

Guía de solución de problemas – Modelos dc5700

Ordenadores para empresas de HP Compaq



© Copyright 2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P. La información contenida en este documento está sujeta a cambios sin previo aviso.

Microsoft y Windows son marcas comerciales de Microsoft Corporation en los Estados Unidos y en otros países.

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

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

Guía de solución de problemas

Ordenadores para empresas de HP Compaq

Modelos dc5700

Primera edición (octubre de 2006)

Referencia: 434205-071

Acerca de esta guía



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



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



Nota El texto señalado de esta forma proporciona información complementaria importante.

Tabla de contenido

1 Características de diagnóstico del equipo

| | |
|---|---|
| HP Insight Diagnostics | 1 |
| Acceso a HP Insight Diagnostics | 1 |
| Pestaña Survey (Vista global) | 2 |
| Pestaña Test (Prueba) | 3 |
| Pestaña Status (Estado) | 4 |
| Pestaña Log (Registro) | 4 |
| Pestaña Help (Ayuda) | 5 |
| Almacenamiento e impresión de información en HP Insight Diagnostics | 5 |
| Descarga de la versión más reciente de HP Insight Diagnostics | 5 |
| Protección del software | 6 |
| Restauración del software | 6 |

2 Solución de problemas sin la utilidad de diagnósticos

| | |
|---|----|
| Seguridad y ergonomía | 7 |
| Antes de llamar al soporte técnico | 7 |
| Consejos útiles | 9 |
| Solución de problemas generales | 11 |
| Resolución de problemas de alimentación | 15 |
| Solución de problemas de disquetes | 17 |
| Solución de problemas con la unidad de disco duro | 20 |
| Resolución de problemas del lector de tarjeta multimedia | 23 |
| Solución de problemas de visualización | 25 |
| Solución de problemas de sonido | 30 |
| Solución de problemas de impresión | 33 |
| Solución de problemas con el teclado y el ratón | 34 |
| Solución de problemas de instalación de hardware | 36 |
| Solución de problemas de red | 39 |
| Solución de problemas de memoria | 42 |
| Solución de problemas del procesador | 44 |
| Solución de problemas de CD-ROM y DVD | 45 |
| Solución de problemas con el módulo de almacenamiento Drive Key | 48 |
| Resolución de problemas de los componentes del panel frontal | 49 |
| Solución de problemas de acceso a Internet | 50 |
| Solución de problemas de software | 52 |
| Cómo ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente | 53 |

Apéndice A Mensajes de error de la POST

| | |
|--|----|
| Códigos numéricos y mensajes de texto de la POST | 56 |
|--|----|

| | |
|--|-----------|
| Interpretación de los indicadores LED de diagnóstico POST del panel frontal y códigos audibles | 64 |
| Apéndice B Seguridad mediante contraseña y restablecimiento de la CMOS | |
| Restablecimiento del puente de contraseña | 70 |
| Borrado y restablecimiento de la CMOS | 71 |
| Utilización de Computer Setup para restablecer la CMOS | 71 |
| Utilización del botón CMOS | 72 |
| Apéndice C Sistema de protección de unidades (DPS) | |
| Acceso a DPS mediante Computer Setup | 76 |
| Índice | 77 |

1 Características de diagnóstico del equipo

HP Insight Diagnostics



Nota HP Insight Diagnostics se incluye en CD únicamente con algunos modelos de ordenador.

La utilidad HP Insight Diagnostics permite ver información acerca de la configuración de hardware del ordenador y realizar pruebas de diagnóstico en los subsistemas del ordenador. La utilidad simplifica el proceso de identificación, diagnóstico y aislamiento de problemas de hardware con eficacia.

La pestaña Survey (Vista global) aparece al iniciar HP Insight Diagnostics. Esta pestaña muestra la configuración actual del ordenador. Desde la pestaña Survey (Vista global) se puede acceder a varias categorías de datos acerca del ordenador. Otras pestañas proporcionan información complementaria, incluyendo opciones y resultados de pruebas de diagnóstico. La información de cada pantalla de la utilidad puede guardarse como archivo html y almacenarse en un disquete o HP Drive Key USB.

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

Antes de efectuar una llamada al centro de atención al cliente, ejecute pruebas, guarde los resultados de éstas e imprímalos para tenerlos disponibles.



Nota Es posible que HP Insight Diagnostics no detecte dispositivos de otros fabricantes.

Acceso a HP Insight Diagnostics

Debe arrancar desde *Documentation and Diagnostics CD*, como se describe a continuación, para acceder a HP Insight Diagnostics.

1. Introduzca *Documentation and Diagnostics CD* en una unidad óptica con el ordenador encendido.
2. Cierre el sistema operativo y apague el ordenador.
3. Encienda el equipo. El CD arrancará con el sistema.



Nota Si el CD en la unidad óptica no arranca con el sistema, es posible que tenga que modificar el orden de arranque en la utilidad Computer Setup (F10) de modo que el sistema intente arrancar la unidad óptica antes de la unidad de disco duro. Para obtener más información, consulte la *Guía sobre la utilidad Computer Setup (F10)* de *Documentation and Diagnostics CD*.

Se puede también cambiar el orden de arranque, de manera que el sistema arranque en la unidad óptica en una sola vez presionando la tecla F9 durante el arranque.

4. Seleccione el idioma apropiado y haga clic en **Continuar**.



Nota Se recomienda aceptar el teclado predeterminado asignado a su idioma, a menos que desee probar su teclado específico.

5. En la página del contrato de licencia del usuario final, haga clic en **Agree (Acepto)** si está de acuerdo con los términos. La utilidad HP Insight Diagnostics se inicia con la pestaña Survey (Vista global) abierta.

Pestaña Survey (Vista global)

La pestaña **Survey (Vista global)** muestra información importante acerca de la configuración del sistema.

En el campo **View level (Nivel de vista)**, puede seleccionar la vista **Summary (Resumen)** para ver información resumida de configuración o **Advanced (Avanzada)** para ver toda la información de la categoría seleccionada.

En el campo **Category (Categoría)**, puede seleccionar las siguientes categorías de datos que mostrar:

All (Todas): enumera todas las categorías de información del ordenador.

Overview (Descripción general): proporciona información general acerca del ordenador.

Architecture (Arquitectura): proporciona información de los dispositivos BIOS y PCI.

Asset Control (Control de activos): muestra el nombre del producto, el identificador de activo, el número de serie del sistema e información del procesador.

Communication (Comunicación): muestra información de la configuración de los puertos paralelo (LPT) y serie (COM) del ordenador, así como información sobre USB y el controlador de red.

Graphics (Gráficos): muestra información acerca del controlador de gráficos del ordenador.

Input Devices (Dispositivos de entrada): muestra información acerca del teclado, ratón y otros dispositivos de entrada conectados al ordenador.

Memoria: muestra información acerca de toda la memoria del ordenador. Esto incluye las ranuras de memoria de la placa del sistema y cualquier módulo de memoria instalado.

Miscellaneous (Otros): muestra información de la versión de HP Insight Diagnostics, información de la memoria de configuración del ordenador (CMOS), de la placa del sistema y de BIOS de gestión del sistema.

Storage (Almacenamiento): muestra información acerca de los medios de almacenamiento conectados al ordenador. Esta lista incluye todos los discos fijos, las unidades de disco y las unidades ópticas.

System (Sistema): muestra información sobre el modelo, procesador, chasis y BIOS del ordenador, así como información del altavoz interno y del bus PCI.

Pestaña Test (Prueba)

La pestaña Test (Prueba) permite seleccionar varias partes del sistema para comprobarlas. También puede seleccionar el tipo de prueba y el modo de prueba.

Puede elegir entre tres tipos de pruebas:

- **Quick Test (Prueba rápida):** proporciona un script predeterminado en el que cada componente de hardware se prueba sin necesidad de intervención del usuario, ya sea en modo Unattended (Desasistido) o Interactive (Interactivo).
- **Complete Test (Prueba completa):** proporciona un script predeterminado en el que cada componente de hardware se comprueba completamente. Existen más pruebas disponibles en modo interactivo, pero requieren la intervención del usuario.
- **Custom Test (Prueba personalizada):** proporciona la mayor flexibilidad para controlar la prueba del sistema. El modo Custom Test (Prueba personalizada) permite seleccionar los dispositivos, pruebas y parámetros de éstas específicos que se ejecutarán.

Cada tipo de prueba dispone de dos modos de prueba que puede elegir:

- **Interactive Mode (Modo interactivo):** ofrece el máximo control sobre el proceso de realización de pruebas. El software de diagnóstico le solicitará información durante la realización de las pruebas que requieran interacción. También puede determinar si la prueba tuvo éxito o no.
- **Unattended Mode (Modo desatendido):** no muestra mensajes al usuario y no requiere interacción. Si ha encontrado algún error, lo mostrará al finalizar la prueba.

Para comenzar a realizar pruebas:

1. Seleccione la pestaña Test (Prueba).
2. Seleccione la pestaña correspondiente al tipo de prueba que desea ejecutar: **Quick (Rápida)**, **Complete (Completa)** o **Custom (Personalizada)**.
3. Seleccione el **modo de prueba: Interactive (Interactivo)** o **Unattended (Desatendido)**.
4. Elija cómo desea que se ejecute la prueba, bien **Number of Loops (Número de bucles)** o **Total Test Time (Tiempo total de prueba)**. Si elige ejecutar la prueba en un determinado número de bucles, introduzca el número deseado. Si desea ejecutar la prueba de diagnóstico durante un determinado periodo de tiempo, introduzca la duración en minutos.
5. Si realiza Quick Test (Prueba rápida) o Complete Test (Prueba completa), seleccione el dispositivo sobre el que desea realizar la prueba de la lista desplegable. Si ejecuta Custom Test (Prueba personalizada), haga clic en el botón **Expand (Ampliar)** y seleccione los dispositivos que comprobar o haga clic en el botón **Check All (Seleccionar todos)** para seleccionar todos los dispositivos.
6. Haga clic en el botón **Begin Testing (Iniciar prueba)** en la esquina inferior derecha de la pantalla para iniciar la prueba. La pestaña Status (Estado) permite supervisar el progreso de la prueba, y aparece automáticamente durante la realización de ésta. Cuando la prueba haya finalizado, la pestaña Status (Estado) indicará si el dispositivo pasó con éxito o no la prueba.
7. Si se producen errores, vaya a la pestaña Log (Registro) y haga clic en **Error Log (Registro de errores)** para obtener información detallada y conocer las acciones recomendadas.

Pestaña Status (Estado)

La pestaña Status (Estado) muestra el estado de las pruebas seleccionadas. El tipo de prueba ejecutado (**Quick [Rápida]**, **Complete [Completa]** o **Custom [Personalizada]**) también se muestra. La barra de progreso principal muestra el porcentaje completado del conjunto de pruebas actual. Mientras se ejecuta la prueba, aparece el botón **Cancel Testing (Cancelar prueba)** en caso de que desee cancelar la prueba.

Una vez finalizada la prueba, el botón **Cancel Testing (Cancelar prueba)** se sustituye por el botón **Retest (Comprobar de nuevo)**. El botón **Retest (Comprobar de nuevo)** ejecuta de nuevo el último conjunto de pruebas realizado. Esto le permite volver a ejecutar el último conjunto de pruebas sin necesidad de introducir los datos de nuevo en la pestaña Test (Prueba).

La pestaña Status (Estado) también muestra:

- Los dispositivos que se están comprobando.
- El estado de cada dispositivo que se está comprobando (en curso, con éxito o sin éxito).
- El progreso general de las pruebas de todos los dispositivos.
- El progreso de prueba de cada dispositivo.
- El tiempo transcurrido para cada prueba de dispositivo.

Pestaña Log (Registro)

La pestaña Log (Registro) incluye una pestaña **Test Log (Registro de estado)** y una pestaña **Error Log (Registro de errores)**.

La pestaña **Test Log (Registro de prueba)** muestra todas las pruebas ejecutadas, el número de veces que se han ejecutado, el número de veces que han fallado y la duración de cada prueba. El botón **Clear Test Log (Borrar registro de prueba)** borra el contenido de **Test Log (Registro de prueba)**.

La pestaña **Error Log (Registro de errores)** muestra las pruebas de dispositivos que no superaron la prueba de diagnóstico, e incluye las siguientes columnas de datos.

- La sección **Device (Dispositivo)** muestra el dispositivo que se está comprobando.
- La sección **Test (Prueba)** muestra el tipo de prueba ejecutado.
- La sección **Descripción** describe el error que encontró la prueba de diagnóstico.
- **Recommended Repair (Reparación recomendada)** le sugerirá la reparación que debe realizar para resolver el fallo de hardware.
- **Failed Count (Recuento de fallos)** es el número de veces que el dispositivo no ha superado una prueba.
- **Error Code (Código de error)** proporciona un código numérico para el fallo. Los códigos de error se definen en la pestaña Help (Ayuda).

El botón **Clear Error Log (Borrar registro de prueba)** borra el contenido del Test Log (Registro de prueba).

Pestaña Help (Ayuda)

En la pestaña Help (Ayuda) se incluye una pestaña **HP Insight Diagnostics**, una pestaña **Error Codes (Códigos de error)** y una pestaña **Test Components (Componentes de prueba)**.

La pestaña **HP Insight Diagnostics** contiene temas de ayuda, e incluye funciones de búsqueda e índice.

La pestaña **Error Codes (Códigos de error)** proporciona una descripción de cada código de error numérico que puede aparecer en la pestaña **Error Log (Registro de errores)** situada en la pestaña **Log (Registro)**. Cada código tiene un **mensaje** de error correspondiente y una acción **de reparación recomendada** que debería ayudar a solucionar el problema. Para encontrar una descripción de código de error rápidamente, introduzca el código en la parte superior de la pestaña y haga clic en el botón **Find Error Codes (Encontrar códigos de error)**.

La pestaña **Test Components (Componentes de prueba)** muestra información de nivel bajo acerca de las pruebas que se están ejecutando.

Almacenamiento e impresión de información en HP Insight Diagnostics

Puede almacenar la información mostrada en las pestañas **Survey (Vista global)** y **Log (Registro)** de HP Insight Diagnostics en un disquete o en un HP Drive Key USB 2.0 (64 MB o más). No puede almacenarla en la unidad de disco duro. El sistema creará automáticamente un archivo html que tenga el mismo aspecto que la información que aparece en pantalla.

1. Introduzca un disquete o HP Drive Key USB 2.0 (la capacidad debe ser de 64 MB o más). No se admite Drive Key USB 1.0.
2. Haga clic en **Save (Guardar)** en la esquina inferior derecha de la pantalla.
3. Seleccione **Save to the floppy (Guardar en disquete)** o **Save to USB key (Guardar en key USB)**.
4. Introduzca un nombre de archivo en la casilla **File Name (Nombre de archivo)** y haga clic en el botón **Save (Guardar)**. Se guardará un archivo html en el disquete introducido o en HP Drive Key USB.



Nota No retire el disquete o key USB hasta que vea un mensaje que indique que el archivo html se ha escrito en el soporte.

5. Imprima la información del dispositivo de almacenamiento en el que se guardó.



Nota Para salir de HP Insight Diagnostics, haga clic en el botón Exit Diagnostics (Salir de Diagnostics) en la esquina inferior izquierda de la pantalla y extraiga el *Documentation and Diagnostics CD* de la unidad óptica.

Descarga de la versión más reciente de HP Insight Diagnostics

1. Vaya a <http://www.hp.com>.
2. Haga clic en el vínculo **Descarga de Software y Controladores**.
3. Introduzca el número de producto (por ejemplo, dc5700) en el cuadro de texto y pulse **Intro**.
4. Seleccione su modelo de ordenador específico.
5. Seleccione su sistema operativo.

6. Haga clic en el vínculo **Diagnóstico**.
7. Haga clic en **HP Insight Diagnostics Offline Edition**.
8. Seleccione un idioma y haga clic en **Download (Descargar)**.



Nota La descarga incluye instrucciones para crear un CD de arranque.

Protección del software

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

Restauración del software

HP Backup and Recovery Manager (Gestor de recuperación y copias de seguridad de HP) es una aplicación sencilla y versátil precargada en todos los sistemas, que permite:

- Crear puntos de recuperación para tener copias de seguridad de todo el sistema por incrementos.
- Disponer de una copia de seguridad de la unidad de disco duro en un único archivo.
- Realizar copias de seguridad de archivos individuales.

Es posible programar el sistema para que realice copias de seguridad a intervalos definidos, o realizarlos manualmente. La recuperación puede realizarse desde la partición de recuperación en la unidad de disco duro o desde el conjunto de discos de recuperación. El conjunto de discos de recuperación incluye el CD *Restore Plus!*, el sistema operativo de Microsoft y cualquier CD de software complementario.



Nota HP recomienda encarecidamente crear un conjunto de discos de recuperación inmediatamente antes de utilizar el ordenador y programar automáticamente copias de seguridad regulares de puntos de recuperación.

HP Backup and Recovery Manager (Gestor de recuperación y copias de seguridad de HP) ofrece dos métodos de recuperación básicos. El primero, para recuperar archivos y carpetas, funciona en Windows. El segundo, Restauración PC, requiere el reinicio a la partición de recuperación o desde el conjunto de discos de recuperación. Para reiniciar a la partición de recuperación, pulse F11 al arrancar, cuando vea el mensaje "Press F11 for Emergency Recovery" ("Pulse F11 para recuperación de emergencia").



Nota Para obtener más información acerca del uso de HP Backup and Recovery Manager (Gestor de recuperación y copias de seguridad de HP), consulte *Guía del usuario de HP Backup and Recovery Manager (Gestor de recuperación y copias de seguridad de HP)*. Para ello, seleccione **Inicio > HP Backup and Recovery > HP Backup and Recovery Manager Manual (Manual del gestor de recuperación y de copias de seguridad de HP)**.

2 Solución de problemas sin la utilidad de diagnósticos

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



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

Seguridad y ergonomía



ADVERTENCIA El uso incorrecto del ordenador o la instalación en un entorno inadecuado o inseguro pueden provocar incomodidad o daños graves. Consulte la *Guía sobre seguridad y ergonomía* en el *Documentation and Diagnostics CD*, también disponible en la página Web en <http://www.hp.com/ergo> for more information on choosing a workspace and creating a safe and comfortable work environment. This equipment has been tested and found to comply with the limits for a Class B digital device, pursuant to Part 15 of the FCC Rules. For more information, refer to *Información sobre seguridad y normativa* en el *Documentation and Diagnostics CD*.

Antes de llamar al soporte técnico

Si está teniendo problemas con el equipo, intente las siguientes soluciones para intentar aislar el problema exacto antes de llamar al servicio técnico.

- Ejecute la utilidad de diagnósticos. Consulte el capítulo 1, [Características de diagnóstico del equipo](#) para obtener más información al respecto.
- Ejecute la Autopueba de sistema de protección de unidades (DPS) de Computer Setup. Para obtener más información, consulte la *Guía sobre la utilidad Computer Setup (F10)* de *Documentation and Diagnostics CD*.
- Compruebe si el indicador luminoso de alimentación de la parte frontal del ordenador parpadea en color rojo. Las luces parpadeantes son códigos de error que le ayudarán a diagnosticar el problema. Para obtener más información, consulte el Apéndice A, [Mensajes de error de la POST](#).
- Si la pantalla se queda en blanco, enchufe el monitor a un puerto de vídeo diferente del ordenador (si hay uno disponible). O bien, cambie el monitor por otro que sepa que funciona correctamente.

- Si está trabajando en red, conecte otro ordenador con un cable diferente a la conexión de red. Es posible que se trate de un problema con el cable o conector de red.
- Si ha agregado hardware nuevo recientemente, quítelo y compruebe si el ordenador funciona correctamente.
- Si ha instalado software nuevo recientemente, desinstálelo y compruebe si el ordenador funciona correctamente.
- Arranque el ordenador en modo a prueba de errores para ver si arranca sin cargar todos los controladores. Cuando arranque el sistema operativo, utilice la opción “Última configuración válida conocida”.
- Consulte el extenso servicio técnico en línea en <http://www.hp.com/support>.
- Consulte la sección siguiente [Consejos útiles](#) de esta guía.

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

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

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

- Esté frente a su ordenador cuando realice la llamada.
- Anote el número de serie del ordenador, el número de identificación del producto y el número de serie del monitor antes de realizar la llamada.
- Dedique el tiempo necesario para solucionar el problema con el técnico de servicio.
- Desinstale cualquier hardware que haya agregado recientemente al equipo.
- Desinstale cualquier software que haya instalado recientemente.
- Restaure el sistema a un punto de recuperación creado por HP Backup and Recovery Manager (Gestor de recuperación y copias de seguridad de HP) o ejecute *Restore Plus!*. Para obtener más información acerca del uso de HP Backup and Recovery Manager (Gestor de recuperación y copias de seguridad de HP), consulte *Guía del usuario de HP Backup and Recovery Manager (Gestor de recuperación y copias de seguridad de HP)*. Para ello, seleccione **Inicio > HP Backup and Recovery > HP Backup and Recovery Manager Manual (Manual del gestor de recuperación y de copias de seguridad de HP)**.



PRECAUCIÓN La ejecución del CD *Restore Plus!* borrará todos los datos de la unidad de disco duro.



Nota Para información de venta y actualizaciones de garantías (Care Pack), llame a su proveedor de servicio o distribuidor autorizado local.

Consejos útiles

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

- Compruebe que el equipo y el monitor están conectados a una toma eléctrica que funcione.
- Compruebe que el conmutador de selección de voltaje (incluido en algunos modelos) está en la potencia correcta para la región (115 V o 230 V).
- Compruebe que el equipo y el indicador luminoso de color verde estén encendidos.
- Compruebe que el monitor y el indicador luminoso de color verde estén encendidos.
- Compruebe si el indicador luminoso de alimentación de la parte frontal del ordenador parpadea en color rojo. Las luces parpadeantes son códigos de error que le ayudarán a diagnosticar el problema. Para obtener más información, consulte el Apéndice A, [Mensajes de error de la POST](#).
- Ajuste los controles de brillo y contraste del monitor en caso de que la imagen no sea clara.
- Mantenga pulsada una tecla cualquiera. Si el sistema emite pitidos, esto indica que el teclado funciona correctamente.
- Compruebe que todas las conexiones de cables sean correctas y no estén sueltas.
- Vuelva a activar el sistema pulsando cualquier tecla del teclado o pulsando el botón de encendido. Si el sistema permanece en modo suspendido, apague el ordenador manteniendo pulsado el botón de encendido durante cuatro segundos por lo menos y, a continuación, púselo otra vez para reiniciar el equipo. Si el sistema no se apaga, desenchufe el cable de alimentación, espere unos segundos, y vuelva a enchufarlo. El ordenador se reiniciará si en Computer Setup se ha establecido que el equipo se inicie automáticamente tras un corte de alimentación. Si no se reiniciara, pulse el botón de encendido para arrancar el ordenador.
- Vuelva a configurar el ordenador después de instalar una tarjeta de expansión u otra opción que no sea plug and play. Consulte las instrucciones de [Solución de problemas de instalación de hardware](#).
- Asegúrese de que se hayan instalado todos los controladores de dispositivo necesarios. Por ejemplo, si está utilizando una impresora, debe utilizar un controlador para dicho modelo de impresora.
- Extraiga todos los medios de arranque (disquete, CD o dispositivo USB) del sistema antes de encenderlo.
- Si ha instalado un sistema operativo distinto del que se instaló en fábrica, compruebe que sea compatible con el sistema.
- Si el ordenador tiene varias fuentes de vídeo (adaptadores incorporados, PCI o PCI-Express) instaladas (vídeo incorporado en determinados modelos únicamente) y un solo monitor, éste debe estar enchufado en el conector del monitor de la fuente seleccionada como adaptador VGA primario. Durante el arranque, los otros conectores del monitor se desactivan, por tanto, si el monitor se conecta a uno de estos puertos, no funcionará. Puede seleccionar qué fuente será la fuente VGA predeterminada en Computer Setup.



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

Solución de problemas generales

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



ADVERTENCIA Cuando el ordenador está conectado a una fuente de alimentación CA, el voltaje se aplica siempre a la placa del sistema. Para reducir el riesgo de lesiones por descargas eléctricas o por tocar superficies calientes, no olvide desconectar el cable de alimentación de la toma de alimentación de la pared y espere a que los componentes se enfríen antes de tocarlos.

Busque el indicador luminoso en la placa del sistema. Si el indicador LED está iluminado, el sistema todavía tiene energía. Apague el ordenador y retire el cable de alimentación antes de continuar.

Tabla 2-1 Solución de problemas generales

El equipo parece estar bloqueado y no se apaga al pulsar el botón de encendido.

| Causa | Solución |
|---|--|
| El control de software del interruptor de alimentación no funciona. | <ol style="list-style-type: none">1. Mantenga pulsado el botón de encendido durante cuatro segundos por lo menos hasta que se apague el ordenador.2. Desconecte el cable de alimentación de la toma de corriente. |

El ordenador no responde al teclado ni al ratón USB.

| Causa | Solución |
|--|--|
| El ordenador está en modo en espera . | Pulse el botón de encendido para salir del modo en espera .  PRECAUCIÓN Cuando intente salir del modo en espera , no mantenga pulsado el botón de encendido durante más de cuatro segundos. Si lo hace, el ordenador se apagará y perderá los datos no guardados. |
| El sistema se ha bloqueado. | Reinicie el equipo. |

La fecha y la hora del equipo no son correctas.

| Causa | Solución |
|--|---|
| Es posible que deba sustituir la batería de RTC (reloj en tiempo real).  Nota Si se conecta el ordenador a una toma de CA, se prolonga la duración de la batería RTC. | Primero, restablezca la hora y la fecha que aparecen en el Panel de control (también puede utilizar Computer Setup para actualizar la fecha y la hora del RTC). Si el problema persiste, sustituya la batería del RTC. Para obtener las instrucciones sobre cómo instalar una batería nueva, consulte la <i>Guía de referencia del hardware</i> incluida en <i>Documentation and Diagnostics CD</i> o póngase en contacto con su distribuidor o servicio técnico autorizado para sustituir la batería del RTC. |

Tabla 2-1 Solución de problemas generales (continúa)

El cursor no se mueve con las teclas de flecha del teclado.

| Causa | Solución |
|--|--|
| La tecla Bloq Num puede estar activada. | Pulse la tecla Bloq Num . El indicador Bloq Num no debe estar encendido si desea utilizar las teclas de flecha . La tecla Bloq Num se puede desactivar (o activar) en Computer Setup. |

No hay sonido o es demasiado bajo.

| Causa | Solución |
|---|--|
| El volumen del sistema puede estar muy bajo o silenciado. | <ol style="list-style-type: none">1. Compruebe la configuración de BIOS de F10 para asegurarse de que los altavoces internos del sistema no están silenciados (esta configuración no afecta a los altavoces externos).2. Asegúrese de que los altavoces externos están conectados correctamente y encendidos, y que el volumen está establecido de manera apropiada.3. Utilice el control de volumen del sistema disponible en el sistema operativo para confirmar que los altavoces no están silenciados o para subir el volumen. |
| El dispositivo de audio puede estar conectado a un conector incorrecto de la parte posterior del ordenador, o puede haber sido reconfigurado para realizar una función diferente. | Asegúrese de que el dispositivo está conectado al conector correcto, en la parte posterior del ordenador. Si se está utilizando el conector correcto y persiste el problema, es posible que el conector haya sido reconfigurado para realizar una función diferente de la predeterminada. Abra el panel de control de Realtek, haciendo clic en el icono Realtek HD Audio Manager, en la bandeja de tareas, o en la entrada Realtek del panel de control del sistema operativo, y reconfigure la función deseada del conector. |

El rendimiento es deficiente.

| Causa | Solución |
|--|---|
| La temperatura del procesador es elevada. | <ol style="list-style-type: none">1. Asegúrese de que el flujo de aire que se dirige al ordenador no esté bloqueado. Deje un espacio libre de unos 10,2 cm (4 pulgadas) en todas las ranuras de ventilación del equipo y por encima del monitor para facilitar una ventilación correcta.2. Asegúrese de que los ventiladores están conectados y funcionan correctamente (algunos ventiladores sólo funcionan si es necesario que lo hagan).3. Asegúrese de que el disipador de calor se haya instalado correctamente. |
| El disco duro está lleno. | Transfiera datos del disco duro para crear más espacio. |
| Queda poca memoria. | Agregue más memoria. |
| La unidad de disco duro está fragmentada. | Desfragmente la unidad de disco duro. |
| El programa al que se accedió anteriormente no ha liberado la memoria reservada que estaba utilizando. | Reinicie el ordenador. |

Tabla 2-1 Solución de problemas generales (continúa)

El rendimiento es deficiente.

| Causa | Solución |
|---|---|
| Hay un virus en la unidad de disco duro. | Ejecute el programa antivirus. |
| Hay demasiadas aplicaciones en funcionamiento. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Cierre las aplicaciones que ya no necesite para liberar memoria. Algunas aplicaciones se ejecutan en un segundo plano y pueden cerrarse haciendo clic con el botón derecho del ratón en sus iconos correspondientes de la bandeja de tareas. Para evitar que se inicien estas aplicaciones durante el arranque, vaya a Inicio > Ejecutar y escriba <code>msconfig</code>. En la pestaña Inicio de Utilidad de configuración del sistema, desactive las aplicaciones que no desee que se inicien de manera automática. <p> PRECAUCIÓN No impida que se inicien aplicaciones durante el arranque que se requieran en el funcionamiento apropiado del sistema.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Agregue más memoria. |
| Algunas aplicaciones de software, especialmente los juegos, pueden sobrecargar el subsistema de gráficos. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Reduzca la resolución de pantalla de la aplicación actual o consulte la documentación que acompañaba a ésta para obtener sugerencias acerca de cómo mejorar el rendimiento modificando los parámetros de la aplicación. 2. Agregue más memoria. 3. Actualice el sistema de gráficos. |
| No se conoce la causa. | Reinicie el ordenador. |

El ordenador se apagó automáticamente y el indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo dos veces, una vez por segundo, seguidas de una pausa de dos segundos y el equipo emite dos pitidos. (Los pitidos se detienen tras la quinta repetición, pero los indicadores LED siguen parpadeando.)

| Causa | Solución |
|--|---|
| Se ha activado la protección térmica del procesador: puede que un ventilador esté bloqueado o que no gire, o que el disipador de calor no esté conectado correctamente al procesador. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que los conductos de ventilación del equipo no estén bloqueados y de que el ventilador de refrigeración del procesador funcione. 2. Abra la cubierta, pulse el botón de encendido y compruebe si el ventilador del procesador gira. Si el ventilador no gira, asegúrese de que el cable del ventilador esté enchufado al cabezal de la placa del sistema. 3. Si el ventilador está enchufado, pero no gira, sustituya el disipador de calor/ventilador. 4. Póngase en contacto con su proveedor de servicio o distribuidor autorizado. |

Tabla 2-1 Solución de problemas generales (continúa)

El sistema no se enciende y los indicadores luminosos de la parte frontal del ordenador no parpadean.

| Causa | Solución |
|----------------------------------|---|
| El sistema no se puede encender. | <p>Mantenga pulsado el botón de encendido durante menos de cuatro segundos. Si los indicadores luminosos del disco duro se encienden de color verde:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Compruebe que el selector de voltaje (situado en la parte posterior de la fuente de alimentación de algunos modelos) está establecido en el voltaje correcto. La configuración correcta del voltaje depende de la región.2. Extraiga las tarjetas de expansión una por una hasta que se encienda la luz 5 V_aux de la placa del sistema.3. Sustituya la placa del sistema. <p>o</p> <p>Mantenga pulsado el botón de encendido durante menos de cuatro segundos. Si los indicadores luminosos del disco duro no se encienden de color verde:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Compruebe que la unidad está conectada a una toma de CA que funciona.2. Abra la cubierta y compruebe que el cableado del botón de encendido está correctamente conectado a la placa del sistema.3. Compruebe que los cables de la fuente de alimentación están correctamente conectados a la placa del sistema.4. Compruebe que la luz 5 V_aux de la placa del sistema está encendida. Si está encendida, sustituya el cableado del botón de encendido.5. Si la luz 5 V_aux de la placa del sistema no está encendida, sustituya la fuente de alimentación.6. Sustituya la placa del sistema. |

Resolución de problemas de alimentación

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

Tabla 2-2 Resolución de problemas de alimentación

La fuente de alimentación se interrumpe de forma intermitente.

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

El ordenador se apagó automáticamente y el indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo dos veces, una vez por segundo, seguidas de una pausa de dos segundos y el equipo emite dos pitidos. (Los pitidos se detienen tras la quinta repetición, pero los indicadores LED siguen parpadeando.)

| Causa | Solución |
|---|--|
| Se ha activado la protección térmica del procesador: puede que un ventilador esté bloqueado o que no gire, o que el disipador de calor no esté conectado correctamente al procesador. | <ol style="list-style-type: none">1. Asegúrese de que los conductos de ventilación del equipo no estén bloqueados y de que el ventilador de refrigeración del procesador funcione.2. Abra la cubierta, pulse el botón de encendido y compruebe si el ventilador del procesador gira. Si el ventilador no gira, asegúrese de que el cable del ventilador esté enchufado al cabezal de la placa del sistema.3. Si el ventilador está enchufado, pero no gira, sustituya el disipador de calor/ventilador.4. Póngase en contacto con su proveedor de servicio o distribuidor autorizado. |

El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo cuatro veces, una vez por segundo, seguidas de una pausa de dos segundos y el ordenador emite un pitido cuatro veces. (Los pitidos se detienen tras la quinta repetición, pero los indicadores LED siguen parpadeando.)

| Causa | Solución |
|--|--|
| Fallo de alimentación (la fuente de alimentación está sobrecargada). | <ol style="list-style-type: none">1. Compruebe que el selector de voltaje, situado en la parte posterior de la fuente de alimentación (en determinados modelos), está en la potencia correcta. La configuración correcta del voltaje depende de la región.2. Abra la cubierta y asegúrese de que el cable de la fuente de alimentación de cuatro o seis hilos está correctamente colocada en el conector de la placa del sistema.3. Compruebe si hay algún dispositivo causando el problema. Para ello, desconecte TODOS los dispositivos (por ejemplo, la unidad de disco duro, unidad de disquete o unidades ópticas, y tarjetas de expansión). Encienda el sistema. Si el sistema entra en POST, apague y sustituya |

Tabla 2-2 Resolución de problemas de alimentación (continúa)

El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo cuatro veces, una vez por segundo, seguidas de una pausa de dos segundos y el ordenador emite un pitido cuatro veces. (Los pitidos se detienen tras la quinta repetición, pero los indicadores LED siguen parpadeando.)

| Causa | Solución |
|-------|--|
| | <p>un dispositivo cada vez y repita este procedimiento hasta que se produzca el fallo. Sustituya el dispositivo que provoca el problema. Añada los dispositivos uno por uno para asegurarse de que todos los dispositivos funcionan correctamente.</p> <ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="855 485 1238 506">4. Sustituya la fuente de alimentación<li data-bbox="855 533 1193 554">5. Sustituya la placa del sistema. |

Solución de problemas de disquetes

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



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

Tabla 2-3 Solución de problemas de disquetes

La luz de la unidad de disquete permanece encendida.

| Causa | Solución |
|--|---|
| El disquete está dañado. | En Microsoft Windows XP, haga clic con el botón derecho del ratón en Inicio , haga clic en Explorar y seleccione una unidad. Seleccione File (Archivo) > Properties (Propiedades) > Herramientas . En Comprobación de errores , haga clic en Comprobar ahora . |
| El disquete no está insertado correctamente. | Extraiga el disquete y vuelva a insertarlo. |
| El cable de la unidad no está conectado correctamente. | Vuelva a conectar el cable de la unidad. Asegúrese de que las cuatro patillas del cable de alimentación de la unidad de disquete están conectadas a la unidad. |

No se detecta la unidad.

| Causa | Solución |
|---|--|
| El cable está suelto. | Vuelva a colocar los cables de alimentación y de datos de la unidad de disquete. |
| La unidad extraíble no está colocada correctamente. | Vuelva a colocar la unidad. |

La unidad de disquete no puede grabar en un disquete.

| Causa | Solución |
|--|---|
| El disquete no está formateado. | Formatee el disquete. <ol style="list-style-type: none">Desde el Explorador de Windows seleccione la unidad de disquete (A).Haga clic con el botón derecho del ratón en la letra de la unidad y seleccione Formatear.Seleccione las opciones deseadas y haga clic en Iniciar para empezar a formatear el disquete. |
| El disquete está protegido contra escritura. | Utilice otro disquete o elimine la protección contra escritura. |
| La grabación no se ha efectuado en la unidad correcta. | Compruebe la letra de unidad en el comando PATH. |
| El disquete no tiene suficiente espacio disponible. | <ol style="list-style-type: none">Utilice otro disquete.Elimine del disquete los archivos que ya no necesite. |

Tabla 2-3 Solución de problemas de disquetes (continúa)

La unidad de disquete no puede grabar en un disquete.

| Causa | Solución |
|--|---|
| Las unidades de disquete de legado están desactivadas en Computer Setup. | Entre en Computer Setup y active Legacy Diskette Write (Unidad de disquete de legado) en Storage (Almacenamiento) > Storage Options (Opciones de almacenamiento) . |
| El disquete está dañado. | Sustituya el disquete dañado. |

No se puede formatear el disquete.

| Causa | Solución |
|---|--|
| El sistema le informa de que los medios de almacenamiento no son válidos. | Si se formatea un disco en MS-DOS, es posible que tenga que especificar la capacidad del disquete. Por ejemplo, para formatear un disquete de 1,44 MB, escriba lo siguiente en la línea de comandos de MS-DOS: <code>FORMAT A: /F:1440</code> |
| El disquete puede estar protegido contra escritura. | Abra el mecanismo de bloqueo del disquete. |
| Las unidades de disquete de legado están desactivadas en Computer Setup. | Entre en Computer Setup y active Legacy Diskette Write (Unidad de disquete de legado) en Storage (Almacenamiento) > Storage Options (Opciones de almacenamiento) . |

Se ha detectado un error en una transacción de disco.

| Causa | Solución |
|---|---|
| La estructura de directorios no es correcta, o bien hay un problema con un archivo. | En Windows XP, haga clic con el botón derecho del ratón en Inicio , haga clic en Explorar y seleccione una unidad. Seleccione File (Archivo) > Properties (Propiedades) > Herramientas . En Comprobación de errores , haga clic en Comprobar ahora . |

La unidad de disquete no puede leer un disquete.

| Causa | Solución |
|--|---|
| No se utiliza el tipo de disquete correcto para la unidad. | Compruebe el tipo de unidad que utiliza y use el tipo de disquete correcto. |
| No se lee la unidad correcta. | Compruebe la letra de unidad en el comando PATH. |
| El disquete está dañado. | Sustituya el disquete por otro. |

Tabla 2-3 Solución de problemas de disquetes (continúa)

Aparece un mensaje que indica que el “disquete del sistema no es válido”.

| Causa | Solución |
|---|--|
| Se ha insertado en la unidad un disquete que no contiene los archivos de sistema necesarios para iniciar el equipo. | Cuando la actividad de la unidad se detenga, extraiga el disquete y pulse la barra espaciadora . El ordenador se iniciará. |
| Se ha producido un error de disquete. | Reinicie el ordenador pulsando el botón de encendido. |

El sistema no puede arrancar desde un disquete.

| Causa | Solución |
|--|--|
| El disquete no es de arranque. | Sustitúyalo por un disquete de arranque. |
| La opción de arranque desde disquete no está activada en Computer Setup. | <ol style="list-style-type: none">1. Ejecute Computer Setup y active el arranque desde disquete en Storage (Almacenamiento) > Boot Order (Orden de arranque).2. Ejecute Computer Setup y active la opción de arranque desde disquete en Storage (Almacenamiento) > Storage Options (Opciones de almacenamiento) > Removable Media Boot (Arranque desde medio extraíble). |
| |  Nota Ambos pasos se deben utilizar cuando la función Removable Media Boot (Arranque desde medio extraíble) de Computer Setup anula el comando de activación de Boot Order (Orden de arranque) . |
| El modo de servidor de red está activado en Computer Setup. | Ejecute Computer Setup y desactive Modo de servidor de red en Security (Seguridad) > Password Options (Opciones de contraseña) . |

Solución de problemas con la unidad de disco duro

Tabla 2-4 Solución de problemas con la unidad de disco duro

Ha ocurrido un error de la unidad de disco duro.

| Causa | Solución |
|---|--|
| La unidad de disco duro tiene sectores dañados o bien ha ocurrido un fallo. | <ol style="list-style-type: none">1. En Windows XP, haga clic con el botón derecho del ratón en Inicio, haga clic en Explorar y seleccione una unidad. Seleccione File (Archivo) > Properties (Propiedades) > Herramientas. En Comprobación de errores, haga clic en Comprobar ahora.2. Utilice una utilidad para localizar los sectores dañados y bloquear su uso. Si es necesario, vuelva a formatear la unidad de disco duro. |

Se ha detectado un problema en la transacción de disco.

| Causa | Solución |
|--|---|
| La estructura de directorios no es correcta o bien hay un problema con un archivo. | En Windows XP, haga clic con el botón derecho del ratón en Inicio , haga clic en Explorar y seleccione una unidad. Seleccione File (Archivo) > Properties (Propiedades) > Herramientas . En Comprobación de errores , haga clic en Comprobar ahora . |

Unidad no detectada (identificada).

| Causa | Solución |
|---|---|
| Es posible que haya un cable suelto. | Compruebe las conexiones de los cables. |
| Es posible que el sistema no reconozca de manera automática un dispositivo recién instalado. | Para obtener las instrucciones de reconfiguración, consulte la sección Solución de problemas de instalación de hardware . Si el sistema sigue sin reconocer el nuevo dispositivo, compruebe si éste aparece en una de las listas de la utilidad Computer Setup. Si es así, lo más probable es que haya algún problema con el controlador. De lo contrario, es probable que se deba a un problema de hardware. Si se trata de una unidad recién instalada, ejecute la utilidad Computer Setup e intente añadir un retardo POST en Advanced (Avanzado) > Power-On Options (Opciones de arranque) . |
| El dispositivo está conectado a un puerto SATA que se ha desactivado en la utilidad Computer Setup. | Ejecute la utilidad Computer Setup y asegúrese de que el dispositivo del puerto SATA esté activado en Storage (Almacenamiento) > Storage Options (Opciones de almacenamiento) . |
| La unidad responde despacio inmediatamente después de arrancar. | Ejecute Computer Setup y aumente el retardo de la POST en Advanced (Avanzado) > Power-On Options (Opciones de arranque) . |

Tabla 2-4 Solución de problemas con la unidad de disco duro (continúa)

| Mensaje de disco no de sistema o mensaje de ausencia de NTLDR. | |
|---|---|
| Causa | Solución |
| El sistema está intentando arrancar desde un disquete que no es de arranque. | Extraiga el disquete de la unidad de disquete. |
| El sistema está intentando arrancar desde la unidad de disco duro. Sin embargo, es posible que dicha unidad esté dañada. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Inserte un disquete de arranque en la unidad de disquete y reinicie el equipo. 2. Compruebe el formato de la unidad de disco duro con fdisk: Si se trata de formato NTFS, utilice un lector de otro fabricante para evaluar la unidad. Si se trata de formato FAT32, no se podrá acceder a la unidad de disco duro. |
| Faltan archivos del sistema o no se han instalado correctamente. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Inserte un disquete de arranque en la unidad de disquete y reinicie el equipo. 2. Compruebe el formato de la unidad de disco duro con fdisk: Si se trata de formato NTFS, utilice un lector de otro fabricante para evaluar la unidad. Si se trata de formato FAT32, no se podrá acceder a la unidad de disco duro. 3. Instale los archivos del sistema para el sistema operativo correcto. 4. Restaure el sistema a un punto de recuperación creado por HP Backup and Recovery Manager (Gestor de recuperación y copias de seguridad de HP). Para obtener más información, consulte la <i>Guía de usuario de HP Backup and Recovery Manager (Gestor de recuperación y copias de seguridad de HP)</i> en el menú Inicio de Windows. |
| La opción de arranque desde el disco duro no está activada en Computer Setup. | Ejecute la utilidad Computer Setup y active la entrada de la unidad de disco duro en la lista Storage (Almacenamiento) > Boot Order (Orden de arranque) . |
| La unidad de disco duro de arranque no está conectada como unidad principal en una configuración donde hay varias unidades de disco duro. | Si intenta arrancar desde una unidad de disco duro, asegúrese de que está conectada al conector de la placa de sistema identificado como P60 SATA 0. |
| El controlador de la unidad de disco duro de arranque no aparece el primero en la lista de orden de arranque. | Ejecute la utilidad Computer Setup y seleccione Storage (Almacenamiento) > Boot Order (Orden de arranque) , y asegúrese de que el controlador de la unidad de disco duro de arranque está enumerado inmediatamente debajo de la entrada Unidad de disco duro . |

El ordenador no arranca desde la unidad de disco duro.

| Causa | Solución |
|--|---|
| El dispositivo está conectado a un puerto SATA que se ha desactivado en la utilidad Computer Setup. | Ejecute la utilidad Computer Setup y asegúrese de que el dispositivo del puerto SATA esté activado en Storage (Almacenamiento) > Storage Options (Opciones de almacenamiento) . |
| El sistema de operaciones de legado no admite dispositivos de arranque conectados a los puertos SATA 4 o SATA 5. | Conecte los dispositivos de arranque a los puertos SATA 0 o SATA 1. |
| El orden de arranque no es correcto. | Ejecute la utilidad Computer Setup y cambie la secuencia de arranque en Storage (Almacenamiento) > Boot Order (Orden de arranque) . |

Tabla 2-4 Solución de problemas con la unidad de disco duro (continúa)

El ordenador no arranca desde la unidad de disco duro.

| Causa | Solución |
|---|---|
| El "tipo de emulación" de la unidad de disco duro está establecido en "ninguna". | Ejecute la utilidad Computer Setup y cambie el "tipo de emulación" a "Disco duro" en los detalles del dispositivo en Storage (Almacenamiento) > Device Configuration (Configuración de dispositivos) . |
| El dispositivo está conectado a un puerto SATA que se ha desactivado en la utilidad Computer Setup. | Ejecute la utilidad Computer Setup y asegúrese de que el dispositivo del puerto SATA esté activado en Storage (Almacenamiento) > Storage Options (Opciones de almacenamiento) . |
| La unidad de disco duro está dañada. | Observe si el indicador luminoso de alimentación del panel frontal está parpadeando en color ROJO y si se emite algún pitido. Vea el Apéndice A, Mensajes de error de la POST para determinar las posibles causas de los códigos de pitidos y los parpadeos en rojo. Para obtener los términos y condiciones, consulte el documento Garantía Limitada Mundial. |

El equipo parece estar bloqueado.

| Causa | Solución |
|--|---|
| El programa en ejecución no responde a los comandos. | Intente apagar el sistema siguiendo el procedimiento normal de Windows. Si no funciona, pulse el botón de encendido durante un periodo de cuatro segundos como mínimo para apagar el equipo. Para reiniciar el equipo, vuelva a pulsar el botón de encendido. |

Resolución de problemas del lector de tarjeta multimedia

Tabla 2-5 Resolución de problemas del lector de tarjeta multimedia

La tarjeta multimedia no funcionará en una cámara digital después de darle formato en Microsoft Windows XP.

| Causa | Solución |
|--|--|
| Por defecto, Windows XP dará a cualquier tarjeta multimedia con una capacidad mayor de 32 MB el formato FAT32. La mayoría de cámaras digitales utilizan el formato FAT (FAT16 & FAT12), y no pueden funcionar con una tarjeta con formato FAT32. | Puede dar formato a la tarjeta multimedia en la cámara digital o seleccionar el sistema de archivos FAT para dar formato a la tarjeta multimedia en un ordenador con Windows XP. |

Cuando se intenta escribir en la tarjeta multimedia se da un error de protegido contra la escritura o bloqueado.

| Causa | Solución |
|---|---|
| La tarjeta multimedia está bloqueada. El bloqueo de la tarjeta multimedia es una función de seguridad que evita escribir y borrar datos en una tarjeta SD/Memory Stick/PRO. | Si utiliza una tarjeta SD, asegúrese de que la pestaña de bloqueo situada a la derecha de la tarjeta no está en la posición de bloqueo. Si utiliza una tarjeta Memory Stick/PRO, asegúrese de que la pestaña de bloqueo situada en la parte inferior de la tarjeta Memory Stick/PRO no está en posición de bloqueo. |

No se puede escribir en la tarjeta multimedia.

| Causa | Solución |
|---|--|
| La tarjeta multimedia es una tarjeta sólo de lectura (ROM). | Compruebe la documentación del fabricante incluida con su tarjeta para comprobar si se puede escribir en ella. |

No se puede acceder a los datos de la tarjeta multimedia después de insertarla en una ranura.

| Causa | Solución |
|---|--|
| La tarjeta multimedia no se ha insertado correctamente, se ha insertado en la ranura equivocada o no es compatible. | Asegúrese de que la tarjeta se ha insertado correctamente con el contacto dorado en el lado adecuado. El indicador LED verde se encenderá si se inserta correctamente. |

No se conoce la manera adecuada de retirar la tarjeta multimedia.

| Causa | Solución |
|--|--|
| El software del ordenador se utiliza para expulsar la tarjeta con seguridad. | Abra Mi PC , haga clic con el botón derecho del ratón en el icono de la unidad que corresponda y seleccione Expulsar . A continuación, retire la tarjeta de la ranura. |

 **Nota** Nunca retire la tarjeta cuando el indicador luminoso verde esté parpadeando.

Tabla 2-5 Resolución de problemas del lector de tarjeta multimedia (continúa)

Después de instalar el lector de tarjeta multimedia y arrancar a Windows, el ordenador no reconoce el lector ni las tarjetas insertadas.

| Causa | Solución |
|---|--|
| El sistema operativo necesita tiempo para reconocer el dispositivo si está encendiendo el PC por primera vez después de instalar el lector en el ordenador. | Espere unos pocos segundos, para que el sistema operativo pueda reconocer el lector y los puertos disponibles, y después reconocer el soporte que esté insertado en el lector. |

Después de insertar una tarjeta multimedia en el lector, el ordenador intenta arrancar desde la tarjeta multimedia.

| Causa | Solución |
|--|---|
| La tarjeta multimedia insertada tiene capacidad de arranque. | Si no quiere arrancar desde la tarjeta multimedia, retírela durante el arranque o no seleccione la opción de arranque desde la tarjeta multimedia insertada durante el proceso de arranque. |

El ordenador no arrancará desde una unidad extraíble o soporte USB insertado en el puerto USB en el lector de tarjeta multimedia.

| Causa | Solución |
|--|--|
| El lector de tarjeta multimedia se conecta al ordenador mediante la tarjeta PCI, que el BIOS de la workstation HP no admite. | El dispositivo USB con capacidad de arranque necesita que se conecte un lector de tarjeta multimedia en un conector USB disponible en la placa del sistema del ordenador para poder efectuar el arranque. Si no hay ningún conector disponible, enchufe el dispositivo con capacidad de arranque a un puerto USB distinto del ordenador. |

Después de instalar el lector de tarjeta multimedia, los puertos USB frontales del ordenador no funcionarán.

| Causa | Solución |
|---|---|
| El cable USB para los puertos USB frontales se desconectó para que el conector de la placa del sistema pudiera usarse para el lector. | Vuelva a conectar el cable para los puertos USB frontales. Instale la tarjeta PCI y conecte el lector multimedia al conector USB de la tarjeta PCI. |

Solución de problemas de visualización

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

Tabla 2-6 Solución de problemas de visualización

| Causa | Solución |
|--|---|
| Pantalla en blanco (no hay vídeo). | |
| El monitor no está encendido y el indicador luminoso del monitor tampoco. | Encienda el monitor y compruebe que el indicador luminoso del monitor también lo está. |
| El monitor no funciona. | Pruebe con otro monitor. |
| Las conexiones de los cables no son correctas. | Compruebe que los cables del monitor estén bien conectados al equipo y a la toma de alimentación eléctrica. |
| Es posible que tenga instalada una utilidad de borrado de pantalla, o bien que las funciones de ahorro de energía estén activadas. | Pulse una tecla cualquiera o haga clic en el botón del ratón y, si está establecida, escriba la contraseña. |
| La ROM está dañada; el sistema se está ejecutando en modo Boot Block Emergency Recovery Mode (Modo de recuperación de emergencia del bloqueo de arranque) (indicado por ocho pitidos). | Amplíe la ROM del sistema mediante la imagen BIOS más reciente. Consulte la sección "Boot Block Emergency Recovery Mode" (Modo de recuperación de emergencia del bloqueo de arranque) en la <i>Guía de Desktop Management de Documentation and Diagnostics CD</i> para obtener más información. |
| Está utilizando un monitor de sincronización fija y no se sincroniza en la resolución elegida. | Asegúrese de que el monitor admita la misma frecuencia de exploración horizontal que la resolución seleccionada. |
| El ordenador está en modo en espera . | Pulse el botón de encendido para salir del modo en espera . |
| |  PRECAUCIÓN Cuando intente salir del modo en espera , no mantenga pulsado el botón de encendido durante más de cuatro segundos. Si lo hace, el ordenador se apagará y perderá los datos no guardados. |
| El cable del monitor no está conectado al conector correcto. | Asegúrese de que el monitor está conectado a un conector activo, en la parte posterior del ordenador. Si hubiera otro conector disponible, conecte el monitor a ese conector y reinicie el sistema. |
| La configuración del monitor del equipo no es compatible con el monitor. | <ol style="list-style-type: none">1. Reinicie el ordenador y pulse la tecla F8 durante el arranque, cuando vea la indicación "Pulse F8" en la esquina inferior derecha de la pantalla.2. Con las teclas de flecha del teclado, seleccione Habilitar modo VGA y pulse Intro.3. En el Panel de control de Windows, haga doble clic en el icono Pantalla y seleccione la pestaña Configuración.4. Con el control deslizante, restablezca la resolución. |

Tabla 2-6 Solución de problemas de visualización (continúa)

No se pueden habilitar gráficos integrados después de instalar una tarjeta gráfica PCI Express.

| Causa | Solución |
|---|---|
| El conector SDVO de la placa del sistema tiene el aspecto externo de un conector PCI Express x16; sin embargo, la plataforma NO admite el uso de tarjetas PCI Express convencionales o tarjetas ADD2 de diseño invertido. | La plataforma sólo admite el uso de tarjetas de adaptador de diseño normal (o no invertido) ADD2 (Advanced Digital Display SDVO) insertas en el conector SDVO (Serial Digital Video Output) de la placa del sistema de la plataforma. Las tarjetas ADD2 se utilizan para conferir capacidades de multimonitor al controlador de gráficos integrado. |

La pantalla está en blanco y el indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo cinco veces, una vez por segundo, seguidas de una pausa de dos segundos y el ordenador emite un pitido cinco veces. (Los pitidos se detienen tras la quinta repetición, pero los indicadores LED siguen parpadeando.)

| Causa | Solución |
|--------------------------------------|---|
| Error de la memoria de vídeo previo. | <ol style="list-style-type: none">1. Vuelva a conectar los módulos DIMM. Encienda el sistema.2. Sustituya los módulos DIMM uno por uno para aislar el que está defectuoso.3. Sustituya la memoria de otro fabricante por una memoria HP.4. Sustituya la placa del sistema. |

La pantalla está en blanco y el indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo seis veces, una vez por segundo, seguidas de una pausa de dos segundos y el ordenador emite un pitido seis veces. (Los pitidos se detienen tras la quinta repetición, pero los indicadores LED siguen parpadeando.)

| Causa | Solución |
|--|--|
| Error de los gráficos de vídeo previo. | En sistemas con una tarjeta gráfica: <ol style="list-style-type: none">1. Vuelva a conectar la tarjeta gráfica. Encienda el sistema.2. Sustituya la tarjeta gráfica.3. Sustituya la placa del sistema. En sistemas de gráficos integrados, sustituya la placa del sistema. |

La pantalla está en blanco y el indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo siete veces, una vez por segundo, seguidas de una pausa de dos segundos y el ordenador emite un pitido siete veces. (Los pitidos se detienen tras la quinta repetición, pero los indicadores LED siguen parpadeando.)

| Causa | Solución |
|--|---------------------------------|
| Fallo de la placa del sistema (la ROM detectó un fallo anterior al vídeo). | Sustituya la placa del sistema. |

Tabla 2-6 Solución de problemas de visualización (continúa)

Si la función de ahorro de energía está activada, el monitor no funciona correctamente.

| Causa | Solución |
|--|---|
| El monitor, que no dispone de las funciones de ahorro de energía, se está utilizando con dichas funciones activadas. | Desactive las funciones de ahorro de energía del monitor. |

Caracteres tenues.

| Causa | Solución |
|--|--|
| Los controles de brillo y contraste no están bien ajustados. | Ajuste los controles de brillo y contraste del monitor. |
| Los cables no están conectados correctamente. | Compruebe que el cable de gráficos está conectado de forma segura al monitor y a la tarjeta gráfica. |

Imagen de vídeo borrosa o imposibilidad de establecer una determinada resolución.

| Causa | Solución |
|--|--|
| Si se ha actualizado el controlador de gráficos, es posible que no se puedan cargar los controladores de gráficos. | Instale los controladores de vídeo que se incluyen en el kit de actualización. |
| El monitor no puede mostrar la resolución deseada. | Cambie la resolución deseada. |
| La tarjeta gráfica está dañada. | Sustituya la tarjeta gráfica. |

La imagen aparece fragmentada, fluctúa, es inestable o parpadea.

| Causa | Solución |
|--|---|
| Es posible que el monitor no esté correctamente conectado, o bien que el monitor no esté ajustado correctamente. | <ol style="list-style-type: none">1. Asegúrese de que el cable del monitor esté conectado al equipo de forma segura.2. En un sistema con dos monitores o si existe otro monitor en las proximidades, asegúrese de que exista entre ellos la distancia adecuada para que sus campos magnéticos no interfieran entre sí.3. Es posible que las luces fluorescentes o ventiladores estén demasiado próximos al monitor. |
| Es necesario desmagnetizar el monitor. | Desmagnetice el monitor. Consulte la documentación facilitada con el monitor para obtener las instrucciones necesarias. |

La imagen no está centrada.

| Causa | Solución |
|--|---|
| Puede que tenga que ajustar la posición. | Pulse el botón Menú para acceder al menú OSD. Seleccione ImageControl/ Horizontal Position (Control de imagen/Posición horizontal) o Vertical Position (Posición vertical) para ajustar la posición horizontal o vertical de la imagen. |

Tabla 2-6 Solución de problemas de visualización (continúa)

“No Connection, Check Signal Cable” (“No hay conexión, compruebe el cable de señal”) aparece en pantalla.

| Causa | Solución |
|--|--|
| El cable de vídeo del monitor está desconectado. | Conecte el cable de vídeo entre el monitor y el ordenador. |
| |  PRECAUCIÓN Asegúrese de que el ordenador está apagado mientras conecta el cable de vídeo. |

Aparece en pantalla “Out of Range” (“Fuera de alcance”).

| Causa | Solución |
|---|---|
| La resolución de vídeo y la frecuencia de actualización están en un valor mayor que el admitido por el monitor. | Reinicie el ordenador y entre en modo a prueba de errores. Establezca una configuración admitida y reinicie el ordenador para que los cambios efectuados tengan efecto. |

Sale un ruido de vibración o golpeteos del interior del monitor CRT cuando está encendido.

| Causa | Solución |
|---|--|
| Se ha activado la bobina de desmagnetización del monitor. | Ninguno. Es normal que la bobina de desmagnetización se active cuando el monitor está encendido. |

Sale un ruidito seco del interior del monitor CRT.

| Causa | Solución |
|--|--|
| Se han activado los relés electrónicos en el interior del monitor. | Ninguno. Es normal que algunos monitores emitan este tipo de ruido cuando se encienden y se apagan, cuando entran o salen del modo en espera y cuando se modifica su resolución. |

Sale un ruido muy agudo del interior del monitor de pantalla plana.

| Causa | Solución |
|--|---|
| Los valores de brillo o contraste están muy subidos. | Baje los valores de brillo o contraste. |

Imagen borrosa; efectos de rayas, imágenes fantasma o sombras; líneas horizontales; barras verticales débiles; o no se puede centrar la imagen en la pantalla (únicamente monitores de panel plano que utilicen una conexión de entrada VGA analógica).

| Causa | Solución |
|--|--|
| Los circuitos de conversión digital interna de los monitores de pantalla plana pueden no ser capaces de interpretar la sincronización de salida de la tarjeta gráfica. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione la opción de ajuste automático del monitor en el menú que aparece en la pantalla del monitor. 2. Sincronice manualmente las funciones de visualización en pantalla del reloj y de las fases del reloj. Para descargar un SoftPak que le ayude con la sincronización, visite la página Web que se indica a continuación, |

Tabla 2-6 Solución de problemas de visualización (continúa)

Imagen borrosa; efectos de rayas, imágenes fantasma o sombras; líneas horizontales; barras verticales débiles; o no se puede centrar la imagen en la pantalla (únicamente monitores de panel plano que utilicen una conexión de entrada VGA analógica).

| Causa | Solución |
|--|--|
| | seleccione el monitor correspondiente y descargue SP32347 o SP32202: http://www.hp.com/support |
| La tarjeta gráfica no está bien conectada o está dañada. | <ol style="list-style-type: none">1. Vuelva a conectar la tarjeta gráfica.2. Sustituya la tarjeta gráfica. |

Algunos de los símbolos que se escriben no se muestran correctamente.

| Causa | Solución |
|--|--|
| La fuente que se está utilizando no admite ese símbolo concreto. | Utilice el Mapa de caracteres para localizar y seleccionar el símbolo apropiado. Haga clic en Inicio > Todos los programas > Accesorios > Herramientas del sistema > Mapa de caracteres . Puede copiar el símbolo del Mapa de caracteres en el documento. |

Solución de problemas de sonido

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

Tabla 2-7 Solución de problemas de sonido

El sonido va y viene.

| Causa | Solución |
|--|---|
| Los recursos del procesador están siendo utilizados por otras aplicaciones. | Cierre todas las aplicaciones abiertas que utilicen gran cantidad de recursos del procesador. |
| Latencia de sonido directo, común en numerosas aplicaciones de reproducción de medios. | En Windows XP: <ol style="list-style-type: none">1. En Panel de control, seleccione Dispositivos de sonido y audio.2. En la pestaña Audio, seleccione un dispositivo en la lista Reproducción de sonido.3. Haga clic en el botón Advanced (Avanzado) y seleccione la pestaña Rendimiento.4. Deslice el control Aceleración de hardware a la posición Ninguna y el control Calidad de conversión de la velocidad de muestreo a Buena y vuelva a probar el sonido.5. Deslice el control Aceleración de hardware a la posición Completa y el control Calidad de conversión de la velocidad de muestreo a Óptima y vuelva a probar el sonido. |

El altavoz o los auriculares no emiten ningún sonido.

| Causa | Solución |
|---|--|
| Se ha bajado el control de volumen del software. | Haga doble clic en el icono del Altavoz de la barra de tareas, y, a continuación, asegúrese de que no se ha seleccionado Silencio y utilice el control deslizante del volumen para ajustarlo. |
| Audio está oculto en Computer Setup. | Active el audio en Computer Setup: Security (Seguridad) > Device Security (Seguridad de dispositivos) > Audio . |
| Los altavoces externos no están encendidos. | Encienda los altavoces externos. |
| El dispositivo de audio puede estar conectado a un conector incorrecto de la parte posterior del ordenador, o puede haber sido reconfigurado para realizar una función diferente. | Asegúrese de que el dispositivo está conectado al conector correcto, en la parte posterior del ordenador. Si se está utilizando el conector correcto y persiste el problema, es posible que el conector haya sido reconfigurado para realizar una función diferente de la predeterminada. Abra el panel de control de Realtek, haciendo clic en el icono Realtek HD Audio Manager, en la bandeja de tareas, o en la entrada Realtek del panel de control del sistema operativo, y reconfigure la función deseada del conector. |
| Los altavoces externos están conectados al conector de audio incorrecto, en una tarjeta de sonido instalada recientemente. | Para averiguar cómo realizar una conexión correcta de los altavoces, consulte la documentación de la tarjeta de sonido. |

Tabla 2-7 Solución de problemas de sonido (continúa)

El altavoz o los auriculares no emiten ningún sonido.

| Causa | Solución |
|---|--|
| El audio de CD digital no está activado. | Active el audio de CD digital: <ol style="list-style-type: none">1. En el Panel de control, seleccione Sistema.2. En la pestaña Hardware, haga clic en el botón Administrador de dispositivos.3. Haga clic con el botón derecho del ratón en el dispositivo CD/DVD y seleccione Properties (Propiedades).4. En la pestaña Properties (Propiedades), asegúrese de que se ha marcado la casilla Habilitar audio digital de CD para este dispositivo de CD-ROM. |
| Los auriculares o dispositivos conectados al conector de salida de línea impiden que el altavoz interno emita sonido. | Encienda y utilice los auriculares o altavoces externos si están conectados o bien desconéctelos. |
| La opción de silencio está seleccionada. | <ol style="list-style-type: none">1. En Panel de control, haga clic en Dispositivos de sonido, audio y voz y, a continuación, haga clic en Dispositivos de sonido y audio.2. Haga clic en la casilla de verificación Silencio para eliminar la marca de selección de la casilla. |
| El ordenador está en modo en espera . | Pulse el botón de encendido para salir del modo en espera .  PRECAUCIÓN Cuando intente salir del modo en espera , no mantenga pulsado el botón de encendido durante más de cuatro segundos. Si lo hace, el ordenador se apagará y perderá los datos no guardados. |

El sonido de los auriculares es poco claro o suena amortiguado.

| Causa | Solución |
|--|--|
| Los auriculares se conectan en el conector de salida de audio posterior. El conector de salida de audio posterior es para dispositivos de audio con alimentación, y no se ha diseñado para usarse con auriculares. | Enchufe los auriculares en el conector de auriculares en la parte frontal del ordenador. |

El ordenador parece bloquearse durante la grabación de audio.

| Causa | Solución |
|--|---|
| Es posible que el disco duro esté lleno. | Antes de realizar una grabación, asegúrese de que hay suficiente espacio libre en el disco duro. También puede intentar grabar el archivo de audio en formato comprimido. |

Tabla 2-7 Solución de problemas de sonido (continúa)

Las clavijas de línea de entrada, salida, auriculares o micrófono no funcionan correctamente.

| Causa | Solución |
|---|--|
| Las clavijas se han reconfigurado en el controlador de audio o en el software de la aplicación. | Vuelva a configurar las clavijas en el controlador de audio o el software de la aplicación, o restáurelas a sus valores predeterminados. |

Solución de problemas de impresión

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

Tabla 2-8 Solución de problemas de impresión

La impresora no imprime.

| Causa | Solución |
|---|--|
| La impresora no está encendida y en línea. | Encienda la impresora y asegúrese de que está en línea. |
| No están instalados los controladores de impresora correctos para la aplicación. | <ol style="list-style-type: none">1. Instale el controlador de impresora correcto para la aplicación.2. Intente imprimir mediante el comando de MS-DOS: <code>DIR C:\ > LPT1</code> Si la impresora funciona, vuelva a cargar el controlador de impresora. |
| Si está conectado a una red, es posible que no haya realizado la conexión a la impresora. | Realice las conexiones de red adecuadas para la impresora. |
| Es posible que se haya producido un fallo de la impresora. | Ejecute la comprobación automática de la impresora. |

La impresora no se enciende.

| Causa | Solución |
|--|--|
| Es posible que los cables no estén conectados correctamente. | Vuelva a conectar todos los cables y compruebe el cable de alimentación y la toma eléctrica. |

La impresora imprime caracteres distorsionados.

| Causa | Solución |
|--|--|
| No está instalado el controlador de impresora correcto para la aplicación. | Instale el controlador de impresora correcto para la aplicación. |
| Es posible que los cables no estén conectados correctamente. | Vuelva a conectar todos los cables. |
| Es posible que la memoria de la impresora esté sobrecargada. | Restablezca la impresora; para ello, apáguela durante un minuto y vuelva a encenderla. |

La impresora está fuera de línea.

| Causa | Solución |
|---|--|
| Es posible que la impresora no tenga papel. | Compruebe la bandeja del papel y vuelva a llenarla si está vacía. Seleccione la opción en línea. |

Solución de problemas con el teclado y el ratón

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

Tabla 2-9 Resolución de los problemas de teclado

El equipo no responde al escribir o introducir comandos con el teclado.

| Causa | Solución |
|--|--|
| El conector del teclado no está conectado correctamente. | <ol style="list-style-type: none">1. En el escritorio de Windows, haga clic en Inicio.2. Haga clic en Apagar. Aparece el cuadro de diálogo Salir de Windows.3. Seleccione Apagar.4. Una vez apagado el equipo, vuelva a conectar el teclado en la parte posterior del ordenador y reinicie el equipo. |
| El programa en ejecución no responde a los comandos. | Apague el ordenador con el ratón y reinícielo. |
| Hay que reparar el teclado. | Para obtener los términos y condiciones, consulte el documento Garantía Limitada Mundial. |
| Error del dispositivo inalámbrico. | <ol style="list-style-type: none">1. Compruebe el estado del dispositivo del software, si está disponible.2. Compruebe/sustituya las baterías del dispositivo.3. Restablezca el receptor y el teclado. |
| El ordenador está en modo en espera . | Pulse el botón de encendido para salir del modo en espera .  PRECAUCIÓN Cuando intente salir del modo en espera , no mantenga pulsado el botón de encendido durante más de cuatro segundos. Si lo hace, el ordenador se apagará y perderá los datos no guardados. |

El cursor no se mueve con las teclas de flecha del teclado.

| Causa | Solución |
|--|---|
| La tecla Bloq Num puede estar activada. | Pulse la tecla Bloq Num . El indicador Bloq Num no debe estar encendido si desea utilizar las teclas de flecha . La tecla Bloq Num se puede desactivar (o activar) en Computer Setup. |

Tabla 2-10 Resolución de problemas de ratón

| El ratón no responde al movimiento o va demasiado lento. | |
|---|--|
| Causa | Solución |
| El conector del ratón no está conectado correctamente en la parte posterior del ordenador. | Apague el ordenador mediante el teclado. <ol style="list-style-type: none">1. Pulse las teclas Control y Esc al mismo tiempo (o pulse la tecla del logotipo de Windows) para que aparezca el menú Inicio.2. Utilice la tecla de flecha hacia arriba o hacia abajo para seleccionar Apagar equipo y, a continuación, pulse la tecla Intro.3. Utilice la tecla de flecha hacia arriba o hacia abajo para seleccionar la opción Apagar equipo y, a continuación, pulse la tecla Intro.4. Una vez apagado el equipo, vuelva a conectar el conector del ratón en la parte posterior del ordenador (o el teclado) y reinicie el equipo. |
| El programa en ejecución no responde a los comandos. | Apague el equipo con el teclado y vuelva a iniciarlo. |
| Es posible que tenga que limpiar el ratón. | Quite la tapa de la bola del ratón y limpie los componentes internos. |
| Es posible que haya que reparar el ratón. | Para obtener los términos y condiciones, consulte el documento Garantía Limitada Mundial . |
| Error del dispositivo inalámbrico. | <ol style="list-style-type: none">1. Compruebe el estado del dispositivo del software, si está disponible.2. Compruebe/sustituya las baterías del dispositivo.3. Restablezca el receptor y el ratón. |
| El ordenador está en modo en espera . | Pulse el botón de encendido para salir del modo en espera .  PRECAUCIÓN Cuando intente salir del modo en espera , no mantenga pulsado el botón de encendido durante más de cuatro segundos. Si lo hace, el ordenador se apagará y perderá los datos no guardados. |
| El ratón sólo se desplaza en sentido vertical u horizontal, o con poca fluidez. | |
| Causa | Solución |
| La bola del ratón o los ejes de rotación del codificador que hacen contacto con la bola están sucios. | Extraiga la tapa de la bola situada en la parte inferior del ratón y limpie los componentes internos con un kit de limpieza de ratón, disponible en la mayoría de las tiendas de informática. |

Solución de problemas de instalación de hardware

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



ADVERTENCIA Cuando el ordenador está conectado a una fuente de alimentación CA, el voltaje se aplica siempre a la placa del sistema. Para reducir el riesgo de lesiones por descargas eléctricas o por tocar superficies calientes, no olvide desconectar el cable de alimentación de la toma de alimentación de la pared y espere a que los componentes se enfríen antes de tocarlos.

Busque el indicador luminoso en la placa del sistema. Si el indicador LED está iluminado, el sistema todavía tiene energía. Apague el ordenador y retire el cable de alimentación antes de continuar.

Tabla 2-11 Solución de problemas de instalación de hardware

No se reconoce un dispositivo nuevo como parte del sistema.

| Causa | Solución |
|---|--|
| El dispositivo no se ha conectado o instalado correctamente. | Asegúrese de que el dispositivo está conectado correcta y firmemente y que las patillas del conector no están dobladas. |
| Algún cable de un nuevo dispositivo externo está suelto o los cables de alimentación no están conectados. | Asegúrese de que todos los cables estén conectados correcta y firmemente y de que las patillas del cable o conector no estén dobladas. |
| El interruptor de alimentación de un dispositivo externo nuevo no está encendido. | Apague el equipo, encienda el dispositivo externo y, a continuación, encienda el equipo para integrar el dispositivo en el mismo. |
| No aceptó los cambios de configuración que le recomendó el sistema. | Vuelva a arrancar el equipo y siga las instrucciones para aceptar los cambios. |
| Una placa plug and play no se puede configurar automáticamente al agregarla si la configuración predeterminada entra en conflicto con otros dispositivos. | Utilice el Administrador de dispositivos de Windows XP para anular la selección de la configuración automática de la placa y seleccionar una configuración básica que no provoque un conflicto de recursos. También puede utilizar Computer Setup para volver a configurar o desactivar dispositivos y solucionar el conflicto entre recursos. |
| Los puertos USB del ordenador se desactivan en Computer Setup. | Abra Computer Setup (F10) y active los puertos USB. |

Tabla 2-11 Solución de problemas de instalación de hardware (continúa)

El equipo no se enciende.

| Causa | Solución |
|---|--|
| En la actualización se usaron módulos de memoria incorrectos o los módulos de memoria se instalaron en la ubicación equivocada. | <ol style="list-style-type: none">1. Revise la documentación que se entrega con el sistema para determinar si está usando los módulos de memoria correctos y para verificar la instalación.2. Tome nota de los pitidos y los indicadores luminosos de la parte frontal del equipo. Los pitidos y los parpadeos de los indicadores LED son códigos que indican problemas específicos.3. Si aún así, no puede solucionar el problema, póngase en contacto con el departamento de soporte al cliente. |

El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo cinco veces, una vez por segundo, seguidas de una pausa de dos segundos y el ordenador emite un pitido cinco veces. (Los pitidos se detienen tras la quinta repetición, pero los indicadores LED siguen parpadeando.)

| Causa | Solución |
|--|---|
| La memoria no se ha instalado correctamente o está dañada. | <p> PRECAUCIÓN Para evitar daños a los DIMM o a la placa del sistema, debe desenchufar el cable de alimentación del ordenador antes de intentar restablecer, instalar o retirar un módulo DIMM.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Vuelva a conectar los módulos DIMM. Encienda el sistema.2. Sustituya los módulos DIMM uno por uno para aislar el que está defectuoso.3. Sustituya la memoria de otro fabricante por una memoria HP.4. Sustituya la placa del sistema. |

El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo seis veces, una vez por segundo, seguidas de una pausa de dos segundos y el ordenador emite un pitido seis veces. (Los pitidos se detienen tras la quinta repetición, pero los indicadores LED siguen parpadeando.)

| Causa | Solución |
|---|--|
| La tarjeta gráfica no está instalada correctamente o es defectuosa, o la placa del sistema es defectuosa. | <p>En sistemas con una tarjeta gráfica:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Vuelva a conectar la tarjeta gráfica. Encienda el sistema.2. Sustituya la tarjeta gráfica.3. Sustituya la placa del sistema. <p>En sistemas de gráficos integrados, sustituya la placa del sistema.</p> |

Tabla 2-11 Solución de problemas de instalación de hardware (continúa)

El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo diez veces, una vez por segundo, seguidas de una pausa de dos segundos y el ordenador emite un pitido diez veces. (Los pitidos se detienen tras la quinta repetición, pero los indicadores LED siguen parpadeando.)

| Causa | Solución |
|--------------------------|--|
| Tarjeta opcional dañada. | <ol style="list-style-type: none">1. Compruebe cada tarjeta opcional. Para ello, extraiga las tarjetas de una en una (si hay varias tarjetas), y encienda el sistema para verificar si se ha solucionado el problema.2. Cuando se haya identificado la tarjeta dañada, extráigala y sustitúyala.3. Sustituya la placa del sistema. |

Solución de problemas de red

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

Tabla 2-12 Solución de problemas de red

La función Wake-on-LAN no funciona.

| Causa | Solución |
|---|--|
| La función WOL no está activada. | Active la función WOL. |
|  Nota Algunos Controladores de interfaz de red (NIC) tienen sus propios subprogramas para un control y configuración más detallados de sus funciones de activación. Si desea obtener información adicional, consulte la documentación facilitada con el controlador de interfaz de red (NIC). | <ol style="list-style-type: none">1. Seleccione Inicio > Panel de control.2. Haga doble clic en Conexiones de red.3. Haga doble clic en Conexión de área local.4. Haga clic en Propiedades (Propiedades).5. Haga clic en Configurar.6. Haga clic en la pestaña Administración de energía, seleccione la casilla de verificación para Permitir a este dispositivo reactivar el equipo. |

El controlador de red no detecta el controlador de red.

| Causa | Solución |
|---|--|
| El controlador de red está desactivado. | <ol style="list-style-type: none">1. Ejecute Computer Setup y active el controlador de red.2. Active el controlador de red del sistema operativo mediante el Administrador de dispositivos. |
| Controlador de red incorrecto. | Consulte en la documentación del controlador de red si dispone del controlador correcto o adquiera el controlador más reciente en el sitio Web del fabricante. |

El indicador luminoso de enlace del estado de red no parpadea nunca.

|  Nota El indicador luminoso de red debe parpadear si hay actividad en la red. | |
|---|--|
| Causa | Solución |
| No se detecta ninguna red activa. | Compruebe que las conexiones del cableado y del equipo de red sean correctas. |
| El controlador de red no está bien configurado. | Compruebe el estado del dispositivo en Windows, por ejemplo en el Administrador de dispositivos para cargar el controlador y el subprograma de conexiones de red para el estado del enlace. |
| El controlador de red está desactivado. | <ol style="list-style-type: none">1. Ejecute Computer Setup y active el controlador de red.2. Active el controlador de red del sistema operativo mediante el Administrador de dispositivos. |

Tabla 2-12 Solución de problemas de red (continúa)

El indicador luminoso de enlace del estado de red no parpadea nunca.



Nota El indicador luminoso de red debe parpadear si hay actividad en la red.

| Causa | Solución |
|--|--|
| El controlador de red no está cargado correctamente. | Vuelva a instalar los controladores de red. Consulte la <i>Guía de comunicaciones por red e Internet</i> incluida en <i>Documentation and Diagnostics CD</i> . |
| El sistema no detecta automáticamente la red. | Desactive las funciones de detección automática y configure el sistema en el modo de funcionamiento correcto. Consulte la <i>Guía de comunicaciones por red e Internet</i> incluida en <i>Documentation and Diagnostics CD</i> . |

La utilidad de diagnóstico le informa de que ha ocurrido un error.

| Causa | Solución |
|---|--|
| El cable no está firmemente conectado. | Asegúrese de que el cable esté bien conectado al conector de red y de que el otro extremo del cable esté conectado firmemente al dispositivo correcto. |
| El cable está conectado en el conector equivocado. | Asegúrese de que el cable esté enchufado en el conector correcto. |
| Se ha detectado un problema con el cable o con un dispositivo en el otro extremo del cable. | Asegúrese de que el cable y el dispositivo del otro extremo del cable funcionen correctamente. |
| El controlador de red comparte la interrupción con una tarjeta de expansión. | En el menú Advanced (Avanzado) de Computer Setup, cambie la configuración de los recursos de la tarjeta. |
| El controlador de red está dañado. | Póngase en contacto con el servicio técnico autorizado. |

El resultado de las pruebas de diagnóstico es correcto, pero el equipo no se comunica con la red.

| Causa | Solución |
|---|--|
| Los controladores de red no están cargados o los parámetros del controlador no se corresponden con la configuración actual. | Asegúrese de que los controladores de red estén cargados y de que los parámetros del controlador se correspondan con la configuración del controlador de red. Asegúrese de que estén instalados el cliente de red y el protocolo correctos. |
| El controlador de red no está configurado para este ordenador. | Seleccione el icono Red en el Panel de control y configure el controlador de red. |

El controlador de red ha dejado de funcionar al agregarse una tarjeta de expansión al equipo.

| Causa | Solución |
|--|---|
| El controlador de red comparte la interrupción con una tarjeta de expansión. | En el menú Advanced (Avanzado) de Computer Setup, cambie la configuración de los recursos de la tarjeta. |

Tabla 2-12 Solución de problemas de red (continúa)

El controlador de red ha dejado de funcionar al agregarse una tarjeta de expansión al equipo.

| Causa | Solución |
|---|---|
| El controlador de red necesita controladores. | Verifique que los controladores no se eliminaron accidentalmente al instalarse los controladores de una tarjeta de expansión nueva. |
| La tarjeta de expansión instalada es una tarjeta de red (NIC) en conflicto con la tarjeta de interfaz de red (NIC) integrada. | En el menú Advanced (Avanzado) de Computer Setup, cambie la configuración de los recursos de la tarjeta. |

El controlador de red ha dejado de funcionar sin causa aparente.

| Causa | Solución |
|--|--|
| Los archivos que contienen los controladores de red están dañados. | Descargue los controladores de red de http://www.hp.com reinstálelos. |
| El cable no está firmemente conectado. | Asegúrese de que el cable esté bien conectado al conector de red y de que el otro extremo del cable esté conectado firmemente al dispositivo correcto. |
| El controlador de red está dañado. | Póngase en contacto con el servicio técnico autorizado. |

La nueva tarjeta de red no arranca.

| Causa | Solución |
|---|---|
| Es posible que la tarjeta de red nueva esté dañada o que no cumpla con las especificaciones estándar de la industria. | Instale un controlador de interfaz de red estándar de la industria que funcione, o cambie la secuencia de arranque para arrancar desde otra fuente. |

El sistema no puede conectarse al servidor de red al intentar la instalación de forma remota.

| Causa | Solución |
|--|---|
| El controlador de red no está configurado correctamente. | Compruebe la conectividad de la red, que haya un servidor DHCP presente y que el servidor de instalación remota del sistema incluya los controladores NIC necesarios. |

La utilidad de configuración del sistema informa de que la EEPROM no está programada.

| Causa | Solución |
|-----------------------|---|
| EEPROM no programada. | Póngase en contacto con el servicio técnico autorizado. |

Solución de problemas de memoria

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



PRECAUCIÓN Es posible que llegue energía eléctrica a los módulos DIMM aún cuando el ordenador esté apagado. Para evitar daños a los DIMM o a la placa del sistema, debe desenchufar el cable de alimentación del ordenador antes de intentar restablecer, instalar o retirar un módulo DIMM.

Para los sistemas que admiten memoria ECC, HP no permite combinar memoria ECC con memoria no ECC. Además, el ordenador no arrancará el sistema operativo.

Tabla 2-13 Solución de problemas de memoria

El sistema no arranca o no funciona correctamente después de la instalación de módulos de memoria adicionales.

| Causa | Solución |
|---|--|
| El tipo o el grado de velocidad de un módulo de memoria no son correctos para el sistema, o bien, el nuevo módulo de memoria no se ha colocado correctamente. | Sustituya el módulo por el dispositivo estándar de la industria correcto para el equipo. En algunos modelos, no pueden combinarse módulos de memoria ECC y módulos de memoria que no sean ECC. |

Error de falta de memoria.

| Causa | Solución |
|---|---|
| Es posible que la configuración de la memoria no se haya establecido correctamente. | Utilice el Administrador de dispositivos para comprobar la configuración de la memoria. |
| Falta memoria para ejecutar la aplicación. | Compruebe la documentación de la aplicación para determinar los requisitos de la memoria. |

El recuento de memoria durante la POST no es correcto.

| Causa | Solución |
|--|---|
| Es posible que los módulos de memoria no estén instalados correctamente. | Compruebe que los módulos de memoria estén instalados correctamente y que éstos sean los correctos. |
| Es posible que los gráficos integrados utilicen la memoria del sistema. | No es necesaria ninguna acción. |

Ha ocurrido un error de memoria insuficiente durante el funcionamiento.

| Causa | Solución |
|--|---|
| Se han instalado demasiados programas TSR (Terminate and Stay Resident). | Elimine todos los programas TSR que no necesite. |
| Falta memoria para ejecutar la aplicación. | Compruebe los requisitos de memoria para la aplicación o añada memoria al equipo. |

Tabla 2-13 Solución de problemas de memoria (continúa)

El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo cinco veces, una vez por segundo, seguidas de una pausa de dos segundos y el ordenador emite un pitido cinco veces. (Los pitidos se detienen tras la quinta repetición, pero los indicadores LED siguen parpadeando.)

| Causa | Solución |
|--|---|
| La memoria no se ha instalado correctamente o está dañada. | <ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="879 327 1410 380">1. Vuelva a conectar los módulos DIMM. Encienda el sistema.<li data-bbox="879 407 1453 459">2. Sustituya los módulos DIMM uno por uno para aislar el que está defectuoso.<li data-bbox="879 487 1465 539">3. Sustituya la memoria de otro fabricante por una memoria HP.<li data-bbox="879 567 1219 588">4. Sustituya la placa del sistema. |

Solución de problemas del procesador

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

Tabla 2-14 Solución de problemas del procesador

El rendimiento es deficiente.

| Causa | Solución |
|---|---|
| La temperatura del procesador es elevada. | <ol style="list-style-type: none">1. Asegúrese de que el flujo de aire que se dirige al equipo no esté bloqueado.2. Asegúrese de que los ventiladores estén conectados y funcionen correctamente (algunos ventiladores sólo funcionan si es necesario).3. Asegúrese de que el disipador de calor se haya instalado correctamente. |

El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo tres veces, una por segundo, seguidas de una pausa de dos segundos.

| Causa | Solución |
|--|---|
| El procesador no está bien colocado o no está instalado. | <ol style="list-style-type: none">1. Compruebe que el procesador está instalado.2. Vuelva a colocar el procesador. |

Solución de problemas de CD-ROM y DVD

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

Tabla 2-15 Solución de problemas de CD-ROM y DVD

| El sistema no arranca desde una unidad de CD-ROM o DVD. | |
|--|---|
| Causa | Solución |
| El dispositivo está conectado a un puerto SATA que se ha desactivado en la utilidad Computer Setup. | Ejecute la utilidad Computer Setup y asegúrese de que el dispositivo del puerto SATA esté activado en Storage (Almacenamiento) > Storage Options (Opciones de almacenamiento) . |
| El sistema de operaciones de legado no admite dispositivos de arranque conectados a los puertos SATA 4 o SATA 5. | Conecte los dispositivos de arranque a los puertos SATA 0 o SATA 1. |
| La opción de arranque desde medio extraíble está desactivada en la utilidad Computer Setup. | Ejecute la utilidad Computer Setup y active el arranque desde medio extraíble en Storage (Almacenamiento) > Storage Options (Opciones de almacenamiento) . Asegúrese de que CD-ROM esté activado en Storage (Almacenamiento) > Boot Order (Orden de arranque) . |
| El modo de servidor de red está activado en Computer Setup. | Ejecute la utilidad Computer Setup y desactive el modo de servidor de red en Security (Seguridad) > Password Options (Opciones de contraseña) . |
| La unidad contiene un CD que no es de arranque. | Intente arrancar con un CD de arranque en la unidad. |
| El orden de arranque no es correcto. | Ejecute la utilidad Computer Setup y cambie la secuencia de arranque en Storage (Almacenamiento) > Boot Order (Orden de arranque) . |
| Unidad no detectada (identificada). | |
| Causa | Solución |
| Es posible que haya un cable suelto. | Compruebe las conexiones de los cables. |
| Es posible que el sistema no reconozca de manera automática un dispositivo recién instalado. | Para obtener las instrucciones de reconfiguración, consulte la sección Solución de problemas de instalación de hardware . Si el sistema sigue sin reconocer el nuevo dispositivo, compruebe si éste aparece en una de las listas de la utilidad Computer Setup. Si es así, lo más probable es que haya algún problema con el controlador. De lo contrario, es probable que se deba a un problema de hardware. Si se trata de una unidad recién instalada, ejecute la utilidad Computer Setup e intente añadir un retardo POST en Advanced (Avanzado) > Power-On Options (Opciones de arranque) . |
| El dispositivo está conectado a un puerto SATA que se ha desactivado en la utilidad Computer Setup. | Ejecute la utilidad Computer Setup y asegúrese de que el dispositivo del puerto SATA esté activado en Storage (Almacenamiento) > Storage Options (Opciones de almacenamiento) . |
| La unidad responde despacio inmediatamente después de arrancar. | Ejecute Computer Setup y aumente el retardo de la POST en Advanced (Avanzado) > Power-On Options (Opciones de arranque) . |

Tabla 2-15 Solución de problemas de CD-ROM y DVD (continúa)

Los dispositivos de CD-ROM o DVD no se detectan, o bien el controlador no está cargado.

| Causa | Solución |
|--|---|
| La unidad no está conectada o configurada correctamente. | Consulte la documentación facilitada con el dispositivo opcional. |

La película no se reproduce en la unidad de DVD.

| Causa | Solución |
|--|--|
| Es posible que la configuración regional de la película corresponda a otro país. | Consulte la documentación facilitada con la unidad de DVD. |
| No se ha instalado el software decodificador. | Instale el software decodificador. |
| Medio dañado. | Sustituya el medio. |
| Clasificación de películas bloqueada por el control parental. | Utilice el software del DVD para anular el control parental. |
| El medio está instalado al revés. | Vuelva a instalar el medio. |

No se puede expulsar el disco compacto (unidad con carga en bandeja).

| Causa | Solución |
|---|---|
| El disco no está colocado en la unidad correctamente. | Apague el equipo e inserte una varilla de metal delgada en el orificio de expulsión de emergencia y empuje con firmeza. Tire de la bandeja de la unidad hasta que esté totalmente extraída y, a continuación, saque el disco. |

La unidad de CD-ROM, CD-RW, DVD-ROM o DVD-R/RW no puede leer un disco o tarda demasiado en iniciarse.

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

Tabla 2-15 Solución de problemas de CD-ROM y DVD (continúa)

La grabación o copia de CD es difícil o imposible.

| Causa | Solución |
|---|---|
| El tipo de medio no es válido o es de baja calidad. | <ol style="list-style-type: none">1. Intente grabar a menor velocidad.2. Verifique que utiliza el medio adecuado para la unidad.3. Pruebe con un medio de otra marca. La calidad varia enormemente según el fabricante. |

El ordenador USDT arranca demasiado lento después de extraer una unidad de CD-ROM o de DVD.

| Causa | Solución |
|---|---|
| El sistema está buscando la unidad durante el arranque porque el cable de la unidad sigue conectado a la placa del sistema. | Desconecte el cable de la unidad de la placa del sistema. |

Solución de problemas con el módulo de almacenamiento Drive Key

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

Tabla 2-16 Solución de problemas con el módulo de almacenamiento Drive Key

Drive Key USB no aparece como una letra de unidad en Windows XP.

| Causa | Solución |
|--|--|
| La letra de unidad consecutiva a la última unidad física no está disponible. | Cambie la letra de unidad predeterminada para el módulo de almacenamiento Drive Key en Windows XP. |

Drive Key USB no detectado (identificado).

| Causa | Solución |
|---|---|
| El dispositivo está conectado a un puerto USB que se ha ocultado en Computer Setup. | Ejecute la utilidad Computer Setup y asegúrese de que se ha seleccionado "Device available" (Dispositivo disponible) para "All USB Ports" (Todos los puertos USB) y "Front USB Ports" (Puertos USB frontales) en Security (Seguridad) > Device Security (Seguridad de dispositivos) . |
| El dispositivo no se ha instalado correctamente antes del encendido. | Asegúrese de que el dispositivo se ha insertado totalmente en el puerto USB antes de que se alimente el sistema. |

El sistema no arranca desde Drive Key USB.

| Causa | Solución |
|---|--|
| El orden de arranque no es correcto. | Ejecute la utilidad Computer Setup y cambie la secuencia de arranque en Storage (Almacenamiento) > Boot Order (Orden de arranque) . |
| La opción de arranque desde medio extraíble está desactivada en la utilidad Computer Setup. | Ejecute la utilidad Computer Setup y active el arranque desde medio extraíble en Storage (Almacenamiento) > Storage Options (Opciones de almacenamiento) . Asegúrese de que USB esté activado en Storage (Almacenamiento) > Boot Order (Orden de arranque) . |
| La imagen del dispositivo no se puede arrancar. | Siga los procedimientos que se describen en la sección "Memoria flash de la ROM: Duplicado de la configuración: Creación de un dispositivo de arranque: Dispositivo de medios USB flash compatible" de la <i>Service Reference Guide (Guía de referencia de servicio)</i> . |

El ordenador arranca en DOS tras configurar el módulo de almacenamiento Drive Key como unidad de arranque.

| Causa | Solución |
|---|--|
| El módulo de almacenamiento Drive Key es la unidad de arranque. | Instale el módulo de almacenamiento Drive Key sólo después de que el sistema operativo haya arrancado. |

Resolución de problemas de los componentes del panel frontal

Si surgen problemas con los dispositivos conectados al panel frontal, consulte las causas comunes y soluciones que se enumeran en la tabla siguiente.

Tabla 2-17 Resolución de problemas de los componentes del panel frontal

| El ordenador no reconoce un dispositivo USB, un auricular o un micrófono. | |
|--|--|
| Causa | Solución |
| El dispositivo no está conectado correctamente. | <ol style="list-style-type: none">1. Apague el equipo.2. Vuelva a conectar el dispositivo a la parte delantera del ordenador y reinícielo. |
| El dispositivo no recibe alimentación. | Si el dispositivo USB requiere una fuente de alimentación de CA, asegúrese de que uno de los extremos esté conectado al dispositivo y el otro a una toma de corriente. |
| No se ha instalado el controlador de dispositivo correcto. | <ol style="list-style-type: none">1. Instale el controlador de dispositivo correcto del dispositivo.2. Puede que necesite reiniciar el ordenador. |
| El cable que conecta el dispositivo al ordenador no funciona. | <ol style="list-style-type: none">1. Si es posible, sustituya el cable.2. Reinicie el ordenador. |
| El dispositivo no funciona. | <ol style="list-style-type: none">1. Sustituya el dispositivo.2. Reinicie el ordenador. |
| Los puertos USB del ordenador se desactivan en Computer Setup. | Abra Computer Setup (F10) y active los puertos USB. |

Solución de problemas de acceso a Internet

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

Tabla 2-18 Solución de problemas de acceso a Internet

No se puede conectar a Internet.

| Causa | Solución |
|---|--|
| La cuenta con el proveedor de servicios de Internet (ISP) no está establecida correctamente. | Compruebe la configuración de Internet o póngase en contacto con su ISP para obtener ayuda. |
| El módem no está bien configurado. | Vuelva a conectar el módem. Compruebe que las conexiones se han realizado correctamente de acuerdo con las indicaciones de la documentación de configuración rápida. |
| El navegador Web no está bien configurado. | Compruebe que el explorador Web está instalado y configurado para funcionar con el ISP. |
| El módem DSL o por cable no está enchufado. | Enchúfelo. Debe haber un indicador luminoso de "alimentación" en la parte frontal del módem DSL o por cable. |
| El servicio de cable/DSL no está disponible o se ha interrumpido como consecuencia del mal tiempo. | Intente conectarse a Internet más tarde o póngase en contacto con su ISP. (Si el servicio de cable/DSL está conectado, el indicador luminoso "cable" de la parte frontal del módem DSL o por cable estará encendido.) |
| El cable CAT5 UTP está desconectado. | Conecte el cable CAT5 UTP entre el módem por cable y el conector RJ-45 del ordenador. (Si la conexión está bien, el indicador luminoso "PC" de la parte frontal del módem DSL o por cable estará encendido.) |
| La dirección de IP no está configurada correctamente. | Póngase en contacto con su ISP para obtener la dirección de IP correcta. |
| Las cookies están dañadas. (Una "cookie" es una pequeña porción de información que el servidor Web puede almacenar temporalmente con el explorador Web. Esto resulta útil para que el explorador recuerde información específica que el servidor Web puede recuperar posteriormente.) | Windows XP <ol style="list-style-type: none">1. Seleccione Inicio > Panel de control.2. Haga doble clic en Opciones de Internet.3. En la pestaña General, haga clic en el botón Eliminar Cookies. Windows 2000 <ol style="list-style-type: none">1. Seleccione Inicio > Configuración > Panel de control.2. Haga doble clic en Opciones de Internet.3. En la pestaña General, haga clic en el botón Eliminar Cookies. |

No es posible ejecutar automáticamente los programas de Internet.

| Causa | Solución |
|--|--|
| Debe iniciar una sesión con su ISP antes de que determinados programas puedan iniciarse. | Inicie una sesión con su ISP y abra el programa deseado. |

Tabla 2-18 Solución de problemas de acceso a Internet (continúa)

Internet tarda demasiado en descargar páginas Web.

| Causa | Solución |
|------------------------------------|---|
| El módem no está bien configurado. | <p>Compruebe que ha seleccionado la velocidad de módem y el puerto COM correctos.</p> <p>Windows XP</p> <ol style="list-style-type: none">1. Seleccione Inicio > Panel de control.2. Haga doble clic en Sistema.3. Haga clic en la pestaña Hardware.4. En el área del Administrador de dispositivos, haga clic en el botón Administrador de dispositivos.5. Haga doble clic en Puertos (COM y LPT).6. Haga clic con el botón derecho del ratón en el puerto COM que utiliza el módem y, a continuación, haga clic en Properties (Propiedades).7. En Estado del dispositivo, compruebe que el módem está funcionando correctamente.8. En Uso del dispositivo, compruebe que el módem está activado.9. Si tiene más problemas, haga clic en el botón Solucionador de problemas y siga las instrucciones que aparecen en pantalla. <p>Windows 2000</p> <ol style="list-style-type: none">1. Seleccione Inicio > Configuración > Panel de control.2. Haga doble clic en Sistema.3. Haga clic en la pestaña Hardware.4. En el área del Administrador de dispositivos, haga clic en el botón Administrador de dispositivos.5. Haga doble clic en Puertos (COM y LPT).6. Haga clic con el botón derecho del ratón en el puerto COM que utiliza el módem y, a continuación, haga clic en Properties (Propiedades).7. En Estado del dispositivo, compruebe que el módem está funcionando correctamente.8. En Uso del dispositivo, compruebe que el módem está activado.9. Si tiene más problemas, haga clic en el botón Solucionador de problemas y siga las instrucciones que aparecen en pantalla. |

Solución de problemas de software

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

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



Nota Puede utilizarse HP Backup and Recovery Manager (Gestor de recuperación y copias de seguridad de HP) para restaurar el programa a un punto de recuperación o restaurar la configuración de fábrica del sistema. Para obtener más información, consulte [Restauración del software](#).

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

Tabla 2-19 Solución de problemas de software

El ordenador no sigue adelante y no aparece la pantalla del logotipo de HP.

| Causa | Solución |
|--------------------------------------|--|
| Se ha producido un error de la POST. | Tome nota de los pitidos y los indicadores luminosos de la parte frontal del equipo. Consulte el Apéndice A, Mensajes de error de la POST para determinar las posibles causas. Para obtener información sobre los términos y condiciones, consulte el kit de restauración o la Garantía Limitada Mundial. |

El ordenador no sigue adelante después de que aparezca la pantalla del logotipo de HP.

| Causa | Solución |
|--|--|
| Es posible que los archivos del sistema estén dañados. | Restablezca los archivos a partir del conjunto de discos de recuperación o copias que creara anteriormente en HP Backup and Recovery Manager (Gestor de recuperación y copias de seguridad de HP). |

Aparece un mensaje de error que indica que se ha producido una operación ilegal.

| Causa | Solución |
|--|--|
| El software utilizado no está certificado por Microsoft para la versión de Windows que se utiliza. | Compruebe que el software esté certificado por Microsoft para la versión de Windows que utilice (en el embalaje del programa encontrará esta información). |
| Los archivos de configuración están dañados. | Si es posible, guarde todos los datos, cierre los programas y reinicie el ordenador. |

Cómo ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente

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



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

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

A Mensajes de error de la POST

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

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

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

Quick Boot (Arranque rápido) es un proceso de arranque rápido que no realiza todas las pruebas que afectan al sistema, entre ellas la prueba de memoria. La función Full Boot (Arranque completo) realiza todas las pruebas del sistema basadas en la memoria ROM y tarda más tiempo en completarse.

Full Boot (Arranque completo) puede activarse para que se ejecute de forma regular en un intervalo de tiempo que no supere los 30 días. Para establecer los intervalos, vuelva a configurar el equipo en el modo Full Boot Every x Days (Arranque completo cada x días) en Computer Setup.



Nota Para obtener más información sobre Computer Setup, consulte la *Guía sobre la utilidad Computer Setup (F10)* incluida en *Documentation and Diagnostics CD*.

Códigos numéricos y mensajes de texto de la POST

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



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

Tabla A-1 Códigos numéricos y mensajes de texto

| Mensaje del panel de control | Descripción | Acción recomendada |
|--|---|---|
| 101- Option ROM Checksum Error (Error de suma de comprobación de la opción ROM) | Suma de comprobación de la opción ROM de la ROM o tarjeta de expansión del sistema. | <ol style="list-style-type: none">1. Compruebe si la ROM es correcta.2. En caso necesario, cree una memoria flash de la ROM.3. Si se ha agregado recientemente una tarjeta de expansión, extráigala y compruebe si el problema persiste.4. Borre la CMOS. (Consulte el Apéndice B, Seguridad mediante contraseña y restablecimiento de la CMOS).5. Si el mensaje desaparece, puede haber un problema con la tarjeta de expansión.6. Sustituya la placa del sistema. |
| 103-System Board Failure (Fallo de la placa del sistema) | DMA o temporizadores. | <ol style="list-style-type: none">1. Borre la CMOS. (Consulte el Apéndice B, Seguridad mediante contraseña y restablecimiento de la CMOS).2. Extraiga las tarjetas de expansión.3. Sustituya la placa del sistema. |
| 110 - Out of Memory Space for Option ROMs (No queda memoria para las opciones ROM) | La tarjeta de expansión PCI agregada recientemente contiene una opción ROM demasiado grande para descargarla durante la POST. | <ol style="list-style-type: none">1. Si ha agregado recientemente una tarjeta de expansión PCI, extráigala y compruebe si el problema persiste.2. En Computer Setup, configure Advanced (Avanzado) > Device Options (Opciones de dispositivo) > NIC PXE Option ROM Download (Descarga opción ROM de NIC PXE) a DISABLE (DESACTIVAR) para que la opción ROM PXE de la NIC interna no se descargue durante la POST para liberar más memoria para la opción ROM de la tarjeta de expansión. La opción ROM PXE interna se utiliza para arrancar desde NIC a un servidor PXE.3. Asegúrese de que la memoria intermedia de ACPI/USB al principio de la memoria en Computer Setup está activada. |

Tabla A-1 Códigos numéricos y mensajes de texto (continúa)

| Mensaje del panel de control | Descripción | Acción recomendada |
|---|--|--|
| 162 - System Options Not Set (Opciones del sistema no establecidas) | Configuración incorrecta. Es posible que deba sustituir la batería de RTC (reloj en tiempo real). | Ejecute Computer Setup y compruebe la configuración en Advanced (Avanzado) > Onboard Devices (Dispositivos en placa) . Vuelva a establecer la fecha y la hora en Panel de control . Si el problema persiste, sustituya la batería del RTC. Para obtener las instrucciones sobre cómo instalar una batería nueva, consulte la <i>Guía de referencia del hardware</i> incluida en <i>Documentation and Diagnostics CD</i> o póngase en contacto con su distribuidor o servicio técnico autorizado para sustituir la batería del RTC. |
| 163-Time & Date Not Set (Hora y fecha no establecidas) | Hora o fecha no válidas en la memoria de configuración. Es posible que deba sustituir la batería de RTC (reloj en tiempo real). | Vuelva a establecer la fecha y la hora en Panel de control (también se puede establecer en Computer Setup). Si el problema persiste, sustituya la batería del RTC. Para obtener las instrucciones sobre cómo instalar una batería nueva, consulte la <i>Guía de referencia del hardware</i> incluida en <i>Documentation and Diagnostics CD</i> o póngase en contacto con su distribuidor o servicio técnico autorizado para sustituir la batería del RTC. |
| 163-Time & Date Not Set (Hora y fecha no establecidas) | Es posible que el puente de la CMOS no esté instalado correctamente. | Compruebe si la colocación del puente de la CMOS es correcta, si procede. |
| 164-MemorySize Error (Error de tamaño de memoria) | La cantidad de memoria ha cambiado desde el último arranque (se ha agregado o quitado memoria). | Pulse la tecla F1 para guardar los cambios de memoria. |
| 164-MemorySize Error (Error de tamaño de memoria) | Configuración incorrecta de la memoria. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecute las utilidades Computer Setup o de Windows. 2. Asegúrese de que los módulos de memoria estén instalados correctamente. 3. Si se ha agregado una memoria de otro fabricante, pruebe a utilizar únicamente la memoria de HP. 4. Compruebe si el tipo de módulo de memoria es correcto. |
| 201-Memory Error (Error de memoria) | Fallo de la RAM. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecute las utilidades Computer Setup o de Windows. 2. Asegúrese de que los módulos de memoria están instalados correctamente. 3. Compruebe si el tipo de módulo de memoria es correcto. 4. Extraiga y sustituya los módulos de memoria defectuosos identificados. 5. Si el error persiste tras sustituir los módulos, sustituya la placa del sistema. |

Tabla A-1 Códigos numéricos y mensajes de texto (continúa)

| Mensaje del panel de control | Descripción | Acción recomendada |
|---|---|--|
| 213 - Incompatible Memory Module in Memory Socket(s) X, X, ... (Módulo de memoria no compatible en los zócalos de memoria X, X...) | Un módulo de memoria del zócalo de memoria identificado en el mensaje de error carece de información SPD crítica o no es compatible con el conjunto de chips. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Compruebe si el tipo de módulo de memoria es correcto. 2. Pruebe otro zócalo de memoria. 3. Sustituya el módulo DIMM por un módulo que sea compatible con el estándar de SPD. |
| 214 - DIMM Configuration Warning (Advertencia de configuración del módulo DIMM) | La configuración de los módulos DIMM instalados no está optimizada. | Vuelva a disponer los módulos DIMM de forma que cada canal tenga el mismo tamaño de memoria. |
| 219 - ECC Memory Module Detected ECC Modules not supported on this Platform (El módulo de memoria ECC ha detectado módulos ECC no admitidos en esta plataforma) | Los módulos de memoria agregados recientemente admiten corrección de error de memoria ECC. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Si se ha agregado recientemente memoria adicional, quítela y compruebe si el problema persiste. 2. Consulte la documentación del producto para obtener información de soporte de la memoria. |
| 301-KeyBoard Error (Error de teclado) | Fallo del teclado. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a conectar el teclado con el equipo apagado. 2. Compruebe si las patillas del conector están dobladas o si falta alguna. 3. Asegúrese de que no haya ninguna tecla pulsada. 4. Sustituya el teclado. |
| 303 - Keyboard Controller Error (Error del controlador del teclado) | Controlador del teclado de la tarjeta de E/S. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a conectar el teclado con el equipo apagado. 2. Sustituya la placa del sistema. |
| 304 - Keyboard or System Unit Error (Error del teclado o de la unidad del sistema) | Fallo del teclado. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a conectar el teclado con el equipo apagado. 2. Asegúrese de que no haya ninguna tecla pulsada. 3. Sustituya el teclado. 4. Sustituya la placa del sistema. |
| 404 - Parallel Port Address Conflict Detected (Se ha detectado un conflicto en la dirección del puerto paralelo) | Los puertos internos y externos están asignados al puerto paralelo X. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Extraiga las tarjetas de expansión del puerto paralelo. 2. Borre la CMOS. (Consulte el Apéndice B, Seguridad mediante contraseña y restablecimiento de la CMOS). 3. Vuelva a configurar los recursos de tarjeta o ejecute Computer Setup. |
| 410 - Audio Interrupt Conflict (Conflicto de interrupción de audio) | La dirección IRQ está en conflicto con otro dispositivo. | Entre en Computer Setup y vuelva a establecer la dirección IRQ en Advanced (Avanzado) > Onboard Devices (Dispositivos en placa) . |

Tabla A-1 Códigos numéricos y mensajes de texto (continúa)

| Mensaje del panel de control | Descripción | Acción recomendada |
|--|---|---|
| 411 - Network Interface Card Interrupt Conflict (Conflicto de interrupción de la tarjeta de interfaz de red) | La dirección IRQ está en conflicto con otro dispositivo. | Entre en Computer Setup y vuelva a establecer la dirección IRQ en Advanced (Avanzado) > Onboard Devices (Dispositivos en placa) . |
| 501 - Display Adapter Failure (Fallo del adaptador de pantalla) | Controlador de gráficos. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a colocar la tarjeta gráfica (si procede). 2. Borre la CMOS. (Consulte el Apéndice B, Seguridad mediante contraseña y restablecimiento de la CMOS). 3. Compruebe si el monitor está conectado y encendido. 4. Vuelva a colocar la tarjeta gráfica (si es posible). |
| 510-Flash Screen Image Corrupted (La imagen de la pantalla intermitente aparece deteriorada) | La imagen de la pantalla intermitente presenta errores. | Amplíe la ROM del sistema mediante la imagen BIOS más reciente. |
| 511 - CPU, CPUA, or CPUB Fan not Detected (No se detecta el ventilador de la CPU, CPUA ni CPUB) | El ventilador de la CPU no está conectado o no funciona correctamente. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a colocar el ventilador de la CPU. 2. Vuelva a colocar el cable del ventilador. 3. Sustituya el ventilador de la CPU. |
| 512 - Chassis, Rear Chassis, or Front Chassis Fan not Detected (No se detecta el ventilador del chasis, del chasis trasero o del chasis delantero) | El ventilador del chasis, del chasis trasero o del chasis delantero, no está conectado o no funciona correctamente. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a colocar el ventilador del chasis, del chasis trasero o del chasis delantero. 2. Vuelva a colocar el cable del ventilador. 3. Sustituya el ventilador del chasis, del chasis trasero o del chasis delantero. |
| 514 - CPU or Chassis Fan not Detected (No se detecta el ventilador de la CPU ni del chasis) | El ventilador de la CPU o del chasis no está conectado o no funciona correctamente. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a colocar el ventilador de la CPU o del chasis. 2. Vuelva a colocar el cable del ventilador. 3. Sustituya el ventilador de la CPU o del chasis. |
| 601 - Diskette Controller Error (Error del controlador de disquetes) | Conjunto de circuitos del controlador de disquetes o conjunto de circuitos de la unidad de disquete incorrecto. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecute Computer Setup. 2. Compruebe o sustituya los cables. 3. Borre la CMOS. (Consulte el Apéndice B, Seguridad mediante contraseña y restablecimiento de la CMOS). 4. Sustituya la unidad de disquete. 5. Sustituya la placa del sistema. |

Tabla A-1 Códigos numéricos y mensajes de texto (continúa)

| Mensaje del panel de control | Descripción | Acción recomendada |
|--|---|---|
| 605 - Diskette Drive Type Error (Error del tipo de unidad de disquete) | El tipo de unidad no coincide. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecute Computer Setup. 2. Desconecte los demás dispositivos del controlador de disquetes (unidades de cinta). 3. Borre la CMOS. (Consulte el Apéndice B, Seguridad mediante contraseña y restablecimiento de la CMOS). |
| 610 - External Storage Device Failure (Fallo del dispositivo de almacenamiento externo) | La unidad de cinta externa no está conectada. | Reinstale la unidad de cinta o pulse F1 y espere a que el sistema vuelva a configurarse sin la unidad. |
| 611 - Primary Floppy Port Address Assignment Conflict (Conflicto de asignación de dirección de puerto primario de unidad de disquete) | Error de configuración. | Ejecute Computer Setup y compruebe la configuración en Advanced (Avanzado) > Onboard Devices (Dispositivos en placa) . |
| 660 - Display cache is detected unreliable (Se ha detectado que la caché para visualización no es fiable) | La caché para visualización del controlador de gráficos integrado no funciona correctamente y se desactivará. | Sustituya la placa del sistema si surge un problema de degradación mínima de los gráficos. |
| 912 - Computer Cover Has Been Removed Since Last System Startup (Se ha retirado la cubierta del equipo desde la última vez que se inició el sistema) | Se ha retirado la cubierta del equipo desde la última vez que se inició el sistema. | No es necesaria ninguna acción. |
| 917 - Front Audio Not Connected (Audio frontal no conectado) | El cableado de audio frontal se ha soltado o no está bien conectado a la placa base. | Vuelva a conectar o sustituya el cableado de audio frontal. |
| 918 - Front USB Not Connected (USB frontal no conectado) | El cableado de USB frontal se ha soltado o no está bien conectado a la placa base. | Vuelva a conectar o sustituya el cableado de USB frontal. |
| 922-Este sistema sólo admite tarjetas SDVO/ADD2 en la ranura x16 | El conector SDVO de la placa del sistema tiene el aspecto externo de un conector PCI Express x16; sin embargo, la plataforma NO admite el uso de tarjetas PCI Express convencionales o tarjetas ADD2 de diseño invertido. | La plataforma sólo admite el uso de tarjetas de adaptador ADD2 (Advanced Digital Display 2) de diseño normal (o no invertido), que se insertan en el conector SDVO (Serial Digital Video Output) de la placa del sistema de la plataforma. Las tarjetas ADD2 se utilizan para conferir capacidades de multimonitor al controlador de gráficos integrado. |
| 1151 - Serial Port A Address Conflict Detected (Se ha detectado un conflicto en la dirección del puerto serie A) | Ambos puertos serie externo e interno están asignados a COM1. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Extraiga las tarjetas de expansión del puerto serie. 2. Borre la CMOS. (Consulte el Apéndice B, Seguridad mediante contraseña y restablecimiento de la CMOS). 3. Vuelva a configurar los recursos de tarjeta o ejecute las utilidades Computer Setup o de Windows. |

Tabla A-1 Códigos numéricos y mensajes de texto (continúa)

| Mensaje del panel de control | Descripción | Acción recomendada |
|--|---|--|
| 1152-Serial Port B Address Conflict Detected (Se ha detectado un conflicto en la dirección del puerto serie B) | Ambos puertos serie externo e interno están asignados a COM2. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Extraiga las tarjetas de expansión del puerto serie. 2. Borre la CMOS. (Consulte el Apéndice B, Seguridad mediante contraseña y restablecimiento de la CMOS). 3. Vuelva a configurar los recursos de tarjeta o ejecute las utilidades Computer Setup o de Windows. |
| 1155 - Serial Port Address Conflict Detected (Se ha detectado un conflicto en la dirección del puerto serie) | Ambos puertos serie externo e interno tienen asignada la misma IRQ. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Extraiga las tarjetas de expansión del puerto serie. 2. Borre la CMOS. (Consulte el Apéndice B, Seguridad mediante contraseña y restablecimiento de la CMOS). 3. Vuelva a configurar los recursos de tarjeta o ejecute las utilidades Computer Setup o de Windows. |
| 1201 - System Audio Address Conflict Detected (Se ha detectado un conflicto en la dirección del audio del sistema) | La dirección IRQ del dispositivo está en conflicto con otro dispositivo. | Entre en Computer Setup y vuelva a establecer la dirección IRQ en Advanced (Avanzado) > Onboard Devices (Dispositivos en placa) . |
| 1202 - MIDI Port Address Conflict Detected (Se ha detectado un conflicto en la dirección del puerto MIDI) | La dirección IRQ del dispositivo está en conflicto con otro dispositivo. | Entre en Computer Setup y vuelva a establecer la dirección IRQ en Advanced (Avanzado) > Onboard Devices (Dispositivos en placa) . |
| 1203 - Game Port Address Conflict Detected (Se ha detectado un conflicto en la dirección del puerto de juego) | La dirección IRQ del dispositivo está en conflicto con otro dispositivo. | Entre en Computer Setup y vuelva a establecer la dirección IRQ en Advanced (Avanzado) > Onboard Devices (Dispositivos en placa) . |
| 1720 - SMART Hard Drive Detects Imminent Failure (La unidad de disco duro SMART detecta un fallo inminente) | Está a punto de producirse un fallo en la unidad de disco duro. (Algunos discos duros disponen de un programa de corrección del firmware del disco duro que corrige cualquier mensaje de error equivocado.) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Determine si el mensaje de error del disco duro es correcto. Entre en Computer Setup y ejecute la prueba de sistema de protección de unidades en Storage (Almacenamiento) > DPS Self-test (Autoprueba DPS). 2. Aplique el programa de corrección del firmware del disco duro, si procede. (Disponible en http://www.hp.com/support.) 3. Realice una copia de seguridad del contenido y sustituya el disco duro. |
| 1796 - SATA Cabling Error (Error del cableado SATA) | Hay uno o más dispositivos SATA conectados incorrectamente. Para lograr un rendimiento óptimo, los conectores SATA0 y SATA1 deben utilizarse antes que SATA 4 y SATA 5. | Para un dispositivo, utilice SATA0. Para dos dispositivos, utilice SATA0 y SATA1. Para tres dispositivos, utilice SATA 0, SATA 1 y SATA 5. |
| 1797-SATA Drivelock is not supported in RAID mode (DriveLock, Bloqueo de la unidad, SATA no se admite en modo RAID). | DriveLock (Bloqueo de la unidad) está activado en una o más unidades de disco duro SATA y no se puede acceder a éstas mientras el sistema esté configurado en modo RAID. | Extraiga el dispositivo SATA con unidad bloqueada o desactive la función de DriveLock (Bloqueo de la unidad). Para desactivar la función DriveLock (Bloqueo de la unidad), introduzca Computer Setup, cambie Storage (Almacenamiento) > |

Tabla A-1 Códigos numéricos y mensajes de texto (continúa)

| Mensaje del panel de control | Descripción | Acción recomendada |
|---|--|--|
| | | <p>Storage Options (Opciones de almacenamiento) > SATA Emulation (Emulación SATA) a IDE y seleccione File (Archivo) > Save Changes and Exit (Guardar cambios y salir). Vuelva a introducir Computer Setup y seleccione Security (Seguridad) > DriveLock (Bloqueo de la unidad). Para cada dispositivo SATA indicado que admita DriveLock (Bloqueo de la unidad), compruebe que DriveLock (Bloqueo de la unidad) está Disabled (Desactivado). Por último, cambie Storage (Almacenamiento) > Storage Options (Opciones de almacenamiento) > SATA Emulation (Emulación SATA) de nuevo a RAID y seleccione File (Archivo) > Save Changes and Exit (Cambiar cambios y salir).</p> |
| 1801 - Microcode Patch Error (Error del programa de corrección de microcódigos) | La ROM BIOS no admite el procesador. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Actualice el BIOS a la versión correcta. 2. Cambie el procesador. |
| Invalid Electronic Serial Number (Número de serie electrónico no válido) | El número de serie electrónico se ha dañado. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecute Computer Setup. Si Setup ya dispone de datos en el campo o no permite que se introduzca el número de serie, descargue el archivo ejecutable de la página http://www.hp.com. 2. Ejecute Computer Setup e intente introducir el número de serie en Security (Seguridad), System ID (ID del sistema) y, a continuación, guarde los cambios. |
| Error de paridad de memoria | <p>Fallo de paridad de la RAM.</p> <p>Las tarjetas gráficas de terceros pueden estar causando un problema.</p> | <p>Ejecute las utilidades Computer Setup y de diagnóstico.</p> <p>Extraiga las tarjetas gráficas de terceros para averiguar si el problema desaparece.</p> |
| Network Server Mode Active and No Keyboard Attached (Modo de servidor de red activo y teclado no conectado) | El teclado ha fallado estando el modo de servidor de red activado. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a conectar el teclado con el equipo apagado. 2. Compruebe si las patillas del conector están dobladas o si falta alguna. 3. Asegúrese de que no haya ninguna tecla pulsada. 4. Sustituya el teclado. |

Tabla A-1 Códigos numéricos y mensajes de texto (continúa)

| Mensaje del panel de control | Descripción | Acción recomendada |
|---|---|---|
| Parity Check 2 (Comprobación de paridad 2) | Fallo de paridad de la RAM. Las tarjetas gráficas de terceros pueden estar causando un problema. | Ejecute las utilidades Computer Setup y de diagnóstico. Extraiga las tarjetas gráficas de terceros para averiguar si el problema desaparece. |
| System will not boot without fan (El sistema no arrancará sin ventilador) | El ventilador de la CPU no está instalado o está desconectado del chasis VSFF. | <ol style="list-style-type: none">1. Quite la cubierta del ordenador, pulse el botón de encendido y compruebe si el ventilador del procesador gira. Si el ventilador no gira, asegúrese de que el cable del ventilador esté enchufado al cabezal de la placa del sistema. Asegúrese de que el disipador esté colocado e instalado correctamente.2. Si el ventilador está conectado y el disipador está colocado correctamente, pero el ventilador no gira, sustituya la unidad ventilador y disipador. |

Interpretación de los indicadores LED de diagnóstico POST del panel frontal y códigos audibles

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



ADVERTENCIA Cuando el ordenador está conectado a una fuente de alimentación CA, el voltaje se aplica siempre a la placa del sistema. Para reducir el riesgo de lesiones por descargas eléctricas o por tocar superficies calientes, no olvide desconectar el cable de alimentación de la toma de alimentación de la pared y espere a que los componentes se enfríen antes de tocarlos.

Busque el indicador luminoso en la placa del sistema. Si el indicador LED está iluminado, el sistema todavía tiene energía. Apague el ordenador y retire el cable de alimentación antes de continuar.



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

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

No todos los indicadores luminosos de diagnóstico y los códigos audibles están disponibles en todos los modelos.

Tabla A-2 Indicadores LED de diagnóstico del panel frontal y códigos audibles

| Actividad | Señales acústicas | Causa posible | Acción recomendada |
|---|-------------------|---|---|
| Indicador luminoso de alimentación verde encendido. | Ninguna | Equipo encendido. | Ninguna |
| El indicador luminoso de alimentación verde parpadea cada dos segundos. | Ninguna | Ordenador en modo de suspensión a modo RAM (sólo determinados modelos) o modo de suspensión normal. | No se precisa ninguna acción. Pulse cualquier tecla o mueva el ratón para activar el ordenador. |
| El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo dos veces, una por segundo, seguidas de una pausa de dos segundos. Los pitidos se detienen tras la quinta repetición, pero los indicadores LED continúan encendidos hasta que el problema esté resuelto. | 2 | Se ha activado la protección térmica del procesador: puede que un ventilador esté bloqueado o que no gire, o que el disipador de calor/ventilador no esté conectado correctamente al procesador. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que los conductos de ventilación del equipo no estén bloqueados y de que el ventilador de refrigeración del procesador funcione. 2. Abra la cubierta, pulse el botón de encendido y compruebe si el ventilador del procesador gira. Si el ventilador no gira, asegúrese de que el cable del ventilador esté enchufado al cabezal de la placa del sistema. 3. Si el ventilador está enchufado, pero no gira, sustituya el disipador de calor/ventilador. 4. Póngase en contacto con su proveedor de servicio o distribuidor autorizado. |

Tabla A-2 Indicadores LED de diagnóstico del panel frontal y códigos audibles (continúa)

| Actividad | Señales acústicas | Causa posible | Acción recomendada |
|--|-------------------|---|--|
| El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo tres veces, una por segundo, seguidas de una pausa de dos segundos. Los pitidos se detienen tras la quinta repetición, pero los indicadores LED continúan encendidos hasta que el problema esté resuelto. | 3 | El procesador no se ha instalado (no indica que el procesador esté dañado). | <ol style="list-style-type: none"> 1. Compruebe que el procesador está instalado. 2. Vuelva a colocar el procesador. |
| El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo cuatro veces, una por segundo, seguidas de una pausa de dos segundos. Los pitidos se detienen tras la quinta repetición, pero los indicadores LED continúan encendidos hasta que el problema esté resuelto. | 4 | Fallo de alimentación (la fuente de alimentación está sobrecargada). | <ol style="list-style-type: none"> 1. Abra la cubierta y asegúrese de que el cable de la fuente de alimentación de cuatro o seis hilos está correctamente colocado en el conector de la placa del sistema. 2. Compruebe si hay algún dispositivo causando el problema. Para ello, desconecte TODOS los dispositivos (por ejemplo, la unidad de disco duro, unidad de disquete o unidades ópticas, y tarjetas de expansión). Encienda el sistema. Si el sistema entra en POST, apague y sustituya un dispositivo cada vez y repita este procedimiento hasta que se produzca el fallo. Sustituya el dispositivo que provoca el problema. Añada los dispositivos uno por uno para asegurarse de que todos los dispositivos funcionan correctamente. 3. Sustituya la fuente de alimentación 4. Sustituya la placa del sistema. |
| El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo cinco veces, una por segundo, seguidas de una pausa de dos segundos. Los pitidos se detienen tras la quinta repetición, pero los indicadores LED continúan encendidos hasta que el problema esté resuelto. | 5 | Error de la memoria de vídeo previo. | <div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="margin-right: 10px;">  </div> <div> <p>PRECAUCIÓN Para evitar daños a los DIMM o a la placa del sistema, debe desenchufar el cable de alimentación del ordenador antes de intentar restablecer, instalar o retirar un módulo DIMM.</p> </div> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a conectar los módulos DIMM. 2. Sustituya los módulos DIMM uno por uno para aislar el que está defectuoso. 3. Sustituya la memoria de otro fabricante por una memoria HP. 4. Sustituya la placa del sistema. |
| El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo seis veces, una por segundo, seguidas de una pausa de dos segundos. Los pitidos se detienen tras la quinta repetición, pero los indicadores LED continúan encendidos hasta que el problema esté resuelto. | 6 | Error de los gráficos de vídeo previo. | <p>En sistemas con una tarjeta gráfica:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a conectar la tarjeta gráfica. 2. Sustituya la tarjeta gráfica. 3. Sustituya la placa del sistema. <p>En sistemas de gráficos integrados, sustituya la placa del sistema.</p> |

Tabla A-2 Indicadores LED de diagnóstico del panel frontal y códigos audibles (continúa)

| Actividad | Señales acústicas | Causa posible | Acción recomendada |
|---|-------------------|--|---|
| El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo siete veces, una por segundo, seguidas de una pausa de dos segundos. Los pitidos se detienen tras la quinta repetición, pero los indicadores LED continúan encendidos hasta que el problema esté resuelto. | 7 | Fallo de la placa del sistema (la ROM detectó un fallo anterior al vídeo). | Sustituya la placa del sistema. |
| El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo ocho veces, una por segundo, seguidas de una pausa de dos segundos. Los pitidos se detienen tras la quinta repetición, pero los indicadores LED continúan encendidos hasta que el problema esté resuelto. | 8 | ROM no válida basada en una suma de comprobación errónea. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Amplíe la ROM del sistema mediante la imagen BIOS más reciente. Consulte la sección "Boot Block Emergency Recovery Mode" (Modo de recuperación de emergencia del bloqueo de arranque) en la <i>Guía de Desktop Management de Documentation and Diagnostics CD</i> para obtener más información. 2. Sustituya la placa del sistema. |
| El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo nueve veces, una por segundo, seguidas de una pausa de dos segundos. Los pitidos se detienen tras la quinta repetición, pero los indicadores LED continúan encendidos hasta que el problema esté resuelto. | 9 | El sistema se enciende pero no arranca. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Compruebe que el selector de voltaje, situado en la parte posterior de la fuente de alimentación (en determinados modelos), está en la potencia correcta. La configuración correcta del voltaje depende de la región. 2. Sustituya la placa del sistema. 3. Sustituya el procesador. |
| El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo diez veces, una por segundo, seguidas de una pausa de dos segundos. Los pitidos se detienen tras la quinta repetición, pero los indicadores LED continúan encendidos hasta que el problema esté resuelto. | 10 | Tarjeta opcional dañada. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Compruebe cada tarjeta opcional. Para ello, extraiga las tarjetas de una en una (si hay varias tarjetas), y encienda el sistema para verificar si se ha solucionado el problema. 2. Cuando se haya identificado la tarjeta dañada, extraígalas y sustitúyala. 3. Sustituya la placa del sistema. |
| El sistema no se enciende y los indicadores luminosos no parpadean. | Ninguna | El sistema no se puede encender. | <p>Mantenga pulsado el botón de encendido durante menos de cuatro segundos. Si el indicador LED del disco duro se vuelve verde, el botón de encendido funciona correctamente. Intente lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Compruebe que el selector de voltaje, situado en la parte posterior de la fuente de alimentación (en determinados modelos), está establecido en el voltaje correcto. La configuración correcta del voltaje depende de la región. 2. Sustituya la placa del sistema. <p>o</p> <p>Mantenga pulsado el botón de encendido durante menos de cuatro segundos. Si los indicadores</p> |

Tabla A-2 Indicadores LED de diagnóstico del panel frontal y códigos audibles (continúa)

| Actividad | Señales acústicas | Causa posible | Acción recomendada |
|-----------|-------------------|---------------|---|
| | | | <p>luminosos del disco duro no se encienden de color verde:</p> <ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="995 331 1465 380">1. Compruebe que la unidad está conectada a una toma de CA que funciona.<li data-bbox="995 411 1465 510">2. Abra la cubierta y compruebe que el cableado del botón de encendido está correctamente conectado a la placa del sistema.<li data-bbox="995 541 1465 615">3. Compruebe que los cables de la fuente de alimentación están correctamente conectados a la placa del sistema.<li data-bbox="995 646 1465 772">4. Compruebe que la luz 5 V_aux de la placa del sistema está encendida. Si está encendida, sustituya el cableado del botón de encendido. Si el problema persiste, sustituya la placa del sistema.<li data-bbox="995 804 1465 926">5. Si el indicador luminoso 5 V_aux de la placa del sistema no está iluminado, retire las tarjetas de expansión una a una hasta que se ilumine. Si el problema persiste, sustituya la fuente de alimentación. |

B Seguridad mediante contraseña y restablecimiento de la CMOS

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

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

Si se establecen ambas contraseñas, la contraseña de configuración también puede utilizarse en lugar de la contraseña de arranque para iniciar sesión en el ordenador. Esta función resulta útil para los administradores de red.

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

- Restablecer el puente de contraseña
- Restablecer los valores de fábrica de Computer Setup como predeterminados.



PRECAUCIÓN Al pulsar el botón CMOS, se restablecerán los valores CMOS predeterminados de fábrica. Es importante realizar una copia de seguridad de los valores de la CMOS antes de restablecerlos por si fueran necesarios más adelante. Las copias de seguridad se realizan fácilmente mediante Computer Setup. Consulte la *Guía de la utilidad Computer Setup (F10)* en *Documentation and Diagnostics CD* para obtener más información sobre cómo volver a los valores CMOS predeterminados.

Restablecimiento del puente de contraseña

Para desactivar las funciones de contraseña de arranque o de configuración, o para borrar las dos contraseñas, efectúe los pasos siguientes:

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



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



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

La electricidad estática puede dañar los componentes electrónicos del ordenador o del equipo opcional. Antes de comenzar estos pasos, toque un objeto metálico que esté conectado a tierra para eliminar la electricidad estática de su cuerpo. Para obtener más información, consulte la *Guía de referencia del hardware* incluida en el *Documentation and Diagnostics CD*.

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



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

5. Quite el puente de las patillas 1 y 2. Coloque el puente en la patilla 1 ó 2 , pero no en ambas, para que no se pierda.
6. Vuelva a colocar la cubierta del ordenador o el panel de acceso.
7. Vuelva a conectar los componentes externos.
8. Conecte el equipo y enciéndalo. Deje que el sistema operativo se inicie. Esto borra las contraseñas actuales y desactiva las funciones de contraseña.
9. Para establecer contraseñas nuevas, repita los pasos 1 a 4, vuelva a colocar el puente de contraseña en las patillas 1 y 2 y repita los pasos 6 a 8. Establezca las nuevas contraseñas en Computer Setup. Para obtener instrucciones sobre Computer Setup, consulte *Guía sobre la utilidad Computer Setup (F10)* de *Documentation and Diagnostics CD*.

Borrado y restablecimiento de la CMOS

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

Utilización de Computer Setup para restablecer la CMOS

Al utilizar Computer Setup para restablecer la CMOS, también se eliminan las contraseñas de encendido y configuración. Para restablecer la CMOS con Computer Setup, primero debe acceder al menú de utilidades Computer Setup.

Cuando aparezca el mensaje de Computer Setup en la esquina inferior derecha de la pantalla, pulse la tecla **F10**. Pulse **Intro** para omitir la pantalla de título, si procede.



Nota Si no pulsa la tecla **F10** mientras se visualiza el mensaje, tendrá que apagar el equipo y volverlo a encender para acceder a la utilidad.

En el menú Computer Setup Utilities (Utilidades Computer Setup) puede elegir entre cinco encabezados: **File (Archivo)**, **Storage (Almacenamiento)**, **Security (Seguridad)**, **Power (Alimentación)** y **Advanced (Avanzado)**.

Para restablecer la CMOS a sus valores predeterminados de fábrica, primero ajuste la hora y la fecha, a continuación, utilice las teclas de **flecha** o la tecla de **tabulación** para seleccionar **File (Archivo) > Default Setup (Configuración predeterminada) > Restore Factory Settings as Defaults (Establecer los valores de fábrica como predeterminados)**. A continuación, seleccione **Apply Defaults and Exit (Aplicar valores predeterminados y salir)** del menú **File (Archivo)**. De este modo, se restablecen los valores del software que incluyen el orden de la secuencia de arranque y otros valores de fábrica. Sin embargo, no se fuerza otra detección del hardware.

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

Utilización del botón CMOS

El botón CMOS restablece la CMOS, pero no elimina las contraseñas de encendido y configuración.

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



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



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

La electricidad estática puede dañar los componentes electrónicos del ordenador o del equipo opcional. Antes de comenzar estos pasos, toque un objeto metálico que esté conectado a tierra para eliminar la electricidad estática de su cuerpo. Para obtener más información, consulte la *Guía de referencia del hardware* incluida en el *Documentation and Diagnostics CD*.

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



PRECAUCIÓN Al pulsar el botón CMOS, se restablecerán los valores CMOS predeterminados de fábrica. Es importante realizar una copia de seguridad de los valores de la CMOS antes de restablecerlos por si fueran necesarios más adelante. Las copias de seguridad se realizan fácilmente mediante Computer Setup. Consulte la *Guía de la utilidad Computer Setup (F10)* en *Documentation and Diagnostics CD* para obtener más información sobre cómo volver a los valores CMOS predeterminados.

4. Localice y mantenga pulsado el botón CMOS durante cinco segundos.



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

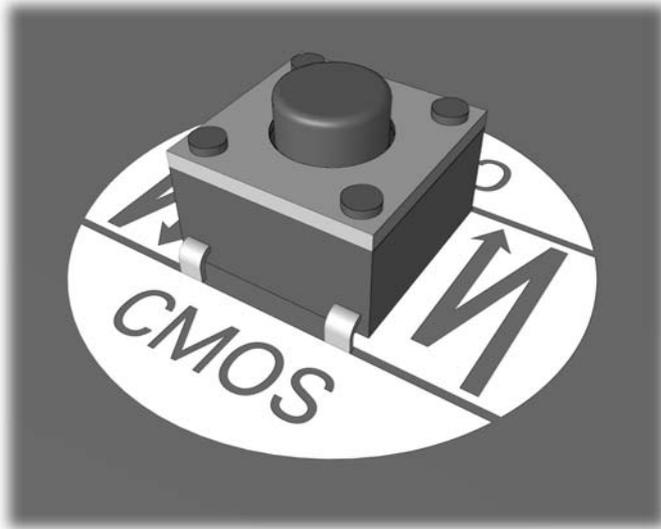


Figura B-1 Botón CMOS



Nota Para obtener ayuda en la localización del botón CMOS y otros componentes de la placa del sistema, consulte el *Diagrama de componentes del sistema* (IPM).

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



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

Para obtener instrucciones sobre Computer Setup, consulte *Guía sobre la utilidad Computer Setup (F10)* de *Documentation and Diagnostics CD*.

C Sistema de protección de unidades (DPS)

El sistema de protección de unidades (DPS) es una herramienta de diagnóstico incorporada en las unidades de disco duro que están instaladas en algunos ordenadores. El sistema DPS está diseñado para ayudar a diagnosticar problemas que pueden requerir una sustitución de la unidad de disco duro no cubierta por la garantía.

Cuando se incorporan estos sistemas de protección, las unidades de disco duro instaladas se someten a prueba mediante DPS y se graba un registro permanente de información clave en la unidad. Cada vez que se ejecuta DPS, los resultados de la prueba se graban en la unidad de disco duro. El servicio técnico puede utilizar esta información para diagnosticar las condiciones que le han llevado a ejecutar el software DPS.

La ejecución de DPS no afecta a los programas ni a los datos almacenados en la unidad de disco duro. La prueba reside en el firmware de la unidad de disco duro y puede ejecutarse aunque el equipo no se vaya a arrancar con un sistema operativo. El tiempo necesario para ejecutar la prueba depende del tamaño de la unidad de disco duro y del fabricante; en la mayoría de los casos, la prueba tardará aproximadamente dos minutos por gigabyte.

Utilice DPS cuando sospeche que hay un problema en la unidad de disco duro. Si el equipo emite el mensaje SMART Hard Drive Detect Imminent Failure (la unidad de disco duro SMART detecta un fallo inminente), no es necesario ejecutar DPS; en su lugar, haga una copia de seguridad de la información de la unidad de disco duro y póngase en contacto con el servicio técnico para sustituirla.

Acceso a DPS mediante Computer Setup

Si el equipo no se enciende correctamente, utilice Computer Setup para acceder al programa DPS realizando los pasos que se indican a continuación:

1. Encienda o reinicie el equipo.
2. Cuando aparezca el mensaje F10 = Setup en la esquina inferior derecha de la pantalla, pulse la tecla **F10**.



Nota Si no pulsa la tecla **F10** mientras se visualiza el mensaje, tendrá que apagar el equipo y volverlo a encender para acceder a la utilidad.

En el menú Computer Setup Utilities (Utilidades Computer Setup) puede elegir entre cinco encabezados: **File (Archivo)**, **Storage (Almacenamiento)**, **Security (Seguridad)**, **Power (Alimentación)** y **Advanced (Avanzado)**.

3. Seleccione **Storage (Almacenamiento) > DPS Self-Test (Autopueba DPS)**.

La pantalla mostrará una lista de las unidades de disco duro instaladas en el equipo que son compatibles con DPS.



Nota Si no hay instalada ninguna unidad de disco duro compatible con DPS, la pantalla no mostrará la opción **DPS Self-Test (Autopueba DPS)**.

4. Seleccione la unidad de disco duro que desea someter a prueba y siga las indicaciones que aparecen en la pantalla para realizar el proceso de prueba.

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

- Test Succeeded (Prueba correcta). Completion Code 0 (Código de finalización 0).
- Test Aborted (Prueba cancelada). Completion Code 1 or 2 (Código de finalización 1 o 2).
- Test Failed (Prueba incorrecta). Drive Replacement Recommended (Se recomienda sustituir la unidad). Completion Code 3 or 14. (Prueba incorrecta. Se recomienda sustituir la unidad. Código de finalización 3 o 14.)

Si la prueba no es correcta, registre el código de finalización y notifíquelo al servicio técnico para que le ayude a diagnosticar el problema del equipo.

Índice

B

Backup and Recovery Manager
(Gestor de recuperación y de
copias de seguridad) 6

C

CMOS
borrar y restablecer 71
copia de seguridad 69
códigos audibles 64
códigos de error numéricos 56
códigos de pitidos 64
conjunto de discos de
recuperación 6
consejos útiles 9
contraseña
arrancar 69
configurar 69
eliminar 69
contraseña de arranque 69
contraseña de configuración 69

E

error
códigos 55, 64
mensajes 56

F

función Wake-on-LAN 39

I

indicadores luminosos
alimentación intermitente 64
teclado PS/2 parpadeante 64
indicadores luminosos
parpadeantes 64
Insight Diagnostics 1

M

mensajes de error de la
POST 55

O

opciones de arranque
Full Boot (Arranque
completo) 55
Quick Boot (Arranque
rápido) 55

P

problemas
acceder a Internet 50
alimentación 15
CD-ROM o DVD 45
de sonido 30
disquete 17
generales 11
impresora 33
instalación de hardware 36
lector de tarjeta multimedia 23
memoria 42
módulo de almacenamiento
Drive Key 48
monitor 25
panel frontal 49
procesador 44
ratón 34
red 39
software 52
teclado 34
unidad de disco duro 20
problemas con el módulo de
almacenamiento Drive Key 48
problemas con el panel frontal 49
problemas con el procesador 44
problemas con el ratón 34
problemas con el teclado 34

problemas con la unidad
óptica 45
problemas de acceso a
Internet 50
problemas de alimentación 15
problemas de arranque 47
problemas de CD-ROM o
DVD 45
problemas de disco duro 20
problemas de disquetes 17
problemas de impresión 33
problemas de instalación del
hardware 36
problemas del lector de tarjeta
multimedia 23
problemas de memoria 42
problemas de monitor 25
problemas de red 39
problemas de sonido 30
problemas generales 11

R

restablecimiento
CMOS 69
puente de contraseña 69

S

seguridad y ergonomía 7
servicio de atención al cliente 7,
53
Sistema de protección de unidades
(DPS) 75
software
copia de seguridad 6
problemas 52
restaurar 6

U

utilidad de diagnósticos 1

