



Guía de Solución de Problemas

Business PC

Número de Parte del Documento: 384569-161

Mayo de 2005

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

© Copyright 2005 Hewlett-Packard Development Company, L.P.
Las informaciones contenidas en este documento están sujetas a cambios sin
previo aviso

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

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

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



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



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

Guía de Solución de Problemas

Business PC

Primera Edición: Mayo de 2005

Número de Parte del Documento: 384569-161

Contenido

1 Recursos de Diagnóstico de la Computadora

HP Insight Diagnostics	1-1
Acceso a HP Insight Diagnostics	1-2
Ficha Sondeo	1-3
Ficha Prueba	1-4
Ficha Estado	1-5
Ficha Registro	1-6
Ficha Ayuda	1-7
Guardado e Impresión de Información en HP Insight Diagnostics	1-7
Descarga de la Última Versión de HP Insight Diagnostics	1-8
Protección del Software	1-8
Restauración del Software	1-8

2 Solución de Problemas Sin Diagnóstico

Seguridad y Comodidad	2-1
Antes de Llamar al Soporte Técnico	2-2
Consejos Útiles	2-4
Solución de Problemas Generales	2-6
Solución de problemas de la fuente de alimentación	2-11
Solución de Problemas de Disquete	2-14
Solución de Problemas de Disco Duro	2-18
Solución de problemas del Compartimiento para Múltiples Dispositivos	2-22
Solución de Problemas de Pantalla	2-23
Solución de Problemas de Audio	2-30
Solución de Problemas de la Impresora	2-33
Solución de Problemas de Teclado y de Mouse	2-35
Solución de Problemas de Instalación del Hardware	2-38
Solución de Problemas de Red	2-41
Solución de Problemas de la Memoria	2-45

Solución de Problemas de Procesador	2-47
Solución de Problemas de CD-ROM y DVD	2-48
Solución de Problemas de Drive Key	2-51
Resolución de Problemas con Componentes del Panel Frontal	2-51
Solución de Problemas de Acceso a Internet	2-52
Solución de Problemas de Software	2-55
Contacto con el Soporte al cliente	2-56

A Mensajes de Error de POST

Códigos Numéricos y Mensajes de Texto de POST	A-2
Luces del Panel Frontal y Códigos Audibles de Diagnóstico en POST	A-14

B Seguridad de Contraseña y Restablecimiento de CMOS

Restablecimiento del Puente de Contraseña	B-2
Borrado y Restablecimiento de CMOS	B-3
Uso del Botón CMOS	B-3
Uso de Computer Setup para restablecer CMOS	B-6

C Sistema de Protección de Unidades (DPS)

Acceso al DPS a través de Computer Setup	C-2
--	-----

Índice

Recursos de Diagnóstico de la Computadora

HP Insight Diagnostics



HP Insight Diagnostics está incluido en el CD sólo con algunos modelos de computadora.

La utilidad HP Insight Diagnostics le permite visualizar información acerca de la configuración de hardware de la computadora y realizar pruebas de diagnóstico de hardware en los subsistemas de la computadora. La utilidad simplifica el eficaz proceso de identificación, diagnóstico y aislamiento de problemas de hardware.

La ficha Sondeo aparece cuando activa HP Insight Diagnostics. Esta ficha exhibe la actual configuración de la computadora. Desde la ficha Sondeo, es posible acceder a varias categorías de información acerca de la computadora. Otras fichas proporcionan información adicional, incluyendo herramientas de pruebas de diagnóstico y resultados de pruebas. La información de cada pantalla de la utilidad puede guardarse como un archivo html y almacenarse en un disquete o en el HP Drive Key USB.

Utilice HP Insight Diagnostics para determinar si el sistema reconoce todos los dispositivos instalados en la computadora y si ellos funcionan correctamente. La ejecución de pruebas es opcional aunque se recomienda realizarla después de instalar o conectar un nuevo dispositivo.

Es recomendable ejecutar pruebas, guardar los resultados de las pruebas e imprimirlas de modo que los informes impresos estén disponibles antes de hacer una llamada al Centro de Soporte al Cliente.



Es posible que los dispositivos de terceros no sean detectados por HP Insight Diagnostics.

Acceso a HP Insight Diagnostics

Es necesario iniciar a través del *CD de Documentación y Diagnóstico*, según se describe en los siguientes pasos, para acceder a HP Insight Diagnostics.

1. Mientras la computadora está encendida, inserte el *CD de Documentación y Diagnóstico* en la unidad óptica de la computadora.
 2. Cierre el sistema operativo y apague la computadora.
 3. Encienda la computadora. El sistema se iniciará por el CD.
-



Si el sistema no inicia por el CD en la unidad óptica, es posible que tenga que cambiar el orden de inicio en la utilidad Computer Setup (F10) de modo que el sistema intente iniciar por la unidad óptica antes de iniciar por el disco duro. Consulte la *Guía de la Utilidad Computer Setup (F10)* en el *CD de Documentación y Diagnóstico* para obtener información adicional.

4. Cuando se le solicite, presione la tecla **Y** si desea operar en el modo de Seguridad o cualquier otra tecla si desea operar en el modo Regular.
-



El modo Regular es el modo predeterminado si no se presiona ninguna tecla en el periodo de tiempo especificado. Si la pantalla permanece en blanco después de presionar cualquier tecla que no sea **Y**, intente reiniciar y seleccionar el modo de seguridad cuando se le indique.

5. Seleccione el idioma apropiado y haga clic en **Continuar**.
-



Se recomienda que acepte el teclado predeterminado asignado para su idioma a menos que quiera probar su teclado específico.

6. En la página de Contrato de Licencia de Usuario Final, haga clic en **Aceptar** si está de acuerdo con sus términos. La utilidad HP Insight Diagnostics se inicia con la aparición de la ficha Sondeo.

Ficha Sondeo

La ficha **Sondeo** exhibe importante información sobre la configuración del sistema. En la sección **Ver** del lado izquierdo de la pantalla, es posible seleccionar la vista **Resumen** para ver limitadamente los datos de configuración o seleccionar la vista **Avanzado** para ver todos los datos de la categoría seleccionada. Sin importar si elige **Avanzado** o **Resumen**, las siguientes categorías de información están disponibles en la ficha **Sondeo**:

Todo—Ofrece una lista de todas las categorías de información acerca de la computadora.

Resumen—Ofrece una lista de la información general de la computadora.

Arquitectura—Proporciona información sobre la BIOS del sistema y los dispositivos PCI.

Control de Activos—Exhibe etiquetas de activos, números de serie del sistema e información del procesador.

Comunicación—Exhibe información acerca de las configuraciones de los puertos paralelos (LPT) y seriales (COM) de la computadora, así como de la información del controlador de red y USB.

Gráficos—Exhibe información acerca del controlador de gráficos de la computadora.

Dispositivos de Entrada—Exhibe información acerca del teclado, del mouse y de otros dispositivos de entrada conectados a la computadora.

Memoria—Exhibe información acerca de toda la memoria existente en la computadora. Esto incluye ranuras de memoria en la placa del sistema y los módulos de memoria instalados.

Miscelánea—Exhibe la información obtenida de la memoria de configuración de la computadora (CMOS), los datos de la BIOS de administración del sistema, los datos de la placa del sistema y la información de componentes de diagnóstico.

Almacenamiento—Exhibe la información acerca de los medios de almacenamiento conectados a la computadora. Esta lista incluye todos los discos fijos, unidades de disquete y unidades ópticas.

Sistema—Exhibe información sobre la placa del sistema, el procesador, el chasis y la BIOS, además de información sobre parlantes externos y el bus PCI.

Ficha Prueba

La ficha Prueba le permite elegir entre las diversas partes del sistema para realizar pruebas. También es posible elegir el tipo y modo de prueba.

Existen dos modos de pruebas a elegir:

- **Modo interactivo**—Proporciona un control máximo del proceso de prueba. El software de diagnóstico le indicará la entrada de datos durante las pruebas que requieren su interacción. También es posible determinar si las pruebas pasaron o fallaron.
- **Modo Sin Supervisión** —No exhibe solicitudes ni requiere interacción. Si se encuentran errores, éstos son exhibidos al finalizar la prueba.

Existen tres tipos de pruebas a elegir:

- **Prueba Rápida**—Proporciona un script predeterminado donde se prueba una muestra de cada componente de hardware y no requiere intervención manual ni en el modo Sin Supervisión ni en el Interactivo.
- **Prueba Completa**—Proporciona un script predeterminado donde se prueba completamente cada componente de hardware. Existen más pruebas disponibles en el modo Interactivo, pero éstas requieren de intervención del usuario.
- **Prueba Personalizada**—Proporciona la máxima flexibilidad en el control de las pruebas de un sistema. El modo Prueba Personalizada le permite seleccionar específicamente cuáles dispositivos, pruebas y parámetros de pruebas se ejecutarán.

Para iniciar las pruebas:

1. Seleccione la ficha Prueba.
2. En el lado izquierdo de la ficha, seleccione el **Tipo de Prueba** a realizar (**Rápida**, **Completa** o **Personalizada**).
3. En el lado izquierdo de la ficha, seleccione el **Modo de Prueba** (**Interactivo** o **Sin Intervención**).
4. Seleccione el dispositivo que desea probar desde la lista desplegable.
5. Elija cómo desea ejecutar la prueba seleccionando **Número de Ciclos** o **Tiempo Total de Prueba**. Al seleccionar la ejecución de la prueba en una cantidad especificada de ciclos, ingrese el número de ciclos a realizar. Si desea realizar la prueba de diagnóstico por un periodo de tiempo especificado, ingrese la cantidad de tiempo en minutos.
6. Haga clic en **Iniciar Prueba** para comenzar la prueba. La ficha Estado, que le permite monitorear el progreso de la prueba, se exhibe automáticamente durante el proceso de pruebas. Cuando haya finalizado la prueba, la ficha Estado le exhibirá si el dispositivo pasó o falló.
7. Si se encuentran errores, vaya a la ficha Registro y haga clic en **Registro de Errores** para visualizar información más detallada y las acciones recomendadas.

Ficha Estado

La ficha Estado exhibe el estado de las pruebas seleccionadas. También se exhibe el tipo de prueba ejecutada (**Rápida**, **Completa**, o **Personalizada**). La barra principal de progreso exhibe el porcentaje completo del actual conjunto de pruebas. Mientras las pruebas están en ejecución, se exhibirá el botón **Cancelar Prueba** a ser utilizado si desea cancelar la prueba.

Después de haber completado la prueba, el botón **Cancelar Prueba** será reemplazado con el botón **Repetir Prueba**. El botón **Repetir Prueba** volverá a realizar el último conjunto de pruebas ejecutadas. Esto le permitirá volver a ejecutar el conjunto de pruebas sin tener que reingresar los datos en la ficha Prueba.

La ficha Estado también exhibe:

- Los dispositivos que están siendo probados
- Las pruebas que se ejecutan
- El tiempo total transcurrido
- Los periodos de pruebas individuales transcurridos
- El estado de la condición de cada prueba

Ficha Registro

La ficha Registro contiene dos registros, un **Registro de Prueba** y un **Registro de Errores**, cada uno de los cuales puede ser seleccionado de la parte lateral izquierda de la ficha.

El **Registro de Pruebas** exhibe todas las pruebas que han sido ejecutadas, la cantidad de veces de la ejecución, el número de veces en que hubo fallas en la prueba y el tiempo que llevó para finalizar la prueba. El botón **Borrar Registro de Prueba** borrará el contenido del **Registro de Prueba**.

El **Registro de Errores** exhibe las pruebas para dispositivos que hayan fallado durante las pruebas de diagnóstico e incluye las siguientes columnas de información.

- La sección **Descripción** describe el error encontrado en la prueba de diagnóstico.
- **Reparación Recomendada** le recomendará una acción a realizar para resolver el error de hardware.
- **Contaje de Fallas** es el número de veces que la prueba ha fallado.
- **Código de Error** proporciona un código numérico para la falla. Los códigos de error son definidos en la ficha Ayuda.
- El botón **Borrar Registro de Errores** borrará el contenido del Registro de Errores.

Ficha Ayuda

En la ficha Ayuda se puede seleccionar entre **Códigos de Error** o **Componentes de Prueba** en el lado izquierdo de la ficha.

La vista **Códigos de Error** proporciona una descripción de cada código numérico de error y las acciones recomendadas para cada código. Para encontrar rápidamente una descripción de código de error, ingrese el código en la casilla situada en la parte superior de la ventana y haga clic en el botón **Buscar Códigos de Error**.

La vista **Componentes de Prueba** exhibe la información de nivel bajo sobre las pruebas que se ejecutan.

Guardado e Impresión de Información en HP Insight Diagnostics

Es posible guardar la información exhibida en las fichas Estado y Registro de HP Insight Diagnostics en un disquete o en un HP Drive Key USB 2.0 (de 64 MB o superior). No es posible guardar en el disco duro. El sistema creará automáticamente un archivo html que tiene la misma apariencia que la información exhibida en la pantalla.

1. Inserte un disquete o HP Drive Key USB 2.0 (la capacidad debe ser de 64MB o superior). Los Drive Key USB 1.0 no son admitidos.
2. Haga clic en **Guardar** en la esquina superior derecha de la ficha.
3. Seleccione **Guardar en disquete** o **Guardar en drive key USB**.
4. Ingrese un nombre de archivo en la casilla **Nombre de Archivo** y haga clic en el botón **Guardar**. Se guardará un archivo html en el disquete insertado o en el HP Drive Key USB.
5. Imprima la información desde el dispositivo de almacenamiento utilizado para guardarlo.



Para salir de HP Insight Diagnostics, haga clic en Salir en la esquina superior derecha de la pantalla y luego retire el *CD de Documentación y Diagnóstico* de la unidad óptica.

Descarga de la Última Versión de HP Insight Diagnostics

1. Visite www.hp.com/la.
2. Haga clic en el enlace **Soporte y controladores**.
3. Haga clic en el botón de radio **Descargar controladores y software**.
4. Ingrese el número de producto (por ejemplo, dc7600) en la caja de texto y presione la tecla **Intro**.
5. Seleccione su sistema operativo.
6. Haga clic en el enlace **Diagnóstico**.
7. Ubique **HP Insight Diagnostics** y haga clic en **Descargar**.



La descarga incluye instrucciones sobre cómo crear el CD apto para inicio

Protección del Software

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

Restauración del Software

El sistema operativo y software Windows pueden restaurarse al estado original que tenían cuando adquirió la computadora utilizando el CD *Restore Plus!*. Consulte la documentación incluida con el CD *Restore Plus!*, para obtener instrucciones completas sobre el uso de este recurso.

Solución de Problemas Sin Diagnóstico

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



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

Seguridad y Comodidad



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

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

Antes de Llamar al Soporte Técnico

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

- Ejecute la utilidad de diagnóstico. Consulte el [Capítulo 1, “Recursos de Diagnóstico de la Computadora”](#) para obtener información adicional.
- Ejecute la prueba automática del Sistema de Protección de Unidades (DPS) en Computer Setup. Consulte la *Guía de la Utilidad Computer Setup (F10)* en el CD de *Documentación y Diagnóstico* para obtener información adicional.
- Verifique la luz de Encendido en la parte frontal de la computadora para verificar si parpadea en rojo. Las luces parpadeantes son códigos de error que lo ayudarán a diagnosticar el problema. Consulte el [Apéndice A, “Mensajes de Error de POST”](#) para obtener información adicional.
- Si la pantalla está en blanco, enchufe el monitor a un puerto de video diferente en la computadora, si hay uno disponible. O, cambie el monitor por uno que sepa que funciona correctamente.
- Si está trabajando en red, conecte otra computadora con un cable diferente en la conexión de red. Puede haber un problema con el enchufe o cable de red.
- Si recientemente ha agregado un hardware nuevo, extráigalo para verificar si la computadora funciona correctamente.
- Si recientemente ha instalado un software nuevo, desinstálelo para verificar si la computadora funciona correctamente.
- Reinicie la computadora en Modo de Seguridad para verificar si reinicia sin todos los controladores cargados. Cuando reinicie el sistema operativo, utilice “Última configuración conocida”.
- Consulte el soporte técnico completo en línea en www.hp.com/support.
- Consulte la sección [“Consejos Útiles”](#) en esta guía.
- Ejecute el CD *Restore Plus!*.



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

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

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

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

- Póngase delante de su computadora cuando llame.
 - Anote el número de serie de la computadora y el número de identificación del producto y el número de serie del monitor antes de llamar.
 - Dedique tiempo detectando el problema con el técnico de servicio.
 - Retire todos los hardware que haya agregado recientemente al sistema.
 - Desinstale todos los software que haya instalado recientemente.
 - Ejecute el CD *Restore Plus!*.
-



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



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

Consejos Útiles

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

- Asegúrese de que la computadora y el monitor estén enchufados en un tomacorriente que funcione.
- Compruebe que el interruptor de selección de voltaje esté en el voltaje apropiado para su región (115 V o 230 V).
- Asegúrese de que la computadora esté encendida y de que la luz de Encendido este encendida en verde.
- Asegúrese de que el monitor esté encendido y de que la luz del monitor esté encendida en verde.
- Verifique la luz de Encendido en la parte frontal de la computadora para verificar si parpadea en rojo. Las luces parpadeantes son códigos de error que lo ayudarán a diagnosticar el problema. Consulte el [Apéndice A, “Mensajes de Error de POST”](#) para obtener información adicional.
- Active los controles de brillo y contraste del monitor si éste está opaco.
- Presione y mantenga presionada cualquier tecla. Si el sistema emite una señal acústica, el teclado debe estar funcionando debidamente.
- Revise todas las conexiones de cables para verificar si hay conexiones sueltas o incorrectas.
- Active la computadora presionando cualquier tecla o el botón de Encendido. Si el sistema permanece en el modo En espera, apague la computadora presionando y sosteniendo el botón de Encendido durante por lo menos cuatro segundos, después presione el botón de Encendido otra vez para reiniciar la computadora. Si el sistema no se apaga, desenchufe el cable de alimentación, espere unos segundos, después enchúfelo otra vez. La computadora se reiniciará si se configuró en Computer Setup el inicio automático después de una pérdida de energía. Si no se reinicia, presione el botón de Encendido para iniciar la computadora.

- Reconfigure la computadora después de instalar una tarjeta de expansión que no sea plug and play (conectar y usar) u otra opción. Consulte el “[Solución de Problemas de Instalación del Hardware](#)” para obtener instrucciones.
- Asegúrese de que estén instalados todos los controladores de dispositivos necesarios. Por ejemplo, si está utilizando una impresora, necesita un controlador de impresora para ese modelo.
- Retire todos los medios aptos para inicio (disquete, CD o dispositivo USB) del sistema antes de encenderlo.
- Si ha instalado un sistema operativo distinto al sistema operativo instalado en la fábrica, verifique que el sistema lo admita.
- Si el sistema tiene múltiples fuentes de video (adaptadores incorporados, PCI o PCI-Express) instaladas (video incorporado sólo en ciertos modelos) y un solo monitor, el monitor debe conectarse al conector del monitor en la fuente seleccionada como el adaptador VGA primario. Durante el inicio, los demás conectores del monitor se desactivan y en caso de que el monitor esté conectado a estos puertos, no podrá funcionar. Es posible seleccionar la fuente que será la fuente VGA predeterminada en Computer Setup.



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

Solución de Problemas Generales

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

Solución de Problemas Generales

Problema	Causa	Solución
La computadora parece bloqueada y no se apaga cuando se presiona el botón de Encendido.	El control de software del botón de Encendido no funciona.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presione y mantenga presionado el botón de Encendido durante al menos cuatro segundos hasta que la computadora se apague. 2. Desconecte el cable de alimentación del tomacorriente.
La computadora no responde al teclado o mouse USB.	La computadora está en el modo En Espera .	Presione el botón de Encendido para salir del modo En Espera .
	Se ha bloqueado el sistema.	Reinicie la computadora.
<p> PRECAUCIÓN: Cuando intente salir del modo En Espera, no presione el botón de Encendido por más de cuatro segundos. Si no, la computadora se apagará y perderá los datos.</p>		
La hora y fecha de la pantalla de la computadora no son correctas.	<p>Es probable que sea necesario reemplazar la batería del RTC (reloj en tiempo real).</p> <p> La conexión de la computadora a la fuente de alimentación de CA en funcionamiento prolonga la vida de la batería del RTC.</p>	<p>Primero, restablezca la hora y fecha en Panel de control (también es posible utilizar Computer Setup para actualizar la hora y fecha del RTC). Si el problema persiste, cambie la batería del RTC. Consulte la <i>Guía de Hardware</i> en el CD de <i>Documentación y Diagnóstico</i> para obtener instrucciones sobre la instalación de una batería nueva o comuníquese con un distribuidor o revendedor autorizado para cambiar la batería del RTC.</p>

Solución de Problemas Generales (Continuación)

Problema	Causa	Solución
El cursor no se mueve al utilizar las teclas de flecha del teclado numérico.	Es posible que la tecla Bloq Num esté activada.	Presione la tecla Bloq Num . Si desea utilizar las teclas de flecha, la luz de Bloq Num no debe estar encendida. La tecla Bloq Num se puede desactivar (o activar) desde Computer Setup.
No es posible retirar la cubierta de la computadora ni el panel de acceso.	El recurso Bloqueo Inteligente de Cubierta, en algunas computadoras, está activado.	Desactive el Bloqueo inteligente de cubierta utilizando Computer Setup. La Llave a Prueba de Fallas de la Cubierta Inteligente, un dispositivo para desactivar manualmente el Bloqueo Inteligente de Cubierta, está disponible en HP. Necesitará la Llave a Prueba de Fallas en caso de olvido de la contraseña, pérdida de la alimentación o mal funcionamiento de la computadora. Solicite el número de producto 166527-001 para la llave tipo llave de tuerca o número de producto 166527-002 para la llave de bit-destornillador.
Se evidencia un bajo rendimiento.	El procesador está caliente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que el flujo de aire hacia la computadora no esté obstruido. 2. Asegúrese de que los ventiladores estén conectados y funcionando correctamente (algunos ventiladores sólo funcionan cuando es necesario). 3. Asegúrese de que el disipador térmico del procesador esté instalado correctamente.
	El disco duro está lleno.	Transfiera datos del disco duro para crear más espacio en el disco duro.
	Poca memoria.	Agregue más memoria.
	Disco duro fragmentado.	Desfragmente el disco duro.

Solución de Problemas Generales (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Se evidencia un bajo rendimiento. (continuación)	El programa al que se ingresó previamente no liberó la memoria reservada de vuelta al sistema.	Reinicie la computadora.
	Virus residente en la unidad de disco duro.	Ejecute un programa de protección contra virus.
	Se ejecutan demasiadas aplicaciones.	<ol style="list-style-type: none">1. Cierre las aplicaciones innecesarias para liberar memoria.2. Agregue más memoria.
	Algunas aplicaciones de software, especialmente los juegos, sobrecargan el subsistema de gráficos	<ol style="list-style-type: none">1. Reduzca la resolución de la pantalla para la aplicación actual o consulte la documentación que viene con la aplicación para obtener sugerencias sobre cómo mejorar el rendimiento ajustando los parámetros en la aplicación.2. Agregue más memoria.3. Actualice la solución de gráficos.
	Causa desconocida.	Reinicie la computadora.

Solución de Problemas Generales (Continuación)

Problema	Causa	Solución
La computadora se apaga automáticamente y la luz de Encendido parpadea en rojo dos veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos y la computadora suena dos veces. (Los sonidos de alerta se detienen después de la quinta repetición pero las luces continúan parpadeando).	<p>Protección térmica del procesador activada:</p> <p>Es posible que un ventilador esté bloqueado o no funcione.</p> <p>○</p> <p>El disipador térmico no está instalado correctamente en el procesador.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique que los orificios de ventilación de la computadora no estén obstruidos y compruebe que el ventilador del procesador esté funcionando. 2. Abra la cubierta, presione el botón de Encendido y verifique si gira el ventilador del procesador. Si el ventilador del procesador no gira, asegúrese de que el cable del ventilador esté conectado al conector de la placa del sistema. Asegúrese de que el ventilador esté completa y adecuadamente asentado o instalado. 3. Si el ventilador está conectado y asentado adecuadamente, pero no gira, entonces reemplace el ventilador del procesador. 4. Reasiente el disipador del procesador y verifique que el ensamble del ventilador esté adecuadamente acoplado. 5. Póngase en contacto con su distribuidor o proveedor de servicios autorizado.

Solución de Problemas Generales (Continuación)

Problema	Causa	Solución
El sistema no enciende y las luces en la parte frontal de la computadora no parpadean.	El sistema no puede encenderse.	<p>Presione y mantenga presionado el botón de Encendido por menos de 4 segundos. Si la luz de la unidad de disco duro se enciende en verde, entonces:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Verifique que el selector de voltaje, ubicado en la parte trasera de la fuente de alimentación, esté configurado en el voltaje adecuado. La configuración del voltaje adecuado depende de la región.2. Retire las tarjetas de expansión una por una hasta que se encienda la luz 5V_aux en la placa del sistema.3. Reemplace la placa del sistema. <p>○</p> <p>Presione y mantenga presionado el botón de Encendido por menos de 4 segundos. Si la luz de la unidad de disco duro no se enciende en verde, entonces:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Compruebe que la unidad esté enchufada a una fuente de alimentación de CA que funcione.2. Abra la cubierta y compruebe que el cableado del botón de Encendido esté correctamente conectado a la placa del sistema.3. Asegúrese de que ambos cables de alimentación estén conectados adecuadamente a la placa del sistema.4. Compruebe que la luz 5V_aux en la placa del sistema esté encendida. Si está encendida, entonces reemplace el cableado del botón de Encendido.5. Si la luz 5 V_aux de la placa del sistema está apagada, entonces reemplace la fuente de alimentación.6. Reemplace la placa del sistema.

Solución de problemas de la fuente de alimentación

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

Solución de problemas de la fuente de alimentación

Problema	Causa	Solución
La fuente de alimentación se apaga de manera intermitente.	El interruptor del selector de voltaje en la parte trasera del chasis de la computadora (algunos modelos) no se ha configurado en el voltaje de línea correcto (115V o 230V).	Seleccione el voltaje de CA correcto, utilizando el interruptor de selector.
	La fuente de alimentación no se enciende debido a una falla interna de éste.	Comuníquese con el proveedor de servicio autorizado para reemplazar la fuente de alimentación.

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

Problema	Causa	Solución
La computadora se apaga automáticamente y la luz de Encendido parpadea en rojo dos veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos y la computadora suena dos veces. (Los sonidos de alerta se detienen después de la quinta repetición pero las luces continúan parpadeando.)	Protección térmica del procesador activada: Es posible que un ventilador esté bloqueado o no funcione. ○ El disipador térmico no está instalado correctamente en el procesador.	<ol style="list-style-type: none">1. Verifique que los orificios de ventilación de la computadora no estén obstruidos y compruebe que el ventilador del procesador esté funcionando.2. Abra la cubierta, presione el botón de Encendido y verifique si gira el ventilador del procesador. Si el ventilador del procesador no gira, asegúrese de que el cable del ventilador esté conectado al conector de la placa del sistema. Asegúrese de que el ventilador esté completa y adecuadamente asentado o instalado.3. Si el ventilador está conectado y asentado adecuadamente, pero no gira, entonces reemplace el ventilador del procesador.4. Reasiente el disipador del procesador y verifique que el ensamble del ventilador esté adecuadamente acoplado.5. Póngase en contacto con su distribuidor o proveedor de servicios autorizado.

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

Problema	Causa	Solución
La luz de Encendido parpadea en rojo cuatro veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos, y la computadora suena cuatro veces. (Los sonidos de alerta se detienen después de la quinta repetición pero las luces continúan parpadeando.)	Falla de energía (fuente de alimentación sobrecargada).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique que el selector de voltaje, ubicado en la parte trasera de la fuente de alimentación (algunos modelos), esté configurado en el voltaje adecuado. La configuración del voltaje adecuado depende de la región. 2. Abra la cubierta y asegúrese de que el cable de la fuente de alimentación de 4 ó 6 filamentos esté acoplado dentro del conector de la placa del sistema. 3. Compruebe si un dispositivo está causando el problema retirando TODOS los dispositivos conectados (tales como unidades de disco duro, de disquete u ópticas y tarjetas de expansión). Encienda el sistema. Si el sistema ingresa al POST, entonces apague y reemplace un dispositivo por vez y repita este procedimiento hasta que ocurra una falla. Reemplace el dispositivo que está causando la falla. Siga agregando los dispositivos uno por vez para asegurarse de que todos los dispositivos funcionen correctamente. 4. Comuníquese con el proveedor de servicio autorizado para reemplazar la fuente de alimentación. 5. Reemplace la placa del sistema.

Solución de Problemas de Disquete

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



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

Solución de Problemas de Disquete

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

Solución de Problemas de Disquete (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"> 1. En Explorador de Windows, seleccione la unidad de disco (A). 2. Haga clic con el botón derecho en la letra de la unidad y seleccione Formatear. 3. Seleccione las opciones deseadas y haga clic en Iniciar para empezar a formatear el disquete.
	El disquete está protegido contra grabación.	Utilice otro disquete o retire la protección contra grabación.
No se puede formatear el disquete.	Grabación en la unidad incorrecta.	Revise la letra de la unidad en la ruta de acceso especificada.
	No hay suficiente espacio en el disquete.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Utilice otro disquete. 2. Elimine los archivos innecesarios del disquete.
	Las grabaciones en disquetes heredados están desactivadas en Computer Setup.	Ingrese a Computer Setup y active Grabar Disquete Heredado en Almacenamiento > Opciones de almacenamiento .
No se puede formatear el disquete.	El disquete está dañado.	Reemplace el disquete dañado.
	Se informaron medios no válidos.	<p>Al formatear un disco en MS-DOS, puede que necesite especificar la capacidad del disquete. Por ejemplo, para formatear un disquete de 1,44 MB, escriba el comando siguiente en el indicador MS-DOS:</p> <p>FORMAT A: /F:1440</p>

Solución de Problemas de Disquete (Continuación)

Problema	Causa	Solución
No se puede formatear el disquete. (continuación)	El disco puede estar protegido contra grabación.	Abra el dispositivo de bloqueo del disquete.
	El control de grabación en disquete está activado.	Ingrese a Computer Setup y active Grabar Disquete Heredado en Almacenamiento > Opciones de almacenamiento .
Se produjo un problema con una transacción del disco.	La estructura del directorio no es correcta o hay un problema con un archivo.	En Windows XP, haga clic con el botón derecho en Inicio , haga clic en Explorar , y seleccione una unidad. Seleccione Archivo > Propiedades > Herramientas . En Verificación de errores , haga clic en Verificar ahora .
La unidad de disquete no lee los disquetes.	Está utilizando una clase equivocada de disquete para este tipo de unidad.	Verifique qué tipo de unidad está utilizando y utilice el tipo correcto de disquete.
	Está leyendo la unidad incorrecta.	Revise la letra de la unidad en la ruta de acceso especificada.
	El disquete está dañado.	Reemplace el disquete por uno nuevo.
Aparece el mensaje "Disco de sistema inválido".	Se insertó en la unidad un disquete que no contiene los archivos de sistema necesarios para iniciar la computadora.	Cuando se detenga la actividad en la unidad, retire el disquete y presione la Barra espaciadora . Se debe iniciar la computadora.
	Ocurrió un error de disquete.	Reinicie la computadora presionando el botón de Encendido.

Solución de Problemas de Disquete (Continuación)

Problema	Causa	Solución
No es Posible Iniciar con el Disquete.	El disquete no es apto para inicio.	Reemplácelo por un disquete apto para inicio.
	El inicio a partir de un disquete fue desactivado en Computer Setup.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecute Computer Setup y active el inicio con disquete en Almacenamiento > Orden de inicio. 2. Ejecute Computer Setup y active el inicio del disquete en Almacenamiento > Opciones de almacenamiento > Inicio de medios extraíbles. <p> Ambos pasos deben utilizarse en tanto la función Inicio de medios extraíbles en Computer Setup hace caso omiso al comando de activación de Orden de reinicio.</p>
	El modo servidor de red está activado en Computer Setup.	Ejecute Computer Setup y desactive Modo servidor de red en Seguridad > Opciones de contraseña .
	El inicio a partir de medios extraíbles fue desactivado en Computer Setup.	Ejecute Computer Setup y active el inicio de los medios extraíbles en Almacenamiento > Opciones de almacenamiento > Inicio de medios extraíbles .

Solución de Problemas de Disco Duro

Solución de Problemas de Disco Duro

Problema	Causa	Solución
Se produce un error en la unidad de disco duro.	El disco duro tiene sectores dañados o falló.	<ol style="list-style-type: none">1. En Windows XP, haga clic con el botón derecho en Inicio, haga clic en Explorar, y seleccione una unidad. Seleccione Archivo > Propiedades > Herramientas. En Comprobación de errores, haga clic en Comprobar ahora.2. Emplee una utilidad para ubicar y bloquear el uso de los sectores dañados. De ser necesario, reformatee el disco duro.
Problema de transacción del disco.	La estructura del directorio no es correcta o hay problemas con un archivo.	En Windows XP, haga clic con el botón derecho en Inicio , haga clic en Explorar , y seleccione una unidad. Seleccione Archivo > Propiedades > Herramientas . En Comprobación de errores , haga clic en Comprobar ahora .
Unidad no encontrada (identificada)	Es posible que el cable esté suelto.	Revise las conexiones de cable.

Solución de Problemas de Disco Duro (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Unidad no encontrada (identificada) (continuación)	Es posible que el sistema no haya reconocido automáticamente un dispositivo instalado recientemente.	<p>Consulte las instrucciones de reconfiguración en la sección “Solución de Problemas de Instalación del Hardware”. Si el sistema todavía no reconoce el nuevo dispositivo, compruebe que esté incluido dentro de Computer Setup. Si aparece, la posible causa es un problema con el controlador. Si no está incluido en la lista, es probable que se trate de un problema con el hardware.</p> <p>Si es una unidad recién instalada, ingrese a Computer Setup y trate de agregar una demora de POST en Avanzado > Encendido.</p>
	El controlador de la unidad está desactivado en Computer Setup.	Ejecute Computer Setup y active todos los controladores SATA en Almacenamiento > Opciones de almacenamiento .
	La unidad tarda en responder inmediatamente después del encendido.	Ejecute Computer Setup y aumente el intervalo de POST en Avanzado > Opciones de encendido .
Mensaje Disco no es un disco de sistema/NTLDR ausente.	El sistema se está tratando de iniciar desde un disquete no apto para inicio.	Retire el disquete de la unidad de disquetes.

Solución de Problemas de Disco Duro (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Mensaje Disco no es un disco de sistema/NTLDR ausente. (continuación)	El sistema se está tratando de iniciar desde el disco duro, pero es posible que el disco duro esté dañado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inserte el disquete apto para inicio en la unidad de disquete y reinicie la computadora. 2. Verifique el formato del disco duro utilizando fdisk. Si el formateo es NFTFS, utilice un lector de otro fabricante para evaluar la unidad. Si el formateo es FAT32, no es posible acceder a la unidad de disco duro. 3. Instale los archivos de sistema para el sistema operativo apropiado.
	Faltan archivos de sistema o no se instalaron correctamente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inserte el disquete apto para inicio en la unidad de disquete y reinicie la computadora. 2. Verifique el formato del disco duro utilizando Fdisk: Si el formateo es NFTFS, utilice un lector de otro fabricante para evaluar la unidad. Si el formateo es FAT32, no es posible acceder a la unidad de disco duro.
	El inicio desde el disco duro fue desactivado en Computer Setup.	Ejecute Computer Setup y active el inicio desde el disco duro en la lista Almacenamiento > Orden de inicio .
	La unidad de disco duro apta para inicio no está conectada como primera en una configuración de unidades de disco duro múltiples.	Si intenta iniciar desde un disco duro, asegúrese de que esté conectado al conector de la placa del sistema identificado como P60 SATA 0.

Solución de Problemas de Disco Duro (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Mensaje Disco no es un disco de sistema/NTLDR ausente. (continuación)	El controlador de la unidad de disco duro apta para inicio no se enumera en primer lugar en el Orden de inicio.	Ingrese a Computer Setup y seleccione Almacenamiento > Orden de inicio y asegúrese de que el controlador de la unidad de disco duro apta para inicio se mencione inmediatamente después de la opción Unidad de disco duro .
La computadora no se inicia.	La unidad de disco duro está dañada.	Observe si la luz de Encendido en el panel frontal parpadea y si se escuchan sonidos. Consulte el Apéndice A, "Mensajes de Error de POST" para determinar las posibles causas del parpadeo en rojo y los códigos de sonidos. Consulte los términos y condiciones en la Garantía Mundial Limitada.
La computadora parece estar bloqueada.	El programa en uso dejó de responder a los comandos.	Intente el procedimiento normal de "Apagado" de Windows. Si esto falla, presione el botón de Encendido durante 4 o más segundos para apagar la computadora. Para reiniciar la computadora, presione el botón de Encendido otra vez.

Solución de problemas del Compartimiento para Múltiples Dispositivos

Solución de problemas del Compartimiento para Múltiples Dispositivos

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

Solución de Problemas de Pantalla

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

Solución de Problemas de Pantalla

Problema	Causa	Solución
Pantalla en blanco (no hay video).	El monitor no se ha encendido y el indicador luminoso está apagado.	Encienda el monitor y verifique que la luz esté encendida.
	Monitor defectuoso.	Pruebe otro monitor.
	Los cables no están conectados correctamente.	Examine la conexión de cables que va del monitor a la computadora y al tomacorriente.
	Es posible que tenga instalada una utilidad de desactivación de pantalla o que estén activados los recursos de ahorro de energía.	Presione cualquier tecla o haga clic con los botones del mouse y, si está definida, escriba su contraseña.
	La memoria ROM del sistema está dañada; el sistema está funcionando en Modo de Recuperación de Emergencia del Bloqueo de Inicio (indicado por ocho sonidos).	Vuelva a cargar la memoria ROM del sistema con la más reciente imagen de la BIOS. Consulte la sección "Modo de Recuperación de Emergencia del Bloqueo de Inicio" de la <i>Guía de Administración de Desktop</i> en el <i>CD de Documentación y Diagnóstico</i> para obtener más información.
	Está utilizando un monitor de sincronización fija y no se sincronizará a la resolución elegida.	Asegúrese de que el monitor pueda aceptar la misma frecuencia de barrido horizontal que la resolución seleccionada.
	La computadora está en el modo En Espera .	Presione el botón de Encendido para salir del modo En Espera .

Solución de Problemas de Pantalla (Continuación)

Problema	Causa	Solución
 PRECAUCIÓN: Cuando intente salir del modo En Espera , no presione el botón de Encendido por más de cuatro segundos. Si no, la computadora se apagará y perderá los datos.		
Pantalla en blanco (no hay video). (continuación)	El cable del monitor está enchufado en el conector equivocado.	Si la computadora tiene un conector de gráficos integrado y un conector de tarjeta de gráficos adicional, enchufe el cable del monitor en el conector de tarjeta de gráficos en la parte trasera de la computadora.  Si la tarjeta de gráficos es una tarjeta de expansión PCI estándar, es posible activar los gráficos integrados en Computer Setup. Si una tarjeta de gráficos PCI-Express está instalada, no pueden activarse los gráficos integrados.
La configuración del monitor en la computadora no es compatible con el monitor.		<ol style="list-style-type: none">1. Reinicie la computadora y presione F8 durante el inicio cuando visualice "Presione F8" en la esquina inferior derecha de la pantalla.2. Utilice las teclas de flecha del teclado para seleccionar Activar modo VGA y presione Intro.3. En el Panel de Control de Windows, haga doble clic en el icono Pantalla y seleccione la ficha Configuración.4. Utilice el control deslizante para restaurar la resolución.

Solución de Problemas de Pantalla (Continuación)

Problema	Causa	Solución
La pantalla está en blanco y la luz de Encendido parpadea en rojo cinco veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos, y la computadora suena cinco veces. (Los sonidos de alerta se detienen después de la quinta repetición pero las luces continúan parpadeando.)	Error de la memoria de pre-video.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reacomode los DIMM. Encienda el sistema. 2. Reemplace los DIMM, uno a la vez, para aislar el módulo defectuoso. 3. Reemplace la memoria de terceros por memoria de HP. 4. Reemplace la placa del sistema.
La pantalla está en blanco y la luz de Encendido parpadea en rojo seis veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos, y la computadora suena seis veces. (Los sonidos de alerta se detienen después de la quinta repetición pero las luces continúan parpadeando.)	Error de los gráficos de pre-video.	<p>Para los sistemas con una tarjeta de gráficos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reacomode la tarjeta de gráficos. Encienda el sistema. 2. Reemplace la tarjeta de gráficos. 3. Reemplace la placa del sistema. <p>Para los sistemas con gráficos integrados, reemplace la placa del sistema.</p>

Solución de Problemas de Pantalla *(Continuación)*

Problema	Causa	Solución
La pantalla está en blanco y la luz de Encendido parpadea en rojo siete veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos, y la computadora suena siete veces. (Los sonidos de alerta se detienen después de la quinta repetición pero las luces continúan parpadeando.)	Falla de la placa del sistema (la memoria ROM detectó la falla antes del video).	Reemplace la placa del sistema.
El monitor no funciona correctamente cuando se utilizan los recursos de ahorro de energía.	Se está utilizando un monitor sin capacidad de ahorro de energía con los recursos de ahorro de energía activados.	Desactive el recurso de ahorro de energía del monitor.
Caracteres atenuados.	Los controles de brillo y contraste no están ajustados correctamente.	Ajuste los controles de brillo y contraste del monitor.
	Los cables no están debidamente conectados.	Verifique que el cable de los gráficos esté bien conectado a la tarjeta de gráficos y al monitor.
No es posible ajustar el video borroso ni la resolución solicitada.	Si se actualizó el controlador de gráficos, es posible que los controladores de gráficos correctos no estén cargados.	Instale los controladores de video incluidos en el kit de actualización.
	El monitor no puede exhibir la resolución solicitada.	Cambie la resolución solicitada.

Solución de Problemas de Pantalla (Continuación)

Problema	Causa	Solución
	La tarjeta de gráficos está defectuosa.	Reemplace la tarjeta de gráficos.
La imagen está fragmentada, se desplaza, vibra o destella.	Es posible que las conexiones del monitor estén incompletas o que el monitor no esté ajustado correctamente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que el cable del monitor esté bien conectado a la computadora. 2. En un sistema de dos monitores, o cuando haya otro monitor muy cerca, asegúrese de que los dos monitores no produzcan interferencias entre sus respectivos campos electromagnéticos, separándolos entre sí. 3. Es posible que las luces fluorescentes o los ventiladores estén demasiado cerca del monitor.
	Es necesario desmagnetizar el monitor.	Desmagnetice el monitor. Consulte la documentación que se incluyó con el monitor para obtener más instrucciones.
La imagen no está centrada.	Puede que sea necesario ajustar la posición.	Presione el botón Menú para tener acceso al Menú En Pantalla (OSD). Seleccione el Control de Imagen / Posición Horizontal o Posición Vertical para ajustar la imagen horizontal o verticalmente.
Aparecerá en la pantalla el mensaje "Sin conexión, Revise el cable de señal".	El cable de video del monitor está desconectado.	<p>Conecte el cable de video entre el monitor y la computadora</p> <p> Asegúrese de que la computadora esté apagada mientras conecta el cable de video.</p>

Solución de Problemas de Pantalla (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Aparecerá en pantalla el mensaje "Fuera de rango".	La resolución de video o la frecuencia de regeneración se han definido con niveles superiores a los admitidos por el monitor.	Reinicie la computadora e ingrese al Modo de Seguridad. Cambie la configuración a una configuración admitida y luego reinicie la computadora de modo que se apliquen los nuevos ajustes.
El monitor CRT produce un ruido de vibración o de traqueteo cuando es encendido.	Se activó la bobina de desmagnetización del monitor.	Ninguna. Es normal que se active la bobina desmagnetizadora cuando se enciende el monitor.
El monitor CRT produce un ruido de chasquido.	Se activaron los relés electrónicos dentro del monitor.	Ninguna. Es normal que algunos monitores hagan un ruido de chasquido cuando son encendidos y cuando se apagan, cuando entran o salen del modo En Espera, y cuando se modifica la resolución.
El monitor de panel plano produce un ruido de tono alto.	Los ajustes de brillo y/o contraste son demasiado altos.	Disminuya los ajustes de brillo y /o contraste.
Foco borroso; efectos de rayas, fantasmas o sombras; líneas horizontales que se desplazan; barras verticales tenues; o incapacidad para centrar la imagen en la pantalla. (sólo para los monitores de panel plano que utilizan una conexión de entrada VGA analógica)	Los circuitos de conversión digital internos del monitor de panel plano pueden no interpretar correctamente la sincronización de salida de la tarjeta de gráficos.	<ol style="list-style-type: none">1. Seleccione la opción de Auto Ajuste del monitor en el Menú En Pantalla (OSD) del monitor.2. Sincronice manualmente las funciones en pantalla de Sincronización y Fase de Sincronización. Para descargar un SoftPak que lo ayudará con la sincronización, vaya al siguiente sitio web, seleccione el monitor adecuado y descargue el SP20930 o SP22333: www.hp.com/support

Solución de Problemas de Pantalla *(Continuación)*

Problema	Causa	Solución
<p>Foco borroso; efectos de rayas, fantasmas o sombras; líneas horizontales que se desplazan; barras verticales tenues; o incapacidad para centrar la imagen en la pantalla. (sólo para los monitores de panel plano que utilizan una conexión de entrada VGA analógica) <i>(continuación)</i></p>	<p>La tarjeta de gráficos no está ajustada en forma adecuada o está defectuosa.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reacomode la tarjeta de gráficos. 2. Reemplace la tarjeta de gráficos.
<p>Algunos símbolos digitados no aparecen correctamente.</p>	<p>La fuente que está utilizando no soporta ese símbolo en particular.</p>	<p>Utilice el Mapa de Caracteres para ubicar y seleccionar el símbolo adecuado. Haga clic en Inicio > Todos los programas > Accesorios > Herramientas de sistema > Mapa de caracteres. Es posible copiar el símbolo del Mapa de Caracteres a un documento.</p>

Solución de Problemas de Audio

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

Solución de problemas de Audio

Problema	Causa	Solución
El sonido se entrecorta.	Los recursos del procesador están siendo utilizados por otras aplicaciones abiertas.	Cierre todas las aplicaciones abiertas que hacen uso intenso del procesador.
	Latencia de sonido directo, común en muchas aplicaciones de reproductores multimedia.	En Windows XP: <ol style="list-style-type: none">1. En el Panel de control, seleccione Dispositivos de sonido y audio.2. En la ficha Audio, seleccione un dispositivo de la lista Reproducción de sonido.3. Haga clic en el botón Avanzado y seleccione la ficha Rendimiento.4. Configure el deslizador Aceleración de hardware en Ninguno y el deslizador Calidad de conversión de la velocidad de muestra en Bueno y pruebe el audio nuevamente.5. Configure el deslizador Aceleración de hardware en Completa y el deslizador Calidad de conversión de la velocidad de muestra en Mejor y pruebe el audio nuevamente.

Solución de problemas de Audio (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Los parlantes y los audífonos no emiten sonido.	Se ha bajado el control de volumen del software.	Haga doble clic en el icono de Parlante en la barra de tareas, después asegúrese de que no esté seleccionado Silencio y ajuste el volumen con el deslizador de volumen.
	El audio está oculto en Computer Setup.	Active el audio en Computer Setup. Seguridad > Dispositivo Seguridad > Audio.
Los parlantes externos no están encendidos.		Encienda los parlantes externos.
Los parlantes externos están conectados en el enchufe de audio incorrecto.		Para conectar correctamente los parlantes, consulte la documentación de la tarjeta de sonido.
El audio de CD digital no está activado.		Active el audio de CD digital: <ol style="list-style-type: none"> 1. En Panel de control, seleccione Sistema. 2. En la ficha Hardware, haga clic en el botón Administrador de dispositivos. 3. Haga clic con el botón derecho en dispositivo de CD/DVD y seleccione Propiedades. 4. En la ficha Propiedades, asegúrese de marcar "Habilitar audio digital de CD para este dispositivo de CD-ROM".

Solución de problemas de Audio (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Los parlantes y los audífonos no emiten sonido. (continuación)	Los audífonos o dispositivos conectados a la salida de audio silencian el parlante interno.	Encienda y utilice audífonos o parlantes externos, si están conectados, o desconecte los audífonos o los parlantes externos.
	El volumen está silenciado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. En el programa Panel de control, haga clic en Sonido, Dispositivos de voz y audio, después haga clic en Dispositivos de sonido y audio. 2. Haga clic en la casilla de verificación Silencio para desactivarla.
	La computadora está en el modo En Espera .	Presione el botón de Encendido para salir del modo En Espera .
<p> PRECAUCIÓN: Cuando intente salir del modo En Espera, no presione el botón de Encendido por más de cuatro segundos. Si no, la computadora se apagará y perderá los datos.</p>		
El sonido de los auriculares no es claro o está atenuado.	Los audífonos están conectados al conector de salida de audio trasero. El conector de salida de audio trasero ha sido proyectado para dispositivos de audio con alimentación independiente y no para el uso de audífonos.	Enchufe los audífonos en el conector de audífonos ubicado en la parte frontal de la computadora.
La computadora parece estar bloqueada mientras graba audio.	El disco duro puede estar lleno.	Antes de grabar, asegúrese de que hay suficiente espacio libre en el disco duro. También puede intentar grabar el archivo de audio en formato de audio comprimido.

Solución de Problemas de la Impresora

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

Solución de Problemas de la Impresora

Problema	Causa	Solución
La impresora no imprime.	La impresora no está encendida ni está en línea.	Encienda la impresora y asegúrese de que esté en línea.
	No se han instalado los controladores correctos de impresora para la aplicación.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instale el controlador correcto de impresora para la aplicación. 2. Intente imprimir utilizando el comando MS-DOS: DIR C:\ > [printer port] donde [printer port] es la dirección de la impresora que se está utilizando. Si la impresora funciona, recargue el controlador de la impresora.
	Si está en una red, es posible que no haya hecho la conexión a la impresora.	Realice las conexiones de red apropiadas para la impresora.
	Es posible que haya fallado la impresora.	Ejecute la prueba automática de la impresora.
La impresora no se enciende.	Es posible que los cables no estén debidamente conectados.	Reconecte todos los cables y revise el cable de alimentación y el tomacorriente.
La impresora imprime información confusa.	No se ha instalado el controlador correcto de impresora para la aplicación.	Instale el controlador correcto de impresora para la aplicación.

Solución de Problemas de la Impresora *(Continuación)*

Problema	Causa	Solución
La impresora imprime información confusa. <i>(continuación)</i>	Es posible que los cables no estén debidamente conectados.	Vuelva a conectar todos los cables.
	La memoria de la impresora puede estar sobrecargada.	Apague la impresora durante un minuto para reiniciarla, luego vuelva a encenderla.
La impresora no está en línea.	Tal vez la impresora no tenga papel.	Examine la bandeja para papel y llénela si está vacía. Seleccione en línea.

Solución de Problemas de Teclado y de Mouse

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

Solución de problemas de teclado

Problema	Causa	Solución
La computadora no reconoce los comandos ni la digitación del teclado.	El conector del teclado no está debidamente conectado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. En el escritorio de Windows, haga clic en Inicio. 2. Haga clic en Apagar. Aparecerá el cuadro de diálogo Apagar Windows. 3. Seleccione Apagar. 4. Después de que el proceso de apagado esté completo, reconecte el teclado a la parte trasera de la computadora y reiníciela.
	El programa en uso dejó de responder a los comandos.	Apague la computadora utilizando el mouse y luego vuelva a encender la computadora.
	El teclado necesita reparación.	Consulte los términos y condiciones en la Garantía Limitada Mundial.
	Error de dispositivo inalámbrico.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique el software, si está disponible, para visualizar el estado del dispositivo. 2. Verifique/reemplace las baterías del dispositivo. 3. Reinicie el receptor y el teclado.
	La computadora está en el modo En Espera .	Presione el botón de Encendido para salir del modo En Espera .



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

Solución de problemas de teclado (Continuación)

Problema	Causa	Solución
El cursor no se mueve al utilizar las teclas de flecha del teclado numérico.	Es posible que la tecla Bloq Num esté activada.	Presione la tecla Bloq Num . Si desea utilizar las teclas de flecha, la luz de Bloq Num no debe estar encendida. Es posible que la tecla Bloq Num esté desactivada. (o activada) en Computer Setup.

Solución de Problemas de Mouse

Problema	Causa	Solución
El mouse no responde al movimiento o está demasiado lento.	El conector del mouse no está enchufado correctamente en la parte trasera de la computadora.	<p>Apague la computadora utilizando el teclado.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presione las teclas Ctrl y Esc al mismo tiempo (o presione la tecla del logotipo Windows) para visualizar el menú Inicio. 2. Utilice las teclas de flecha arriba y abajo para seleccionar Apagar y después presione la tecla Intro. 3. Utilice las teclas de flecha arriba y abajo para seleccionar Apagar y después presione la tecla Intro. 4. Una vez que el sistema esté completamente apagado, conecte el mouse en la parte trasera de la computadora (o del teclado) y vuelva a encenderla.
	El programa en uso dejó de responder a los comandos.	Apague la computadora utilizando el teclado y luego vuelva a encender la computadora.
	El mouse puede necesitar limpieza.	Retire la tapa de la esfera de desplazamiento del mouse y limpie los componentes internos.

Solución de Problemas de Mouse (Continuación)

Problema	Causa	Solución
El mouse no responde al movimiento o está demasiado lento. (continuación)	El mouse puede necesitar reparación.	Consulte los términos y condiciones en la Garantía Limitada Mundial.
	Error de dispositivo inalámbrico.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique el software, si está disponible, para visualizar el estado del dispositivo. 2. Verifique/reemplace las baterías del dispositivo. 3. Reinicie el receptor y el mouse.
	La computadora está en el modo En Espera .	Presione el botón de Encendido para salir del modo En Espera .
 PRECAUCIÓN: Cuando intente salir del modo En Espera , no presione el botón de Encendido por más de cuatro segundos. Si no, la computadora se apagará y perderá los datos.		
El mouse se mueve sólo en forma vertical, horizontal o el movimiento es inestable.	La esfera de desplazamiento del mouse está sucia.	Retire la tapa de la esfera de desplazamiento de la parte inferior del mouse y límpiela con el kit de limpieza para mouse, disponible en la mayoría de los almacenes de computación.

Solución de Problemas de Instalación del Hardware

Es posible que necesite reconfigurar la computadora cuando agregue o extraiga hardware, como una unidad adicional o una tarjeta de expansión. Si instala un dispositivo plug and play (conectar y usar), Windows XP reconocerá el dispositivo y configurará la computadora automáticamente. Si instala un dispositivo que no sea plug and play (conectar y usar), usted debe reconfigurar la computadora después de terminar la instalación del nuevo hardware. En Windows XP, utilice **Agregar nuevo hardware** y siga las instrucciones que aparecen en pantalla.

Solución de Problemas de Instalación de Hardware

Problema	Causa	Solución
No se reconoce un nuevo dispositivo como parte del sistema.	El dispositivo no está ajustado o conectado en forma adecuada.	Asegúrese de que el dispositivo esté conectado en forma adecuada y segura y de que las clavijas del conector no estén dobladas.
	Los cables del nuevo dispositivo externo están sueltos o los cables de alimentación están desconectados.	Asegúrese de que todos los cables estén conectados firme y correctamente y que las clavijas del conector o del cable no estén dobladas.
	El botón de Encendido del nuevo dispositivo externo no está encendido.	Apague la computadora, encienda el dispositivo externo y luego encienda la computadora para integrar el dispositivo con el sistema de la computadora.
	Cuando el sistema le advirtió de cambios en la configuración, usted no los aceptó.	Reinicie la computadora y siga las instrucciones para aceptar los cambios.

Solución de Problemas de Instalación de Hardware *(Continuación)*

Problema	Causa	Solución
No se reconoce un nuevo dispositivo como parte del sistema. <i>(continuación)</i>	Puede que una tarjeta plug and play (conectar y usar) no se configure automáticamente cuando se agregue, si la configuración predeterminada entra en conflicto con otros dispositivos.	Utilice el Administrador de Dispositivos de Windows XP para anular la selección de las configuraciones automáticas para la tarjeta y elija una configuración básica que no cause un conflicto de recursos. También es posible utilizar Computer Setup para reconfigurar o desactivar dispositivos a fin de solucionar el conflicto de recursos.
La computadora no se inicia.	Se utilizaron módulos de memoria incorrectos en la actualización o se instalaron módulos de memoria en el lugar equivocado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revise la documentación que viene con el sistema para determinar si está utilizando los módulos de memoria correctos y para verificar la instalación adecuada. 2. Observe los sonidos y las luces en la parte frontal de la computadora. Consulte el Apéndice A, "Mensajes de Error de POST" para determinar las causas posibles. 3. Si todavía no puede resolver el problema, contacte al Soporte al Cliente.

Solución de Problemas de Instalación de Hardware (Continuación)

Problema	Causa	Solución
<p>La luz de Encendido parpadea en rojo cinco veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos, y la computadora suena cinco veces. (Los sonidos de alerta se detienen después de la quinta repetición pero las luces continúan parpadeando.)</p>	<p>La memoria se ha instalado de forma incorrecta o está defectuosa.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reacomode los DIMM. Encienda el sistema. 2. Reemplace los DIMM, uno a la vez, para aislar el módulo defectuoso. 3. Reemplace la memoria de terceros por memoria de HP. 4. Reemplace la placa del sistema.
<p>La luz de Encendido parpadea en Rojo seis veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos, y la computadora suena seis veces. (Los sonidos de alerta se detienen después de la quinta repetición pero las luces continúan parpadeando.)</p>	<p>La tarjeta de gráficos no está acomodada de manera correcta o está defectuosa, o la placa del sistema está defectuosa.</p>	<p>Para los sistemas con una tarjeta de gráficos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reacomode la tarjeta de gráficos. Encienda el sistema. 2. Reemplace la tarjeta de gráficos. 3. Reemplace la placa del sistema. <p>Para los sistemas con gráficos integrados, reemplace la placa del sistema.</p>
<p>La luz de Encendido parpadea en Rojo diez veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos, y la computadora suena diez veces. (Los sonidos de alerta se detienen después de la quinta repetición pero las luces continúan parpadeando.)</p>	<p>La tarjeta de opción está defectuosa.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique cada tarjeta de opción retirando las tarjetas una por vez (si hay múltiples tarjetas), después encienda el sistema para verificar si la falla desaparece. 2. Una vez que se identifique la tarjeta defectuosa, retire y reemplace la tarjeta de opción defectuosa. 3. Reemplace la placa del sistema.

Solución de Problemas de Red

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

Solución de Problemas de Red

Problema	Causa	Solución
El recurso Wake-on-LAN no funciona.	El recurso Wake-on-LAN no está activado.	<p>Active el recurso Wake-on-LAN.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione Inicio > Panel de control. 2. Haga doble clic en Conexiones de red. 3. Haga doble clic en Conexión de área local. 4. Haga clic en Propiedades. 5. Haga clic en Configurar. 6. Haga clic en la ficha Administración de energía, después seleccione la casilla de verificación 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. Ejecute Computer Setup y active el controlador de red. 2. Active el controlador de red en el sistema operativo a través del Administrador de Dispositivos.
	Controlador de red incorrecto.	Revise la documentación del controlador de red para conocer el controlador correcto u obtener el más reciente controlador en el sitio web del fabricante.

Solución de Problemas de Red (Continuación)

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

Solución de Problemas de Red (Continuación)

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

Solución de Problemas de Red (Continuación)

Problema	Causa	Solución
El controlador de red dejó de funcionar cuando se agregó una tarjeta de expansión a la computadora. (continuación)	El controlador de red requiere controladores.	Verifique que los controladores no hayan sido eliminados accidentalmente cuando se instalaron controladores para una nueva tarjeta de expansión.
	La tarjeta de expansión instalada es una tarjeta de red (NIC) y genera conflicto con la tarjeta NIC integrada.	En el menú Avanzado de Computer Setup, cambie la configuración de recursos para la tarjeta.
El controlador de red deja de funcionar sin motivo aparente.	Los archivos que contienen los controladores de red están dañados.	Reinstale los controladores de red, utilizando el CD <i>Restore Plus!</i> .
	El cable no está conectado adecuadamente.	Asegúrese de que el cable se encuentre enchufado firmemente en el conector de red y que el otro extremo del cable esté bien conectado al dispositivo correcto.
La tarjeta de red nueva no se inicia.	El controlador de red está defectuoso.	Entre en contacto con un proveedor de servicio autorizado.
	Es posible que la nueva tarjeta de red sea defectuosa o que no cumpla con las especificaciones estándares de la industria.	Instale una tarjeta NIC compatible, que funcione, o cambie la secuencia de inicio desde otra fuente.
No se puede conectar al servidor de la red cuando se intenta la Instalación Remota del Sistema.	El controlador de red no está configurado correctamente.	Verifique la Conectividad de la red, que haya un Servidor DHCP presente y que el Servidor de Instalación de Sistema Remoto contenga los controladores de tarjeta NIC para su tarjeta NIC.

Solución de Problemas de Red (Continuación)

Problema	Causa	Solución
La utilidad de configuración del sistema informa acerca de una EEPROM no programada.	EEPROM no programada.	Entre en contacto con un proveedor de servicio autorizado.

Solución de Problemas de la Memoria

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



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

Solución de Problemas de Memoria

Problema	Causa	Solución
El sistema no se inicia o no funciona correctamente después de instalar módulos de memoria adicionales.	El módulo de memoria no es del tipo correcto o no tiene el nivel de velocidad para el sistema o el módulo de memoria nuevo no está correctamente instalado.	Reemplace el módulo con el dispositivo estándar de la industria correcto para la computadora. En algunos modelos, los módulos de memoria ECC y no ECC no se pueden combinar.
Error por memoria insuficiente.	Es posible que la memoria no esté configurada correctamente.	Utilice el Administrador de Dispositivos para revisar la configuración de la memoria.

Solución de Problemas de Memoria (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Error por memoria insuficiente. (continuación)	No tiene memoria suficiente para ejecutar la aplicación.	Revise la documentación de la aplicación para determinar los requisitos de memoria.
El recuento de la memoria durante la POST es incorrecto.	Es posible que los módulos de memoria no estén correctamente instalados.	Revise que los módulos de memoria se hayan instalado correctamente y que se utilicen los módulos apropiados.
	Los gráficos integrados pueden utilizar memoria del sistema.	No se requiere ninguna acción.
Error de memoria insuficiente durante la operación.	Hay demasiados programas que continúan residentes en memoria (TSR) instalados.	Borre cualquier TSR que no necesite.
	No hay memoria suficiente para ejecutar la aplicación.	Examine los requisitos de memoria para la aplicación o agregue más memoria a la computadora.
La luz de Encendido parpadea en Rojo cinco veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos, y la computadora suena cinco veces. (Los sonidos de alerta se detienen después de la quinta repetición pero las luces continúan parpadeando.)	La memoria se ha instalado de forma incorrecta o está defectuosa.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reacomode los DIMM. Encienda el sistema. 2. Reemplace los DIMM, uno a la vez, para aislar el módulo defectuoso. 3. Reemplace la memoria de terceros por memoria de HP. 4. Reemplace la placa del sistema.

Solución de Problemas de Procesador

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

Solución de Problemas de Procesador

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

Solución de Problemas de CD-ROM y DVD

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

Solución de Problemas de CD-ROM y DVD

Problema	Causa	Solución
El sistema no se inicia desde la unidad de CD-ROM o DVD.	El Inicio de Medios Extraíbles está desactivado en la utilidad Computer Setup.	Ejecute la utilidad Computer Setup y active el inicio para los medios extraíbles en Almacenamiento > Opciones de almacenamiento . Asegúrese de que el CD-ROM IDE esté activado en Almacenamiento > Orden de inicio .
	El Modo Servidor de Red está activado en Computer Setup.	Ejecute la utilidad Computer Setup y desactive Modo Servidor de Red en Seguridad > Opciones de contraseña .
	CD no apto para inicio en la unidad.	Intente con un CD apto para inicio en la unidad.
	Orden de inicio incorrecta.	Ejecute la utilidad Computer Setup y cambie la secuencia de inicio en Almacenamiento > Orden de inicio .
Dispositivo DVD o CD-ROM no detectado o controlador no cargado.	La unidad no se ha conectado o configurado correctamente.	Consulte la documentación que se incluye con el dispositivo opcional.
	La película no se reproduce en la unidad de DVD.	Consulte la documentación que se incluye con la unidad de DVD.
	El software decodificador no está instalado.	Instale el software decodificador.

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

Problema	Causa	Solución
La película no se reproduce en la unidad de DVD. <i>(continuación)</i>	Medios dañados.	Reemplace los medios.
	Clasificación de películas bloqueada por cierre paterno.	Utilice el software de DVD para retirar el cierre paterno.
	Se instalaron los medios al revés.	Reinstale los medios.
No es posible expulsar el disco compacto (unidad de carga en bandeja).	El disco no se colocó correctamente en la unidad.	Apague la computadora e inserte una varilla metálica fina en el agujero de expulsión de emergencia y presione con firmeza. Saque lentamente la bandeja de la unidad hasta que quede completamente extendida y retire el disco.
La unidad de CD-ROM, CD-RW, DVD-ROM o DVD-R/RW no puede leer un disco o tarda demasiado en empezar.	Se insertaron los medios al revés.	Vuelva a insertar los medios con la etiqueta hacia arriba.
	La unidad de DVD-ROM tarda más tiempo en empezar porque tiene que determinar el tipo de medio reproducido, como por ejemplo, audio o video.	Espere al menos 30 segundos para dejar que la unidad de DVD-ROM determine el tipo de medio que se va a reproducir. Si el disco todavía no se inicia, lea las otras soluciones de la lista para este tema.
	El CD o DVD está sucio.	Limpie el CD o DVD con un kit de limpieza para CD, disponible en la mayoría de los almacenes de computación.

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

Problema	Causa	Solución
La unidad de CD-ROM, CD-RW, DVD-ROM o DVD-R/RW no puede leer un disco o tarda demasiado en empezar. <i>(continuación)</i>	Windows no detecta la unidad de CD-ROM o DVD-ROM.	<ol style="list-style-type: none">1. Utilice el Administrador de Dispositivos para remover o desinstalar el dispositivo en cuestión.2. Reinicie la computadora y permita que Windows detecte la unidad de CD o DVD.
Es difícil o imposible grabar CD de audio.	El tipo de medio no es adecuado o de mala calidad.	<ol style="list-style-type: none">1. Intente utilizar una velocidad más baja cuando grabe.2. Verifique que está utilizando el tipo de medio correcto para la unidad.3. Pruebe con una marca o medio diferente. La calidad varía mucho entre los distintos fabricantes.

Solución de Problemas de Drive Key

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

Solución de Problemas de Drive Key

Problema	Causa	Solución
No se visualiza Drive Key como una letra de unidad en Windows XP.	La letra de la unidad después de la última unidad física no está disponible.	Cambie la letra de la unidad predeterminada para Drive Key en Windows XP.
La computadora inicia en DOS después de hacer Drive Key apta para inicio.	Drive Key es apta para inicio.	Instale Drive Key sólo después de que inicie el sistema operativo.

Resolución de Problemas con Componentes del Panel Frontal

Si encuentra problemas con dispositivos conectados al panel frontal, consulte las causas comunes y soluciones enumeradas en la tabla siguiente.

Resolución de Problemas con Componentes del Panel Frontal

Problema	Causa	Solución
La computadora no reconoce un dispositivo USB, audífono o micrófono.	El dispositivo no está apropiadamente conectado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apague la computadora. 2. Reconecte el dispositivo a la parte frontal de la computadora y reiniciela.
	El dispositivo no tiene alimentación.	Si el dispositivo USB necesita alimentación de CA, asegúrese de que uno de los extremos esté conectado al dispositivo y el otro a un tomacorriente que esté funcionando.

Resolución de Problemas con Componentes del Panel Frontal

Problema	Causa	Solución
La computadora no reconoce un dispositivo USB, audífono o micrófono. (continuación)	El controlador del dispositivo correcto no está instalado.	<ol style="list-style-type: none">1. Instale el controlador correcto para el dispositivo.2. Es posible que tenga que reiniciar la computadora.
	El cable que conecta el dispositivo a la computadora no funciona.	<ol style="list-style-type: none">1. Si es posible, sustituya el cable.2. Reinicie la computadora.
	El dispositivo no funciona.	<ol style="list-style-type: none">1. Reemplace el dispositivo.2. Reinicie la computadora.

Solución de Problemas de Acceso a Internet

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

Solución de Problemas de Acceso a Internet

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

Solución de Problemas de Acceso a Internet *(Continuación)*

Problema	Causa	Solución
No es posible conectar a Internet. <i>(continuación)</i>	El módem de cable/DSL no está enchufado.	Conecte el módem de cable/DSL. Usted debe visualizar una luz de "Encendido" en la parte frontal del módem de cable/DSL.
	El servicio de cable/DSL no está disponible o se interrumpió por mal tiempo.	Intente conectarse más tarde a Internet o contacte al ISP. (Si el servicio de cable/DSL está conectado, la luz de "cable" en la parte frontal del módem de cable/DSL estará encendida).
	El cable UTP CAT5 está desconectado.	Conecte el cable UTP CAT5 entre el módem de cable y el conector RJ-45 de la computadora. (Si la conexión es buena, la luz de la "Computadora" en la parte frontal del módem de cable/DSL estará encendida).
	La dirección IP no ha sido configurada correctamente.	Contacte al ISP para obtener la dirección IP correcta.
	Los cookies están dañados. (Un "cookie" es un pequeño elemento de información que puede almacenar un servidor Web temporariamente en el explorador Web. Esto es útil para que el explorador recuerde alguna información específica que el servidor Web pueda recuperar más tarde.)	En Windows XP: <ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione Inicio > Panel de control. 2. Haga doble clic en Opciones de Internet. 3. En la ficha General, haga clic en el botón Eliminar cookies.

Solución de Problemas de Acceso a Internet *(Continuación)*

Problema	Causa	Solución
No es posible iniciar programas de Internet automáticamente.	Debe iniciar sesión conectándose al ISP antes de que se inicien algunos programas.	Inicie la sesión conectándose al ISP e inicie el programa deseado.
Internet tarda mucho en descargar sitios Web.	El módem no se configuró de manera correcta.	Verifique que hayan sido seleccionados la velocidad y puerto COM del módem correctamente. En Windows XP: <ol style="list-style-type: none">1. Seleccione Inicio > Panel de control.2. Haga doble clic en Sistema.3. Haga clic en la ficha Hardware.4. En el área Administrador de Dispositivos, haga clic en el botón Administrador de dispositivos.5. Haga doble clic en Puertos (COM y LPT).6. Haga clic con el botón derecho en el puerto COM que utiliza el módem, y luego haga clic en Propiedades.7. En Estado del dispositivo, verifique que el módem esté funcionando correctamente.8. En Uso del dispositivo, verifique que el módem esté activado.9. Si tiene más problemas, haga clic en el botón Solucionador de problemas y siga las instrucciones que aparecen en pantalla.

Solución de Problemas de Software

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

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

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

Solución de Problemas de Software

Problema	Causa	Solución
La computadora no continúa y no ha aparecido la pantalla con el logotipo HP.	Ocurrió un error de POST.	Observe los sonidos y las luces en la parte frontal de la computadora. Consulte el Apéndice A, "Mensajes de Error de POST" para determinar las causas posibles. Consulte el Kit de Restauración o los términos y condiciones en la Garantía Limitada Mundial.
La computadora no continúa luego de que aparece la pantalla con el logotipo HP.	Es posible que los archivos del sistema estén dañados.	Utilice el disquete de recuperación para examinar si existen errores en la unidad del disco duro.
Aparece en pantalla el mensaje de error "Se produjo una operación ilegal".	El software que se está utilizando no es certificado por Microsoft para su versión de Windows.	Verifique que el software esté certificado por Microsoft para la versión de Windows (consulte el embalaje del programa para obtener esta información).
	Los archivos de configuración están dañados.	Si es posible, guarde todos los datos, cierre todos los programas y reinicie la computadora.

Contacto con el Soporte al cliente

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



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



Consulte el número indicado en la garantía o en la guía *Support Telephone Numbers* en el *CD de Documentación y Diagnóstico* para obtener asistencia técnica.

Mensajes de Error de POST

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

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

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

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

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



Para obtener más información acerca de la configuración de la computadora, consulte la *Guía de la Utilidad Computer Setup (F10)* en el *CD de Documentación y Diagnóstico*.

Códigos Numéricos y Mensajes de Texto de POST

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



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

Códigos Numéricos y Mensajes de Texto

Código/Mensaje	Posible Causa	Acción Recomendada
101-Error Suma de Verificación de la Opción de Memoria ROM	Suma de verificación de la opción de memoria ROM de tarjeta de expansión o de memoria ROM de sistema.	<ol style="list-style-type: none">1. Verifique que sea la memoria ROM correcta.2. Ejecute una operación de flash en la memoria ROM si es necesario.3. Si recientemente se agregó una tarjeta de expansión, quítela y observe si todavía hay problemas.4. Borre CMOS. (Consulte el Apéndice B, "Seguridad de Contraseña y Restablecimiento de CMOS.")5. Si el mensaje desaparece, es posible que haya un problema con la tarjeta de expansión.6. Reemplace la placa del sistema.
103-Falla en la Placa del sistema	DMA o temporizadores.	<ol style="list-style-type: none">1. Borre CMOS. (Consulte el Apéndice B, "Seguridad de Contraseña y Restablecimiento de CMOS.")2. Extraiga las tarjetas de expansión.3. Reemplace la placa del sistema.

Códigos Numéricos y Mensajes de Texto (Continuación)

Código/Mensaje	Posible Causa	Acción Recomendada
110-Espacio Insuficiente en Memoria para Opción de Memoria ROM	La tarjeta de expansión PCI recientemente agregada contiene una ROM de opción demasiado grande para descargar durante POST.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Si recientemente se agregó una tarjeta de expansión PCI, quítela y observe si todavía hay problemas. 2. En Computer Setup, configure Avanzado > de Dispositivo > Descarga de la Opción de Memoria ROM de la Tarjeta NIC PXE en DESACTIVAR para evitar que la opción PXE de la memoria ROM para la tarjeta NIC interna se descargue durante POST para liberar más memoria para una opción de memoria ROM de una tarjeta de expansión. La opción PXE de memoria ROM interna se utiliza para iniciar desde la tarjeta NIC a un servidor PXE. 3. Active los búferes ACPI/USB en configuración de Memoria máxima en Computer Setup.
162-Opciones de Sistema no Definidas	<p>Configuración incorrecta.</p> <p>Es posible que necesite cambiar la batería del RTC (reloj de tiempo real).</p>	<p>Ejecute Computer Setup y verifique la configuración en Avanzado > Dispositivos integrados.</p> <p>Restablezca la fecha y hora bajo el Panel de control. Si el problema persiste, cambie la batería del RTC. Consulte la <i>Guía de Hardware</i> en el <i>CD de Documentación y Diagnóstico</i> para obtener instrucciones sobre la instalación de una batería nueva o comuníquese con un distribuidor o revendedor autorizado para cambiar la batería del RTC.</p>

Códigos Numéricos y Mensajes de Texto *(Continuación)*

Código/Mensaje	Posible Causa	Acción Recomendada
163-Hora y Fecha no están Establecidas	<p>Hora o fecha inválida en la memoria de configuración.</p> <p>Es posible que sea necesario reemplazar la batería del RTC (reloj en tiempo real).</p>	Restablezca la fecha y hora bajo el Panel de control (También es posible utilizar Computer Setup). Si el problema persiste, cambie la batería del RTC. Consulte la <i>Guía de Hardware</i> en el <i>CD de Documentación y Diagnóstico</i> para obtener instrucciones sobre la instalación de una batería nueva o comuníquese con un distribuidor o revendedor autorizado para cambiar la batería del RTC.
163-Hora y Fecha no están Establecidas <i>(continuación)</i>	Es posible que el puente CMOS no esté instalado correctamente.	Verifique que el puente CMOS esté conectado correctamente, si corresponde.
164-Error de Tamaño de Memoria	<p>La cantidad de memoria se ha modificado desde el último inicio (se agregó o extrajo memoria).</p> <hr/> <p>Configuración incorrecta de la memoria.</p>	<p>Presione la tecla F1 para guardar los cambios de memoria.</p> <hr/> <ol style="list-style-type: none">1. Ejecute Computer Setup o las utilidades de Windows.2. Asegúrese que el o los módulos de memoria están correctamente instalados.3. Si se agregó una memoria externa, pruebe utilizando sólo una memoria HP.4. Asegúrese de utilizar el tipo de módulo de memoria adecuado.

Códigos Numéricos y Mensajes de Texto (Continuación)

Código/Mensaje	Posible Causa	Acción Recomendada
201-Error de Memoria	Falla de memoria RAM.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecute Computer Setup o las utilidades de Windows. 2. Asegúrese de que los módulos de memoria estén instalados correctamente. 3. Asegúrese de utilizar el tipo de módulo de memoria adecuado. 4. Retire y reemplace el (los) módulo(s) de memoria defectuoso(s) identificado(s). 5. Si el error persiste después de reemplazar los módulos de memoria, cambie la placa del sistema.
213-Módulo de Memoria Incompatible en el (los) Socket(s) de Memoria X, X, ...	Un módulo de memoria en el receptáculo de memoria identificado en el mensaje de error no contiene información de SPD crítica o es incompatible con el chipset.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de utilizar el tipo de módulo de memoria adecuado. 2. Trate de utilizar otro socket de memoria. 3. Reemplace el DIMM con un módulo que cumpla con el estándar SPD.
214-Advertencia de Configuración de DIMM	La configuración de las DIMM alojadas no está optimizada.	Reordene las memorias DIMM de modo que cada canal tenga la misma cantidad de memoria.
219-El Módulo de Memoria ECC Detectó Módulos ECC no soportados en esta Plataforma	Los módulos de memoria recientemente agregados soportan la corrección de error de la memoria ECC.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Si recientemente se agregó una tarjeta adicional, quítela y observe si todavía hay problemas. 2. Consulte la documentación del producto para obtener información sobre el soporte de memoria.

Códigos Numéricos y Mensajes de Texto (Continuación)

Código/Mensaje	Posible Causa	Acción Recomendada
301-Error de Teclado	Falla del Teclado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a conectar el teclado con la computadora apagada. 2. Verifique el conector para saber si hay clavijas dobladas o faltantes. 3. Asegúrese de que ninguna de las teclas esté presionada. 4. Reemplace el teclado.
303-Error de Controlador del Teclado	Controlador del teclado de tarjeta E/S.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a conectar el teclado con la computadora apagada. 2. Reemplace la placa del sistema.
304-Error de Teclado o de Unidad de Sistema	Falla del teclado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a conectar el teclado con la computadora apagada. 2. Asegúrese de que ninguna de las teclas esté presionada. 3. Reemplace el teclado. 4. Reemplace la placa del sistema.
404-Conflicto Detectado en la Dirección del Puerto Paralelo	Los dos puertos, externo e interno, están asignados al puerto paralelo X.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Extraiga todas las tarjetas de expansión del puerto paralelo. 2. Borre CMOS. (Consulte el Apéndice B, "Seguridad de Contraseña y Restablecimiento de CMOS.") 3. Reconfigure los recursos de tarjeta y/o ejecute Computer Setup.
410-Conflicto de Interrupción de Audio	Conflictos de dirección IRQ con otro dispositivo.	Ingrese a Computer Setup y restablezca la IRQ en Avanzado > Dispositivos integrados .
411-Conflicto de Interrupción de la Tarjeta de Interfaz de Red	Conflictos de dirección IRQ con otro dispositivo.	Ingrese a Computer Setup y restablezca la IRQ en Avanzado > Dispositivos integrados .

Códigos Numéricos y Mensajes de Texto (Continuación)

Código/Mensaje	Posible Causa	Acción Recomendada
501-Falla del Adaptador de la Pantalla	Controlador de gráficos de la pantalla.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Restaure la tarjeta de gráficos (si corresponde). 2. Borre CMOS. (Consulte el Apéndice B, "Seguridad de Contraseña y Restablecimiento de CMOS.") 3. Verifique que el monitor esté conectado y encendido. 4. Reemplace la tarjeta de gráficos (si es posible).
510-Imagen Dañada de la Pantalla de Presentación	Imagen de la Pantalla de Presentación tiene errores.	Vuelva a cargar la memoria ROM del sistema con la más reciente imagen de la BIOS.
511-CPU, ventilador CPUA o CPUB no detectado	El ventilador de la CPU no está conectado o puede que tenga un desperfecto.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a colocar el ventilador de la CPU. 2. Vuelva a colocar el cable del ventilador. 3. Reemplace el ventilador de la CPU.
512-Ventilador de Chasis, Chasis Trasero o Chasis Frontal no Detectado	El ventilador del chasis, chasis trasero o chasis frontal no está conectado o falló.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a colocar el ventilador del chasis, chasis trasero o chasis frontal. 2. Vuelva a colocar el cable del ventilador. 3. Reemplace el ventilador del chasis, chasis trasero o chasis frontal.
514-Ventilador de CPU o de Chasis no Detectado	El ventilador de la CPU o del chasis no está conectado o falló.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a colocar el ventilador de la CPU o del chasis. 2. Vuelva a colocar el cable del ventilador. 3. Reemplace el ventilador de la CPU o del chasis.

Códigos Numéricos y Mensajes de Texto (Continuación)

Código/Mensaje	Posible Causa	Acción Recomendada
601- Error del Controlador del Disquete	El circuito del controlador de disquetes o el circuito de la unidad de disco flexible no es el correcto.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecute Computer Setup. 2. Verifique y/o reemplace los cables. 3. Borre CMOS. (Consulte el Apéndice B, "Seguridad de Contraseña y Restablecimiento de CMOS.") 4. Reemplace la unidad de disquete. 5. Reemplace la placa del sistema.
605-Error en el Tipo de Unidad de Disquete	El tipo de unidad no coincide.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecute Computer Setup. 2. Desconecte cualquier otro dispositivo controlador de disquete (unidades de cinta). 3. Borre CMOS. (Consulte Apéndice B, "Seguridad de Contraseña y Restablecimiento de CMOS.")
610-Falla del Dispositivo de Almacenamiento Externo	La unidad de cinta externa no está conectada.	Vuelva a instalar la unidad de cinta o presione F1 y deje que el sistema se reconfigure sin la unidad.
611-Conflicto de Asignación de la Dirección del Puerto de Disquete Principal	Error de configuración.	Ejecute Computer Setup y verifique la configuración en Avanzado > Dispositivos integrados .
660-Caché de pantalla detectado como poco confiable	La memoria caché de pantalla del controlador de gráficos integrado no funciona correctamente y se desactivará.	Si la degradación gráfica mínima es un problema, cambie la placa del sistema.
912-Se Ha Extraído la Cubierta de la Computadora Después del Último Inicio del Sistema	Se ha extraído la cubierta de la computadora después del último inicio del sistema.	No se requiere ninguna acción.

Códigos Numéricos y Mensajes de Texto (Continuación)

Código/Mensaje	Posible Causa	Acción Recomendada
917-Audio Frontal No Conectado	Se ha extraído o descolocado el cableado del audio frontal de la placa madre.	Reconecte o reemplace el cableado del audio frontal.
918-USB Frontal No Conectado	Se ha extraído o descolocado el cableado del USB frontal de la placa madre.	Reconecte o reemplace el cableado del USB frontal.
919-Riser del Compartimiento para Múltiples Dispositivos no Conectado	La tarjeta riser ha sido retirada o no se ha instalado adecuadamente en el sistema.	Reinserte la tarjeta riser.
921-Falla al inicializar el dispositivo en la ranura PCI Express	Existe una incompatibilidad/problema con este dispositivo y el sistema o el PCI Express Link podrían no reiniciarse a un x1.	Intente reiniciar el sistema. Si ocurre el error, es posible que no funcione con este sistema
1151-Conflicto Detectado en la Dirección del Puerto Serial A	Tanto el puerto serial externo como el interno están asignados a COM1.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Extraiga las tarjetas de expansión del puerto serial. 2. Borre CMOS. (Consulte Apéndice B, "Seguridad de Contraseña y Restablecimiento de CMOS.") 3. Reconfigure los recursos de tarjeta y/o ejecute Computer Setup o las utilidades de Windows.

Códigos Numéricos y Mensajes de Texto (Continuación)

Código/Mensaje	Posible Causa	Acción Recomendada
1152-Conflicto Detectado en la Dirección del Puerto Serial B	Tanto el puerto serial externo como el interno están asignados a COM2.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Extraiga las tarjetas de expansión del puerto serial. 2. Borre CMOS. (Consulte el Apéndice B, "Seguridad de Contraseña y Restablecimiento de CMOS.") 3. Reconfigure los recursos de tarjeta y/o ejecute Computer Setup o las utilidades de Windows.
1155-Conflicto Detectado en la Dirección del Puerto Serial	Tanto el puerto serial externo como el interno están asignados a la misma IRQ.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Extraiga las tarjetas de expansión del puerto serial. 2. Borre CMOS. (Consulte el Apéndice B, "Seguridad de Contraseña y Restablecimiento de CMOS.") 3. Reconfigure los recursos de tarjeta y/o ejecute Computer Setup o las utilidades de Windows.
1201-Conflicto Detectado en la Dirección de Audio del Sistema	La dirección IRQ del dispositivo entra en conflicto con otros dispositivos.	Ingrese a Computer Setup y restablezca la IRQ en Avanzado > Dispositivos integrados .
1202-Conflicto Detectado en la Dirección del Puerto MIDI	La dirección IRQ del dispositivo entra en conflicto con otros dispositivos.	Ingrese a Computer Setup y restablezca la IRQ en Avanzado > Dispositivos integrados .
1203-Conflicto Detectado en la Dirección del Puerto de Juegos	La dirección IRQ del dispositivo entra en conflicto con otros dispositivos.	Ingrese a Computer Setup y restablezca la IRQ en Avanzado > Dispositivos integrados .

Códigos Numéricos y Mensajes de Texto *(Continuación)*

Código/Mensaje	Posible Causa	Acción Recomendada
1720-Disco duro SMART Detecta una Falla Inminente	El disco duro está a punto de fallar. (Algunos discos duros tienen un patch de firmware de unidad de disco duro que corrige un mensaje de error incorrecto.)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determine si la unidad de disco duro indica el mensaje de error correcto. Ingrese a Computer Setup y ejecute el Sistema de Protección de Unidad en Almacenamiento > Autoprueba DPS. 2. Utilice el parche de firmware de unidad de disco duro si corresponde. (Disponible en www.hp.com/support). 3. Haga copias de seguridad del contenido del disco y reemplace el disco duro.
1785-Compartimiento para Múltiples Dispositivos instalado de forma incorrecta	<p><i>(para computadoras Ultra-Delgada con Compartimiento para Múltiples Dispositivos incorporados)</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El Compartimiento para Múltiples Dispositivos no está ajustado adecuadamente. 2. El riser del Compartimiento para Múltiples Dispositivos no está ajustado adecuadamente. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que el Compartimiento para Múltiples Dispositivos esté completamente insertado. 2. Asegúrese de que el riser del Compartimiento para Múltiples Dispositivos esté completamente insertado.

Códigos Numéricos y Mensajes de Texto (Continuación)

Código/Mensaje	Posible Causa	Acción Recomendada
1794-Dispositivos inaccesibles conectados a SATA 1 y/o SATA 3	Se conecta un dispositivo a SATA 1 y/o SATA 3. Los dispositivos conectados a estos conectores serán inaccesibles mientras la "Emulación SATA" se configure en "Controlador IDE Combinado" en Computer Setup.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Si utiliza Windows 2000 o Windows XP, cambie "Emulación SATA" para "Controlador IDE Separado" en Computer Setup. 2. Si no utiliza Windows 2000 o Windows XP, reubique los dispositivos afectados en SATA 0 o SATA 2 (si está disponible). 3. Retire los dispositivos afectados de SATA 1 y SATA 3.
1796-Error de Cableado de SATA	Uno o más dispositivos SATA se encuentran conectados inadecuadamente. Para un rendimiento a nivel óptimo, los conectores SATA 0 y SATA 1 deben utilizarse antes de SATA 2 y SATA 3.	Asegúrese de que los conectores SATA se utilicen en orden ascendente. Para un dispositivo, utilice SATA 0. Para dos dispositivos, utilice SATA 0 y SATA 1. Para tres dispositivos, utilice SATA 0, SATA 1 y SATA 2.
1801-Error de Parche de Microcódigo	La BIOS de la Memoria ROM no admite el procesador.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualice la BIOS con la versión correcta. 2. Cambie el procesador.
Número de Serie Electrónico no Válido	Se dañó el número de serie electrónico.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecute Computer Setup. Si la configuración ya tiene datos en el campo o no permite el ingreso del número de serie, descargue desde www.hp.com/la y ejecute SP5572.EXE (SNZERO.EXE). 2. Ejecute Computer Setup e intente ingresar el número de serie en Seguridad, Identificación del Sistema y luego guarde los cambios.

Códigos Numéricos y Mensajes de Texto (Continuación)

Código/Mensaje	Posible Causa	Acción Recomendada
Modo Servidor de Red Activo y Sin Teclado Conectado	Falla del teclado cuando se activa el modo Servidor de Red.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a conectar el teclado con la computadora apagada. 2. Verifique el conector para saber si hay clavijas dobladas o faltantes. 3. Asegúrese de que ninguna de las teclas esté presionada. 4. Reemplace el teclado.
Control de Paridad 2	Falla de memoria RAM de paridad.	Ejecute Computer Setup y las Utilidades de diagnóstico.
El sistema no se inicia sin el ventilador	El ventilador de la CPU no está instalado o está desconectado en el chasis VSFF.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Abra la cubierta, presione el botón de Encendido y verifique si gira el ventilador del procesador. Si el ventilador del procesador no gira, asegúrese de que el cable del ventilador esté conectado al cabezal de la placa del sistema. Asegúrese de que el disipador térmico esté correctamente asentado e instalado. 2. Si el ventilador está conectado y el disipador térmico está apropiadamente instalado pero el ventilador no gira, reemplace el disipador térmico-ventilador como conjunto.

Luces del Panel Frontal y Códigos Audibles de Diagnóstico en POST

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



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



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

Luces del Panel Frontal y Códigos Audibles de Diagnóstico

Actividad	Sonidos	Causa Posible	Acción Recomendada
La luz de Encendido está encendida en verde.	Ninguno	Computadora encendida.	Ninguna
La luz de Encendido parpadea en verde cada dos segundos.	Ninguno	Computadora en modo de Suspensión a modo de memoria RAM (sólo en modelos seleccionados) o en modo Suspensión normal.	No se requiere ninguna. Presione cualquier tecla o mueva el mouse para activar la computadora.

Luces del Panel Frontal y Códigos Audibles de Diagnóstico (Continuación)

Actividad	Sonidos	Causa Posible	Acción Recomendada
La luz de Encendido parpadea em rojo dos veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos. Los sonidos de alerta se detienen después de la quinta repetición pero las luces continúan parpadeando hasta que el problema se resuelva.	2	<p>Protección térmica del procesador activada:</p> <p>Es posible que un ventilador esté bloqueado o no funcione.</p> <p>○</p> <p>El soporte del disipador térmico/ventilador no está acoplado adecuadamente al procesador.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique que los orificios de ventilación de la computadora no estén obstruidos y compruebe que el ventilador del procesador esté funcionando. 2. Abra la cubierta, presione el botón de Encendido y verifique si gira el ventilador del procesador. Si el ventilador del procesador no gira, asegúrese de que el cable del ventilador esté conectado al cabezal de la placa del sistema. Asegúrese de que el ventilador esté completa y adecuadamente asentado o instalado. 3. Si el ventilador está conectado y asentado adecuadamente, pero no gira, entonces reemplace el ventilador del procesador. 4. Reasiente el disipador del procesador y verifique que el ensamble del ventilador esté adecuadamente acoplado. 5. Entre en contacto con su distribuidor o proveedor de servicios autorizado.

Luces del Panel Frontal y Códigos Audibles de Diagnóstico (Continuación)

Actividad	Sonidos	Causa Posible	Acción Recomendada
La luz de Encendido parpadea en rojo tres veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos. Los sonidos de alerta se detienen después de la quinta repetición pero las luces continúan parpadeando hasta que el problema se resuelva.	3	Procesador no instalado (no es un indicador de un procesador defectuoso).	<ol style="list-style-type: none">1. Verifique que el procesador esté presente.2. Vuelva a acoplar el procesador.

Luces del Panel Frontal y Códigos Audibles de Diagnóstico (Continuación)

Actividad	Sonidos	Causa Posible	Acción Recomendada
La luz de Encendido parpadea en rojo cuatro veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos. Los sonidos de alerta se detienen después de la quinta repetición pero las luces continúan parpadeando hasta que el problema se resuelva.	4	Falla de energía (fuente de alimentación sobrecargada).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Abra la cubierta y asegúrese de que el cable de la fuente de alimentación de 4 o 6 filamentos esté acoplado dentro del conector de la placa del sistema. 2. Compruebe si un dispositivo está causando el problema retirando TODOS los dispositivos conectados (tales como unidades de disco duro, unidades de disquete, unidades ópticas y tarjetas de expansión). Encienda el sistema. Si el sistema ingresa al POST, entonces apague y reemplace un dispositivo por vez y repita este procedimiento hasta que ocurra una falla. Reemplace el dispositivo que está causando la falla. Siga agregando los dispositivos uno por vez para asegurarse de que todos los dispositivos funcionen correctamente. 3. Reemplace la fuente de alimentación. 4. Reemplace la placa del sistema.

Luces del Panel Frontal y Códigos Audibles de Diagnóstico (Continuación)

Actividad	Sonidos	Causa Posible	Acción Recomendada
La luz de Encendido parpadea en rojo cinco veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos. Los sonidos de alerta se detienen después de la quinta repetición pero las luces continúan parpadeando hasta que el problema se resuelva.	5	Error de la memoria de pre-video.	<ol style="list-style-type: none">1. Reacomode los DIMM. Encienda el sistema.2. Reemplace los DIMM, uno a la vez, para aislar el módulo defectuoso.3. Reemplace la memoria de terceros por memoria de HP.4. Reemplace la placa del sistema.

Luces del Panel Frontal y Códigos Audibles de Diagnóstico (Continuación)

Actividad	Sonidos	Causa Posible	Acción Recomendada
La luz de Encendido parpadea en rojo seis veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos. Los sonidos de alerta se detienen después de la quinta repetición pero las luces continúan parpadeando hasta que el problema se resuelva.	6	Error de los gráficos de pre-video.	<p>Para los sistemas con una tarjeta de gráficos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reacomode la tarjeta de gráficos. Encienda el sistema. 2. Reemplace la tarjeta de gráficos. 3. Reemplace la placa del sistema. <p>Para los sistemas con gráficos integrados, reemplace la placa del sistema.</p>

Luces del Panel Frontal y Códigos Audibles de Diagnóstico (Continuación)

Actividad	Sonidos	Causa Posible	Acción Recomendada
La luz de Encendido parpadea en rojo siete veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos. Los sonidos de alerta se detienen después de la quinta repetición pero las luces continúan parpadeando hasta que el problema se resuelva.	7	Falla de la placa del sistema (la memoria ROM detectó la falla antes del video).	Reemplace la placa del sistema.

Luces del Panel Frontal y Códigos Audibles de Diagnóstico (Continuación)

Actividad	Sonidos	Causa Posible	Acción Recomendada
La luz de Encendido parpadea en rojo ocho veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos. Los sonidos de alerta se detienen después de la quinta repetición pero las luces continúan parpadeando hasta que el problema se resuelva.	8	Memoria ROM inválida con base en suma de verificación errónea.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a cargar la memoria ROM del sistema con la más reciente imagen de la BIOS. Consulte la sección "Modo de Recuperación de Emergencia del Bloqueo de Inicio" de la <i>Guía de Administración de Desktop</i> en el <i>CD de Documentación y Diagnóstico</i> para obtener más información. 2. Reemplace la placa del sistema.

Luces del Panel Frontal y Códigos Audibles de Diagnóstico (Continuación)

Actividad	Sonidos	Causa Posible	Acción Recomendada
La luz de Encendido parpadea en rojo nueve veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos. Los sonidos de alerta se detienen después de la quinta repetición pero las luces continúan parpadeando hasta que el problema se resuelva.	9	El sistema está encendido pero no puede iniciarse.	<ol style="list-style-type: none">1. Verifique que el selector de voltaje, ubicado en la parte trasera de la fuente de alimentación (algunos modelos), esté configurado en el voltaje adecuado. La configuración del voltaje adecuado depende de la región.2. Reemplace la placa del sistema.3. Reemplace el procesador.

Luces del Panel Frontal y Códigos Audibles de Diagnóstico (Continuación)

Actividad	Sonidos	Causa Posible	Acción Recomendada
La luz de Encendido parpadea en rojo diez veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos. Los sonidos de alerta se detienen después de la quinta repetición pero las luces continúan parpadeando hasta que el problema se resuelva.	10	La tarjeta de opción está defectuosa.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique cada tarjeta de gráficos retirando la tarjeta (de a una por vez si hay múltiples tarjetas), después encienda el sistema para ver si la falla desaparece. 2. Una vez que se identifique la tarjeta defectuosa, retire y reemplace la tarjeta de opción defectuosa. 3. Reemplace la placa del sistema.

Luces del Panel Frontal y Códigos Audibles de Diagnóstico (Continuación)

Actividad	Sonidos	Causa Posible	Acción Recomendada
El sistema no enciende y las luces no parpadean.	Ninguno	El sistema no puede encenderse.	<p>Presione y mantenga presionado el botón de Encendido por menos de 4 segundos. Si la luz de la unidad de disco duro se enciende en verde, entonces:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique que el selector de voltaje, ubicado en la parte trasera de la fuente de alimentación, esté configurado en el voltaje adecuado. La configuración del voltaje adecuado depende de la región. 2. Retire las tarjetas de expansión una por una hasta que se encienda la luz 5V_aux en la placa del sistema. 3. Reemplace la placa del sistema. <p>○</p> <p>Presione y mantenga presionado el botón de Encendido por menos de 4 segundos. Si la luz de la unidad de disco duro no se enciende en verde, entonces:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Compruebe que la unidad esté enchufada a una fuente de alimentación de CA que funcione. 2. Abra la cubierta y compruebe que el cableado del botón de Encendido esté correctamente conectado a la placa del sistema. 3. Asegúrese de que ambos cables de alimentación estén conectados adecuadamente a la placa del sistema. 4. Compruebe que la luz 5V_aux en la placa del sistema esté encendida. Si está encendida, entonces reemplace el cableado del botón de Encendido. 5. Si la luz 5V_aux en la placa del sistema no está encendida, entonces reemplace la fuente de alimentación. 6. Reemplace la placa del sistema.

Seguridad de Contraseña y Restablecimiento de CMOS

Esta computadora admite recursos de contraseña de seguridad, que se pueden establecer a través del menú Utilidades de Computer Setup.

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

Cuando se establecen ambas contraseñas, la contraseña de configuración también se puede utilizar en lugar de la contraseña de encendido como una anulación y hacer un inicio de sesión en la computadora. Este es un recurso útil para un administrador de red.

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

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



PRECAUCIÓN: Al presionar el botón CMOS se restablecen los valores CMOS a los valores predeterminados de fábrica y se borra toda la información personalizada, incluidas las contraseñas, los números de activos y las configuraciones especiales. Es importante hacer copias de seguridad de las configuraciones de CMOS de la computadora antes de restablecerlas en caso de necesitarlas más tarde. Las copias de seguridad se realizan fácilmente a través de Computer Setup. Consulte la *Guía de la Utilidad Computer Setup (F10)* en el *CD de Documentación y Diagnóstico* para obtener más información acerca de cómo hacer copias de seguridad de la configuración CMOS.

Restablecimiento del Puente de Contraseña

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

1. Cierre el sistema operativo correctamente, luego apague la computadora y todos los dispositivos externos y desconecte el cable de alimentación del tomacorriente.
2. Con el cable de alimentación desconectado, presione el botón de Encendido de nuevo para extraer toda energía residual del sistema.



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



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



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

3. Remueva la cubierta o el panel de acceso de la computadora.
4. Ubique el cabezal y el puente.



El puente de contraseña es verde de modo que se puede identificar fácilmente. Para obtener ayuda en la ubicación del puente de contraseña y otros componentes de la placa del sistema, consulte el Mapa de Partes Ilustradas (IPM) de su sistema en particular. El IPM puede descargarse de www.hp.com/support.

5. Retire el puente de las clavijas 1 y 2. Coloque el puente en una de las clavijas 1 ó 2, pero no en ambas, para que no se pierda.
6. Vuelva a colocar la cubierta o el panel de acceso de la computadora.
7. Reconecte el equipo externo.
8. Enchufe la computadora y enciéndala. Permita que el sistema operativo se inicie. De esta forma se borran las contraseñas actuales y se desactivan los recursos de contraseña.
9. Para establecer contraseñas nuevas, repita los pasos 1 a 4, reemplace el puente de contraseña en las clavijas 1 y 2 y después repita los pasos 6 a 8. Establezca las contraseñas nuevas en Computer Setup. Consulte la *Guía de la Utilidad Computer Setup (F10)* en el *CD de Documentación y Diagnóstico*, para obtener instrucciones sobre Computer Setup.

Borrado y Restablecimiento de CMOS

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

Uso del Botón CMOS

1. Apague la computadora y los todos dispositivos externos y desconecte el cable de alimentación del tomacorriente.
2. Desconecte el teclado, el monitor y todos los equipos externos conectados a la computadora.



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



PRECAUCIÓN: Cuando la computadora está conectada, siempre hay voltaje aplicado a la placa del sistema, incluso cuando la unidad está apagada. Si no se desconecta el cable de alimentación, se pueden producir daños al sistema.



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

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

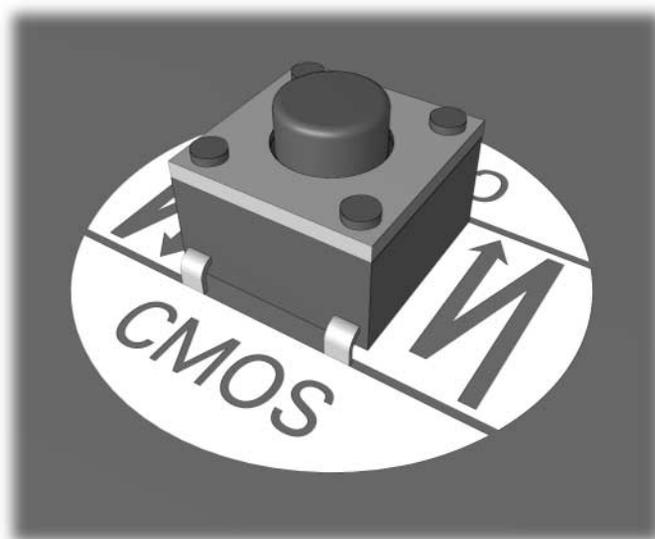


PRECAUCIÓN: Al presionar el botón CMOS se restablecen los valores CMOS a los valores predeterminados de fábrica y se borra toda la información personalizada, incluidas las contraseñas, los números de activos y las configuraciones especiales. Es importante hacer copias de seguridad de las configuraciones de CMOS de la computadora antes de restablecerlas en caso de necesitarlas más tarde. Las copias de seguridad se realizan fácilmente a través de Computer Setup. Consulte la *Guía de la Utilidad Computer Setup (F10)* en el *CD de Documentación y Diagnóstico*, para obtener más información acerca cómo hacer copias de seguridad de la configuración CMOS.

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



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



Botón CMOS



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

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



Recibirá mensajes de error de POST luego de borrar el CMOS y reiniciar informándole que se han producido cambios en la configuración. Utilice Computer Setup para restaurar sus contraseñas y todas las configuraciones especiales del sistema junto con la fecha y hora.

Consulte la *Guía de Administración de Desktop* en el CD de *Documentation y Diagnóstico*, para obtener más instrucciones acerca del restablecimiento de contraseñas. Para obtener instrucciones acerca de Computer Setup, consulte la *Guía de la Utilidad Computer Setup (F10)* en el CD de Documentación y Diagnóstico.

Uso de Computer Setup para restablecer CMOS

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

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



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

Aparecerá una opción de cinco encabezados en el menú Utilidades de Computer Setup: **Archivo**, **Almacenamiento**, **Seguridad**, **Energía**, y **Avanzado**.

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

Consulte la *Guía de Administración de Desktop* en el *CD de Documentation y Diagnóstico*, para obtener más instrucciones acerca del restablecimiento de contraseñas. Para obtener instrucciones acerca de Computer Setup, consulte la *Guía de la Utilidad Computer Setup (F10)* en el CD de *Documentación y Diagnóstico*.

Sistema de Protección de Unidades (DPS)

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

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

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

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

Acceso al DPS a través de Computer Setup

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

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



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

Aparecerá una opción de cinco encabezados en el menú Utilidades de Computer Setup: **Archivo, Almacenamiento, Seguridad, Energía, y Avanzado**.

3. Seleccione **Almacenamiento > Autoprueba DPS**.

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



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

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

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

- Prueba Finalizada con Éxito. Código de Finalización 0.
- Prueba Abortada. Código de Finalización 1 ó 2.
- Prueba Falló. Se recomienda Reemplazar la Unidad. Código de Finalización 3 al 14.

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

A

audio, problemas de 2–30

B

Batería del RTC A–4

batería, reemplazo 2–6

C

CMOS

borrado y restablecimiento B–3

botón B–1, B–3

copia de seguridad B–2

códigos audibles A–14

códigos de error A–1

códigos de sonidos A–14

códigos numéricos A–2

Compartimiento para Múltiples Dispositivos,
problemas del 2–22, A–11

consejos útiles 2–4

contraseña

borrado B–1

configuración B–1

encendido B–1

recursos B–1

restablecimiento del puente B–2

contraseña de configuración B–1

contraseña de encendido B–1

contraseña de seguridad B–1

D

disco duro, problemas de 2–18

disquete, problemas de 2–14

F

Full Boot A–1

I

impresora, problemas con la 2–33

Insight Diagnostics 1–1

instalación de hardware, problemas de 2–38

L

Luces

teclado PS/2 intermitente A–14

Luces intermitentes A–14

Luz

encendido intermitente A–14

M

memoria

códigos de error A–4, A–5

solución de problemas 2–45

monitor

caracteres atenuados 2–26

pantalla en blanco 2–23

revisión de las conexiones 2–5

video borroso 2–26

monitor, problemas del 2–23

mouse, problemas de 2–35

O

opciones de inicio

Full Boot A–1

Quick Boot A–1

P

- panel de acceso, remoción 2-7
- pantalla de hora y fecha 2-6
- pantalla en blanco 2-23
- placa del sistema, códigos de error A-2
- POST
 - activación de mensajes de error A-1
 - mensajes de error A-1
- problemas
 - acceso a Internet 2-52
 - audio 2-30
 - CD-ROM y DVD 2-48
 - Compartimiento para Múltiples Dispositivos 2-22, A-11
 - disco duro 2-18
 - disquete 2-14
 - Drive Key 2-51
 - generales 2-6
 - impresora 2-33
 - instalación de hardware 2-38
 - memoria 2-45
 - menores 2-4
 - mouse 2-36
 - panel frontal 2-51
 - pantalla 2-23
 - procesador 2-47
 - red 2-41
 - sistema de alimentación 2-11
 - software 2-55
 - teclado 2-35
 - unidades ópticas 2-48
- problemas de acceso a Internet 2-52
- Problemas de CD-ROM o DVD 2-48

- Problemas de Drive Key 2-51
- problemas del panel frontal 2-51
- problemas generales 2-6
- procesador, problemas de 2-47

Q

- Quick Boot A-1

R

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

S

- sistema de alimentación, problemas del 2-11
- Sistema de Protección de Unidades (DPS)
 - C-1
- software
 - problemas 2-55
 - protección 1-8
 - restauración 1-8
- Soporte al Cliente 2-2, 2-56

T

- teclado
 - código de error A-6
 - prueba 2-4
 - solución de problemas 2-35

U

- unidades ópticas, problemas con 2-48
- utilidad de diagnóstico 1-1