

Guía de Solución de Problemas – Serie dc5850

Business PC HP Compaq

© Copyright 2008 Hewlett-Packard Development Company, L.P. La información contenida en el presente documento está sujeta a cambios sin previo aviso.

Microsoft, Windows, y Windows Vista son marcas comerciales o marcas registradas de Microsoft Corporation en los Estados Unidos y/o en otros países.

Las únicas garantías para productos y servicios HP están establecidas en las declaraciones explícitas de garantía que acompañan a tales productos y servicios. Nada de lo que contiene este documento debe interpretarse como parte de una garantía adicional. HP no se responsabilizará por errores técnicos o editoriales ni por omisiones contenidas en el presente documento.

Este documento incluye información confidencial de propiedad protegida por las leyes de derechos de autor. Ninguna parte de este documento puede ser fotocopiada, reproducida o traducida a otro idioma sin el previo consentimiento por escrito de Hewlett-Packard Company.

Guía de solución de problemas

Business PC HP Compaq

Serie dc5850

Primera edición: enero de 2008

Número de referencia del documento:
460188-161

Acerca de esta publicación

- ⚠ **¡ADVERTENCIA!** El texto presentado de esta forma indica que, si no se siguen las instrucciones, se pueden producir daños físicos o pérdida de la vida.
- ⚠ **PRECAUCIÓN:** El texto presentado de esta forma indica que, si no se siguen las instrucciones, se pueden producir daños en la computadora o pérdida de información.
- 📝 **NOTA:** El texto presentado de esta manera proporciona información importante complementaria.

Tabla de contenido

1 Recursos de Diagnóstico de la Computadora

HP Insight Diagnostics	1
Acceso a HP Insight Diagnostics	1
Ficha Survey	2
Ficha Prueba	4
Ficha Estado	5
Ficha Registro	5
Ficha Ayuda	5
Guardado e impresión de información en HP Insight Diagnostics	6
Descarga de la última versión de HP Insight Diagnostics	6
Protección del software	7
HP Backup and Recovery Manager	8

2 Solución de problemas sin diagnóstico

Seguridad y ergonomía	9
Antes de llamar al soporte técnico	9
Consejos útiles	10
Solución de problemas generales	12
Solución de problemas de energía	16
Solución de problemas de disquete	18
Solución de problemas de disco duro	21
Solución de problemas relativos al lector de tarjeta multimedia	25
Solución de problemas de pantalla	27
Solución de problemas de audio	32
Solución de problemas de la impresora	34
Solución de problemas de teclado y de mouse	35
Solución de problemas de instalación de hardware	37
Solución de problemas de red	40
Solución de problemas de memoria	43
Solución de problemas de procesador	45
Solución de problemas de CD-ROM y DVD	46
Solución de problemas de Drive Key	48
Solución de problemas con componentes del panel frontal	49
Solución de problemas de acceso a Internet	50
Solución de problemas de software	52
Contacto con el soporte al cliente	53

Apéndice A Mensajes de error POST

Códigos numéricos y mensajes de texto de POST	55
---	----

Interpretación de indicadores luminosos del panel frontal y códigos audibles de diagnóstico de POST	60
---	----

Apéndice B Seguridad de contraseña y restablecimiento de CMOS

Restablecimiento del puente de contraseña	65
Borrado y restablecimiento de CMOS	66
Uso de la utilidad de configuración para restablecer CMOS	66
Uso del botón CMOS para Reconfigurar la CMOS	66

Apéndice C Sistema de protección de unidades (DPS)

Acceso al DPS a través de la utilidad de configuración	69
--	----

Índice	70
---------------------	-----------

1 Recursos de Diagnóstico de la Computadora

HP Insight Diagnostics

 **NOTA:** HP Insight Diagnostics está incluido en el CD sólo con algunos modelos de computadora.

La utilidad HP Insight Diagnostics le permite visualizar información acerca de la configuración de hardware de la computadora y realizar pruebas de diagnóstico de hardware en los subsistemas de la computadora. La utilidad simplifica el eficaz proceso de identificación, diagnóstico y aislamiento de problemas de hardware.

La ficha Survey aparece cuando activa HP Insight Diagnostics. Esta ficha exhibe la actual Utilidad de Configuración. Desde la ficha Survey, es posible acceder a varias categorías de información acerca de la computadora. Otras fichas proporcionan información adicional, incluyendo herramientas de pruebas de diagnóstico y resultados de pruebas. La información de cada pantalla de la utilidad puede guardarse como un archivo html y almacenarse en un disquete o en el HP Drive Key USB.

Utilice HP Insight Diagnostics para determinar si el sistema reconoce todos los dispositivos instalados en la computadora y si ellos funcionan correctamente. La ejecución de pruebas es opcional aunque se recomienda realizarla después de instalar o conectar un nuevo dispositivo.

Es recomendable ejecutar pruebas, guardar los resultados de las pruebas e imprimirlas de modo que los informes impresos estén disponibles antes de hacer una llamada al Centro de soporte al cliente.

 **NOTA:** Es posible que los dispositivos de terceros no sean detectados por HP Insight Diagnostics.

Acceso a HP Insight Diagnostics

Para acceder HP Insight Diagnostics, usted debe crear un Conjunto de Discos de Recuperación y luego reiniciar con el CD que contenga la utilidad. También puede descargarse desde <http://www.hp.com>. Consulte [Descarga de la última versión de HP Insight Diagnostics en la página 6](#) para obtener más información.

 **NOTA:** HP Insight Diagnostics está incluido como parte del Conjunto de Discos de Recuperación sólo con algunos modelos de computadora.

Si usted ya creó un Conjunto de Discos de Recuperación, inicie el siguiente procedimiento en el paso 4.

1. Haga clic en **Inicio > HP Backup and Recovery > HP Backup and Recovery Manager** para abrir el Administrador de Copia de Seguridad y Recuperación, luego haga clic en **Siguiente**.
2. Seleccione **Crear un Conjunto de Discos de Recuperación (Recomendado)** y haga clic en **Siguiente**.

3. Siga las instrucciones en el asistente para crear un Conjunto de Discos de Recuperación.
4. Utilice Windows Explorer para buscar en el Conjunto de Discos de Recuperación por el CD con el directorio **compaq\hpdiaqs**.
5. Mientras está encendida la computadora, inserte el CD en la unidad óptica de la computadora.
6. Cierre el sistema operativo y apague la computadora.
7. Encienda la computadora. El sistema se iniciará por el CD.

 **NOTA:** Si el sistema no inicia por el CD en la unidad óptica, es posible que tenga que cambiar el orden de inicio en la utilidad de configuración (f10) de modo que el sistema intente iniciar por la unidad óptica antes de iniciar por la unidad de disco duro. Para obtener más información, consulte la *Guía de la Utilidad Computer Setup (f10)*.

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

 **NOTA:** Se recomienda que acepte el teclado predeterminado asignado para su idioma a menos que quiera probar su teclado específico.

9. En la página de Contrato de licencia de usuario final, haga clic en **Aceptar** si está de acuerdo con sus términos. La utilidad HP Insight Diagnostics se inicia con la aparición de la ficha Survey.

Ficha Survey

La ficha **Survey** exhibe importante información sobre la configuración del sistema.

En el campo **View level** (Nivel de visión), es posible seleccionar la vista **Resumen** para ver limitadamente los datos de configuración o seleccionar la vista **Avanzadas** para ver todos los datos de la categoría seleccionada.

En el campo **Categorías**, puede seleccionar las siguientes categorías de información a mostrar:

Todos — Ofrece una lista de todas las categorías de información acerca de la computadora.

Visión general — Ofrece una lista de la información general de la computadora.

Arquitectura — Proporciona información sobre el BIOS del sistema y los dispositivos PCI.

Control de activos — Exhibe nombres de productos, etiquetas de activos, números de serie del sistema e información del procesador.

Comunicación — Exhibe información acerca de las configuraciones de los puertos paralelos (LPT) y en serie (COM) de la computadora, así como de la información del controlador de red y USB.

Gráficos — Exhibe información acerca del controlador de gráficos de la computadora.

Dispositivos de entrada — Exhibe información acerca del teclado, del mouse y de otros dispositivos de entrada conectados a la computadora.

Memoria — Exhibe información acerca de toda la memoria existente en la computadora. Esto incluye ranuras de memoria en la placa del sistema y los módulos de memoria instalados.

Varios — Exhibe la información de versión HP Insight Diagnostics, información de memoria de la Utilidad de Configuración (CMOS), los datos de la placa del sistema y los datos del BIOS de administración del sistema.

Almacenamiento — Exhibe la información acerca de los medios de almacenamiento conectados a la computadora. Esta lista incluye todos los discos fijos, unidades de disquete y unidades ópticas.

Sistema — Exhibe información sobre el modelo de la computadora, el procesador, el chasis y el BIOS, además de información sobre altavoces externos y el bus PCI.

Ficha Prueba

La ficha Prueba le permite elegir entre las diversas partes del sistema para realizar pruebas. También es posible elegir el tipo y modo de prueba.

Existen tres tipos de pruebas a elegir:

- **Prueba rápida** — Proporciona un script predeterminado donde se prueba una muestra de cada componente de hardware y no requiere intervención manual ni en el modo Sin Supervisión ni en el Interactivo.
- **Prueba completa** — Proporciona un script predeterminado donde se prueba completamente cada componente de hardware. Existen más pruebas disponibles en el modo interactivo, pero éstas requieren de intervención del usuario.
- **Prueba personalizada** — Proporciona la máxima flexibilidad en el control de las pruebas de un sistema. El modo prueba personalizada le permite seleccionar específicamente cuáles dispositivos, pruebas y parámetros de pruebas se ejecutarán.

Para cada tipo de prueba, existen dos modos de pruebas a elegir:

- **Modo interactivo** — Le proporciona un control máximo del proceso de prueba. El software de diagnóstico le indicará la entrada de datos durante las pruebas que requieren su interacción. También es posible determinar si las pruebas pasaron o fallaron.
- **Modo desatendido** — No exhibe solicitudes ni requiere interacción. Si se encuentran errores, éstos son exhibidos al finalizar la prueba.

Para iniciar las pruebas:

1. Seleccione la ficha Prueba.
2. Seleccione la lengüeta para el tipo de prueba que desea ejecutar: **Rápida**, **Completa**, o **Personalizada**.
3. Seleccione la ficha **Modo de prueba: Interactivo** o **Desatendido**.
4. Elija cómo desea ejecutar la prueba seleccionando **Número de bucles** o **Tiempo total de la prueba**. Al seleccionar la ejecución de la prueba en una cantidad especificada de ciclos, ingrese el número de bucles a realizar. Si desea realizar la prueba de diagnóstico por un periodo de tiempo especificado, ingrese la cantidad de tiempo en minutos.
5. Si realiza una prueba rápida o prueba completa, seleccione el dispositivo a probar en la lista desplegable. Si realiza una Prueba rápida, haga clic en el botón **Expandir** y seleccione los dispositivos a probar o haga clic en el botón **Verificar todos** para seleccionar todos los dispositivos.
6. Haga clic en el botón **Comience la prueba** en la parte inferior derecha de la pantalla para comenzar la prueba. La ficha Estado, que le permite monitorear el progreso de la prueba, se exhibe automáticamente durante el proceso de pruebas. Cuando haya finalizado la prueba, la ficha Estado le exhibirá si el dispositivo pasó o falló.
7. Si se encuentran errores, vaya a la ficha Registro y haga clic en **Registro de errores** para visualizar información más detallada y las acciones recomendadas.

Ficha Estado

La ficha Estado exhibe el estado de las pruebas seleccionadas. También se exhibe el tipo de prueba ejecutada (**Rápida**, **Completa**, o **Personalizada**). La barra principal de progreso exhibe el porcentaje completo del actual conjunto de pruebas. Mientras las pruebas están en ejecución, se exhibirá el botón **Cancelar prueba** a ser utilizado si desea cancelar la prueba.

Después de haber completado la prueba, el botón **Cancelar prueba** será reemplazado con el botón **Repetir prueba**. El botón **Repetir prueba** volverá a realizar el último conjunto de pruebas ejecutadas. Esto le permitirá volver a ejecutar el conjunto de pruebas sin tener que reingresar los datos en la ficha Prueba.

La ficha Estado también exhibe:

- Los dispositivos que están siendo probados
- El estado de la prueba (en ejecución, aprobado o desaprobado) de cada dispositivo que se prueba
- El progreso general de la prueba de todos los dispositivos que se prueban
- El progreso de la prueba para cada dispositivo que se prueba
- Los tiempos transcurridos para cada dispositivo que se prueba

Ficha Registro

La ficha Registro contiene una ficha **registro de pruebas** y una ficha **registro de errores**.

El **Registro de pruebas** exhibe todas las pruebas que han sido ejecutadas, la cantidad de veces de la ejecución, el número de veces en que hubo fallas en la prueba y el tiempo que llevó para finalizar cada prueba. El botón **Borrar registro de prueba** borrará el contenido del **registro de pruebas**.

El **registro de errores** exhibe las pruebas para dispositivos que hayan fallado durante las pruebas de diagnóstico e incluye las siguientes columnas de información.

- La sección **Dispositivo** muestra el dispositivo probado.
- La sección **Prueba** muestra el tipo de prueba en ejecución.
- La sección **Descripción** describe el error encontrado en la prueba de diagnóstico.
- **Se recomienda reparación** le recomendará una acción a realizar para resolver el error de hardware.
- **Fallo en el recuento** es el número de veces que el dispositivo ha fallado una prueba.
- **Código de error** proporciona un código numérico para la falla. Los códigos de error son definidos en la ficha Ayuda.

El botón **Borrar registro de errores** borrará el contenido del registro de errores.

Ficha Ayuda

La ficha Ayuda contiene la ficha **HP Insight Diagnostics**, una ficha **Código de error** y una ficha **Probar componentes**.

La ficha **HP Insight Diagnostics** contiene los tópicos de ayuda e incluye recursos de búsqueda e índice.

Los **Códigos de error** proporcionan una descripción de cada código numérico de error que aparezca en la ficha **Registro de errores** ubicada en la ficha **Registro**. Cada código tiene un error correspondiente **Descripción** y una acción **Se recomienda reparación** que debe ayudar a resolver el problema. Para encontrar rápidamente una descripción de código de error, ingrese el código en la casilla situada en la parte superior de la ficha y haga clic en el botón **Buscar códigos de error**.

La ficha **Probar componente** exhibe la información de nivel bajo sobre las pruebas que se ejecutan.

Guardado e impresión de información en HP Insight Diagnostics

Es posible guardar la información exhibida en las fichas **Survey** y **Registro** de HP Insight Diagnostics en un disquete o en un HP Drive Key USB 2.0 (de 64 MB o superior). No es posible guardar en el disco duro. El sistema creará automáticamente un archivo html que tiene la misma apariencia que la información exhibida en la pantalla.

1. Inserte un disquete o HP Drive Key USB 2.0 (la capacidad debe ser de 64 MB o superior). Los Drive Key USB 1.0 no son admitidos.
2. Haga clic en **Guardar** en la parte inferior derecha de la pantalla.
3. Seleccione **Guardar en disquete** o **Guardar en drive key USB**.
4. Ingrese un nombre de archivo en la casilla **Nombre de archivo** y haga clic en el botón **Guardar**. Se guardará un archivo html en el disquete insertado o en el HP Drive Key USB.

 **NOTA:** No retire el disquete o drive key USB hasta que vea un mensaje que indique que el archivo html ha sido escrito en el medio.

5. Imprima la información desde el dispositivo de almacenamiento utilizado para guardarlo.

 **NOTA:** Para salir de HP Insight Diagnostics, haga clic en el botón Salir diagnóstico en la esquina superior izquierda de la pantalla, y luego extraiga el CD de la unidad óptica.

Descarga de la última versión de HP Insight Diagnostics

1. Visite <http://www.hp.com>.
2. Haga clic en el enlace **Descarga de controladores y software**.
3. Escriba el número de su producto (por ejemplo, dc5850) en la casilla de texto y presione la tecla **Intro**.
4. Seleccione su modelo específico de computadora.
5. Seleccione su sistema operativo.
6. Haga clic en el enlace **Diagnósticos** (Diagnóstico).
7. Seleccione **HP Insight Diagnostics Offline Edition**.
8. Seleccione el idioma apropiado y haga clic en **Download** (Descargar).

 **NOTA:** La descarga incluye instrucciones sobre cómo crear el CD apto para inicio.

Protección del software

Para proteger el software contra pérdidas o daños, debe mantener una copia de seguridad de todo el software del sistema, las aplicaciones y archivos relacionados almacenados en el disco duro. Para obtener instrucciones acerca de cómo realizar copias de seguridad de los archivos de datos, consulte la documentación del sistema operativo o de la utilidad de copias de seguridad.

HP Backup and Recovery Manager

El HP Backup and Recovery Manager (Administrador de Copia de Seguridad y Recuperación de HP) es una aplicación versátil y fácil de utilizar que le permite realizar copias de seguridad y recuperación de la unidad de disco duro primaria en la PC. La aplicación funciona en Windows para crear copias de seguridad de Windows, todas las aplicaciones, y todos los archivos de datos. Las copias de seguridad pueden ser programadas automáticamente en intervalos designados o pueden ser iniciadas manualmente. Archivos importantes pueden archivarse separadamente de copias de seguridad frecuentes.

HP Backup and Recovery Manager (Administrador de Copia de Seguridad y Recuperación de HP) está preinstalado en la Partición de Restauración de la unidad de disco duro y permite crear Puntos de Restauración para realizar de forma incremental una copia de seguridad del todo el sistema.

Puntos de Restauración y copias de seguridad de archivos pueden copiarse en discos de CD o DVD, mientras que todas las copias de seguridad pueden copiarse en la red o unidades de disco duro secundarias.

HP recomienda enfáticamente crear un Conjunto de Discos de Recuperación inmediatamente antes de utilizar la computadora y programar copias de seguridad automáticas y periódicas de Puntos de Restauración. Copias de seguridad también pueden realizarse a una red o unidades de disco duro secundarias.

Para crear un conjunto de discos de recuperación:

1. Haga clic en **Inicio > HP Backup and Recovery > HP Backup and Recovery Manager** para abrir el Administrador de Copia de Seguridad y Recuperación, luego haga clic en **Siguiente**.
2. Seleccione **Crear un Conjunto de Discos de Recuperación (Recomendado)** y haga clic en **Siguiente**.
3. Siga las instrucciones del asistente.

PC Recovery requiere un reinicio a la Partición de Recuperación o desde el Conjunto de Discos de Recuperación. Para reiniciar la Partición de Recuperación, presione la tecla f11 en el inicio cuando usted visualice el mensaje "Press F11 for Emergency Recovery (Presione f11 para Recuperación de Emergencia)".

Para obtener más información acerca del uso del HP Backup and Recovery Manager (Administrador de Copia de Seguridad y Recuperación de HP), consulte la *Guía del usuario del HP Backup and Recovery Manager* seleccionando **Inicio > HP Backup and Recovery > Manual de HP Backup and Recovery Manager**.

 **NOTA:** Es posible hacer un pedido del conjunto de discos de recuperación de HP llamando al centro de asistencia técnica HP. Visite el siguiente sitio web, seleccionando su región, y haga clic en el enlace **Asistencia técnica después de la compra de productos** en el título **Contactar HP** para obtener el número telefónico del Centro de asistencia técnica para su región.

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

2 Solución de problemas sin diagnóstico

Este capítulo proporciona información sobre la manera de identificar y corregir problemas menores tales como problemas de unidad de disquete, disco duro, unidad óptica, gráficos, audio, memoria y software. Si encuentra problemas con la computadora, consulte las tablas de este capítulo para conocer las causas probables y las soluciones recomendadas.

 **NOTA:** Para obtener información sobre mensajes de error específicos que pueden aparecer en la pantalla durante la prueba automática de encendido (POST), consulte el apéndice A, [Mensajes de error POST en la página 54](#).

Seguridad y ergonomía

 **¡ADVERTENCIA!** El mal uso de la computadora o la falla en establecer un ambiente de trabajo seguro y cómodo puede provocar incomodidad o lesiones corporales serias. Consulte la *Guía de Seguridad y Ergonomía* en <http://www.hp.com/ergo> para obtener más información acerca de cómo elegir un espacio de trabajo y cómo crear un entorno de trabajo seguro y cómodo. Este equipo fue probado y se encontró que cumple con los límites para un dispositivo digital Clase B, conforme a la Parte 15 de las reglas de la FCC. Para obtener más información consulte la guía de *Información Normativa y de Seguridad*.

Antes de llamar al soporte técnico

Si experimenta problemas con la computadora, intente las soluciones adecuadas a continuación para tratar de aislar el problema exacto antes de llamar al soporte técnico.

- Ejecute la utilidad de diagnóstico. Consulte el capítulo 1, [Recursos de Diagnóstico de la Computadora en la página 1](#) para obtener más información.
- Ejecute la Prueba Automática del Sistema de Protección de Unidades (DPS) en la Utilidad de Configuración. Para obtener más información, consulte la *Guía de la utilidad Computer Setup (f10)*.
- Verifique la luz de alimentación en la parte frontal de la computadora para verificar si parpadea en rojo. Las luces parpadeantes son códigos de error que lo ayudarán a diagnosticar el problema. Consulte el apéndice A [Mensajes de error POST en la página 54](#) para obtener más información.
- Si la pantalla está en blanco, enchufe el monitor a un puerto de video diferente en la computadora, si hay uno disponible. O, cambie el monitor por uno que sepa que funciona correctamente.
- Si está trabajando en red, conecte otra computadora con un cable diferente en la conexión de red. Puede haber un problema con el enchufe o cable de red.
- Si recientemente ha agregado hardware nuevo, extráigalo para verificar si la computadora funciona correctamente.

- Si recientemente ha instalado software nuevo, desinstálelo para verificar si la computadora funciona correctamente.
- Reinicie la computadora en modo de seguridad para verificar si reinicia sin todos los controladores cargados. Cuando reinicie el sistema operativo, utilice “Última configuración conocida”.
- Consulte el soporte técnico completo en línea en <http://www.hp.com/support>.
- Consulte la sección [Consejos útiles en la página 10](#) en esta guía.

Para ayudarlo a resolver problemas en línea, HP Instant Support Professional Edition suministra diagnósticos de auto-resolución. Si necesita entrar en contacto con el soporte de HP, utilice el recurso de charla en línea del HP Instant Support Professional Edition. Acceda HP Instant Support Professional Edition en: <http://www.hp.com/go/ispe>.

Acceda al Centro de Soporte Comercial (BSC) en <http://www.hp.com/go/bizsupport> para obtener la más reciente información acerca de soporte en línea, software y controladores, notificación proactiva y la comunidad mundial de colegas y expertos de HP.

Si es necesario llamar al servicio de soporte técnico, asegúrese de tomar las siguientes medidas previas que garantizarán una óptima atención a su llamada:

- Póngase delante de su computadora cuando llame.
- Escriba el número de serie de la computadora y el número de identificación del producto y el número de serie del monitor antes de llamar.
- Dedique tiempo detectando el problema con el técnico de servicio.
- Extraiga todos los hardware que haya agregado recientemente al sistema.
- Desinstale todos los software que haya instalado recientemente.
- Restaure el sistema desde el conjunto de discos de recuperación que creó o restaure el sistema a su condición predeterminada de fábrica en HP Backup and Recovery Manager (Administrador de copia de seguridad y recuperación de HP).

△ **PRECAUCIÓN:** La restauración del sistema borrará todos los datos en la unidad de disco duro. Asegúrese de hacer copia de seguridad de todos los archivos de datos antes de realizar el proceso de restauración.

📄 **NOTA:** Para obtener información de ventas y actualizaciones de la garantía (Care Packs), llame a su distribuidor o proveedor de servicio autorizado de HP.

Consejos útiles

Si tiene algunos problemas menores con la computadora, el monitor o el software, consulte la siguiente lista de sugerencias generales antes de proceder con cualquier otra acción:

- Asegúrese de que la computadora y el monitor estén enchufados en una fuente de alimentación que funcione.
- Compruebe que el interruptor de selección de voltaje (algunos modelos) esté en el voltaje apropiado para su región (115 V ó 230 V).
- Asegúrese de que la computadora esté encendida y de que la luz de alimentación verde esté encendida.

- Asegúrese de que el monitor esté encendido y de que la luz de alimentación verde del monitor esté encendida.
- Verifique la luz de alimentación en la parte frontal de la computadora para verificar si parpadea en rojo. Las luces parpadeantes son códigos de error que lo ayudarán a diagnosticar el problema. Consulte el apéndice A [Mensajes de error POST en la página 54](#) para obtener más información.
- Active los controles de brillo y contraste del monitor si éste está opaco.
- Mantenga presionada cualquier tecla. Si el sistema emite un sonido, el teclado debe estar funcionando correctamente.
- Revise todas las conexiones de cables para verificar si hay conexiones sueltas o incorrectas.
- Active la computadora presionando cualquier tecla del teclado o el botón de alimentación. Si el sistema permanece en el modo de suspensión, apague la computadora presionando y sosteniendo el botón de alimentación durante por lo menos cuatro segundos, después presione el botón de alimentación otra vez para reiniciar la computadora. Si el sistema no se apaga, desenchufe el cable de alimentación, espere unos segundos, después enchúfelo nuevamente. La computadora reiniciará, si el inicio automático después de una pérdida de energía, está configurado en la utilidad de configuración. Si no se reinicia, presione el botón de alimentación para iniciar la computadora.
- Reconfigure la computadora después de instalar una tarjeta de expansión que no sea plug and play (conectar y usar) u otra opción. Consulte [Solución de problemas de instalación de hardware en la página 37](#) para obtener instrucciones.
- Asegúrese de que estén instalados todos los controladores de dispositivos necesarios. Por ejemplo, si está utilizando una impresora, necesita un controlador para ese modelo de impresora.
- Retire todos los medios aptos para inicio (disquete, CD o dispositivo USB) del sistema antes de encenderlo.
- Si ha instalado un sistema operativo distinto al sistema operativo instalado en fábrica, verifique que el sistema lo admita.
- Si el sistema tiene múltiples fuentes de video (adaptadores incorporados, PCI o PCI-Express) instaladas (video incorporado sólo en ciertos modelos) y un solo monitor, el monitor debe conectarse al conector del monitor en la fuente seleccionada como el adaptador VGA primario. Durante el inicio, los demás conectores del monitor se desactivan y en caso de que el monitor esté conectado a estos puertos, no podrá funcionar. Es posible seleccionar la fuente que será la fuente VGA predeterminada en la utilidad de configuración.

△ **PRECAUCIÓN:** Cuando la computadora está conectada a una fuente de alimentación de CA, siempre hay voltaje aplicado a la placa del sistema. Debe desconectar el cable de alimentación de la energía antes de abrir la computadora con el fin de evitar que algún componente o la placa del sistema se dañen.

Solución de problemas generales

Es posible resolver fácilmente los problemas generales que se describen en esta sección. Si todavía tiene problemas y no puede resolverlos por sí mismo o si no está seguro sobre cómo realizar la operación, comuníquese con un distribuidor o revendedor autorizado.

- ⚠ **¡ADVERTENCIA!** Cuando la computadora está enchufada a una fuente de alimentación de CA, siempre se aplica voltaje a la placa del sistema. Para reducir el riesgo de lesiones corporales provocadas por descarga eléctrica o quemaduras, asegúrese de desconectar el cable de alimentación del tomacorriente de CA y permita que los componentes internos del sistema se enfríen antes de tocarlos.

Busque por luces en la placa del sistema. Si la luz está encendida, el sistema tiene alimentación. Apague la computadora y desconecte el cable de alimentación antes de proceder.

Tabla 2-1 Solución de problemas generales

La computadora parece bloqueada y no se apaga cuando se presiona el botón de alimentación.

Causa	Solución
El control de software del botón de alimentación no funciona.	<ol style="list-style-type: none">Mantenga presionado el botón de alimentación durante al menos cuatro segundos hasta que la computadora se apague.Desconecte el cable de alimentación del tomacorriente de CA.

La computadora no responde al teclado o mouse USB.

Causa	Solución
La computadora está en el modo de espera .	Para salir del modo de espera , presione el botón de alimentación. PRECAUCIÓN: Cuando intente salir del modo de espera , no presione el botón de alimentación por más de cuatro segundos. Si no, la computadora se apagará y perderá los datos.
Se ha bloqueado el sistema.	Reinicie la computadora.

La hora y fecha exhibidas en la computadora no son correctas.

Causa	Solución
Es probable que sea necesario reemplazar la batería del RTC (sincronización en tiempo real). NOTA: La conexión de la computadora a la fuente de alimentación de CA en funcionamiento prolonga la vida de la batería del RTC.	Primero, restablezca la hora y fecha en el Panel de control (también es posible utilizar la Utilidad de Configuración para actualizar la hora y fecha del RTC). Si el problema persiste, reemplace la batería del RTC. Consulte la <i>Guía de Hardware</i> para obtener instrucciones acerca de la instalación de una batería nueva o comuníquese con un distribuidor o revendedor autorizado para cambiar la batería del RTC.

Tabla 2-1 Solución de problemas generales (continúa)

El cursor no se mueve al utilizar las teclas de flecha del teclado numérico.

Causa	Solución
Es posible que la tecla Bloq Num esté activada.	Presione la tecla Bloq Num . Si desea utilizar las teclas de flecha , la luz de bloq num no debe estar encendida. Es posible desactivar (o activar) la tecla Bloq Num desde la utilidad de configuración.

No hay sonido o el volumen está demasiado bajo.

Causa	Solución
El volumen del sistema puede estar bajo o puede haberse activado la función silencio.	<ol style="list-style-type: none">1. Verifique la configuración de BIOS f10 para asegurarse de que el altavoz del sistema interno no ha sido enmudecido (este ajuste no afecta los altavoces externos).2. Asegúrese de que los altavoces externos sean apropiadamente conectados y encendidos y de que el control de volumen de los altavoces esté correctamente ajustado.3. Utilice el control de volumen del sistema disponible en el sistema operativo para asegurarse de que los altavoces no hayan sido silenciados o para aumentar el volumen.
Es posible que el dispositivo de audio esté conectado al enchufe errado en la parte trasera de la computadora.	Asegúrese de que el dispositivo esté conectado al enchufe correcto en la parte trasera de la computadora.

Se evidencia un bajo rendimiento.

Causa	Solución
El procesador está caliente.	<ol style="list-style-type: none">1. Asegúrese de que el flujo de aire de la computadora no esté obstruido. Deje un espacio de 10,2 cm (4 pulgadas) en todos los orificios de ventilación de la computadora y en la parte superior del monitor, para permitir la ventilación necesaria.2. Asegúrese de que los ventiladores estén conectados y funcionando correctamente (algunos ventiladores sólo funcionan cuando es necesario).3. Asegúrese de que el disipador térmico del procesador esté instalado correctamente.
El disco duro está lleno.	Transfiera datos del disco duro para crear más espacio en el disco duro.
Poca memoria.	Agregue más memoria.
Disco duro fragmentado.	Desfragmente el disco duro.
El programa al que se ingresó previamente no liberó la memoria reservada de vuelta al sistema.	Reinicie la computadora.
Virus residente en la unidad de disco duro.	Ejecute un programa de protección contra virus.

Tabla 2-1 Solución de problemas generales (continúa)

Se evidencia un bajo rendimiento.

Causa	Solución
Se ejecutan demasiadas aplicaciones.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cierre las aplicaciones innecesarias para liberar memoria. Algunas aplicaciones se ejecutan en segundo plano y pueden ser cerradas haciendo clic con el botón derecho del mouse en los iconos correspondientes en la bandeja de tareas. Para evitar que se ejecuten estas aplicaciones en la inicialización, vaya a Inicio > Ejecutar (Windows XP) o Inicio > Accesorios > Ejecutar (Windows Vista) y escriba <code>msconfig</code>. En la ficha Inicio de la Utilidad de configuración del Sistema, desmarque las aplicaciones que no desee que sean ejecutadas automáticamente en la inicialización. PRECAUCIÓN: No desmarque aplicaciones de ejecución en el inicio que sean necesarias para un adecuado funcionamiento del sistema. 2. Agregue más memoria.
Algunas aplicaciones de software, especialmente juegos, sobrecargan el subsistema de gráficos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reduzca la resolución de la pantalla para la aplicación actual o consulte la documentación que viene con la aplicación para obtener sugerencias sobre cómo mejorar el rendimiento ajustando los parámetros en la aplicación. 2. Agregue más memoria. 3. Actualice la solución gráfica.
Causa desconocida.	Reinicie la computadora.

La computadora se apaga automáticamente y la luz de alimentación parpadea en rojo dos veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos y la computadora suena dos veces. (Los sonidos de alerta se detienen después de la quinta repetición pero las luces continúan parpadeando).

Causa	Solución
Protección térmica del procesador activada: Es posible que un ventilador esté bloqueado o no funcione. O El disipador térmico no está instalado correctamente en el procesador.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique que los orificios de ventilación de la computadora no estén obstruidos y compruebe que el ventilador del procesador esté funcionando. 2. Abra la cubierta, presione el botón de alimentación y verifique si el ventilador del procesador está girando. Si el ventilador del procesador no gira, asegúrese de que el cable del ventilador esté conectado en el enchufe para ventilador de la placa del sistema. 3. Si el ventilador está conectado pero no gira, entonces reemplace el conjunto de disipador térmico/ventilador. 4. Entre en contacto con su revendedor o asistencia técnica autorizada.

Tabla 2-1 Solución de problemas generales (continúa)

El sistema no enciende y las luces en la parte frontal de la computadora no parpadean.

Causa	Solución
El sistema no puede encenderse.	<p>Mantenga presionado el botón de alimentación por menos de 4 segundos. Si la luz de la unidad de disco duro se enciende en verde, entonces:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Verifique que el selector de voltaje, ubicado en la parte trasera de la fuente de alimentación en algunos modelos, esté configurado en el voltaje adecuado. La configuración del voltaje adecuado depende de la región.2. Retire las tarjetas de expansión una por una hasta que se encienda la luz 5V_aux en la placa del sistema.3. Reemplace la placa del sistema. <p>O</p> <p>Mantenga presionado el botón de alimentación por menos de 4 segundos. Si la luz de la unidad de disco duro no se enciende en verde, entonces:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Compruebe que la unidad esté enchufada a la fuente de alimentación de CA que funcione.2. Abra la cubierta y compruebe que el cableado del botón de alimentación esté correctamente conectado a la placa del sistema.3. Asegúrese de que ambos cables de alimentación estén conectados adecuadamente a la placa del sistema.4. Compruebe que la luz 5V_aux en la placa del sistema esté encendida. Si está encendida, entonces reemplace el cableado del botón de alimentación.5. Si la luz 5 V_aux de la placa del sistema está apagada, entonces reemplace la fuente de alimentación.6. Reemplace la placa del sistema.

Solución de problemas de energía

En la siguiente tabla se señalan las causas y soluciones más comunes para los problemas de energía.

Tabla 2-2 Solución de problemas de energía

La fuente de alimentación se apaga de manera intermitente.

Causa	Solución
El interruptor del selector de voltaje en la parte trasera del chasis de la computadora (algunos modelos) no se ha configurado en el voltaje de línea correcto (115 V ó 230 V).	Seleccione el voltaje de CA correcto, utilizando el interruptor de selector.
La fuente de alimentación no se enciende debido a una falla interna de éste.	Comuníquese con el proveedor de servicio autorizado para reemplazar la fuente de alimentación.

La computadora se apaga automáticamente y la luz de alimentación parpadea en rojo dos veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos y la computadora suena dos veces. (Los sonidos de alerta se detienen después de la quinta repetición pero las luces continúan parpadeando.)

Causa	Solución
Protección térmica del procesador activada: Es posible que un ventilador esté bloqueado o no funcione. O El disipador térmico no está instalado correctamente en el procesador.	<ol style="list-style-type: none">1. Verifique que los orificios de ventilación de la computadora no estén obstruidos y compruebe que el ventilador del procesador esté funcionando.2. Abra la cubierta, presione el botón de alimentación y verifique si el ventilador del procesador está girando. Si el ventilador del procesador no gira, asegúrese de que el cable del ventilador esté conectado en el enchufe para ventilador de la placa del sistema.3. Si el ventilador está conectado pero no gira, entonces reemplace el conjunto de disipador térmico/ventilador.4. Entre en contacto con su revendedor o asistencia técnica autorizada.

La luz de alimentación parpadea en rojo cuatro veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos, y la computadora suena cuatro veces. (Los sonidos de alerta se detienen después de la quinta repetición pero las luces continúan parpadeando.)

Causa	Solución
Falla de energía (fuente de alimentación sobrecargada).	<ol style="list-style-type: none">1. Abra la cubierta y asegúrese de que el cable de la fuente de alimentación de 4 ó 6 filamentos esté acoplado dentro del conector de la placa del sistema.2. Compruebe si un dispositivo está causando el problema retirando TODOS los dispositivos conectados (tales como unidades de disco duro, de disquete u ópticas y tarjetas de expansión). Encienda el sistema. Si el sistema ingresa al POST, entonces apague y reemplace un dispositivo por vez y repita este procedimiento hasta que ocurra una falla. Reemplace el dispositivo que está causando la falla. Siga agregando los dispositivos uno por vez para asegurarse de que todos los dispositivos funcionen correctamente.

Tabla 2-2 Solución de problemas de energía (continúa)

La luz de alimentación parpadea en rojo cuatro veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos, y la computadora suena cuatro veces. (Los sonidos de alerta se detienen después de la quinta repetición pero las luces continúan parpadeando.)

Causa	Solución
	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="874 331 1473 363">3. Reemplace la fuente de alimentación.<li data-bbox="874 384 1473 415">4. Reemplace la placa del sistema.

Solución de problemas de disquete

En la siguiente tabla se señalan las causas y soluciones más comunes para los problemas de disquete.

 **NOTA:** Es posible que necesite reconfigurar la computadora al agregar o extraer hardware, como en el caso de una unidad de disquete adicional. Consulte [Solución de problemas de instalación de hardware en la página 37](#) para obtener instrucciones.

Tabla 2-3 Solución de problemas de disquete

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 en Inicio , haga clic en Explorar , y seleccione una unidad. Seleccione Archivo > Propiedades > Herramientas . En Verificación de errores , haga clic en Verificar ahora . En Microsoft Windows Vista, haga clic con el botón derecho en Inicio , luego haga clic en Explorar , y haga clic con el botón derecho del mouse en una unidad. Seleccione Propiedades luego seleccione la ficha Herramientas . En Verificación de errores , haga clic en Verificar ahora .
El disquete está insertado de manera incorrecta.	Extraiga el disquete e insértelo de nuevo.
El cable de la unidad no está debidamente conectado.	Reconecte el cable de la unidad. Asegúrese de que las cuatro patas del cable de alimentación del disquete estén conectadas a la unidad.

No se encuentra la unidad.

Causa	Solución
El cable está suelto.	Reconecte el cable de datos y de alimentación en la unidad de disquete.
La unidad extraíble no está ajustada correctamente.	Corrija la posición de la unidad.

La unidad de disquete no puede grabar en un disquete.

Causa	Solución
El disquete no está formateado.	Formatee el disquete. <ol style="list-style-type: none">1. En el Explorador de Windows, seleccione la unidad de disco (A).2. Haga clic con el botón derecho en la letra de la unidad y seleccione Formatear.3. Seleccione las opciones deseadas y haga clic en Iniciar para empezar a formatear el disquete.
El disquete está protegido contra grabación.	Utilice otro disquete o retire la protección contra grabación.
Grabación en la unidad incorrecta.	Revise la letra de la unidad en la ruta de acceso especificada.

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

La unidad de disquete no puede grabar en un disquete.

Causa	Solución
No hay suficiente espacio en el disquete.	<ol style="list-style-type: none">1. Utilice otro disquete.2. Elimine los archivos innecesarios del disquete.
Las grabaciones en disquetes heredados están desactivadas en la utilidad de configuración.	Ingrese a la Utilidad de configuración y active Grabar disquete heredado en Almacenamiento > Opciones de almacenamiento .
El disquete está dañado.	Reemplace el disquete dañado.

No se puede formatear el disquete.

Causa	Solución
Se informaron medios no válidos.	Al formatear un disco en MS-DOS, puede que necesite especificar la capacidad del disquete. Por ejemplo, para formatear un disquete de 1,44 MB, escriba el comando siguiente en el indicador MS-DOS: FORMAT A: /F:1440
El disco puede estar protegido contra grabación.	Abra el dispositivo de bloqueo del disquete.
Las grabaciones en disquetes heredados están desactivadas en la utilidad de configuración.	Ingrese a la Utilidad de configuración y active Grabar disquete heredado en Almacenamiento > Opciones de almacenamiento .

Ocurrió un problema con una transacción del disco.

Causa	Solución
La estructura del directorio no es correcta o hay un problema con un archivo.	En Microsoft Windows XP, haga clic con el botón derecho en Inicio , haga clic en Explorar , y seleccione una unidad. Seleccione Archivo > Propiedades > Herramientas . En Verificación de errores , haga clic en Verificar ahora . En Microsoft Windows Vista, haga clic con el botón derecho en Inicio , luego haga clic en Explorar , y haga clic con el botón derecho del mouse en una unidad. Seleccione Propiedades luego seleccione la ficha Herramientas . En Verificación de errores , haga clic en Verificar ahora .

La unidad de disquete no lee los disquetes.

Causa	Solución
Está utilizando una clase equivocada de disquete para este tipo de unidad.	Verifique qué tipo de unidad está utilizando y utilice el tipo correcto de disquete.
Está leyendo la unidad incorrecta.	Revise la letra de la unidad en la ruta de acceso especificada.
El disquete está dañado.	Reemplace el disquete por uno nuevo.

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

Aparece el mensaje "Disco de sistema inválido".

Causa	Solución
Se insertó en la unidad un disquete que no contiene los archivos de sistema necesarios para iniciar la computadora.	Cuando se detenga la actividad en la unidad, retire el disquete y presione la barra espaciadora . Se debe iniciar la computadora.
Ocurrió un error de disquete.	Reinicie la computadora presionando el botón de alimentación.

No es posible iniciar con el disquete.

Causa	Solución
El disquete no es apto para inicio.	Reemplácelo por un disquete apto para inicio.
El inicio a partir de un disquete fue desactivado en la utilidad de configuración.	<ol style="list-style-type: none">1. Ejecute la Utilidad de configuración y active inicio con disquete en Almacenamiento > Orden de inicio.2. Ejecute la Utilidad de configuración y active inicio del disquete en Almacenamiento > Opciones de almacenamiento > Inicio a través de medios extraíbles. <p>NOTA: Ambos pasos deben utilizarse en tanto la función Inicio de multimedia extraíbles en la utilidad de configuración hace caso omiso al comando de activación de Orden de reinicio.</p>
El modo servidor de red está activado en la utilidad de configuración.	Ejecute la Utilidad de configuración y desactive Modo servidor de red en Seguridad > Opciones de contraseña .

Solución de problemas de disco duro

Tabla 2-4 Solución de problemas de disco duro

Se produce un error en la unidad de disco duro.

Causa	Solución
El disco duro tiene sectores dañados o falló.	<ol style="list-style-type: none">1. En Microsoft Windows XP, haga clic con el botón derecho en Inicio, haga clic en Explorar, y seleccione una unidad. Seleccione Archivo > Propiedades > Herramientas. En Verificación de errores, haga clic en Verificar ahora. En Microsoft Windows Vista, haga clic con el botón derecho en Inicio, luego haga clic en Explorar, y haga clic con el botón derecho del mouse en una unidad. Seleccione Propiedades luego seleccione la ficha Herramientas. En Verificación de errores, haga clic en Verificar ahora.2. Emplee una utilidad para ubicar y bloquear el uso de los sectores dañados. De ser necesario, reformatear el disco duro.

Problema de transacción del disco.

Causa	Solución
La estructura del directorio no es correcta o hay problemas con un archivo.	<p>En Microsoft Windows XP, haga clic con el botón derecho en Inicio, haga clic en Explorar, y seleccione una unidad. Seleccione Archivo > Propiedades > Herramientas. En Verificación de errores, haga clic en Verificar ahora.</p> <p>En Microsoft Windows Vista, haga clic con el botón derecho en Inicio, luego haga clic en Explorar, y haga clic con el botón derecho del mouse en una unidad. Seleccione Propiedades luego seleccione la ficha Herramientas. En Verificación de errores, haga clic en Verificar ahora.</p>

Unidad no encontrada (identificada).

Causa	Solución
Es posible que el cable esté suelto.	Revise las conexiones de cable.
Es posible que el sistema no haya reconocido automáticamente un dispositivo instalado recientemente.	<p>Consulte las instrucciones de reconfiguración en Solución de problemas de instalación de hardware en la página 37. Si el sistema todavía no reconoce el nuevo dispositivo, compruebe que esté incluido dentro de la utilidad de configuración. Si aparece, la causa probable es un problema con el controlador. Si no está incluido en la lista, es probable que se trate de un problema con el hardware.</p> <p>Si es una unidad recién instalada, ingrese a la utilidad de configuración e intente agregar una demora de POST en Avanzado > Opciones de inicio.</p>

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

Unidad no encontrada (identificada).

Causa	Solución
El dispositivo se conecta al puerto SATA que haya sido desactivado en la utilidad de configuración.	Ejecute la utilidad de configuración y asegúrese de que el puerto SATA del dispositivo esté activado en Almacenamiento > Opciones de almacenamiento .
La unidad tarda en responder inmediatamente después del encendido.	Ejecute la utilidad de configuración y aumente el intervalo de POST en Avanzado > Opciones de inicio .

Mensaje disco no es un disco de sistema/NLDR ausente.

Causa	Solución
El sistema se está tratando de iniciar desde un disquete no apto para inicio.	Retire el disquete de la unidad de disquetes.
El sistema se está tratando de iniciar desde el disco duro, pero es posible que el disco duro esté dañado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inserte el disquete apto para inicio en la unidad de disquete y reinicie la computadora. 2. Verifique el formato del disco duro utilizando fdisk. Si el formateo es NFTFS, utilice un lector de otro fabricante para evaluar la unidad. Si el formateo es FAT32, no es posible acceder a la unidad de disco duro.
Faltan archivos de sistema o no se instalaron correctamente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inserte el disquete apto para inicio en la unidad de disquete y reinicie la computadora. 2. Verifique el formato del disco duro utilizando Fdisk: Si el formateo es NFTFS, utilice un lector de otro fabricante para evaluar la unidad. Si el formateo es FAT32, no es posible acceder a la unidad de disco duro. 3. Instale los archivos de sistema para el sistema operativo apropiado. 4. Restaure el sistema a un punto de recuperación en HP Backup and Recovery Manager (Administrador de copia de seguridad y recuperación de HP). Consulte la guía del usuario del <i>HP Backup and Recovery Manager</i> (Administrador de copia de seguridad y recuperación de HP) en el menú de inicio de Windows para obtener más información.
El inicio desde el disco duro fue desactivado en la utilidad de configuración.	Ejecute la utilidad de configuración y active el inicio desde la unidad de disco duro en la lista Almacenamiento > Orden de inicio .
La unidad de disco duro apta para inicio no está conectada como primera en una configuración de unidades de disco duro múltiples.	Si intenta iniciar desde un disco duro, asegúrese de que esté conectado al conector de la placa del sistema identificado como P60 SATA 0.
El controlador de la unidad de disco duro apta para inicio no se enumera en primer lugar en el orden de inicio.	Ejecute la utilidad de configuración y seleccione Almacenamiento > Orden de inicio y asegúrese de que el controlador de la unidad de disco duro apta para inicio se mencione inmediatamente después de la opción Unidad de disco duro .

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

La unidad de disco duro no se reiniciará desde la unidad de disco duro.

Causa	Solución
El dispositivo se conecta al puerto SATA que haya sido desactivado en la utilidad de configuración.	Ejecute la utilidad de configuración y asegúrese de que el puerto SATA del dispositivo esté activado en Almacenamiento > Opciones de almacenamiento .
El orden de inicio es incorrecto.	Ejecute la Utilidad de configuración y cambie la secuencia de inicio en Almacenamiento > Orden de inicio .
El "Tipo de emulación" de unidad de disco duro está definido como "Ninguno."	Ejecute la utilidad de Computer Setup y cambie el "Tipo de emulación" a "Unidad de disco duro" en detalles del dispositivo en Almacenamiento > Configuración de dispositivo .
La unidad de disco duro está dañada.	Observe si la luz de alimentación en el panel frontal parpadea en rojo y si se escuchan sonidos. Consulte el apéndice A, Mensajes de error POST en la página 54 para determinar las posibles causas del parpadeo en rojo y los códigos de sonidos. Consulte los términos y condiciones en la garantía mundial limitada.

La computadora parece estar bloqueada.

Causa	Solución
El programa en uso dejó de responder a los comandos.	Intente el procedimiento normal de "Apagado" de Windows. Si esto falla, presione el botón de alimentación durante 4 o más segundos para apagar la computadora. Para reiniciar la computadora, presione el botón de alimentación otra vez.

La unidad de disco duro extraíble no suministra alimentación al compartimiento de la unidad de disco duro.

Causa	Solución
El bloqueo en el compartimiento no está en la posición de "Activado".	Inserte la llave y gírela 90 grados en el sentido horario. La luz verde en la parte frontal del compartimiento debe estar encendida.
El cable de alimentación de la fuente de alimentación de la computadora a la estructura del compartimiento no está adecuadamente conectado.	Verifique la fuente de alimentación y asegúrese de que esté adecuadamente conectada a la parte trasera de la estructura del compartimiento.

La computadora no reconoce la unidad de disco duro extraíble.

Causa	Solución
El soporte de la unidad de disco duro extraíble no está completamente encajado en la estructura del compartimiento o la unidad de disco duro no está completamente encajada en el soporte.	Empuje el soporte en la estructura del compartimiento para que el conector en la parte trasera de la estructura se encaje adecuadamente. Si esta acción no soluciona el problema, apague la computadora, extraiga el soporte, y verifique si el conector en la unidad de disco duro está encajado adecuadamente en el soporte.

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

Se escuchan sonidos y la luz verde está parpadeando en el compartimiento de la unidad de disco duro extraíble.

Causa	Solución
Se activó la alarma de falla en el ventilador en el compartimiento de la unidad de disco duro extraíble.	Apague la computadora y comuníquese con HP para obtener un gabinete de reemplazo.

Solución de problemas relativos al lector de tarjeta multimedia

Tabla 2-5 Solución de problemas relativos al lector de tarjeta multimedia

La tarjeta multimedia no funcionará en una cámara digital después de formatearla en Microsoft Windows XP o Microsoft Windows Vista.

Causa	Solución
Por función predeterminada, Windows XP y Windows Vista formateará cualquier tarjeta multimedia con capacidad mayor que 32MB con el formato FAT32. La mayoría de cámaras digitales utilizan el formato FAT (FAT16 y FAT12) y no puede funcionar con una tarjeta FAT32 formateada.	Formatee la tarjeta multimedia en la cámara digital o seleccione el sistema de archivos FAT para formatear la tarjeta multimedia en una computadora con Windows XP o Windows Vista.

Falla de protección contra escritura o bloqueo al intentar escribir en la tarjeta multimedia.

Causa	Solución
La tarjeta multimedia está bloqueada. El bloqueo de tarjeta es un recurso seguro que impide la escritura y borrado de una tarjeta SD/Memory Stick/PRO.	Si utiliza una tarjeta SD, asegúrese de que la ficha de bloqueo ubicada a la derecha de la tarjeta SD no esté en posición de bloqueo. Si utiliza una tarjeta Memory Stick/PRO, asegúrese de que la ficha de bloqueo ubicada en la parte inferior de la tarjeta Memory Stick/PRO no esté en posición de bloqueo.

No es posible escribir en la tarjeta multimedia.

Causa	Solución
La tarjeta multimedia es una tarjeta de memoria de sólo lectura (ROM).	Verifique la documentación del fabricante que viene con la tarjeta para consultar si la tarjeta tiene propiedades de grabación.
La tarjeta multimedia está bloqueada. El bloqueo de tarjeta es un recurso seguro que impide la escritura y borrado de una tarjeta SD/Memory Stick/PRO.	Si utiliza una tarjeta SD, asegúrese de que la ficha de bloqueo ubicada a la derecha de la tarjeta SD no esté en posición de bloqueo. Si utiliza una tarjeta Memory Stick/PRO, asegúrese de que la ficha de bloqueo ubicada en la parte inferior de la tarjeta Memory Stick/PRO no esté en posición de bloqueo.

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

Causa	Solución
La tarjeta multimedia no ha sido insertada apropiadamente, ha sido insertada en la ranura incorrecta o no es admitida.	Asegúrese de haber insertado correctamente la tarjeta con el contacto dorado en el lado correcto. La luz verde se encenderá si se inserta apropiadamente.

No sé cómo extraer una tarjeta multimedia correctamente.

Causa	Solución
Se debe utilizar el software de la computadora para extraer correctamente la tarjeta.	Abra Mi PC (Windows XP) o Computadora (Windows Vista), haga clic con el botón derecho en el icono de unidad

Tabla 2-5 Solución de problemas relativos al lector de tarjeta multimedia (continúa)

No sé cómo extraer una tarjeta multimedia correctamente.

Causa	Solución
	correspondiente y seleccione Expulsar . Luego, retire la tarjeta de la ranura. NOTA: Nunca extraiga la tarjeta cuando la luz verde esté parpadenado.

Después de instalar el lector de tarjeta multimedia e inicializarlo en Windows, el lector y las tarjetas insertadas no serán reconocidas inmediatamente por la computadora.

Causa	Solución
El sistema operativo necesita tiempo para reconocer el dispositivo si el lector acaba de instalarlo en la computadora y enciende la computadora por primera vez.	Espere unos segundos para que el sistema operativo pueda reconocer el lector y los puertos disponibles y luego reconozca el medio que se ha insertado en el lector.

Después de insertar una tarjeta multimedia en el lector, la computadora intentará iniciar desde la tarjeta multimedia.

Causa	Solución
La tarjeta multimedia insertada tiene recursos de inicio.	Si no desea iniciar desde la tarjeta multimedia, retírela durante el inicio o no seleccione la opción de inicio desde la tarjeta multimedia insertada durante el proceso de inicio.

Solución de problemas de pantalla

Si tiene problemas con la pantalla, consulte la documentación que viene con el monitor y las causas y soluciones más comunes que aparecen en la siguiente tabla.

Tabla 2-6 Solución de problemas de pantalla

Causa	Solución
Pantalla en blanco (no hay vídeo).	
El monitor no se ha encendido y la luz está apagada.	Encienda el monitor y verifique que la luz esté encendida.
Monitor defectuoso.	Pruebe otro monitor.
Los cables no están conectados correctamente.	Examine la conexión de cables que va del monitor a la computadora y el tomacorriente de CA.
Es posible que tenga instalada una utilidad de desactivación de pantalla o que estén activados los recursos de ahorro de energía.	Presione cualquier tecla o haga clic con los botones del mouse y, si está definida, escriba su contraseña.
Memoria ROM del sistema está corrompida; el sistema está ejecutando en el modo de recuperación de emergencia del bloqueo de inicio (indicado por ocho sonidos).	Vuelva a cargar la memoria ROM del sistema con la más reciente imagen de BIOS. Para obtener más información, consulte la sección "Modo de Recuperación de Emergencia del Bloqueo de Inicio" en la <i>Guía de Administración de Desktop</i> .
Está utilizando un monitor de sincronización fija y no se sincronizará a la resolución elegida.	Asegúrese de que el monitor pueda aceptar la misma frecuencia de barrido horizontal que la resolución seleccionada.
La computadora está en el modo de espera .	Presione el botón de alimentación para salir del modo de espera . PRECAUCIÓN: Cuando intente salir del modo de espera , no presione el botón de alimentación por más de cuatro segundos. Si no, la computadora se apagará y perderá los datos.
El cable del monitor está enchufado en el conector equivocado.	Asegúrese de que el monitor esté conectado en un enchufe activo en la parte trasera de la computadora. Si otro conector está disponible, conecte el monitor en ese conector y reinicie el sistema.
La configuración del monitor en la computadora no es compatible con el monitor.	<ol style="list-style-type: none">En el Panel de control de Windows XP, haga doble clic en el icono Pantalla y seleccione la ficha Configuración. En el Panel de control de Windows Vista, en Apariencia y personalización, seleccione Ajustar resolución de pantalla.Utilice el control deslizante para restaurar la resolución.

No se puede instalar una tarjeta de gráficos integrada después de instalar una tarjeta gráfica PCI Express x16.

Causa	Solución
En sistemas con gráficos integrados AMD, los gráficos integrados pueden activarse en la utilidad de configuración sólo si una tarjeta de gráficos AMD PCI Express x16 está instalada.	En sistemas con gráficos integrados AMD, instale una tarjeta de gráficos AMD PCI Express x16 y active los gráficos integrados en la utilidad de configuración.

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

La pantalla está en blanco y la luz de alimentación parpadea en rojo cinco veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos, y la computadora suena cinco veces. (Los sonidos de alerta se detienen después de la quinta repetición pero las luces continúan parpadeando.)

Causa	Solución
Error de la memoria de pre-video.	<ol style="list-style-type: none">1. Reacomode los DIMM. Encienda el sistema.2. Reemplace los DIMM, uno a la vez, para aislar el módulo defectuoso.3. Reemplace la memoria de terceros por memoria de HP.4. Reemplace la placa del sistema.

La pantalla está en blanco y la luz de alimentación parpadea en rojo seis veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos, y la computadora suena seis veces. (Los sonidos de alerta se detienen después de la quinta repetición pero las luces continúan parpadeando.)

Causa	Solución
Error de los gráficos de pre-video.	Para los sistemas con una tarjeta de gráficos: <ol style="list-style-type: none">1. Reacomode la tarjeta de gráficos. Encienda el sistema.2. Reemplace la tarjeta de gráficos.3. Reemplace la placa del sistema. Para los sistemas con gráficos integrados, reemplace la placa del sistema.

La pantalla está en blanco y la luz de alimentación parpadea en rojo siete veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos, y la computadora suena siete veces. (Los sonidos de alerta se detienen después de la quinta repetición pero las luces continúan parpadeando.)

Causa	Solución
Falla de la placa del sistema (la memoria ROM detectó la falla antes del video).	Reemplace la placa del sistema.

El monitor no funciona correctamente cuando se utilizan los recursos de ahorro de energía.

Causa	Solución
Se está utilizando un monitor sin capacidad de ahorro de energía con los recursos de ahorro de energía activados.	Desactive el recurso de ahorro de energía del monitor.

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

Caracteres atenuados.

Causa	Solución
Los controles de brillo y contraste no están ajustados correctamente.	Ajuste los controles de brillo y contraste del monitor.
Los cables no están debidamente conectados.	Verifique que el cable de los gráficos esté bien conectado a la tarjeta de gráficos y al monitor.

No es posible ajustar el video borroso ni la resolución solicitada.

Causa	Solución
Si se actualizó el controlador de gráficos, es posible que los controladores de gráficos correctos no estén cargados.	Instale los controladores de video incluidos en el kit de actualización.
El monitor no puede exhibir la resolución solicitada.	Cambie la resolución solicitada.
La tarjeta de gráficos está defectuosa.	Reemplace la tarjeta de gráficos.

La imagen está fragmentada, se desplaza, vibra o destella.

Causa	Solución
Es posible que las conexiones del monitor estén incompletas o que el monitor no esté ajustado correctamente.	<ol style="list-style-type: none">1. Asegúrese de que el cable del monitor esté bien conectado a la computadora.2. En un sistema de dos monitores, o cuando haya otro monitor muy cerca, asegúrese de que los dos monitores no produzcan interferencias entre sus respectivos campos electromagnéticos, separándolos entre sí.3. Es posible que las luces fluorescentes o los ventiladores estén demasiado cerca del monitor.
Es necesario desmagnetizar el monitor.	Desmagnetice el monitor. Consulte la documentación que se incluyó con el monitor para obtener más instrucciones.

La imagen no está centrada.

Causa	Solución
Puede que sea necesario ajustar la posición.	Presione el botón Menú para tener acceso al Menú en Pantalla (OSD). Seleccione Control de imagen/Posición horizontal o Posición vertical para ajustar la imagen horizontal o verticalmente.

Aparecerá en la pantalla el mensaje "Sin conexión, Revise el cable de señal".

Causa	Solución
El cable de video del monitor está desconectado.	Conecte el cable de video entre el monitor y la computadora. PRECAUCIÓN: Asegúrese de que la computadora esté apagada mientras conecta el cable de video.

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

Aparecerá en pantalla el mensaje “Fuera de rango”.

Causa	Solución
La resolución de video o la frecuencia de regeneración se han definido con niveles superiores a los admitidos por el monitor.	Reinicie la computadora e ingrese al modo de seguridad. Cambie la configuración a una configuración admitida y luego reinicie la computadora de modo que se apliquen los nuevos ajustes.

El monitor CRT produce un ruido de vibración o de traqueteo cuando es encendido.

Causa	Solución
Se activó la bobina de desmagnetización del monitor.	Ninguna. Es normal que se active la bobina desmagnetizadora cuando se enciende el monitor.

El monitor CRT produce un ruido de chasquido.

Causa	Solución
Se activaron los relés electrónicos dentro del monitor.	Ninguna. Es normal que algunos monitores hagan un ruido de chasquido cuando son encendidos y cuando se apagan, cuando entran o salen del modo de espera, y cuando se modifica la resolución.

El monitor de pantalla plana produce un ruido de tono alto.

Causa	Solución
Los ajustes de brillo y/o contraste son demasiado altos.	Disminuya los ajustes de brillo y/o contraste.

Foco borroso; efectos de rallas, fantasmas o sombras; líneas horizontales que se desplazan; barras verticales tenues; o incapacidad para centrar la imagen en la pantalla (sólo monitores de pantalla plana que utilizan una conexión de entrada VGA analógica).

Causa	Solución
Los circuitos de conversión digital internos del monitor de pantalla plana pueden no interpretar correctamente la sincronización de salida de la tarjeta de gráficos.	<ol style="list-style-type: none">1. Seleccione la opción de auto-ajuste del monitor en el menú en pantalla (OSD) del monitor.2. Sincronice manualmente las funciones del Menú en pantalla (OSD) de Sincronización y Fase de Sincronización. Para descargar un SoftPak que lo ayudará con la sincronización, visite el siguiente sitio Web, seleccione el monitor adecuado y descargue el SP32347 o SP32202: http://www.hp.com/support
La tarjeta de gráficos no está ajustada en forma adecuada o está defectuosa.	<ol style="list-style-type: none">1. Reacomode la tarjeta de gráficos.2. Reemplace la tarjeta de gráficos.

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

Algunos símbolos digitados no aparecen correctamente.

Causa	Solución
La fuente que está utilizando no soporta ese símbolo en particular.	Utilice el Mapa de Caracteres para ubicar y seleccionar el símbolo adecuado. Haga clic en Inicio > Todos los programas > Accesorios > Herramientas de sistema > Mapa de caracteres . Usted puede copiar el símbolo del Mapa de Caracteres a un documento.

Solución de problemas de audio

Si la computadora cuenta con opciones de audio y usted experimenta problemas en este campo, consulte la lista de causas y soluciones habituales que aparece en la siguiente tabla.

Tabla 2-7 Solución de problemas de audio

El sonido se entrecorta.

Causa	Solución
Los recursos del procesador están siendo utilizados por otras aplicaciones abiertas.	Cierre todas las aplicaciones abiertas que hacen uso intenso del procesador.
Latencia de sonido directo, común en muchas aplicaciones de reproductores multimedia.	Sólo en Windows XP: <ol style="list-style-type: none">1. En el Panel de control, seleccione Dispositivos de sonido y audio.2. En la ficha Audio, seleccione un dispositivo de la lista Reproducción de sonido.3. Haga clic en el botón Opciones avanzadas y seleccione la ficha Rendimiento.4. Configure el deslizador Aceleración de hardware en Ninguna y el deslizador Calidad de conversión de la velocidad de muestreo en Buena y pruebe el audio nuevamente.5. Configure el deslizador Aceleración de hardware en Completa y el deslizador Calidad de conversión de la velocidad de muestreo en Buena y pruebe el audio nuevamente.

Los altavoces y los auriculares no emiten sonido.

Causa	Solución
Se disminuyó o silenció el control de volumen del software.	Haga doble clic en el icono de Altavoz en la barra de tareas, después asegúrese de que no esté seleccionado Silencio y ajuste el volumen con el deslizador de volumen.
El audio está oculto en la utilidad de configuración.	Active el audio en la utilidad de configuración. Seguridad > Seguridad de dispositivos > Audio .
Los altavoces externos no están encendidos.	Encienda los altavoces externos.
Es posible que el dispositivo de audio esté conectado al enchufe errado en la parte trasera de la computadora.	Asegúrese de que el dispositivo esté conectado al enchufe correcto en la parte trasera de la computadora.
Altavoces externos conectados en el enchufe incorrecto en una tarjeta de sonido recién instalada.	Para conectar correctamente 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 en dispositivo de CD/DVD y seleccione Propiedades . Asegúrese de marcar Habilitar audio digital de CD para este dispositivo de CD-ROM .
Los auriculares o dispositivos conectados a la salida de audio silencian el altavoz interno.	Encienda y utilice auriculares o altavoces externos, si están conectados, o desconecte los auriculares o los altavoces externos.

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

Los altavoces y los auriculares no emiten sonido.

Causa	Solución
Altavoz interno está desactivado en la Utilidad de Configuración.	Active el parlante interno en la utilidad de configuración. Seleccione Opciones avanzadas > Opciones de dispositivo > Parlante interno .
La computadora está en el modo de espera .	Presione el botón de alimentación para salir del modo de espera . PRECAUCIÓN: Cuando intente salir del modo de espera , no presione el botón de alimentación por más de cuatro segundos. Si no, la computadora se apagará y perderá los datos.

El sonido de los auriculares no es claro o está atenuado.

Causa	Solución
Los auriculares están conectados al conector de salida de audio trasero. El conector de salida de audio trasero ha sido proyectado para dispositivos de audio con alimentación independiente y no para el uso de auriculares.	Enchufe los auriculares en el conector de auriculares ubicado en la parte frontal de la computadora.

La computadora parece estar bloqueada mientras graba audio.

Causa	Solución
El disco duro puede estar lleno.	Antes de grabar, asegúrese de que hay suficiente espacio libre en el disco duro. También puede intentar grabar el archivo de audio en formato de audio comprimido.

El enchufe de entrada de línea no está funcionando adecuadamente.

Causa	Solución
El conector ha sido reconfigurado en el controlador de audio o en el software de aplicación.	En el controlador de audio o en el software de aplicación, reconfigure el conector o restaure los valores predeterminados de fábrica para el conector.

Solución de problemas de la impresora

Si encuentra problemas de impresora, consulte la documentación que recibió con la impresora además de examinar las causas y soluciones comunes que se proveen en la siguiente tabla.

Tabla 2-8 Solución de problemas de la impresora

La impresora no imprime.

Causa	Solución
La impresora no está encendida ni está en línea.	Encienda la impresora y asegúrese de que esté en línea.
No se han instalado los controladores correctos de impresora para la aplicación.	<ol style="list-style-type: none">1. Instale el controlador correcto de impresora para la aplicación.2. Intente imprimir utilizando el commando MS-DOS: <pre>DIR C:\ > [puerto de la impresora]</pre>donde [printer port] es la dirección de la impresora que se está utilizando. Si la impresora funciona, recargue el controlador de la impresora.
Si está en una red, es posible que no haya hecho la conexión a la impresora.	Realice las conexiones de red apropiadas para la impresora.
Es posible que haya fallado la impresora.	Ejecute la prueba automática de la impresora.

La impresora no se enciende.

Causa	Solución
Es posible que los cables no estén debidamente conectados.	Reconecte todos los cables y revise el cable de alimentación y el tomacorriente.

La impresora imprime información confusa.

Causa	Solución
No se ha instalado el controlador correcto de impresora para la aplicación.	Instale el controlador correcto de impresora para la aplicación.
Es posible que los cables no estén debidamente conectados.	Vuelva a conectar todos los cables.
La memoria de la impresora puede estar sobrecargada.	Apague la impresora durante un minuto para reiniciarla, luego vuelva a encenderla.

La impresora no está en línea.

Causa	Solución
Tal vez la impresora no tenga papel.	Examine la bandeja para papel y llénela si está vacía. Seleccione en línea.

Solución de problemas de teclado y de mouse

Si encuentra problemas de teclado o mouse, consulte la documentación que recibió con la computadora además de examinar las causas y soluciones comunes que se proveen en la siguiente tabla.

Tabla 2-9 Solución de problemas de teclado

La computadora no reconoce los comandos ni la digitación del teclado.

Causa	Solución
El conector del teclado no está debidamente conectado.	<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, luego haga clic en la flecha ubicada en la esquina inferior derecha del menú Inicio, y seleccione Apagar.2. Después de que el proceso de apagado esté completo, reconecte el teclado a la parte trasera de la computadora y reiniciela.
El programa en uso dejó de responder a los comandos.	Apague la computadora utilizando el mouse y luego vuelva a encender la computadora.
El teclado necesita reparación.	Consulte los términos y condiciones en la garantía mundial limitada.
La computadora está en el modo de espera .	Presione el botón de alimentación para salir del modo de espera . PRECAUCIÓN: Cuando intente salir del modo de espera , no presione el botón de alimentación por más de cuatro segundos. Si no, la computadora se apagará y perderá los datos.

El cursor no se mueve al utilizar las teclas de flecha del teclado numérico.

Causa	Solución
Es posible que la tecla Bloq Num esté activada.	Presione la tecla Bloq Num . Si desea utilizar las teclas de flecha , la luz de bloq num no debe estar encendida. Es posible desactivar (o activar) la tecla Bloq Num desde la utilidad de configuración.

Tabla 2-10 Solución de problemas de mouse

El mouse no responde al movimiento o está demasiado lento.

Causa	Solución
El conector del mouse no está enchufado correctamente en la parte trasera de la computadora.	Apague la computadora utilizando el teclado. <ol style="list-style-type: none">1. Presione las teclas Ctrl y Esc al mismo tiempo (o presione la tecla del logotipo Windows) para visualizar el menú Inicio.2. Utilice las teclas de flecha para seleccionar Apagar y luego presione la tecla Intro.3. Una vez que el sistema esté completamente apagado, conecte el mouse en la parte trasera de la computadora (o del teclado) y vuelva a encenderlo.
El programa en uso dejó de responder a los comandos.	Apague la computadora utilizando el teclado y luego vuelva a encender la computadora.
El mouse puede necesitar limpieza.	Retire la tapa de la esfera de desplazamiento del mouse y limpie los componentes internos.
El mouse puede necesitar reparación.	Consulte los términos y condiciones en la garantía mundial limitada.
La computadora está en el modo de espera .	Presione el botón de alimentación para salir del modo de espera . PRECAUCIÓN: Cuando intente salir del modo de espera , no presione el botón de alimentación por más de cuatro segundos. Si no, la computadora se apagará y perderá los datos.

El mouse se mueve sólo en forma vertical, horizontal o el movimiento es inestable.

Causa	Solución
La bola de desplazamiento del mouse o los ejes del codificador de rotación que tienen contacto con la bola están sucios.	Retire la tapa de la esfera de desplazamiento de la parte inferior del mouse y limpie los componentes internos con el kit de limpieza para mouse, disponible en la mayoría de los almacenes de computación.

Solución de problemas de instalación de hardware

Es posible que necesite reconfigurar la computadora cuando agregue o extraiga hardware, como una unidad adicional o una tarjeta de expansión. Si instala un dispositivo plug and play (conectar y usar), Windows reconocerá automáticamente el dispositivo y configurará la computadora. Si instala un dispositivo que no sea plug and play (conectar y usar), debe reconfigurar la computadora después de finalizar la instalación del nuevo hardware. En Windows, utilice el **Asistente para agregar hardware** y siga las instrucciones que aparecen en pantalla.

- ⚠ **¡ADVERTENCIA!** Cuando la computadora está enchufada a una fuente de alimentación de CA, siempre se aplica voltaje a la placa del sistema. Para reducir el riesgo de lesiones corporales provocadas por descarga eléctrica o quemaduras, asegúrese de desconectar el cable de alimentación del tomacorriente de CA y permita que los componentes internos del sistema se enfríen antes de tocarlos.

Busque por indicadores luminosos en la placa del sistema. Si la luz está encendida, el sistema tiene alimentación. Apague la computadora y desconecte el cable de alimentación antes de proceder.

Tabla 2-11 Solución de problemas de instalación de hardware

Un nuevo dispositivo no es reconocido como parte del sistema.

Causa	Solución
El dispositivo no está ajustado o conectado en forma adecuada.	Asegúrese de que el dispositivo esté conectado en forma adecuada y segura y de que las patas del conector no estén dobladas.
Los cables del nuevo dispositivo externo están sueltos o los cables de alimentación están desconectados.	Asegúrese de que todos los cables estén conectados firme y correctamente y que las patas del conector o del cable no estén dobladas.
El botón de alimentación del nuevo dispositivo externo no está encendido.	Apague la computadora, encienda el dispositivo externo y luego encienda la computadora para integrar el dispositivo con el sistema de la computadora.
Cuando el sistema le advirtió de cambios en la configuración, usted no los aceptó.	Reinicie la computadora y siga las instrucciones para aceptar los cambios.
Puede que una tarjeta plug and play (conectar y usar) no se configure automáticamente cuando se agregue, si la configuración predeterminada entra en conflicto con otros dispositivos.	Utilice el administrador de dispositivos de Windows para desmarcar la configuración automática para la tarjeta y elija una configuración básica que no cause un conflicto de recursos. También es posible utilizar la configuración de la computadora para reconfigurar o desactivar dispositivos a fin de solucionar el conflicto de recursos.
Los puertos USB de la computadora se desactivan en la utilidad de configuración.	Ingrese a la utilidad de configuración (f10) y active los puertos USB.

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

La computadora no se inicia.

Causa	Solución
Se utilizaron módulos de memoria incorrectos en la actualización o se instalaron módulos de memoria en el lugar equivocado.	<ol style="list-style-type: none">1. Revise la documentación que viene con el sistema para determinar si está utilizando los módulos de memoria correctos y para verificar la instalación adecuada.2. Escuche los sonidos y observe las luces en la parte frontal de la computadora. Los sonidos y las luces parpadeantes son códigos para problemas específicos.3. Si todavía no puede resolver el problema, contacte el soporte al cliente.

La luz de alimentación parpadea en rojo cinco veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos, y la computadora suena cinco veces. (Los sonidos de alerta se detienen después de la quinta repetición pero las luces continúan parpadeando.)

Causa	Solución
La memoria se ha instalado de forma incorrecta o es defectuosa.	<p>PRECAUCIÓN: Para evitar daños a los DIMM o a la placa del sistema, debe desconectar el cable de la computadora antes de intentar reasentar, instalar o retirar un módulo DIMM.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Reacomode los DIMM. Encienda el sistema.2. Reemplace los DIMM, uno a la vez, para aislar el módulo defectuoso.3. Reemplace la memoria de terceros por memoria de HP.4. Reemplace la placa del sistema.

La luz de alimentación rojo parpadea seis veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos, y la computadora suena seis veces. (Los sonidos de alerta se detienen después de la quinta repetición pero las luces continúan parpadeando.)

Causa	Solución
La tarjeta de gráficos no está acomodada de manera correcta o está defectuosa, o la placa del sistema está defectuosa.	<p>Para los sistemas con una tarjeta de gráficos:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Reacomode la tarjeta de gráficos. Encienda el sistema.2. Reemplace la tarjeta de gráficos.3. Reemplace la placa del sistema. <p>Para los sistemas con gráficos integrados, reemplace la placa del sistema.</p>

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

La luz de alimentación rojo parpadea diez veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos, y la computadora suena diez veces. (Los sonidos de alerta se detienen después de la quinta repetición pero las luces continúan parpadeando.)

Causa	Solución
La tarjeta de opción está defectuosa.	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="879 327 1461 407">1. Verifique cada tarjeta de opción retirando las tarjetas una por vez (si hay múltiples tarjetas), después encienda el sistema para verificar si la falla desaparece.<li data-bbox="879 432 1461 485">2. Una vez que se identifique la tarjeta defectuosa, retire y reemplace la tarjeta de opción defectuosa.<li data-bbox="879 510 1235 533">3. Reemplace la placa del sistema.

Solución de problemas de red

En la siguiente tabla se señalan las causas y soluciones más comunes de los problemas de red. Estas pautas no analizan el proceso para solucionar los problemas del cableado.

Tabla 2-12 Solución de problemas de red

El recurso Wake-on-LAN no funciona.

Causa	Solución
El recurso Wake-on-LAN no está activado. NOTA: Algunas tarjetas NIC vienen con sus propios applets de configuración que permiten obtener un control más detallado y configuración de los recursos de activación. Consulte la documentación que viene con la tarjeta NIC para obtener más información.	Para activar Wake-on-LAN en Windows XP: <ol style="list-style-type: none">1. Seleccione Inicio > Panel de control.2. Haga doble clic en Conexiones de red e Internet.3. Haga doble clic en Conexión de área local.4. Haga clic en Propiedades.5. Haga clic en Configurar.6. Haga clic en la ficha Administración de energía, después seleccione la casilla de verificación Permitir a este dispositivo reactivar la computadora. Para activar Wake-on-LAN en Windows Vista: <ol style="list-style-type: none">1. Seleccione Inicio > Panel de control.2. En Redes e Internet, seleccione Ver el estado y las tareas de red.3. En la lista de Tareas, seleccione Administrar conexiones de red.4. Haga doble clic en Conexión de área local.5. Haga clic en el botón Configurar.6. Haga clic en el botón Configurar.7. Haga clic en la ficha Administración de energía, luego seleccione la casilla de verificación Permitir a este dispositivo reactivar la computadora.

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 la utilidad de configuración y active el controlador de red.2. Active el controlador de red en el sistema operativo a través del administrador de dispositivos.
Controlador de red incorrecto.	Revise la documentación del controlador de red para conocer el controlador correcto u obtener el más reciente controlador en el sitio web del fabricante.

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

La luz de conexión del estado de la red nunca parpadea.

NOTA: La luz del estado de la red debería parpadear cuando hay actividad en la red.

Causa	Solución
No se detecta una red activa.	Verifique que la conexión de los equipos de red y los cables estén correctos.
El controlador de red no está configurado correctamente.	Verifique el estado del dispositivo en Windows, como el administrador de dispositivos, para comprobar la carga del controlador y el subprograma de conexiones de red en Windows para comprobar el estado de conexión.
El controlador de red está desactivado.	<ol style="list-style-type: none">1. Ejecute la utilidad de configuración y active el controlador de red.2. Active el controlador de red en el sistema operativo a través del administrador de dispositivos.
El controlador de red no está cargado correctamente.	Reinstale los controladores de red.
El sistema no puede detectar automáticamente la red.	Desactive las capacidades de detección automática y obligue al sistema para que se inicie con el modo operativo correcto.

Las pruebas de diagnóstico informan que existe una falla.

Causa	Solución
El cable no está conectado adecuadamente.	Asegúrese de que el cable se encuentre enchufado firmemente en el conector de red y que el otro extremo del cable esté bien conectado al dispositivo correcto.
El cable está enchufado en el conector incorrecto.	Asegúrese de que el cable esté enchufado en el conector correcto.
Existe un problema con el cable o un dispositivo en el otro extremo del cable.	Asegúrese de que el cable y el dispositivo en el otro extremo estén funcionando correctamente.
La interrupción del controlador de red se comparte con una tarjeta de expansión.	En el menú Avanzado de la utilidad de configuración, cambie la configuración de recursos para la tarjeta.
El controlador de red está defectuoso.	Póngase en contacto con un proveedor de servicio autorizado.

El diagnóstico es normal, pero la computadora no se comunica con la red.

Causa	Solución
Los controladores de red no están cargados o los parámetros de éstos no coinciden con la configuración actual.	Asegúrese de que los controladores de red estén cargados y que los parámetros de éstos coincidan con la configuración del controlador de red. Asegúrese de que estén instalados el cliente y el protocolo de red correctos.
El controlador de red no está configurado para esta computadora.	Seleccione el icono Red en el Panel de control y configure el controlador de red.

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

El controlador de red dejó de funcionar cuando se agregó una tarjeta de expansión a la computadora.

Causa	Solución
La interrupción del controlador de red se comparte con una tarjeta de expansión.	En el menú Avanzado de la utilidad de configuración, cambie la configuración de recursos para la tarjeta.
El controlador de red requiere controladores.	Verifique que los controladores no hayan sido eliminados accidentalmente cuando se instalaron controladores para una nueva tarjeta de expansión.
La tarjeta de expansión instalada es una tarjeta de red (NIC) y genera conflicto con la tarjeta NIC integrada.	En el menú Avanzado de la utilidad de configuración, cambie la configuración de recursos para la tarjeta.

El controlador de red deja de funcionar sin motivo aparente.

Causa	Solución
Los archivos que contienen los controladores de red están dañados.	Reinstale los controladores de red, utilizando el Conjunto de Discos de Recuperación creados desde la Partición de Recuperación de la unidad de disco duro.
El cable no está conectado adecuadamente.	Asegúrese de que el cable se encuentre enchufado firmemente en el conector de red y que el otro extremo del cable esté bien conectado al dispositivo correcto.
El controlador de red está defectuoso.	Póngase en contacto con un proveedor de servicio autorizado.

La tarjeta de red nueva no se inicia.

Causa	Solución
Es posible que la nueva tarjeta de red sea defectuosa o que no cumpla con las especificaciones estándares de la industria.	Instale una tarjeta NIC compatible, que funcione, o cambie la secuencia de inicio desde otra fuente.

No se puede conectar al servidor de la red cuando se intenta la instalación remota del sistema.

Causa	Solución
El controlador de red no está configurado correctamente.	Verifique la conectividad de la red, que haya un servidor DHCP presente y que el servidor de instalación de sistema remoto contenga los controladores de tarjeta NIC para su tarjeta NIC.

La utilidad de configuración del sistema informa acerca de una EEPROM no programada.

Causa	Solución
EEPROM no programada.	Póngase en contacto con un proveedor de servicio autorizado.

Solución de problemas de memoria

Si se encuentra con problemas de memoria, en la siguiente tabla se señalan las causas y soluciones más comunes.

- △ **PRECAUCIÓN:** Energía puede ser suministrada a los DIMM cuando la computadora es apagada. Para evitar daños a los DIMM o a la placa del sistema, debe desconectar el cable de la computadora antes de intentar reasentar, instalar o retirar un módulo DIMM.

En los sistemas que admiten memorias ECC, HP no admite la combinación de memorias ECC y de otro tipo. De otra forma, el sistema no iniciará el sistema operativo.

Tabla 2-13 Solución de problemas de memoria

El sistema no se inicia o no funciona correctamente después de instalar módulos de memoria adicionales.

Causa	Solución
Un módulo de memoria no está instalado en el socket de memoria de la placa del sistema.	Los socket deben completarse por lo menos con un módulo de memoria. Instale módulos de memoria en el orden siguiente: XMM4, XMM3, XMM2, XMM1.
El módulo de memoria no es del tipo correcto o no tiene el nivel de velocidad para el sistema o el módulo de memoria nuevo no está correctamente instalado.	Reemplace el módulo con el dispositivo estándar de la industria correcto para la computadora. En algunos modelos, los módulos de memoria ECC y no ECC no se pueden combinar.

Error por memoria insuficiente.

Causa	Solución
Es posible que la memoria no esté configurada correctamente.	Utilice el administrador de dispositivos para revisar la configuración de la memoria.
No tiene memoria suficiente para ejecutar la aplicación.	Revise la documentación de la aplicación para determinar los requisitos de memoria.

El recuento de la memoria durante la POST es incorrecto.

Causa	Solución
Es posible que los módulos de memoria no estén correctamente instalados.	Revise que los módulos de memoria se hayan instalado correctamente y que se utilicen los módulos apropiados.
Los gráficos integrados pueden utilizar memoria del sistema.	No se requiere ninguna acción.

Error de memoria insuficiente durante la operación.

Causa	Solución
Hay demasiados programas que continúan residentes en memoria (TSR) instalados.	Borre cualquier TSR que no necesite.
No hay memoria suficiente para ejecutar la aplicación.	Examine los requisitos de memoria para la aplicación o agregue más memoria a la computadora.

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

La luz de alimentación parpadea en rojo cinco veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos, y la computadora suena cinco veces. (Los sonidos de alerta se detienen después de la quinta repetición pero las luces continúan parpadeando.)

Causa	Solución
La memoria se ha instalado de forma incorrecta o es defectuosa.	<ol style="list-style-type: none">1. Reacomode los DIMM. Encienda el sistema.2. Reemplace los DIMM, uno a la vez, para aislar el módulo defectuoso.3. Reemplace la memoria de terceros por memoria de HP.4. Reemplace la placa del sistema.

Solución de problemas de procesador

Si se encuentra con problemas de procesador, en la siguiente tabla se enumeran las causas y soluciones más comunes.

Tabla 2-14 Solución de problemas de procesador

Se evidencia un bajo rendimiento.

Causa	Solución
El procesador está caliente.	<ol style="list-style-type: none">1. Asegúrese de que el flujo de aire hacia la computadora no esté obstruido.2. Asegúrese de que los ventiladores estén conectados y funcionando correctamente (algunos ventiladores sólo funcionan cuando es necesario).3. Asegúrese de que el disipador térmico del procesador esté instalado correctamente.

La luz de alimentación rojo parpadea tres veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos.

Causa	Solución
El procesador no está encajado adecuadamente o no está instalado.	<ol style="list-style-type: none">1. Verifique que el procesador esté presente.2. Vuelva a acoplar el procesador.

Solución de problemas de CD-ROM y DVD

Si tiene problemas con el CD-ROM o el DVD, consulte las causas y soluciones más comunes que se enumeran en la siguiente tabla o la documentación que viene con el dispositivo opcional.

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

El sistema no se inicia desde la unidad de CD-ROM o DVD.

Causa	Solución
El dispositivo se conecta al puerto SATA que haya sido desactivado en la utilidad de configuración.	Ejecute la utilidad de configuración y asegúrese de que el puerto SATA del dispositivo esté activado en Almacenamiento > Opciones de almacenamiento .
El inicio multimedia extraíbles está desactivado en la utilidad de configuración.	Ejecute la Utilidad de configuración y active inicio desde medios extraíbles en Almacenamiento > Opciones de almacenamiento . Asegúrese de que el CD-ROM esté activado en Almacenamiento > Orden de inicio .
El modo servidor de red está activado en la utilidad de configuración.	Ejecute la Utilidad de configuración y desactive Modo Servidor de Red en Seguridad > Opciones de contraseña .
CD no apto para inicio en la unidad.	Intente con un CD apto para inicio en la unidad.
Orden de inicio incorrecta.	Ejecute la Utilidad de configuración y cambie la secuencia de inicio en Almacenamiento > Orden de inicio .

Unidad no encontrada (identificada).

Causa	Solución
Es posible que el cable esté suelto.	Revise las conexiones de cable.
Es posible que el sistema no haya reconocido automáticamente un dispositivo instalado recientemente.	Consulte las instrucciones de reconfiguración en Solución de problemas de instalación de hardware en la página 37 . Si el sistema todavía no reconoce el nuevo dispositivo, compruebe que esté incluido dentro de la utilidad de configuración. Si aparece, la causa probable es un problema con el controlador. Si no está incluido en la lista, es probable que se trate de un problema con el hardware. Si es una unidad recién instalada, ingrese a la Utilidad de configuración e intente agregar una demora de POST en Avanzado > Opciones de inicio .
El dispositivo se conecta al puerto SATA que haya sido desactivado en la utilidad de configuración.	Ejecute la utilidad de configuración y asegúrese de que el puerto SATA del dispositivo esté activado en Almacenamiento > Opciones de almacenamiento .
La unidad tarda en responder inmediatamente después del encendido.	Ejecute la Utilidad de configuración y aumente el intervalo de POST en Avanzado > Opciones de inicio .

Dispositivo DVD o CD-ROM no detectado o controlador no cargado.

Causa	Solución
La unidad no se ha conectado o configurado correctamente.	Consulte la documentación que se incluye con el dispositivo opcional.

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

La película no se reproduce en la unidad de DVD.

Causa	Solución
Es posible que la película se haya regionalizado para un país distinto.	Consulte la documentación que se incluye con la unidad de DVD.
El software decodificador no está instalado.	Instale el software decodificador.
Medios dañados.	Reemplace los medios.
Clasificación de películas bloqueada por cierre paterno.	Utilice el software de DVD para retirar el cierre paterno.
Se instalaron los medios al revés.	Reinstale los medios.

No es posible expulsar el disco compacto (unidad de carga en bandeja).

Causa	Solución
El disco no se colocó correctamente en la unidad.	Apague la computadora e inserte una varilla metálica fina en el agujero de expulsión de emergencia y presione con firmeza. Extraiga lentamente la bandeja de la unidad hasta que quede completamente extendida y retire el disco.

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

Causa	Solución
Se insertaron los medios al revés.	Vuelva a insertar los medios con la etiqueta hacia arriba.
La unidad de DVD-ROM tarda más tiempo en empezar porque tiene que determinar el tipo de medio reproducido, como por ejemplo, audio o video.	Espere al menos 30 segundos para dejar que la unidad de DVD-ROM determine el tipo de medio que se va a reproducir. Si el disco todavía no se inicia, lea las otras soluciones de la lista para este tema.
El CD o DVD está sucio.	Limpie el CD o DVD con un kit de limpieza para CD, disponible en la mayoría de los almacenes de computación.
Windows no detecta la unidad de CD-ROM o DVD-ROM.	<ol style="list-style-type: none">1. Utilice el administrador de dispositivos para remover o desinstalar el dispositivo.2. Reinicie la computadora y permita que Windows detecte la unidad de CD o DVD.

Es difícil o imposible grabar o copiar CD.

Causa	Solución
El tipo de medio no es adecuado o de mala calidad.	<ol style="list-style-type: none">1. Intente utilizar una velocidad más baja cuando grabe.2. Verifique que está utilizando el tipo de medio correcto para la unidad.3. Pruebe con una marca o medio diferente. La calidad varía mucho entre los distintos fabricantes.

Solución de problemas de Drive Key

Si se encuentra con problemas de Drive Key, en la siguiente tabla se enumeran las causas y soluciones más comunes.

Tabla 2-16 Solución de problemas de Drive Key

No aparece la letra de unidad correspondiente al Drive Key USB.

Causa	Solución
La letra de la unidad después de la última unidad física no está disponible.	Cambie la letra de la unidad predeterminada para Drive Key en Windows.

Drive Key USB no encontrado (identificado).

Causa	Solución
El dispositivo está conectado a un puerto USB que ha sido ocultado en la utilidad de configuración.	Ejecute la utilidad de configuración y asegúrese de seleccionar las opciones "Dispositivo disponible" para "Puertos frontales USB" y "Puertos traseros USB" en Seguridad > Seguridad de dispositivos .
El dispositivo no estaba apropiadamente montado antes de encenderlo.	Asegúrese de que el dispositivo esté completamente insertado en el Puerto USB antes de aplicar alimentación al sistema.

El sistema no se reiniciará desde la Drive Key USB.

Causa	Solución
El orden de inicio es incorrecto.	Ejecute la Utilidad de configuración y cambie la secuencia de inicio en Almacenamiento > Orden de inicio .
El inicio multimedia extraíbles está desactivado en la utilidad de configuración.	Ejecute la Utilidad de configuración y active inicio desde medios extraíbles en Almacenamiento > Opciones de almacenamiento . Asegúrese de que USB esté activado en Almacenamiento > Orden de inicio .
La imagen del dispositivo no permite inicio.	Siga los procedimientos descritos en "ROM Flash: Configuración replicada: Creación de un dispositivo de inicio: Dispositivo multimedia flash USB admitido" de la <i>Guía de referencia de mantenimiento</i> .

La computadora inicia en DOS después de hacer Drive Key apto para inicio.

Causa	Solución
Drive Key es apto para inicio.	Instale Drive Key sólo después de que inicie el sistema operativo.

Solución de problemas con componentes del panel frontal

Si encuentra problemas con dispositivos conectados al panel frontal, consulte las causas comunes y soluciones enumeradas en la tabla siguiente.

Tabla 2-17 Solución de problemas con componentes del panel frontal

La computadora no reconoce un dispositivo USB, auriculares o micrófono.

Causa	Solución
El dispositivo no está apropiadamente conectado.	<ol style="list-style-type: none">1. Apague la computadora.2. Reconecte el dispositivo a la parte frontal de la computadora y reinícielo.
El dispositivo no tiene alimentación.	Si el dispositivo USB necesita alimentación de CA, asegúrese de que uno de los extremos esté conectado al dispositivo y el otro a un tomacorriente que esté funcionando.
El controlador del dispositivo correcto no está instalado.	<ol style="list-style-type: none">1. Instale el controlador correcto para el dispositivo.2. Es posible que tenga que reiniciar la computadora.
El cable que conecta el dispositivo a la computadora no funciona.	<ol style="list-style-type: none">1. Si es posible, sustituya el cable.2. Reinicie la computadora.
El dispositivo no funciona.	<ol style="list-style-type: none">1. Reemplace el dispositivo.2. Reinicie la computadora.
Los puertos USB de la computadora se desactivan en la utilidad de configuración.	Ingrese a la utilidad de configuración (f10) y active los puertos USB.

Solución de problemas de acceso a Internet

Si encuentra problemas con el acceso a Internet, consulte al proveedor de servicios de Internet (ISP) o consulte las causas y soluciones comunes listadas en la tabla siguiente.

Tabla 2-18 Solución de problemas de acceso a Internet

No es posible conectar a Internet.

Causa	Solución
La cuenta del proveedor de servicios de Internet (ISP) no se configuró de manera correcta.	Revise la configuración de Internet o contacte al ISP para solicitar asistencia.
El módem no se configuró de manera correcta.	Vuelva a conectar el módem. Verifique que las conexiones sean correctas utilizando la documentación para instalación rápida.
El explorador Web no se configuró de manera correcta.	Verifique que el explorador web esté instalado y configurado para funcionar con el ISP.
El módem de cable/DSL no está enchufado.	Conecte el módem de cable/DSL. Usted debe visualizar una luz de "alimentación" en la parte frontal del módem de cable/DSL.
El servicio de cable/DSL no está disponible o se interrumpió por mal tiempo.	Intente conectarse más tarde a Internet o contacte al ISP. (Si el servicio de cable/DSL está conectado, la luz de "cable" en la parte frontal del módem de cable/DSL estará encendida).
El cable UTP CAT5 está desconectado.	Conecte el cable UTP CAT5 entre el módem de cable y el conector RJ-45 de la computadora. (Si la conexión es buena, la luz del "Dispositivo" en la parte frontal del módem de cable/DSL estará encendida).
La dirección IP no ha sido configurada correctamente.	Contacte al ISP para obtener la dirección IP correcta.
Los cookies están dañados. (Un "cookie", es una pequeña cantidad de información que un servidor web puede almacenar temporalmente en el explorador web. Esto es útil para que el navegador recuerde alguna información específica que el servidor web pueda recuperar más tarde.)	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 en la ficha 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 ficha General, haga clic en el botón Eliminar cookies.

No es posible iniciar programas de Internet automáticamente.

Causa	Solución
Debe iniciar sesión conectándose al ISP antes de que se inicien algunos programas.	Inicie la sesión conectándose al ISP e inicie el programa deseado.

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

Internet tarda mucho en descargar sitios Web.

Causa	Solución
El módem no se configuró de manera correcta.	<p>Verifique que el módem esté conectado y con comunicación adecuada.</p> <p>Windows XP</p> <ol style="list-style-type: none">1. Seleccione Inicio > Panel de control.2. Haga doble clic en Sistema.3. Haga clic en la ficha Hardware.4. En el área Administrador de dispositivos, haga clic en el botón Administrador de dispositivos.5. Haga doble clic en Módems.6. Haga doble clic en Agere Systems PCI-SV92PP Soft Modem.7. En la ficha General, haga clic en Diagnóstico.8. Haga clic en Consultar módem. Una respuesta con "Éxito" indica que el módem está conectado y funcionando adecuadamente. <p>Windows Vista</p> <ol 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 de Tareas, seleccione Administrador de dispositivos.5. Haga doble clic en Módems.6. Haga doble clic en Agere Systems PCI-SV92PP Soft Modem.7. En la ficha General, haga clic en Diagnóstico.8. Haga clic en Consultar módem. Una respuesta con "Éxito" indica que el módem está conectado y funcionando adecuadamente.

Solución de problemas de software

La mayoría de los problemas con el software ocurren como resultado de lo siguiente:

- La aplicación no se instaló ni se configuró correctamente.
- No hay memoria suficiente disponible para ejecutar la aplicación.
- Existe un conflicto entre las aplicaciones.
- Asegúrese de que estén instalados todos los controladores de dispositivos necesarios.
- Si ha instalado un sistema operativo distinto al sistema operativo instalado de fábrica, verifique que el sistema lo admita.

 **NOTA:** El HP Backup and Recovery Manager (Administrador de copia de seguridad y recuperación de HP) puede ser utilizado para restaurar el software a un punto de recuperación o restaurar el sistema a su configuración de fábrica. Consulte [HP Backup and Recovery Manager en la página 8](#) para obtener más informaciones.

Si encuentra problemas de software, algunas de las causas y soluciones más comunes se enumeran en la siguiente tabla.

Tabla 2-19 Solución de problemas de software

La computadora no continúa y no ha aparecido la pantalla con el logotipo HP.

Causa	Solución
Ocurrió un error de POST.	Escuche los sonidos y observe las luces en la parte frontal de la computadora. Consulte el apéndice A, Mensajes de error POST en la página 54 para determinar las causas posibles. Consulte el Kit de restauración o los términos y condiciones en la garantía limitada mundial.

La computadora no continúa luego de que aparece la pantalla con el logotipo HP.

Causa	Solución
Es posible que los archivos del sistema estén dañados.	Restablezca los archivos desde el conjunto de discos de recuperación o copias de seguridad que usted creó en el HP Backup and Recovery Manager (Administrador de copia de seguridad y recuperación de HP).

Aparece en pantalla el mensaje de error “Se produjo una operación ilegal”.

Causa	Solución
El software que se está utilizando no es certificado por Microsoft para su versión de Windows.	Verifique que el software esté certificado por Microsoft para la versión de Windows (consulte el embalaje del programa para obtener esta información).
Los archivos de configuración están dañados.	Si es posible, guarde todos los datos, cierre todos los programas y reinicie la computadora.

Contacto con el soporte al cliente

Para obtener ayuda y servicio técnico, comuníquese con el revendedor o distribuidor autorizado. Para ubicar el revendedor o distribuidor autorizado más cercano, visite <http://www.hp.com>.

 **NOTA:** Si lleva la computadora a un representante, distribuidor o proveedor de servicio autorizado para reparación, no se olvide de proporcionar las contraseñas tanto de configuración como de inicio, si es que las ha establecido.

Consulte el número listado en la garantía o en la guía *Support Telephone Numbers* para obtener asistencia técnica.

A Mensajes de error POST

En este apéndice se listan los códigos de error, mensajes de error y las diversas secuencias audibles y señales de indicadores luminosos que usted puede encontrar durante la prueba automática de encendido (POST) o reinicio de la computadora, la posible causa del problema y los pasos que debe seguir para corregir la condición de error.

El modo Mensaje de POST desactivado suprime la mayor parte de los mensajes de sistema durante la POST, tales como recuento de la memoria y mensajes de texto no relacionados con errores. Si se produce un error de POST, en la pantalla aparecerá el mensaje de error. Para cambiar manualmente al modo mensajes de POST activados durante la POST, presione cualquier tecla (excepto **F10** ó **F12**). El modo predeterminado es mensaje de POST desactivado.

La selección del modo POST determina la velocidad a la que la computadora carga el sistema operativo y el punto hasta el cuál se prueba.

Quick Boot (Reinicio rápido) es un proceso de inicio rápido que no ejecuta todas las pruebas a nivel de sistema, como la prueba de memoria. Full Boot (Reinicio completo) ejecuta todas las pruebas del sistema con base en la memoria ROM y demora más tiempo en finalizar.

Full Boot (Reinicio completo) también se puede activar para que se ejecute cada 1 a 30 días según una programación regular. Para establecer el programa, reconfigure la computadora en el modo ejecutar Full Boot (Reinicio completo) cada x días, utilizando la utilidad de configuración.

 **NOTA:** Para obtener más información acerca de la Utilidad de configuración, consulte la *Guía de la Utilidad Computer Setup (f10)*.

Códigos numéricos y mensajes de texto de POST

Esta sección abarca los errores de POST que cuentan con códigos numéricos asociados. En la sección también se incluyen mensajes de texto que pueden aparecer durante la POST.

 **NOTA:** La computadora sonará una vez después de que se exhiba un mensaje de POST en pantalla.

Tabla A-1 Códigos numéricos y mensajes de texto

Mensaje del panel de control	Descripción	Acción recomendada
Opción 101 - Error de suma de verificación de la memoria ROM	Suma de verificación de la opción de memoria ROM de tarjeta de expansión o de memoria ROM de sistema.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique que sea la memoria ROM correcta. 2. Ejecute una operación de flash en la memoria ROM si es necesario. 3. Si recientemente se agregó una tarjeta de expansión, extráigala y observe si todavía hay problemas. 4. Borre CMOS. (Consulte el apéndice B, Seguridad de contraseña y restablecimiento de CMOS en la página 64). 5. Si el mensaje desaparece, es posible que haya un problema con la tarjeta de expansión. 6. Reemplace la placa del sistema.
110-Espacio insuficiente en memoria para opción de memoria ROM	La tarjeta de expansión PCI recientemente agregada contiene una ROM de opción demasiado grande para descargar durante POST.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Si recientemente se agregó una tarjeta de expansión PCI, extráigala y observe si todavía hay problemas. 2. En la utilidad de configuración, configure Avanzado > Opciones de dispositivo > Descarga de memoria ROM de opción NIC PXE en DESACTIVAR para evitar que la memoria ROM de opción PXE para la tarjeta NIC interna se descargue durante la operación POST para liberar más memoria para una memoria ROM de opción de una tarjeta de expansión. La opción PXE de memoria ROM interna se utiliza para iniciar desde la tarjeta NIC a un servidor PXE. 3. Active los búferes ACPI/USB en la configuración de memoria máxima de la utilidad de configuración.
162-No se han definido las opciones del sistema	<p>Configuración incorrecta.</p> <p>Es probable que sea necesario reemplazar la batería del RTC (sincronización en tiempo real).</p>	<p>Ejecute la utilidad de configuración y verifique la configuración en Avanzado > Dispositivos integrados.</p> <p>Restablezca la fecha y hora en el Panel de control. Si el problema persiste, reemplace la batería del RTC. Consulte la <i>Guía de Hardware</i> para obtener instrucciones acerca de la instalación de una batería nueva o comuníquese con un distribuidor o</p>

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

Mensaje del panel de control	Descripción	Acción recomendada
		revendedor autorizado para cambiar la batería del RTC.
163-Hora y fecha no están establecidas	<p>Hora o fecha inválida en la memoria de configuración.</p> <p>Es probable que sea necesario reemplazar la batería del RTC (sincronización en tiempo real).</p>	Restablezca la hora y fecha en Panel de control (también es posible utilizar la Utilidad de Configuración). Si el problema persiste, reemplace la batería del RTC. Consulte la <i>Guía de Hardware</i> para obtener instrucciones acerca de la instalación de una batería nueva o comuníquese con un distribuidor o revendedor autorizado para cambiar la batería del RTC.
164-Error de tamaño de memoria	La cantidad de memoria se ha modificado desde el último inicio (se agregó o extrajo memoria).	Presione la tecla F1 para guardar los cambios de memoria.
164-Error de tamaño de memoria	Configuración incorrecta de la memoria.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecute la utilidad de configuración o las utilidades de Windows. 2. Asegúrese que el o los módulos de memoria están correctamente instalados. 3. Si se agregó una memoria externa, pruebe utilizando sólo una memoria HP. 4. Asegúrese de utilizar el tipo de módulo de memoria adecuado.
201-Error de Memoria	Falla de memoria RAM.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecute la utilidad de configuración o las utilidades de Windows. 2. Asegúrese de que los módulos de memoria estén instalados correctamente. 3. Asegúrese de utilizar el tipo de módulo de memoria adecuado. 4. Retire y reemplace el (los) módulo(s) de memoria defectuoso(s) identificado(s). 5. Si el error persiste después de reemplazar los módulos de memoria, cambie la placa del sistema.
213-Módulo de memoria incompatible en los socket de memoria X, X, ...	Un módulo de memoria en el receptáculo de memoria identificado en el mensaje de error no contiene información de SPD crítica o es incompatible con el chipset.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de utilizar el tipo de módulo de memoria adecuado. 2. Trate de utilizar otro socket de memoria. 3. Reemplace el DIMM con un módulo que cumpla con el estándar SPD.
214-Advertencia de configuración de DIMM	La configuración de las DIMM alojadas no está optimizada.	Reordene las memorias DIMM de modo que cada canal tenga la misma cantidad de memoria.
215-Error de Configuración de DIMM	La configuración de las DIMM alojadas no está optimizada.	Desconecte la alimentación del sistema y reinstale los módulos de memoria. Complete los módulos iniciando con la ranura XMM4, luego XMM3, seguido por las ranuras XMM2 y XMM1.

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

Mensaje del panel de control	Descripción	Acción recomendada
219-El módulo de memoria ECC detectó módulos ECC no admitidos en esta plataforma	Los módulos de memoria recientemente agregados soportan la corrección de error de la memoria ECC.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Si recientemente se agregó una tarjeta adicional, extráigala y observe si todavía hay problemas. 2. Consulte la documentación del producto para obtener información sobre el soporte de memoria.
301-Error de teclado	Falla del teclado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a conectar el teclado con la computadora apagada. 2. Verifique el conector para saber si hay patas dobladas o faltantes. 3. Asegúrese de que ninguna de las teclas esté presionada. 4. Reemplace el teclado.
303-Error de controlador de teclado	Controlador del teclado de tarjeta E/S.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a conectar el teclado con la computadora apagada. 2. Reemplace la placa del sistema.
304-Error de la unidad del sistema o del teclado	Falla del teclado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a conectar el teclado con la computadora apagada. 2. Asegúrese de que ninguna de las teclas esté presionada. 3. Reemplace el teclado. 4. Reemplace la placa del sistema.
501-Falla del adaptador de la pantalla	Controlador de gráficos de la pantalla.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reinstale la tarjeta de gráficos (si corresponde). 2. Borre CMOS. (Consulte el apéndice B, Seguridad de contraseña y restablecimiento de CMOS en la página 64). 3. Verifique que el monitor esté conectado y encendido. 4. Reemplace la tarjeta de gráficos (si es posible).
510-Imagen dañada de la pantalla de presentación	Imagen de la pantalla flash tiene errores.	Vuelva a cargar la memoria ROM del sistema con la más reciente imagen del BIOS.
511-CPU, ventilador CPUA o CPUB no detectado	El ventilador de la CPU no está conectado o puede que tenga un desperfecto.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a colocar el ventilador de la CPU. 2. Vuelva a colocar el cable del ventilador. 3. Reemplace el ventilador de la CPU.
512-Ventilador de chasis, chasis trasero o chasis frontal no detectado	El ventilador del chasis, chasis trasero o chasis frontal no está conectado o falló.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a colocar el ventilador del chasis, chasis trasero o chasis frontal. 2. Vuelva a colocar el cable del ventilador. 3. Reemplace el ventilador del chasis, chasis trasero o chasis frontal.

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

Mensaje del panel de control	Descripción	Acción recomendada
601- Error del controlador del disquete	El circuito del controlador de disquetes o el circuito de la unidad de disco flexible no es el correcto.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecute la utilidad de configuración. 2. Verifique y/o reemplace los cables. 3. Borre CMOS. (Consulte el apéndice B, Seguridad de contraseña y restablecimiento de CMOS en la página 64). 4. Reemplace la unidad de disquete. 5. Reemplace la placa del sistema.
605-Error en el tipo de unidad de disquete	El tipo de unidad no coincide.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecute la utilidad de configuración. 2. Desconecte cualquier otro dispositivo controlador de disquete (unidades de cinta). 3. Borre CMOS. (Consulte el apéndice B, Seguridad de contraseña y restablecimiento de CMOS en la página 64).
917-Audio frontal no conectado	Se ha extraído o descolocado el cableado del audio frontal de la placa madre.	Reconecte o reemplace el cableado del audio frontal.
918-USB frontal no conectado	Se ha extraído o descolocado el cableado del USB frontal de la placa madre.	Reconecte o reemplace el cableado del USB frontal.
921-Falla al inicializar el dispositivo en la ranura PCI Express	Existe una incompatibilidad/problema con este dispositivo y el sistema o el PCI Express Link podrían no reinicializarse a un x1.	Intente reiniciar el sistema. Si ocurre el error, es posible que no funcione con este sistema
1720-Disco duro SMART detecta una falla inminente	El disco duro está a punto de fallar. (Algunos discos duros tienen un parche de firmware de unidad de disco duro que corrige un mensaje de error incorrecto.)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determine si la unidad de disco duro indica el mensaje de error correcto. Ingrese a la Utilidad de configuración y ejecute la prueba del Sistema de Protección de unidad en Almacenamiento > Autoprueba DPS. 2. Utilice el parche de firmware de la unidad de disco duro si corresponde. (Disponible en http://www.hp.com/support). 3. Haga copias de seguridad del contenido del disco y reemplace el disco duro.
1796-Error de cableado de SATA	Uno o más dispositivos SATA se encuentran conectados inadecuadamente. Para un rendimiento a nivel óptimo, los conectores SATA 0 y SATA 1 deben utilizarse antes de SATA 2 y SATA 3.	Para un dispositivo, utilice SATA 0. Para dos dispositivos, utilice SATA 0 y SATA 1. Para tres dispositivos, utilice SATA 0, SATA 1, y SATA 3.
1797-Drivelock SATA no es admitido en el modo RAID.	Drivelock ha sido 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.	Retire el dispositivo SATA bloqueado con Drivelock o desactive el recurso Drivelock. Para desactivar el recurso Drivelock, ingrese a la utilidad de configuración, cambie Almacenamiento > Opciones de almacenamiento > Emulación SATA a IDE modo nativo , y seleccione Archivo > Guardar cambios y salir . Reingrese a la Utilidad de configuración y seleccione

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

Mensaje del panel de control	Descripción	Acción recomendada
1801-Error de parche de microcódigo	El BIOS de la memoria ROM no admite el procesador.	<p>Seguridad > Drivelock. Por cada dispositivo SATA con recurso Drivelock que aparece en la lista, asegúrese de que el recurso Drivelock esté Desactivado. Finalmente, cambie Almacenamiento > Opciones de almacenamiento > Emulación SATA a RAID, y seleccione Archivo > Guardar cambios y salir.</p>
1801-Error de parche de microcódigo	El BIOS de la memoria ROM no admite el procesador.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualice el BIOS con la versión correcta. 2. Cambie el procesador.
Número de serie electrónico inválido	No se encuentra el número de serie electrónico.	Ingrese el número de serie correcto en la utilidad de configuración.
Error de paridad de memoria	<p>Falla de paridad de memoria RAM.</p> <p>Tarjetas gráficas de otros fabricantes pueden estar causando problemas.</p>	<p>Ejecute la utilidad de configuración y las utilidades de diagnóstico.</p> <p>Extraiga la tarjeta de gráficos de otros fabricantes para verificar si desaparece el problema.</p>
Modo servidor de red activo y sin teclado conectado	Falla del teclado cuando se activa el modo servidor de red.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reconecte el teclado con la computadora apagada. 2. Verifique el conector para saber si hay patas dobladas o faltantes. 3. Asegúrese de que ninguna de las teclas esté presionada. 4. Reemplace el teclado.
Control de paridad 2	<p>Falla de paridad de memoria RAM.</p> <p>Tarjetas gráficas de otros fabricantes pueden estar causando problemas.</p>	<p>Ejecute la utilidad de configuración y las utilidades de diagnóstico.</p> <p>Extraiga la tarjeta de gráficos de otros fabricantes para verificar si desaparece el problema.</p>

Interpretación de indicadores luminosos del panel frontal y códigos audibles de diagnóstico de POST

Esta sección abarca los códigos de indicadores luminosos del panel frontal así como los códigos audibles que pueden surgir antes o durante la POST que no tienen necesariamente asociados a ellos un código de error o mensaje de texto.

⚠ ¡ADVERTENCIA! Cuando la computadora está enchufada a una fuente de alimentación de CA, siempre se aplica voltaje a la placa del sistema. Para reducir el riesgo de lesiones corporales provocadas por descarga eléctrica o quemaduras, asegúrese de desconectar el cable de alimentación del tomacorriente de CA y permita que los componentes internos del sistema se enfríen antes de tocarlos.

Busque por indicadores luminosos en la placa del sistema. Si la luz está encendida, el sistema tiene alimentación. Apague la computadora y desconecte el cable de alimentación antes de proceder.

📖 NOTA: Si ve indicadores luminosos intermitentes en el teclado PS/2, busque indicadores luminosos intermitentes en el panel frontal de la computadora y consulte la siguiente tabla para determinar los códigos de indicadores luminosos del panel frontal.

Las acciones recomendadas en la tabla siguiente aparecen en el orden en que deben realizarse.

No todos las luces de diagnóstico o códigos audibles están disponibles en todos los modelos.

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

Actividad	Sonidos	Causa posible	Acción recomendada
La luz de alimentación está encendida en verde.	Ninguno	Computadora encendida.	Ninguno
La luz verde de alimentación parpadea cada dos segundos.	Ninguno	Computadora en modo de suspensión a memoria RAM (sólo en algunos modelos) o en modo de suspensión normal.	No se requiere ninguna. Presione cualquier tecla o mueva el mouse para activar la computadora.
La luz de alimentación rojo parpadea dos veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos. Los sonidos de alerta se detienen después de la quinta repetición pero las luces continúan parpadeando hasta que el problema se resuelva.	2	Protección térmica del procesador activada: Es posible que un ventilador esté bloqueado o no funcione. O El ensamblaje del disipador térmico/ventilador no está acoplado adecuadamente al procesador.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique que los orificios de ventilación de la computadora no estén obstruidos y compruebe que el ventilador del procesador esté funcionando. 2. Abra la cubierta, presione el botón de alimentación y verifique si el ventilador del procesador está girando. Si el ventilador del procesador no gira, asegúrese de que el cable del ventilador esté conectado en el enchufe para ventilador de la placa del sistema. 3. Si el ventilador está conectado pero no gira, entonces reemplace el conjunto de disipador térmico/ventilador. 4. Entre en contacto con su revendedor o asistencia técnica autorizada.
La luz de alimentación rojo parpadea tres veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos. Los sonidos de alerta se detienen	3	Procesador no instalado (no es un indicador de un procesador defectuoso).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique que el procesador esté presente. 2. Vuelva a acoplar el procesador.

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

Actividad	Sonidos	Causa posible	Acción recomendada
después de la quinta repetición pero las luces continúan parpadeando hasta que el problema se resuelva.			
La luz de alimentación rojo parpadea cuatro veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos. Los sonidos de alerta se detienen después de la quinta repetición pero las luces continúan parpadeando hasta que el problema se resuelva.	4	Falla de energía (fuente de alimentación sobrecargada).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Abra la cubierta y asegúrese de que el cable de la fuente de alimentación de 4 ó 6 filamentos esté acoplado dentro del conector de la placa del sistema. 2. Compruebe si un dispositivo está causando el problema retirando TODOS los dispositivos conectados (tales como unidades de disco duro, de disquete u ópticas y tarjetas de expansión). Encienda el sistema. Si el sistema ingresa al POST, entonces apague y reemplace un dispositivo por vez y repita este procedimiento hasta que ocurra una falla. Reemplace el dispositivo que está causando la falla. Siga agregando los dispositivos uno por vez para asegurarse de que todos los dispositivos funcionen correctamente. 3. Reemplace la fuente de alimentación. 4. Reemplace la placa del sistema.
La luz de alimentación rojo parpadea cinco veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos. Los sonidos de alerta se detienen después de la quinta repetición pero las luces continúan parpadeando hasta que el problema se resuelva.	5	Error de la memoria de pre-video.	<p>PRECAUCIÓN: Para evitar daños a los DIMM o a la placa del sistema, debe desconectar el cable de la computadora antes de intentar reasentar, instalar o retirar un módulo DIMM.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reacomode los DIMM. 2. Reemplace los DIMM, uno a la vez, para aislar el módulo defectuoso. 3. Reemplace la memoria de terceros por memoria de HP. 4. Reemplace la placa del sistema.
La luz de alimentación rojo parpadea seis veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos. Los sonidos de alerta se detienen después de la quinta repetición pero las luces continúan parpadeando hasta que el problema se resuelva.	6	Error de los gráficos de pre-video.	<p>Para los sistemas con una tarjeta de gráficos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reacomode la tarjeta de gráficos. 2. Reemplace la tarjeta de gráficos. 3. Reemplace la placa del sistema. <p>Para los sistemas con gráficos integrados, reemplace la placa del sistema.</p>
La luz de alimentación rojo parpadea siete veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos. Los sonidos de alerta se detienen después de la quinta repetición pero las luces continúan parpadeando hasta que el problema se resuelva.	7	Falla de la placa del sistema (la memoria ROM detectó la falla antes del video).	Reemplace la placa del sistema.

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

Actividad	Sonidos	Causa posible	Acción recomendada
La luz de alimentación rojo parpadea ocho veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos. Los sonidos de alerta se detienen después de la quinta repetición pero las luces continúan parpadeando hasta que el problema se resuelva.	8	Memoria ROM inválida con base en suma de verificación errónea.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a cargar la memoria ROM del sistema con la más reciente imagen de BIOS. Para obtener más información, consulte la sección "Modo de Recuperación de Emergencia del Bloqueo de Inicio" en la <i>Guía de Administración de Desktop</i>. 2. Reemplace la placa del sistema.
La luz de alimentación rojo parpadea nueve veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos. Los sonidos de alerta se detienen después de la quinta repetición pero las luces continúan parpadeando hasta que el problema se resuelva.	9	El sistema está encendido pero no puede iniciarse.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique que el selector de voltaje, ubicado en la parte trasera de la fuente de alimentación (algunos modelos), esté configurado en el voltaje adecuado. La configuración del voltaje adecuado depende de la región. 2. Desconecte el cable de alimentación de CA, espere 30 segundos, y luego reconecte el cable de alimentación nuevamente en la computadora. 3. Reemplace la placa del sistema. 4. Reemplace el procesador.
La luz de alimentación rojo parpadea diez veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos. Los sonidos de alerta se detienen después de la quinta repetición pero las luces continúan parpadeando hasta que el problema se resuelva.	10	La tarjeta de opción está defectuosa.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique cada tarjeta de gráficos retirando la tarjeta (de a una por vez si hay múltiples tarjetas), después encienda el sistema para verificar si la falla desaparece. 2. Una vez que se identifique la tarjeta defectuosa, retire y reemplace la tarjeta de opción defectuosa. 3. Reemplace la placa del sistema.
El sistema no enciende y las luces no parpadean.	Ninguno	El sistema no puede encenderse.	<p>Mantenga presionado el botón de alimentación por menos de 4 segundos. Si la luz de la unidad de disco duro se enciende en verde, el botón de alimentación está funcionando correctamente. Intente lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique que el selector de voltaje (algunos modelos), ubicado en la parte trasera de la fuente de alimentación, esté configurado en el voltaje adecuado. La configuración del voltaje adecuado depende de la región. 2. Reemplace la placa del sistema. <p>O</p>

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

Actividad	Sonidos	Causa posible	Acción recomendada
			<p>Mantenga presionado el botón de alimentación por menos de 4 segundos. Si la luz de la unidad de disco duro no se enciende en verde, entonces:</p> <ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="995 333 1461 407">1. Compruebe que la unidad esté enchufada a la fuente de alimentación de CA que funcione.<li data-bbox="995 438 1461 533">2. Abra la cubierta y compruebe que el cableado del botón de alimentación esté correctamente conectado a la placa del sistema.<li data-bbox="995 564 1461 638">3. Asegúrese de que ambos cables de alimentación estén conectados adecuadamente a la placa del sistema.<li data-bbox="995 669 1461 795">4. Compruebe que la luz 5V_aux en la placa del sistema esté encendida. Si está encendida, entonces reemplace el cableado del botón de alimentación. Si el problema persiste, reemplace la placa del sistema.<li data-bbox="995 827 1461 953">5. Si no se enciende la luz 5V_aux en la placa del sistema, retire las tarjetas de expansión una por una hasta que se encienda. Si el problema persiste, reemplace la fuente de alimentación.

B Seguridad de contraseña y restablecimiento de CMOS

Esta computadora admite recursos de contraseña de seguridad, que se pueden establecer a través del menú de la utilidad de configuración.

Esta computadora admite dos recursos de contraseña de seguridad, que se establecen a través del menú de la utilidad de configuración: contraseña de configuración y contraseña de inicio. Cuando establece solamente una contraseña de configuración, cualquier usuario puede obtener acceso a toda la información en la computadora, excepto a la utilidad de configuración. Cuando establece sólo una contraseña de inicio, ésta es necesaria para acceder a la utilidad de configuración y a cualquier información de la computadora. Cuando establece ambas contraseñas, solamente la contraseña de configuración le permitirá el acceso a la utilidad de configuración.

Cuando se establecen ambas contraseñas, la contraseña de configuración también se puede utilizar en lugar de la contraseña de inicio como una anulación y hacer un inicio de sesión en la computadora. Este es un recurso útil para un administrador de red.

Si olvida la contraseña de su computadora, existen dos métodos para borrar esa contraseña de modo que pueda obtener acceso a la información en la computadora:

- Restablecimiento del puente de contraseña
- Restablecimiento de los valores predeterminados de fábrica en la utilidad de configuración.

△ **PRECAUCIÓN:** Al presionar el botón CMOS, se restablecerán los valores predeterminados de fábrica del CMOS. Es importante hacer copias de seguridad de las configuraciones de CMOS de la computadora antes de restablecerlas en caso de necesitarlas más tarde. Copias de seguridad se realizan fácilmente a través de la Utilidad de Configuración. Consulte la *Guía de la Utilidad Computer Setup (f10)* para obtener más información acerca de cómo realizar una copia de seguridad de la configuración CMOS.

Restablecimiento del puente de contraseña

Para desactivar los recursos de contraseña de inicio o de configuración o para borrarlas, realice los siguientes pasos:

1. Cierre el sistema operativo correctamente, luego apague la computadora y todos los dispositivos externos y desconecte el cable de alimentación del tomacorriente de CA.
2. Con el cable de alimentación desconectado, presione el botón de alimentación de nuevo para extraer toda energía residual del sistema.

⚠ **¡ADVERTENCIA!** Para reducir el riesgo de lesiones corporales provocadas por descarga eléctrica o quemaduras, asegúrese de desconectar el cable de alimentación del tomacorriente de CA y permita que los componentes internos del sistema se enfríen antes de tocarlos.

⚠ **PRECAUCIÓN:** Cuando la computadora está enchufada, siempre hay voltaje aplicado a la placa del sistema, incluso cuando la unidad está apagada. Si no se desconecta el cable de alimentación, se pueden producir daños al sistema.

La electricidad estática puede dañar los componentes electrónicos de la computadora o los equipos opcionales. Antes de iniciar estos procedimientos, asegúrese de no estar cargado de electricidad estática tocando brevemente un objeto metálico conectado a tierra. Consulte la *Guía de Hardware* para obtener más información.

3. Extraiga la cubierta o el panel de acceso de la computadora.
4. Ubique el cabezal y el puente.

📄 **NOTA:** El puente de contraseña es de color verde de modo que se puede identificar fácilmente. Para obtener ayuda en la ubicación del puente de contraseña y otros componentes de la placa del sistema, consulte el *Mapa de partes ilustradas* (IPM) de su sistema en particular. El IPM puede descargarse desde <http://www.hp.com/support>.

5. Retire el puente de las patas 1 y 2. Coloque el puente en una de las patas 1 ó 2, pero no en ambas, para que no se pierda.
6. Reinstale la cubierta o el panel de acceso de la computadora.
7. Reconecte todos los dispositivos externos.
8. Enchufe la computadora y enciéndalo. Permita que el sistema operativo se inicie. De esta forma se borran las contraseñas actuales y se desactivan los recursos de contraseña.
9. Para establecer contraseñas nuevas, repita los pasos 1 a 4, reemplace el puente de contraseña en las patas 1 y 2 y después repita los pasos 6 a 8. Establezca las nuevas contraseñas en la Utilidad de Configuración. Consulte la *Guía de la Utilidad Computer Setup (f10)* para obtener instrucciones acerca de la Utilidad de Configuración.

Borrado y restablecimiento de CMOS

La memoria de la utilidad de configuración (CMOS) almacena información acerca de la utilidad de configuración.

Uso de la utilidad de configuración para restablecer CMOS

El uso de la utilidad de configuración para restablecer el CMOS también borra las contraseñas de alimentación y de configuración. Para restablecer el CMOS, primero debe obtener acceso al menú de la utilidad de configuración.

Cuando aparezca el mensaje de la utilidad de configuración en la esquina inferior derecha de la pantalla, presione la tecla **F10**. Presione **Intro** para saltar la pantalla de título, si necesario.

 **NOTA:** Si no presiona la tecla **F10** mientras el mensaje está en pantalla, debe apagar la computadora y volver a encenderlo para acceder a la utilidad.

Aparecerá una opción de cinco encabezados en el menú de la utilidad de configuración: **Archivo**, **Almacenamiento**, **Seguridad**, **Energía**, y **Avanzado**.

Para restablecer CMOS a las configuraciones predeterminadas de fábrica, primero establezca la hora y la fecha, luego utilice las teclas de **flecha** o la tecla **Tab** para seleccionar **Archivo > Configuración predeterminada > Restaurar configuración de fábrica como predeterminada**. Luego seleccione **Aplicar configuración predeterminada y salir** desde el menú **Archivo**. De esta forma se restablece la configuración del software que incluye el orden de la secuencia de inicio y otros ajustes de fábrica. Sin embargo, no se forzará el reconocimiento de hardware.

Para obtener más instrucciones acerca del restablecimiento de contraseñas, consulte la *Guía de Administración de Desktop*. Para obtener instrucciones acerca de la utilidad de configuración, consulte la *Guía de la utilidad Computer Setup (f10)*.

Uso del botón CMOS para Reconfigurar la CMOS

El botón CMOS restablece el CMOS pero no borra las contraseñas de alimentación y de configuración.

1. Apague la computadora y los todos dispositivos externos y desconecte el cable de alimentación del tomacorriente de CA.
2. Desconecte el teclado, el monitor y todos los equipos externos conectados a la computadora.

 **¡ADVERTENCIA!** Para reducir el riesgo de lesiones corporales provocados por descarga eléctrica o quemaduras, asegúrese de desconectar el cable de alimentación del tomacorriente de CA y deje que los componentes internos del sistema se enfríen antes de tocarlos.

 **PRECAUCIÓN:** Cuando la computadora está enchufada, siempre hay voltaje aplicado a la tarjeta de sistema, incluso cuando la unidad está apagada. Si no se desconecta el cable de alimentación, se pueden producir daños al sistema.

La electricidad estática puede dañar los componentes electrónicos de la computadora o los equipos opcionales. Antes de iniciar estos procedimientos, asegúrese de no estar cargado de electricidad estática tocando brevemente un objeto metálico conectado a tierra. Consulte la *Guía de Hardware* para obtener más información.

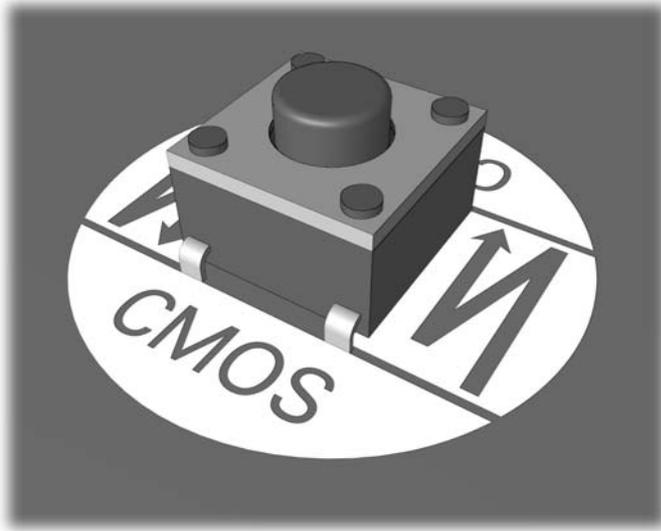
3. Remueva la cubierta o el panel de acceso de la computadora.

△ **PRECAUCIÓN:** Al presionar el botón CMOS, se restablecerán los valores predeterminados de fábrica del CMOS. Es importante hacer copias de seguridad de las configuraciones de CMOS de la computadora antes de restablecerlas en caso de necesitarlas más tarde. Copias de seguridad se realizan fácilmente a través de la Utilidad de Configuración. Consulte la *Guía de la Utilidad Computer Setup (f10)* para obtener más información acerca de cómo realizar una copia de seguridad de la configuración CMOS.

4. Ubique, presione y mantenga presionado el botón CMOS por 5 segundos.

📄 **NOTA:** Asegúrese de desconectar el cable de alimentación de CA del tomacorriente de CA. El botón CMOS no eliminará el CMOS si el cable de alimentación está conectado.

Figura B-1 Botón CMOS



📄 **NOTA:** Para obtener ayuda en la ubicación del botón CMOS y otros componentes de la tarjeta de sistema, consulte el mapa de partes ilustradas (IPM) de esa computadora en particular.

5. Vuelva a colocar la cubierta o el panel de acceso de la computadora.

6. Reconecte los dispositivos externos.

7. Enchufe la computadora y enciéndala.

📄 **NOTA:** Recibirá mensajes de error de POST luego de borrar el CMOS y reiniciar informándole que se han producido cambios en la configuración. Utilice la Utilidad de Configuración para restablecer las configuraciones especiales del sistema junto con la fecha y la hora.

Para obtener instrucciones acerca de la Utilidad de Configuración, consulte la *Guía de la Utilidad Computer Setup (f10)*.

C Sistema de protección de unidades (DPS)

El sistema de protección de unidades (DPS) es una herramienta de diagnóstico integrada en las unidades de disco duro e instalada en ciertas computadoras. El DPS es proyectado para ayudar a diagnosticar problemas que podrían provocar el reemplazo de la unidad de disco duro sin garantía.

Cuando se fabrican estas computadoras, cada disco duro instalado se prueba a través del DPS y en la unidad se escribe un registro permanente de información importante. Cada vez que se ejecuta el DPS, los resultados de las pruebas se graban en el disco duro. El proveedor de servicios puede utilizar esta información como ayuda para diagnosticar las condiciones que hicieron necesario ejecutar el software DPS.

La ejecución del DPS no afecta los programas ni los datos almacenados en el disco duro. La prueba reside en el firmware del disco duro y se puede ejecutar aunque la computadora no inicie el sistema operativo. El tiempo necesario para ejecutar la prueba depende del fabricante y del tamaño del disco duro; en la mayoría de los casos, la prueba se demora aproximadamente dos minutos por gigabyte.

Utilice el DPS cuando sospeche que existe un problema en el disco duro. Si la computadora informa un mensaje de falla inminente detectada en disco duro SMART, no es necesario ejecutar el DPS; en cambio, haga copias de seguridad de la información del disco duro y entre en contacto con su proveedor de servicios para reemplazarlo.

Acceso al DPS a través de la utilidad de configuración

Cuando la computadora no se enciende correctamente, debe utilizar la utilidad de configuración para acceder al programa DPS. Para acceder al DPS, siga uno de estos pasos:

1. Encienda o reinicie la computadora.
2. Cuando aparezca el mensaje de configuración f10 en la esquina inferior derecha de la pantalla, presione la tecla **F10**.

 **NOTA:** Si no presiona la tecla **F10** mientras el mensaje está en pantalla, debe apagar la computadora y volver a encenderlo para acceder a la utilidad.

Aparecerá una opción de cinco encabezados en el menú de la utilidad de configuración: **Archivo, Almacenamiento, Seguridad, Energía, y Avanzado.**

3. Seleccione **Almacenamiento > Autopueba DPS**.

La pantalla exhibirá una lista de las unidades de disco duro instaladas en la computadora con capacidad para DPS.

 **NOTA:** Si no hay unidades de disco duro instaladas con capacidad para DPS, la opción **Autopueba DPS** no aparecerá en pantalla.

4. Seleccione el disco duro que se va a probar y siga las instrucciones que aparecen en pantalla para finalizar el proceso de prueba.

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

- Prueba finalizada con éxito. Código de finalización 0.
- Prueba abortada. Código de finalización 1 ó 2.
- Prueba falló. Se recomienda reemplazar la unidad. Código de finalización 3 al 14.

Si la prueba falla, debe grabar el código de finalización e informarlo al proveedor de servicios para obtener ayuda en el diagnóstico del problema de la computadora.

Índice

- C**
 - CMOS
 - borrado y restablecimiento de CMOS 66
 - copia de seguridad 64
 - códigos audibles 60
 - códigos de sonido 60
 - códigos numéricos de error 55
 - consejos útiles 10
 - contraseña
 - borrado 64
 - configuración 64
 - inicio 64
 - contraseña de configuración 64
 - contraseña de inicio 64
- E**
 - error
 - códigos 54, 60
 - mensajes 55
- I**
 - Indicadores luminosos
 - alimentación intermitente 60
 - teclado PS/2 intermitente 60
 - Indicadores luminosos intermitentes 60
 - Insight Diagnostics 1
- M**
 - Mensajes de error POST 54
- O**
 - opciones de inicio
 - Quick Boot (Reinicio rápido) 54
 - Reinicio completo 54
- P**
 - problemas
 - Acceso a Internet 50
 - alimentación 16
 - audio 32
 - CD-ROM o DVD 46
 - disquete 18
 - general 12
 - impresora 34
 - instalación de hardware 37
 - Lector de tarjeta multimedia 25
 - memoria 43
 - monitor 27
 - mouse 35
 - panel frontal 49
 - procesador 45
 - red 40
 - software 52
 - teclado 35
 - unidad de disco duro 21
 - Unidad Key 48
 - Problemas de acceso a Internet 50
 - problemas de audio 32
 - Problemas de CD-ROM o DVD 46
 - problemas de disco duro 21
 - problemas de disquete 18
 - Problemas de Drive Key 48
 - problemas de energía 16
 - problemas de instalación de hardware 37
 - problemas de la impresora 34
 - Problemas del lector de tarjeta multimedia 25
 - problemas del panel frontal 49
 - problemas de memoria 43
 - problemas de monitor 27
 - problemas de mouse 35
 - problemas de procesador 45
 - problemas de red 40
 - problemas de teclado 35
 - problemas de unidad óptica 46
 - problemas generales 12
- R**
 - Recurso Wake-on-LAN 40
 - restablecimiento
 - CMOS 64
 - puede de contraseña 64
- S**
 - seguridad y ergonomía 9
 - Sistema de protección de unidades (DPS) 68
 - software
 - copia de seguridad 7
 - problemas 52
 - Soporte al cliente 9, 53
- U**
 - utilidad de diagnóstico 1