

— Lea esto —

Guía de resolución de problemas y mantenimiento de su PC



Las únicas garantías de los productos y servicios de Hewlett-Packard se estipulan en las declaraciones expresas que acompañan dichos productos y servicios. Ninguna de las disposiciones incluidas en esta garantía debe interpretarse como una garantía extendida. HP no asumirá responsabilidad alguna por fallas técnicas, errores de redacción u omisiones en el contenido del presente documento.

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

El presente documento contiene información de su exclusiva propiedad protegida por derechos de autor. Queda prohibida toda reproducción o traducción de cualquier parte de este documento sin el previo consentimiento por escrito de HP.

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

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

Este producto cuenta con tecnología protegida por derechos de autor conforme a la legislación sobre patentes y demás derechos de propiedad intelectual de los Estados Unidos. Macrovision deberá autorizar el uso de esta tecnología protegida por derechos de autor, que es exclusiva para uso doméstico y otros usos de visualización limitados, salvo autorización en contrario de Macrovision. Se prohíbe desarmar el equipo o aplicar procedimientos de ingeniería inversa.

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

El logotipo de Windows es una marca comercial o marca registrada de Microsoft Corporation en los Estados Unidos y/o en otros países y regiones.

HP avala el uso legítimo de la tecnología y no respalda ni fomenta el uso de sus productos para fines que no sean aquellos permitidos por la legislación sobre propiedad intelectual.

La información incluida en el presente documento está sujeta a modificaciones sin previo aviso.

Índice

Mantenimiento	1
Creación de los discos de copia de seguridad de datos	1
Creación de los discos de recuperación del sistema	1
Eliminación de programas no utilizados	2
Uso de Windows Update	2
Revisión de programas que se ejecutan automáticamente al iniciar el sistema.....	2
Ejecución de la función Liberador de espacio en disco	2
Ejecución manual de la función Liberador de espacio en disco	2
Programación del Liberador de espacio en disco para su ejecución automática.....	3
Ejecución del programa Desfragmentador de disco	3
Comprobación de errores en el disco duro	4
El espacio en la unidad de disco duro	4
Cómo mantener el equipo sin polvo ni suciedad	4
Limpieza del equipo y del monitor	4
Limpieza del teclado y del ratón.....	5
Resolución de problemas del equipo	6
Audio	6
Unidades de CD y DVD	8
Video.....	10
Pantalla (monitor)	11
Unidad de disco duro	12
Instalación de hardware.....	13
Acceso a Internet.....	15
El teclado y el ratón	17
Encendido	21
Rendimiento.....	22
Dispositivos inalámbricos Bluetooth.....	24
Varios	25

Reparación de problemas de software.....	26
Introducción a la reparación de software	26
Reinicio de su PC	26
Apagado de su PC	26
Actualización de controladores	27
Restauración del sistema de Microsoft.....	27
Reinstalación de un controlador de hardware y un programa de software.....	28
Recuperación del sistema	29
Creación de discos de recuperación.....	29
Opciones de recuperación del sistema.....	30
Recuperación del sistema desde el disco duro.....	30
Recuperación del sistema por medio de los discos de recuperación.....	32

Mantenimiento


En esta sección encontrará información acerca de las tareas que puede realizar para asegurarse de que el equipo funcione adecuadamente y para facilitar la recuperación de información importante del equipo, en caso de que surjan problemas.

Creación de los discos de copia de seguridad de datos

Utilice el programa de grabación de CD o DVD instalado en el equipo (por ejemplo, Roxio Creator Basic) para crear copias de seguridad de información importante, como archivos personales, mensajes de correo electrónico y marcadores de sitios web. También puede copiar datos en una unidad de disco duro externa.

Este procedimiento es simplemente una manera de realizar copias de seguridad de datos. Si desea más información, consulte **Ayuda y Asistencia técnica**.

- 1 Haga clic en **el botón Inicio de Windows** , luego en **Todos los programas, Roxio** y, finalmente, en **Creator**. Se abrirá la ventana de Roxio Creator.
- 2 Haga clic en **Datos** y luego haga clic en **Disco de datos**.
- 3 Si desea agregar archivos a la ventana del proyecto Roxio actual (donde aparecerá la información que quedará almacenada en el disco de datos):
Haga clic en **Agregar datos**, desplácese por los archivos o la carpeta de las cuales desea realizar una copia de seguridad y luego haga clic en **Agregar**.
O bien
Arrastre los archivos o carpetas desde el directorio hasta la ventana del proyecto Roxio.
- 4 Haga clic en **Continuar**, que se encuentra en el ángulo inferior derecho de la ventana del proyecto.
Se abrirá un cuadro de diálogo, donde se le indicará que coloque un disco en la unidad de disco y aparecerá una lista de tipos de discos compatibles.

- 5 Haga clic en **Opciones**, que se encuentra en el panel inferior derecho, y en la ventana de Opciones verifique que la casilla **Comprobar los datos del disco después de grabar** se encuentre activada.
- 6 Haga clic en el botón **Grabar**  para comenzar a grabar datos en el disco.
Se abrirá una ventana en la que se mostrará el progreso de la grabación.
- 7 Haga clic en **Listo** para volver a la ventana de proyecto Roxio.
- 8 Retire el disco de la unidad de disco, colóquelo una etiqueta y guárdelo en un lugar seguro. Si utiliza una unidad de disco duro externa, asegúrese de que los archivos se distingan claramente como copias de seguridad.

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

Si surge algún inconveniente durante la grabación, intente con otro medio (de otro tipo o marca). Además, utilice el Explorador de Windows para visualizar los archivos y verificar el contenido copiado. Para abrir el Explorador de Windows, haga clic con el botón derecho en el botón **Inicio de Windows** y, a continuación, en **Explorar**.

Creación de los discos de recuperación del sistema

Este procedimiento debe realizarse una sola vez y cuando el equipo funcione correctamente. Si luego el equipo tiene problemas, podrá restaurar la configuración predeterminada original con los discos de recuperación del sistema que haya creado.

Antes de crear los discos de recuperación del sistema, lea "Recuperación del sistema" en la página 29.

Eliminación de programas no utilizados

Los programas que no se utilizan ocupan espacio en la memoria y hacen que el funcionamiento del equipo sea más lento. Si hay programas que no utiliza, siga los pasos que se indican a continuación para desinstalarlos.

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

NOTA: Algunos programas tienen sus propias funciones de desinstalación. Si no puede quitar el programa desde el Panel de control, consulte la documentación del programa o el menú de Ayuda en línea.

Uso de Windows Update

Verifique si hay actualizaciones disponibles o programe una actualización mensual automática. (En la *Guía de inicio* encontrará más información).

- 1 Haga clic en el **botón Inicio de Windows** y, a continuación, en **Panel de control**.
- 2 En la opción **Seguridad**, haga clic en el botón **Buscar actualizaciones**.
- 3 Haga clic en **Instalar actualizaciones** para descargar e instalar las actualizaciones.

Revisión de programas que se ejecutan automáticamente al iniciar el sistema

Configure el Menú de inicio de Windows para que aparezcan solamente los programas necesarios, de modo que se agilice la velocidad y el rendimiento del sistema.

- 1 Haga clic en el **botón Inicio de Windows, Todos los programas** y, a continuación, en **Windows Defender**.
- 2 Haga clic en **Herramientas**.
- 3 Haga clic en **Explorador de software**.
- 4 En la lista Categoría, seleccione **Programas de inicio**.
- 5 Seleccione el programa que no desea que se ejecute y haga clic en **Desactivar**.

Ejecución de la función Liberador de espacio en disco

El programa Liberador de espacio en disco libera espacio en el disco duro al eliminar archivos temporales y archivos que no se usan (incluso archivos temporales de Internet y archivos que se encuentran en la Papelera de reciclaje). Este programa se puede ejecutar manualmente o configurar para que se ejecute automáticamente.

Ejecución manual de la función Liberador de espacio en disco

- 1 Haga clic en el **botón Inicio de Windows**, seleccione **Todos los programas, Accesorios, Herramientas del sistema** y, luego, haga clic en **Liberador de espacio en disco**.

El Liberador de espacio en disco busca los archivos que se pueden eliminar y calcula la cantidad de espacio en disco que se puede liberar.

- 2 Active la casilla que se encuentra al lado de los tipos de archivo que desea eliminar.
- 3 Haga clic en **Aceptar** y luego en **Eliminar archivos** para eliminar los archivos seleccionados.

Programación del Liberador de espacio en disco para su ejecución automática

- 1 Haga clic en el **botón Inicio de Windows, Todos los programas, Accesorios, Herramientas del sistema** y, por último, en **Programador de tareas**.
- 2 Haga clic en **Acción** y, a continuación, en **Crear tarea** básica.
- 3 Ingrese el nombre de la tarea y una descripción.
- 4 Haga clic en **Siguiente** y, a continuación, en **Siguiente** una vez más.
- 5 Seleccione la frecuencia del evento y haga clic en **Siguiente**.
- 6 Seleccione la hora a la que se ejecutará el Liberador de espacio en disco y haga clic en **Siguiente**. Como la limpieza del disco puede demorar bastante, seleccione una hora en la que el equipo esté encendido pero no en uso.
- 7 Seleccione **Iniciar un programa** y haga clic en **Siguiente**.
- 8 En **Programa/secuencia de comandos**, haga clic en **Explorar**.
- 9 Escriba *cleanmgr.exe* y haga clic en **Abrir** y luego en **Siguiente**.
- 10 Verifique el resumen de la tarea que programó. Cuando haya terminado, haga clic en **Finalizar**. El Liberador de espacio en disco se ejecutará a la hora programada.

Ejecución del programa Desfragmentador de disco


Cuando Microsoft® Windows Vista™ guarda archivos en el disco duro, suele dividirlos en muchas partes (o *fragmentos*) para que quepan en el espacio disponible en el disco. Cuando abra el archivo fragmentado, el proceso demorará por que deberá recuperarse desde más de un lugar.

El programa Desfragmentador de disco agrupa los archivos fragmentados en el disco duro para mejorar el rendimiento del equipo. Esto no afecta la ubicación de los archivos y las carpetas en el equipo.

NOTA: El programa Desfragmentador de disco puede tardar en completar la desfragmentación. Si lo desea, puede dejarlo en funcionamiento durante la noche.

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

Si el programa Desfragmentador de disco comienza varias veces, significa que se está ejecutando un programa en segundo plano que todavía tiene acceso al disco duro. Reinicie el equipo en el Modo a prueba de fallos y vuelva a ejecutar el Desfragmentador de disco:

- 1 Haga clic en el **botón Inicio de Windows**, luego en el  ubicado junto al botón **Cerrar** y, a continuación, en **Reiniciar**.
- 2 Presione la tecla F8 inmediatamente después de que aparezca la primera pantalla con el logotipo.
- 3 En el menú de Opciones avanzadas de Windows, use las teclas de dirección para elegir **Modo a prueba de fallos** y presione la tecla Intro.
- 4 Una vez que se inicie Windows Vista, siga el procedimiento anterior para ejecutar el Desfragmentador de disco.
- 5 Si desea desactivar el Modo a prueba de fallos, repita el paso 1.

Comprobación de errores en el disco duro

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

- 1 Haga clic en el **botón Inicio de Windows** y, a continuación, en **PC**.
- 2 Haga clic con el botón derecho en la unidad de disco duro que desee comprobar y haga clic en **Propiedades**.
- 3 Haga clic en la ficha **Herramientas**.
- 4 En **Comprobación de errores**, haga clic en **Comprobar ahora**.
- 5 Si lo desea, active la casilla **Reparar automáticamente errores en el sistema de archivos** y **Examinar e intentar recuperar los sectores defectuosos**.
- 6 Haga clic en **Inicio**. Si el sistema le solicita que reinicie el equipo, haga clic en **Sí**.

El equipo se reiniciará y comprobará que el disco duro no tenga errores.

El espacio en la unidad de disco duro

Puede parecer que los equipos de Hewlett-Packard y Compaq que tienen preinstalado el sistema operativo Windows Vista tengan un disco duro más pequeño de lo que se indica en las especificaciones del producto, en la documentación o en la caja. Los fabricantes describen y anuncian los discos duros en términos de capacidad decimal (base 10). Windows Vista y otros programas, como FDISK, usan el sistema de numeración binario (base 2).

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

Windows Vista muestra una capacidad menor en la herramienta Explorador de Windows y en la ventana PC porque muestra información sobre una partición del disco duro por vez. Una de las particiones contiene información sobre la recuperación del sistema.

Cómo mantener el equipo sin polvo ni suciedad

Si mantiene el equipo sin polvo ni suciedad, prolongará su vida útil. El polvo, el pelo de las mascotas y demás partículas pueden acumularse y atorar las teclas, por lo que los componentes pueden recalentarse o, en el caso de teclados o ratones, no funcionar adecuadamente. Verifique mensualmente que no haya polvo ni residuos en el equipo y límpielo aproximadamente cada tres meses.

Limpieza del equipo y del monitor

- 1 Desconecte el equipo de la fuente de alimentación.
- 2 Desconecte el monitor de la fuente de alimentación.
- 3 Utilice un paño limpio y seco para limpiar la carcasa y el monitor del equipo.
- 4 Utilice un paño limpio humedecido con agua tibia para limpiar la carcasa del equipo y la del monitor.

No humedezca la pantalla.

NOTA: Si hay residuos de adhesivos o se ha derramado líquido en la carcasa del equipo o la del monitor, utilice alcohol isopropílico y un paño sin pelusa para removerlos.

- 5 Utilice un paño limpio para secar la carcasa del monitor y la del equipo.
- 6 Utilice un paño limpio y seco para limpiar la pantalla o, para una limpieza más profunda, utilice un limpiador que elimine la electricidad estática y un paño limpio.

Limpieza de los orificios de ventilación

Los orificios de ventilación mantienen el equipo y el monitor aireados. Para mantener una ventilación apropiada, mantenga estos orificios limpios mediante una pequeña aspiradora a pila. (la aspiradora a pila evita el riesgo de descargas eléctricas).

- 1 Pase la aspiradora por los orificios de ventilación que se encuentran en la carcasa del equipo y en la del monitor.
- 2 Retire los residuos acumulados en los puertos del equipo y alrededores (por ejemplo, los puertos Ethernet y USB).

Limpieza del teclado y del ratón

Cuando limpie el teclado, utilice la graduación más baja de la aspiradora a pila, para evitar aspirar las tapas y los resortes de las teclas.

- 1 aspire los espacios entre las teclas y también las ranuras.
- 2 Utilice un trapo limpio y seco y alcohol isopropílico para limpiar la acumulación de residuos en las teclas y los bordes.
- 3 Limpie el ratón y su correspondiente cable con paños de limpieza o un trapo humedecido con algún producto de limpieza.

Si tiene un ratón de bola, limpie la bolilla y los rodillos que se encuentran en el interior:

- 1 Dé vuelta el ratón.
- 2 Gire el anillo que rodea la bolilla en el sentido de las agujas del reloj para poder retirarlo y quite la bolilla.
- 3 Enjabone la bolilla y enjuáguela.
- 4 Limpie los rodillos que se encuentran dentro del ratón con un hisopo de algodón humedecido con alcohol isopropílico.
- 5 Una vez que la bolilla y los rodillos estén completamente secos, vuelva a colocar la bolilla y el anillo que la rodea.

Resolución de problemas del equipo


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

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

- El teclado y el ratón
- Encendido
- Rendimiento
- Dispositivos inalámbricos Bluetooth
- Varios

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

Audio

Síntoma	Posible solución
No se obtiene sonido.	<p>Presione el botón Silencio del teclado para comprobar si la función Silencio se encuentra activada.</p> <p><i>O bien</i></p> <ol style="list-style-type: none">1 Haga clic en el botón Inicio de Windows y, a continuación, en Panel de control.2 Haga clic en Hardware y sonido y, luego, en Ajustar el volumen del sistema.3 Si el sonido de las aplicaciones se encuentra desactivado, haga clic en el botón Silencio. <hr/> <p>Haga clic en el icono de Volumen () de la barra de tareas o use los controles del teclado para aumentar el volumen.</p> <hr/> <p>Compruebe que los altavoces estén conectados y encendidos (activados).</p> <hr/> <p>Apague el equipo y vuelva a conectar los altavoces. Asegúrese de que los altavoces se encuentren conectados a un puerto de audio y no a un puerto de entrada de línea o de auriculares.</p> <hr/> <p>Presione el botón Suspend (sólo en algunos modelos) o la tecla Esc del teclado para salir del modo Suspend.</p> <hr/> <p>Si hay auriculares conectados al equipo, desconéctelos.</p>

Audio (continuación)

Síntoma

Aparecen mensajes de error de códec cuando se reproducen algunos archivos de audio.

Posible solución

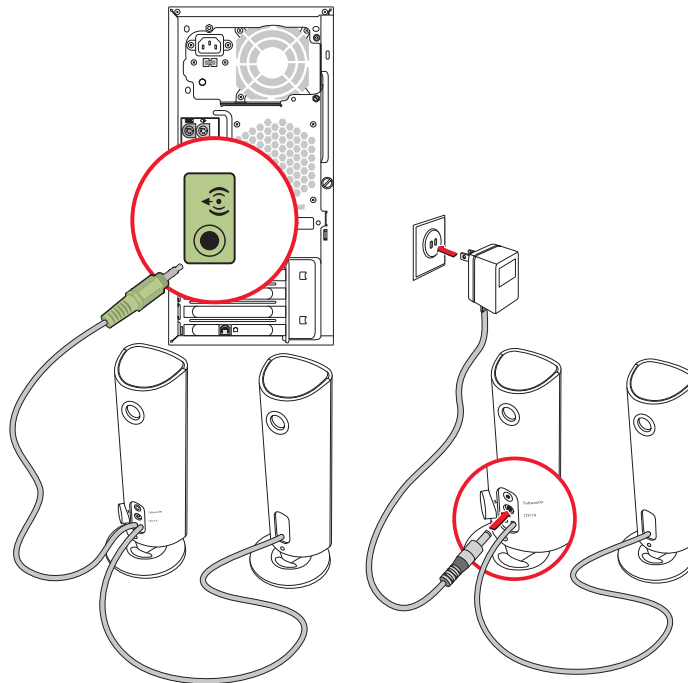
Abra el archivo con el Reproductor de Windows Media. Compruebe que el Reproductor de Windows Media esté configurado para descargar automáticamente los códecs.

- Si está disponible el códec correcto, se reproducirá el archivo. Tenga en cuenta que debe estar conectado a Internet para descargar el archivo códec.
- Si no está disponible el códec correcto, verifique si hay actualizaciones para el Reproductor de Windows Media disponible.

Si desea más información, abra la ayuda de Windows Media Player y busque la palabra *códec*.

El volumen se oye muy bajo o mal.

El audio de los altavoces sin alimentación eléctrica (no tienen cable de alimentación) no se oye bien. Cambie los altavoces sin alimentación eléctrica por altavoces con alimentación. Los altavoces con alimentación tienen un cable de alimentación y un botón de encendido, y se conectan al conector verde ubicado en la parte posterior del equipo.



Unidades de CD y DVD

Síntoma	Posible solución
La unidad de CD o de DVD no puede leer un disco o tarda mucho en comenzar.	<p>Compruebe que el disco se haya introducido con la etiqueta hacia arriba y que esté centrado en la bandeja.</p> <hr/> <p>Espere al menos 30 segundos para que la unidad determine el tipo de medio.</p> <hr/> <p>Limpie el CD con un equipo de limpieza para CD, disponible en la mayoría de las tiendas de computación.</p> <hr/> <p>El controlador puede estar dañado o desactualizado. Para más información sobre la actualización y restauración de controladores, consulte "Actualización de controladores" en la página 27.</p>
No puedo retirar un CD o DVD.	<p>Encienda el equipo y presione el botón Expulsar más cercano a la unidad para abrir la bandeja.</p> <p>Si cree que el botón Expulsar no funciona bien:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Haga clic en el botón Inicio de Windows y, a continuación, en PC.2 Haga clic con el botón derecho en la unidad de CD o DVD que desea abrir.3 Seleccione Expulsar en el menú.
El minidisco se cae dentro del equipo.	<p>En todas las PC Slimline, la unidad de CD o DVD se encuentra instalada en posición vertical. Podrá introducir los CD y DVD de tamaño estándar en forma vertical. Sin embargo, si debe utilizar un minidisco, antes de introducirlo deberá colocar el equipo de costado.</p> <ol style="list-style-type: none">1 Coloque la parte delantera de su PC hacia delante y coloque el equipo sobre el lateral derecho.2 Presione el botón de expulsión para abrir la bandeja de CD o DVD.3 Coloque el minidisco en el hueco de la bandeja y presione el botón de expulsión nuevamente para cerrarla.

Unidades de CD y DVD (continuación)

Síntoma	Posible solución
No puedo crear (grabar) un disco.	Compruebe que el disco se haya introducido con la etiqueta hacia arriba y que esté centrado en la bandeja.
	Verifique que esté usando el tipo de disco (medio) correcto para la unidad. Pruebe con una marca de disco diferente.
	Asegúrese de que el disco esté limpio y no esté dañado. Si se detuvo el proceso durante una sesión de grabación, es posible que el disco esté dañado. Utilice un disco distinto.
	Utilice el tipo de disco correcto según el tipo de archivo que vaya a grabar.
	Cuando utilice un disco CD-R, asegúrese de que esté en blanco cuando graba música y de que esté en blanco o que tenga espacio para agregar más archivos de datos cuando graba datos.
	Compruebe que esté usando el tipo de disco correcto al hacer la copia de un disco. Algunos programas de grabación sólo pueden grabar en el mismo tipo de disco que el de origen. Por ejemplo, sólo podrá grabar un DVD en discos DVD+R/-R o DVD+RW/-RW, mientras que sólo podrá grabar un CD en discos CD-R o CD-RW.
	Compruebe que el disco se encuentre en la unidad correcta y que haya especificado la misma unidad en el programa de grabación de CD o DVD.
	Seleccione una velocidad de escritura más lenta para la unidad de grabación, si está disponible.
	Es posible que el programa de grabación no le permita agregar una pista si excede el espacio disponible en el disco. Puede generar el espacio necesario si elimina una o más pistas de la lista antes de grabar los archivos en el disco.
	Cierre todos los programas de software y las ventanas antes de proceder a la grabación.
	Asegúrese de tener suficiente espacio disponible en la unidad de disco duro para almacenar una copia temporal del contenido.
	Haga clic en el botón Inicio de Windows y, a continuación, en PC . Haga clic con el botón derecho en la unidad de disco duro y seleccione Propiedades para ver el espacio disponible.

Unidades de CD y DVD (continuación)

Síntoma	Posible solución
No puedo agregar datos a un DVD.	Asegúrese de seleccionar la opción de grabación correcta (anexar o agregar archivos de datos) en el programa de grabación de DVD.
Los títulos de las pistas de música no aparecen en el CD.	Cuando reproduzca un CD de música, el equipo debe estar conectado a Internet para que aparezca la información del intérprete, el título y de la pista. Esta información no se graba en el disco. Es posible que la información sobre la pista no esté disponible para todos los CD.
Aparece un mensaje de error al capturar video.	Es posible que deba elegir el dispositivo de captura si el equipo tiene un dispositivo de captura de video digital y uno analógico. Si desea saber cómo cambiar la selección del dispositivo de video, consulte el menú de ayuda del programa de captura de video.
No puedo reproducir una película DVD en el reproductor de DVD.	Su reproductor de DVD no puede reproducir archivos de video grabados en DVD como archivos de datos. Para reproducir una película correctamente, use un programa de grabación de video. Algunos archivos de video se pueden ver en el equipo pero no en un reproductor de video DVD del hogar.

Video

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

Video (continuación)

Síntoma	Posible solución
Mensaje de error: <i>Los archivos necesarios para visualizar video no se encuentran o están dañados</i>	<ol style="list-style-type: none">1 Haga clic en el botón Inicio de Windows, luego haga clic con el botón derecho en PC y, finalmente, seleccione Propiedades.2 En Tareas, haga clic en Administrador de dispositivos.3 Haga clic en el signo más (+) situado junto a Controladores de sonido, video y juegos.4 Haga clic con el botón derecho en Sintonizador de TV (sólo en algunos modelos) y, a continuación, seleccione Actualizar controlador.5 Seleccione Buscar automáticamente el controlador actualizado.6 Siga las instrucciones para actualizar el controlador.7 Si se le solicita, reinicie el equipo.

Pantalla (monitor)

Además de la información incluida aquí, consulte la documentación provista junto con el monitor.

Síntoma	Posible solución
La pantalla está en negro y la luz de encendido del monitor está apagada.	<p>Vuelva a conectar el enchufe a la parte posterior del monitor y a la toma de corriente de la pared.</p> <p>Presione el botón de encendido de la parte delantera del monitor.</p>
La pantalla está en negro.	<p>Presione la barra espaciadora del teclado o mueva el ratón para activar la pantalla.</p> <p>Presione el botón Suspend (sólo en algunos modelos) o la tecla Esc del teclado para salir del modo Suspend.</p> <p>Presione el botón de encendido para encender el equipo.</p> <p>Inspeccione el conector de video del monitor para comprobar que no haya clavijas dobladas:</p> <ul style="list-style-type: none">■ Si alguna de las clavijas está doblada, cambie el cable del conector del monitor.■ Si no hay clavijas dobladas, vuelva a conectar el cable de conexión del monitor al equipo.

Pantalla (monitor) (continuación)


Además de la información incluida aquí, consulte la documentación provista junto con el monitor.

Síntoma	Posible solución
Las imágenes de la pantalla son demasiado grandes o demasiado pequeñas o se ven borrosas.	Ajuste la configuración de la resolución del monitor en Windows Vista: <ol style="list-style-type: none">1 Haga clic con el botón derecho en el escritorio y seleccione Personalizar.2 Haga clic en Configuración de pantalla.3 Configure la Resolución según sea necesario.

Unidad de disco duro

Síntoma	Posible solución
El equipo parece estar bloqueado y no responde.	Utilice el Administrador de tareas de Windows para cerrar los programas que no respondan o para reiniciar el equipo: <ol style="list-style-type: none">1 Presione las teclas Ctrl-Alt-Supr al mismo tiempo.2 Haga clic en Administrador de tareas de inicio.3 Seleccione el programa que no responde y haga clic en Finalizar tarea. Si el problema no se resuelve al cerrar los programas, reinicie el equipo: <ol style="list-style-type: none">1 Presione las teclas Ctrl-Alt-Supr a la vez.2 Haga clic en el botón de flecha ubicado junto al botón Apagar de color rojo y, luego, en Reiniciar. <p><i>O bien</i></p> <ol style="list-style-type: none">1 Mantenga presionado el botón de encendido durante 5 segundos o más para apagar el equipo.2 Presione el botón de encendido para encender el equipo.
Mensaje de error: <i>error en la unidad de disco duro</i> .	Presione el botón Ayuda ? del teclado para abrir el Centro de ayuda y asistencia técnica o consulte la <i>Garantía limitada</i> y <i>Guía de asistencia técnica</i> para comunicarse con el servicio de Asistencia técnica.

Instalación de hardware

Síntoma	Posible solución
Un nuevo dispositivo no es reconocido como parte del sistema.	<p>Instale el controlador de dispositivo con el CD provisto con el dispositivo o descargue e instale el controlador desde el sitio web del fabricante del dispositivo.</p> <p>Es posible que necesite controlador actualizado para Windows Vista. Comuníquese directamente con el proveedor del dispositivo para obtener una actualización.</p> <p>Si se trata de un periférico de HP, visite el sitio web de HP. Consulte la <i>Garantía limitada</i> y <i>Guía de asistencia técnica</i> para obtener más información.</p> <hr/> <p>Asegúrese de que todos los cables estén conectados correctamente y de que las clavijas del conector o del cable no estén dobladas.</p> <hr/> <p>Apague el equipo, encienda el dispositivo externo y, a continuación, enciéndalo nuevamente para integrarlo.</p> <hr/> <p>Reinicie el equipo y siga las instrucciones para aceptar los cambios.</p> <hr/> <p>Desactive la configuración automática del sistema operativo para la tarjeta y seleccione una configuración básica que no ocasione conflictos de recursos.</p> <p>También puede configurar nuevamente o desactivar dispositivos para solucionar el conflicto de recursos.</p>
El dispositivo nuevo no funciona.	<p>Para instalar o desinstalar un controlador de dispositivo, deberá iniciar sesión en el equipo con privilegios de administrador. Si necesita cambiar el usuario, haga clic en el botón Inicio de Windows, en el botón de flecha junto al botón Cerrar y, a continuación, en Cambiar usuario. Elija un usuario con privilegios de administrador.</p> 

Instalación de hardware (continuación)

Síntoma	Posible solución
Un dispositivo no funciona después de haber instalado un dispositivo nuevo.	<p>Para resolver un conflicto de dispositivos, es posible que deba desactivar uno de los dispositivos o quitar un controlador de dispositivo anterior:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Haga clic en el botón Inicio de Windows, luego haga clic con el botón derecho en PC y, finalmente, seleccione Propiedades.2 En Tareas, haga clic en Administrador de dispositivos.3 Haga clic en el signo más (+) que se encuentra junto al dispositivo con problemas y compruebe si se observan signos de exclamación en un círculo amarillo al lado del icono del dispositivo. El signo de exclamación significa que existe un conflicto de dispositivos o un problema con el dispositivo. No siempre aparecen signos de exclamación cuando un dispositivo no funciona correctamente.4 Si ha quitado un dispositivo de hardware y su controlador aún aparece en la lista del Administrador de dispositivos, es posible que esto esté ocasionando el problema relacionado con el dispositivo. Para desinstalar el controlador anterior y para que funcione correctamente el controlador nuevo, haga clic con el botón derecho en el dispositivo, clic en Desinstalar y, luego, en Aceptar.5 Haga doble clic en el nombre del dispositivo y seleccione Propiedades.6 Haga clic en la ficha Recursos para comprobar si existe un conflicto de dispositivos.7 Haga clic en la ficha General para saber si el dispositivo se encuentra activado y funciona correctamente. Si está disponible, haga clic en el botón Solucionar problemas y siga las instrucciones que indica el asistente para solucionar los problemas de los dispositivos.8 Reinicie el equipo. Haga clic en el botón Inicio de Windows, luego en el botón de flecha ubicado junto al botón Cerrar y, a continuación, en Reiniciar.



Acceso a Internet

Síntoma	Posible solución
No puedo conectarme a Internet.	<p>Verifique la configuración de Internet o comuníquese con el proveedor de servicios de Internet (ISP) para obtener ayuda.</p> <hr/> <p>Verifique que esté utilizando los cables apropiados para su tipo de conexión a Internet. Es posible que el ordenador tenga un adaptador para conexión por módem y un adaptador de red Ethernet (también conocido como tarjeta de interfaz de red o NIC). El módem utiliza un cable de teléfono estándar para realizar una conexión de acceso telefónico. La tarjeta NIC requiere un cable de red para conectarse a una red de área local (LAN). No conecte un cable de teléfono a la tarjeta NIC. No conecte un cable de red a una línea telefónica. Si lo hace, podría dañar la tarjeta NIC.</p> <p>Si desea obtener más información acerca de cómo conectarse a la Internet, presione el botón Ayuda ? del teclado para abrir el Centro de ayuda y asistencia técnica.</p> <hr/> <p>Compruebe que el explorador web esté instalado y configurado para funcionar con su ISP.</p> <hr/> <p>Ejecute el asistente de configuración inalámbrica:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Haga clic en el botón de Inicio de Windows y seleccione Red.2 En la ventana Red, haga clic en Centro de redes y recursos compartidos.3 En la ventana Centro de redes y recursos compartidos, haga clic en Configurar una conexión o red para ejecutar el asistente. <p>Siga las instrucciones que aparecerán en pantalla.</p> <hr/> <p>Si el sistema tiene antenas externas, coloque la antena en una posición mejor. Si la antena es interna, mueva el chasis.</p> <hr/> <p>Pruebe conectándose más tarde o comuníquese con su proveedor de servicios de Internet para obtener ayuda.</p> <hr/>
No puedo iniciar automáticamente los programas de Internet.	<p>Inicie una sesión con su proveedor y ejecute el programa deseado.</p>

Acceso a Internet (continuación)

Síntoma	Posible solución
Las páginas web se cargan demasiado lento.	<p>Compruebe que la selección de la velocidad del módem y del puerto COM sea correcta:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Haga clic en el botón Inicio de Windows y, a continuación, en Panel de control.2 Haga clic en Hardware y sonido.3 Haga doble clic en Opciones de teléfono y módem.4 Seleccione la ficha Módem y, a continuación, haga clic en el botón Propiedades.5 En <i>Estado del dispositivo</i>, compruebe que el módem funcione correctamente. <p>Tenga en cuenta que las páginas web no siempre se cargan tan rápido como los archivos guardados en el equipo. La demora experimentada al cargar las páginas web puede deberse también a que muchos usuarios están utilizando el sitio web en ese momento.</p>
El programa AOL se abre aunque no lo esté usando.	<p>Se recomienda quitar el programa AOL.</p> <p>Para desinstalar AOL:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Haga clic en el botón Inicio de Windows y, a continuación, en Panel de control.2 Haga clic en Quitar programa.3 Seleccione America Online, haga clic en Quitar y luego siga las instrucciones que aparecerán en pantalla. <p>NOTA: Su cuenta con AOL no se cancela si desinstala el programa de AOL.</p>

Acceso a Internet (continuación)

Síntoma	Posible solución
La página de inicio del explorador de Internet cambió y no es la que deseo.	<p>Es posible que el equipo tenga <i>spyware</i>. Se denomina <i>spyware</i> al software que, en general, se ejecuta inadvertidamente en la memoria del equipo y que reúne y envía información personal sobre el uso del equipo a otra persona o sistema en Internet.</p> <p>Para buscar y eliminar <i>spyware</i> del equipo puede usar una amplia variedad de programas disponibles para dicha finalidad, incluso Windows Defender.</p> <p>Para detectar <i>spyware</i> con Windows Defender:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Haga clic en el botón Inicio de Windows, Todos los programas y, a continuación, en Windows Defender.2 Haga clic en Analizar. <p>Muchos de los programas de protección contra virus más conocidos tienen opciones que permiten detectar y eliminar <i>spyware</i> del equipo.</p> <p>Para que el equipo no se infecte con <i>spyware</i>:</p> <ul style="list-style-type: none">■ No instale programas si no sabe con certeza si provienen de empresas conocidas. Visite el sitio web de la empresa para buscar información acerca del contenido del programa.■ No haga clic automáticamente en Si cuando aparece una ventana con un mensaje que pregunta si autoriza la instalación de un programa en el equipo. Lea el mensaje que aparece en la ventana y asegúrese de que se trata de un programa que realmente desea instalar.
Aparecen anuncios publicitarios no deseados en ventanas emergentes cuando me conecto a Internet.	<p>En general, esto se debe a <i>adware</i> o programas compatibles con anuncios publicitarios.</p> <p>Puede configurar el explorador web para bloquear ventanas emergentes. Por ejemplo, en Internet Explorer, haga clic en Herramientas y, luego, en Bloquear ventanas emergentes.</p> <p>Para eliminar <i>adware</i> del equipo, use el programa contra <i>spyware/adware</i> provisto con el equipo (sólo en algunos modelos) o cualquiera de los programas disponibles para eliminar programas <i>adware</i>.</p> <p>Tenga en cuenta que muchos de los programas de protección contra virus más conocidos tienen opciones que permiten detectar y eliminar <i>adware</i> del equipo.</p>

El teclado y el ratón

Síntoma	Posible solución
El equipo no reconoce los comandos del teclado y la escritura.	Apague el equipo con el ratón; vuelva a conectar el teclado a la parte posterior del equipo y enciéndalo nuevamente.

El teclado y el ratón (continuación)

Síntoma	Posible solución
El botón Imprimir del teclado no funciona.	Use el elemento Imprimir en el menú del programa (por lo general, se encuentra en el menú Archivo).

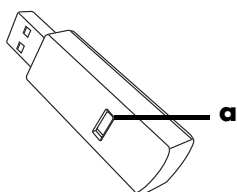
El teclado o el ratón inalámbricos no funcionan o no se detectan.

Tome las siguientes medidas:

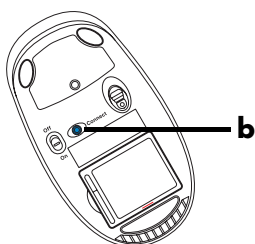
- Compruebe que el ratón y el teclado se encuentren dentro del alcance del receptor.
- Cambie las pilas del ratón y del teclado.
Dé vuelta los dispositivos, quite la tapa de las pilas y cambie las pilas anteriores por las pilas alcalinas nuevas. No utilice pilas recargables.
- Asegúrese de que el ratón no se encuentre en modo de suspensión, lo que ocurre después de 20 minutos de inactividad. Haga clic con el botón izquierdo del ratón para volver a activarlo.

Vuelva a sincronizar el teclado y el ratón con el receptor:

- 1 Conecte el receptor a un puerto USB del equipo.
Si puede elegir, utilice un puerto USB de la parte frontal del equipo.
- 2 Mantenga presionado el botón Conectar (**a**) del receptor (que también cuenta con un indicador luminoso LED) entre 5 y 10 segundos hasta que la luz de color azul comience a parpadear.



- 3 Asegúrese de que el ratón esté encendido y mantenga presionado el botón Conectar (**b**) que se encuentra en la parte inferior del ratón hasta que el indicador luminoso LED de color azul ubicado en el receptor deje de parpadear.



NOTA: La sesión de conexión del receptor finaliza después de transcurridos 60 segundos. Para asegurarse de que se haya establecido la conexión y de que no haya finalizado la sesión del receptor, mueva el ratón y compruebe que éste funcione adecuadamente.

El teclado y el ratón (continuación)

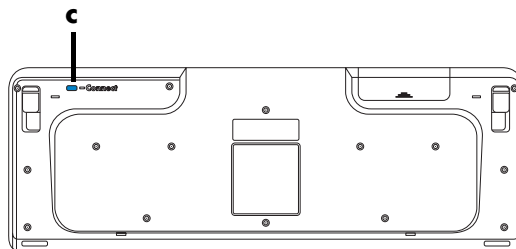
Síntoma

El teclado o el ratón inalámbricos no funcionan o no se detectan.
(continuación)

Posible solución

Una vez que el ratón esté conectado, repita el procedimiento con el teclado:

- 1 Mantenga presionado el botón Conectar del receptor de 5 a 10 segundos hasta que la luz de color azul comience a parpadear.
- 2 Mantenga presionado el botón Conectar (c) ubicado en la parte inferior del teclado hasta que el indicador luminoso LED de color azul del receptor deje de parpadear.



Consulte la documentación provista con el ratón y el teclado.

El ratón (con cable) no funciona o no se detecta.

Desconecte y vuelva a conectar el cable del ratón al equipo.

Si el ratón aún no se detecta, apague el equipo, vuelva a conectar el ratón y reinicie el equipo.

El cursor no responde al movimiento del ratón.

Reinicie el equipo mediante el teclado:

- 1 Presione las teclas Alt y Tab al mismo tiempo para desplazarse a un programa abierto.
- 2 Presione las teclas Ctrl y S a la vez para guardar los cambios en el programa seleccionado (Ctrl+S es el método abreviado del teclado que corresponde a la opción Guardar en la mayoría de los programas, pero no en todos).
- 3 Una vez guardados los cambios en todos los programas abiertos, presione las teclas Ctrl y Esc a la vez para que aparezca el menú Inicio.
- 4 Use las flechas para seleccionar el botón de **flecha** junto al botón **Cerrar**. Seleccione **Apagar** y, luego, presione la tecla Intro del teclado.
- 5 Una vez que el sistema esté completamente apagado, vuelva a conectar el ratón a la parte posterior del equipo y enciéndalo.



El teclado y el ratón (continuación)

Síntoma	Posible solución
El cursor responde lentamente al movimiento del ratón.	<p>Si tiene un ratón de bola, limpie la bolilla. Para obtener instrucciones precisas sobre la limpieza, visite: http://www.hp.com/support</p> <p>Seleccione su país/región e idioma, busque el número de modelo del equipo y luego realice una búsqueda con la palabra clave <i>limpieza</i>.</p> <hr/> <p>Los ratones de bola deben colocarse sobre una alfombrilla para ratón u otro tipo de superficie áspera. Los ratones ópticos deben colocarse sobre superficies poco reflectantes.</p>
No es posible mover el cursor con las teclas de dirección del teclado numérico.	<p>Presione la tecla Bloq Num. La luz de Bloq Num debe estar apagada si desea usar las flechas del teclado numérico.</p>
El cursor se desplaza sólo vertical u horizontalmente (o no se desplaza libremente por la pantalla).	<p>Quite la tapa de la bola de la parte inferior del ratón (gírela hacia la izquierda), retire la bola y límpiela con un paño húmedo que no deje pelusa (no use papel). Limpie también los rodillos sobre los que se mueve la bola.</p>
El ratón óptico no detecta bien el cursor.	<p>Coloque el ratón sobre una alfombrilla para ratón o una hoja de papel blanco o limpie suavemente la lente de detección de luz que se encuentra en la parte inferior del ratón con un paño que no deje pelusa (no use papel).</p>
El cursor se desplaza demasiado rápido o demasiado lento.	<p>Ajuste la velocidad del cursor:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Haga clic en el botón Inicio de Windows, Panel de control, Hardware y sonido y, luego, en Ratón.2 Haga clic en la ficha Opciones de puntero.3 Ajuste la barra de desplazamiento de Velocidad hacia Lenta o Rápida para reducir o aumentar la velocidad a la cual el cursor responde al desplazamiento del ratón.4 Haga clic en Aceptar.

Encendido

Síntoma	Posible solución
El equipo no se enciende ni se inicia.	<p>Asegúrese de que los cables que conectan el equipo a la fuente de alimentación externa estén conectados correctamente.</p> <hr/> <p>Cuando los cables que conectan el equipo a la fuente de alimentación externa están conectados correctamente y la toma de corriente de la pared funciona, la luz verde de la fuente de alimentación en la parte posterior del equipo se mantiene encendida; si no lo hace, consulte la <i>Garantía limitada y Guía de asistencia técnica</i> para comunicarse con el servicio de Asistencia técnica.</p> <hr/> <p>Si la pantalla está en negro, es posible que no esté correctamente conectada. Conecte el monitor al equipo, enchúfelo y enciéndalo. Consulte "Pantalla (monitor)" en página 11.</p> <hr/> <p>Ponga el interruptor de selección de voltaje en la posición correcta para el país o región donde se encuentra o consulte la <i>Garantía limitada y Guía de asistencia técnica</i> para comunicarse con el servicio de Asistencia técnica.</p> <hr/> <p>Para probar la toma de corriente de la pared, conecte diferentes dispositivos eléctricos.</p> <hr/> <p>Es posible que se haya instalado una memoria (RAM) incompatible. Vuelva a instalar la memoria antigua para que el equipo regrese a su estado original. Consulte las instrucciones de la <i>Guía de actualización y reparación</i>.</p> <hr/> <p>Vuelva a conectar los cables de datos y alimentación de la unidad de disco duro. Consulte las instrucciones de la <i>Guía de actualización y reparación</i>.</p>
Mensaje de error: <i>Disco de sistema no válido o error de disco.</i>	<p>Cuando la unidad esté inactiva, saque el disco y presione la barra espaciadora. El equipo debe iniciarse.</p>
El equipo no se apaga cuando se presiona el botón de encendido.	<p>Mantenga presionado el botón de encendido hasta que el equipo se apague.</p>
El equipo se apaga automáticamente.	<p>Es posible que el equipo esté en un ambiente excesivamente caluroso. Deje que se enfríe.</p> <p>Asegúrese de que los orificios de ventilación del equipo no estén bloqueados y que el ventilador interno funcione. Es posible que el equipo no tenga un ventilador interno.</p>
En el equipo aparecen la fecha y el horario incorrectos.	<p>Es posible que deba cambiar la batería del reloj en tiempo real (RTC, por sus siglas en inglés). La vida útil de la batería es aproximadamente de siete años.</p> <p>Antes de cambiar la batería, restaure la fecha y la hora del sistema operativo mediante el Panel de control. Si el problema persiste, cambie la batería. Consulte las instrucciones de la <i>Guía de actualización y reparación</i>.</p>

Rendimiento

Síntoma	Posible solución
Los programas y los archivos tardan en abrirse o responder.	<p>Si ha creado varias cuentas de usuario en el equipo, asegúrese de que no haya otros usuarios conectados. Si hay varios usuarios conectados al mismo tiempo, los recursos del sistema deben compartirse.</p> <hr/> <p>Ejecute el programa Liberador de espacio en disco para eliminar los archivos no deseados (incluso archivos temporales de Internet, componentes y programas instalados que ya no usa y archivos que se encuentran en la Papelera de reciclaje) del disco duro:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Haga clic en el botón Inicio de Windows, Todos los programas, Accesorios, Herramientas del sistema y, luego, en Liberador de espacio en disco.2 Seleccione la unidad en la cual desea liberar espacio.3 Active la casilla que se encuentra al lado de los tipos de archivo que desea eliminar.4 Haga clic en Aceptar y luego en Sí para eliminar en forma definitiva los archivos. <hr/> <p>Ejecute el programa Desfragmentador de disco para agrupar los archivos fragmentados en el disco duro y mejorar el rendimiento del equipo. Esto no afecta la ubicación de los archivos y las carpetas en el equipo.</p> <p>NOTA: El programa Desfragmentador de disco puede tardar en completar la desfragmentación. Es aconsejable ejecutarlo durante la noche.</p> <ol style="list-style-type: none">1 Guarde todo y cierre todos los demás programas.2 Presione las teclas Ctrl-Alt-Supr a la vez.3 Haga clic en Administrador de tareas de inicio.4 Seleccione todos los programas enumerados en la ficha Aplicaciones y haga clic en Finalizar tarea.5 Haga clic en el botón Inicio de Windows, seleccione Todos los programas, Accesorios, Herramientas del sistema y luego haga clic en Desfragmentador de disco.6 Haga clic en Desfragmentar ahora.


Rendimiento (continuación)

Síntoma	Posible solución
Los programas y los archivos tardan en abrirse o responder. (continuación)	<p>Cómo quitar programas no utilizados:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Haga clic en el botón Inicio de Windows y, a continuación, en Panel de control.2 Haga clic en Quitar programa. Se abrirá la ventana Programas y funciones.3 Seleccione el programa que desea quitar y haga clic en Quitar.4 Siga las instrucciones que aparecerán en pantalla. <hr/> <p>Compruebe que el disco duro no tenga errores:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Cierre todos los programas y ventanas abiertos.2 Haga clic en el botón Inicio de Windows y, a continuación, en PC.3 Haga clic con el botón derecho del ratón en la unidad de disco duro que desee comprobar y haga clic en Propiedades. Se abrirá la ventana Propiedades del sistema.4 Haga clic en la ficha Herramientas.5 En Comprobación de errores, haga clic en Comprobar ahora.6 Si lo desea, active la casilla Reparar automáticamente errores en el sistema de archivos y Examinar e intentar recuperar los sectores defectuosos.7 Haga clic en Inicio. Si se le solicita que reinicie el equipo, haga clic en Sí.

Dispositivos inalámbricos Bluetooth

Síntoma	Posible solución
El dispositivo Bluetooth no funciona.	<p>Asegúrese de que el dispositivo y el equipo se encuentren a suficiente distancia: ni muy lejos, ni muy cerca. Para lograr la distancia adecuada, consulte las instrucciones del dispositivo.</p> <hr/> <p>Quite el dispositivo y vuelva a instalarlo.</p> <ol style="list-style-type: none">1 Haga clic en el botón Inicio de Windows y, a continuación, en Panel de control.2 Haga clic en Hardware y sonido y luego en Dispositivos Bluetooth.3 Seleccione el dispositivo que no funciona y haga clic en Quitar.4 Haga clic en Agregar, presione el botón para reiniciar el dispositivo, active la casilla El dispositivo está configurado y ya se puede detectar y luego haga clic en Siguiente.5 Siga las instrucciones del asistente que aparecerá en pantalla. <hr/> <p>Es posible que el dispositivo tenga demasiadas conexiones. Espere a que el dispositivo no esté tan ocupado o configure los demás dispositivos de modo que no puedan detectarse. Consulte las instrucciones del dispositivo si necesita información acerca de cómo evitar la detección de dispositivos.</p> <hr/> <p>Asegúrese de que los demás dispositivos que utilizan radiofrecuencias (por ejemplo, hornos microondas, teléfonos inalámbricos y redes inalámbricas 802.11) no generen interferencias. Distancie el dispositivo que no funciona de los demás dispositivos.</p> <hr/>

Varios

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

Reparación de problemas de software

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

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

IMPORTANTE: Debe seguir los métodos de reparación de su PC en el orden descrito en este documento.

Introducción a la reparación de software

Esta sección muestra los métodos disponibles para arreglar su PC si tiene problemas de software. Las siguientes secciones le brindan instrucciones detalladas de cada método. Debe seguir las instrucciones en el orden mostrado aquí:

- 1 Reinicio de su PC
- 2 Apagado de su PC
- 3 Actualización de controladores
- 4 Restauración del sistema de Microsoft
- 5 Reinstalación de un controlador de hardware y un programa de software
- 6 Recuperación del sistema

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

Reinicio de su PC

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

Para reiniciar su PC:

- 1 Cierre todos los programas y ventanas abiertos.
- 2 Haga clic en el **botón Inicio de Windows**, luego en el botón de **flecha** ubicado junto al botón **Cerrar** y, a continuación, en **Reiniciar**.



Apagado de su PC

Cuando apaga su PC y vuelve a encenderla, la obliga a cargar de nuevo el sistema operativo en la memoria, lo que borra algunos datos de seguimiento. Así, se pueden eliminar algunos problemas que persistirán después de haber reiniciado.

Para apagar el equipo:

- 1 Cierre todos los programas y ventanas abiertos.
- 2 Haga clic en el **botón Inicio de Windows**, luego en el botón de **flecha** ubicado junto al botón **Cerrar** y, a continuación, en **Reiniciar**.
- 3 Encienda su PC con el botón de encendido.



Actualización de controladores

Un *controlador* es un programa de software que permite que el equipo se comuniquen con un dispositivo que tiene conectado, como una impresora, una unidad de disco duro, un ratón o un teclado.

Complete el siguiente procedimiento para actualizar un controlador o para volver a la versión anterior de un controlador si el nuevo no soluciona el problema:

- 1 Haga clic en el **botón Inicio de Windows**, luego haga clic con el botón derecho en **PC** y, finalmente, seleccione **Propiedades**.
- 2 En **Tareas**, haga clic en **Administrador de dispositivos**.
- 3 Haga clic en el signo más (+) para expandir el tipo de dispositivo que desea actualizar o restaurar (por ejemplo, unidades de DVD/CD-ROM).
- 4 Haga doble clic en el elemento específico (por ejemplo, HP DVD Writer 640b).
- 5 Haga clic en la ficha **Controlador**.
- 6 Para actualizar un controlador, haga clic en **Actualizar controlador** y siga las instrucciones que aparecen en pantalla.

O bien

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

Restauración del sistema de Microsoft

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

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

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

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

Para iniciar Restaurar sistema:

- 1 Cierre todos los programas abiertos.
- 2 Haga clic en el **botón Inicio de Windows**, luego en **Todos los programas** y, finalmente, en **Accesorios**.
- 3 Seleccione **Herramientas del sistema, luego Restaurar sistema** y, finalmente, haga clic en **Siguiente**.
- 4 Siga las instrucciones que aparecerán en pantalla.

Para agregar puntos de restauración manualmente:

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

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

- 1 Haga clic en el **botón Inicio de Windows** y, a continuación, en **Ayuda y soporte técnico**.
- 2 Escriba *restaurar sistema* en el cuadro de búsqueda y haga clic en **Buscar**.

Reinstalación de un controlador de hardware y un programa de software

Si se daña un programa de software instalado de fábrica o un controlador de hardware, puede reinstalarlo con el programa Administrador de recuperación (sólo en los modelos seleccionados).

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

Antes de desinstalar un programa, asegúrese de que puede volver a instalarlo. Verifique que aún se encuentre disponible en donde lo instaló originalmente (por ejemplo, en discos o en Internet). O verifique que el programa se encuentre en la lista de programas que puede volver a instalar con el Administrador de recuperación.

Si desea verificar la lista de programas que puede instalar con el Administrador de recuperación:

- 1 Haga clic en el **botón Inicio de Windows**, seleccione **Todos los programas, Ayuda y herramientas de PC** y luego haga clic en **Administrador de recuperación**.
- 2 Haga clic en **Opciones avanzadas**, luego en **Volver a instalar programas de software** y, finalmente, haga clic en **Siguiente**.
- 3 Haga clic en **Siguiente** en la pantalla Bienvenido.

Se abrirá una lista de programas. Compruebe que allí aparece el programa.

Si desea desinstalar un programa:

- 1 Cierre todos los programas de software y carpetas.
- 2 Quite el programa dañado.
 - a Haga clic en el **botón Inicio de Windows** y, a continuación, en **Panel de control**.
 - b En **Programas**, haga clic en **Desinstalar un programa**.
 - c Seleccione el programa que desea quitar y haga clic en **Quitar**.
 - d Si desea continuar con el proceso de desinstalación, haga clic en **Sí**.

Si desea volver a instalar un programa con el Administrador de recuperación:

- 1 Haga clic en el **botón Inicio de Windows**, seleccione **Todos los programas, Ayuda y herramientas de PC** y luego haga clic en **Administrador de recuperación**.
- 2 Haga clic en **Opciones avanzadas**, luego en **Volver a instalar programas de software** y, finalmente, haga clic en **Siguiente**.
- 3 Haga clic en **Siguiente** en la pantalla de Bienvenida.
- 4 Seleccione el programa que desea instalar, haga clic en **Siguiente** y siga las instrucciones que aparecerán en pantalla.
- 5 Cuando haya finalizado con el proceso de instalación, reinicie su PC.

NOTA: No omita este último paso. Una vez que recupere los programas de software o los controladores de hardware, deberá reiniciar el equipo.

Recuperación del sistema

Después de probar con los métodos previamente mencionados para reparar el equipo, puede ejecutar la recuperación del sistema como último recurso para volver a instalar el sistema operativo, los programas de software y los controladores de hardware preestablecidos de fábrica.

La recuperación del sistema borra y formatea el disco duro, lo que incluye la eliminación de todos los archivos de datos que haya creado. La recuperación del sistema vuelve a instalar el sistema operativo, los programas y los controladores. No obstante, deberá volver a instalar el software que el equipo no incluía al comprarlo. Esto incluye el software provisto con los CD incluidos en la caja de accesorios del equipo y los programas de software instalados luego de la compra del equipo.

Para recuperar el sistema, deberá seleccionar uno de los siguientes métodos:

- **Imagen de recuperación:** Realiza la recuperación a partir de una imagen de recuperación que se encuentra almacenada en la unidad de disco duro. La imagen de recuperación es un archivo que contiene una copia del software original. Si desea realizar una recuperación del sistema mediante una imagen de recuperación, consulte "Recuperación del sistema desde el disco duro" en la página 30.

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

- **Discos de recuperación:** Ejecuta la recuperación del sistema a partir de un juego de discos de recuperación (CD o DVD) que el usuario haya creado con los archivos almacenados en la unidad de disco duro. Si desea crear discos de recuperación, consulte la siguiente sección.

Creación de discos de recuperación

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

Puede crear un solo juego de discos de recuperación para el equipo. Además, los discos de recuperación que cree sólo se podrán utilizar en el equipo.

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

NOTA: No elimine la imagen de recuperación a menos que haya creado discos de recuperación.

Selección de discos de recuperación

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

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

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

Los discos DVD+RW, DVD-RW y CD-RW no pueden utilizarse para crear discos de recuperación.

Debe utilizar discos de alta calidad. Dada la importancia de crear un juego de discos de recuperación, este proceso debe verificarse por completo. Es posible que aparezcan mensajes de error, por ejemplo, *Ha ocurrido un error de grabación* o *Se ha detectado un error durante la verificación del disco*.

Es posible que se rechacen los discos si éstos presentan defectos. Se le indicará que introduzca un disco virgen para volver a intentarlo. Es común que se rechacen algunos discos.

La cantidad de discos de recuperación depende del modelo del equipo. El programa que crea los discos le indicará el número específico de discos vírgenes que necesitará. La siguiente tabla incluye estimativos de la cantidad de discos que necesitará.

Unidad de disco	Tipo de disco	Cantidad de discos vírgenes necesarios
DVD	DVD-R, DVD+R	1 o 2 discos
DVD	DVD+R de Doble-capa	1 disco
CD	CD-R	7 a 11 discos
Ninguna unidad de CD ni de DVD		Comuníquese con el departamento de Asistencia técnica de HP

El proceso tarda unos instantes en verificar si la información grabada en el disco es correcta. Puede salir del proceso en cualquier momento. La próxima vez que ejecute el programa, éste continuará desde donde se interrumpió anteriormente.

Para crear los discos de recuperación del sistema:

- 1 Cierre todos los programas.
- 2 Haga clic en el **botón Inicio de Windows**, seleccione **Todos los programas, Ayuda y herramientas de PC** y luego haga clic en **Creación de discos de recuperación**.
- 3 Siga las instrucciones que aparecerán en pantalla. Etiquete cada disco a medida que lo crea (por ejemplo, Recuperación 1, Recuperación 2).
- 4 Guarde los discos de recuperación del sistema en un lugar seguro.

Opciones de recuperación del sistema

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

- 1 A través del menú Inicio de Windows Vista.
- 2 Presione la tecla F11 del teclado durante el proceso de inicio de su PC.
- 3 A través de los discos de recuperación que creó.
- 4 A través de los discos de recuperación adquiridos mediante la Asistencia técnica de HP. Si desea adquirir discos de recuperación, visite <http://www.hp.com/support> y diríjase a la página de descargas de Software y controladores correspondiente al modelo de su PC.

Recuperación del sistema desde el disco duro

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

- Recuperación del sistema desde el menú Inicio de Windows Vista
- Recuperación del sistema al inicio del sistema

Recuperación del sistema desde el menú Inicio de Windows Vista

Si su PC se encuentra en funcionamiento (y Windows Vista también), siga estos pasos para realizar una recuperación del sistema.

NOTA: La opción Recuperación del sistema eliminará todos los datos y programas que haya creado o instalado en el equipo después de adquirirlo. Por lo tanto, asegúrese de contar con una copia de seguridad en un disco extraíble de todos los datos que desee conservar.

- 1 Apague el equipo.
- 2 Desconecte todos los dispositivos periféricos del equipo excepto el monitor, el teclado y el ratón.
- 3 Encienda su PC.
- 4 Haga clic en el **botón Inicio de Windows**, seleccione **Todos los programas, Ayuda y herramientas de PC** y luego haga clic en **Administrador de recuperación**.
- 5 En la ventana Bienvenido del Administrador de recuperación, haga clic en el botón de **Opciones avanzadas**.
- 6 En la ventana de Opciones avanzadas, haga clic en **Recuperación del sistema** y luego en **Siguiente**.
El equipo se reiniciará.

NOTA: Si el sistema no detecta una partición de recuperación, le indicará que introduzca un disco de recuperación.

- 7 En la ventana Bienvenido, haga clic en **Siguiente**.
- 8 Haga clic en **No** para iniciar la restauración del sistema y luego en **Siguiente**.
- 9 Si se le pide que realice una copia de seguridad de los archivos y aún no lo ha hecho, haga clic en **Sí**. En caso contrario, haga clic en **No** y luego en **Siguiente**.
Comenzará la recuperación del sistema.
- 10 Una vez que haya finalizado la recuperación del sistema, el equipo se reiniciará.
- 11 Complete el proceso de registro y espere a que aparezca el escritorio.
- 12 Luego, apague el equipo, vuelva a conectar todos los dispositivos periféricos y enciéndala nuevamente.
- 13 Siga el procedimiento descrito en "Procedimiento posterior a la recuperación" en la página 32.

Recuperación del sistema al inicio del sistema

Si Windows Vista no responde pero el equipo funciona correctamente, siga estos pasos para realizar una recuperación del sistema.

NOTA: La opción Recuperación del sistema eliminará todos los datos y programas que haya creado o instalado en el equipo después de adquirirlo. Por lo tanto, asegúrese de contar con una copia de seguridad en un disco extraíble de todos los datos que desee conservar.

- 1 Apague el equipo. Si fuera necesario, mantenga apretado el botón de encendido hasta que se apague el equipo.
- 2 Desconecte todos los dispositivos periféricos del equipo excepto el monitor, el teclado y el ratón.
- 3 Presione el botón de encendido para encender el equipo.
- 4 En cuanto vea el logotipo de la empresa en la pantalla, presione la tecla F11 varias veces seguidas hasta que aparezca la ventana del Administrador de recuperación.
- 5 Haga clic en **Opciones avanzadas**.
- 6 En la ventana de Opciones avanzadas, haga clic en **Recuperación del sistema** y luego en **Siguiente**.
- 7 Haga clic en **No** para realizar una copia de seguridad de los archivos (si ya ha recuperado el sistema) y luego haga clic en **Siguiente**.
Comenzará la recuperación del sistema. Una vez que haya finalizado la recuperación del sistema, el equipo se reiniciará.
- 8 Complete el proceso de registro y espere a que aparezca el escritorio.
- 9 Luego, apague el equipo, vuelva a conectar todos los dispositivos periféricos y enciéndalo nuevamente.
- 10 Siga el procedimiento descrito en "Procedimiento posterior a la recuperación" en la página 32.

Recuperación del sistema por medio de los discos de recuperación

Aquí se describe el procedimiento para llevar a cabo la recuperación del sistema mediante los discos de recuperación que creó tal como se describe en "Creación de discos de recuperación" en la página 29.

NOTA: La opción Recuperación del sistema eliminará todos los datos y programas que haya creado o instalado en el equipo después de adquirirlo. Por lo tanto, asegúrese de contar con una copia de seguridad en un disco extraíble de todos los datos que desee conservar.

Para ejecutar el programa de recuperación del sistema por medio de los discos de recuperación:

- 1 Si su PC funciona, cree un CD o DVD como copia de seguridad que contenga todos los archivos de datos que desee guardar. Cuando termine, retire de la bandeja de la unidad el disco que funcionará como copia de seguridad.



PRECAUCIÓN: Se eliminarán todos los datos que se encuentran en la unidad de disco duro. Si no realiza una copia de seguridad, perderá información.

- 2 Introduzca el primer disco de recuperación en la unidad correspondiente de CD o DVD y cierre la bandeja.

- 3 Si el equipo lo acepta, haga clic en el **botón Inicio de Windows**, luego en el botón de **flecha** ubicado junto al botón **Cerrar** y, a continuación, en **Apagar**.



O bien

Si el equipo no lo acepta, mantenga presionado el botón de encendido durante aproximadamente 5 segundos o hasta que el equipo se apague.

- 4 Desconecte todos los dispositivos periféricos del equipo excepto el monitor, el teclado y el ratón.
- 5 Presione el botón de encendido para encender el equipo.

Es posible que se abra una ventana donde se le indicará que seleccione entre ejecutar la recuperación del sistema mediante los discos o mediante el disco duro.

- 6 Seleccione ejecutarla desde los discos de recuperación y luego haga clic en **Siguiente**.
- 7 En la ventana Bienvenido, haga clic en **Siguiente**.
- 8 Haga clic en **No** para iniciar la restauración del sistema y luego en **Siguiente**.
- 9 Si se le pide que realice una copia de seguridad de los archivos y aún no lo ha hecho, haga clic en **Sí**. En caso contrario, haga clic en **No** y luego en **Siguiente**.
- 10 Si se le solicita, introduzca el siguiente disco de recuperación.
- 11 Cuando finalice el programa Administrador de recuperación, extraiga el último disco de recuperación.
- 12 Haga clic en **Finalizar** para reiniciar su PC.

Procedimiento posterior a la recuperación

- 1 En la pantalla Bienvenido de Microsoft Windows, siga las instrucciones de configuración que aparecerán en pantalla y luego haga clic en **Inicio** en la última pantalla que aparecerá en el escritorio de Windows.
- 2 Configure la conexión a Internet.
- 3 Apague el equipo, vuelva a conectar todos los dispositivos que estaban conectados y reinicielo.

- 4 Vuelva a instalar el software provisto originalmente con el equipo y todo programa adicional que haya adquirido posteriormente.
 - Es posible que con el software para la recuperación del sistema se hayan instalado algunos de los programas provenientes con el equipo.
 - Si había instalado actualizaciones de cualquier programa de software, también deberá volver a instalarlas. Por lo general, puede descargar estas actualizaciones del sitio web del fabricante del software.
- 5 Utilice Windows Update para obtener las actualizaciones fundamentales de Microsoft:
 - a Haga clic en el **botón Inicio de Windows** y, a continuación, en **Panel de control**.
 - b En la opción **Seguridad**, haga clic en el botón **Buscar actualizaciones**.
 - c Haga clic en **Instalar actualizaciones** para descargar e instalar las actualizaciones.
- 6 Reinicie el equipo. (Algunas actualizaciones no se instalarán hasta que no reinicie el equipo).
- 7 Utilice las Actualizaciones de HP para obtener las actualizaciones fundamentales de HP:
 - a Haga clic en **el botón Inicio de Windows**, luego en **Todos los programas**, la **carpeta de HP** y, finalmente, en **Actualizaciones de HP**.
 - b Siga las instrucciones que aparecerán en pantalla para descargar actualizaciones de controladores y de software.
- 8 Si hizo copias de seguridad antes de la recuperación, copie al disco duro los archivos de datos guardados en el medio al cual le realizó la copia.
- 9 Asegúrese de que el sistema funcione con software actualizado.

www.hp.com

Printed in

