

Guía de Solución de Problemas – Series
dx2390, dx2400 y dx2450 Microtorre
Business Desktop 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 Desktop HP Compaq

Series dx2390, dx2400 y dx2450 Microtorre

Segunda edición: abril de 2008

Número de referencia del documento:
464057-162

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	3
Ficha Estado	4
Ficha Registro	4
Ficha Ayuda	5
Guardado e impresión de información en HP Insight Diagnostics	5
Descarga de la última versión de HP Insight Diagnostics	5
Protección del software	6
HP Backup and Recovery Manager	7

2 Solución de problemas

Seguridad y ergonomía	8
Antes de llamar al soporte técnico	8
Consejos útiles	9
Solución de problemas generales	11
Solución de problemas de instalación de hardware	15
Interpretación de Códigos Audibles POST	17
Contacto con el soporte al cliente	19

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 5](#) 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 > Todos los programas > HP Backup and Recovery > HP Backup and Recovery Manager** para abrir el Asistente de Copia de Seguridad y Recuperación de HP, 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 el Explorador de Windows 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 **Descargar controladores y software**.
3. Escriba el número de su producto (por ejemplo, dx2400) 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 **Diagnóstics** (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 instalado en la unidad C: y crea una Partición de Recuperación.

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 periódicas de puntos de recuperación.

Para crear un conjunto de discos de recuperación:

1. Haga clic en **Inicio > Todos los programas > HP Backup and Recovery > HP Backup and Recovery Manager** para abrir el Asistente de Copia de Seguridad y Recuperación de HP, 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.

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 > Todos los programas > 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

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* disponible en el sitio Web 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.

¡ADVERTENCIA! Piezas internas energizadas y con movimiento

Desconecte alimentación al equipo antes de extraer el gabinete.

Reemplace y asegure el gabinete antes de reenergizar el equipo.

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 herramienta de diagnóstico HP.
- Ejecute la auto prueba de la unidad de disco duro en la utilidad de Configuración de la Computadora. Para obtener más información, consulte la *Guía de la Utilidad Computer Setup (F10)*.
- Escuche por una serie de sonidos provenientes de la computadora. Los sonidos son códigos de error que lo ayudarán a diagnosticar el problema. Consulte la sección [Interpretación de Códigos Audibles POST en la página 17](#) para interpretar los códigos.
- 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 otro 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 9](#) de esta guía para obtener más sugerencias generales.

Para ayudarlo a resolver problemas en línea, HP Instant Support Professional Edition suministra diagnósticos de auto-resolución. Si usted 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 instalado recientemente al sistema.
- Desinstale todos los software que haya instalado recientemente.

 **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).
- Verifique si la computadora está encendida y si la luz de alimentación está encendida.
- Asegúrese de que el monitor esté encendido y de que la luz de alimentación verde del monitor esté encendida.
- 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 por más de cuatro segundos, apague la computadora presionando 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 de la computadora. 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.
 - 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 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 conectado 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 menores que se describen en esta sección. Si un problema persiste y no puede resolverlo usted mismo o no se siente seguro acerca de realizar la operación, póngase en contacto con un revendedor o servicio autorizado de HP.

La computadora no enciende.

Causa	Solución
Los cables están desconectados de la fuente de alimentación externa.	Asegúrese de que los cables que conectan la computadora a la fuente de alimentación externa estén conectados correctamente y que la toma eléctrica de CA esté activa.
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.
Se instaló una tarjeta PCI defectuosa.	Extraiga todas las tarjetas de expansión que haya instalado recientemente.
Es posible que los cables de alimentación o de datos de la unidad no estén correctamente conectados.	Reconecte los cables de alimentación y de datos de la unidad.
Se excedió la temperatura de la unidad. Es posible que el ventilador esté bloqueado.	<ol style="list-style-type: none">1. La unidad está en un ambiente extremadamente caliente. Permita que se enfríe.2. Asegúrese de que los orificios de ventilación no estén bloqueados y que el ventilador interno esté funcionando.3. Póngase en contacto con un revendedor o proveedor de servicio autorizado de HP.

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">1. Mantenga presionado el botón de alimentación durante al menos cuatro segundos hasta que la computadora se apague.2. Desconecte el cable de alimentación de la toma eléctrica de CA.

La computadora no responde al teclado o mouse USB.

Causa	Solución
Se ha bloqueado el sistema.	Reinicie la computadora.
El teclado o el mouse no están conectados a la computadora.	Conecte los cables del teclado o el mouse a la computadora.
La computadora está en el modo de espera .	Para salir del modo de espera , presione el botón de alimentación o presione cualquier tecla. 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.

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

Causa	Solución
<p>Es probable que sea necesario reemplazar la batería del RTC (reloj en tiempo real).</p> <p>NOTA: La conexión de la computadora a la fuente de alimentación de CA en funcionamiento prolonga la vida de la batería del RTC.</p>	<p>Primero, restablezca la hora y fecha en Panel de control (también es posible utilizar la utilidad de configuración de la computadora 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.</p>

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

Causa	Solución
<p>Es posible que la tecla Bloq Num esté activada.</p>	<p>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.</p>

Se evidencia un bajo rendimiento.

Causa	Solución
<p>El procesador está caliente.</p>	<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.
<p>El disco duro está lleno.</p>	<p>Transfiera datos del disco duro para crear más espacio en el disco duro.</p>
<p>Poca memoria.</p>	<p>Agregue más memoria.</p>
<p>Disco duro fragmentado.</p>	<p>Desfragmente el disco duro.</p>
<p>El programa al que se ingresó previamente no liberó la memoria reservada de vuelta al sistema.</p>	<p>Reinicie la computadora.</p>
<p>Virus residente en la unidad de disco duro.</p>	<p>Ejecute un programa de protección contra virus.</p>

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 (Microsoft Windows XP) o Inicio > Todos los programas > Accesorios > Ejecutar (Microsoft 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.

Pantalla en blanco (no hay video).

Causa	Solución
El monitor no se ha encendido y la luz está apagada.	Encienda el monitor y verifique que la luz esté encendida.
Los cables no están conectados correctamente.	Examine la conexión de cables que va del monitor a la computadora y la toma eléctrica 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.
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.
Está utilizando un monitor de sincronización fija y no se sincroniza a la resolución elegida.	Asegúrese de que el monitor pueda aceptar la misma frecuencia de barrido horizontal que la resolución seleccionada.

Pantalla en blanco (no hay video).

Causa	Solución
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.
Monitor defectuoso.	Pruebe otro monitor.

La computadora emite sonidos y no inicia.

Causa	Solución
Ocurrió un error interno y la computadora está emitiendo un sonido de código.	Consulte Interpretación de Códigos Audibles POST en la página 17 para interpretar los códigos de error.

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), el sistema operativo 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 terminar la instalación del nuevo hardware. En el sistema operativo 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 de la toma eléctrica 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.

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.

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"><li data-bbox="853 273 1436 357">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.<li data-bbox="853 378 1436 462">2. Escuche por sonidos provenientes de la computadora. Consulte Interpretación de Códigos Audibles POST en la página 17 para determinar las causas posibles.<li data-bbox="853 483 1436 546">3. Si todavía no puede resolver el problema, contacte el soporte al cliente.

Interpretación de Códigos Audibles POST

Esta sección abarca los códigos audibles que pueden surgir antes o durante POST que no están 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 provocados por descarga eléctrica y/o quemaduras, asegúrese de desconectar el cable de alimentación de la toma eléctrica de CA y permita que los componentes internos del sistema se enfríen antes de tocarlos.

Sonidos	Significado	Acción Recomendada
Un sonido corto y un sonido largo seguidos por una pausa de tres segundos	Memoria con defecto o error en la configuración de la memoria.	Revise que los módulos de memoria se hayan instalado correctamente y que se utilicen los módulos apropiados.
Dos sonidos cortos y un sonido largo seguidos por una pausa de tres segundos	No está instalada una tarjeta de gráficos o falló la inicialización de la tarjeta de gráficos.	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.
Tres sonidos cortos y un sonido largo seguidos por una pausa de tres segundos	Error en la configuración de la CPU o CPU inválida detectada antes de la inicialización de la tarjeta de gráficos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualice el BIOS con la versión correcta. 2. Cambie el procesador.
Un sonido corto seguido por una pausa de un segundo	No se encontró una unidad de disquete legada o unidad óptica.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revise las conexiones de cable. 2. Ejecute la utilidad de configuración y asegúrese de que el puerto del dispositivo esté activado.
Dos sonidos cortos seguidos por una pausa de tres segundos	No se encontró una unidad de disquete o CD.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique qué tipo de unidad está utilizando y utilice el tipo correcto de medio. 2. Reemplace el disquete o CD por uno nuevo.
Tres sonidos cortos seguidos por una pausa de tres segundos	Flash no está listo (utilidad no encontrada o el archivo con la imagen de BIOS, etc.)	Actualice el BIOS con la versión correcta.

Cuatro sonidos cortos seguidos por una pausa de tres segundos	Operación de Flash falló (error en la suma de verificación, imagen corrompida, etc.)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique que sea la memoria ROM correcta. 2. Haga flash en la memoria ROM si es necesario. 3. Si recientemente se agregó una tarjeta de expansión, extráigala y observe si permanece el problema. 4. Borre CMOS. 5. Si el mensaje desaparece, es posible que haya un problema con la tarjeta de expansión. 6. Reemplace la placa del sistema.
Cinco sonidos cortos seguidos por una pausa de tres segundos	Recuperación del BIOS con éxito	No se requiere ninguna acción.

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.
