

Guía de solución de problemas

Ordenadores para empresas

© Copyright 2007 Hewlett-Packard Development Company, L.P. La información contenida en este documento está sujeta a cambios sin previo aviso.

Microsoft, Windows y Windows Vista son marcas comerciales o registradas de Microsoft Corporation en los Estados Unidos y 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 aquí 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

Primera edición: julio de 2007

Referencia: 451125-071

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)	3
Pestaña Log (Registro)	4
Pestaña Help (Ayuda)	4
Almacenamiento e impresión de información en HP Insight Diagnostics	5
Descarga de la versión más reciente de HP Insight Diagnostics	5
Protección del software	5
HP Backup and Recovery Manager (Gestor de recuperación y de copias de seguridad de HP)	6

2 Solución de problemas sin la utilidad de diagnósticos

Seguridad y ergonomía	7
Antes de llamar al soporte técnico	7
Consejos útiles	8
Solución de problemas generales	10
Resolución de problemas de alimentación	14
Solución de problemas de disquetes	16
Solución de problemas con la unidad de disco duro	19
Resolución de problemas del lector de tarjeta multimedia	22
Solución de problemas de visualización	24
Solución de problemas de sonido	28
Solución de problemas de impresión	30
Solución de problemas con el teclado y el ratón	31
Solución de problemas de instalación de hardware	33
Solución de problemas de red	35
Solución de problemas de memoria	38
Solución de problemas del procesador	40
Solución de problemas de CD-ROM y DVD	41
Solución de problemas con el módulo de almacenamiento Drive Key	44
Resolución de problemas de los componentes del panel frontal	45
Solución de problemas de acceso a Internet	46
Solución de problemas de software	48
Cómo ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente	49

Apéndice A Mensajes de error de la POST

Códigos numéricos y mensajes de texto de la POST	51
Interpretación de los indicadores LED de diagnóstico POST del panel frontal y códigos audibles	59

Apéndice B Seguridad mediante contraseña y restablecimiento de la CMOS	
Restablecimiento del puente de contraseña	64
Borrado y restablecimiento de la CMOS	65
Apéndice C Sistema de protección de unidades (DPS)	
Acceso a DPS mediante Computer Setup	68
Índice	69

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

Para acceder a HP Insight Diagnostics, debe crear un conjunto de discos de recuperación y, a continuación, arrancar desde el CD que contiene la utilidad. También se puede descargar en <http://www.hp.com>. Consulte [Descarga de la versión más reciente de HP Insight Diagnostics en la página 5](#) para mayor información.

 **NOTA:** HP Insight Diagnostics se incluye como parte del conjunto de discos de recuperación en algunos modelos de ordenador solamente.

Si ya ha creado un conjunto de discos de recuperación, realice el siguiente procedimiento a partir del paso 4.

1. Haga clic en **Inicio > HP Backup and Recovery** (Recuperación y copias de seguridad de HP) > **HP Backup and Recovery Manager** (Gestor de recuperación y copias de seguridad de HP) para abrir el asistente de recuperación y copias de seguridad y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.
2. Seleccione **Create a set of recovery discs (Recommended)** (Crear un conjunto de discos de recuperación [recomendado]) y haga clic en **Siguiente**.
3. Siga las instrucciones del asistente para crear un conjunto de discos de recuperación.

4. Utilice el Explorador de Windows para buscar el conjunto de discos de recuperación para el CD con el directorio **compaq\hpdiaqs**.
5. Con el equipo encendido, introduzca el CD en una unidad óptica.
6. Cierre el sistema operativo y apague el ordenador.
7. 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. Consulte la *Guía sobre la utilidad Computer Setup (F10)* para obtener más información.

8. 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.

9. 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 retire el 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, dc7800) 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.

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

HP Backup and Recovery Manager (Gestor de recuperación y copias de seguridad de HP) es una aplicación sencilla y versátil que permite realizar una copia de seguridad del disco duro principal del equipo, así como efectuar una recuperación del mismo. La aplicación funciona con Windows y crea copias de seguridad de Windows, de todas las aplicaciones y de todos los archivos de datos. Es posible programar el sistema para que realice copias de seguridad a intervalos definidos, o realizarlos manualmente. Los archivos importantes pueden guardarse de manera independiente a las copias de seguridad periódicas.

La aplicación HP Backup and Recovery Manager (Gestor de recuperación y copias de seguridad de HP) está preinstalada en la partición de recuperación del disco duro y permite realizar lo siguiente:

- Crear puntos de recuperación para tener copias de seguridad de todo el sistema por incrementos.
- Disponer de una copia de seguridad del sistema en su totalidad en un único archivo.
- Realizar copias de seguridad de archivos y carpetas individuales.

Las copias de seguridad de puntos de recuperación y de archivos pueden copiarse a discos CD o DVD, mientras que todas las copias de seguridad pueden copiarse a la red o a una unidad de disco duro secundaria.

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.

Para crear un conjunto de discos de recuperación:

1. Haga clic en **Inicio > HP Backup and Recovery (Recuperación y copias de seguridad de HP) > HP Backup and Recovery Manager (Gestor de recuperación y copias de seguridad de HP)** para abrir el asistente de recuperación y copias de seguridad y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.
2. Seleccione **Create a set of recovery discs (Recommended)** (Crear un conjunto de discos de recuperación [recomendado]) y haga clic en **Siguiente**.
3. Siga las instrucciones del asistente.

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").

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 **Iniciar > HP Backup and Recovery > HP Backup and Recovery Manager Manual** (Manual del gestor de recuperación y de copias de seguridad de HP).

 **NOTA:** Llame al centro de asistencia de HP para solicitar un conjunto de discos de recuperación. Vaya al siguiente sitio Web, seleccione su país/región y haga clic en el vínculo **Technical support after you buy** (Asistencia técnica postventa de productos HP) bajo el encabezado **Call HP** (Contactar con HP) para obtener el número de teléfono del centro de asistencia de su país/región.

http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html

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 en la página 50](#).

Seguridad y ergonomía

 **¡ADVERTENCIA!** El uso incorrecto del ordenador o la instalación en un entorno inadecuado o inseguro pueden provocar incomodidad o daños graves. Para obtener información importante sobre cómo elegir un espacio de trabajo y crear un entorno de trabajo seguro y ergonómico, consulte la *Guía de seguridad y ergonomía* en <http://www.hp.com/ergo>. Este equipo ha sido probado y se ha determinado que está dentro de los límites para un dispositivo digital de Clase B, conforme a la Parte 15 de las Reglas de la FCC. Para obtener más información, consulte la *Guía de información sobre seguridad y normativas*.

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 en la página 1](#) para obtener más información al respecto.
- Ejecute la Autopueba de sistema de protección de unidades (DPS) de Computer Setup. Consulte la *Guía sobre la utilidad Computer Setup (F10)* para obtener más información.
- 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 en la página 50](#).
- 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 en la página 8](#) 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 desde el conjunto de discos de recuperación que ha creado o restáurelo a su estado predeterminado de fábrica en HP Backup and Recovery Manager (Gestor de recuperación y copias de seguridad de HP).

△ **PRECAUCIÓN:** Al restaurar el sistema se borrarán todos los datos del disco duro. Asegúrese de realizar copias de seguridad de todos los archivos antes de llevar a cabo el proceso de restauración.

📄 **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 en la página 50](#).

- 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 en la página 33](#).
- 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.

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">Mantenga pulsado el botón de encendido durante cuatro segundos por lo menos hasta que se apague el ordenador.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 o cualquier tecla 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 instrucciones sobre cómo instalar una batería nueva, consulte la <i>Guía de referencia del hardware</i> o póngase en contacto con su distribuidor o servicio técnico autorizado para sustituir la batería del RTC.

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 2-1 Solución de problemas generales (continuación)**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.

No es posible extraer la cubierta ni el panel de acceso del equipo.

Causa	Solución
La función de Smart Cover Lock (Bloqueo de Smart Cover), que poseen algunos equipos, está activada.	<p>Desbloquee Smart Cover Lock (Bloqueo de Smart Cover) con la utilidad Computer Setup.</p> <p>La clave de seguridad de Smart Cover, un dispositivo para desactivar manualmente Smart Cover Lock (Bloqueo de Smart Cover), puede adquirirse a través de HP. Necesitará una clave de seguridad siempre que se olvide de la contraseña, se produzca un corte de la alimentación o falle el equipo. Solicite el número de referencia 166527-001 para la llave de tipo llave de tuercas, o el número de referencia 166527-002 para la llave de tipo punta de destornillador.</p>

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 en todas las ranuras de ventilación del ordenador 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.
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. 2. Agregue más memoria. Algunas aplicaciones se ejecutan en un segundo plano y pueden cerrarse

Tabla 2-1 Solución de problemas generales (continuación)

El rendimiento es deficiente.

Causa	Solución
	<p>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 (Windows XP) o Inicio > Accesorios > Ejecutar (Windows Vista) y escriba <code>mconfig</code>. En la pestaña Inicio de la utilidad de configuración del sistema, desactive las aplicaciones que no desee que se inicien de manera automática.</p>
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
<p>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.</p>	<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 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>

Tabla 2-1 Solución de problemas generales (continuación)

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

Causa	Solución
	<p data-bbox="879 271 1482 353">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 data-bbox="879 376 1482 846" style="list-style-type: none"><li data-bbox="879 376 1482 432">1. Compruebe que la unidad está conectada a una toma de CA que funciona.<li data-bbox="879 454 1482 533">2. Abra la cubierta y compruebe que el cableado del botón de encendido está correctamente conectado a la placa del sistema.<li data-bbox="879 555 1482 611">3. Compruebe que los cables de la fuente de alimentación están correctamente conectados a la placa del sistema.<li data-bbox="879 633 1482 712">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.<li data-bbox="879 734 1482 790">5. Si la luz 5 V_aux de la placa del sistema no está encendida, sustituya la fuente de alimentación.<li data-bbox="879 813 1482 846">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"> Asegúrese de que los conductos de ventilación del equipo no estén bloqueados y de que el ventilador de refrigeración del procesador funcione. 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. Si el ventilador está enchufado, pero no gira, sustituya el disipador de calor/ventilador. 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"> 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. 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. 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.

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

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
Se está utilizando un adaptador de alimentación externo incorrecto en la unidad USDT.	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="879 333 1262 356">4. Sustituya la fuente de alimentación<li data-bbox="879 383 1219 405">5. Sustituya la placa del sistema. <p data-bbox="879 434 1465 535">El adaptador de alimentación USDT debe funcionar a 135 W y utilizar la tecnología Smart ID para que el sistema se ponga en marcha. Sustituya el adaptador de alimentación por el adaptador de alimentación USDT suministrado por HP.</p>

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 en la página 33](#).

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 . En Microsoft Windows Vista, haga clic con el botón derecho del ratón en Inicio , haga clic en Explorar y haga clic con el botón derecho del ratón en una unidad. Seleccione Propiedades y, a continuación, seleccione la ficha 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 conectar los cables de alimentación y de datos de la unidad de disquete.
La unidad extraíble no está colocada correctamente.	Vuelva a colocar la unidad.
El dispositivo está oculto en Computer Setup.	Ejecute la utilidad Computer Setup y asegúrese de que se ha seleccionado Device available (Dispositivo disponible) para Legacy Diskette (Unidad de disquete de legado) en Security (Seguridad) > Device Security (Seguridad de dispositivos).

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.

Tabla 2-3 Solución de problemas de disquetes (continuación)**La unidad de disquete no puede grabar en un disquete.**

Causa	Solución
El disquete no tiene suficiente espacio disponible.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Utilice otro disquete. 2. Elimine del disquete los archivos que ya no necesite.
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.	<p>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:</p> <pre>FORMAT A: /F:1440</pre>
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.	<p>En Microsoft Windows XP, haga clic con el botón derecho del ratón en Inicio, haga clic en Explorar y seleccione una unidad. Seleccione Archivo > Propiedades > Herramientas. En Comprobación de errores, haga clic en Comprobar ahora.</p> <p>En Microsoft Windows Vista, haga clic con el botón derecho del ratón en Inicio, haga clic en Explorar y haga clic con el botón derecho del ratón en una unidad. Seleccione Propiedades y, a continuación, seleccione la ficha Herramientas. En Comprobación de errores, haga clic en Comprobar ahora.</p>

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 (continuación)

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). <p>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).</p>
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).
La opción de arranque desde un medio extraíble está desactivada en la utilidad Computer Setup.	Ejecute Computer Setup y active la opción de arranque desde medio extraíble en Storage (Almacenamiento) > Storage Options (Opciones de almacenamiento) > Removable Media Boot (Arranque desde medio extraíble).

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 Microsoft Windows XP, haga clic con el botón derecho del ratón en Inicio, haga clic en Explorar y seleccione una unidad. Seleccione Archivo > Propiedades > Herramientas. En Comprobación de errores, haga clic en Comprobar ahora. En Microsoft Windows Vista, haga clic con el botón derecho del ratón en Inicio, haga clic en Explorar y haga clic con el botón derecho del ratón en una unidad. Seleccione Propiedades y, a continuación, seleccione la ficha 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.	<p>En Microsoft Windows XP, haga clic con el botón derecho del ratón en Inicio, haga clic en Explorar y seleccione una unidad. Seleccione Archivo > Propiedades > Herramientas. En Comprobación de errores, haga clic en Comprobar ahora.</p> <p>En Microsoft Windows Vista, haga clic con el botón derecho del ratón en Inicio, haga clic en Explorar y haga clic con el botón derecho del ratón en una unidad. Seleccione Propiedades y, a continuación, seleccione la ficha Herramientas. En Comprobación de errores, haga clic en Comprobar ahora.</p>

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.	<p>Para obtener las instrucciones de reconfiguración, consulte la sección Solución de problemas de instalación de hardware en la página 33. 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.</p> <p>Si se trata de una unidad recién instalada, ejecute la utilidad Computer Setup e intente añadir un retardo POST en Advanced (Avanzado) > Power-On (Arranque).</p>

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

Unidad no detectada (identificada).

Causa	Solución
El dispositivo está conectado a un puerto SATA que está oculto en Computer Setup.	Ejecute la utilidad Computer Setup y asegúrese de que se ha seleccionado Device Available (Dispositivo disponible) para el puerto SATA del dispositivo en Security (Seguridad) > Device Security (Seguridad de dispositivos).
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).

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.
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 SATA0.
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 está oculto en Computer Setup.	Ejecute la utilidad Computer Setup y asegúrese de que se ha seleccionado Device Available (Dispositivo disponible) para el puerto SATA del dispositivo en Security (Seguridad) > Device Security (Seguridad de dispositivos).
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 (continuación)

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).
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 en la página 50 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.

No llega alimentación a la unidad de disco duro extraíble en el compartimento del disco duro.	
Causa	Solución
El bloqueo del compartimento no está en la posición de activado.	Introduzca la llave y gire el bloqueo 90 grados hacia la derecha. El indicador LED verde situado en la parte delantera del compartimento debería encenderse.
El cable de alimentación de la fuente de alimentación del equipo al compartimento no está correctamente conectado.	Compruebe que la fuente de alimentación está correctamente conectada a la parte trasera del compartimento.

El equipo no reconoce la unidad de disco duro extraíble.	
Causa	Solución
El soporte de la unidad de disco duro extraíble no está colocado correctamente en el compartimento o la unidad de disco duro no está colocada correctamente en el soporte.	Empuje el soporte en el compartimento hasta que el conector situado en la parte trasera de la estructura esté colocado correctamente. Si de este modo no se soluciona el problema, apague el equipo, retire el soporte y compruebe que el conector de la unidad de disco duro esté correctamente colocado en el soporte.

El compartimento de la unidad de disco duro extraíble emite un pitido y el indicador LED verde parpadea.	
Causa	Solución
Se ha activado la alarma de error del ventilador en el compartimento de la unidad de disco duro extraíble.	Apague el equipo y póngase en contacto con HP para obtener un compartimento de recambio.

Resolución de problemas del lector de tarjeta multimedia

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

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

Causa	Solución
De manera predeterminada, Windows XP y Windows Vista darán a cualquier tarjeta multimedia con una capacidad mayor de 32 MB el formato FAT32. La mayoría de cámaras digitales utilizan el formato FAT (FAT16 y 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 equipo con Windows XP o Windows Vista.

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. Consulte la sección anterior para obtener una lista de tarjetas compatibles.

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 (Windows XP) o Equipo (Windows Vista), 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 LED verde esté parpadeando.

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

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.

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

Pantalla en blanco (no hay vídeo).

Causa	Solución
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 corrupta; 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</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.	Si el sistema del ordenador tiene un conector de gráficos integrado y un conector de tarjeta gráfica adicional, conecte el cable del monitor al conector de la tarjeta gráfica situado en la parte posterior del ordenador.
La configuración del monitor del equipo no es compatible con el monitor.	<ol style="list-style-type: none">1. En el Panel de control de Windows XP, haga doble clic en el icono Pantalla y seleccione la pestaña Configuración. En el Panel de control de Windows Vista, en Apariencia y personalización, seleccione Ajustar resolución de pantalla.2. Con el control deslizante, restablezca la resolución.

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

Causa	Solución
En sistemas con gráficos integrados Intel no se pueden habilitar gráficos integrados después de instalar una tarjeta PCI Express x16.	Es posible habilitar los gráficos integrados en Computer Setup si hay instalada una tarjeta gráfica PCI o PCI Express x1; por el contrario, esto no será posible si hay una tarjeta gráfica en la ranura PCI Express x16.

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

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.	<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>

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.

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.

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

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.	Para acceder al menú OSD, presione el botón Menu (Menú) del monitor. Seleccione ImageControl/Horizontal Position (Control de imagen/Posición horizontal) o Vertical Position (Posición vertical) para ajustar la posición horizontal o vertical de la imagen.

“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.

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

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 SoftPaq que le ayude con la sincronización, visite la página Web que se indica a continuación, 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 en cuestión. 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.	Sólo 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 o silenciado 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.
Es posible que el dispositivo de audio esté conectado al conector incorrecto.	Compruebe que el dispositivo está conectado al conector correcto en el ordenador. Los altavoces deberían estar conectados al conector de salida trasero y los auriculares al conector de auriculares delantero.
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.
El audio de CD digital no está activado.	Active el audio de CD digital. En el Administrador de dispositivos, haga clic con el botón derecho del ratón en el dispositivo CD/DVD y seleccione 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.
El ordenador está en modo en espera .	Pulse el botón de encendido para salir del modo en espera .

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

El altavoz o los auriculares no emiten ningún sonido.

Causa	Solución
	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 altavoz interno está deshabilitado en Computer Setup.	Habilite el altavoz interno en Computer Setup. Seleccione Advanced (Avanzado) > Device Options (Opciones de dispositivos) > Internal Speaker (Altavoz interno).

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.

El conector de entrada no funciona correctamente.

Causa	Solución
El conector se ha reconfigurado en el controlador de audio o en el software de la aplicación.	Vuelva a configurar el conector en el controlador de audio o el software de la aplicación, o restáurelo a su valor predeterminado.

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: <pre>DIR C:\ > [puerto de impresora]</pre>donde [puerto de impresora] es la dirección de la impresora que está utilizando. 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 XP, haga clic en Inicio > Apagar. En el escritorio de Windows Vista, haga clic en Inicio y en la flecha situada en la esquina inferior derecha del menú Inicio y, a continuación, seleccione Apagar.2. 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 reinicielo.
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 las teclas de flecha para seleccionar Apagar y, a continuación, pulse la tecla Intro.3. 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.

Tabla 2-10 Resolución de problemas de ratón (continuación)

El ratón no responde al movimiento o va demasiado lento.

Causa	Solución
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 reconoce automáticamente el dispositivo y lo configura en el equipo. 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, 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.

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 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.

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. NOTA: DIMM 1 siempre debe estar instalado.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.

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

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. <p>NOTA: DIMM 1 siempre debe estar instalado.</p> <ol style="list-style-type: none">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>

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.	<p>Para activar la función Wake-on-LAN en Windows XP:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Seleccione Inicio > Panel de control.2. Haga doble clic en Conexiones de red.3. Haga doble clic en Conexión de área local.4. Haga clic en Properties (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. <p>Para activar la función Wake-on-LAN en Windows Vista:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Seleccione Inicio > Panel de control.2. En Red e Internet, seleccione Ver el estado y las tareas de red.3. En la lista Tareas, seleccione Administrar conexiones de red.4. Haga doble clic en Conexión de área local.5. Haga clic en el botón Propiedades.6. Haga clic en el botón Configurar.7. Haga clic en la pestaña Administración de energía y a continuación seleccione la casilla de verificación para Permitir a este dispositivo activar 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.

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

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.
El controlador de red no está cargado correctamente.	Vuelva a instalar los controladores de red.
El sistema no detecta automáticamente la red.	Desactive las funciones de detección automática y configure el sistema en el modo de funcionamiento correcto.

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 (continuación)

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.	Reinstale las unidades de red utilizando el conjunto de discos de recuperación creado a partir de la partición de recuperación de la unidad de disco duro.
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:** Todavía se puede estar suministrando energía a los módulos DIMM cuando el ordenador está apagado (dependiendo de las opciones del motor de gestión, ME). 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.

- 📝 **NOTA:** El recuento de memoria puede verse afectado por la configuración con el motor de gestión (ME) activado. El ME utiliza 8 MB de la memoria del sistema en el modo de un solo canal o 16 MB de memoria en el modo de dos canales para descargar, descomprimir y ejecutar el firmware del ME para Out-of-Band (OOB), el almacenamiento de datos de otros fabricantes y otras funciones de gestión.

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
No hay instalado un módulo de memoria en el zócalo XMM1 (o DIMM1).	Compruebe que hay instalado un módulo de memoria en el zócalo XMM1 negro (o DIMM1) de la placa del sistema. Este zócalo se debe llenar con un módulo de memoria.
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 (continuación)

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">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.

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.

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

Causa	Solución
El procesador actual no admite una característica habilitada anteriormente en este sistema.	<ol style="list-style-type: none">1. Instale un procesador compatible con TXT.2. Deshabilite TXT en la utilidad Computer Setup (F10).3. Vuelva a instalar el procesador original.

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 está oculto en la utilidad Computer Setup.	Ejecute la utilidad Computer Setup y asegúrese de que se ha seleccionado Device Available (Dispositivo disponible) para el puerto SATA del dispositivo en Security (Seguridad) > Device Security (Seguridad de dispositivos).
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 está 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 en la página 33 . 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 (Arranque).
El dispositivo está conectado a un puerto SATA que está oculto en Computer Setup.	Ejecute la utilidad Computer Setup y asegúrese de que se ha seleccionado Device Available (Dispositivo disponible) para el puerto SATA del dispositivo en Security (Seguridad) > Device Security (Seguridad de dispositivos).
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).

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.

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

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.

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 varía 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.

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.

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 Vista <ol style="list-style-type: none">1. Seleccione Inicio > Panel de control.2. Haga clic en Red e Internet.3. Haga clic en Opciones de Internet.4. En la sección Historial de exploración de la pestaña General, haga clic en el botón Eliminar.5. Haga clic en el botón Eliminar cookies. 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.

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 (continuación)

Internet tarda demasiado en descargar páginas Web.

Causa	Solución
El módem no está bien configurado.	<p data-bbox="879 275 1482 331">Compruebe que el módem está funcionando correctamente y que no hay problemas en la comunicación.</p> <p data-bbox="879 353 1011 383">Windows XP</p> <ol data-bbox="879 405 1482 891" 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 Módems.6. Haga doble clic en Módem por software PCI-SV92PP Agere Systems.7. En la pestaña General, haga clic en Diagnóstico.8. Haga clic en Consultar módem. La respuesta "Correcto" indica que el módem está conectado y que funciona correctamente. <p data-bbox="879 913 1034 943">Windows Vista</p> <ol data-bbox="879 965 1482 1451" style="list-style-type: none">1. Seleccione Inicio > Panel de control.2. Haga clic en Sistema y mantenimiento.3. Haga clic en Sistema.4. En la lista Tareas, seleccione Administrador de dispositivos.5. Haga doble clic en Módems.6. Haga doble clic en Módem por software PCI-SV92PP Agere Systems.7. En la pestaña General, haga clic en Diagnóstico.8. Haga clic en Consultar módem. La respuesta "Correcto" indica que el módem está conectado y que funciona correctamente.

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.

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 en la página 50 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.	Utilice el disquete de recuperación para examinar la unidad de disco duro en busca de errores.

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* para solicitar 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:** Consulte la *Guía sobre la utilidad Computer Setup (F10)* para obtener más información.

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 necessmxio, 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 en la página 63). 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 en la página 63). 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.
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).	<p>Ejecute Computer Setup y compruebe la configuración en Advanced (Avanzado) > Onboard Device (Dispositivos en placa).</p> <p>Restablezca la fecha y la hora en Panel de control. Si el problema persiste, sustituya la batería del RTC. Para obtener instrucciones sobre cómo instalar una batería nueva,</p>

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

Mensaje del panel de control	Descripción	Acción recomendada
		consulte la <i>Guía de referencia del hardware</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)	<p>Hora o fecha no válidas en la memoria de configuración.</p> <p>Es posible que deba sustituir la batería de RTC (reloj en tiempo real).</p>	Restablezca la fecha y la hora en Panel de control (también se puede utilizar Computer Setup). Si el problema persiste, sustituya la batería del RTC. Para obtener instrucciones sobre cómo instalar una batería nueva, consulte la <i>Guía de referencia del hardware</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 de 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 de 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.
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.

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

Mensaje del panel de control	Descripción	Acción recomendada
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 en la página 63). 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) .
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 en la página 63). 3. Compruebe si el monitor está conectado y encendido. 4. Vuelva a colocar la tarjeta gráfica (si es posible).

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

Mensaje del panel de control	Descripción	Acción recomendada
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 en la página 63). 4. Sustituya la unidad de disquete. 5. Sustituya la placa del sistema.
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 en la página 63).
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.

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

Mensaje del panel de control	Descripción	Acción recomendada
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.
921-Device in PCI Express slot failed to initialize (Dispositivo de la ranura PCI Express no se ha iniciado)	Existe un problema/falta de compatibilidad con este dispositivo y el sistema o enlace PCI Express no ha podido ajustarse a un x1.	Intente reiniciando el sistema. Si el error vuelve a producirse, es posible que este dispositivo no funcione con este sistema.
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 en la página 63). 3. Vuelva a configurar los recursos de tarjeta o ejecute las utilidades Computer Setup o de Windows.
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 en la página 63). 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 en la página 63). 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).

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

Mensaje del panel de control	Descripción	Acción recomendada
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"> 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). Aplique el programa de corrección del firmware del disco duro, si procede. (Disponible en http://www.hp.com/support) 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 SATA2 y SATA3.	Asegúrese de que los conectores SATA se utilizan en orden ascendente. Para un dispositivo, utilice SATA0. Para dos dispositivos, utilice SATA0 y SATA1. Para tres dispositivos, utilice SATA0, SATA1 y SATA2.
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) > 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).
1801 - Microcode Patch Error (Error del programa de corrección de microcódigos)	La ROM BIOS no admite el procesador.	<ol style="list-style-type: none"> Actualice el BIOS a la versión correcta. Cambie el procesador.
2200-PMM Allocation Error during MEBx Download (Error de asignación de PMM durante la descarga de MEBx)	Error de la memoria durante la ejecución POST de la ROM en la opción Extensiones BIOS del motor de gestión (ME).	<ol style="list-style-type: none"> Reinicie el ordenador. Desenchufe el cable de alimentación, reestablezca los módulos de la memoria y reinicie el ordenador. Si la configuración de la memoria se ha cambiado recientemente, desenchufe el ordenador, restaure la configuración de la memoria original y reinicie el ordenador. Si el error persiste, sustituya la placa del sistema.

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

Mensaje del panel de control	Descripción	Acción recomendada
2201-MEBx Module did not checksum correctly (El módulo MEBx no realiza sumas de comprobación correctamente)	Error de la memoria durante la ejecución POST de la ROM en la opción Extensiones BIOS del motor de gestión (ME).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reinicie el ordenador. 2. Desenchufe el cable de alimentación, reestablezca los módulos de la memoria y reinicie el ordenador. 3. Si la configuración de la memoria se ha cambiado recientemente, desenchufe el cable de alimentación, restaure la configuración de la memoria original y reinicie el ordenador. 4. Si el error persiste, sustituya la placa del sistema.
2202-PMM Deallocation Error during MEBx cleanup (Error de desasignación de PMM durante la limpieza de MEBx)	Error de la memoria durante la ejecución POST de la ROM en la opción Extensiones BIOS del motor de gestión (ME).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reinicie el ordenador. 2. Desenchufe el cable de alimentación, restablezca los módulos de la memoria y reinicie el ordenador. 3. Si la configuración de la memoria se ha cambiado recientemente, desenchufe el cable de alimentación, restaure la configuración de la memoria original y reinicie el ordenador. 4. Si el error persiste, sustituya la placa del sistema.
2203-Setup error during MEBx execution (Error de configuración durante la ejecución del módulo MEBx)	La selección del módulo MEBx o el cierre de éste provocó un error de configuración.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reinicie el ordenador. 2. Desenchufe el cable de alimentación, restablezca los módulos de la memoria y reinicie el ordenador. 3. Si la configuración de la memoria se ha cambiado recientemente, desenchufe el cable de alimentación, restaure la configuración de la memoria original y reinicie el ordenador. 4. Si el error persiste, sustituya la placa del sistema.
2204-Inventory error during MEBx execution (Error de inventario durante la ejecución del módulo MEBx)	La información BIOS transferida al módulo MEBx provocó un error.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reinicie el ordenador. 2. Si el error persiste, actualice el ordenador con la última versión BIOS. 3. Si el error todavía persiste, sustituya la placa del sistema.
2205-Interfaz error during MEBx execution (Error de interfaz durante la ejecución del módulo MEBx)	El funcionamiento de MEBx detectó un error del hardware durante la comunicación con ME.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reinicie el ordenador. 2. Si el error persiste, actualice el ordenador con la última versión BIOS. 3. Si el error todavía persiste, sustituya la placa del sistema.
2211-Memory not configured correctly for proper MEBx execution (Memoria no configurada correctamente para una ejecución satisfactoria de MEBx).	El módulo DIMM1 no está instalado.	Compruebe que hay un módulo de memoria en el zócalo negro DIMM1 y que está bien instalado.
Invalid Electronic Serial Number (Número de serie electrónico no válido)	Falta el número de serie electrónico.	Introduzca el número de serie correcto en Computer Setup.

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

Mensaje del panel de control	Descripción	Acción recomendada
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.
Parity Check 2 (Comprobación de paridad 2)	Fallo de paridad de la RAM.	Ejecute las utilidades Computer Setup y de diagnóstico.
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.

📝 **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.
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.

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

Actividad	Señales acústicas	Causa posible	Acción recomendada
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). o Se está utilizando un adaptador de alimentación externo incorrecto en la unidad USDT.	<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. <p>o</p> <p>El adaptador de alimentación USDT debe funcionar a 135 W y utilizar la tecnología Smart ID para que el sistema se ponga en marcha. Sustituya el adaptador de alimentación por el adaptador de alimentación USDT suministrado por HP.</p>
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.	<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. 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>
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.

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

Actividad	Señales acústicas	Causa posible	Acción recomendada
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</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. Desconecte el cable de alimentación de CA del equipo, espere 30 segundos y vuelva a conectarlo. 3. Sustituya la placa del sistema. 4. 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, extráigala y sustitúyala. 3. Sustituya la placa del sistema.
El indicador luminoso de alimentación rojo parpadea once 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.	11	El procesador actual no admite una característica habilitada anteriormente en este sistema.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instale un procesador compatible con TXT. 2. Deshabilite TXT en la utilidad Computer Setup (F10). 3. Vuelva a instalar el procesador original.
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 (continuación)

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="970 333 1442 385">1. Compruebe que la unidad está conectada a una toma de CA que funciona.<li data-bbox="970 412 1442 517">2. Abra la cubierta y compruebe que el cableado del botón de encendido está correctamente conectado a la placa del sistema.<li data-bbox="970 544 1442 618">3. Compruebe que los cables de la fuente de alimentación están correctamente conectados a la placa del sistema.<li data-bbox="970 645 1442 779">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="970 806 1442 929">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 de Computer Setup.

Este ordenador admite dos funciones de contraseña de seguridad que se establecen a través del menú de utilidades de 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, puede borrarla restableciendo el puente de contraseña para poder acceder a la información del ordenador.

-
- △ **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 sobre la utilidad Computer Setup (F10)* para obtener más información sobre cómo realizar una copia de seguridad de la configuración de la CMOS.
-

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 información sobre seguridad y normativas*.

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 a fin de localizar el 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. Consulte la *Guía sobre la utilidad Computer Setup (F10)* para obtener instrucciones sobre Computer Setup.

Borrado y restablecimiento de la CMOS

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

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

Si se borra la CMOS, se borrará la configuración de Active Management Technology (AMT, Tecnología de gestión activa) en Management Engine BIOS Extension (MEBx), incluida la contraseña. La contraseña cambiará al valor predeterminado "admin" y deberá restablecerse. La configuración de AMT también deberá restablecerse. Para acceder a MEBx, pulse **Ctrl+P** durante la POST.

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 información sobre seguridad y normativas*.

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 sobre la utilidad Computer Setup (F10)* para obtener más información sobre cómo realizar una copia de seguridad de la configuración de la CMOS.

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 y localizar el 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.

Consulte la *Guía sobre la utilidad Computer Setup (F10)* para obtener instrucciones sobre Computer Setup.

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 de utilidades de Computer Setup aparecen cinco encabezados para elegir: **File** (Archivo), **Storage** (Almacenamiento), **Security** (Seguridad), **Power** (Energía) 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

C

CMOS

borrar y restablecer 65

copia de seguridad 63

códigos audibles 59

códigos de error numéricos 51

códigos de pitidos 59

consejos útiles 8

contraseña

arrancar 63

configurar 63

eliminar 63

contraseña de arranque 63

contraseña de configuración 63

E

error

códigos 50, 59

mensajes 51

F

función Wake-on-LAN 35

I

indicadores luminosos

alimentación intermitente 59

teclado PS/2 parpadeante 59

indicadores luminosos

parpadeantes 59

Insight Diagnostics 1

M

mensajes de error de la

POST 50

O

opciones de arranque

Full Boot (Arranque completo) 50

Quick Boot (Arranque rápido) 50

P

panel de acceso bloqueado 11

problemas

acceder a Internet 46

alimentación 14

CD-ROM o DVD 41

de sonido 28

disquete 16

generales 10

impresora 30

instalación de hardware 33

lector de tarjeta multimedia 22

memoria 38

módulo de almacenamiento

Drive Key 44

monitor 24

panel frontal 45

procesador 40

ratón 31

red 35

software 48

teclado 31

unidad de disco duro 19

problemas con el módulo de

almacenamiento Drive Key 44

problemas con el panel frontal 45

problemas con el procesador 40

problemas con el ratón 31

problemas con el teclado 31

problemas con la unidad

óptica 41

problemas de acceso a

Internet 46

problemas de alimentación 14

problemas de arranque 43

problemas de CD-ROM o

DVD 41

problemas de disco duro 19

problemas de disquetes 16

problemas de impresión 30

problemas de instalación del

hardware 33

problemas del lector de tarjeta

multimedia 22

problemas de memoria 38

problemas de monitor 24

problemas de red 35

problemas de sonido 28

problemas generales 10

R

restablecimiento

CMOS 63

puente de contraseña 63

S

seguridad y ergonomía 7

servicio de atención al cliente 7,
49

Sistema de protección de unidades
(DPS) 67

software

copia de seguridad 5

problemas 48

U

utilidad de diagnósticos 1