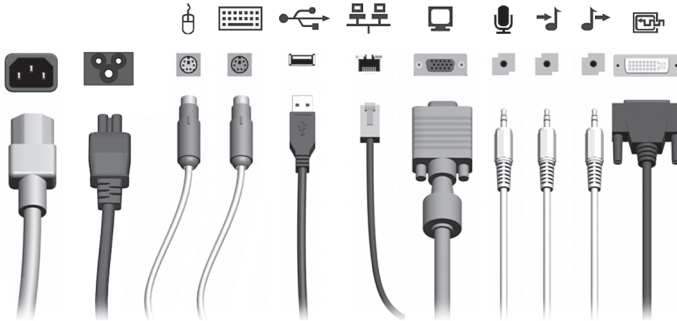


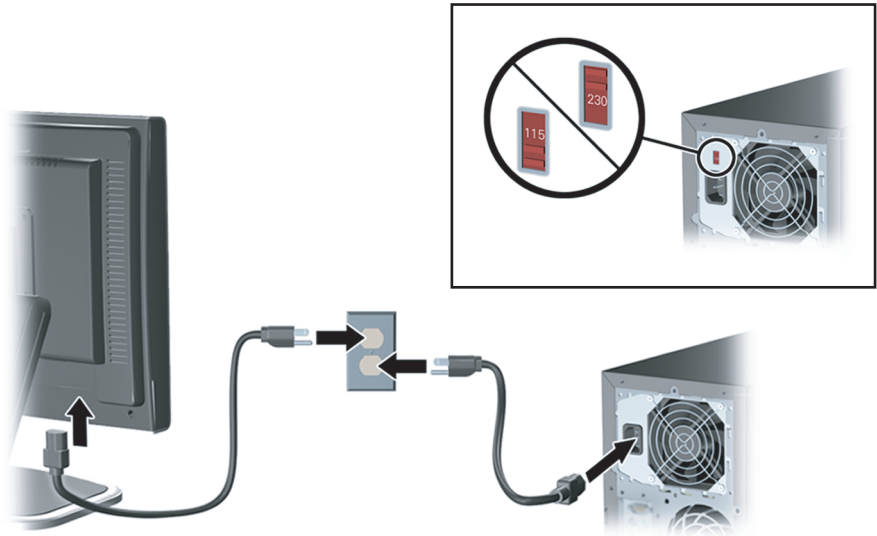
1



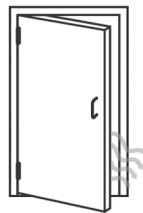
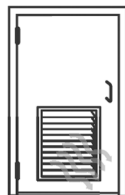
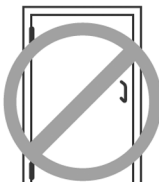
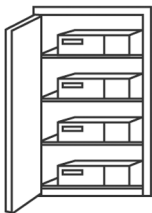
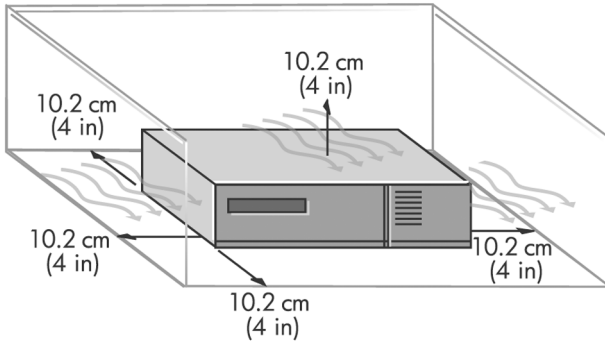
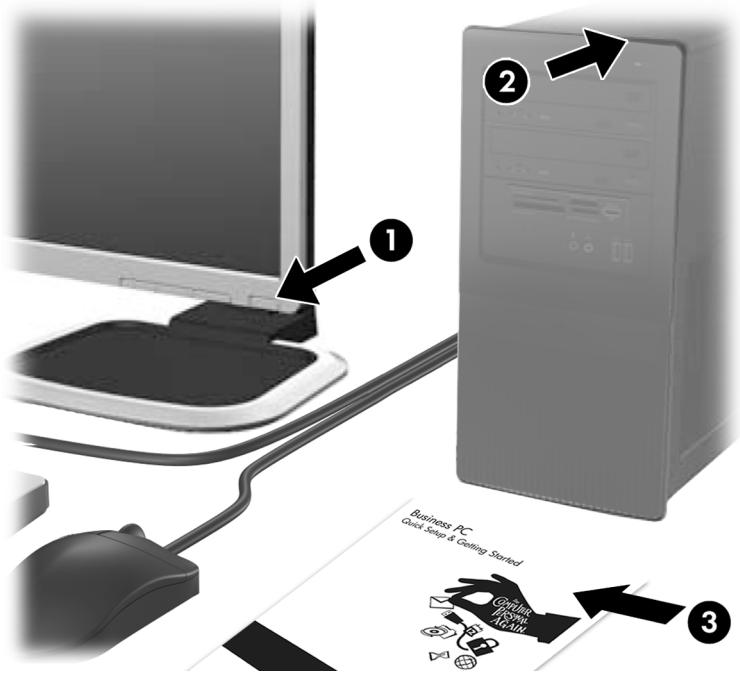
2



3



4



Guía Configuración Rápida y Pasos Iniciales

Business Desktop

© 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 de garantía explícitas 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 Configuración Rápida y Pasos Iniciales

Business Desktop

Primera edición: febrero de 2008

Número de referencia del documento:
464061-161

Acerca de esta publicación

Acceso a las Guías del Usuario y HP Insight Diagnostics

Las guías del usuario HP y HP Insight Diagnostics están disponibles en la unidad de disco duro (algunos modelos) y también están disponibles en <http://www.hp.com/support>.

Para acceder las guías del usuario HP:

▲ Seleccione **Inicio > Todos los programas > Guías del usuario HP**.

Para acceder el HP Insight Diagnostics:

▲ Consulte *Acceso a HP Insight Diagnostics* en esta guía.

Avisos

-
- ⚠ **¡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

Guía Configuración Rápida y Pasos Iniciales


Instalación y personalización del software	1
Instalación del sistema operativo	1
Descarga de actualizaciones para Microsoft Windows	1
Instalación o actualización de los controladores de dispositivos	2
Personalización de la pantalla del monitor	2
Protección del software	2
HP Backup and Recovery Manager	3
HP Insight Diagnostics	3
Acceso a HP Insight Diagnostics	4
Descarga de la última versión de HP Insight Diagnostics	5
Apagado de la computadora	5
Búsqueda de más información	6
Acceso a las Guías del Usuario	6
Antes de llamar al soporte técnico	7
Consejos útiles	9
Solución de problemas básicos	10
Solución de problemas generales	10
Solución de problemas de instalación del hardware	15
Interpretación de luces del panel frontal y códigos audibles de diagnóstico de POST	16

Guía Configuración Rápida y Pasos Iniciales

Instalación y personalización del software

 **NOTA:** Si la computadora fue enviada con Microsoft Windows Vista cargado, se le solicitará que la registre con HP Total Care antes de instalar el sistema operativo. Usted asistirá a un video breve seguido por un formulario de registro en línea. Llene el formulario, y haga clic en el botón **Comenzar**, y siga las instrucciones que aparecen en pantalla.


△ **PRECAUCIÓN:** No agregue dispositivos de hardware opcionales o dispositivos externos a su computadora hasta que el sistema operativo esté instalado satisfactoriamente. Si lo hace, puede causar errores e impedir la instalación correcta del sistema operativo.

 **NOTA:** Asegúrese de que exista un espacio de 10,2 cm (4 pulgadas), tanto en la parte trasera de la unidad como por encima del monitor, para permitir la ventilación necesaria.

Instalación del sistema operativo

La primera vez que encienda su computadora, el sistema operativo se instalará automáticamente. Este proceso puede llevar aproximadamente 5 ó 10 minutos, dependiendo del sistema operativo que se está instalando. Lea cuidadosamente y siga las instrucciones que aparecen en pantalla para completar la instalación.

△ **PRECAUCIÓN:** Una vez que comienza la instalación automática, **NO APAGUE LA COMPUTADORA HASTA QUE EL PROCESO HAYA FINALIZADO**. Si apaga la computadora durante el proceso de instalación puede dañar el software que la computadora está ejecutando o evitar su instalación adecuada.

 **NOTA:** Si la computadora viene con más de un idioma de sistema operativo en la unidad de disco duro, el proceso de instalación puede demorar hasta 60 minutos.

Si la computadora no fue enviado con un sistema operativo Microsoft, algunas partes del presente documento no se aplican a su caso. Después de instalar el sistema operativo es posible encontrar información adicional en la ayuda en línea.

Descarga de actualizaciones para Microsoft Windows

1. Para configurar la conexión de Internet, haga clic en **Inicio > Internet Explorer** y siga las instrucciones que aparecen en pantalla.
2. Una vez que se haya establecido una conexión a Internet, haga clic en el botón **Inicio**.
3. Seleccione el menú **Todos los Programas**.
4. Haga clic en el enlace **Windows Update**.

En Windows Vista, aparece la pantalla **Windows Update**. Haga clic en **Ver actualizaciones disponibles** y asegúrese de que todas las actualizaciones críticas estén seleccionadas. Haga clic en el botón **Instalar** y siga las instrucciones que aparecen en pantalla.

En Windows XP, será direccionado al **sitio Web de actualizaciones de Microsoft Windows**. Si usted visualiza una o más ventanas emergentes preguntándole si desea instalar un programa de <http://www.microsoft.com>, haga clic en **Sí** para instalar el programa. Siga las instrucciones del sitio Web de Microsoft para buscar por actualizaciones e instalar actualizaciones críticas y service pack.

Se recomienda que instale todas las actualizaciones críticas y service pack.

5. Una vez que se hayan instalado las actualizaciones, Windows le solicitará que reinicie la computadora. Asegúrese de guardar todos los archivos o documentos que pueda tener abiertos antes de reiniciar. Luego seleccione **Sí** para reiniciar la computadora.

Instalación o actualización de los controladores de dispositivos

Cuando instale dispositivos de hardware opcionales después de finalizar la instalación del sistema operativo, usted debe instalar los controladores para cada uno de estos dispositivos.

Si se le solicita el directorio i386, reemplace la especificación de la ruta de acceso con `C:\i386`, o utilice el botón **Examinar** del cuadro de diálogo para ubicar la carpeta i386. Esta acción le señala al sistema operativo los controladores apropiados.

Obtenga el software de soporte más reciente, incluyendo el software de soporte para el sistema operativo en <http://www.hp.com/support>. Seleccione su país e idioma, seleccione **Descargar Controladores y Software**, ingrese el número de modelo de la computadora y presione [intro](#).

Personalización de la pantalla del monitor

Si lo desea, es posible seleccionar o cambiar el modelo, frecuencias de renovación, resolución de la pantalla, definiciones de color, tamaño de fuente y configuración de energía del monitor. Para hacerlo, haga clic con el botón derecho del mouse en el Escritorio de Windows, luego haga clic en **Personalizar** en Windows Vista o **Propiedades** en Windows XP para cambiar las configuraciones del monitor. Para obtener más información, consulte la documentación en línea suministrada con la utilidad del controlador de gráficos o la documentación incluida con el monitor.

Protección del software

Para proteger el software de pérdidas o daños, mantenga una copia de seguridad de todo el software del sistema, las aplicaciones y archivos relacionados almacenados en el disco duro. Consulte la documentación de utilidades del sistema operativo o de seguridad para obtener instrucciones sobre cómo hacer copias de seguridad de sus archivos de datos.

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 archivar 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 > HP Backup and Recovery > HP Backup and Recovery Manager** para abrir el Administrador de Copia de Seguridad y Recuperación de HP, luego haga clic en **Siguiente**.
2. Seleccione **Crear CD/DVD de recuperación para recuperar el sistema (Muy 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 > 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

HP Insight Diagnostics



NOTA: HP Insight Diagnostics está incluido sólo en 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, 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 > HP Backup and Recovery > HP Backup and Recovery Manager** para abrir el Administrador de Copia de Seguridad y Recuperación de HP, luego haga clic en **Siguiente**.
2. Seleccione **Crear CD/DVD de recuperación para recuperar el sistema (Muy 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.

Descarga de la última versión de HP Insight Diagnostics

1. Visite <http://www.hp.com> y elija su país.
2. Haga clic en el enlace **Descargar controladores y software**.
3. Ingrese el número de producto (por ejemplo, dc7700) en la caja 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.

Apagado de la computadora

Para apagar la computadora correctamente, cierre primero el software del sistema operativo. En Windows Vista, haga clic en **Inicio**, luego haga clic en la flecha ubicada en la esquina inferior derecha del menú Inicio, y seleccione **Apagar**. La computadora se apagará automáticamente. En Windows XP Professional, haga clic en **Inicio** > **Apagar**. En Windows XP Home, haga clic en **Inicio** > **Apagar equipo**.

En algunos sistemas operativos, al presionar el botón de alimentación no se interrumpe la alimentación sino que la computadora entra en un estado de energía reducida. Esto permite conservar energía sin necesidad de cerrar las aplicaciones

de software; más tarde, es posible comenzar a utilizar la computadora inmediatamente, sin tener que reiniciar el sistema operativo y sin perder datos.

- △ **PRECAUCIÓN:** Si apaga manualmente la computadora se perderán los datos no guardados.

Para apagar la computadora manualmente, y saltar el modo de Espera, mantenga presionado el botón de alimentación durante cuatro segundos.

En algunos modelos, es posible reconfigurar el botón de alimentación para que funcione en el modo Encendido/Apagado ejecutando la Utilidad de Configuración. Consulte la *Guía de la Utilidad Computer Setup (F10)* para obtener más información acerca del uso de la Utilidad de Configuración.

Búsqueda de más información

Las siguientes publicaciones están disponibles en la unidad de disco duro de la computadora:

- *Configuración Rápida y Pasos Iniciales* (también disponible en formato impreso – Le ayuda a conectar la computadora y los dispositivos periféricos e instalar el software suministrado de fábrica; también incluye información básica de solución de problemas si necesita resolver algún problema durante la configuración inicial.
- *Guía de Hardware* – Proporciona una descripción general del hardware del producto, así como instrucciones para actualizar esta serie de computadoras e incluye información sobre las baterías del RTC, memoria y fuente de alimentación.
- *Guía de la Utilidad Computer Setup (F10)* – Provee instrucciones sobre el uso de esta herramienta para reconfigurar o modificar las configuraciones predeterminadas con fines de mantenimiento o cuando se instalan nuevos dispositivos de hardware.
- *Guía de Solución de Problemas* – Una guía completa que provee consejos útiles para la solución de problemas para esta computadora y escenarios para la resolución de problemas posibles de hardware o software; incluye información sobre los códigos de diagnóstico, así como información sobre la ejecución de la utilidad de diagnósticos.
- *Guía de Información Normativa y de Seguridad* – Proporciona información de seguridad y reglamentaria que asegura el cumplimiento con diversas normas de los Estados Unidos, Canadá y varias normas internacionales.

Acceso a las Guías del Usuario

Las guías del usuario HP y HP Insight Diagnostics están disponibles en la unidad de disco duro (algunos modelos) y también están disponibles en <http://www.hp.com/support>.

Para acceder las guías del usuario HP:

- ▲ Seleccione **Inicio > Todos los programas > Manuales del usuario de HP.**

Para acceder el HP Insight Diagnostics:

- ▲ Consulte *Acceso a HP Insight Diagnostics* en esta guía.

Para acceder la *Guía de Usuario del HP Backup and Recovery Manager (Administrador de Copia de Seguridad y Recuperación de HP)*:

- ▲ Seleccione **Inicio > HP Backup and Recovery > Manuales de HP Backup and Recovery Manager**.

Para acceder la *Guía de Seguridad y Ergonomía*:

- ▲ Seleccione **Inicio > Todos los programas > Guía de Seguridad y Ergonomía**.

El menú y los documentos aparecen en el idioma seleccionado durante la configuración inicial del sistema o especificado después en las opciones regionales de Windows. Si las Opciones Regionales no coinciden con ninguno de los idiomas admitidos, el menú y los documentos aparecen en Inglés.

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 la *Guía de Solución de Problemas* 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)*.



NOTA: El software de prueba automática del sistema de protección de unidades (DPS) está disponible sólo en algunos modelos.

- Visualice 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 [Interpretación de Luces del panel frontal y códigos audibles de diagnóstico de POST en la página 16](#) en esta guía para obtener más detalles.
- Si la pantalla está en blanco, enchufe el monitor a un puerto de vídeo 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 9](#) de esta guía para obtener más sugerencias generales.
- Consulte la *Guía de Solución de Problemas* completa para obtener más información.
- 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 realizar copias de seguridad de todos los archivos de datos antes de realizar el proceso de restauración.

Para ayudarlo a resolver problemas en línea, HP Instant Support Professional Edition le 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 realizar copias 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 (HP Care Pack), llame a su distribuidor o proveedor de servicio autorizado local 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 si la luz de Alimentación en la parte frontal de la computadora está parpadeando. Las luces parpadeantes son códigos de error que lo ayudarán a diagnosticar el problema. Consulte [Interpretación de luces del panel frontal y códigos audibles de diagnóstico de POST en la página 16](#) en esta guía para obtener más detalles.
- 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 presionando el botón de alimentación. Si el sistema permanece en el modo de suspensión, apague la computadora presionando el botón de alimentación por lo menos cuatro segundos. Luego, vuelva a presionar el botón de alimentación 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. Consulte [Solución de problemas de instalación del hardware en la página 15](#) para obtener más 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 básicos

Esta sección se concentra en los problemas que usted podría encontrar durante el proceso de configuración inicial. Una *Guía de Solución de Problemas* completa está disponible en la unidad de disco duro y en la biblioteca de referencia en <http://www.hp.com/support>. Elija su país e idioma, y seleccione **Ver información sobre soporte y solución de problemas**, ingrese el número de modelo de la computadora y presione [intro](#).

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 enchufado 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 o quemaduras, asegúrese de desconectar el cable de alimentación de la toma eléctrica de CA y deje que los componentes internos del sistema se enfríen antes de tocarlos.

Tabla 1 Solución de problemas generales

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.

Tabla 1 Solución de problemas generales (continúa)

La computadora no enciende.

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.
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.

Tabla 1 Solución de problemas generales (continúa)

La computadora no responde al teclado o mouse USB.

Causa	Solución
	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
Es probable que sea necesario reemplazar la batería del RTC (reloj 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 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.

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 1 Solución de problemas generales (continúa)

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.
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.

Tabla 1 Solución de problemas generales (continúa)

Se evidencia un bajo rendimiento.

Causa	Solución
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.
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.

Tabla 1 Solución de problemas generales (continúa)

La computadora emite sonidos y no inicia.

Causa	Solución
Ocurrió un error interno y la computadora está emitiendo un sonido de código.	Consulte la <i>Guía de Solución de Problemas</i> para interpretar el código de error.

Solución de problemas de instalación del 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 enchufado 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 o quemaduras, asegúrese de desconectar el cable de alimentación del tomacorriente y deje que los componentes internos del sistema se enfríen antes de tocarlos.

Tabla 2 Solución de problemas de instalación del 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

Tabla 2 Solución de problemas de instalación del hardware (continúa)

Un nuevo dispositivo no es reconocido como parte del sistema.

Causa	Solución
	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">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 por sonidos provenientes de la computadora. Consulte la sección <i>Guía de Solución de Problemas</i> para determinar las posibles causas.3. Si todavía no puede resolver el problema, contacte el soporte al cliente.

Interpretación de luces del panel frontal y códigos audibles de diagnóstico de POST

Si observa luces parpadeantes en la parte frontal de la computadora o si escucha sonidos, consulte la *Guía de Solución de Problemas* para obtener interpretaciones y sus acciones recomendadas.