

Guía de resolución de problemas de su PC

COMPAQ

Las únicas garantías de los productos y servicios de Hewlett-Packard se estipulan en las declaraciones de garantía expresas que acompañan a los productos y servicios. Nada de lo mencionado aquí debe interpretarse como garantía adicional. HP no será responsable de los errores técnicos o editoriales ni de las omisiones que contenga el presente documento.

HP no asume responsabilidad alguna derivada del uso o la fiabilidad de este software, si se utiliza en equipos no suministrados por HP.

Este documento contiene información propia protegida por derechos de autor. No se autoriza que ninguna parte de este documento sea fotocopiada, reproducida o traducida a otro idioma, sin el previo consentimiento escrito de HP.

Hewlett-Packard Company
P.O. Box 4010
Cupertino, CA 95015-4010
EE.UU.

Copyright © 2005 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Este producto incorpora una tecnología de protección de derechos de autor que está respaldada por las reivindicaciones de métodos de algunas patentes de EE.UU. y otros derechos de propiedad intelectual de Macrovision Corporation y otros propietarios de derechos. El uso de esta tecnología de protección de derechos de autor debe ser autorizado por Macrovision Corporation, y está previsto para uso doméstico y otros usos de visualización limitados, a menos que Macrovision Corporation lo autorice de otro modo. Se prohíbe la ingeniería inversa o el desensamblaje. Las certificaciones de los aparatos con patentes de EE.UU. 4.631.603, 4.577.216, 4.819.098 y 4.907.093 están autorizadas únicamente para uso en visualizaciones de alcance limitado.

Microsoft y Windows son marcas comerciales de Microsoft Corporation registradas en los EE.UU.

HP defiende el uso legal de la tecnología y no respalda ni fomenta el uso de sus productos para fines distintos de los permitidos por la ley de propiedad intelectual.

La información de este documento está sujeta a cambios sin previo aviso.

Índice

Reparación de problemas de software	1
Introducción a la reparación del PC.....	1
Cómo reiniciar su PC	2
Cómo apagar su PC	2
Cómo actualizar los controladores.....	2
Restaurar sistema de Microsoft	2
Restauración de aplicaciones y Restauración de controladores	3
Introducción a la recuperación del sistema	4
Cómo crear los discos de Recuperación del Sistema	4
Cómo crear el CD de herramientas de restauración.....	5
Cómo realizar la recuperación del sistema utilizando los discos de recuperación.....	6
Cómo realizar la recuperación del sistema desde la unidad de disco duro	7
Espacio de la unidad de disco duro	8
Resolución de problemas.....	8

Reparación de problemas de software

El ordenador utiliza el sistema operativo y los programas instalados durante el funcionamiento normal. Si el PC funciona incorrectamente o deja de funcionar por un problema de software, el usuario puede repararlo.

Algunas reparaciones son tan simples como reiniciar su PC, y otras requieren realizar una Recuperación del sistema desde archivos que se encuentran en su disco duro.

Su unidad de disco duro contiene una imagen de Recuperación del sistema que incluye todos los archivos de software que venían instalados de fábrica en su PC. En el caso poco probable de que necesite recuperar su sistema, resulta fácil con esta imagen de recuperación.

Como toda la información necesaria está incluida en la imagen de Recuperación del sistema, que se encuentra en la unidad de disco duro de su PC, el equipo no incluye discos de recuperación en la caja de accesorios.

Como medida de seguridad, usted puede:

- Crear sus propios discos de Recuperación del sistema tal como se describe en "Creating System Recovery Discs", en este mismo documento.
- Contacte con Soporte de HP para adquirir un juego de discos de Recuperación del sistema.

También debe crear un CD de herramientas de restauración de Compaq. Este CD contiene utilidades que le permiten realizar cambios a la unidad de disco duro. Consulte "Creating a Recovery Tools CD" para obtener más información.

NOTA: Es importante que siga los métodos de reparación del PC en el orden descrito en este documento.

Introducción a la reparación del PC

Esta sección muestra los métodos disponibles para arreglar su PC si está teniendo problemas de software. Encontrará instrucciones detalladas acerca de cada método en las siguientes secciones. Debe seguir estas instrucciones en el orden mostrado aquí.

- Reiniciar su PC
- Apagar su PC
- Actualizar los controladores
- Restaurar sistema de Microsoft
- Restauración de aplicaciones y Restauración de controladores
- Recuperación del sistema

NOTA: Si está reemplazando una unidad de disco duro, sólo tiene que ejecutar Recuperación del sistema.

Además, su PC puede incluir un Asistente de reparación de programas (sólo en algunos modelos). Puede usar este asistente para acceder a la mayoría de métodos de reparación descritos en este capítulo, incluyendo:



- Creación de discos de Recuperación del Sistema
- Restaurar sistema de Microsoft
- Restauración de aplicaciones y Restauración de controladores
- Recuperación del sistema

Puede iniciar el Asistente de Reparación de programas haciendo clic en **Inicio, Todos los programas, Ayuda y Herramientas del PC**, y por último **Asistente de reparación de programas**.

Cómo reiniciar su PC

Reiniciar es el método de reparación de su PC más sencillo. Cuando reinicia, el PC vuelve a cargar el sistema operativo y el software en su memoria.

Para reiniciar el PC:

- 1 Cierre todos los programas o ventanas abiertas.
- 2 Haga clic en **Inicio**.
- 3 Haga clic en **Apagar equipo**.
- 4 Haga clic en **Reiniciar**.

Cómo apagar su PC

Cuando usted apaga su equipo y lo vuelve a encender, obliga al PC a cargar de nuevo el sistema operativo en su memoria, lo que borra algunos datos de seguimiento. De esta forma pueden eliminarse algunos problemas que podrían permanecer después de realizar un reinicio.

Para apagar su PC

- 1 Cierre todos los programas o ventanas abiertas.
- 2 Haga clic en **Inicio**.
- 3 Haga clic en **Apagar equipo**.
- 4 Haga clic en **Apagar**.
- 5 Encienda su PC presionando el botón de encendido.

Cómo actualizar los controladores

Un *controlador* es un programa de software que permite a su PC comunicarse con un dispositivo que tiene conectado, como una impresora, una unidad de disco duro, un ratón o un teclado.

Complete los pasos siguientes para actualizar un controlador, o para volver a la versión anterior de un controlador si el nuevo no soluciona su problema.

- 1 Haga clic en **Inicio**, haga clic con el botón derecho en **Mi PC**, y posteriormente haga clic en **Propiedades**. Se abre la ventana Propiedades del sistema.
- 2 Seleccione la ficha **Hardware** y luego **Administrador de dispositivos**. Se mostrará el Administrador de dispositivos.

- 3 Haga clic en el símbolo más (+) para expandir el dispositivo cuyo controlador quiere actualizar o restaurar (por ejemplo **Teclado**). Haga clic con el botón derecho en el elemento específico (por ejemplo **Teclado PS-2**) y luego seleccione **Propiedades**. Se mostrará la ventana Propiedades del dispositivo seleccionado.
- 4 Haga clic en **Actualizar controlador** o **Restaurar controlador**, y siga las instrucciones que se muestran en pantalla.

Restaurar sistema de Microsoft

Microsoft® Windows® XP incluye una función que le permite restaurar la configuración de su PC a una configuración en que el problema de software actual probablemente no existía. La función hace esto creando un "punto de restauración" donde guarda la configuración del PC en ese momento.

Cuando usted agrega programas haciendo clic en *Agregar programas* en la ventana Agregar o quitar programas (se accede a ésta haciendo clic en **Inicio**, **Panel de control** y luego **Agregar o quitar programas**), el sistema operativo automáticamente crea un punto de restauración antes de agregar el nuevo software. También puede crearlos manualmente.

Si tiene algún problema que usted piensa que puede ser por causa del software de su PC, use Restaurar sistema para devolver el PC a un punto de restauración previo.



ADVERTENCIA: Siempre pruebe a utilizar Restaurar sistema antes de utilizar el programa Recuperación del sistema para PC Compaq.

Para iniciar Restaurar sistema:

- 1 Cierre todos los programas abiertos.
- 2 Haga clic en **Inicio**.
- 3 Elija **Todos los programas**.
- 4 Seleccione **Accesorios**.
- 5 Seleccione **Herramientas del sistema**.
- 6 Haga clic en **Restaurar sistema**.
- 7 Haga clic en **Next** (siguiente).
- 8 Siga las instrucciones que aparecerán en pantalla.

Para agregar puntos de restauración manualmente:

- 1 Cierre todos los programas abiertos.
- 2 Haga clic en **Inicio**.
- 3 Elija **Todos los programas**.
- 4 Seleccione **Accesorios**.
- 5 Seleccione **Herramientas del sistema**.
- 6 Haga clic en **Crear un punto de restauración**.
- 7 Haga clic en **Next** (siguiente).
- 8 Siga las instrucciones que aparecerán en pantalla.

Para obtener más información acerca de los puntos de restauración de software:

- 1 Haga clic en **Inicio**.
- 2 Haga clic en **Ayuda y soporte técnico**. Se muestra el Centro de ayuda y soporte técnico.
- 3 Escriba *restaurar sistema* en el cuadro de búsqueda y haga clic en **Buscar**.

Restauración de aplicaciones y Restauración de controladores

Si se borra o daña accidentalmente un controlador o un programa de software (también llamado aplicación) instalado de fábrica, puede reinstalar este programa de software mediante el Programa de restauración de aplicaciones Compaq (sólo en algunos modelos).

NOTA: Para asegurarse de que su PC incluye el programa, realice los pasos 3 al 5 del siguiente procedimiento. Si aparece *Programa de restauración de aplicaciones Compaq* en la carpeta *Ayuda y herramientas del PC*, su PC incluye este programa.

NOTA: No utilice el programa de restauración de aplicaciones para volver a instalar programas de software suministrados en CD o DVD incluidos en el embalaje del PC. Reinstale estos programas directamente desde los CD o DVD correspondientes.

Para empezar una Restauración de aplicaciones o Restauración de controladores:

- 1 Cierre todas las aplicaciones y carpetas (salte al paso 3 si está restaurando un controlador).
- 2 Desinstale la aplicación dañada.
 - a Haga clic en **Inicio, Panel de control** y, a continuación, en **Agregar o quitar programas**.
 - b Seleccione el programa que desea eliminar y, a continuación, haga clic en **Cambiar o quitar**.
- 3 Haga clic en **Inicio**.
- 4 Elija **Todos los programas**.
- 5 Seleccione **Ayuda y herramientas del PC**.
- 6 Haga clic en **Programa de restauración de aplicaciones Compaq**.
- 7 Haga clic en **Instalación de la aplicación** o en **Instalación del controlador** y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.
- 8 Seleccione el controlador o programa de aplicación que desea instalar y, a continuación, haga clic en **Instalar**.
- 9 Repita los pasos 7 y 8 para instalar otros controladores y aplicaciones.
- 10 Cuando termine de restaurar las aplicaciones o controladores, cierre el Programa de restauración de aplicaciones. A continuación, haga clic en **Inicio, Apagar equipo** y, por último, en **Reiniciar** para reiniciar el PC.



ADVERTENCIA: No omita este último paso. Deberá reiniciar el equipo cuando termine de restaurar las aplicaciones o controladores.

Introducción a la recuperación del sistema

Una vez que ha intentado los métodos previamente mencionados para reparar el software de su sistema, puede ejecutar el programa Recuperación del sistema como último recurso para reinstalar el sistema operativo y las aplicaciones de software.

La recuperación del sistema ofrece dos opciones:

- **Recuperación estándar** — Se trata de una opción que recupera los programas, controladores y el sistema operativo instalados de fábrica, sin afectar los archivos de datos que se hayan creado desde la compra del PC. Es posible que tras la recuperación del sistema resulte difícil encontrar algunos archivos de datos, por lo que es aconsejable hacer una copia de seguridad de todos los archivos de la unidad de disco duro antes de realizar la recuperación del sistema.
- **Recuperación completa del sistema** — Esta opción borra y formatea completamente el disco duro, lo que incluye la eliminación de todos los archivos de datos que haya creado. La recuperación completa del sistema instala de nuevo el sistema operativo, los programas y los controladores desde los discos o la imagen de recuperación. No obstante, deberá volver a instalar el software que el PC no incluía al comprarlo. Esto incluye el software suministrado en los CD incluidos en la caja de accesorios del PC y los programas de software instalados desde la compra del PC.

NOTA: Si el PC tiene el disco duro dañado o en blanco, sólo tendrá la opción de recuperación completa del sistema.

NOTA: Si su PC incluye una unidad HP Personal Media (sólo en algunos modelos), deberá desconectarla antes de iniciar el programa Recuperación del Sistema.

Además, puede elegir uno de los siguientes métodos para realizar una recuperación del sistema:

- **Imagen de recuperación** — Realiza la recuperación a partir de una imagen de recuperación que se encuentra almacenada en su unidad de disco duro. La imagen de recuperación es un archivo que contiene una copia del software original. Para realizar la recuperación del sistema a partir de la imagen de recuperación de su disco duro consulte “Cómo realizar la recuperación del sistema desde la unidad de disco duro”.

NOTA: La imagen de recuperación utiliza una parte del disco duro que no puede utilizarse para el almacenamiento de datos.

- **Discos de recuperación** — Realiza la recuperación a partir de un juego de discos de recuperación (CD o DVD) que usted ha creado con los archivos almacenados en su unidad de disco duro. Para crear los discos de recuperación, complete el procedimiento descrito en la sección siguiente.

Cómo crear los discos de Recuperación del Sistema

También puede comprarse el conjunto de discos de recuperación a través de Soporte técnico. Contacte con Soporte técnico para obtener más información.

Complete el procedimiento descrito en esta sección para crear un juego de discos de recuperación del sistema a partir de la imagen de recuperación almacenada en la unidad de disco duro. Esta imagen contiene el sistema operativo y los programas de software que estaban instalados de fábrica en el PC.

Usted puede usar un solo juego de discos de recuperación para su PC. Los discos de recuperación que usted cree sólo se podrán utilizar en su PC.

Una vez haya creado los discos de recuperación, puede eliminar la imagen de recuperación en caso que quiera tener más espacio disponible en su unidad de disco duro.

NOTA: No elimine la imagen de recuperación a menos que haya creado CD o DVD de recuperación.

Cómo elegir el tipo de discos de recuperación

Existen varias ventajas para utilizar DVD en lugar de CD a la hora de crear los discos de recuperación:

- Los DVD tienen mayor velocidad de transferencia de datos. Los DVD de recuperación restauran los datos originales más rápidamente que los CD de recuperación.
- Los DVD de recuperación tardan menos tiempo en crearse que los CD de recuperación.
- Los DVD tienen más capacidad que los CD, de forma que hay menos discos que grabar y almacenar.

Para crear los discos de recuperación, su PC debe tener una unidad grabadora de CD o DVD u otra unidad que pueda grabar CD o DVD.

El número de discos de recuperación del juego depende del modelo de PC. El programa que crea los discos le indicará el número de discos vírgenes que necesitará. El proceso lleva algún tiempo (hasta 15 minutos por cada disco) para verificar que la información que se escribe en el disco es correcta.

Puede salir del proceso en cualquier momento. La próxima vez que ejecute el programa, éste se iniciará donde se interrumpió anteriormente.

Para crear los discos de Recuperación del Sistema:

- 1 Cierre todos los programas abiertos.
- 2 Haga clic en **Inicio**.
- 3 Elija **Todos los programas**.
- 4 Seleccione **Ayuda y herramientas del PC**.
- 5 Haga clic en **Creador de CD-DVD de recuperación para Compaq**. Aparece la ventana Creador de CD/DVD de recuperación.
- 6 Siga las instrucciones que aparecerán en pantalla. Etiquete cada disco a medida que lo cree (por ejemplo, Recuperación 1, Recuperación 2).

Guarde los discos de recuperación del sistema en un lugar seguro.

Cómo crear el CD de herramientas de restauración

Además de los discos de recuperación del sistema, usted puede crear un CD de herramientas de restauración. El CD de herramientas de restauración puede usarse para:

- Leer instrucciones para emplear cada utilidad del CD de herramientas de restauración.
- Iniciar el programa Recuperación del sistema desde la partición de restauración.
- Eliminar la partición de restauración del sistema desde el disco duro del PC para así dejar más espacio para los datos.
- Crear una nueva partición de datos en el disco duro del PC.
- Iniciar la Consola de recuperación de Microsoft (una utilidad de Microsoft que puede realizar el diagnóstico y reparación del sistema operativo).



ADVERTENCIA: Antes de utilizar el CD de herramientas de restauración de Compaq para cambiar la unidad de disco duro, cree discos de recuperación del sistema, tal como se describe en la sección anterior. No podrá crear discos de recuperación del sistema después de eliminar la partición de restauración del sistema.

Debe crear el CD de herramientas de restauración antes de poder utilizar estas utilidades.

Para crear o iniciar el CD de herramientas de restauración:

- 1 Haga clic en **Inicio**.
- 2 Elija **Todos los programas**.
- 3 Seleccione **Ayuda y herramientas del PC**.
- 4 Haga clic en **CD de herramientas de restauración de Compaq**. Aparece la ventana de herramientas.
- 5 Siga las instrucciones que aparecerán en pantalla. Guarde el CD de herramientas de restauración en un lugar seguro.

Cómo realizar la recuperación del sistema utilizando los discos de recuperación

Esta sección contiene el procedimiento para realizar una recuperación del sistema utilizando los discos de recuperación que ha creado siguiendo las instrucciones que se encuentran en “Cómo crear los discos de Recuperación del Sistema”.

Para ejecutar el programa de recuperación del sistema utilizando discos de recuperación:

- 1** Si su PC funciona, cree un CD o DVD de respaldo que contenga todos los archivos que desea guardar. Extraiga el disco de respaldo de la bandeja cuando haya terminado.
 - 2** Introduzca el primer disco de recuperación en la unidad correspondiente de CD o DVD y cierre la bandeja.
 - 3** Apague el PC:
 - Si el PC funciona: Haga clic en **Inicio**, seleccione **Apagar equipo** y haga clic en **Apagar**.
- O bien,*
- Si su PC no responde: Mantenga presionado el botón de encendido unos cinco segundos hasta que el PC se apague.
- 4** Desconecte todos los dispositivos periféricos del PC, excepto el monitor, el teclado y el ratón.
 - 5** Desconecte o retire todas las unidades externas y retire la unidad HP Personal Media si su PC tiene una.
 - 6** Pulse el botón de encendido para encender el PC.
 - 7** El PC inicia la restauración a partir del disco de restauración. Siga las instrucciones que se muestran en pantalla.
 - Para la recuperación estándar, pulse R. Haga clic en **Siguiente** para continuar con la recuperación del sistema. Elija **Sí** para iniciar la recuperación. Introduzca los discos de recuperación restantes cuando el sistema se lo indique.

O bien,

Para la recuperación completa del sistema, pulse F. Elija **Sí** para realizar una recuperación completa del sistema. Introduzca los discos restantes cuando el sistema se lo indique.

O bien,

- Si el disco duro del PC está en blanco o dañado, pulse R para realizar una recuperación completa del sistema. Introduzca los discos de recuperación restantes cuando el sistema se lo indique.



ADVERTENCIA: La opción de restauración completa del sistema eliminará todos los datos que haya creado y los programas que haya instalado en el equipo después de adquirirlo. Asegúrese de hacer una copia de seguridad en un disco extraíble de todos los datos que desee conservar.

- 8** Introduzca el siguiente disco cuando se le indique.
- 9** Cuando finalice el programa de recuperación extraiga el último disco.

NOTA: Si se muestra el mensaje *Introduzca el disco de instalación avanzada de inicio número 1 y reinicie* al final de una recuperación completa del sistema, extraiga el disco de recuperación de la bandeja de la unidad y reinicie el equipo. No tiene que introducir el disco indicado.

- 10** Haga clic en **Reiniciar** para reiniciar su PC.
- 11** Al reiniciar el PC, aparece una serie de pantallas de inicio. Para completar la instalación inicial del sistema operativo Windows de Microsoft deberá responder algunas preguntas.
- 12** Complete el proceso de inicio del PC, finalice el proceso de registro y espere hasta que vea el escritorio. A continuación, apague el PC, reconecte todos los dispositivos periféricos, y luego encienda el PC.
- 13** Reinstale el software que no estuviese originalmente en el PC.
- 14** Copie los archivos de datos del disco de respaldo a la unidad de disco duro.

Cómo realizar la recuperación del sistema desde la unidad de disco duro

Elija uno de los siguientes procedimientos para volver a instalar el software desde la imagen de recuperación que se encuentra en la unidad de disco duro:

- Cómo iniciar la recuperación del sistema, si el PC responde
- Cómo iniciar la recuperación del sistema si el PC no responde

Cómo iniciar la recuperación del sistema, si el PC responde

- 1 Apague el PC. Desconecte la unidad HP Personal Media si su PC tiene una. Desconecte todos los dispositivos periféricos del PC, excepto el monitor, el teclado y el ratón. Encienda el PC.
- 2 Haga clic en **Inicio** en la barra de tareas, elija **Todos los programas, Ayuda y Herramientas del PC** y, por último, **Recuperación del sistema para PC Compaq**.

Se le pedirá que confirme que ha ejecutado Restaurar sistema de Microsoft y Restaurar controlador.

- Si no ha ejecutado Restaurar sistema de Microsoft y Restaurar controlador, haga clic en **Restaurar Sistema de Microsoft** y siga las instrucciones que aparecen en pantalla.
- Si ya ha ejecutado Restaurar sistema de Microsoft y Restaurar controlador, haga clic en **Sí** para empezar el proceso de recuperación y salte al paso 3.

- 3 Siga las instrucciones que aparecerán en pantalla.



ADVERTENCIA: La opción de restauración completa del sistema eliminará todos los datos que haya creado y los programas que haya instalado en el equipo después de adquirirlo. Asegúrese de hacer una copia de seguridad en un disco extraíble de todos los datos que desee conservar.

- 4 Complete el proceso de inicio del PC, finalice el proceso de registro y espere hasta que vea el escritorio. A continuación, apague el PC, reconecte todos los dispositivos periféricos, y luego encienda el PC.

Cómo iniciar la recuperación del sistema si el PC no responde

- 1 Apague el PC. Si fuera necesario, mantenga presionado el botón de encendido hasta que el PC se apague.
- 2 Desconecte la unidad HP Personal Media si su PC tiene una. Desconecte todos los dispositivos periféricos del PC, excepto el monitor, el teclado y el ratón.
- 3 Pulse el botón de encendido para encender el PC.
- 4 Durante el procedimiento de inicio siga estas instrucciones para entrar en el programa de Recuperación del sistema:

Cuando aparezca la ventana negra con el logotipo Compaq, mantenga presionada la tecla F10. (Sólo dispone de unos segundos para presionar la tecla F10 antes de que continúe el proceso normal de inicio).

- 5 El PC inicia la recuperación; espere a que se muestren las instrucciones en la pantalla y, a continuación, sígalas.



ADVERTENCIA: La opción de restauración completa del sistema eliminará todos los datos que haya creado y los programas que haya instalado en el equipo después de adquirirlo. Asegúrese de hacer una copia de seguridad en un disco extraíble de todos los datos que desee conservar.

- 6 Complete el proceso de inicio del PC, finalice el proceso de registro y espere hasta que vea el escritorio. A continuación, apague el PC, reconecte todos los dispositivos periféricos, y luego encienda el PC.

Espacio de la unidad de disco duro

Los PC de escritorio Compaq Presario con el sistema operativo Windows XP preinstalado *pueden* aparentar tener un disco duro más pequeño de lo que se indica en las especificaciones del producto, en la documentación o en la caja. Los discos duros se describen y anuncian por los fabricantes en términos de capacidad decimal (base 10). Windows y otros programas, como FDISK, usan el sistema de numeración binario (base 2).

En la notación decimal, un megabyte (MB) equivale a 1.000.000 bytes, y un gigabyte (GB) equivale a 1.000.000.000 bytes. En el sistema de numeración binario, un megabyte equivale a 1.048.576 bytes, y un gigabyte equivale a 1.073.741.824 bytes. Debido a los distintos sistemas de medición, puede apreciar una diferencia entre el tamaño indicado por Windows y el tamaño anunciado por el fabricante. La capacidad de almacenamiento de la unidad de disco duro es la que se anuncia.

Windows muestra una capacidad más pequeña en la herramienta Windows Explorer y en la ventana Mi PC porque sólo muestra información de una partición del disco duro a la vez. La primera partición contiene la información de Recuperación del sistema.

Resolución de problemas

Para solucionar problemas que pueden ocurrir al usar su PC, consulte las siguientes páginas de resolución de problemas.

El **Síntoma** describe la señal o el mensaje de advertencia para cada tipo de problema.

En la columna **Problema** se identifica una o más razones por las que el síntoma puede haberse producido.

La **Solución** describe lo que debe intentar para solucionar el problema.

Busque la descripción del síntoma o problema y pruebe la solución correspondiente.

Algunos de los síntomas enumerados pueden no corresponder a su PC. Para problemas relativos específicamente al monitor o a la impresora, consulte la documentación del equipo.

Las tablas aparecen en el siguiente orden:

- Audio
- Unidad de CD-ROM, CD-RW, DVD-ROM o DVD Writer
- Unidad de disquetes (disco flexible)
- Pantalla (monitor)
- Unidad de disco duro
- Instalación de hardware
- Acceso a Internet
- Teclado y ratón
- Encendido
- Memoria
- Varios

Audio

Síntoma	Causa posible	Solución
No se obtiene sonido.	No hay volumen.	Presione el botón Silenciador del teclado para comprobar si la función Silenciador está activada. <i>O bien,</i> 1 Haga clic en Inicio y, a continuación, en Panel de control . 2 Haga clic en Dispositivos de sonido, audio y voz , si está presente y luego haga doble clic en Dispositivos de sonido y audio . 3 Haga clic en la casilla de verificación Silencio para desactivarla.
	El volumen está bajo.	Use los controles del teclado para subir el volumen.
	Los altavoces están apagados.	Compruebe si los altavoces están encendidos.
	Los cables de los altavoces no están conectados correctamente.	Apague el PC y vuelva a conectar los altavoces.
	El PC está en modo de suspensión.	Pulse el botón Suspender (sólo en algunos modelos) o pulse la tecla Esc del teclado para salir del modo de suspensión.
	Se está utilizando un sistema de altavoces pasivos.	Sustituya el sistema de altavoces por un sistema de altavoces activos. Los altavoces activos tienen un cable de alimentación y un botón de encendido, y se conectan al conector verde de salida de audio situado en la parte posterior del PC.
	Los auriculares están enchufados.	Desenchufe los auriculares.

Unidad de CD-ROM, CD-RW, DVD-ROM o DVD Writer

Síntoma	Causa posible	Solución
La unidad de CD-ROM, CD-RW, DVD-ROM, DVD+RW/+R, DVD-RW/-R, o DVD+R de doble capa no puede leer el disco o se demora demasiado tiempo en empezar.	El disco está boca abajo en la bandeja de la unidad.	Vuelva a insertar el disco con la etiqueta hacia arriba.
	La unidad de DVD se demora demasiado en empezar puesto que tiene que determinar el tipo de medio a reproducir.	Espera al menos 30 segundos para que la unidad de DVD determine el tipo de medio. Si aun así no se inicia, lea las demás soluciones de la lista para este tema.
	El disco está sucio.	Limpie el CD con un equipo de limpieza para CD, disponible en la mayoría de las tiendas de ordenadores.
	Windows no detecta los controladores de CD-ROM o DVD-ROM.	El programa controlador puede estar dañado. Obligue al software a reinstalarlo, haciendo lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> 1 Haga clic en Inicio y, a continuación, en Panel de control. 2 Haga clic en Rendimiento y mantenimiento, si aparece y, a continuación, haga doble clic en Sistema. 3 Seleccione la ficha Hardware y luego haga clic en el botón Administrador de dispositivos. 4 Haga clic en el signo más (+) situado junto a las unidades de DVD/CD-ROM y seleccione la unidad que presenta el problema. 5 Haga clic en el elemento de menú Acción y seleccione Desinstalar. Haga clic en Aceptar. 6 Reinicie el PC: Haga clic en Inicio, seleccione Apagar equipo y haga clic en Reiniciar.
No se puede extraer un disco CD o DVD.	El PC está apagado.	Encienda su PC y presione el botón de expulsión para abrir la bandeja.
No se puede crear (quemar) un disco.	Problema con el disco.	<ul style="list-style-type: none"> • Asegúrese de que la etiqueta del disco esté hacia arriba y que el disco esté bien centrado en la bandeja. • Verifique que está usando el tipo de disco (medio) correcto para la unidad. Pruebe con una marca de disco diferente. • Asegúrese de que el disco está limpio y no está dañado. Si se detuvo el proceso durante una sesión de grabación, el disco puede estar deteriorado; utilice un disco distinto. • Utilice el tipo de disco correcto según el tipo de archivos que vaya a grabar. Cuando utilice un disco CD-R, asegúrese de que esté en blanco cuando grabe música, y que esté en blanco o que tenga espacio para agregar más archivos de datos, si graba datos. • Compruebe que está usando el tipo de disco correcto al hacer la copia de un disco. Algunos programas de grabación sólo pueden grabar en el mismo tipo de disco que el origen. Por ejemplo, sólo podrá grabar DVD en discos DVD+R/-R o DVD+RW/-R y CD, sólo en discos CD-R o CD-RW.

Unidad de CD-ROM, CD-RW, DVD-ROM o DVD Writer (continuación)

Síntoma	Causa posible	Solución
No se puede crear (quemar) un disco.	Problema con la unidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Asegúrese de que el disco se encuentra en la unidad correcta. • Asegúrese de que selecciona la unidad correcta antes de grabar. • Asegúrese de que la bandeja del disco está limpia y no está dañada. • Seleccione una velocidad de escritura inferior para la unidad de grabación.
No se puede crear (quemar) un disco.	Problema con el funcionamiento del PC.	<ul style="list-style-type: none"> • Algunos programas de grabación no le permiten agregar una pista si excede el espacio disponible en el disco. Puede generar el espacio necesario eliminando una o más pistas de la lista antes de grabar los archivos al disco. • Cierre todos los programas de software y ventanas antes de proceder a la grabación. • Asegúrese de que tiene suficiente espacio disponible en su unidad de disco, para almacenar una copia temporal del contenido. • Si está conectado a una red, primero copie los archivos de la unidad de red a una unidad del disco duro y, a continuación, grábelos en el disco. • Habilite el acceso directo a memoria (DMA = Direct Access Memory) en su PC. • Reinicie el PC y vuelva a intentarlo.
No se puede agregar datos a un DVD.	Se utilizó la opción de grabación equivocada.	Asegúrese de configurar la opción de grabación correcta.
No se puede reproducir un CD de música en un equipo de música.	Problema con el disco.	<ul style="list-style-type: none"> • Utilice un disco CD-R y no un CD-RW. • Pruebe una marca diferente de disco o verifique si esa marca de disco funciona con su equipo estéreo. Consulte la documentación que venía con su equipo estéreo o reproductor CD y el sitio Web del fabricante. • Utilice un CD en vez de un DVD. Los archivos de audio en un DVD pueden escucharse en el PC, pero no puede crear un DVD para escucharlo en un reproductor de CD del hogar.
	Problema con el tipo de archivo.	Convierta archivos de audio .mp3 o .wma a archivos de música .wav o .cda antes de grabarlos.
Los títulos de las pistas de música no aparecen en el CD.	No está conectado a Internet.	El PC debe estar conectado a Internet para que aparezca la información del artista, título e información de la pista. Tenga en cuenta que esta información no se graba en el disco.
Aparece un mensaje de error al capturar vídeo.	No está elegido el dispositivo de captura de vídeo.	Puede necesitar elegir el dispositivo de captura si su PC tiene un dispositivo de captura de vídeo digital y analógico. Para averiguar cómo cambiar el dispositivo de vídeo seleccionado, consulte el menú Ayuda del programa de captura de vídeo.

Unidad de CD-ROM, CD-RW, DVD-ROM o DVD Writer (continuación)

Síntoma	Causa posible	Solución
No se puede reproducir una película DVD en el reproductor DVD.	La película fue grabada usando un formato de archivos incorrecto.	Su reproductor de DVD no puede reproducir archivos de vídeo grabados como archivos de datos en el DVD. Para reproducir una película correctamente, use un programa de grabación de vídeo como WinDVD.
	Problema con el método de grabación.	Algunos archivos de vídeo se pueden ver en un PC pero no en un reproductor de vídeo DVD convencional.

Unidad de disquetes (discos flexibles) (sólo en algunos modelos)

Síntoma	Causa posible	Solución
No se puede leer el disquete (disco flexible).	Se ha insertado un disquete sin formatear.	Para formatear el disquete: <ol style="list-style-type: none"> Haga clic en Inicio y, a continuación, en Mi PC. Haga clic con el botón derecho del ratón en el icono Disco 3½ (A:). Seleccione Formatear. Seleccione las opciones que desee y haga clic en Iniciar para empezar a formatear el disquete.
	El disquete está dañado.	Utilice un disquete nuevo.
	La unidad de disquetes ha fallado.	Presione el botón Ayuda ? del teclado para abrir el Centro de ayuda y soporte técnico, o consulte la <i>Garantía y guía de soporte</i> para ponerse en contacto con el soporte técnico para informarse de cómo sustituir la unidad.
La luz de la unidad de disquetes permanece encendida.	El disquete no está bien insertado.	Extraiga el disquete y vuelva a insertarlo: introduzca el disquete con el disco metálico hacia abajo y la flecha de la parte superior apuntando hacia la unidad y, a continuación, empuje el disquete hacia dentro, hasta que se detenga.
	La unidad de disquetes está dañada.	Presione el botón Ayuda ? del teclado para abrir el Centro de ayuda y soporte técnico, o consulte la <i>Garantía y guía de soporte</i> para ponerse en contacto con el soporte técnico para informarse de cómo sustituir la unidad.

Unidad de disquetes (discos flexibles) (sólo en algunos modelos) (continuación)

Síntoma	Causa posible	Solución
La unidad de disquetes no puede grabar la información en el disquete.	El disquete está lleno o el archivo es demasiado grande.	Utilice otro disquete o comprima el archivo para reducir el tamaño.
	El disquete está protegido contra escritura.	Deslice la pestaña de protección contra escritura a la posición de desbloqueo del disquete.
	El comando Guardar del menú Archivo no se ha ejecutado correctamente.	Cuando esté guardando información en la unidad de disquetes, compruebe que está utilizando la letra de la unidad correcta.
	El disquete está dañado.	Sustituya el disquete.
	El disquete no está formateado.	Para formatear el disquete: <ol style="list-style-type: none"> 1 Haga clic en Inicio y, a continuación, en Mi PC. 2 Haga clic con el botón derecho del ratón en el icono Disco 3½ (A:). 3 Seleccione Formatear. 4 Seleccione las opciones que desee y haga clic en Iniciar para empezar a formatear el disquete.

Pantalla (monitor)

NOTA: Si tiene problemas con la pantalla (monitor), consulte la documentación que viene con el monitor y las causas y soluciones más comunes que aparecen en esta tabla.

Síntoma	Causa posible	Solución
La pantalla está en negro y la luz de encendido del monitor está apagada.	El cable de alimentación del monitor no está conectado al monitor ni a la toma de corriente de la pared.	Vuelva a conectar el enchufe a la parte posterior del monitor y a la toma de corriente de la pared.
	El monitor está apagado.	Presione el botón de encendido de la parte delantera del monitor.
La pantalla está en blanco.	El protector de pantalla está activado.	Presione cualquier tecla o mueva el ratón para activar la pantalla.
	El PC está en modo de suspensión.	Pulse el botón Suspender (sólo en algunos modelos) o pulse la tecla Esc del teclado para salir del modo de suspensión.
	El PC está en modo de hibernación o está apagado.	Pulse el botón de encendido para encender el PC.
	El cable de conexión del monitor no está conectado correctamente a la parte posterior del PC.	Inspeccione el conector de vídeo del monitor por si presentara clavijas dobladas. Si no es así, vuelva a conectar el cable de conexión del monitor a la parte posterior del PC.

Pantalla (monitor) (continuación)

Síntoma	Causa posible	Solución
Las imágenes de la pantalla son demasiado grandes o demasiado pequeñas, o están borrosas.	La resolución de la pantalla puede no estar a su gusto, o es posible que no sea la mejor para el monitor.	Ajuste la configuración de la resolución del monitor en Windows: 1 Haga clic con el botón derecho en el escritorio y seleccione Propiedades . 2 Seleccione la ficha Configuración . 3 Arrastre la barra deslizante de Resolución de pantalla para ajustar la resolución según lo necesite.

Unidad de disco duro

Síntoma	Causa posible	Solución
El PC parece estar bloqueado y no responde.	El programa en uso dejó de responder a los comandos.	Utilice el Administrador de tareas de Windows para cerrar los programas que no respondan o para reiniciar el PC. 1 Presione simultáneamente las teclas Ctrl, Alt y Supr. 2 Seleccione el programa que no responde y haga clic en Finalizar tarea . <i>O bien,</i> Haga clic en Apagar el sistema y, a continuación, en Reiniciar . Si esto no funciona, presione el botón de encendido durante 5 segundos o más para apagar el PC. A continuación, vuelva a presionar el botón de encendido.
Aparece en pantalla un mensaje de <i>Error de la unidad de disco duro</i> .	Parte del disco duro ha fallado o está a punto de fallar.	Presione el botón Ayuda ? del teclado para abrir el Centro de ayuda y soporte técnico, o consulte la <i>Garantía y guía de soporte</i> para ponerse en contacto con el soporte técnico para informarse de cómo sustituir la unidad.

Instalación de hardware

Síntoma	Causa posible	Solución
Un nuevo dispositivo no es reconocido como parte del sistema.	El controlador de dispositivo no está instalado.	<p>Instale el controlador de dispositivo usando el CD o disquete suministrado con el dispositivo o descargue e instale el controlador desde el sitio Web del fabricante del dispositivo.</p> <p>Podría necesitar un controlador actualizado para Windows XP. Póngase en contacto directamente con el proveedor del dispositivo para obtener una actualización.</p> <p>Si se trata de un periférico de HP, visite el sitio Web de HP. Consulte la <i>Garantía y guía de soporte</i> para obtener más información.</p>
	El conector del dispositivo no está ajustado o conectado correctamente.	Asegúrese de que el dispositivo esté conectado correctamente y que las clavijas del conector no estén dobladas.
	Los cables del nuevo dispositivo externo están sueltos o los cables de alimentación están desconectados.	Asegúrese de que todos los cables estén conectados correctamente y que las clavijas del conector o del cable no estén dobladas.
	El interruptor de encendido del nuevo dispositivo no está encendido.	Apague el PC, encienda el dispositivo externo y, a continuación, encienda el PC para integrar el dispositivo al sistema del PC.
	Cuando el sistema le informó de cambios en la configuración, usted no los aceptó.	Reinicie el PC y siga las instrucciones para aceptar los cambios.
	Puede que una tarjeta Plug and Play no se configure automáticamente cuando se agregue si la configuración predeterminada entra en conflicto con otros dispositivos.	Desactive la configuración automática del sistema operativo para la tarjeta y seleccione una configuración básica que no ocasione conflictos de recursos. También puede reconfigurar o desactivar dispositivos para solucionar el conflicto de recursos.
El dispositivo nuevo no funciona.	No se ha podido instalar el nuevo controlador del dispositivo.	Debe haberse conectado como administrador del ordenador para instalar o desinstalar un controlador de dispositivo. Para cambiar de un usuario a otro, haga clic en Inicio , haga clic en Cerrar sesión y, a continuación, en Cambiar Usuario ; seleccione el usuario administrador del equipo. El administrador del equipo suele ser el usuario <i>Propietario</i> .

Instalación de hardware (continuación)

Síntoma	Causa posible	Solución
<p>Un dispositivo nuevo o existente no funciona después de haber instalado otro dispositivo nuevo.</p>	<p>Existe un conflicto de hardware entre dispositivos.</p>	<p>Para resolver la mayoría de los conflictos de dispositivos, puede que sea necesario desactivar uno de los dispositivos o desinstalar un controlador de dispositivo antiguo.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Haga clic en Inicio y seleccione Panel de control. 2 Haga clic en Rendimiento y mantenimiento, si está presente. 3 Haga doble clic en el icono Sistema y seleccione la ficha Hardware. 4 Haga clic en el botón Administrador de dispositivos. 5 Haga clic en el símbolo más (+) situado junto al dispositivo con problemas y compruebe si existen signos de exclamación en un círculo amarillo cerca del icono del dispositivo. La exclamación significa que existe un conflicto de dispositivo o un problema con el dispositivo. Las exclamaciones pueden no aparecer siempre cuando un dispositivo no funciona correctamente. 6 Si hubiera un controlador de dispositivo antiguo o innecesario en la lista del Administrador de dispositivos, éste podría ser la causa del conflicto entre dispositivos. Para desinstalar el antiguo controlador, con el fin de que el controlador del nuevo dispositivo funcione correctamente, haga lo siguiente: haga clic con el botón derecho del ratón en el dispositivo, haga clic Desinstalar y, a continuación, haga clic en Aceptar. 7 Haga clic con el botón derecho del ratón en el dispositivo y seleccione Propiedades. 8 Si está disponible, haga clic en la ficha Recursos para comprobar que existe un conflicto de dispositivo. 9 Haga clic en la ficha General para ver si el dispositivo está activado y funciona correctamente. Si no es así, haga clic en el botón Solucionar problemas y siga las instrucciones de la pantalla en el asistente para solucionar problemas de los dispositivos. 10 Reinicie el PC. Haga clic en Inicio, seleccione Apagar equipo y haga clic en Reiniciar.

Acceso a Internet (continuación)

Síntoma	Causa posible	Solución
No se puede establecer conexión a Internet.	La cuenta del Proveedor de servicios de Internet (ISP) no está configurada correctamente.	Verifique la configuración de Internet o póngase en contacto con el ISP para obtener ayuda.
	El módem no está configurado correctamente.	Reconecte el módem, comprobando las conexiones. Tenga en cuenta que el PC también puede tener una interfaz de red Ethernet (también denominada tarjeta de interfaz de red o NIC) que se conecta a una red de área local (LAN). Aunque se parece al conector del módem, el conector de red Ethernet RJ-45 no es igual. Compruebe que está utilizando el conector del módem. No conecte un cable de teléfono a la NIC. No conecte un cable de red a una línea telefónica. Si lo hace, podría dañar la NIC.
	El explorador Web no está configurado correctamente.	Compruebe que el explorador de Web está instalado y configurado para funcionar con su ISP.
	Su proveedor de Internet puede estar temporalmente no disponible.	Pruebe a conectar más tarde, o contacte con su proveedor de Internet para obtener ayuda.
No se pueden iniciar automáticamente los programas de Internet.	Debe iniciar una sesión con su ISP antes de que algunos programas puedan iniciarse.	Inicie una sesión con su proveedor e inicie el programa deseado.
Internet tarda demasiado en descargar los sitios Web.	El módem no está configurado correctamente.	<p>Compruebe que la selección de la velocidad del módem y el puerto COM sea correcta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Haga clic en Inicio y, a continuación, en Panel de control. 2 Haga clic en Impresoras y otro hardware, si aparece. 3 Haga doble clic en Opciones de teléfono y módem. 4 Seleccione la ficha Módem y, a continuación, haga clic en el botón Propiedades. 5 En <i>Estado del dispositivo</i>, compruebe que el módem funcione correctamente. 6 En <i>Uso del dispositivo</i>, compruebe que el módem esté activado. 7 Si encuentra algún otro problema, haga clic en el botón Solucionar problemas y siga las instrucciones en pantalla.

Acceso a Internet

Síntoma	Causa posible	Solución
El programa AOL aparece aunque no lo esté usando.	El PC todavía está intentando usar AOL para acceso a Internet.	<p>Puede que sea necesario quitar el programa AOL.</p> <p>Para desinstalar AOL:</p> <ol style="list-style-type: none"> Haga clic en Inicio en la barra de tareas. Haga clic en Panel de control. Haga doble clic en Agregar o quitar programas. Elija America Online, haga clic en Cambiar/Quitar y luego siga las instrucciones en pantalla. <p>NOTA: Su cuenta con AOL no se cancela al desinstalar el programa.</p>

Teclado y ratón

Síntoma	Causa posible	Solución
Los comandos del teclado y la escritura no se reconocen por el PC.	El conector del teclado no está conectado correctamente.	Apague el PC utilizando el ratón; vuelva a conectar el teclado a la parte posterior del PC y encienda el equipo.
	El programa en uso dejó de responder a los comandos.	Reinicie o apague el PC utilizando el ratón.
	El teclado está dañado.	Presione el botón Ayuda ? del teclado para abrir el Centro de ayuda y soporte técnico, o consulte la <i>Garantía y guía de soporte</i> para ponerse en contacto con el soporte técnico para informarse de cómo sustituir la unidad.
El cursor no se mueve al utilizar las teclas de dirección del teclado.	Es posible que la tecla Bloq Num esté activada.	Presione la tecla Bloq Num. La luz de Bloq Num debe estar apagada si usted desea usar las teclas de dirección del grupo de teclas numéricas.
El botón Imprimir del teclado no funciona.	Algunos programas no reconocen el botón Imprimir.	Use la opción Imprimir en el menú del programa.
El teclado inalámbrico no funciona tras su instalación o no se detecta.	Las pilas del teclado están bajas o agotadas.	Cambie las pilas del teclado inalámbrico, consulte la documentación que venía con su conjunto inalámbrico.
El ratón no responde al movimiento o se mueve demasiado lento.	El conector del ratón no está enchufado correctamente en la parte posterior del PC.	<p>Apague el PC utilizando el teclado.</p> <ol style="list-style-type: none"> Presione las teclas Ctrl y Esc del teclado al mismo tiempo para que aparezca el menú Inicio. Utilice las teclas de dirección hacia arriba y hacia abajo para seleccionar Apagar equipo y luego pulse la tecla Intro del teclado. Utilice las teclas de dirección hacia arriba y hacia abajo para seleccionar Apagar y luego pulse la tecla Intro. <p>Una vez que el sistema esté completamente apagado, conecte el conector del ratón en la parte posterior del PC y vuelva a encenderlo.</p>

Teclado y ratón (continuación)

Síntoma	Causa posible	Solución
El ratón no responde al movimiento o se mueve demasiado lento. (continuación)	El programa en uso dejó de responder a los comandos.	Reinicie el PC utilizando el teclado. Si fuera posible, antes de reiniciar, guarde los archivos abiertos y cierre las aplicaciones que estén abiertas.
	La superficie en uso para el ratón de bola es demasiado lisa.	Use una alfombrilla para ratón u otra superficie áspera para el ratón.
El ratón sólo se mueve vertical u horizontalmente.	La bola del ratón está sucia.	Quite la tapa de la bola de la parte inferior del ratón y limpie la bola con un trapo húmedo y que no suelte pelusa (no use papel).
	El ratón está dañado.	Presione el botón Ayuda ? del teclado para abrir el Centro de ayuda y soporte técnico, o consulte la <i>Garantía y guía de soporte</i> para ponerse en contacto con el soporte técnico para informarse de cómo sustituir la unidad.
El ratón no funciona después de su instalación o no se detecta.	El ratón no está conectado correctamente.	Pruebe a desenchufar y volver a conectar el cable del ratón al PC.
	Las pilas del ratón inalámbrico están bajas o agotadas.	Cambie las pilas del ratón Consulte la documentación que venía con su conjunto inalámbrico.
El ratón no detecta bien el cursor.	El sensor óptico utiliza la forma de la superficie para detectar la posición del cursor. Las superficies reflectantes, rugosas, de cristal u otras superficies translúcidas, limitan la capacidad del sensor para detectar el cursor.	Coloque el ratón sobre una alfombrilla o una hoja blanca de papel.
El cursor del ratón se mueve demasiado deprisa.	El sensor del ratón está sucio.	Limpie el sensor de luz situado en la parte inferior del ratón con un paño sin pelusa (no use papel).
	El ratón inalámbrico mueve el cursor más deprisa que un ratón normal.	Ajuste la velocidad del ratón en Windows.

Encendido

Síntoma	Causa posible	Solución
El PC no se enciende ni se inicia.	El PC no está bien conectado a una fuente de alimentación externa.	Asegúrese de que los cables que conectan el PC a la fuente de alimentación externa estén enchufados correctamente.
	La luz verde de la fuente de alimentación en la parte trasera del PC no se enciende.	Cuando los cables que conectan el PC a la alimentación están conectados correctamente y la toma de corriente de la pared funciona, la luz verde de la fuente de alimentación debería encenderse; si no se enciende vea la Garantía y Guía de soporte para ponerse en contacto con Soporte técnico.
	El monitor no está conectado o no está encendido.	Conecte el monitor al PC, enchúfelo y enciéndalo.
	El interruptor de selección de voltaje no está en la posición correcta para su país o región (115V~/230V~).	Ponga el interruptor de selección de voltaje en la posición correcta para el país o región en el que se encuentra, consulte la <i>Garantía y guía de soporte</i> para ponerse en contacto con el soporte técnico.
	La toma de corriente de la pared está defectuosa.	Pruebe la toma conectando diferentes dispositivos eléctricos.
	Se utilizaron módulos de memoria incorrectos en la actualización o se instalaron módulos de memoria en el lugar equivocado.	Vuelva a instalar la memoria antigua para que su PC regrese a su estado original. Consulte las instrucciones de Actualización y reparación del PC.
	La unidad de disco duro está dañada.	Presione el botón Ayuda ? del teclado para abrir el Centro de ayuda y soporte técnico, o consulte la <i>Garantía y guía de soporte</i> para ponerse en contacto con el soporte técnico para informarse de cómo sustituir la unidad.
Tras una actualización o reparación, es posible que los cables de alimentación de la unidad, de datos o de la fuente de alimentación no estén debidamente conectados.	Vuelva a conectar estos cables. Consulte las instrucciones de Actualización y reparación del PC.	
Aparece el mensaje de error de Disco de sistema no válido o error de disco.	Se ha dejado un disquete en la unidad durante el inicio.	Cuando se detenga la actividad de la unidad, saque el disquete y pulse la barra espaciadora. El PC debe iniciarse.
Parece que el PC está bloqueado y no se apaga cuando se presiona el botón de encendido/apagado.	El PC no funciona.	Mantenga pulsado el botón de encendido hasta que el PC se apague.

Encendido *(continuación)*

Síntoma	Causa posible	Solución
El PC se apaga solo.	Se rebasó la temperatura del PC.	El PC está en un ambiente excesivamente caluroso. Permita que se enfríe. Asegúrese de que los orificios de ventilación no estén bloqueados y que el ventilador interno funcione. Tenga en cuenta que su PC posiblemente no tenga un ventilador interno.
	Se rebasó la temperatura del PC debido a que estaba funcionando sin la cubierta o el panel de acceso.	Vuelva a colocar la cubierta o el panel de acceso y permita que el PC se enfríe antes de encenderlo nuevamente.
	El ventilador del procesador o del sistema ha fallado.	Consulte la <i>Garantía y guía de soporte</i> para ponerse en contacto con el soporte técnico y obtener información acerca de cómo sustituir la unidad. Tenga en cuenta que su PC posiblemente no tenga un ventilador interno.

Memoria

Síntoma	Causa posible	Solución
Aparece en pantalla un mensaje que indica <i>memoria insuficiente</i> .	Toda la memoria del PC está siendo utilizada por los programas abiertos y se necesita memoria para la tarea solicitada.	Cierre todos los programas y, a continuación, vuelva a intentar la tarea deseada. <i>O bien,</i> Reinicie el PC: 1 Haga clic en el botón Inicio . 2 Haga clic en Apagar equipo . 3 Seleccione Reiniciar .

Varios

Síntoma	Causa posible	Solución
La hora y fecha en la pantalla no son correctas.	Es probable que tenga que sustituir la batería del reloj en tiempo real (RTC, por sus siglas en inglés). La vida útil de la batería es aproximadamente de 3 a 5 años.	En primer lugar, restaure la fecha y la hora del sistema operativo, mediante el Panel de control. Si el problema persiste, sustituya la batería del RTC. Consulte las instrucciones de la Guía de actualización y reparación, o consulte la <i>Garantía y guía de soporte</i> para ponerse en contacto con el soporte técnico y obtener información acerca de cómo sustituir la pieza.
Problemas con la impresora.	La impresora no imprime correctamente, o no imprime en absoluto.	Si tiene problemas con la impresora, consulte la documentación que se entregó con la misma.

Printed in



5 9 9 1 - 3 2 6 1