegúrese de que el cable del ventilador está conectado al cabezal de la placa del sistema. Asegúrese de que el ventilador está colocado o instalado correctamente.3. Si el ventilador está conectado y colocado correctamente, pero no gira, sustituya el ventilador del procesador.

Solución de problemas generales (Continuación)

Problema	Causa	Solución
El ordenador se apagó automáticamente y el indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo dos veces, una vez por segundo, seguido de una pausa de dos segundos. El indicador luminoso de alimentación sigue parpadeando hasta que se soluciona el problema. (continuación)	Protección térmica del procesador activada: Es posible que un ventilador esté bloqueado o que no gire. O bien: El disipador de calor no está conectado correctamente al procesador. (continuación)	4. Vuelva a colocar el disipador de calor del procesador y compruebe que el conjunto del ventilador está bien conectado. 5. Póngase en contacto con un distribuidor o servicio técnico autorizado.
El sistema no se enciende y los indicadores luminosos de la parte frontal del ordenador no parpadean.	El sistema no se enciende.	Mantenga pulsado el botón de alimentación durante cuatro segundos por lo menos. Si los indicadores luminosos del disco duro se encienden en color verde, entonces: 1. Compruebe que el selector de voltaje (situado en la parte posterior de la fuente de alimentación de algunos modelos) está en la potencia correcta. La configuración correcta del voltaje depende de la región. 2. Extraiga las tarjetas de expansión una por una hasta que se encienda la luz 5 V_aux de la placa del sistema. 3. Sustituya la placa del sistema.

Solución de problemas generales (Continuación)

Problema	Causa	Solución
El sistema no se enciende y los indicadores luminosos de la parte frontal del ordenador no parpadean. (continuación)	El sistema no se enciende. (continuación)	<p>○ bien:</p> <p>Mantenga pulsado el botón de alimentación durante cuatro segundos por lo menos. Si los indicadores luminosos del disco duro no se encienden en color verde, entonces:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Compruebe que la unidad está conectada a una toma de CA que funciona.2. Abra la cubierta y compruebe que el cableado del botón de alimentación está conectado correctamente a la placa del sistema.3. Compruebe que los dos cables de la fuente de alimentación están bien conectados a la placa del sistema.4. Compruebe si la luz 5 V_aux de la placa del sistema está encendida. Si no es así, sustituya el cableado del botón de alimentación.5. Si la luz 5 V_aux de la placa del sistema no está encendida, sustituya la fuente de alimentación.6. Sustituya la placa del sistema.

Solución de problemas con la fuente de alimentación

En la tabla siguiente se indican las causas comunes y sus soluciones para los problemas de la fuente de alimentación.

Solución de problemas con la fuente de alimentación

Problema	Causa	Solución
La fuente de alimentación se interrumpe de forma intermitente.	El conmutador selector de voltaje, situado en la parte posterior del chasis del equipo (en determinados modelos), no está puesto en el valor correcto de voltaje (115 V o 230 V).	Seleccione el voltaje de CA correcto con el conmutador.
	La fuente de alimentación no se activa a causa de un fallo de la fuente de alimentación interna.	Póngase en contacto con un distribuidor o servicio técnico autorizado para sustituir la fuente de alimentación.

Solución de problemas con la fuente de alimentación *(Continuación)*

Problema	Causa	Solución
El ordenador se apagó automáticamente y el indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo dos veces, una vez por segundo, seguido de una pausa de dos segundos. El indicador luminoso de alimentación sigue parpadeando hasta que se soluciona el problema.	Protección térmica del procesador activada: Es posible que un ventilador esté bloqueado o que no gire. O bien: El disipador de calor no está conectado correctamente al procesador.	<ol style="list-style-type: none">1. Asegúrese de que los conductos de ventilación del equipo no estén bloqueados y de que el ventilador de refrigeración del procesador funcione. Deje un espacio libre de unos 10,2 cm (4 pulgadas) por detrás de la unidad del sistema y por encima del monitor para facilitar una ventilación correcta.2. Abra la cubierta, pulse el botón de alimentación y compruebe si el ventilador del procesador gira. Si no gira, asegúrese de que el cable del ventilador está conectado al cabezal de la placa del sistema. Asegúrese de que el ventilador está colocado o instalado correctamente.3. Si el ventilador está conectado y colocado correctamente, pero no gira, sustituya el ventilador del procesador.4. Vuelva a colocar el disipador de calor del procesador y compruebe que el conjunto del ventilador está bien conectado.5. Póngase en contacto con un distribuidor o servicio técnico autorizado.

Solución de problemas con la fuente de alimentación (Continuación)

Problema	Causa	Solución
<p>El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo cuatro veces, una por segundo, seguida de una pausa de dos segundos. El indicador luminoso de alimentación sigue parpadeando hasta que se soluciona el problema.</p>	<p>Fallo de alimentación (sobrecarga de la fuente de alimentación).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compruebe que el selector de voltaje, situado en la parte posterior de la fuente de alimentación (en determinados modelos), está en la potencia correcta. La configuración correcta del voltaje depende de la región. 2. Abra la cubierta y asegúrese de que el cable de alimentación de 4 hilos está bien conectado al conector de la placa del sistema. 3. Compruebe si hay algún dispositivo causando el problema. Para ello, desconecte TODOS los dispositivos (por ejemplo, la unidad de disco duro, unidad de disquete o unidades ópticas, y tarjetas de expansión). Encienda el sistema. Si el sistema entra en POST, apague y conecte un dispositivo cada vez y repita este procedimiento hasta que se produzca el fallo. Sustituya el dispositivo que está provocando el fallo. Continúe agregando dispositivos de uno en uno para asegurarse de que todos ellos funcionan correctamente. 4. Póngase en contacto con un distribuidor o servicio técnico autorizado para sustituir la fuente de alimentación. 5. Sustituya la placa del sistema.

Solución de problemas de disquetes

En la tabla siguiente se indican las causas comunes y sus soluciones para los problemas de disquetes.



Es posible que tenga que volver a configurar el equipo al agregar o quitar hardware, por ejemplo, una unidad de disquete adicional. Consulte las instrucciones de [“Solución de problemas de instalación de hardware”](#).

Solución de problemas de disquetes

Problema	Causa	Solución
El indicador luminoso de la unidad de disquete permanece encendido.	El disquete está dañado.	En Microsoft Windows XP, haga clic con el botón derecho del ratón en Inicio , haga clic en Explorar y seleccione una unidad. A continuación, seleccione Archivo > Propiedades > Herramientas . En Comprobación de errores , haga clic en Comprobar ahora .
	El disquete no está insertado correctamente.	Extraiga el disquete y vuelva a insertarlo.
	El cable de la unidad no está conectado correctamente.	Vuelva a conectar el cable de la unidad. Asegúrese de que las cuatro patillas del cable de alimentación de la unidad de disquete están conectadas a la unidad.
No se detecta la unidad.	El cable está suelto.	Vuelva a conectar los cables de alimentación y de datos de la unidad de disquete.
	La unidad extraíble no está colocada correctamente.	Vuelva a colocar la unidad.

Solución de problemas de disquetes (Continuación)

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"> Desde el Explorador de Windows seleccione la unidad de disquete (A). Haga clic con el botón derecho del ratón en la letra de unidad y seleccione Formatear. Seleccione las opciones deseadas y haga clic en Iniciar para empezar a formatear el disquete.
	El disquete está protegido contra escritura.	Utilice otro disquete o elimine la protección contra escritura.
	La grabación no se ha efectuado en la unidad correcta.	Compruebe la letra de unidad en el comando PATH.
	El disquete no dispone de espacio suficiente.	<ol style="list-style-type: none"> Utilice otro disquete. Elimine del disquete los archivos que ya no necesite.
	El disquete está dañado.	Sustituya el disquete dañado.
No se puede formatear el disquete.	El sistema le informa de que los medios de almacenamiento no son válidos.	<p>Si se formatea un disco en MS-DOS, es posible que tenga que especificar la capacidad del disquete. Por ejemplo, para formatear un disquete de 1,44 MB, escriba lo siguiente en el indicador de comandos de MS-DOS:</p> <p>FORMAT A: /F:1440</p>
	El disquete puede estar protegido contra escritura.	Abra el mecanismo de bloqueo del disquete.

Solución de problemas de disquetes (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Se ha detectado un error en una transacción de disco.	La estructura de directorios no es correcta, o bien hay un problema con un archivo.	En Windows XP, haga clic con el botón derecho del ratón en Inicio , haga clic en Explorar y seleccione una unidad. A continuación, seleccione Archivo > Propiedades > Herramientas . En Comprobación de errores , haga clic en Comprobar ahora .
La unidad de disquete no puede leer un disquete.	No se utiliza el tipo de disquete correcto para la unidad.	Compruebe el tipo de unidad que utiliza y use el tipo de disquete correcto.
	No se lee la unidad correcta.	Compruebe la letra de unidad en el comando PATH.
	El disquete está dañado.	Sustituya el disquete por otro nuevo.
Aparece un mensaje indicando que el "disquete del sistema no es válido".	Se ha insertado en la unidad un disquete que no contiene los archivos de sistema necesarios para iniciar el equipo.	Cuando se detenga la actividad de la unidad, extraiga el disquete y pulse la barra espaciadora . El ordenador se iniciará.
	Se ha producido un error de disquete.	Reinicie el equipo pulsando el botón de alimentación.
El sistema no puede arrancar desde un disquete.	El disquete no es de arranque.	Sustitúyalo por un disquete de arranque.
	La opción de arranque desde disquete no está activada en Computer Setup.	Entre en Computer Setup y active la unidad de disquete en Integrated Peripherals > Onboard FDC Controller (Periféricos integrados > Controlador FDC en placa) .
	El modo de servidor de red está activado en Computer Setup.	Entre en Computer Setup y mueva la tarjeta de interfaz de red a la última posición en Advanced BIOS Features > Removable Device Priority (Opciones avanzadas de BIOS > Prioridad de dispositivo extraíble) .

Solución de problemas de la unidad de disco duro

Solución de problemas de la unidad de disco duro

Problema	Causa	Solución
Ha ocurrido un error de la unidad de disco duro.	La unidad de disco duro tiene sectores dañados o bien ha ocurrido un fallo.	<ol style="list-style-type: none">1. En Windows XP, haga clic con el botón derecho del ratón en Inicio, haga clic en Explorar y seleccione una unidad. A continuación, seleccione Archivo > Propiedades > Herramientas. En Comprobación de errores, haga clic en Comprobar ahora.2. Utilice una utilidad para localizar los sectores dañados y bloquear su uso. Si es necesario, vuelva a formatear la unidad de disco duro.
Se ha detectado un problema en la transacción de disco.	La estructura de directorios no es correcta o bien hay un problema con un archivo.	En Windows XP, haga clic con el botón derecho del ratón en Inicio , haga clic en Explorar y seleccione una unidad. A continuación, seleccione Archivo > Propiedades > Herramientas . En Comprobación de errores , haga clic en Comprobar ahora .

Solución de problemas de la unidad de disco duro (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Unidad no detectada (identificada).	Es posible que haya un cable suelto.	Compruebe las conexiones de los cables.
	Es posible que el sistema no reconozca de manera automática un dispositivo recién instalado.	Para obtener las instrucciones de reconfiguración, consulte la sección “Solución de problemas de instalación de hardware” . Si el sistema sigue sin reconocer el nuevo dispositivo, compruebe si éste aparece en una de las listas de la utilidad Computer Setup. Si es así, lo más probable es que sea debido a un problema del controlador. De lo contrario, es probable que se deba a un problema de hardware. Si se trata de una unidad recién instalada, acceda a Computer Setup y desactive la función de Autocomprobación rápida de la POST en Advanced BIOS Features (Opciones avanzadas de BIOS) .
	El controlador de la unidad está desactivado en Computer Setup.	Acceda a Computer Setup y active todos los controladores IDE y SATA en Integrated Peripherals > South OnChip IDE Device (Periféricos integrados > Dispositivo South OnChip IDE) y Integrated Peripherals > South OnChip PCI Device (Periféricos integrados > Dispositivo South OnChip PCI) .
La unidad responde despacio inmediatamente después de arrancar.	Acceda a Computer Setup y desactive la función de Autocomprobación rápida de la POST en Advanced BIOS Features (Opciones avanzadas de BIOS) .	

Solución de problemas de la unidad de disco duro (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Mensaje de disco no de sistema o mensaje de ausencia de NTLDR.	El sistema está intentando arrancar desde un disquete que no es de arranque.	Extraiga el disquete de la unidad de disquete.
	El sistema está intentando arrancar desde la unidad de disco duro. Sin embargo, es posible que dicha unidad esté dañada.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inserte un disquete de arranque en la unidad de disquete y reinicie el equipo. 2. Compruebe el formato de la unidad de disco duro con fdisk: Si se trata de formato NTFS, utilice un lector de otro fabricante para evaluar la unidad. Si se trata de formato FAT32, no se podrá acceder a la unidad de disco duro. Sustituya la imagen MBR.
	Faltan archivos del sistema o no se han instalado correctamente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inserte un disquete de arranque en la unidad de disquete y reinicie el equipo. 2. Compruebe el formato de la unidad de disco duro con fdisk: Si se trata de formato NTFS, utilice un lector de otro fabricante para evaluar la unidad. Si se trata de formato FAT32, no se podrá acceder a la unidad de disco duro. Sustituya la imagen MBR.
	La opción de arranque desde el disco duro no está activada en Computer Setup.	<p>Acceda a Computer Setup y active la unidad de disco duro en Integrated Peripherals > South OnChip IDE Device > OnChip IDE Channel 0 (Periféricos integrados > Dispositivo South OnChip IDE > OnChip IDE Canal 0) o 1.</p>

Solución de problemas de la unidad de disco duro *(Continuación)*

Problema	Causa	Solución
Mensaje de disco no de sistema o mensaje de ausencia de NTLDR. <i>(continuación)</i>	La opción de arranque desde el disco duro no está activada en Computer Setup. <i>(continuación)</i>	○ Acceda a Computer Setup y active la unidad de disco duro en Integrated Peripherals > South OnChip PCI Device > Onboard Chip SATA (Periféricos integrados > Dispositivo South OnChip PCI > Onboard Chip SATA) .
	La unidad de disco duro de arranque no está conectada como unidad principal en una configuración donde hay varias unidades de disco duro.	Si intenta arrancar desde una unidad de disco duro IDE, asegúrese de que está conectada como Dispositivo primario 0. Si intenta arrancar desde una unidad de disco duro SATA, asegúrese de que está conectada a SATA 0.
El equipo no se enciende.	La unidad de disco duro está dañada.	Observe si el indicador luminoso del panel frontal está parpadeando en color ROJO y si se emite algún pitido. Para determinar las posibles causas de que el indicador parpadee en rojo y se emitan los códigos de pitidos, consulte el Apéndice A, "Mensajes de error de la POST" . Para obtener los términos y condiciones, consulte el documento Garantía Limitada Mundial .
El equipo parece estar bloqueado.	El programa en ejecución no responde a los comandos.	Intente apagar el sistema siguiendo el procedimiento normal de Windows. Si no funciona, pulse el botón de alimentación durante un periodo de cuatro segundos como mínimo para apagar el equipo. Para reiniciar el equipo, vuelva a pulsar el botón de alimentación.

Solución de problemas de visualización

Si tiene problemas de visualización, consulte la documentación facilitada con el monitor y las causas comunes y sus soluciones en la siguiente tabla.

Solución de problemas de visualización

Problema	Causa	Solución
Pantalla en blanco (no hay vídeo).	El monitor no está encendido y el indicador luminoso del monitor tampoco.	Encienda el monitor y compruebe que su indicador luminoso también lo está.
	El monitor no funciona.	Pruebe con otro monitor.
	Las conexiones de los cables no son correctas.	Compruebe que los cables del monitor estén bien conectados al equipo y a la toma de alimentación eléctrica.
	Es posible que tenga instalada una utilidad de borrado de pantalla, o bien que las funciones de ahorro de energía estén activadas.	Pulse una tecla cualquiera o haga clic en el botón del ratón y, si está configurada, escriba la contraseña.
	La ROM del sistema está dañada; el sistema funciona en modo de bloqueo de arranque seguro (indicado por ocho pitidos).	Vuelva a crear una memoria flash de la ROM con un disquete ROMPaq. Para obtener más información, consulte la sección que trata sobre la ROM y el bloqueo de arranque seguro en la <i>Guía de Desktop Management</i> incluida en el <i>CD de documentación</i> .

Solución de problemas de visualización (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Pantalla en blanco (no hay vídeo). (continuación)	Está utilizando un monitor de sincronización fija y no se sincroniza en la resolución elegida.	Asegúrese de que el monitor admita la misma frecuencia de exploración horizontal que la resolución seleccionada.
	El ordenador está en modo de espera .	Pulse el botón de alimentación para salir del modo de espera .

 **PRECAUCIÓN:** al intentar salir del modo **de espera**, no mantenga presionado el botón de alimentación durante más de cuatro segundos. Si lo hace, el ordenador se apagará y perderá los datos que no se hayan guardado.

	El cable del monitor no está conectado al conector correcto.	Si el sistema del equipo tiene un conector de gráficos integrado y un conector de tarjeta gráfica adicional, conecte el cable del monitor al conector de la tarjeta gráfica situado en la parte posterior del equipo.
	La configuración del monitor del equipo no es compatible con el monitor.	<ol style="list-style-type: none">1. Reinicie el ordenador y pulse la tecla F8 durante el arranque, cuando vea la indicación "Pulse F8" en la esquina inferior derecha de la pantalla.2. Con las teclas de flecha del teclado, seleccione Enable VGA Mode (Activar modo VGA) y pulse Intro.3. En el Panel de control de Windows, haga doble clic en el icono Pantalla y seleccione la pestaña Configuración.4. Con el control deslizante, restablezca la resolución.

Solución de problemas de visualización (Continuación)

Problema	Causa	Solución
La pantalla en blanco y el indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo cinco veces, una vez por segundo, seguido de una pausa de dos segundos y el ordenador emite un pitido cinco veces. Los pitidos se repetirán cinco veces, pero el indicador luminoso de alimentación seguirá parpadeando hasta que se solucione el problema.	Error de la memoria de vídeo previo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a conectar los módulos DIMM. Encienda el sistema. 2. Sustituya los módulos DIMM uno por uno para aislar el que está defectuoso. 3. Sustituya la memoria de otro fabricante por una memoria de HP. 4. Sustituya la placa del sistema.
La pantalla en blanco y el indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo seis veces, una vez por segundo, seguido de una pausa de dos segundos y el ordenador emite un pitido seis veces. Los pitidos se repetirán cinco veces, pero el indicador luminoso de alimentación seguirá parpadeando hasta que se solucione el problema.	Error de los gráficos de vídeo previo.	<p>En sistemas con una tarjeta gráfica:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a conectar la tarjeta gráfica. Encienda el sistema. 2. Sustituya la tarjeta gráfica. 3. Sustituya la placa del sistema. <p>En sistemas de gráficos integrados, sustituya la placa del sistema.</p>

Solución de problemas de visualización (Continuación)

Problema	Causa	Solución
La pantalla en blanco y el indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo siete veces, una vez por segundo, seguido de una pausa de dos segundos y el ordenador emite un pitido siete veces. Los pitidos se repetirán cinco veces, pero el indicador luminoso de alimentación seguirá parpadeando hasta que se solucione el problema.	Fallo de la placa del sistema (la ROM ha detectado un fallo anterior al vídeo).	Sustituya la placa del sistema.
Si la función de ahorro de energía está activada, el monitor no funciona correctamente.	El monitor, que no dispone de las funciones de ahorro de energía, se está utilizando con dichas funciones activadas.	Desactive las funciones de ahorro de energía del monitor.
Los caracteres aparecen tenues.	Los controles de brillo y contraste no están ajustados correctamente.	Ajuste los controles de brillo y contraste del monitor.
	Los cables no están conectados correctamente.	Compruebe que el cable de gráficos esté conectado de forma segura al monitor y a la tarjeta gráfica.
Imagen de vídeo borrosa o imposibilidad de establecer una determinada resolución.	Si se ha actualizado el controlador de gráficos, es posible que no se puedan cargar los controladores de gráficos.	Instale los controladores de vídeo que se incluye en el kit de actualización.

Solución de problemas de visualización (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Imagen de vídeo borrosa o imposibilidad de establecer una determinada resolución. (continuación)	El monitor no puede mostrar la resolución deseada.	Cambie la resolución deseada.
	La tarjeta gráfica está dañada.	Sustituya la tarjeta gráfica.
La imagen aparece fragmentada, fluctúa, es inestable o parpadea.	Es posible que el monitor no esté correctamente conectado, o bien que el monitor no esté ajustado correctamente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que el cable del monitor esté conectado al equipo de forma segura. 2. En un sistema con dos monitores o si existe otro monitor en las proximidades, asegúrese de que exista entre ellos la distancia adecuada para que sus campos magnéticos no interfieran entre sí. 3. Es posible que las luces fluorescentes o ventiladores estén demasiado próximos al monitor.
	Es necesario desmagnetizar el monitor.	Desmagnetice el monitor. Consulte la documentación facilitada con el monitor para obtener las instrucciones necesarias.
Sale un ruido de vibración o golpeteos del interior del monitor CRT cuando está encendido.	Se ha activado la bobina de desmagnetización del monitor.	Ninguna. Es normal que la bobina de desmagnetización se active cuando el monitor está encendido.
Sale un ruidito seco del interior del monitor CRT.	Se han activado los relés electrónicos en el interior del monitor.	Ninguna. Es normal que algunos monitores emitan este tipo de ruido cuando se encienden y se apagan, cuando entran o salen del modo de espera y cuando se modifica su resolución.
Sale un ruido muy agudo del interior del monitor de pantalla plana.	Los valores de brillo o contraste están muy subidos.	Baje los valores de brillo o contraste.

Solución de problemas de visualización (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Imagen borrosa; efectos de rayas, imágenes fantasma o sombras; líneas horizontales; barras verticales débiles; o no se puede centrar la imagen en la pantalla. (monitores de pantalla plana que sólo utilizan una conexión de entrada VGA analógica)	Los circuitos de conversión digital interna de los monitores de pantalla plana pueden no ser capaces de interpretar la sincronización de salida de la tarjeta gráfica.	<ol style="list-style-type: none">1. Seleccione la opción de ajuste automático del monitor en el menú que aparece en la pantalla del monitor.2. Sincronice manualmente las funciones de visualización en pantalla del reloj y de las fases del reloj. Para descargar un SoftPak que le ayude con la sincronización, visite la página Web que se indica a continuación, seleccione el monitor correspondiente y descargue SP20930 o SP22333: http://www.hp.com/support
	La tarjeta gráfica no está bien conectada o está dañada.	<ol style="list-style-type: none">1. Vuelva a conectar la tarjeta gráfica.2. Sustituya la tarjeta gráfica.
Algunos de los símbolos que se escriben no se muestran correctamente.	La fuente que se está utilizando no admite ese símbolo concreto.	Utilice el Mapa de caracteres para localizar y seleccionar el símbolo en cuestión. Haga clic en Inicio > Todos los programas > Accesorios > Herramientas del sistema > Mapa de caracteres . Puede copiar el símbolo del Mapa de caracteres en el documento.

Solución de problemas de sonido

Si el equipo incluye funciones de sonido y se detectan problemas de sonido, consulte las causas comunes y sus soluciones en la tabla siguiente.

Solución de problemas de sonido

Problema	Causa	Solución
El sonido va y viene.	Los recursos del procesador están siendo utilizados por otras aplicaciones.	Cierre todas las aplicaciones abiertas que utilicen gran cantidad de recursos del procesador.
	Latencia de sonido directo, común en numerosas aplicaciones de reproducción de medios.	<p>En Windows XP:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En Panel de control, seleccione Dispositivos de sonido y audio. 2. En la pestaña Audio, seleccione un dispositivo en la lista Reproducción de sonido. 3. Haga clic en el botón Avanzado y seleccione la pestaña Rendimiento. 4. Deslice el control Aceleración de hardware a la posición Ninguna y el control Calidad de conversión de la velocidad de muestreo a Buena y vuelva a probar el sonido. <p>Deslice el control Aceleración de hardware a la posición Completa y el control Calidad de conversión de la velocidad de muestreo a Óptima y vuelva a probar el sonido.</p>

Solución de problemas de sonido (Continuación)

Problema	Causa	Solución
El altavoz o los auriculares no emiten ningún sonido.	Se ha bajado el control de volumen del software.	Haga doble clic en el icono del altavoz de la barra de tareas, a continuación, asegúrese de que no se ha seleccionado Silencio y utilice el control deslizante del volumen para ajustarlo.
	Audio está oculto en Computer Setup.	Active el audio en Computer Setup: Integrated Peripherals > South OnChip PCI Device (Periféricos integrados > Dispositivo South OnChip PCI) .
	Los altavoces externos no están encendidos.	Encienda los altavoces externos.
	Los altavoces externos no están conectados en el conector de audio correcto.	Para averiguar cómo realizar una conexión correcta de los altavoces, 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 el Panel de control, seleccione Sistema.2. En la pestaña Hardware, haga clic en el botón Administrador de dispositivos.3. Haga clic con el botón derecho del ratón en el dispositivo CD/DVD y seleccione Propiedades.4. En la pestaña Propiedades, asegúrese de que se ha marcado la casilla "Habilitar audio digital de CD para este dispositivo de CD-ROM".

Solución de problemas de sonido (Continuación)

Problema	Causa	Solución
El altavoz o los auriculares no emiten ningún sonido. (continuación)	Los auriculares o dispositivos conectados al conector de salida de línea impiden que el altavoz interno emita sonido.	Encienda y utilice los auriculares o altavoces externos si están conectados o bien desconéctelos.
	La opción de silencio está seleccionada.	<ol style="list-style-type: none"> 1. En Panel de control, haga clic en Dispositivos de sonido, audio y voz y, a continuación, haga clic en Dispositivos de sonido y audio. 2. Haga clic en la casilla de verificación Silencio para eliminar la marca de selección de la casilla.
	El ordenador está en modo de espera .	Pulse el botón de alimentación para salir del modo de espera .
<p> PRECAUCIÓN: al intentar salir del modo de espera, no mantenga presionado el botón de alimentación durante más de cuatro segundos. Si lo hace, el ordenador se apagará y perderá los datos que no se hayan guardado.</p>		
Los auriculares o altavoces no emiten ningún sonido, o bien emiten ruido.	Es posible que el equipo no detecte el tipo o la salida de auricular/altavoz correctos, o bien que la detección automática de analógico a digital no esté activada.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Si utiliza altavoces digitales con clavija estéreo y desea que el sistema seleccione de forma automática el sistema digital, utilice un adaptador de estéreo a mono para activar la función de detección automática. 2. Si no dispone de un adaptador de estéreo a mono, utilice las propiedades de los dispositivos multimedia para cambiar manualmente la señal de audio del modo analógico por digital.

Solución de problemas de sonido (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Los auriculares o altavoces no emiten ningún sonido, o bien emiten ruido. (continuación)	Es posible que el equipo no detecte el tipo o la salida de auricular/altavoz correctos, o bien que la detección automática de analógico a digital no esté activada. (continuación)	3. Si los auriculares tienen un conector mono, utilice las propiedades de los dispositivos multimedia para cambiar el sistema por el modo analógico. Para obtener información sobre cómo cambiar el modo de salida de audio, consulte el Apéndice C, "Configuración de salida de audio analógica/digital."
 Si establece digital como modo de salida , el altavoz interno y los altavoces analógicos externos dejarán de emitir sonido hasta que vuelva a seleccionar el modo analógico o de detección automática. Si establece analógico como modo de salida , los altavoces digitales externos no funcionarán hasta que vuelva a seleccionar el modo de salida digital o de detección automática. Consulte el Apéndice C, "Configuración de salida de audio analógica/digital" para obtener más información.		
El ordenador parece bloquearse durante la grabación de audio.	Es posible que el disco duro esté lleno.	Antes de realizar una grabación, asegúrese de que hay suficiente espacio libre en el disco duro. También puede intentar grabar el archivo de audio en formato comprimido.

Solución de problemas de impresión

Si detecta problemas de impresión, consulte la documentación facilitada con la impresora y las causas comunes y sus soluciones en la siguiente tabla.

Solución de problemas de impresión

Problema	Causa	Solución
La impresora no imprime.	La impresora no está encendida y en línea.	Encienda la impresora y asegúrese de que está en línea.
	No están instalados los controladores de impresora correctos para la aplicación.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instale el controlador de impresora correcto para la aplicación. 2. Intente imprimir mediante el comando de MS-DOS: DIR C:\ > [puerto de impresora] donde [puerto de impresora] es la dirección de la impresora que está utilizando. Si la impresora funciona, vuelva a cargar el controlador de impresora.
	Si está conectado a una red, es posible que no haya realizado la conexión a la impresora.	Realice las conexiones de red adecuadas para la impresora.
	Es posible que se haya producido un fallo de la impresora.	Ejecute la comprobación automática de la impresora.
La impresora no se enciende.	Es posible que los cables no estén conectados correctamente.	Vuelva a conectar todos los cables y compruebe el cable de alimentación y la toma eléctrica.

Solución de problemas de impresión (Continuación)

Problema	Causa	Solución
La impresora imprime caracteres distorsionados.	No está instalado el controlador de impresora correcto para la aplicación.	Instale el controlador de impresora correcto para la aplicación.
	Es posible que los cables no estén conectados correctamente.	Vuelva a conectar todos los cables.
	Es posible que la memoria de la impresora esté sobrecargada.	Restablezca la impresora; para ello, apáguela durante un minuto y vuelva a encenderla.
La impresora está fuera de línea.	Es posible que la impresora no tenga papel.	Compruebe la bandeja del papel y vuelva a llenarla si está vacía. Seleccione la opción en línea.

Solución de problemas con el teclado y el ratón

Si detecta problemas con el teclado o con el ratón, consulte la documentación facilitada con el equipo y las causas comunes y sus soluciones en la siguiente tabla.

Solución de problemas con el teclado

Problema	Causa	Solución
El equipo no responde al escribir o introducir comandos con el teclado.	El conector del teclado no está conectado correctamente.	<ol style="list-style-type: none">1. En el Escritorio de Windows, haga clic en Inicio.2. Haga clic en Apagar. Aparece el cuadro de diálogo Salir de Windows.3. Seleccione Apagar.4. Una vez apagado el equipo, vuelva a conectar el teclado en la parte posterior del ordenador y reinicie el equipo.

Solución de problemas con el teclado (Continuación)

Problema	Causa	Solución
El equipo no responde al escribir o introducir comandos con el teclado. (continuación)	El programa en ejecución no responde a los comandos.	Apague el equipo con el ratón y reinicielo.
	Hay que reparar el teclado.	Para obtener los términos y condiciones, consulte el documento Garantía Limitada Mundial.
	El ordenador está en modo de espera .	Pulse el botón de alimentación para salir del modo de espera .
<p> PRECAUCIÓN: al intentar salir del modo de espera, no mantenga presionado el botón de alimentación durante más de cuatro segundos. Si lo hace, el ordenador se apagará y perderá los datos que no se hayan guardado.</p>		
El cursor no se mueve al usar las teclas de flecha del teclado numérico.	La tecla Bloq Num puede estar activada.	Pulse la tecla Bloq Num . Para utilizar las teclas de flecha, el indicador luminoso de Bloq Num no puede estar encendido. La tecla Bloq Num puede desactivarse (o activarse) en Computer Setup.

Solución de problemas con el ratón

Problema	Causa	Solución
El ratón no responde al movimiento o va demasiado lento.	El conector del ratón no está conectado correctamente en la parte posterior del equipo.	<p>Apague el ordenador mediante el teclado.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pulse las teclas Ctrl y Esc al mismo tiempo (o pulse la tecla del logotipo de Windows) para que aparezca el menú Inicio. 2. Utilice la tecla de flecha hacia arriba o hacia abajo para seleccionar Apagar y, a continuación, pulse la tecla Intro.

Solución de problemas con el ratón (Continuación)

Problema	Causa	Solución
El ratón no responde al movimiento o va demasiado lento. (continuación)	El conector del ratón no está conectado correctamente en la parte posterior del equipo. (continuación)	<p>Apague el ordenador mediante el teclado.</p> <p>3. Utilice la tecla de flecha hacia arriba o hacia abajo para seleccionar la opción Apagar, a continuación, pulse la tecla Intro.</p> <p>4. Una vez apagado el equipo, vuelva a conectar el conector del ratón en la parte posterior del ordenador (o del teclado) y reinicie el equipo.</p>
	El programa en ejecución no responde a los comandos.	Apague el equipo con el teclado y vuelva a iniciarlo.
	Es posible que tenga que limpiar el ratón.	Quite la tapa de la bola del ratón y limpie los componentes internos.
	Es posible que tenga que sustituir el ratón.	Para obtener los términos y condiciones, consulte el documento Garantía Limitada Mundial.
	El ordenador está en modo de espera .	Pulse el botón de alimentación para salir del modo de espera .
<p> PRECAUCIÓN: al intentar salir del modo de espera, no mantenga presionado el botón de alimentación durante más de cuatro segundos. Si lo hace, el ordenador se apagará y perderá los datos que no se hayan guardado.</p>		
El ratón sólo se desplaza en sentido vertical u horizontal o con poca fluidez.	La bola del ratón está sucia.	Extraiga la tapa de la bola situada en la parte inferior del ratón y límpiela con un kit de limpieza de ratón, disponible en la mayoría de las tiendas de informática.

Solución de problemas de instalación de hardware

Es posible que tenga que volver a configurar el equipo al agregar o quitar hardware, por ejemplo, una unidad adicional o tarjeta de expansión. Si instala un dispositivo plug and play, Windows XP reconoce automáticamente el dispositivo y lo configura en el ordenador. Si ha instalado un dispositivo que no es plug and play, debe volver a configurar el equipo después de completar la instalación del hardware nuevo. En Windows XP, ejecute el **Asistente para agregar hardware** y siga las instrucciones que aparecen en pantalla.

Solución de problemas de instalación de hardware

Problema	Causa	Solución
No se reconoce un dispositivo nuevo como parte del sistema.	El dispositivo no se ha instalado o conectado correctamente.	Asegúrese de que el dispositivo esté conectado correcta y firmemente y de que las patillas del conector no estén dobladas.
	Los cables del dispositivo externo nuevo están sueltos o los cables de alimentación están desenchufados.	Asegúrese de que todos los cables estén conectados correcta y firmemente y de que las patillas del cable o conector no estén dobladas.
	El interruptor de alimentación de un dispositivo externo nuevo no está encendido.	Apague el equipo, encienda el dispositivo externo y, a continuación, encienda el equipo para integrar el dispositivo en el mismo.
	No aceptó los cambios de configuración que le recomendó el sistema.	Vuelva a arrancar el equipo y siga las instrucciones para aceptar los cambios.

Solución de problemas de instalación de hardware *(Continuación)*

Problema	Causa	Solución
No se reconoce un dispositivo nuevo como parte del sistema. <i>(continuación)</i>	Una placa plug and play no puede configurarse automáticamente al agregarla si la configuración predeterminada entra en conflicto con otros dispositivos.	Utilice el Administrador de dispositivos de Windows XP para anular la selección de la configuración automática de la placa y seleccionar una configuración básica que no provoque un conflicto de recursos. También puede utilizar Computer Setup para volver a configurar o desactivar dispositivos y solucionar el conflicto entre recursos.
El equipo no se enciende.	Al realizar la actualización, se han instalado módulos de memoria incorrectos, o bien los módulos de memoria se han instalado en una ubicación incorrecta.	<ol style="list-style-type: none">1. Revise la documentación facilitada con el sistema para determinar si está utilizando los módulos de memoria correctos y para verificar que su instalación sea correcta.2. Tenga en cuenta los pitidos y los indicadores luminosos de la parte frontal del equipo. Consulte Apéndice A, "Mensajes de error de la POST" para determinar las posibles causas.3. Si continúa sin resolver el problema, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente.

Solución de problemas de instalación de hardware (Continuación)

Problema	Causa	Solución
El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo cinco veces, una vez por segundo, seguido de una pausa de dos segundos y el ordenador emite un pitido cinco veces. Los pitidos se repetirán cinco veces, pero el indicador luminoso de alimentación seguirá parpadeando hasta que se solucione el problema.	La memoria no está bien instalada o está dañada.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a conectar los módulos DIMM. Encienda el sistema. 2. Sustituya los módulos DIMM uno por uno para aislar el que está defectuoso. 3. Sustituya la memoria de otro fabricante por una memoria de HP. 4. Sustituya la placa del sistema.
El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo seis veces, una vez por segundo, seguido de una pausa de dos segundos y el ordenador emite un pitido seis veces. Los pitidos se repetirán cinco veces, pero el indicador luminoso de alimentación seguirá parpadeando hasta que se solucione el problema.	La tarjeta de vídeo no está bien colocada o está dañada, o la placa del sistema está dañada.	<p>En sistemas con una tarjeta gráfica:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a conectar la tarjeta gráfica. Encienda el sistema. 2. Sustituya la tarjeta gráfica. 3. Sustituya la placa del sistema. <p>En sistemas de gráficos integrados, sustituya la placa del sistema.</p>
El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo diez veces, una vez por segundo, seguido de una pausa de dos segundos y el ordenador emite un pitido diez veces. Los pitidos se repetirán cinco veces, pero el indicador luminoso de alimentación seguirá parpadeando hasta que se solucione el problema.	Tarjeta opcional dañada.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compruebe cada tarjeta opcional. Para ello, extraiga las tarjetas de una en una (si hay varias tarjetas), y encienda el sistema para verificar si se ha solucionado el problema. 2. Cuando se haya identificado la tarjeta dañada, extráigala y sustitúyala. 3. Sustituya la placa del sistema.

Solución de problemas de red

En la tabla siguiente, aparecen enumeradas algunas causas comunes y sus soluciones para los problemas de red. En estas indicaciones no se trata el proceso de depuración del cableado de red.

Solución de problemas de red

Problema	Causa	Solución
La función WOL (Wake-on-LAN) no funciona.	La función WOL (Wake-on-LAN) no está activada.	Active la función WOL (Wake-on-LAN). <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 pestaña Administración de energía, seleccione la casilla de verificación para Permitir a este dispositivo reactivar el equipo.
El controlador de red no detecta el controlador de red.	El controlador de red está desactivado.	<ol style="list-style-type: none">1. Acceda a Computer Setup y active el controlador de red en Integrated Peripherals > South OnChip PCI Device (Periféricos integrados > Dispositivo South OnChip PCI).2. Active el controlador de red del sistema operativo mediante el administrador de dispositivos.
	Controlador de red incorrecto.	Consulte en la documentación del Controlador de red si dispone del controlador correcto o adquiera el controlador más reciente en la página Web del fabricante.

Solución de problemas de red (Continuación)

Problema	Causa	Solución
El indicador luminoso de enlace del estado de red no parpadea nunca.	No se detecta ninguna red activa.	Compruebe que las conexiones del cableado y del equipo de red sean correctas.
 El indicador luminoso de red debe parpadear si hay actividad en la red.	El controlador de red no está bien configurado.	Compruebe el estado del dispositivo en Windows, como administrador de dispositivos para cargar el controlador y el subprograma de conexiones de red para el estado del enlace.
	El controlador de red está desactivado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acceda a Computer Setup y active el controlador de red en Integrated Peripherals > South OnChip PCI Device (Periféricos integrados > Dispositivo South OnChip PCI). 2. Active el controlador de red del sistema operativo mediante el administrador de dispositivos.
	El controlador de red no está cargado correctamente.	Vuelva a instalar los controladores de red. Consulte la <i>Guía de comunicaciones por red e Internet</i> incluida en el <i>CD de documentación</i> .
	El sistema no detecta automáticamente la red.	Desactive las funciones de detección automática y configure el sistema en el modo de funcionamiento correcto. Consulte la <i>Guía de comunicaciones por red e Internet</i> incluida en el <i>CD de documentación</i> .
La utilidad de diagnóstico le informa de que ha ocurrido un error.	El cable no está firmemente conectado.	Asegúrese de que el cable esté bien conectado al conector de red y de que el otro extremo del cable esté conectado firmemente al dispositivo correcto.
	El cable está conectado en el conector equivocado.	Asegúrese de que el cable esté enchufado en el conector correcto.

Solución de problemas de red (Continuación)

Problema	Causa	Solución
La utilidad de diagnóstico le informa de que ha ocurrido un error. (continuación)	Se ha detectado un problema con el cable o con un dispositivo en el otro extremo del cable.	Asegúrese de que el cable y el dispositivo del otro extremo del cable funcionen correctamente.
	El controlador de red comparte la interrupción con una tarjeta de expansión.	Acceda a Computer Setup y cambie la configuración de recursos de la tarjeta en PnP/PCI Configurations > IRQ Resources (Configuraciones PnP/PCI > Recursos IRQ) .
	El controlador de red está dañado.	Póngase en contacto con el servicio técnico autorizado.
El resultado de las pruebas de diagnóstico es correcto, pero el equipo no se comunica con la red.	Los controladores de red no están cargados o los parámetros del controlador no se corresponden con la configuración actual.	Asegúrese de que los controladores de red estén cargados y de que los parámetros del controlador se correspondan con la configuración del controlador de red. Asegúrese de que estén instalados el cliente de red y el protocolo correctos.
	El controlador de red no está configurado para este equipo.	Seleccione el icono Red en el Panel de control y configure el controlador de red.
El controlador de red ha dejado de funcionar al agregarse una tarjeta de expansión al equipo.	El controlador de red comparte la interrupción con una tarjeta de expansión.	Acceda a Computer Setup y cambie la configuración de recursos de la tarjeta en PnP/PCI Configurations > IRQ Resources (Configuraciones PnP/PCI > Recursos IRQ) .
	El controlador de red necesita controladores.	Verifique que los controladores no se eliminaron accidentalmente al instalarse los controladores de una tarjeta de expansión nueva.

Solución de problemas de red (Continuación)

Problema	Causa	Solución
El controlador de red ha dejado de funcionar al agregarse una tarjeta de expansión al equipo. (continuación)	La tarjeta de expansión instalada es una tarjeta de red (NIC) en conflicto con la tarjeta de interfaz de red (NIC) integrada.	Acceda a Computer Setup y cambie la configuración de recursos de la tarjeta en PnP/PCI Configurations > IRQ Resources (Configuraciones PnP/PCI > Recursos IRQ) .
El controlador de red ha dejado de funcionar sin causa aparente.	Los archivos que contienen los controladores de red están dañados.	Vuelva a instalar los controladores de red con el CD <i>Restore Plus!</i> .
	El cable no está firmemente conectado.	Asegúrese de que el cable esté bien conectado al conector de red y de que el otro extremo del cable esté conectado firmemente al dispositivo correcto.
	El controlador de red está dañado.	Póngase en contacto con el servicio técnico autorizado.
La nueva tarjeta de red no arranca.	Es posible que la tarjeta de red nueva esté dañada o que no cumpla con las especificaciones estándar de la industria.	Instale un controlador de interfaz de red estándar de la industria que funcione, o cambie la secuencia de arranque para arrancar desde otra fuente.
El sistema no puede conectarse al servidor de red al intentar la instalación de forma remota.	El controlador de red no está configurado correctamente.	Compruebe la conectividad de la red, que haya un servidor DHCP presente y que el servidor de instalación remota de sistema incluya los controladores NIC necesarios.
La utilidad de configuración del sistema informa de que la EEPROM no está programada.	EEPROM no programada.	Póngase en contacto con el servicio técnico autorizado.

Solución de problemas de memoria

Si detecta problemas de memoria, consulte las causas comunes y sus soluciones en la tabla siguiente.



PRECAUCIÓN: Este sistema no admite memoria ECC.

Solución de problemas de memoria

Problema	Causa	Solución
El sistema no arranca o no funciona correctamente después de la instalación de módulos de memoria adicionales.	El tipo o el grado de velocidad de un módulo de memoria no son correctos para el sistema, o bien el nuevo módulo de memoria no se ha colocado correctamente.	Sustituya el módulo por el dispositivo estándar correcto para el equipo. En algunos modelos, no pueden combinarse módulos de memoria ECC y módulos de memoria que no sean ECC.
	Error de falta de memoria.	Es posible que la configuración de la memoria no se haya establecido correctamente.
El recuento de memoria durante la POST no es correcto.	Falta memoria para ejecutar la aplicación.	Compruebe la documentación de la aplicación para determinar los requisitos de la memoria.
	Es posible que los módulos de memoria no estén instalados correctamente.	Compruebe que los módulos de memoria estén instalados correctamente y que éstos sean los correctos.
	Es posible que los gráficos integrados utilicen la memoria del sistema.	No es necesaria ninguna acción.

Solución de problemas de memoria (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Ha ocurrido un error de memoria insuficiente durante el funcionamiento.	Se han instalado demasiados programas TSR (Terminate and Stay Resident).	Elimine todos los programas TSR (Terminate and Stay Resident) que no necesite.
	Falta memoria para ejecutar la aplicación.	Compruebe los requisitos de memoria para la aplicación o añada memoria al equipo.
El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo cinco veces, una vez por segundo, seguido de una pausa de dos segundos y el ordenador emite un pitido cinco veces. Los pitidos se repetirán cinco veces, pero el indicador luminoso de alimentación seguirá parpadeando hasta que se solucione el problema.	La memoria no está bien instalada o está dañada.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a conectar los módulos DIMM. Encienda el sistema. 2. Sustituya los módulos DIMM uno por uno para aislar el que está defectuoso. 3. Sustituya la memoria de otro fabricante por una memoria de HP. 4. Sustituya la placa del sistema.

Solución de problemas del procesador

Si detecta problemas con el procesador, consulte las causas comunes y sus soluciones en la tabla siguiente.

Solución de problemas del procesador

Problema	Causa	Solución
El rendimiento es deficiente.	La temperatura del procesador es demasiado elevada.	<ol style="list-style-type: none">1. Asegúrese de que el flujo de aire que se dirige al equipo no esté bloqueado. Deje un espacio libre de unos 10,2 cm (4 pulgadas) por detrás de la unidad del sistema y por encima del monitor para facilitar una ventilación correcta.2. Asegúrese de que los ventiladores estén conectados y funcionen correctamente (algunos ventiladores sólo funcionan si es necesario).3. Asegúrese de que el disipador de calor del procesador esté instalado correctamente.
El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo tres veces, una por segundo, seguida de una pausa de dos segundos. El indicador luminoso de alimentación sigue parpadeando hasta que se soluciona el problema.	El procesador no está bien colocado o no está instalado.	<ol style="list-style-type: none">1. Compruebe que el procesador está presente.2. Vuelva a colocar el procesador.

Solución de problemas de CD-ROM y DVD

Si detecta problemas con los CD-ROM o DVD, consulte las causas comunes y las soluciones en la tabla siguiente, o bien consulte la documentación facilitada con el dispositivo opcional.

Solución de problemas de CD-ROM y DVD

Problema	Causa	Solución
El sistema no arranca desde una unidad de CD-ROM o DVD.	La opción de arranque desde medio extraíble está desactivado en la utilidad Computer Setup.	Acceda a Computer Setup y active el arranque de la unidad de la unidad de CD-ROM o DVD en Integrated Peripherals > South OnChip IDE Device > OnChip IDE Channel 0 (Periféricos integrados > Dispositivo South OnChip IDE > OnChip IDE Canal 0) o 1.
	El modo de servidor de red está activado en Computer Setup.	Entre en Computer Setup y mueva la tarjeta de interfaz de red a la última posición en Advanced BIOS Features > Removable Device Priority (Opciones avanzadas de BIOS > Prioridad de dispositivo extraíble) .
	La unidad contiene un CD que no es de arranque.	Intente arrancar con un CD de arranque en la unidad.
	El orden de arranque no es correcto.	Acceda a Computer Setup y cambie la secuencia de arranque en Advanced BIOS Features (Opciones avanzadas de BIOS) y Advanced BIOS Features > Removable Device Priority (Opciones avanzadas de BIOS > Prioridad del dispositivo extraíble) .

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

Problema	Causa	Solución
Los dispositivos de CD-ROM o DVD no se detectan, o bien el controlador no está cargado.	La unidad no está conectada o configurada correctamente.	Consulte la documentación facilitada con el dispositivo opcional.
La película no se reproduce en la unidad de DVD.	Es posible que la configuración de la región de la película corresponda a otro país.	Consulte la documentación facilitada con la unidad de DVD.
	No se ha instalado el software decodificador.	Instale el software decodificador.
	Medio dañado.	Sustituya el medio.
	Clasificación de películas bloqueada por el control parental.	Utilice el software del DVD para anular el control parental.
	El medio está instalado al revés.	Vuelva a instalar el medio.
No se puede expulsar el disco compacto (unidad con carga en bandeja).	El disco no está colocado en la unidad correctamente.	Apague el equipo e inserte una varilla de metal delgada en el orificio de expulsión de emergencia y empuje con firmeza. Tire de la bandeja de la unidad hasta que esté totalmente extraída y, a continuación, saque el disco.

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 iniciarse.	El medio se ha introducido al revés.	Vuelva a introducir el medio con la etiqueta hacia arriba.
	La unidad de DVD-ROM tarda demasiado en iniciarse debido a que tiene que determinar el tipo de medio que se está reproduciendo, por ejemplo audio o vídeo.	Espere 30 segundos como mínimo para que la unidad de DVD-ROM pueda determinar el tipo de medio que se está reproduciendo. Si aun así el disco no se inicia, lea las otras soluciones descritas para dicho tema.
	El CD o DVD está sucio.	Limpie el CD o DVD con un kit de limpieza de CD, disponible en la mayoría de las tiendas de informática.
	Windows no detecta la unidad de CD-ROM o DVD-ROM.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Utilice el administrador de dispositivos para extraer o desinstalar el dispositivo en cuestión. 2. Reinicie el equipo y espere a que Windows detecte el controlador de CD o DVD.

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

Problema	Causa	Solución
La grabación de CD de audio es difícil o imposible.	El tipo de medio no es válido o es de baja calidad.	<ol style="list-style-type: none">1. Grabe a menos velocidad.2. Verifique que utiliza el medio adecuado para la unidad.3. Pruebe con un medio de otra marca. La calidad varía enormemente según el fabricante.

Solución de problemas con el módulo de almacenamiento Drive Key

Si detecta problemas con el módulo de almacenamiento Drive Key, consulte las causas comunes y sus soluciones en la tabla siguiente.

Solución de problemas con el módulo de almacenamiento Drive Key

Problema	Causa	Solución
El módulo de almacenamiento Drive Key no aparece como una letra de unidad en Windows XP.	La letra de unidad consecutiva a la última unidad física no está disponible.	Cambie la letra de unidad predeterminada para el módulo de almacenamiento Drive Key en Windows XP.
El ordenador arranca en DOS tras configurar el módulo de almacenamiento Drive Key como unidad de arranque.	El módulo de almacenamiento Drive Key es la unidad de arranque.	Instale el módulo de almacenamiento Drive Key sólo después de que el sistema operativo haya arrancado.

Solución de problemas de acceso a Internet

Si tiene problemas para acceder a Internet, póngase en contacto con su Proveedor de servicios de Internet (ISP) o consulte las causas comunes y sus soluciones en la siguiente tabla.

Solución de problemas de acceso a Internet

Problema	Causa	Solución
No se puede conectar a Internet.	La cuenta con el Proveedor de servicios de Internet (ISP) no está configurada correctamente.	Compruebe la configuración de Internet o póngase en contacto con su ISP para obtener ayuda.
	El módem no está bien configurado.	Vuelva a conectar el módem. Compruebe que las conexiones se han realizado correctamente en la documentación de configuración rápida.
	El explorador Web no está bien configurado.	Compruebe que el explorador Web está instalado y configurado para funcionar con el ISP.
	El módem DSL o por cable no está enchufado.	Enchúfelo. Debe haber un indicador luminoso de "alimentación" en la parte frontal del módem DSL o por cable.
	El servicio de cable/DSL no está disponible o se ha interrumpido como consecuencia del mal tiempo.	Intente conectarse a Internet más tarde o póngase en contacto con su ISP. (Si el servicio de cable/DSL está conectado, el indicador luminoso "cable" de la parte frontal del módem DSL o por cable estará encendido.)
	El cable CAT5 UTP está desconectado.	Conecte el cable CAT5 UTP entre el módem por cable y el conector RJ-45 del equipo. (Si la conexión está bien, el indicador luminoso "PC" de la parte frontal del módem DSL o por cable estará encendido.)

Solución de problemas de acceso a Internet (Continuación)

Problema	Causa	Solución
No se puede conectar a Internet. (continuación)	La dirección de IP no está configurada correctamente.	Póngase en contacto con su ISP para obtener la dirección de IP correcta.
	Las cookies están dañadas. (Una "cookie" es una pequeña porción de información que el servidor Web puede almacenar temporalmente con el explorador Web. Esto resulta útil para que el explorador recuerde información específica que puede recuperar posteriormente.)	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 pestaña General, haga clic en el botón Eliminar Cookies.
No es posible ejecutar automáticamente los programas de Internet.	Debe iniciar una sesión con su ISP antes de que determinados programas puedan iniciarse.	Inicie una sesión con su ISP y abra el programa deseado.

Solución de problemas de acceso a Internet (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Internet tarda demasiado en descargar páginas Web.	El módem no está bien configurado.	<p>Compruebe que ha seleccionado la velocidad de módem y el puerto COM 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 pestaña Hardware.4. En el área del 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 del ratón en el puerto COM que utiliza el módem y, a continuación, haga clic en Propiedades.7. En Estado del dispositivo, compruebe que el módem está funcionando correctamente.8. En Uso del dispositivo, compruebe que el módem está activado.9. Si tiene más problemas, haga clic en el botón Solucionar problemas y siga las instrucciones que aparecen en pantalla.

Solución de problemas de software

La mayoría de los problemas de software se debe a alguno de los motivos siguientes:

- La aplicación no se ha instalado o configurado correctamente.
- No hay memoria suficiente para ejecutar la aplicación.
- Las aplicaciones entran en conflicto.
- Asegúrese de que se hayan instalado todos los controladores de dispositivo necesarios.
- Si ha instalado un sistema operativo distinto del que se instaló en fábrica, compruebe que sea compatible con el sistema.

Si está disponible, ejecute la utilidad Registro de Configuración para determinar si ha ocurrido algún cambio en el software que pueda ocasionar algún problema. Consulte la sección “[Registro de configuración](#)” de esta guía para obtener más información.

Si tiene problemas con el software, consulte las soluciones aplicables que se indican en la siguiente tabla.

Solución de problemas de software

Problema	Causa	Solución
El ordenador no seguirá adelante y aparece la pantalla del logotipo de HP.	Se ha producido un error de la POST.	Tenga en cuenta los pitidos y los indicadores luminosos de la parte frontal del equipo. Consulte el Apéndice A, “Mensajes de error de la POST” para determinar las causas posibles. Para obtener información sobre los términos y condiciones, consulte el kit de restauración o la Garantía Limitada Mundial.
El ordenador no seguirá adelante después de que aparezca la pantalla del logotipo de HP.	Es posible que los archivos del sistema estén dañados.	Utilice el disquete de recuperación para escanear la unidad de disco duro en busca de errores.

Solución de problemas de software (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Aparece un mensaje de error que indica que se ha producido una operación ilegal.	El software utilizado no está certificado por Microsoft para la versión de Windows que se utiliza.	Compruebe que el software esté certificado por Microsoft para la versión de Windows que utilice (en el embalaje del programa encontrará esta información).
	Los archivos de configuración están dañados.	Si es posible, guarde todos los datos, cierre los programas y reinicie el ordenador.

Cómo ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente

Para obtener ayuda y acceder al servicio técnico, póngase en contacto con un proveedor o distribuidor autorizado. Para localizar su proveedor o distribuidor más próximo, visite <http://www.hp.com>.



Si lleva el equipo a reparar a un distribuidor o servicio técnico autorizado, no olvide proporcionarle las contraseñas de arranque y de configuración, si están configuradas.



Consulte el número indicado en la garantía o en la guía de *Números de teléfono de soporte* incluida en el *CD de documentación* para obtener soporte técnico.

Mensajes de error de la POST

En este apéndice se describen los códigos de error, los mensajes de error y los diferentes indicadores luminosos y secuencias audibles que pueden aparecer durante la autocomprobación al arrancar (POST) o el reinicio del equipo, así como el origen probable del problema y los pasos que deben realizarse para resolver la condición de error.

En el modo de mensajes de POST desactivados, se eliminan la mayoría de los mensajes del sistema durante la POST, entre ellos los mensajes de recuento de la memoria y los mensajes de texto que no sean de error. Si se produce un error de la POST, aparecerá un mensaje de error en la pantalla. Puede cambiar manualmente el modo de mensajes de la POST y activarlos; para ello, pulse una tecla cualquiera (excepto **F10** o **F12**). El modo predeterminado es el de mensajes de POST desactivados.

El modo de la POST seleccionado determina la velocidad a la que el equipo carga el sistema operativo y el grado en que éste se somete a pruebas.

La autocomprobación rápida al arrancar (POST) es un proceso de arranque rápido que no realiza todas las pruebas que afectan al sistema, entre ellas la prueba de memoria. Si se desactiva esta función todas las pruebas del sistema basadas en la ROM se ejecutarán y el arranque tardará más en finalizar.



Para obtener más información sobre Computer Setup, consulte la *Guía sobre la utilidad Computer Setup (F10)* incluida en el *CD de documentación*.

Códigos numéricos y mensajes de texto de la POST

En esta sección se describen los errores de la POST que tienen asociados códigos numéricos. Asimismo, se incluyen algunos mensajes de texto que pueden aparecer durante la POST.



El equipo pitará una vez después de que aparezca en pantalla un mensaje de texto POST.

Códigos numéricos y mensajes de texto

Código/Mensaje	Causa probable	Acción recomendada
BIOS ROM checksum error – System halted (Error de suma de comprobación de la ROM BIOS – Sistema detenido)	El error de suma de comprobación del código BIOS del chip BIOS es incorrecto, lo que indica que el código BIOS puede estar dañado.	Póngase en contacto con su proveedor de sistemas para sustituir la BIOS.
CMOS battery failed (Fallo de la batería CMOS)	La batería CMOS no funciona.	Póngase en contacto con su proveedor de sistemas para conseguir una batería de sustitución.
CMOS checksum error – Defaults loaded (Error de suma de comprobación de CMOS – Valores predeterminados cargados)	La suma de comprobación de CMOS es incorrecta y por eso el sistema carga la configuración predeterminada del equipo. Un error de la suma de comprobación puede indicar que la CMOS está dañada. Este error puede estar causado por una batería poco cargada.	Compruebe la batería y sustitúyala si es necesario.
CPU at nnnn (CPU en nnnn)	Muestra la velocidad de funcionamiento de la CPU.	Ninguna.

Códigos numéricos y mensajes de texto (Continuación)

Código/Mensaje	Causa probable	Acción recomendada
Press ESC to skip memory test (Pulse Esc para omitir la prueba de la memoria)		El usuario puede pulsar la tecla Esc para omitir la comprobación completa de la memoria.
HARD DISK INSTALL FAILURE (Fallo de instalación del disco duro)	No se encuentra o no se inicializa el controlador del disco duro o la unidad.	Asegúrese de que el controlador está instalado correctamente. Si no hay ninguna unidad de disco duro instalada, asegúrese de que la opción Hard Drive (Disco duro) de Setup (Configuración) está en NONE (Ninguna).
Keyboard error or no keyboard present (Error del teclado o no hay teclado)	No se puede inicializar el teclado.	Asegúrese de que el teclado está conectado correctamente y que no se pulsa ninguna tecla durante la POST. Para configurar el sistema sin un teclado voluntariamente, establezca la condición de parada de error en Setup en HALT ON ALL, BUT KEYBOARD (Parada activada para todo menos el teclado). La BIOS ignorará entonces el teclado que falta durante la POST.
Memory Test (Prueba de memoria):	Este mensaje aparece durante la comprobación completa de la memoria, realizando una cuenta atrás de las zonas de la memoria que se están sometiendo a la prueba.	Ninguna.

Códigos numéricos y mensajes de texto (Continuación)

Código/Mensaje	Causa probable	Acción recomendada
Memory test fail (Fallo en la prueba de memoria)	Si la POST detecta un error durante la comprobación de la memoria, aparece información adicional indicando detalles concretos sobre el tipo y la ubicación del error de la memoria.	Apague el sistema, vuelva a conectar los módulos DIMM y reinicie el sistema. Si el problema persiste, póngase en contacto con su proveedor de sistemas y solicite la sustitución.
Override enabled – Defaults loaded (Anulación activada – Valores predeterminados cargados)	Si el sistema no se puede iniciar con la configuración CMOS actual, la BIOS puede anular la configuración actual y cargar un conjunto de valores predeterminados de la BIOS diseñado para obtener el sistema más estable con el mínimo rendimiento.	Ninguna.
Error: Non-System disk or disk error Replace and press any key when ready (No es un disco de sistema o error de disco Sustitúyalo y pulse cualquier tecla)	La BIOS no ha podido encontrar un dispositivo de arranque adecuado. Esto puede indicar que el dispositivo ATA Flash está dañado o no se ha inicializado.	Apague el sistema, asegúrese de que los cables de alimentación y de datos de todos los dispositivos de almacenamiento están conectados correctamente y, a continuación, reinicie el sistema. Si el problema continúa, póngase en contacto con el servicio técnico autorizado para recibir ayuda.

Códigos numéricos y mensajes de texto *(Continuación)*

Código/Mensaje	Causa probable	Acción recomendada
Warning: CPU fan has failed. (Advertencia: Fallo del ventilador de la CPU)	El ventilador de la CPU no tiene potencia (menos de 1.000 rpm) o no gira.	Asegúrese de que el cable de alimentación del ventilador de la CPU está conectado. Si el problema continúa, póngase en contacto con el servicio técnico autorizado para recibir ayuda.
Warning: System Fan has failed. (Advertencia: Fallo del ventilador del sistema)	El ventilador del sistema no tiene potencia (menos de 1.000 rpm) o no gira.	Asegúrese de que el cable de alimentación del ventilador del sistema está conectado. Si el problema continúa, póngase en contacto con el servicio técnico autorizado para recibir ayuda.
Memory is running at Single Channel Mode (La memoria se está ejecutando en modo de un solo canal)	Este mensaje aparecerá cuando se pongan dos memorias del mismo tamaño en la ranura 1 y 3.	Para un rendimiento óptimo, apague el sistema y cambie el segundo módulo DIMM del zócalo XMM3 al XMM2.

Indicadores luminosos de diagnóstico POST del panel frontal y códigos audibles de diagnóstico

En esta sección se describen los códigos de los indicadores luminosos del panel frontal y los códigos audibles que pueden suceder antes o durante la POST y que no tienen necesariamente un código de error ni un mensaje de texto asociado.



Si nota indicadores luminosos parpadeando en un teclado PS/2, compruebe los indicadores luminosos que estén parpadeando en el panel frontal del ordenador y consulte la siguiente tabla para determinar los códigos de estos últimos.

En la siguiente tabla se indican las acciones recomendadas en el orden en que se deben realizar.

Indicadores luminosos de diagnóstico del panel frontal y códigos audibles de diagnóstico

Actividad	Pitidos	Causa posible	Acción recomendada
Indicador luminoso de alimentación verde encendido.	Ninguno	Equipo encendido.	Ninguno
El indicador luminoso de alimentación parpadea en verde cada dos segundos. El indicador luminoso de alimentación sigue parpadeando o hasta que se soluciona el problema.	Ninguno	Equipo en modo de suspensión a modo RAM (sólo algunos modelos) o modo de suspensión normal.	No se precisa ninguna acción. Pulse cualquier tecla o mueva el ratón para activar el ordenador.

Indicadores luminosos de diagnóstico del panel frontal y códigos audibles de diagnóstico *(Continuación)*

Actividad	Pitidos	Causa posible	Acción recomendada
El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo dos veces, una por segundo, seguida de una pausa de dos segundos. El indicador luminoso de alimentación sigue parpadeando hasta que se soluciona el problema.	Ninguno	<p>Protección térmica del procesador activada:</p> <p>Es posible que un ventilador esté bloqueado o que no gire.</p> <p>O bien:</p> <p>El conjunto de disipador de calor/ventilador no está conectado correctamente al procesador.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que los conductos de ventilación del equipo no estén bloqueados y de que el ventilador de refrigeración del procesador funcione. Deje un espacio libre de unos 10,2 cm (4 pulgadas) por detrás de la unidad del sistema y por encima del monitor para facilitar una ventilación correcta. 2. Abra la cubierta, pulse el botón de alimentación y compruebe si el ventilador del procesador gira. Si no gira, asegúrese de que el cable del ventilador está conectado al cabezal de la placa del sistema. Asegúrese de que el ventilador está colocado o instalado correctamente. 3. Si el ventilador está conectado y colocado correctamente, pero no gira, sustituya el ventilador del procesador. 4. Vuelva a colocar el disipador de calor del procesador y compruebe que el conjunto del ventilador está bien conectado. 5. Póngase en contacto con un distribuidor o servicio técnico autorizado.

Indicadores luminosos de diagnóstico del panel frontal y códigos audibles de diagnóstico *(Continuación)*

Actividad	Pitidos	Causa posible	Acción recomendada
El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo tres veces, una por segundo, seguida de una pausa de dos segundos. El indicador luminoso de alimentación sigue parpadeando hasta que se soluciona el problema.	Ninguno	El procesador no está instalado (no indica que el procesador esté dañado).	<ol style="list-style-type: none">1. Compruebe que el procesador está presente.2. Vuelva a colocar el procesador.

Indicadores luminosos de diagnóstico del panel frontal y códigos audibles de diagnóstico *(Continuación)*

Actividad	Pitidos	Causa posible	Acción recomendada
El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo cuatro veces, una por segundo, seguida de una pausa de dos segundos. El indicador luminoso de alimentación sigue parpadeando hasta que se soluciona el problema.	Ninguno	Fallo de alimentación (sobrecarga de la fuente de alimentación).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Abra la cubierta y asegúrese de que el cable de alimentación de 4 hilos está bien conectado al conector de la placa del sistema. 2. Compruebe si hay algún dispositivo causando el problema. Para ello, desconecte TODOS los dispositivos (por ejemplo, la unidad de disco duro, unidad de disquete o unidades ópticas, y tarjetas de expansión). Encienda el sistema. Si el sistema entra en POST, apague y sustituya un dispositivo cada vez y repita este procedimiento hasta que se produzca el fallo. Sustituya el dispositivo que está provocando el fallo. Continúe agregando dispositivos de uno en uno para asegurarse de que todos ellos funcionan correctamente. 3. Sustituya la fuente de alimentación. 4. Sustituya la placa del sistema.

Indicadores luminosos de diagnóstico del panel frontal y códigos audibles de diagnóstico (Continuación)

Actividad	Pitidos	Causa posible	Acción recomendada
El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo cinco veces, una por segundo, seguida de una pausa de dos segundos. El indicador luminoso de alimentación sigue parpadeando hasta que se soluciona el problema.	5	Error de la memoria de vídeo previo.	<ol style="list-style-type: none">1. Vuelva a conectar los módulos DIMM. Encienda el sistema.2. Sustituya los módulos DIMM uno por uno para aislar el que está defectuoso.3. Sustituya la memoria de otro fabricante por una memoria de HP.4. Sustituya la placa del sistema.
El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo seis veces, una por segundo, seguida de una pausa de dos segundos. El indicador luminoso de alimentación sigue parpadeando hasta que se soluciona el problema.	6	Error de los gráficos de vídeo previo.	<p>En sistemas con una tarjeta gráfica:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Vuelva a conectar la tarjeta gráfica. Encienda el sistema.2. Sustituya la tarjeta gráfica.3. Sustituya la placa del sistema. <p>En sistemas de gráficos integrados, sustituya la placa del sistema.</p>

Indicadores luminosos de diagnóstico del panel frontal y códigos audibles de diagnóstico (Continuación)

Actividad	Pitidos	Causa posible	Acción recomendada
El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo siete veces, una por segundo, seguida de una pausa de dos segundos. El indicador luminoso de alimentación sigue parpadeando hasta que se soluciona el problema.	7	Fallo de la placa del sistema (la ROM ha detectado un fallo anterior al vídeo).	Sustituya la placa del sistema.
El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo ocho veces, una por segundo, seguida de una pausa de dos segundos. El indicador luminoso de alimentación sigue parpadeando hasta que se soluciona el problema.	8	ROM no válida basada en suma de comprobación errónea.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a crear una memoria flash de la ROM con un disquete ROMPaq. Consulte la sección "Memoria flash de la ROM" de la <i>Guía de Desktop Management</i> incluida en el <i>CD de documentación</i>. 2. Sustituya la placa del sistema.

Indicadores luminosos de diagnóstico del panel frontal y códigos audibles de diagnóstico (Continuación)

Actividad	Pitidos	Causa posible	Acción recomendada
<p>El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo nueve veces, una por segundo, seguida de una pausa de dos segundos. El indicador luminoso de alimentación sigue parpadeando o hasta que se soluciona el problema.</p>	<p>9 o ninguno, depende del problema</p>	<p>El sistema se enciende pero no arranca.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compruebe que el selector de voltaje, situado en la parte posterior de la fuente de alimentación (en determinados modelos), está en la potencia correcta. La configuración correcta del voltaje depende de la región. 2. Sustituya la placa del sistema. 3. Sustituya el procesador.
<p>El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo diez veces, una por segundo, seguida de una pausa de dos segundos. El indicador luminoso de alimentación sigue parpadeando hasta que se soluciona el problema.</p>	<p>10</p>	<p>Tarjeta opcional dañada.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compruebe cada tarjeta gráfica. Para ello, extraiga la tarjeta (de una en una si hay varias tarjetas), y encienda el sistema para verificar si se ha solucionado el problema. 2. Cuando se haya identificado la tarjeta dañada, extráigala y sustitúyala. 3. Sustituya la placa del sistema.

Indicadores luminosos de diagnóstico del panel frontal y códigos audibles de diagnóstico *(Continuación)*

Actividad	Pitidos	Causa posible	Acción recomendada
El sistema no se enciende y los indicadores luminosos no parpadean.	Ninguno	El sistema no se enciende.	<p>Mantenga pulsado el botón de alimentación durante cuatro segundos por los menos. Si los indicadores luminosos del disco duro se encienden en color verde, entonces:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Compruebe que el selector de voltaje, situado en la parte posterior de la fuente de alimentación, está en la potencia correcta. La configuración correcta del voltaje depende de la región. 2. Extraiga las tarjetas de expansión una por una hasta que se encienda la luz 5 V_aux de la placa del sistema. 3. Sustituya la placa del sistema.

Indicadores luminosos de diagnóstico del panel frontal y códigos audibles de diagnóstico (Continuación)

Actividad	Pitidos	Causa posible	Acción recomendada
El sistema no se enciende y los indicadores luminosos no parpadean. (continuación)	Ninguno	El sistema no se enciende.	<p>○ bien:</p> <p>Mantenga pulsado el botón de alimentación durante cuatro segundos por los menos. Si los indicadores luminosos del disco duro no se encienden en color verde, entonces:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Compruebe que la unidad está conectada a una toma de CA que funciona.2. Abra la cubierta y compruebe que el cableado del botón de alimentación está conectado correctamente a la placa del sistema.3. Compruebe que los dos cables de la fuente de alimentación están bien conectados a la placa del sistema.4. Compruebe que la luz 5 V_aux de la placa del sistema está encendida. Si no es así, sustituya el cableado del botón de alimentación.5. Si la luz 5 V_aux de la placa del sistema no está encendida, sustituya la fuente de alimentación.6. Sustituya la placa del sistema.

Seguridad mediante contraseña y restablecimiento de la CMOS

Este ordenador admite las funciones de contraseña de seguridad, que se pueden establecer a través del menú de utilidades de Computer Setup.

Este ordenador admite dos funciones de contraseña de seguridad que se establecen a través del menú de utilidades de Computer Setup: contraseña de supervisor y contraseña de usuario. Si se establece únicamente una contraseña de supervisor, cualquier usuario puede acceder a toda la información del ordenador pero no a Computer Setup. Si se establece únicamente una contraseña de usuario, ésta es necesaria para acceder a Computer Setup y a cualquier otra información del ordenador. Si se establecen ambas contraseñas, únicamente la contraseña de supervisor permite acceder a Computer Setup.

Si se establecen ambas contraseñas, la contraseña de supervisor también puede utilizarse en lugar de la contraseña de usuario para acceder al ordenador. Esta función resulta útil para los administradores de red.

Si olvida la contraseña del equipo, hay dos métodos para borrarla y que pueda acceder a la información del sistema:

- Restablecimiento del puente de contraseña
- Restablecimiento de la CMOS con el interruptor Clear CMOS (Borrar CMOS)



PRECAUCIÓN: si desliza el interruptor CMOS, los valores de la CMOS se restablecerán a los valores predeterminados de fábrica y se eliminará toda la información personalizada, lo que incluye contraseñas, números de activo y valores especiales. Es importante realizar una copia de seguridad de los valores de la CMOS antes de restablecerlos por si fueran necesarios más adelante. Consulte el ["Realización de una copia de seguridad de la CMOS" en la página B-6](#) para obtener más información.

Restablecimiento del puente de contraseña

Para desactivar las funciones de la contraseña de usuario o de supervisor, o para borrar las dos contraseñas, efectúe los pasos siguientes:

1. Cierre correctamente el sistema operativo, apague el equipo y los dispositivos externos y desconecte el cable de alimentación de la toma eléctrica.
2. Con el cable de alimentación desconectado, pulse el botón de alimentación otra vez para que se descargue toda la energía residual.



ADVERTENCIA: para reducir el riesgo de lesiones personales por descargas eléctricas o por tocar superficies calientes, no olvide desconectar el cable de alimentación de la toma eléctrica de la pared y espere a que los componentes del sistema se enfríen antes de tocarlos.



PRECAUCIÓN: mientras el ordenador está conectado, la fuente de alimentación siempre suministra voltaje a la placa del sistema, incluso cuando la unidad está apagada. Si no se desconecta el cable de alimentación, se podría dañar el sistema.



PRECAUCIÓN: la electricidad estática puede dañar los componentes electrónicos del ordenador o del equipo opcional. Antes de comenzar estos pasos, toque un objeto metálico que esté conectado a tierra para eliminar la electricidad estática de su cuerpo. Para obtener más información, consulte la *Guía de información sobre seguridad y normativas* incluida en el *CD de documentación*.

3. Retire la cubierta del equipo o el panel de acceso.
4. Localice el cabezal y el puente.



El puente de contraseña es verde para que se pueda identificar con facilidad. Para obtener ayuda a fin de localizar el puente de contraseña y otros componentes de la placa del sistema, consulte el diagrama de componentes del sistema (IPM). Este IPM se puede descargar de <http://www.hp.com/support>.

5. Retire el puente de las patillas 1 y 2. Coloque el puente en la patilla 1 o 2 (pero no en ambas) para que no se pierda.

6. Vuelva a colocar la cubierta del ordenador o el panel de acceso.
7. Vuelva a conectar los componentes externos
8. Conecte el equipo y enciéndalo. Deje que el sistema operativo se inicie. Esto borra las contraseñas actuales y desactiva las funciones de contraseña.
9. Para establecer contraseñas nuevas, repita los pasos 1 a 4, vuelva a colocar el puente de contraseña en las patillas 1 y 2, luego repita los pasos 6 a 8. Establezca contraseñas nuevas en Computer Setup. Consulte la *Guía sobre la utilidad Computer Setup (F10)* incluida en el *CD de documentación* para obtener las instrucciones de Computer Setup.

Borrado y restablecimiento de la CMOS

La memoria de la configuración del ordenador (CMOS) almacena información sobre la contraseña e información sobre la configuración del ordenador.

Utilización de Computer Setup para restablecer la CMOS



Este es el método preferido para restablecer la CMOS. Sin embargo, si no puede acceder a Computer Setup, consulte la próxima sección para obtener instrucciones sobre el uso del interruptor CMOS para restablecer la CMOS.

Para restablecer la CMOS con Computer Setup, primero debe acceder al menú de utilidades de Computer Setup.

1. Encienda o reinicie el equipo. Si trabaja con Microsoft Windows, haga clic en **Inicio > Apagar > Reiniciar**.
2. Tan pronto como se encienda el equipo, pulse y mantenga pulsada la tecla **F10** hasta que entre en Computer Setup.



Si no pulsa la tecla **F10** en el momento oportuno, tendrá que reiniciar el equipo y volver a pulsar y mantener pulsada la tecla **F10** para acceder a la utilidad.

3. Utilice las teclas de flecha para seleccionar **Load Optimized Defaults (Cargar valores predeterminados optimizados)** y pulse **Intro**.

4. Para aplicar y guardar los cambios, pulse **F10**, o seleccione **Save & Exit Setup (Guardar y Salir de configuración)** y pulse **Intro**.

Para obtener más instrucciones sobre cómo restablecer las contraseñas, consulte la *Guía de Desktop Management* incluida en el *CD de documentación*. Para obtener más información sobre Computer Setup, consulte la *Guía sobre la utilidad Computer Setup (F10)* incluida en el *CD de documentación*.

Uso del interruptor CMOS para restablecer la CMOS



Utilice este método para restablecer la CMOS si no puede acceder a Computer Setup. Si puede acceder a Computer Setup, consulte la sección anterior para obtener instrucciones sobre el uso de Computer Setup para restablecer la CMOS.

1. Apague el ordenador y todos los dispositivos externos; a continuación, desconecte el cable de alimentación de la toma de alimentación eléctrica.
 2. Desconecte el teclado, el monitor y cualquier otro dispositivo externo conectado al equipo.
-



ADVERTENCIA: para reducir el riesgo de lesiones personales por descargas eléctricas o por tocar superficies calientes, no olvide desconectar el cable de alimentación de la toma eléctrica de la pared y espere a que los componentes del sistema se enfrien antes de tocarlos.



PRECAUCIÓN: mientras el ordenador está conectado, la fuente de alimentación siempre suministra voltaje a la placa del sistema, incluso cuando la unidad está apagada. Si no se desconecta el cable de alimentación, se podría dañar el sistema.



PRECAUCIÓN: la electricidad estática puede dañar los componentes electrónicos del ordenador o del equipo opcional. Antes de comenzar estos pasos, toque un objeto metálico que esté conectado a tierra para eliminar la electricidad estática de su cuerpo. Para obtener más información, consulte la *Guía de información sobre seguridad y normativas* incluida en el *CD de documentación*.

3. Retire la cubierta del equipo o el panel de acceso.

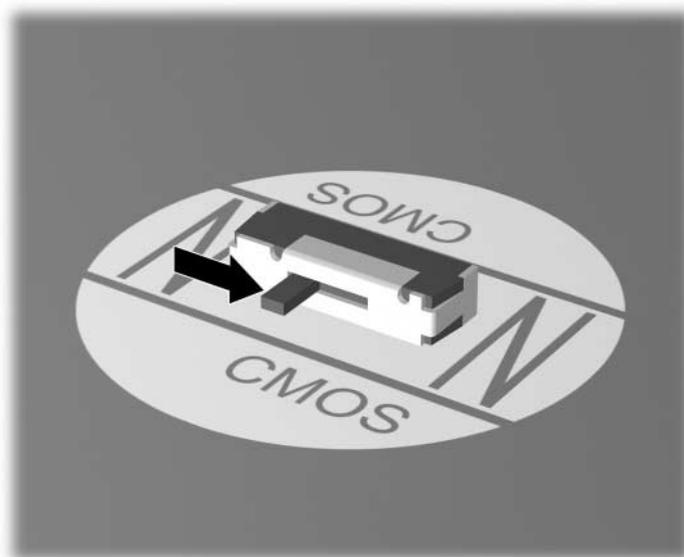


PRECAUCIÓN: si desliza el interruptor CMOS, los valores de la CMOS se restablecerán a los valores predeterminados de fábrica y se eliminará toda la información personalizada, lo que incluye contraseñas, números de activo y valores especiales. Es importante realizar una copia de seguridad de los valores de la CMOS antes de restablecerlos por si fueran necesarios más adelante. Las copias de seguridad se realizan fácilmente mediante Computer Setup. Consulte la *Guía sobre la utilidad Computer Setup (F10)* incluida en el *CD de documentación* para obtener información sobre cómo realizar una copia de seguridad de los valores de la CMOS.

4. Deslice el interruptor CMOS en la dirección que se muestra en la siguiente ilustración, y manténgalo pulsado durante al menos cinco segundos después de que se apague el indicador luminoso de suspensión. Son necesarios cinco segundos para garantizar que la CMOS se ha borrado completamente.
-



Asegúrese de que ha desconectado el cable de alimentación de CA de la toma de la pared. El interruptor CMOS no borrará la CMOS si el cable de alimentación está conectado.



Interruptor CMOS



Para obtener ayuda y localizar el interruptor CMOS y otros componentes de la placa del sistema, consulte el diagrama de componentes del sistema (IPM).

5. Vuelva a colocar la cubierta del ordenador o el panel de acceso.
 6. Vuelva a conectar los dispositivos externos.
 7. Conecte el equipo y enciéndalo.
-



Recibirá mensajes de error de la POST después de borrar la CMOS y reiniciarla, advirtiéndole que se han realizado los cambios de configuración. Utilice Computer Setup para restablecer las contraseñas y cualquier valor de configuración especial del equipo, además de la fecha y la hora.

Para obtener más instrucciones sobre cómo restablecer las contraseñas, consulte la *Guía de Desktop Management* incluida en el *CD de documentación*. Para obtener más información sobre Computer Setup, consulte la *Guía sobre la utilidad Computer Setup (F10)* incluida en el *CD de documentación*.

Realización de una copia de seguridad de la CMOS

El proceso de copia de seguridad es muy sencillo. La utilidad para cargar/guardar CMOS, ROMPAQ, se puede encontrar en <http://www.hp.com>, bajo la sección de soporte y controladores para el ordenador de escritorio para empresas dx5150 de HP. Descargue los archivos ROMPAQ a una carpeta de un dispositivo de almacenamiento extraíble (como un módulo de almacenamiento DriveKey).

Para realizar una copia de seguridad de la CMOS:

1. Asegúrese de que el ordenador del que se va a hacer la copia de seguridad está encendido. Conecte el dispositivo de almacenamiento extraíble al ordenador.
2. En Windows, haga clic en **Inicio > Ejecutar**, escriba **CMD** y haga clic en **Aceptar** para abrir una ventana de comando DOS.
3. Escriba **N:\folder\BIOS.exe SAVE:ABC001.DAT** (donde **N** es la letra de la unidad de almacenamiento extraíble) para guardar la configuración de CMOS en un dispositivo de almacenamiento extraíble.

4. Asegúrese de que el ordenador de destino está encendido.
Conecte el dispositivo de almacenamiento extraíble al ordenador de destino.
5. En Windows, haga clic en **Inicio > Ejecutar**, escriba **CMD** y haga clic en **Aceptar** para abrir una ventana de comando DOS.
6. Escriba **N:\folder\BIOS.exe LOAD:ABC001.DAT** (donde *N* es la letra de la unidad de almacenamiento extraíble) para guardar la configuración de CMOS personalizada en el sistema de destino.

Configuración de salida de audio analógica/digital

Algunos ordenadores pueden tener una solución de audio integrada que admite altavoces estéreo externos analógicos o digitales. Estos sistemas son capaces de detectar automáticamente el tipo de altavoz y emitir la señal correcta. Para alternar manualmente entre la salida analógica, la salida digital y la detección automática, realice los procedimientos siguientes según el sistema operativo que utilice.



Si establece digital como **modo de salida**, el altavoz interno y los altavoces analógicos externos dejarán de emitir sonido hasta que vuelva a seleccionar el modo analógico o de detección automática. Si establece analógico como **modo de salida**, los altavoces digitales externos no funcionarán hasta que vuelva a seleccionar un modo de salida digital o de detección automática.

En Microsoft Windows XP:

1. Haga clic en **Inicio > Panel de control** y, a continuación, haga doble clic en el icono **Dispositivos de sonido, audio y voz**.
2. Seleccione la pestaña **Hardware**.
3. Resalte el dispositivo de audio que desee.
4. Haga clic en **Propiedades** para abrir el panel **Propiedades de dispositivo**.
5. Haga clic en la pestaña **Propiedades**.
6. Haga clic en el signo “+” que hay junto a la entrada **Dispositivos de audio** para expandirla.

7. Haga clic en el controlador que desee para resaltarlo.
8. Haga clic en **Propiedades**.
9. Haga clic en **Configuración**.
10. Establezca el valor que desee en el **modo de salida**.
11. Haga clic en **Aceptar** para cerrar el panel **Propiedades**.
12. Cierre el **Panel de control**.

Índice

A

Autocomprobación rápida al arrancar A-1

C

CMOS

borrar y restablecer B-3

copia de seguridad B-6

interruptor B-4

códigos audibles A-6

códigos de error A-1

códigos de pitidos A-6

códigos numéricos A-2

consejos útiles 2-4

contraseña

borrar B-1

características B-1

restablecer el puente B-2

supervisor B-1

usuario B-1

contraseña de seguridad B-1

D

Diagnostics para Windows

barra de herramientas 1-5

barra de menú 1-4

descripción general 1-1

detectar 1-2

ejecutar pruebas 1-6

instalar 1-2

disco duro, problemas 2-17

disquete, problemas 2-14

F

fuelle de alimentación, problemas 2-11

función Wake-on-LAN 2-38

H

hardware, problemas de instalación 2-35

I

indicadores luminosos

alimentación intermitente A-6

teclado PS/2 parpadeante A-6

indicadores luminosos, parpadeantes A-6

Internet, problemas de acceso 2-49

M

memoria

solucionar problemas 2-42

módulo de almacenamiento Drive Key,
problemas 2-48

monitor

caracteres tenues 2-24

comprobar conexiones 2-5

imagen de vídeo borrosa 2-24, 2-25

pantalla en blanco 2-21

monitor, problemas 2-21

P

pantalla en blanco 2-21

POST

activar mensajes de error A-1

mensajes de error A-1

problemas

acceder a Internet 2-49

CD-ROM y DVD 2-45

disquete 2-14

fuelle de alimentación 2-11

generales 2-6

impresora 2-31

instalar hardware 2-35

- memoria 2–42
- menores 2–4
- módulo de almacenamiento Drive
 - Key 2–48
- procesador 2–44
- ratón 2–33
- red 2–38
- software 2–52
- sonido 2–27
- teclado 2–32
- unidad de disco duro 2–17
- unidades ópticas 2–45
- visualización 2–21
- problemas de CD-ROM o DVD 2–45
- Problemas de impresión 2–31
- problemas de red 2–38
- problemas generales 2–6
- procesador, problemas 2–44

R

- ratón, problemas 2–32
- Registro de configuración, utilidad
 - descripción general 1–9
 - ejecutar 1–10
 - instalar 1–10

- restablecer
 - CMOS B–1
 - punteo de contraseña B–1

S

- salida de audio D–1
- servicio de atención al cliente 2–2, 2–53
- software
 - proteger 1–11
 - restaurar 1–11
- software, problemas 2–52
- sonido, problemas 2–27
- supervisor, contraseña B–1
- sustituir batería 2–6

T

- teclado
 - probar 2–4
 - solucionar problemas 2–32

U

- unidad óptica, problemas 2–45
- usuario, contraseña B–1

V

- visualizar fecha y hora 2–6