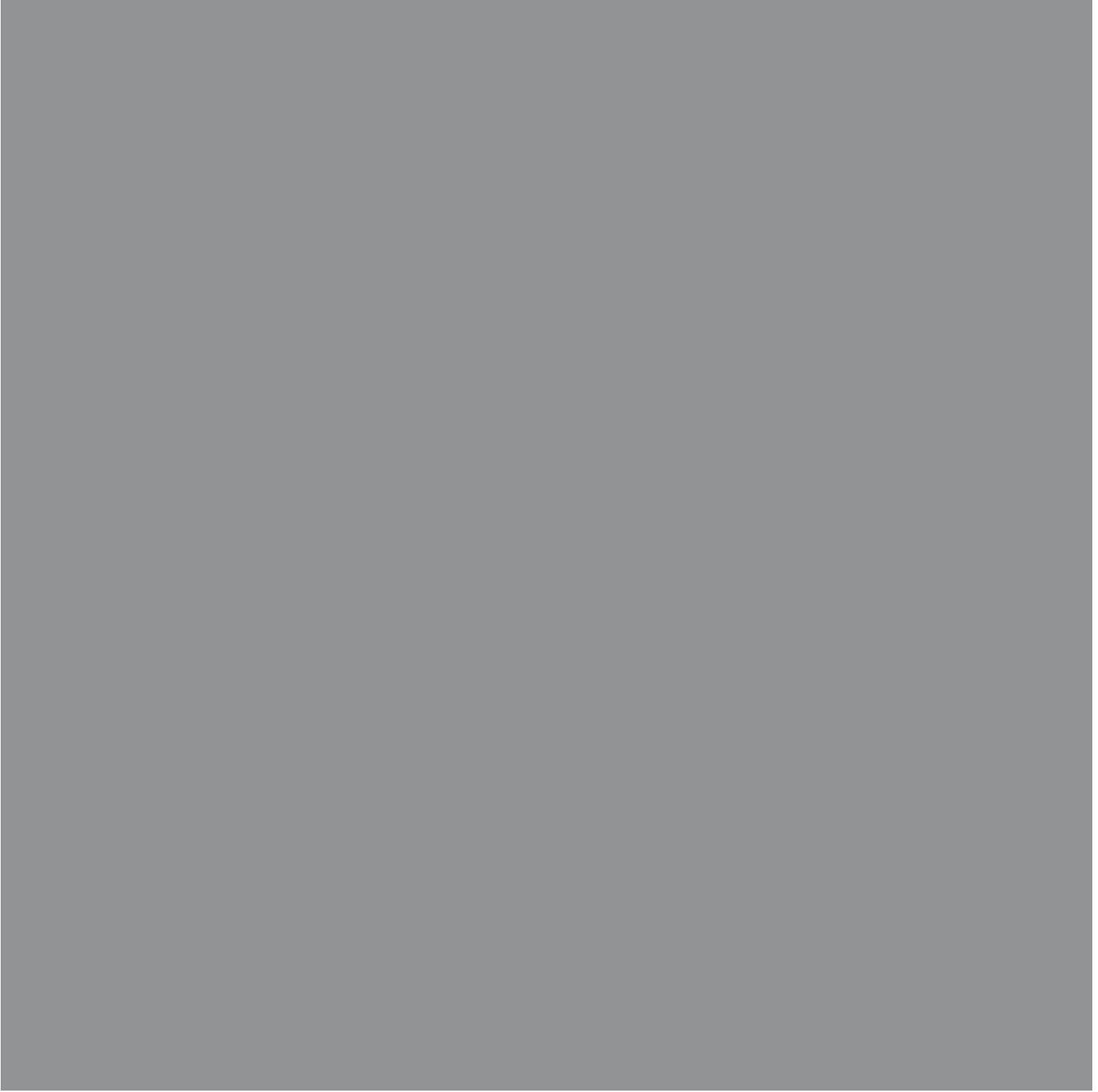


— Lea esto —

Guía de resolución de problemas y mantenimiento



Las únicas garantías de los productos y servicios de Hewlett-Packard se estipulan en las declaraciones expresas que acompañan a esos productos y servicios. Nada de lo que contiene este documento debe interpretarse como parte de una garantía adicional. HP no se hace responsable de errores técnicos o editoriales u omisiones que este documento pueda contener.

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
USA

Copyright © 2005–2007 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Tal vez sea otorgado bajo licencia en los Estados Unidos por una o ambas patentes estadounidenses N° 4.930.158 y 4.930.160 hasta el 28 de agosto de 2008.

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

El logo de Windows es una marca comercial o marca registrada de Microsoft Corporation en EE.UU. y/o en otros países y regiones.

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 las leyes de propiedad intelectual.

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

Índice

Mantenimiento	1
Creación de los discos de copia de seguridad de datos	1
Creación de los discos de recuperación del sistema	1
Eliminación de programas no utilizados	1
Ejecución de la utilidad Liberador de espacio en disco	2
Ejecución manual de la utilidad Liberador de espacio en disco	2
Programación de la utilidad Liberador de espacio en disco para que se ejecute automáticamente	2
Ejecución de la utilidad Desfragmentador de disco.....	3
Comprobación de errores en el disco duro	4
El espacio en la unidad de disco duro	4
Programa de mantenimiento recomendado.....	5
Resolución de problemas de la PC.....	9
Audio	10
Unidades de CD y DVD	11
Video.....	12
Pantalla (monitor)	13
Unidad de disco duro	14
Instalación de hardware.....	14
Acceso a Internet.....	16
Teclado y ratón	18
Encendido	20
Rendimiento.....	22
Varios	24

Reparación de problemas de software.....	25
Introducción a la reparación de software	25
Reinicio de su PC	26
Apagado de su PC	26
Cómo actualizar los controladores	26
Restaurar sistema de Microsoft	27
Reinstalación de un controlador de hardware y un programa de software.....	28
Recuperación del sistema	29
Creación de discos de recuperación	29
Elección del tipo de disco de recuperación.....	30
Opciones de recuperación del sistema.....	30
Recuperación del sistema desde la unidad de disco duro	31
Recuperación del sistema desde el menú Inicio de Windows Vista	31
Recuperación del sistema durante el proceso de inicio del sistema	32

Mantenimiento

En esta sección encontrará información acerca de las tareas que puede realizar para asegurarse de que su computadora funcione bien y para facilitar la recuperación de información importante de su computadora, si tiene problemas en el futuro.

Creación de los discos de copia de seguridad de datos

Utilice el programa de grabación de CD o DVD instalado en su computadora para crear discos de respaldo de información importante, como archivos personales, mensajes de correo electrónico y marcadores de sitios Web.

Cuando grabe los datos en el disco de respaldo, utilice un programa que posea la función de *verificación de escritura*. Esta función compara los datos en el disco duro con los datos copiados en el disco para comprobar que se trate de una copia exacta. Tenga en cuenta que en algunos programas de grabación es necesario activar manualmente esta función.

Creación de los discos de recuperación del sistema

Este procedimiento debe realizarse una sola vez y debe hacerse cuando la computadora funciona correctamente. Si más tarde su computadora tiene problemas, podrá restaurar la configuración predeterminada original con los discos de recuperación del sistema que haya creado.

Antes de crear los discos de recuperación, lea la sección "Recuperación del sistema" en la página 29 y cree los discos de la forma que se describe en la sección "Creación de discos de recuperación" en la página 29.

Eliminación de programas no utilizados

- 1 Haga clic en el **botón Inicio de Windows®** y, a continuación, en **Panel de control**.
- 2 Haga clic en **Quitar programa**. Se abrirá la ventana Programas y funciones.
- 3 Seleccione el programa que desea quitar y haga clic en **Quitar**.
- 4 Siga las instrucciones que aparecen en pantalla.

NOTA: Algunos programas tienen sus propias utilidades de desinstalación. Si no puede desinstalar el programa desde el Panel de Control, consulte la documentación del programa o el menú de Ayuda.

Ejecución de la utilidad Liberador de espacio en disco

La utilidad Liberador de espacio en disco libera espacio en el disco duro mediante la eliminación de archivos temporales y de archivos que no se usan (incluso archivos temporales de Internet y archivos que se encuentran en la papelera de reciclaje). La utilidad Liberador de espacio en disco puede ejecutarse manualmente o configurarse para que se ejecute automáticamente.

Ejecución manual de la utilidad Liberador de espacio en disco

- 1 Haga clic en el **botón Inicio de Windows, Todos los programas, Accesorios, Herramientas del sistema** y en **Liberador de espacio en disco**.
El liberador de espacio en disco busca archivos que puedan eliminarse y calcula cuánto espacio puede ahorrarse en el disco.
- 2 Para seleccionar los archivos que desea eliminar, coloque una marca en la casilla de verificación que se encuentra junto a los tipos de archivo enumerados.
- 3 Haga clic en **Aceptar** y luego en **Eliminar archivos** para eliminar los archivos seleccionados.

Programación de la utilidad Liberador de espacio en disco para que se ejecute automáticamente

- 1 Haga clic en el **botón Inicio de Windows, Todos los programas, Accesorios, Herramientas del sistema** y, por último, en **Programador de tareas**.
- 2 Haga clic en **Acción** y, a continuación, en **Crear tarea básica**.
- 3 Ingrese el nombre de la tarea y, si lo desea, una descripción.
- 4 Haga clic en **Aceptar** y luego de nuevo en **Aceptar**.
- 5 Seleccione la frecuencia del evento y haga clic en **Siguiente**.
- 6 Seleccione la hora a la que desea que se ejecute el Liberador de espacio en disco y haga clic en **Siguiente**. Como la limpieza del disco puede llevar un largo tiempo, seleccione una hora en que la computadora esté encendida pero no en uso.
- 7 Seleccione **Iniciar un programa** y haga clic en **Siguiente**.
- 8 En **Programa/secuencia de comandos**, haga clic en **Explorar**.
- 9 Ingrese *cleanmgr.exe* y haga clic en **Abrir**.
- 10 Verifique el resumen de la tarea que ha programado. Una vez que haya finalizado, haga clic en **Finalizar**. El Liberador de espacio en disco se ejecutará a la hora y en los días seleccionados.

Ejecución de la utilidad Desfragmentador de disco


Cuando Microsoft® Windows Vista™ guarda archivos en su disco duro, con frecuencia los divide en muchas partes (o *fragmentos*) para que quepan en el espacio disponible en el disco. Cuando se intenta abrir un archivo fragmentado el proceso puede tardar más tiempo ya que deberá recuperarse de más de un lugar.

La utilidad Desfragmentador de disco agrupa los archivos fragmentados en el disco duro para mejorar el rendimiento de la computadora. Esto no afecta la ubicación de los archivos y carpetas en su computadora.

NOTA: La utilidad Desfragmentador de disco puede tardar en finalizar. Si desea, puede dejarla en funcionamiento durante la noche.

- 1 Guarde sus trabajos y cierre todos los programas abiertos.
- 2 Presione simultáneamente las teclas Ctrl, Alt y Supr.
- 3 Haga clic en **Administrador de tareas de inicio**.
- 4 Seleccione todos los programas enumerados en la ficha Aplicaciones y haga clic en **Finalizar tarea**. Cierre el Administrador de tareas.
- 5 Haga clic en el **botón Inicio de Windows**, seleccione **Todos los programas, Accesorios, Herramientas del sistema** y luego haga clic en **Desfragmentador de disco**.
- 6 Haga clic en **Desfragmentar ahora**.

Si la utilidad Desfragmentador de disco comienza varias veces, significa que hay un programa ejecutándose en segundo plano que todavía tiene acceso al disco duro. Reinicie la computadora en el Modo a prueba de fallos y vuelva a ejecutar la utilidad Desfragmentador de disco:

- 1 Haga clic en el **botón Inicio de Windows**, luego en la flecha ubicada junto al botón **Cerrar** y, a continuación, en **Reiniciar**.
- 
- 2 Presione la tecla F8 inmediatamente después de que aparezca la primera pantalla con el logotipo.
 - 3 En el menú de Opciones avanzadas de Windows, use las teclas de dirección para elegir **Modo a prueba de fallos** y presione la tecla Intro.
 - 4 Presione nuevamente la tecla Intro para seleccionar el sistema operativo.
 - 5 Entre a Windows Vista. Cuando aparezca el mensaje del escritorio, haga clic en **Sí** para continuar en el Modo seguro.
 - 6 Una vez que se inicie Windows Vista, siga el procedimiento anterior para ejecutar la utilidad Desfragmentador de disco.

Comprobación de errores en el disco duro

Siga el procedimiento descrito a continuación para comprobar la integridad del disco duro en Windows Vista. Cierre todos los programas abiertos antes de comenzar a controlar el disco.

- 1 Haga clic en el **botón Inicio de Windows** y, a continuación, en **PC**.
- 2 En la ventana que se abre, haga clic con el botón derecho en la unidad de disco duro que desea controlar y haga clic en **Propiedades**.
- 3 Seleccione la ficha **Herramientas** en la ventana Propiedades.
- 4 En Comprobación de errores, haga clic en **Comprobar ahora**.
- 5 Si lo desea, haga clic en las casillas de verificación que se encuentran junto a **Reparar automáticamente errores en el sistema de archivos** y **Examinar e intentar recuperar los sectores defectuosos**.
- 6 Haga clic en **Inicio**. Si el sistema le solicita que reinicie la PC, haga clic en **Sí** para reiniciarla.

El espacio en la unidad de disco duro

Puede parecer que las PC de Hewlett-Packard y Compaq que tienen preinstalado el sistema operativo Windows XP tengan un disco duro más pequeño de lo que se indica en las especificaciones del producto, en la documentación o en la caja. Los fabricantes describen y anuncian los discos duros en términos de capacidad decimal (base 10). Windows Vista 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 de bytes y un gigabyte (GB) equivale a 1.000.000.000 de 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 haber una diferencia entre el tamaño indicado por Windows Vista y el tamaño anunciado por el fabricante. La capacidad de almacenamiento de la unidad de disco duro es la que se anuncia.

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

Programa de mantenimiento recomendado

Diariamente	Semanalmente	Mensualmente	Trimestralmente
Administración del correo electrónico <ul style="list-style-type: none">■ Elimine mensajes de origen desconocido.■ No abra archivos adjuntos sospechosos.■ Organice el correo electrónico.	Protección contra virus, adware y spyware <ul style="list-style-type: none">■ Actualice los archivos de definición o programe una actualización semanal automática.■ Ejecute un análisis completo de virus, adware y spyware o programe un análisis semanal automático.	Utilice Windows Update <ul style="list-style-type: none">■ Averigüe si hay actualizaciones disponibles o programe una actualización mensual automática. (En la <i>Guía de Inicio</i> encontrará más información).	Establezca nuevas contraseñas <p>(En la <i>Guía de Inicio</i> encontrará más información).</p>

Programa de mantenimiento recomendado *(continuación)*

Diariamente	Semanalmente	Mensualmente	Trimestralmente
	<p>Optimize el rendimiento</p> <ul style="list-style-type: none">■ Ejecute la utilidad Liberador de espacio en disco. (Consulte "Ejecución de la utilidad Liberador de espacio en disco" en la página 2).■ Ejecute la utilidad Desfragmentador de disco. (Consulte "Ejecución de la utilidad Desfragmentador de disco" en la página 3).■ Compruebe que el disco no tenga errores. (Consulte "Comprobación de errores en el disco duro" en la página 4).	<p>Analice el menú Inicio</p> <ul style="list-style-type: none">■ Configúrelo para abrir sólo las aplicaciones necesarias:<ol style="list-style-type: none">1 Haga clic en el botón Inicio de Windows, Todos los programas y, a continuación, en Windows Defender.2 Haga clic en Herramientas.3 Haga clic en Software Explorer.4 En la lista Categoría, seleccione Programas de inicio.5 Seleccione el programa cuya ejecución desea impedir y haga clic en Desactivar.	<p>Limpie la PC, el monitor, el teclado y el ratón</p> <ul style="list-style-type: none">■ Si desea instrucciones detalladas para realizar la limpieza, visite el sitio: http://www.hp.com/support Seleccione su país/región e idioma, busque el número de modelo de su PC y luego realice la búsqueda con la palabra clave <i>limpieza</i>.
	<p>Borre los archivos del explorador Web</p> <ul style="list-style-type: none">■ Elimine las cookies.■ Elimine el contenido de la memoria caché.■ Elimine los archivos del historial.	<p>Limpie el escritorio</p> <ul style="list-style-type: none">■ Elimine o desinstale los iconos y las aplicaciones que no use. (Consulte "Eliminación de programas no utilizados" en la página 1).	

Programa de mantenimiento recomendado *(continuación)*

Diariamente	Semanalmente	Mensualmente	Trimestralmente
	<p>Vacíe la Papelera de reciclaje</p> <ul style="list-style-type: none">■ La utilidad Liberador de espacio en disco puede realizar esta y otras tareas. (Consulte "Ejecución de la utilidad Liberador de espacio en disco" en la página 2).	<p>Mantenimiento general</p> <ul style="list-style-type: none">■ Compruebe que la PC esté limpia.■ Asegúrese de que las ventilaciones no estén obstruidas.■ Inspeccione todas las conexiones y los cables.	
	<p>Haga copias de respaldo de los archivos importantes en CD o DVD</p> <p>(Consulte "Creación de los discos de copia de seguridad de datos" en la página 1).</p>	<p>Cree un punto de restauración</p> <p>(Consulte "Restaurar sistema de Microsoft" en la página 27).</p>	

Resolución de problemas de la PC

En esta sección encontrará una serie de tablas que describen posibles soluciones a los problemas que puede tener cuando usa la PC. Cada tabla contiene:


- Una columna llamada **Síntoma**, donde se describe la señal o el mensaje de advertencia para cada tipo de problema.
- Una columna llamada **Posible solución**, donde se describe lo que debe hacer para intentar solucionar el problema.

Las tablas para resolución de problemas aparecen en el siguiente orden:

- Audio
- Unidades de CD y DVD
- Video
- Pantalla (monitor)
- Unidad de disco duro
- Instalación de hardware
- Acceso a Internet
- Teclado y ratón
- Encendido
- Rendimiento
- Varios

Si desea información adicional acerca de problemas en el monitor o de problemas relacionados específicamente con su impresora, consulte la documentación proporcionada por el fabricante del producto.

Audio

Síntoma	Posible solución
No se obtiene sonido.	<p>Presione el botón Silenciador del teclado para comprobar si la función Silenciador está activada.</p> <p><i>O bien,</i></p> <ol style="list-style-type: none">1 Haga clic en el botón Inicio de Windows y, a continuación, en Panel de control.2 Haga clic en Hardware y sonido y, luego, en Ajustar el volumen del sistema.3 Si las aplicaciones no producen sonido, haga clic en el botón Silenciador para activar el sonido. <hr/> <p>Haga clic en el icono de Volumen () de la barra de tareas o use los controles del teclado para aumentar el volumen.</p> <hr/> <p>Compruebe que los altavoces potenciados estén encendidos (activados).</p> <hr/> <p>Apague la PC y vuelva a conectar los altavoces.</p> <hr/> <p>Presione el botón Suspender (sólo en algunos modelos) o presione la tecla Esc del teclado para salir del modo Suspender.</p> <hr/> <p>Sustituya el sistema de altavoces pasivos por un sistema de altavoces activos (se venden por separado). Los altavoces activos tienen un cable de alimentación y un botón de encendido y se conectan al conector verde de salida de audio de la PC.</p> <hr/> <p>Si hay auriculares conectados a su PC, desconéctelos.</p>
Aparecen mensajes de error de códec cuando se reproducen algunos archivos de audio.	<p>Abra el archivo con Windows Media Player. Compruebe que el Reproductor de Windows Media esté configurado para descargar automáticamente los códecs.</p> <ul style="list-style-type: none">■ Si está disponible el códec correcto, se reproducirá el archivo. Tenga en cuenta que debe estar conectado a Internet para descargar el archivo códec.■ Si no está disponible el códec correcto, averigüe si no hay una actualización para el Reproductor de Windows Media disponible. <p>Para obtener más información, abra la Ayuda del Reproductor de Windows Media y busque la ayuda en línea para <i>códecs</i>.</p>

Unidades de CD y DVD

Síntoma	Posible solución
La unidad de CD o de DVD no puede leer un disco o tarda mucho en comenzar.	<p>Compruebe que el disco haya sido introducido con la etiqueta hacia arriba y que esté centrado en la bandeja.</p> <p>Esperar al menos 30 segundos para que la unidad determine el tipo de medio.</p> <p>Limpie el CD con un equipo de limpieza para CD, disponible en la mayoría de las tiendas de PC.</p> <p>El controlador puede estar dañado o ser de una versión anterior. Si desea obtener información detallada sobre cómo restaurar y actualizar los controladores, consulte "Cómo actualizar los controladores" en la página 26.</p>
No puedo retirar un CD o DVD.	<p>Encienda su PC y presione el botón Expulsar cerca de la unidad para abrir la bandeja.</p> <p>Si cree que el botón Expulsar tiene un problema:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Haga clic en el botón Inicio de Windows y, a continuación, en PC.2 Haga clic con el botón derecho en la unidad de CD o DVD que desea abrir.3 Seleccione Expulsar en el menú.
No se puede crear (grabar) un disco.	<p>Compruebe que el disco haya sido introducido con la etiqueta hacia arriba y que esté centrado en la bandeja.</p> <p>Verifique que esté usando el tipo de disco (medio) correcto para la unidad. Pruebe con una marca de disco diferente.</p> <p>Asegúrese de que el disco esté limpio y no esté dañado. Si se detuvo el proceso durante una sesión de grabación, el disco puede estar deteriorado. Utilice un disco distinto.</p> <p>Utilice el tipo de disco correcto según el tipo de archivo que vaya a grabar.</p> <p>Cuando utilice un disco CD-R, asegúrese de que esté en blanco cuando grabe música y de que esté en blanco o que tenga espacio para agregar más archivos de datos, si graba datos.</p> <p>Compruebe que esté 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 de origen. Por ejemplo, sólo podrá grabar DVD en discos DVD+R/-R o DVD+RW/-RW, mientras que sólo podrá grabar CD en discos CD-R o CD-RW.</p> <p>Compruebe que el disco se encuentre en la unidad correcta y que haya especificado la misma unidad en el programa de grabación de CD o DVD.</p> <p>Seleccione una velocidad de escritura más lenta para la unidad de grabación, si está disponible.</p> <p>El programa de grabación puede no permitirle agregar una pista si excede el espacio disponible en el disco. Puede generar el espacio necesario si elimina una o más pistas de la lista antes de grabar los archivos en el disco.</p> <p>Cierre todos los programas de software y las ventanas antes de proceder a la grabación.</p>

Unidades de CD y DVD (continuación)

Síntoma	Posible solución
No se puede crear (grabar) un disco. (continuación)	<p>Asegúrese de que tiene suficiente espacio disponible en su unidad de disco duro para almacenar una copia temporal del contenido.</p> <p>Haga clic en el botón Inicio de Windows y, a continuación, en PC. Haga clic con el botón derecho en la unidad de disco duro y seleccione Propiedades para ver el espacio disponible.</p> <p>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.</p> <p>Cierre todos los programas y ventanas y reinicie su PC.</p>
No puedo agregar datos a un DVD.	Asegúrese de seleccionar la opción de grabación correcta (anexar o agregar archivos de datos) en el programa de grabación de DVD.
Los títulos de las pistas de música no aparecen en el CD.	<p>Cuando reproduzca CD de música, la PC debe estar conectada a Internet para que aparezca la información del artista, título e información de la pista. Esta información no se graba en el disco.</p> <p>La información sobre la pista puede no estar disponible para todos los CD.</p>
Aparece un mensaje de error al capturar video.	Puede necesitar elegir el dispositivo de captura si su PC tiene un dispositivo de captura de video digital y uno analógico. Para averiguar cómo cambiar el dispositivo de video seleccionado, consulte el menú Ayuda del programa de captura de video.
No puedo reproducir una película DVD en el reproductor de DVD.	Su reproductor de DVD no puede reproducir archivos de video grabados en DVD como archivos de datos. Para reproducir una película correctamente, use un programa de grabación de video. Algunos archivos de video se pueden ver en una PC pero no en un reproductor de video DVD del hogar.

Video

Síntoma	Posible solución
No es posible reproducir algunos archivos de video.	Su archivo puede estar dañado o en un formato no aceptado. Abra el archivo de video en un editor de video y luego vuelva a guardar el archivo en un formato aceptado.
Aparecen mensajes de error de códec cuando reproduzco algunos archivos de video.	<p>Abra el archivo con Windows Media Player. Compruebe que el Reproductor de Windows Media esté configurado para descargar automáticamente los códecs.</p> <ul style="list-style-type: none">■ Si está disponible el códec correcto, se reproducirá el archivo. Tenga en cuenta que debe estar conectado a Internet para descargar el archivo códec.■ Si no está disponible el códec correcto, averigüe si no hay una actualización para el Reproductor de Windows Media disponible. <p>Para obtener más información, abra la Ayuda del Reproductor de Windows Media y busque la ayuda en línea para <i>códecs</i>.</p>

Video (continuación)

Síntoma	Posible solución
Mensaje de error: <i>Los archivos necesarios para visualizar video están perdidos o dañados.</i>	<ol style="list-style-type: none">1 Haga clic en el botón Inicio de Windows, haga clic con el botón derecho en PC y, luego, seleccione Propiedades.2 En Tareas, haga clic en Administrador de dispositivos.3 Haga clic en el signo más (+) situado junto a Dispositivos de sonido, video y juegos.4 Haga clic con el botón derecho en Sintonizador de TV (sólo en algunos modelos) y, a continuación, seleccione Actualizar controlador.5 Seleccione Buscar automáticamente el controlador actualizado.6 Siga las instrucciones para actualizar el controlador.7 Si se lo solicita, reinicie la PC.

Pantalla (monitor)

Además de la información incluida aquí, consulte la documentación que se envió junto con su monitor.

Síntoma	Posible solución
La pantalla está en negro y la luz de encendido del monitor está apagada.	<p>Vuelva a conectar el enchufe a la parte posterior del monitor y a la toma de corriente de la pared.</p> <p>Presione el botón de encendido de la parte delantera del monitor.</p>
La pantalla está en negro.	<p>Presione la barra espaciadora o mueva el ratón para activar la pantalla.</p> <p>Presione el botón Suspend (sólo en algunos modelos) o presione la tecla Esc del teclado para salir del modo Suspend.</p> <p>Presione el botón de encendido para encender la PC.</p> <p>Inspeccione el conector de video del monitor para comprobar que no haya clavijas dobladas:</p> <ul style="list-style-type: none">■ Si alguna de las clavijas está doblada, reemplace el cable del conector del monitor.■ Si no hay clavijas dobladas, vuelva a conectar el cable de conexión del monitor a la PC.
Las imágenes de la pantalla son demasiado grandes o demasiado pequeñas o están borrosas.	<p>Ajuste la configuración de la resolución del monitor en Windows Vista:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Haga clic con el botón derecho en el escritorio y seleccione Personalizar.2 Haga clic en Configuración de pantalla.3 Ajuste la barra deslizante de Resolución de acuerdo con sus necesidades.



Unidad de disco duro

Síntoma	Posible solución
La PC parece estar bloqueada y no responde.	<p>Utilice el Administrador de tareas de Windows para cerrar los programas que no respondan o para reiniciar la PC:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Presione simultáneamente las teclas Ctrl, Alt y Supr en el teclado.2 Haga clic en Administrador de tareas de inicio.3 Seleccione el programa que no responde y haga clic en Finalizar tarea. <p>O bien,</p> <p>Si los programas no se cierran, reinicie la PC:</p> <ol style="list-style-type: none">a Presione simultáneamente las teclas Ctrl, Alt y Supr en el teclado.b Haga clic en el botón de flecha ubicado junto al botón Apagar y, luego, en Reiniciar.c Si esto no funciona, mantenga presionado el botón de encendido durante 5 segundos o más para apagar la 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> .	Presione el botón Ayuda ? del teclado para abrir el Centro de ayuda y soporte técnico o consulte la <i>Garantía limitada</i> y la <i>Guía de soporte técnico</i> para ponerse en contacto con Soporte técnico.

Instalación de hardware

Síntoma	Posible solución
Un nuevo dispositivo no es reconocido como parte del sistema.	<p>Instale el controlador de dispositivo con el CD que se suministró junto 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 Vista. 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 limitada</i> y la <i>Guía de soporte técnico</i> para obtener más información.</p> <p>Asegúrese de que todos los cables estén conectados correctamente y de que las clavijas del conector o del cable no estén dobladas.</p> <p>Apague la PC, encienda el dispositivo externo y, a continuación, encienda la PC para integrar el dispositivo a la PC.</p>

Instalación de hardware *(continuación)*

Síntoma	Posible solución
Un nuevo dispositivo no es reconocido como parte del sistema. <i>(continuación)</i>	Reinicie la PC y siga las instrucciones para aceptar los cambios. Desactive la configuración automática del sistema operativo para la tarjeta y seleccione una configuración básica que no ocasione conflictos de recursos. También puede configurar nuevamente o desactivar dispositivos para solucionar el conflicto de recursos.
El dispositivo nuevo no funciona.	Para instalar o desinstalar un controlador de dispositivo, deberá iniciar sesión en la PC con privilegios de administrador. Si necesita cambiar el usuario, haga clic en el botón Inicio de Windows , en el botón de flecha junto al botón Cerrar y, a continuación, Cambiar usuario . Elija un usuario con privilegios de administrador. 
Un dispositivo no funciona después de haber instalado otro dispositivo nuevo.	Para resolver un conflicto de dispositivo, puede ser necesario desactivar uno de los dispositivos o desinstalar un controlador de dispositivo antiguo: <ol style="list-style-type: none">1 Haga clic en el botón Inicio de Windows, haga clic con el botón derecho en PC y, luego, seleccione Propiedades.2 En Tareas, haga clic en Administrador de dispositivos.3 Haga clic en el signo más (+) que se encuentra junto al dispositivo con problemas y compruebe si existen signos de exclamación en un círculo amarillo cerca del icono del dispositivo. El signo de exclamación significa que existe un conflicto de dispositivo o un problema con el dispositivo. No siempre aparecen signos de exclamación cuando un dispositivo no funciona correctamente.4 Si ha quitado un dispositivo de hardware y su controlador aún aparece en la lista del Administrador de dispositivos, es posible que esto sea la causa del problema relacionado con el dispositivo. Para desinstalar el controlador antiguo y lograr un correcto funcionamiento del controlador nuevo, haga lo siguiente: haga clic con el botón derecho en el dispositivo, haga clic en Desinstalar y, luego, en Aceptar.5 Haga doble clic en el nombre del dispositivo y seleccione Propiedades.6 Si está disponible, haga clic en la ficha Recursos para comprobar que existe un conflicto de dispositivo.7 Haga clic en la ficha General para ver si el dispositivo está activado y funciona correctamente. Si está disponible, haga clic en el botón Solucionar problemas y siga las instrucciones de la pantalla en el asistente para solucionar problemas de los dispositivos.8 Reinicie su PC. Haga clic en el botón Inicio de Windows, luego en el botón de flecha ubicado junto al botón Cerrar y, a continuación, en Reiniciar. 

Acceso a Internet

Síntoma	Posible solución
No puedo conectarme a Internet.	<p>Verifique la configuración de Internet o póngase en contacto con el proveedor de servicios de Internet (ISP) para obtener ayuda.</p> <hr/> <p>Verifique que esté utilizando los cables apropiados a su tipo de conexión a Internet. Es posible que su PC tenga un adaptador para conexión por módem y un adaptador de red Ethernet (también conocido como tarjeta de interfaz de red o NIC). El módem utiliza un cable de teléfono estándar para realizar una conexión de acceso telefónico. La NIC requiere un cable de red para conectarse a una red de área local (LAN). 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.</p> <p>Si desea obtener más información acerca de cómo conectarse a Internet, presione el botón Ayuda ? del teclado para abrir el Centro de ayuda y soporte técnico.</p> <hr/> <p>Compruebe que el explorador Web esté instalado y configurado para funcionar con su ISP.</p> <hr/> <p>Pruebe conectándose más tarde o comuníquese con su proveedor de Internet para obtener ayuda.</p>
No puedo iniciar automáticamente los programas de Internet.	<p>Inicie una sesión con su proveedor e inicie el programa deseado.</p>
Las páginas Web se cargan lentamente.	<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 el botón Inicio de Windows y, a continuación, en Panel de control.2 Haga clic en Hardware y sonido.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. <p>Tenga en cuenta que las páginas Web no siempre se cargan tan rápido como los archivos guardados en la PC. La demora experimentada al cargar las páginas Web puede deberse también a que una gran cantidad de usuarios está utilizando el sitio Web en ese momento.</p>

Acceso a Internet (continuación)

Síntoma	Posible solución
El programa AOL aparece aunque no lo esté usando.	<p>Puede que sea necesario quitar el programa AOL.</p> <p>Para desinstalar AOL:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Haga clic en el botón Inicio de Windows y, a continuación, en Panel de control.2 Haga clic en Quitar programa.3 Elija America Online, haga clic en Desinstalar y luego siga las instrucciones en pantalla. <p>NOTA: Su cuenta con AOL no se cancela al desinstalar el programa de AOL.</p>
La página inicial de mi explorador de Internet cambió y no es la que quiero.	<p>Puede tener <i>spyware</i> en su PC. <i>Spyware</i> es el software que en general se ejecuta inadvertidamente en la memoria de la PC y que reúne y envía información acerca suyo y del uso de la PC a otra persona o sistema en Internet.</p> <p>Para buscar y eliminar <i>spyware</i> de su PC puede usar una amplia variedad de programas disponibles para dicha finalidad, incluso Windows Defender.</p> <p>Para buscar <i>spyware</i> con Windows Defender:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Haga clic en el botón Inicio de Windows, Todos los programas y, a continuación, en Windows Defender.2 Haga clic en Analizar. <p>Muchos de los programas de protección contra virus más conocidos tienen opciones que permiten detectar y eliminar <i>spyware</i> de su PC.</p> <p>Para evitar tener <i>spyware</i> en su PC:</p> <ul style="list-style-type: none">■ No instale programas si no está seguro que provienen de empresas conocidas. Visite cuidadosamente el sitio Web de la empresa para buscar información acerca del contenido del programa.■ No haga clic automáticamente en Si cuando aparece una ventana con un mensaje que pregunta si autoriza la instalación de un programa en su PC. Lea el mensaje que aparece en la ventana y asegúrese de que se trata de un programa que realmente desea instalar.

Acceso a Internet (continuación)

Síntoma	Posible solución
Aparecen anuncios publicitarios no deseados en ventanas emergentes de mi PC cuando me conecto a Internet.	<p>En general, se debe a <i>adware</i> o programas compatibles con anuncios publicitarios.</p> <p>Puede configurar su explorador Web para bloquear los anuncios publicitarios emergentes (haga clic en Herramientas y luego en Bloquear anuncios).</p> <p>Para eliminar <i>adware</i> de su PC, use el programa antispyware/<i>adware</i> incluido en su PC (sólo en algunos modelos) o cualquiera de los programas disponibles que eliminan programas <i>adware</i>.</p> <p>Tenga en cuenta que muchos de los programas de protección contra virus más conocidos tienen opciones que permiten detectar y eliminar <i>adware</i> de su PC.</p>

Teclado y ratón

Síntoma	Posible solución
La PC no reconoce los comandos del teclado y la escritura.	<p>Apague la PC utilizando el ratón, vuelva a conectar el teclado a la parte posterior de la PC y encienda el equipo.</p> <p>Para comunicarse con el Soporte técnico, consulte la <i>Garantía limitada</i> y la <i>Guía de soporte técnico</i>.</p>
El botón Imprimir del teclado no funciona.	Use el elemento de menú Imprimir en el programa (por lo general, se encuentra en el menú Archivo).
El teclado inalámbrico no funciona o no se detecta.	<ul style="list-style-type: none">■ Compruebe que el teclado se encuentre dentro del alcance del receptor.■ Reemplace las pilas del teclado inalámbrico.■ Consulte la documentación que vino con su teclado.
El ratón inalámbrico no funciona o no se detecta.	<ul style="list-style-type: none">■ Compruebe que el ratón se encuentre dentro del alcance del receptor.■ Reemplace las pilas del ratón inalámbrico.■ Consulte la documentación que vino con el ratón.

Teclado y ratón (continuación)

Síntoma	Posible solución
El cursor no responde al movimiento del ratón.	Reinicie la PC por medio del teclado. <ol style="list-style-type: none">1 Presione las teclas Alt y Tab del teclado al mismo tiempo para desplazarse a una aplicación abierta.2 Presione las teclas Ctrl y S del teclado al mismo tiempo para guardar los cambios en la aplicación seleccionada (Ctrl+S es el comando del teclado que corresponde a la opción Guardar en la mayoría, <i>no todas</i>, de las aplicaciones).3 Una vez guardados los cambios en todas las aplicaciones abiertas, presione las teclas Ctrl y Esc del teclado al mismo tiempo para que aparezca el menú Inicio.4 Use las teclas de dirección para seleccionar el botón de flecha junto al botón Cerrar. Seleccione Apagar y luego, presione la tecla Intro del teclado.5 Una vez que el sistema esté completamente apagado, vuelva a conectar el ratón a la parte posterior de la PC y enciéndala.
El cursor responde lentamente al movimiento del ratón.	Use una alfombrilla para ratón u otra superficie áspera debajo del ratón. Si tiene un ratón de bola, limpie la bolilla. Para instrucciones precisas sobre la limpieza, visite: http://www.hp.com/support Seleccione su país/región e idioma, busque el número de modelo de su PC y luego realice la búsqueda con la palabra clave <i>limpieza</i> .
El cursor no se mueve al utilizar las teclas de dirección del teclado numérico.	Presione la tecla Bloq Num. La luz de Bloq Num debe estar apagada si desea usar las teclas de dirección del teclado numérico.
El cursor se desplaza sólo vertical u horizontalmente (o no se desplaza libremente por la pantalla).	Quite la tapa de la bola de la parte inferior del ratón (haga girar la tapa hacia la izquierda), retire la bola y límpiela con un paño húmedo y que no deje pelusa (no use papel). Limpie también los rodillos sobre los que se mueve la bola.
El ratón no funciona o no se detecta.	Desconecte y vuelva a conectar el cable del ratón a su PC. Si el ratón aún no se detecta, apague la PC, vuelva a conectar el ratón y reiníciela.
El ratón óptico no detecta bien el cursor.	Coloque el ratón sobre una alfombrilla para ratón o una hoja de papel blanca o limpie suavemente las lentes de detección de luz que se encuentran en la parte inferior del ratón con un paño que no deje pelusa (no use papel).



Teclado y ratón (continuación)

Síntoma	Posible solución
El cursor se desplaza demasiado rápido o demasiado lento.	Ajuste la velocidad del cursor: <ol style="list-style-type: none">1 Haga clic en el botón Inicio de Windows, Panel de control, Hardware y sonido y, luego, en Ratón.2 Haga clic en la ficha Opciones de puntero.3 Ajuste la barra de desplazamiento de Velocidad hacia Lenta o Rápida para reducir o aumentar la velocidad a la cual el puntero (el cursor) responde al desplazamiento del ratón.4 Haga clic en Aceptar.

Encendido

Síntoma	Posible solución
La PC no se enciende ni se inicia.	<p>Asegúrese de que los cables que conectan la PC a la fuente de alimentación externa estén enchufados correctamente.</p> <hr/> <p>Cuando los cables que conectan la PC a la fuente de alimentación externa están conectados correctamente y la toma de corriente de la pared funciona, la luz verde de la fuente de alimentación en la parte trasera de la PC debería encenderse; si no lo hace consulte la <i>Garantía limitada</i> y la <i>Guía de soporte técnico</i> para comunicarse con Soporte técnico.</p> <hr/> <p>Si la pantalla (el monitor) está en negro, es posible que el monitor no esté correctamente conectado. Conecte el monitor a la PC, enchúfelo y enciéndalo. Consulte la sección Resolución de problemas de la pantalla (el monitor) en la página 13.</p> <hr/> <p>Ponga el interruptor de selección de voltaje en la posición correcta para el país o región donde se encuentra o consulte la <i>Garantía limitada</i> y <i>Guía de soporte técnico</i> para comunicarse con el Soporte técnico.</p> <hr/> <p>Para probar la toma de corriente, conecte diferentes dispositivos eléctricos.</p>

Encendido *(continuación)*

Síntoma	Posible solución
La PC no se enciende ni se inicia. <i>(continuación)</i>	Es posible que se haya instalado una memoria (RAM) incompatible. Vuelva a instalar la memoria antigua para que su PC regrese a su estado original. Consulte las instrucciones de la <i>Guía de actualización y reparación</i> de la PC. Vuelva a conectar los cables de datos y alimentación de su unidad de disco duro. Consulte las instrucciones de la <i>Guía de actualización y reparación</i> .
Aparece el mensaje de error <i>Disco de sistema no válido, Falta el disco de sistema o Error de disco.</i>	Cuando se detenga la actividad de la unidad, saque el disco y presione la barra espaciadora. La PC debe iniciarse.
La PC no se apaga cuando se presiona el botón de encendido.	Mantenga presionado el botón de encendido hasta que la PC se apague.
La PC se apaga automáticamente.	Es posible que la PC esté en un ambiente excesivamente caluroso. Permita que se enfríe. Asegúrese de que los orificios de ventilación de la PC no estén bloqueados y que el ventilador interno funcione. Es posible que su PC no tenga un ventilador interno.
La hora y la fecha que aparecen en la pantalla no son correctas.	Es posible que deba sustituir la batería del reloj en tiempo real (RTC, por sus siglas en inglés). La vida útil de la batería es aproximadamente de siete años. Antes de reemplazar la batería, restaure la fecha y la hora del sistema operativo mediante el Panel de control. Si el problema persiste, cambie la batería. Para obtener instrucciones sobre cómo cambiar la batería, consulte la <i>Guía de actualización y reparación</i> .


Rendimiento

Síntoma	Posible solución
Las aplicaciones y los archivos tardan más tiempo en abrirse o responder.	<p>Si ha creado varias cuentas de usuario en la PC, asegúrese de que no haya otros usuarios conectados. Si hay varios usuarios conectados al mismo tiempo, los recursos del sistema deben ser compartidos entre todos.</p> <hr/> <p>Ejecute el programa Liberador de espacio en disco para eliminar los archivos no deseados (incluso archivos temporales de Internet, componentes y programas instalados que ya no usa y archivos que se encuentran en la Papelera de reciclaje) de su disco duro:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Haga clic en el botón Inicio de Windows, Todos los programas, Accesorios, Herramientas del sistema y luego en Liberador de espacio en disco.2 Seleccione la unidad en la cual desea liberar espacio.3 Para seleccionar los archivos que desea eliminar, coloque una marca en la casilla de verificación que se encuentra junto a los tipos de archivo enumerados.4 Haga clic en Aceptar y luego en Sí para eliminar en forma permanente los archivos.

Rendimiento (continuación)

Síntoma	Posible solución
Las aplicaciones y los archivos tardan más tiempo en abrirse o responder. (continuación)	<p>Ejecute el programa Desfragmentador de disco para agrupar los archivos fragmentados en el disco duro y mejorar el rendimiento de la PC. Esto no afecta la ubicación de los archivos y las carpetas en su computadora.</p> <p>NOTA: El programa Desfragmentador de disco puede tardar en finalizar. Es aconsejable ejecutarlo durante la noche.</p> <p>Para ejecutar el programa Desfragmentador de disco:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Guarde sus trabajos y cierre todos los demás programas.2 Presione simultáneamente las teclas Ctrl, Alt y Supr.3 Haga clic en Administrador de tareas de inicio.4 Seleccione todos los programas enumerados en la ficha Aplicaciones y haga clic en Finalizar tarea.5 Haga clic en el botón Inicio de Windows, seleccione Todos los Programas, Accesorios, Herramientas del sistema y, luego, Desfragmentador de disco.6 Haga clic en Desfragmentar ahora. <hr/> <p>Cómo quitar programas no utilizados:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Haga clic en el botón Inicio de Windows y, a continuación, en Panel de control.2 Haga clic en Quitar programa. Se abrirá la ventana Programas y funciones.3 Seleccione los archivos que desea quitar y haga clic en Quitar. <p>Siga las instrucciones que aparecerán en pantalla.</p> <hr/> <p>Compruebe que el disco duro no tenga errores:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Cierre todos los programas o ventanas abiertas.2 Haga clic en el botón Inicio de Windows y, a continuación, en PC.3 Haga clic con el botón derecho del ratón en la unidad de disco duro que desee controlar y haga clic en Propiedades.4 Seleccione la ficha Herramientas en la ventana Propiedades del sistema.5 En Comprobación de errores, haga clic en Comprobar ahora.6 Si desea, seleccione los botones que se encuentran junto a Reparar automáticamente errores en el sistema de archivos y Examinar e intentar recuperar los sectores defectuosos.7 Haga clic en Inicio. Si el sistema le solicita que reinicie la PC, haga clic en Sí y reiníciela.

Varios

Síntoma	Posible solución
Aparece un mensaje que indica que <i>no hay memoria suficiente</i> .	Cierre todos los programas abiertos y luego intente realizar la tarea nuevamente o reinicie su PC (haga clic en el botón Inicio de Windows , luego en el botón de flecha junto al botón Cerrar y, por último, haga clic en Reiniciar). Si vuelve a aparecer el mensaje, es aconsejable comprar e instalar más memoria. 
El sensor remoto no recibe señal del control remoto (sólo en algunos modelos).	<ol style="list-style-type: none">1 Haga clic en el botón Inicio de Windows, haga clic con el botón derecho en PC y, luego, seleccione Propiedades.2 En Tareas, haga clic en Administrador de dispositivos.3 Haga clic en el signo más (+) que se encuentra al lado de Controladores bus serie universal.4 Si el Receptor de infrarrojos eHome está enumerado en Controladores de bus serie universal, Windows Vista está detectando correctamente el receptor IR. Si no está enumerado, continúe con el siguiente paso.5 Desconecte el extremo del cable USB en el sensor remoto de su PC y conéctelo al mismo puerto USB.6 Desconecte todos los otros dispositivos USB, deje el sensor remoto conectado y reinicie su PC. Conecte otros dispositivos USB después de que aparezca el sensor remoto en la ventana del Administrador de dispositivos.
El lector de tarjetas de memoria (sólo en algunos modelos) no puede leer mi tarjeta de memoria.	<p>No introduzca ni quite tarjetas de memoria cuando la luz de actividad esté parpadeando. Hacer eso puede causar pérdida de datos o dañar permanentemente el lector de tarjetas.</p> <p>Algunas tarjetas tienen una llave selectora de lectura/escritura o de seguridad. Asegúrese de que la llave selectora esté en la posición que permite grabar antes de intentar grabar datos.</p> <p>Asegúrese de que la cantidad de datos que está almacenando no haya excedido el límite de almacenamiento de la tarjeta.</p> <p>Asegúrese de que la tarjeta de memoria pertenezca a uno de los siguientes tipos admitidos: CompactFlash (I, II y Microdrive), Memory Stick, Memory Stick Pro, MultiMedia, Secure Digital, SmartMedia o xD. Algunos modelos admiten tipos adicionales.</p> <p>Asegúrese de que la tarjeta de memoria esté introducida por completo dentro de la ranura correcta.</p> <p>Inspeccione los extremos de las tarjetas de memoria para comprobar que no haya suciedad o material que tape un orificio o dañe un contacto de metal. Limpie los contactos con un paño sin pelusa y con un poco de alcohol isopropílico. De ser necesario, reemplace la tarjeta de memoria.</p>

Reparación de problemas de software

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

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

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

Introducción a la reparación de software

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

- Reinicio de su PC
- Apagado de su PC
- Cómo actualizar los controladores
- Restaurar sistema de Microsoft
- Reinstalación de un controlador de hardware y un programa de software
- Recuperación del sistema

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

Reinicio de su PC

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

Para reiniciar su PC:

- 1 Cierre todos los programas o ventanas abiertas.
- 2 Haga clic en el **botón Inicio de Windows**.
- 3 Haga clic en el botón de **flecha** junto al botón **Cerrar** y, luego, en **Reiniciar**.



Apagado de su PC

Cuando usted apaga la PC y la vuelve a encender, la obliga 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 reiniciar.

Para apagar su PC:

- 1 Cierre todos los programas o ventanas abiertas.
- 2 Haga clic en el **botón Inicio de Windows**.
- 3 Haga clic en el botón de **flecha** junto al botón **Cerrar** y, luego, en **Apagar el sistema**.
- 4 Encienda su PC con 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 el siguiente procedimiento 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 el **botón Inicio de Windows** de la barra de tareas, haga clic con el botón derecho en **PC** y, luego, seleccione **Propiedades**.
- 2 En Tareas, haga clic en **Administrador de dispositivos**.
- 3 Haga clic en el signo más (+) para expandir el dispositivo cuyo controlador quiere actualizar o restaurar (por ejemplo, unidades de DVD/CD-ROM).
- 4 Haga doble clic en un elemento específico (por ejemplo, HP DVD Writer 640b) y luego haga clic en la ficha **Controlador**.
- 5 Para actualizar un controlador, haga clic en **Actualizar controlador** y siga las instrucciones que aparecen en pantalla.

O bien,

Para volver a una versión anterior de un controlador, haga clic en **Restaurar controlador** y siga las instrucciones que aparecen en pantalla.

Restaurar sistema de Microsoft

Microsoft Windows Vista incluye una función que le permite restaurar la configuración de su PC a una configuración anterior donde no existía el problema de software actual. La función hace esto mediante un *punto de restauración* donde guarda la configuración de la PC en ese momento.

Cuando se instala un programa nuevo, el sistema operativo crea automáticamente un punto de restauración antes de instalar el nuevo software. También puede crearlo manualmente.

Si tiene un problema y cree que se debe al software de su PC, utilice Restaurar sistema para que su PC vuelva a un punto de restauración anterior.

NOTA: Utilice siempre el procedimiento Restaurar sistema antes de utilizar el programa Recuperación del sistema.

Para iniciar Restaurar sistema:

- 1 Cierre todos los programas abiertos.
- 2 Haga clic en el **botón Inicio de Windows**.
- 3 Elija **Todos los programas**.
- 4 Seleccione **Accesorios**.
- 5 Seleccione **Herramientas del sistema**.
- 6 Haga clic en **Restaurar sistema**.
- 7 Haga clic en **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 el **botón Inicio de Windows**.
- 3 Elija **Panel de control**.
- 4 Haga clic en **Sistema y mantenimiento** y, a continuación, en **Sistema**.
- 5 Haga clic en **Protección del sistema**.
- 6 En Puntos de restauración automáticos, seleccione el disco para el cual desea crear un punto de restauración.
- 7 Haga clic en **Crear**.
- 8 Siga las instrucciones que aparecerán en pantalla.

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

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

Reinstalación de un controlador de hardware y un programa de software

Si un controlador de hardware o un programa de software instalado de fábrica está dañado, puede volver a instalar dicho controlador de hardware o programa de software con el programa Administrador de recuperación. (Sólo en algunos modelos).

NOTA: Para asegurarse de que su PC incluye el programa, siga los pasos 3 al 5 del siguiente procedimiento. Si el programa Administrador de recuperación aparece en la lista de la carpeta Ayuda y herramientas de la PC, esto significa que su PC incluye este programa.

NOTA: No utilice el programa Administrador de recuperación para volver a instalar programas de software que se suministran en los CD o DVD incluidos en el embalaje de la PC. Reinstale estos programas directamente desde los CD o DVD correspondientes.

Para iniciar la reinstalación de un controlador de hardware o un programa de software:

- 1 Cierre todas las aplicaciones y carpetas.
- 2 Desinstale la aplicación dañada.
 - a Haga clic en el **botón Inicio de Windows** y, a continuación, en **Panel de control**.
 - b En Programas, haga clic en **Quitar programa**.
 - c Seleccione el programa que desea quitar y haga clic en **Quitar**.
 - d Si desea continuar con el proceso de desinstalación, haga clic en **Sí**.
- 3 Haga clic en el **botón Inicio de Windows**.
- 4 Haga clic en **Todos los programas**.
- 5 Haga clic en **Ayuda y herramientas de PC**.
- 6 Haga clic en **Administrador de recuperación**.
- 7 Siga las instrucciones que aparecerán en pantalla.
- 8 Cuando haya finalizado con el proceso de recuperación, reinicie su PC.

NOTA: No omita este último paso. Deberá reiniciar el equipo cuando termine de restaurar los programas de software o los controladores de hardware.

Recuperación del sistema

Una vez que ha intentado los métodos previamente mencionados para reparar su PC, puede ejecutar el programa Recuperación del sistema como último recurso para reinstalar el sistema operativo, los programas de software y los controladores de hardware preestablecidos de fábrica.

Recuperación 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. Recuperación del sistema vuelve a instalar el sistema operativo, los programas y los controladores. No obstante, deberá volver a instalar el software que la PC no incluía al comprarla. Esto incluye el software que se suministra en los CD incluidos en la caja de accesorios de la PC y los programas de software que instaló desde la compra de la PC.

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 la 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 una recuperación del sistema a partir de la imagen de recuperación que se encuentra en su unidad de disco duro, consulte "Recuperación del sistema desde la unidad de disco duro" en la página 31.

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

Discos de recuperación: ejecuta el programa Recuperación del sistema 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 siguiente sección.

Creación de discos de recuperación

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 la PC.

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

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

Elección del tipo de disco de recuperación

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

- Los DVD tienen más capacidad que los CD, de forma que habrá menos discos que grabar y almacenar.
- Los DVD de recuperación tardan menos tiempo en crearse que los CD de recuperación.

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.

La cantidad de discos de recuperación del juego depende del modelo de su PC. El programa que crea los discos le indicará el número de discos vírgenes que necesitará. El proceso demora unos instantes para verificar si la información grabada 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 el **botón Inicio de Windows**.
- 3 Haga clic en **Todos los programas**.
- 4 Haga clic en **Ayuda y herramientas de PC**.
- 5 Haga clic en **Creador de discos de recuperación**.
- 6 Aparece la ventana del Creador de discos de recuperación.
- 7 Siga las instrucciones que aparecerán en pantalla. Etiquete cada disco a medida que los va creando (por ejemplo, Recuperación 1, Recuperación 2).

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

Opciones de recuperación del sistema

La recuperación del sistema debe llevarse a cabo según el siguiente orden:

- A través del menú Inicio de Windows Vista.
- Presione la tecla F11 del teclado durante el proceso de inicio de la PC.
- A través de los discos de recuperación que usted creó.
- A través de los discos de recuperación que se pueden comprar mediante el servicio de Soporte técnico de HP.

Para comprar discos de recuperación, ingrese a <http://www.hp.com/support> y visite la página de descargas de software y controladores correspondiente al modelo de su PC.

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:

- Recuperación del sistema desde el menú Inicio de Windows Vista.
- Recuperación del sistema durante el proceso de inicio del sistema.

Recuperación del sistema desde el menú Inicio de Windows Vista

- 1 Apague su PC.
- 2 Desconecte la unidad HP Personal Media si su PC tiene una. Desconecte todos los dispositivos periféricos de la PC, excepto el monitor, el teclado y el ratón.
- 3 Encienda su PC.
- 4 Haga clic en el **botón Inicio de Windows**.
- 5 Haga clic en **Todos los programas**.
- 6 Haga clic en **Ayuda y herramientas de PC**.
- 7 Haga clic en **Administrador de recuperación**.

Se le preguntará si desea utilizar la función Restaurar sistema de Microsoft:

- Si desea hacerlo, haga clic en **Sí** y siga las instrucciones que aparecen en pantalla.
- Si no desea hacerlo, haga clic en **No** para iniciar el proceso de recuperación y siga las instrucciones que aparecen en pantalla.

NOTA: La opción de recuperación del sistema eliminará todos los datos o 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 Complete el proceso de inicio de la PC, finalice el proceso de registro y espere hasta que vea el escritorio. Luego, apague la PC, vuelva a conectar todos los dispositivos periféricos y encienda la PC.

Recuperación del sistema durante el proceso de inicio del sistema

- 1 Apague su PC. Si fuera necesario, mantenga presionado el botón de encendido hasta que la PC se apague.
- 2 Desconecte la unidad HP Personal Media si su PC tiene una. Desconecte todos los dispositivos periféricos de la PC, excepto el monitor, el teclado y el ratón.
- 3 Presione el botón de encendido para encender la PC.
- 4 Durante el proceso de inicio de su PC, haga lo siguiente para ingresar al programa Administrador de recuperación: cuando aparece la pantalla azul con el logotipo HP Invent, presione la tecla F11 del teclado. (Sólo dispone de unos segundos para presionar la tecla F11 antes de que continúe el proceso normal de inicio).
- 5 La PC inicia el programa Administrador de recuperación. Espere unos segundos y siga las instrucciones que aparecen en pantalla.

NOTA: La opción de recuperación del sistema eliminará todos los datos o programas que haya creado o 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 de la PC, finalice el proceso de registro y espere hasta que vea el escritorio. Luego, apague la PC, vuelva a conectar todos los dispositivos periféricos y encienda la PC.

Recuperación del sistema por medio de 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 "Creación de los discos de Recuperación del sistema".

Para ejecutar el programa de recuperación del sistema por medio de los 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 Si la PC funciona: haga clic en el **botón Inicio de Windows** y, a continuación, en el botón de **flecha** ubicado al lado del botón **Cerrar** y, luego, seleccione **Apagar el sistema**.



O bien,

Si la PC no responde: mantenga presionado el botón de encendido unos cinco segundos hasta que la PC se apague.

- 4 Desconecte todos los dispositivos periféricos de la 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 Presione el botón de encendido para encender la PC.
- 7 La PC inicia la recuperación a partir del disco de recuperación. Siga las instrucciones que se muestran en pantalla.

NOTA: La opción de recuperación del sistema eliminará todos los datos o 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 Administrador de recuperación, extraiga el último disco.
 - 10 Haga clic en **Finalizar** para reiniciar su PC.
 - 11 Al reiniciar la PC, aparecerán una serie de pantallas de inicio. Para completar la instalación inicial del sistema operativo Windows Vista, deberá responder algunas preguntas.
 - 12 Complete el proceso de inicio de la PC, finalice el proceso de registro y espere hasta que vea el escritorio. Luego, apague la PC, vuelva a conectar todos los dispositivos periféricos y encienda la PC.
 - 13 Reinstale el software que no estaba instalado originalmente en la PC.
- Copie los archivos de datos del disco de respaldo a la unidad de disco duro.

www.hp.com

Printed in



5 9 9 1 - 6 8 0 4