



Guía de solución de problemas

Equipo de sobremesa HP Compaq MultiSeat
ms6000

© Copyright 2009 Hewlett-Packard Development Company, L.P. La información contenida en el presente documento está sujeta a cambios sin previo aviso.

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

Las únicas garantías para los productos y servicios de HP quedan establecidas en las declaraciones de garantía expresa que acompañan a dichos productos y servicios. La información contenida aquí no debe interpretarse como garantía adicional. HP no se hace responsable de las omisiones ni de los errores técnicos o de edición que pueda contener este documento.

Este documento contiene información propietaria protegida por copyright y no puede ser fotocopiado, reproducido ni traducido a otro idioma, ya sea parcialmente o en su totalidad, sin el consentimiento previo y por escrito de Hewlett-Packard Company.

Guía de solución de problemas

Equipo de sobremesa HP Compaq MultiSeat
ms6000

Primera edición: noviembre de 2009

Referencia: 593680-071

Acerca de esta guía




-  **¡ADVERTENCIA!** El texto señalado de esta forma significa que si no se siguen las indicaciones, se podrían producir lesiones personales e incluso la muerte.
-  **PRECAUCIÓN:** El texto señalado de esta forma significa que si no se siguen las indicaciones, podrían producirse daños en el equipo o pérdida de información.
-  **NOTA:** El texto señalado de esta forma proporciona información complementaria importante.

Tabla de contenido

1 Protección del software

2 Solución de problemas sin la utilidad de diagnósticos

Seguridad y ergonomía	2
Antes de llamar al soporte técnico	2
Consejos útiles	3
Solución de problemas generales	5
Resolución de problemas de alimentación	9
Solución de problemas con la unidad de disco duro	10
Resolución de problemas del lector de tarjeta multimedia	13
Solución de problemas de visualización	15
Solución de problemas de sonido	20
Solución de problemas de impresión	22
Solución de problemas con el teclado y el ratón	23
Solución de problemas de instalación de hardware	25
Solución de problemas de red	27
Solución de problemas de memoria	30
Solución de problemas del procesador	32
Solución de problemas de CD-ROM y DVD	33
Solución de problemas de la unidad flash ROM	35
Resolución de problemas de los componentes del panel frontal	36
Solución de problemas de acceso a Internet	37
Solución de problemas de software	38
Contacto con el servicio de atención al cliente	39

Apéndice A Mensajes de error de la POST

Códigos numéricos y mensajes de texto de la POST	41
Interpretación de los indicadores LED de diagnóstico POST del panel frontal y códigos audibles	49

Apéndice B Seguridad mediante contraseña y restablecimiento de la CMOS

Restablecimiento del puente de contraseña	54
Borrado y restablecimiento de la CMOS	55

Apéndice C Sistema de protección de unidades (DPS)

Acceso a DPS mediante Computer Setup 57


Índice 59

1 Protección del software


Para proteger el software y que no se produzcan pérdidas ni daños, debe realizar una copia de seguridad de todo el software del sistema, aplicaciones y archivos relacionados almacenados en la unidad de disco duro. Para obtener instrucciones sobre cómo hacer copias de seguridad de los archivos de datos, consulte la documentación de la utilidad de copia de seguridad o del sistema operativo.

2 Solución de problemas sin la utilidad de diagnósticos

Este capítulo ofrece información sobre la identificación y corrección de problemas menores, como problemas del disco duro, de la unidad óptica, de gráficos, de audio, de memoria y de software. Si surge algún problema con el ordenador, consulte las tablas de este capítulo para encontrar las posibles causas y las soluciones recomendadas.

 **NOTA:** Si necesita información sobre mensajes de error específicos que puedan aparecer en la pantalla durante la autoprueba de arranque (POST), consulte el apéndice A, [Mensajes de error de la POST en la página 40](#).

Seguridad y ergonomía

 **¡ADVERTENCIA!** El uso incorrecto del ordenador o la instalación en un entorno inadecuado o inseguro pueden provocar incomodidad o daños graves. Consulte la *Guía de seguridad y comodidad* en <http://www.hp.com/ergo> para obtener más información acerca de la selección de un espacio de trabajo y de la creación de un entorno de trabajo cómodo y seguro. Este equipo se ha sometido a pruebas que han demostrado su ajuste a los límites aplicables a los dispositivos digitales de clase B, de conformidad con el artículo 15 de las normas de la FCC. Para obtener más información, consulte la guía *Información sobre seguridad y normativa*.

Antes de llamar al soporte técnico

Si está teniendo problemas con el equipo, intente las siguientes soluciones para intentar aislar el problema exacto antes de llamar al servicio técnico.


- Ejecute la autoprueba de la unidad de disco duro en Computer Setup. Consulte la *Guía sobre la utilidad Computer Setup (F10)* para obtener más información.
- Compruebe si el indicador luminoso de alimentación de la parte frontal del ordenador parpadea en color rojo. Las luces parpadeantes son códigos de error que le ayudarán a diagnosticar el problema. Para obtener más información, consulte el Apéndice A, [Mensajes de error de la POST en la página 40](#).
- Si la pantalla se queda en blanco, enchufe el monitor a un puerto de vídeo diferente del ordenador (si hay uno disponible). O bien sustituya el monitor por otro que sepa que funciona correctamente.
- Si está trabajando en red, conecte otro ordenador con un cable diferente a la conexión de red. Es posible que se trate de un problema con el cable o conector de red.
- Si ha agregado hardware nuevo recientemente, quítelo y compruebe si el ordenador funciona correctamente.

- Si ha instalado software nuevo recientemente, desinstálelo y compruebe si el ordenador funciona correctamente.
- Arranque el ordenador en modo a prueba de errores para ver si arranca sin cargar todos los controladores. Cuando arranque el sistema operativo, utilice la opción “Última configuración válida conocida”.
- Consulte el extenso servicio técnico en línea en <http://www.hp.com/support>.
- Consulte [Consejos útiles en la página 3](#) en esta guía.

Acceda a Business Support Center (BSC, Centro de soporte para empresas) en <http://www.hp.com/go/bizsupport> para obtener la información más actualizada sobre soporte en línea, software y controladores, notificación proactiva y sobre la comunidad internacional de usuarios y expertos de HP.

Si aún así necesita llamar al servicio técnico, esté preparado para realizar lo siguiente y garantizar que su llamada se gestiona correctamente:

- Esté frente a su ordenador cuando realice la llamada.
- Anote el número de serie del equipo de sobremesa HP Compaq MultiSeat ms6000, el número de identificación del producto y el número de serie del monitor antes de realizar la llamada.
- Dedique el tiempo necesario para solucionar el problema con el técnico de servicio.
- Desinstale cualquier hardware que haya agregado recientemente al equipo.
- Desinstale cualquier software que haya instalado recientemente.

 **NOTA:** Para información de venta y actualizaciones de garantías (Care Pack), llame a su proveedor de servicio o distribuidor autorizado local.

Consejos útiles

Si tiene algún problema con el ordenador, el monitor o el software, consulte la siguiente lista de sugerencias generales antes de proseguir:

- Compruebe que el equipo y el monitor están conectados a una toma eléctrica que funcione.
- Compruebe que el ordenador y el indicador luminoso de color verde están encendidos.
- Compruebe que el monitor y el indicador luminoso de color verde están encendidos.
- Compruebe si el indicador luminoso de alimentación de la parte frontal del ordenador parpadea en color rojo. Las luces parpadeantes son códigos de error que le ayudarán a diagnosticar el problema. Para obtener más información, consulte el Apéndice A, [Mensajes de error de la POST en la página 40](#).
- Ajuste los controles de brillo y contraste del monitor en caso de que la imagen no sea clara.
- Mantenga pulsada una tecla cualquiera. Si el sistema emite pitidos, esto indica que el teclado funciona correctamente.
- Compruebe que todas las conexiones de cables sean correctas y no estén sueltas.
- Vuelva a activar el sistema pulsando cualquier tecla del teclado o pulsando el botón de encendido. Si el sistema permanece en modo de suspensión, apague el ordenador manteniendo pulsado el botón de encendido durante cuatro segundos como mínimo y, a continuación, púselo otra vez.

para reiniciar el ordenador. Si el sistema no se apaga, desenchufe el cable de alimentación, espere unos segundos, y vuelva a enchufarlo. El ordenador se reiniciará tan pronto como se restablezca la alimentación, si se ha configurado para que se inicie automáticamente tras un corte de alimentación en Computer Setup. Si no se reiniciara, pulse el botón de encendido para arrancar el ordenador.

- Vuelva a configurar el ordenador después de instalar una tarjeta de expansión u otra opción que no sea plug and play. Consulte [Solución de problemas de instalación de hardware en la página 25](#) para obtener instrucciones.
 - Asegúrese de que se hayan instalado todos los controladores de dispositivo necesarios. Por ejemplo, si está utilizando una impresora, debe utilizar un controlador para dicho modelo de impresora.
 - Extraiga cualquier medio de arranque (CD o dispositivo USB) del sistema antes de encenderlo.
 - Si ha instalado un sistema operativo distinto del que se instaló en fábrica, compruebe que sea compatible con el sistema.
 - Si el ordenador tiene varias fuentes de vídeo (adaptadores incorporados, PCI o PCI-Express) instaladas (vídeo incorporado en determinados modelos únicamente) y un solo monitor, éste debe estar enchufado en el conector del monitor de la fuente seleccionada como adaptador VGA primario. Durante el arranque, los otros conectores del monitor se desactivan, por tanto, si el monitor se conecta a uno de estos puertos, no funcionará. Puede seleccionar qué fuente será la fuente VGA predeterminada en Computer Setup.
- △ **PRECAUCIÓN:** Cuando el equipo está conectado a una fuente de alimentación de CA, siempre se suministra corriente a la placa del sistema. Debe desconectar el cable de alimentación de la fuente de alimentación antes de abrir el equipo para evitar que se dañen la placa o los componentes del sistema.

Solución de problemas generales

Es posible que pueda resolver con facilidad los problemas generales que se describen en este apartado. Si un problema persiste y no puede resolverlo, o no se siente con la suficiente confianza para realizar la operación usted mismo, póngase en contacto con su distribuidor o servicio técnico autorizado.

- △ **¡ADVERTENCIA!** Cuando el ordenador está conectado a una fuente de alimentación CA, el voltaje se aplica siempre a la placa del sistema. Para reducir el riesgo de lesiones por descargas eléctricas o por tocar superficies calientes, no olvide desconectar el cable de alimentación de la toma de alimentación de la pared y espere a que los componentes se enfríen antes de tocarlos.

Tabla 2-1 Solución de problemas generales

Causa	Solución
El equipo parece estar bloqueado y no se apaga al pulsar el botón de encendido.	
El control de software del interruptor de alimentación no funciona.	<ol style="list-style-type: none">1. Mantenga pulsado el botón de encendido durante cuatro segundos por lo menos hasta que se apague el ordenador.2. Desconecte el cable de alimentación de la toma de corriente.
El ordenador no responde al teclado ni al ratón USB.	
El ordenador está en modo en espera .	Pulse el botón de encendido o cualquier tecla para salir del modo en espera . PRECAUCIÓN: Cuando intente salir del modo en espera , no mantenga pulsado el botón de encendido durante más de cuatro segundos. Si lo hace, el ordenador se apagará y perderá los datos no guardados.
El sistema se ha bloqueado.	Reinicie el equipo.
La fecha y la hora del equipo no son correctas.	
Es posible que deba sustituir la batería de RTC (reloj en tiempo real). NOTA: Si se conecta el ordenador a una toma de CA, se prolonga la duración de la batería RTC.	Primero, restablezca la hora y la fecha que aparecen en el Panel de control (también puede utilizar Computer Setup para actualizar la fecha y la hora del RTC). Si el problema persiste, sustituya la batería del RTC. Para obtener instrucciones sobre cómo instalar una batería nueva, consulte la <i>Guía de referencia del hardware</i> o póngase en contacto con su distribuidor o servicio técnico autorizado para sustituir la batería del RTC.

Tabla 2-1 Solución de problemas generales (continuación)

El cursor no se mueve con las teclas de flecha del teclado.

Causa	Solución
La tecla Bloq Num puede estar activada.	Pulse la tecla Bloq Num. El indicador Bloq Num no debe estar encendido si desea utilizar las teclas de flecha. La tecla Bloq Num se puede desactivar (o activar) en Computer Setup.

No hay sonido o es demasiado bajo.

Causa	Solución
El volumen del sistema puede estar muy bajo o silenciado.	<ol style="list-style-type: none">1. Compruebe la configuración de BIOS de F10 para asegurarse de que los altavoces internos del sistema no están silenciados (esta configuración no afecta a los altavoces externos).2. Asegúrese de que los altavoces externos están conectados correctamente y encendidos, y que el volumen está establecido de manera apropiada.3. Utilice el control de volumen del sistema disponible en el sistema operativo para confirmar que los altavoces no están silenciados o para subir el volumen.
El dispositivo de audio puede estar acoplado al conector incorrecto, en la parte posterior del ordenador.	Asegúrese de que el dispositivo está acoplado al conector correcto, en la parte posterior del ordenador.

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

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

Tabla 2-1 Solución de problemas generales (continuación)

El rendimiento es deficiente.

Causa	Solución
La temperatura del procesador es elevada.	<ol style="list-style-type: none">1. Asegúrese de que el flujo de aire que se dirige al ordenador no esté bloqueado. Deje un espacio libre de unos 10,2 cm (4 pulgadas) en todas las ranuras de ventilación del ordenador y por encima del monitor para facilitar una ventilación correcta.2. Asegúrese de que los ventiladores están conectados y funcionan correctamente (algunos ventiladores sólo funcionan si es necesario que lo hagan).3. Asegúrese de que el disipador de calor se haya instalado correctamente.
El disco duro está lleno.	Transfiera datos del disco duro para crear más espacio.
Queda poca memoria.	Agregue más memoria.
La unidad de disco duro está fragmentada.	Desfragmente la unidad de disco duro.
El programa al que se accedió anteriormente no ha liberado la memoria reservada que estaba utilizando.	Reinicie el ordenador.
Hay un virus en la unidad de disco duro.	Ejecute el programa antivirus.
Hay demasiadas aplicaciones en funcionamiento.	<ol style="list-style-type: none">1. Cierre las aplicaciones que ya no necesite para liberar memoria.2. Agregue más memoria. Algunas aplicaciones se ejecutan en un segundo plano y pueden cerrarse haciendo clic con el botón derecho del ratón en sus iconos correspondientes de la bandeja de tareas. Para evitar que se inicien estas aplicaciones durante el arranque, vaya a Inicio > Ejecutar y escriba <code>msconfig</code>. En la pestaña Inicio de la utilidad de configuración del sistema, desactive las aplicaciones que no desee que se inicien de manera automática.
Algunas aplicaciones de software, especialmente los juegos, pueden sobrecargar el subsistema de gráficos.	<ol style="list-style-type: none">1. Reduzca la resolución de pantalla de la aplicación actual o consulte la documentación que acompañaba a ésta para obtener sugerencias acerca de cómo mejorar el rendimiento modificando los parámetros de la aplicación.2. Agregue más memoria.3. Actualice el sistema de gráficos.
No se conoce la causa.	Reinicie el ordenador.

Tabla 2-1 Solución de problemas generales (continuación)

El ordenador se apagó automáticamente y el indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo dos veces, una vez por segundo, seguidas de una pausa de dos segundos y el equipo emite dos pitidos. (Los pitidos se detienen tras la quinta repetición, pero los indicadores LED siguen parpadeando.)

Causa	Solución
Se ha activado la protección térmica del procesador: puede que un ventilador esté bloqueado o que no gire, o que el disipador de calor no esté conectado correctamente al procesador.	<ol style="list-style-type: none">1. Asegúrese de que los conductos de ventilación del equipo no estén bloqueados y de que el ventilador de refrigeración del procesador funcione.2. Abra la cubierta, pulse el botón de encendido y compruebe si el ventilador del procesador gira. Si el ventilador no gira, asegúrese de que el cable del ventilador esté enchufado al cabezal de la placa del sistema.3. Si el ventilador está enchufado, pero no gira, sustituya el disipador de calor/ventilador.4. Póngase en contacto con su proveedor de servicio o distribuidor autorizado.

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

Causa	Solución
El sistema no se puede encender.	<p>Mantenga pulsado el botón de encendido durante menos de cuatro segundos. Si los indicadores luminosos del disco duro se encienden de color verde:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Extraiga las tarjetas de expansión una por una hasta que se encienda la luz 5 V_aux de la placa del sistema.2. Sustituya la placa del sistema. <p>o</p> <p>Mantenga pulsado el botón de encendido durante menos de cuatro segundos. Si los indicadores luminosos del disco duro no se encienden de color verde:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Compruebe que la unidad está conectada a una toma de CA que funciona.2. Abra la cubierta y compruebe que el cableado del botón de encendido está correctamente conectado a la placa del sistema.3. Compruebe que los cables de la fuente de alimentación están correctamente conectados a la placa del sistema.4. Compruebe que la luz 5 V_aux de la placa del sistema está encendida. Si está encendida, sustituya el cableado del botón de encendido.5. Si la luz 5 V_aux de la placa del sistema no está encendida, sustituya la fuente de alimentación.6. Sustituya la placa del sistema.

Resolución de problemas de alimentación

En la tabla siguiente se indican las causas comunes y sus soluciones para los problemas de alimentación.

Tabla 2-2 Resolución de problemas de alimentación

La fuente de alimentación se interrumpe de forma intermitente.

Causa	Solución
La fuente de alimentación no se activa a causa de un fallo de la fuente de alimentación interna.	Póngase en contacto con su distribuidor o servicio técnico autorizado para sustituir la fuente de alimentación.

El ordenador se apagó automáticamente y el indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo dos veces, una vez por segundo, seguidas de una pausa de dos segundos y el equipo emite dos pitidos. (Los pitidos se detienen tras la quinta repetición, pero los indicadores LED siguen parpadeando.)

Causa	Solución
Se ha activado la protección térmica del procesador: puede que un ventilador esté bloqueado o que no gire, o que el disipador de calor no esté conectado correctamente al procesador.	<ol style="list-style-type: none">1. Asegúrese de que los conductos de ventilación del equipo no estén bloqueados y de que el ventilador de refrigeración del procesador funcione.2. Abra la cubierta, pulse el botón de encendido y compruebe si el ventilador del procesador gira. Si el ventilador no gira, asegúrese de que el cable del ventilador esté enchufado al cabezal de la placa del sistema.3. Si el ventilador está enchufado, pero no gira, sustituya el disipador de calor/ventilador.4. Póngase en contacto con su proveedor de servicio o distribuidor autorizado.

El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo cuatro veces, una vez por segundo, seguidas de una pausa de dos segundos y el ordenador emite un pitido cuatro veces. (Los pitidos se detienen tras la quinta repetición, pero los indicadores LED siguen parpadeando.)

Causa	Solución
Fallo de alimentación (la fuente de alimentación está sobrecargada).	<ol style="list-style-type: none">1. Abra la cubierta y asegúrese de que el cable de la fuente de alimentación de cuatro o seis hilos está correctamente colocada en el conector de la placa del sistema.2. Compruebe si algún dispositivo está causando el problema desconectando TODOS los dispositivos conectados (como discos duros o unidades ópticas y tarjetas de expansión). Encienda el sistema. Si el sistema comienza la autoprueba de arranque (POST), apáguelo y, a continuación, vuelva a conectar uno a uno los dispositivos y repita este procedimiento hasta que ocurra el fallo. Reemplace el dispositivo que causa el fallo. Continúe añadiendo los dispositivos uno por uno para asegurarse de que todos funcionan correctamente.3. Sustituya la fuente de alimentación.4. Sustituya la placa del sistema.

Solución de problemas con la unidad de disco duro

Tabla 2-3 Solución de problemas con la unidad de disco duro

Ha ocurrido un error de la unidad de disco duro.

Causa	Solución
La unidad de disco duro tiene sectores dañados o bien ha ocurrido un fallo.	<ol style="list-style-type: none">Haga clic con el botón derecho del ratón en Inicio, haga clic en Abrir Explorador de Windows y seleccione una unidad. Seleccione Propiedades y, a continuación, seleccione la ficha Herramientas. En Comprobación de errores, haga clic en Comprobar ahora.Utilice una utilidad para localizar los sectores dañados y bloquear su uso. Si es necesario, vuelva a formatear la unidad de disco duro.

Se ha detectado un problema en la transacción de disco.

Causa	Solución
La estructura de directorios no es correcta o bien hay un problema con un archivo.	Haga clic con el botón derecho del ratón en Inicio , haga clic en Abrir Explorador de Windows y seleccione una unidad. Seleccione Propiedades y, a continuación, seleccione la ficha Herramientas . En Comprobación de errores , haga clic en Comprobar ahora .

Unidad no detectada (identificada).

Causa	Solución
Es posible que haya un cable suelto.	Compruebe las conexiones de los cables.
Es posible que el sistema no reconozca de manera automática un dispositivo recién instalado.	Consulte las instrucciones de reconfiguración en Solución de problemas de instalación de hardware en la página 25 . Si el sistema sigue sin reconocer el nuevo dispositivo, compruebe si éste aparece en una de las listas de la utilidad Computer Setup. Si es así, lo más probable es que haya algún problema con el controlador. De lo contrario, es probable que se deba a un problema de hardware. Si se trata de una unidad que acaba de instalarse, ejecute la utilidad Computer Setup e intente añadir un retardo de la POST en Avanzado > Opciones de arranque .
El dispositivo está conectado a un puerto SATA que está oculto en Computer Setup.	Ejecute la utilidad Computer Setup y asegúrese de que se ha seleccionado Dispositivo disponible para el puerto SATA del dispositivo en Seguridad > Seguridad de dispositivos .
La unidad responde lentamente después del encendido inicial.	Ejecute Computer Setup y aumente el retardo de la POST en Avanzado > Opciones de arranque .

Tabla 2-3 Solución de problemas con la unidad de disco duro (continuación)

Mensaje de disco no de sistema o mensaje de ausencia de NTLDR.	
Causa	Solución
El sistema está intentando iniciarse desde un dispositivo multimedia que no tiene capacidad de arranque.	Extraiga el dispositivo multimedia de la unidad de disco.
El sistema está intentando arrancar desde la unidad de disco duro. Sin embargo, es posible que dicha unidad esté dañada.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inserte un dispositivo multimedia con capacidad de arranque en la unidad de disco y reinicie el ordenador. 2. Compruebe el formato de la unidad de disco duro con fdisk: Si se trata de formato NTFS, utilice un lector de otro fabricante para evaluar la unidad. Si se trata de formato FAT32, no se podrá acceder a la unidad de disco duro.
Faltan archivos del sistema o no se han instalado correctamente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inserte un dispositivo multimedia con capacidad de arranque en la unidad de disco y reinicie el ordenador. 2. Compruebe el formato de la unidad de disco duro con fdisk: Si se trata de formato NTFS, utilice un lector de otro fabricante para evaluar la unidad. Si se trata de formato FAT32, no se podrá acceder a la unidad de disco duro. 3. Instale los archivos del sistema para el sistema operativo correcto.
La opción de arranque desde el disco duro no está activada en Computer Setup.	Ejecute la utilidad Computer Setup y active la entrada de la unidad de disco duro en la lista Almacenamiento > Orden de arranque .
La unidad de disco duro de arranque no está conectada como unidad principal en una configuración donde hay varias unidades de disco duro.	Si se dispone a arrancar desde un disco duro, asegúrese de que esté conectado al conector de la placa del sistema identificado como SATA0.
El controlador de la unidad de disco duro de arranque no aparece el primero en la lista de orden de arranque.	Ejecute la utilidad Computer Setup y seleccione Almacenamiento > Orden de arranque y, a continuación, asegúrese de que el controlador de la unidad de disco duro de arranque está enumerado inmediatamente debajo de la entrada Unidad de disco duro .
El ordenador no arranca desde la unidad de disco duro.	
Causa	Solución
El dispositivo está conectado a un puerto SATA que está oculto en Computer Setup.	Ejecute la utilidad Computer Setup y asegúrese de que se ha seleccionado Dispositivo disponible para el puerto SATA del dispositivo en Seguridad > Seguridad de dispositivos .
El orden de arranque no es correcto.	Ejecute la utilidad Computer Setup y cambie la secuencia de arranque en Almacenamiento > Orden de arranque .
El "tipo de emulación" de la unidad de disco duro está establecido en "ninguna".	Ejecute la utilidad Computer Setup y cambie el "tipo de emulación" a "Disco duro" en los detalles del dispositivo en Almacenamiento > Configuración de dispositivos .
La unidad de disco duro está dañada.	<p>Observe si el indicador luminoso de alimentación del panel frontal está parpadeando en color ROJO y si se emite algún pitido. Vea el Apéndice A, Mensajes de error de la POST en la página 40 para determinar las posibles causas de los códigos de pitidos y los parpadeos en rojo.</p> <p>Para obtener los términos y condiciones, consulte el documento Garantía Limitada Mundial.</p>

Tabla 2-3 Solución de problemas con la unidad de disco duro (continuación)

El equipo parece estar bloqueado.

Causa	Solución
El programa en ejecución no responde a los comandos.	Intente apagar el sistema siguiendo el procedimiento normal de Windows. Si no funciona, pulse el botón de encendido durante un periodo de cuatro segundos como mínimo para apagar el equipo. Para reiniciar el equipo, vuelva a pulsar el botón de encendido.

No llega alimentación a la unidad de disco duro extraíble en el compartimento del disco duro.

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

El equipo no reconoce la unidad de disco duro extraíble.

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

El compartimento de la unidad de disco duro extraíble emite un pitido y el indicador LED verde parpadea.

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

Resolución de problemas del lector de tarjeta multimedia

Tabla 2-4 Resolución de problemas del lector de tarjeta multimedia

Cuando se intenta escribir en la tarjeta multimedia se da un error de protegido contra la escritura o bloqueado.

Causa	Solución
La tarjeta multimedia está bloqueada. El bloqueo de la tarjeta multimedia es una función de seguridad que evita escribir y borrar datos en una tarjeta SD/Memory Stick/PRO.	Si utiliza una tarjeta SD, asegúrese de que la pestaña de bloqueo situada a la derecha de la tarjeta no está en la posición de bloqueo. Si utiliza una tarjeta Memory Stick/PRO, asegúrese de que la pestaña de bloqueo situada en la parte inferior de la tarjeta Memory Stick/PRO no está en posición de bloqueo.

No se puede escribir en la tarjeta multimedia.

Causa	Solución
La tarjeta multimedia es una tarjeta sólo de lectura (ROM).	Compruebe la documentación del fabricante incluida con su tarjeta para comprobar si se puede escribir en ella. Consulte la sección anterior para obtener una lista de tarjetas compatibles.
La tarjeta multimedia está bloqueada. El bloqueo de la tarjeta multimedia es una función de seguridad que evita escribir y borrar datos en una tarjeta SD/Memory Stick/PRO.	Si utiliza una tarjeta SD, asegúrese de que la pestaña de bloqueo situada a la derecha de la tarjeta no está en la posición de bloqueo. Si utiliza una tarjeta Memory Stick/PRO, asegúrese de que la pestaña de bloqueo situada en la parte inferior de la tarjeta Memory Stick/PRO no está en posición de bloqueo.

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

Causa	Solución
La tarjeta multimedia no se ha insertado correctamente, se ha insertado en la ranura equivocada o no es compatible.	Asegúrese de que la tarjeta se ha insertado correctamente con el contacto dorado en el lado adecuado. El indicador LED verde se encenderá si se inserta correctamente.

No se conoce la manera adecuada de retirar la tarjeta multimedia.

Causa	Solución
El software del ordenador se utiliza para expulsar la tarjeta con seguridad.	Haga clic Inicio > Equipo , haga clic con el botón derecho del ratón en el icono de la unidad que corresponda y seleccione Expulsar . A continuación, retire la tarjeta de la ranura. NOTA: Nunca retire la tarjeta cuando el indicador LED verde esté parpadeando.

Tabla 2-4 Resolución de problemas del lector de tarjeta multimedia (continuación)

Después de insertar una tarjeta multimedia en el lector, el ordenador intenta arrancar desde la tarjeta multimedia.

Causa	Solución
La tarjeta multimedia insertada tiene capacidad de arranque.	Si no quiere arrancar desde la tarjeta multimedia, retírela durante el arranque o no seleccione la opción de arranque desde la tarjeta multimedia insertada durante el proceso de arranque.

Solución de problemas de visualización

Si tiene problemas de visualización, consulte la documentación facilitada con el monitor y las causas comunes y sus soluciones en la siguiente tabla.

Tabla 2-5 Solución de problemas de visualización

Causa	Solución
Pantalla en blanco (no hay vídeo).	
El monitor no está encendido y el indicador luminoso del monitor tampoco.	Encienda el monitor y compruebe que el indicador luminoso del monitor también lo está.
El monitor no funciona.	Pruebe con otro monitor.
Las conexiones de los cables no son correctas.	Compruebe que los cables del monitor estén bien conectados al equipo y a la toma de alimentación eléctrica.
Es posible que tenga instalada una utilidad de borrado de pantalla, o bien que las funciones de ahorro de energía estén activadas.	Pulse una tecla cualquiera o haga clic en el botón del ratón y, si está establecida, escriba la contraseña.
La ROM está dañada; el sistema se está ejecutando en Modo de recuperación de emergencia del bloqueo de arranque (indicado por ocho pitidos).	Amplíe la ROM del sistema mediante la imagen BIOS más reciente. Consulte la sección "Modo de recuperación de emergencia del bloqueo de arranque" en la <i>Guía de Desktop Management</i> para obtener más información.
Está utilizando un monitor de sincronización fija y no se sincroniza en la resolución elegida.	Asegúrese de que el monitor admita la misma frecuencia de exploración horizontal que la resolución seleccionada.
El ordenador está en modo en espera .	Pulse el botón de encendido para salir del modo en espera . PRECAUCIÓN: Cuando intente salir del modo en espera , no mantenga pulsado el botón de encendido durante más de cuatro segundos. Si lo hace, el ordenador se apagará y perderá los datos no guardados.
El cable del monitor no está conectado al conector correcto.	Si el sistema del ordenador tiene un conector de gráficos integrado y un conector de tarjeta gráfica adicional, conecte el cable del monitor al conector de la tarjeta gráfica situado en la parte posterior del ordenador.
La configuración del monitor del equipo no es compatible con el monitor.	<ol style="list-style-type: none">1. En el Panel de control, en Apariencia y personalización, en Pantalla, seleccione Ajustar resolución de pantalla.2. Con el control deslizante, restablezca la resolución.
El monitor está configurado para utilizarlo en una entrada no activa.	Utilice los controles del menú en pantalla del monitor para seleccionar la entrada que controla el sistema. Consulte la documentación de usuario del monitor para obtener más información sobre los controles y la configuración en pantalla.

Tabla 2-5 Solución de problemas de visualización (continuación)**No se pueden habilitar gráficos integrados después de instalar una tarjeta gráfica PCI Express.**

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

La pantalla está en blanco y el indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo cinco veces, una vez por segundo, seguidas de una pausa de dos segundos y el ordenador emite un pitido cinco veces. (Los pitidos se detienen tras la quinta repetición, pero los indicadores LED siguen parpadeando.)

Causa	Solución
Error de la memoria de vídeo previo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a conectar los módulos DIMM. Encienda el sistema. 2. Sustituya los módulos DIMM uno por uno para aislar el que está defectuoso. 3. Sustituya la memoria de otro fabricante por una memoria HP. 4. Sustituya la placa del sistema.

La pantalla está en blanco y el indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo seis veces, una vez por segundo, seguidas de una pausa de dos segundos y el ordenador emite un pitido seis veces. (Los pitidos se detienen tras la quinta repetición, pero los indicadores LED siguen parpadeando.)

Causa	Solución
Error de los gráficos de vídeo previo.	<p>En sistemas con una tarjeta gráfica:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a conectar la tarjeta gráfica. Encienda el sistema. 2. Sustituya la tarjeta gráfica. 3. Sustituya la placa del sistema. <p>En sistemas de gráficos integrados, sustituya la placa del sistema.</p>

La pantalla está en blanco y el indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo siete veces, una vez por segundo, seguidas de una pausa de dos segundos y el ordenador emite un pitido siete veces. (Los pitidos se detienen tras la quinta repetición, pero los indicadores LED siguen parpadeando.)

Causa	Solución
Fallo de la placa del sistema (la ROM detectó un fallo anterior al vídeo).	Sustituya la placa del sistema.

Tabla 2-5 Solución de problemas de visualización (continuación)

Si la función de ahorro de energía está activada, el monitor no funciona correctamente.

Causa	Solución
El monitor, que no dispone de las funciones de ahorro de energía, se está utilizando con dichas funciones activadas.	Desactive las funciones de ahorro de energía del monitor.

Caracteres tenues.

Causa	Solución
Los controles de brillo y contraste no están bien ajustados.	Ajuste los controles de brillo y contraste del monitor.
Los cables no están conectados correctamente.	Compruebe que el cable de gráficos está conectado de forma segura al monitor y a la tarjeta gráfica.

Imagen de vídeo borrosa o imposibilidad de establecer una determinada resolución.

Causa	Solución
Si se ha actualizado el controlador de gráficos, es posible que no se puedan cargar los controladores de gráficos.	Instale los controladores de vídeo que se incluyen en el kit de actualización.
El monitor no puede mostrar la resolución deseada.	Cambie la resolución deseada.
La tarjeta gráfica está dañada.	Sustituya la tarjeta gráfica.

La imagen aparece fragmentada, fluctúa, es inestable o parpadea.

Causa	Solución
Es posible que el monitor no esté correctamente conectado, o bien que el monitor no esté ajustado correctamente.	<ol style="list-style-type: none">1. Asegúrese de que el cable del monitor esté conectado al equipo de forma segura.2. En un sistema con dos monitores o si existe otro monitor en las proximidades, asegúrese de que exista entre ellos la distancia adecuada para que sus campos magnéticos no interfieran entre sí.3. Es posible que las luces fluorescentes o ventiladores estén demasiado próximos al monitor.
Es necesario desmagnetizar el monitor.	Desmagnetice el monitor. Consulte la documentación facilitada con el monitor para obtener las instrucciones necesarias.

La imagen no está centrada.

Causa	Solución
Puede que tenga que ajustar la posición.	Para acceder al menú OSD, presione el botón Menú del monitor. Seleccione Control de imagen/Posición horizontal o Posición vertical para ajustar la posición horizontal o vertical de la imagen.

Tabla 2-5 Solución de problemas de visualización (continuación)

“No hay conexión, compruebe el cable de señal” aparece en pantalla.

Causa	Solución
El cable de vídeo del monitor está desconectado.	Conecte el cable de vídeo entre el monitor y el ordenador. PRECAUCIÓN: Asegúrese de que el ordenador está apagado mientras conecta el cable de vídeo.

Aparece en pantalla “Fuera de alcance”.

Causa	Solución
La resolución de vídeo y la frecuencia de actualización están en un valor mayor que el admitido por el monitor.	Reinicie el ordenador y entre en modo a prueba de errores. Establezca una configuración admitida y reinicie el ordenador para que los cambios efectuados tengan efecto.

Sale un ruido de vibración o golpeteos del interior del monitor CRT cuando está encendido.

Causa	Solución
Se ha activado la bobina de desmagnetización del monitor.	Ninguno. Es normal que la bobina de desmagnetización se active cuando el monitor está encendido.

Sale un ruidito seco del interior del monitor CRT.

Causa	Solución
Se han activado los relés electrónicos en el interior del monitor.	Ninguno. Es normal que algunos monitores emitan este tipo de ruido cuando se encienden y se apagan, cuando entran o salen del modo en espera y cuando se modifica su resolución.

Sale un ruido muy agudo del interior del monitor de pantalla plana.

Causa	Solución
Los valores de brillo o contraste están muy subidos.	Baje los valores de brillo o contraste.

Tabla 2-5 Solución de problemas de visualización (continuación)

Imagen borrosa; efectos de rayas, imágenes fantasma o sombras; líneas horizontales; barras verticales débiles; o no se puede centrar la imagen en la pantalla (únicamente monitores de panel plano que utilicen una conexión de entrada VGA analógica).

Causa	Solución
Los circuitos de conversión digital interna de los monitores de pantalla plana pueden no ser capaces de interpretar la sincronización de salida de la tarjeta gráfica.	<ol style="list-style-type: none">1. Seleccione la opción de ajuste automático del monitor en el menú que aparece en la pantalla del monitor.2. Sincronice manualmente las funciones de visualización en pantalla del reloj y de las fases del reloj. Para descargar un SoftPak que le ayude con la sincronización, visite la página Web que se indica a continuación, seleccione el monitor correspondiente y descargue SP32347 o SP32202: http://www.hp.com/support
La tarjeta gráfica no está bien conectada o está dañada.	<ol style="list-style-type: none">1. Vuelva a conectar la tarjeta gráfica.2. Sustituya la tarjeta gráfica.

Algunos de los símbolos que se escriben no se muestran correctamente.

Causa	Solución
La fuente que se está utilizando no admite ese símbolo concreto.	Utilice el Mapa de caracteres para localizar y seleccionar el símbolo apropiado. Haga clic en Inicio > Todos los programas > Accesorios > Herramientas del sistema > Mapa de caracteres . Puede copiar el símbolo del Mapa de caracteres en el documento.

Solución de problemas de sonido

Si el ordenador incluye funciones de audio y se detectan problemas de sonido, consulte las causas comunes y sus soluciones en la tabla siguiente.

Tabla 2-6 Solución de problemas de sonido

El sonido va y viene.

Causa	Solución
Los recursos del procesador están siendo utilizados por otras aplicaciones.	Cierre todas las aplicaciones abiertas que utilicen gran cantidad de recursos del procesador.

El altavoz o los auriculares no emiten ningún sonido.

Causa	Solución
Se ha bajado o silenciado el control de volumen del software.	Haga doble clic en el icono del Altavoz de la barra de tareas, y, a continuación, asegúrese de que no se ha seleccionado Silencio y utilice el control deslizante del volumen para ajustarlo.
Audio está oculto en Computer Setup.	Active el audio en Computer Setup: Seguridad > Seguridad de dispositivos > Audio del sistema.
Los altavoces externos no están encendidos.	Encienda los altavoces externos.
Es posible que el dispositivo de audio esté conectado al conector incorrecto.	Compruebe que el dispositivo está conectado al conector correcto en el ordenador. Los altavoces deberían estar conectados al conector de salida trasero y los auriculares al conector de auriculares delantero.
Los altavoces externos están conectados al conector de audio incorrecto, en una tarjeta de sonido instalada recientemente.	Para averiguar cómo realizar una conexión correcta de los altavoces, consulte la documentación de la tarjeta de sonido.
Los auriculares o dispositivos conectados al conector de salida de línea impiden que el altavoz interno emita sonido.	Encienda y utilice los auriculares o altavoces externos si están conectados o bien desconéctelos.
El ordenador está en modo en espera .	Pulse el botón de encendido para salir del modo en espera . PRECAUCIÓN: Cuando intente salir del modo en espera , no mantenga pulsado el botón de encendido durante más de cuatro segundos. Si lo hace, el ordenador se apagará y perderá los datos no guardados.
El altavoz interno está deshabilitado en Computer Setup.	Habilite el altavoz interno en Computer Setup. Seleccione Avanzado > Opciones de dispositivos > Altavoz interno.
Hay una o más soluciones de audio instaladas en el sistema.	Asegúrese de que la aplicación está configurada para utilizar el dispositivo de audio correcto.

El sonido de los auriculares es poco claro o suena amortiguado.

Causa	Solución
Los auriculares se conectan en el conector de salida de audio posterior. El conector de salida de audio posterior es para dispositivos de audio con alimentación, y no se ha diseñado para usarse con auriculares.	Enchufe los auriculares en el conector de auriculares en la parte frontal del ordenador.

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

El ordenador parece bloquearse durante la grabación de audio.

Causa	Solución
Es posible que el disco duro esté lleno.	Antes de realizar una grabación, asegúrese de que hay suficiente espacio libre en el disco duro. También puede intentar grabar el archivo de audio en formato comprimido.

El conector de entrada no funciona correctamente.

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

El conector para auriculares/micrófono ubicado en la parte delantera del ordenador no funciona correctamente.

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

Solución de problemas de impresión

Si detecta problemas de impresión, consulte la documentación facilitada con la impresora y las causas comunes y sus soluciones en la siguiente tabla.

Tabla 2-7 Solución de problemas de impresión

La impresora no imprime.

Causa	Solución
La impresora no está encendida y en línea.	Encienda la impresora y asegúrese de que está en línea.
No están instalados los controladores de impresora correctos para la aplicación.	<ol style="list-style-type: none">1. Instale el controlador de impresora correcto para la aplicación.2. Intente imprimir mediante el comando de MS-DOS: <pre>DIR C:\ > [puerto de impresora]</pre>donde [puerto de impresora] es la dirección de la impresora que está utilizando. Si la impresora funciona, vuelva a cargar el controlador de impresora.
Si está conectado a una red, es posible que no haya realizado la conexión a la impresora.	Realice las conexiones de red adecuadas para la impresora.
Es posible que se haya producido un fallo de la impresora.	Ejecute la comprobación automática de la impresora.

La impresora no se enciende.

Causa	Solución
Es posible que los cables no estén conectados correctamente.	Vuelva a conectar todos los cables y compruebe el cable de alimentación y la toma eléctrica.

La impresora imprime caracteres distorsionados.

Causa	Solución
No está instalado el controlador de impresora correcto para la aplicación.	Instale el controlador de impresora correcto para la aplicación.
Es posible que los cables no estén conectados correctamente.	Vuelva a conectar todos los cables.
Es posible que la memoria de la impresora esté sobrecargada.	Restablezca la impresora; para ello, apáguela durante un minuto y vuelva a encenderla.

La impresora está fuera de línea.

Causa	Solución
Es posible que la impresora no tenga papel.	Compruebe la bandeja del papel y vuelva a llenarla si está vacía. Seleccione la opción en línea.

Solución de problemas con el teclado y el ratón

Si detecta problemas con el teclado o con el ratón, consulte la documentación facilitada con el ordenador y las causas comunes y sus soluciones en la siguiente tabla.

Tabla 2-8 Resolución de los problemas de teclado

El equipo no responde al escribir o introducir comandos con el teclado.

Causa	Solución
El conector del teclado no está conectado correctamente.	<ol style="list-style-type: none">Haga clic en Inicio y en la flecha situada en la esquina inferior derecha del menú Inicio y, a continuación, seleccione Apagar.Una vez apagado el equipo, vuelva a conectar el teclado en la parte posterior del ordenador y reinicie el equipo.
El programa en ejecución no responde a los comandos.	Apague el ordenador con el ratón y reinicielo.
Hay que reparar el teclado.	Para obtener los términos y condiciones, consulte el documento Garantía Limitada Mundial.
El ordenador está en modo en espera .	Pulse el botón de encendido para salir del modo en espera . PRECAUCIÓN: Cuando intente salir del modo en espera , no mantenga pulsado el botón de encendido durante más de cuatro segundos. Si lo hace, el ordenador se apagará y perderá los datos no guardados.

El cursor no se mueve con las teclas de **flecha del teclado.**

Causa	Solución
La tecla Bloq Num puede estar activada.	Pulse la tecla Bloq Num . El indicador Bloq Num no debe estar encendido si desea utilizar las teclas de flecha . La tecla Bloq Num se puede desactivar (o activar) en Computer Setup.

Tabla 2-9 Resolución de problemas de ratón

El ratón no responde al movimiento o va demasiado lento.

Causa	Solución
El conector del ratón no está conectado correctamente en la parte posterior del ordenador.	Apague el ordenador mediante el teclado. <ol style="list-style-type: none">Pulse las teclas Control y Esc al mismo tiempo (o pulse la tecla del logotipo de Windows) para que aparezca el menú Inicio.Utilice las teclas de flecha para seleccionar Cerrar sesión > Apagar y, a continuación, pulse la tecla Intro.Una vez apagado el equipo, vuelva a conectar el conector del ratón en la parte posterior del ordenador (o el teclado) y reinicie el equipo.
El programa en ejecución no responde a los comandos.	Apague el equipo con el teclado y vuelva a iniciarlo.
Es posible que tenga que limpiar el ratón.	Quite la tapa de la bola del ratón y limpie los componentes internos.

Tabla 2-9 Resolución de problemas de ratón (continuación)

El ratón no responde al movimiento o va demasiado lento.

Causa	Solución
Es posible que haya que reparar el ratón.	Para obtener los términos y condiciones, consulte el documento Garantía Limitada Mundial.
El ordenador está en modo en espera .	Pulse el botón de encendido para salir del modo en espera . PRECAUCIÓN: Cuando intente salir del modo en espera , no mantenga pulsado el botón de encendido durante más de cuatro segundos. Si lo hace, el ordenador se apagará y perderá los datos no guardados.

El ratón sólo se desplaza en sentido vertical u horizontal, o con poca fluidez.

Causa	Solución
La bola del ratón o los ejes de rotación del codificador que hacen contacto con la bola están sucios.	Extraiga la tapa de la bola situada en la parte inferior del ratón y limpie los componentes internos con un kit de limpieza de ratón, disponible en la mayoría de las tiendas de informática.

Solución de problemas de instalación de hardware

Es posible que tenga que volver a configurar el equipo al agregar o quitar hardware, por ejemplo, una unidad adicional o tarjeta de expansión. Si instala un dispositivo plug and play, Windows reconoce automáticamente el dispositivo y lo configura en el equipo. Si instala un dispositivo que no sea plug and play, debe volver a configurar el ordenador después de finalizar la instalación del nuevo hardware. En Windows, ejecute el **Asistente para agregar dispositivos** y siga las instrucciones que aparecen en pantalla.

- △ **¡ADVERTENCIA!** Cuando el ordenador está conectado a una fuente de alimentación CA, el voltaje se aplica siempre a la placa del sistema. Para reducir el riesgo de lesiones por descargas eléctricas o por tocar superficies calientes, no olvide desconectar el cable de alimentación de la toma de alimentación de la pared y espere a que los componentes se enfríen antes de tocarlos.

Tabla 2-10 Solución de problemas de instalación de hardware

Causa	Solución
El dispositivo no se ha conectado o instalado correctamente.	Asegúrese de que el dispositivo está conectado correcta y firmemente y que las patillas del conector no están dobladas.
Algún cable de un nuevo dispositivo externo está suelto o los cables de alimentación no están conectados.	Asegúrese de que todos los cables estén conectados correcta y firmemente y de que las patillas del cable o conector no estén dobladas.
El interruptor de alimentación de un dispositivo externo nuevo no está encendido.	Apague el equipo, encienda el dispositivo externo y, a continuación, encienda el equipo para integrar el dispositivo en el mismo.
No aceptó los cambios de configuración que le recomendó el sistema.	Vuelva a arrancar el equipo y siga las instrucciones para aceptar los cambios.
Una placa plug and play no se puede configurar automáticamente al agregarla si la configuración predeterminada entra en conflicto con otros dispositivos.	Utilice el Administrador de dispositivos de Windows para anular la selección de la configuración automática de la placa y seleccionar una configuración básica que no provoque un conflicto de recursos. También puede utilizar Computer Setup para volver a configurar o desactivar dispositivos y solucionar el conflicto entre recursos.
Los puertos USB del ordenador se desactivan en Computer Setup.	Abra Computer Setup (F10) y active los puertos USB.

El equipo no se enciende.

Causa	Solución
En la actualización se usaron módulos de memoria incorrectos o los módulos de memoria se instalaron en la ubicación equivocada.	<ol style="list-style-type: none">1. Revise la <i>Guía de referencia del hardware</i> de su sistema para determinar si está utilizando los módulos de memoria adecuados y para verificar su correcta instalación.2. Tome nota de los pitidos y los indicadores luminosos de la parte frontal del equipo. Los pitidos y los parpadeos de los indicadores LED son códigos que indican problemas específicos.3. Si aún así, no puede solucionar el problema, póngase en contacto con el departamento de soporte al cliente.

Tabla 2-10 Solución de problemas de instalación de hardware (continuación)

El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo cinco veces, una vez por segundo, seguidas de una pausa de dos segundos y el ordenador emite un pitido cinco veces. (Los pitidos se detienen tras la quinta repetición, pero los indicadores LED siguen parpadeando.)

Causa	Solución
La memoria no se ha instalado correctamente o está dañada.	<p>PRECAUCIÓN: Para evitar daños a los DIMM o a la placa del sistema, debe desenchufar el cable de alimentación del ordenador antes de intentar restablecer, instalar o retirar un módulo DIMM.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Vuelva a conectar los módulos DIMM. Encienda el sistema.2. Sustituya los módulos DIMM uno por uno para aislar el que está defectuoso. <p>NOTA: Consulte la <i>Guía de referencia del hardware</i> de su sistema para conocer las instrucciones de instalación correcta de DIMM.</p> <ol style="list-style-type: none">3. Sustituya la memoria de otro fabricante por una memoria HP.4. Sustituya la placa del sistema.

El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo seis veces, una vez por segundo, seguidas de una pausa de dos segundos y el ordenador emite un pitido seis veces. (Los pitidos se detienen tras la quinta repetición, pero los indicadores LED siguen parpadeando.)

Causa	Solución
La tarjeta gráfica no está instalada correctamente o es defectuosa, o la placa del sistema es defectuosa.	<p>En sistemas con una tarjeta gráfica:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Vuelva a conectar la tarjeta gráfica. Encienda el sistema.2. Sustituya la tarjeta gráfica.3. Sustituya la placa del sistema. <p>En sistemas de gráficos integrados, sustituya la placa del sistema.</p>

El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo diez veces, una vez por segundo, seguidas de una pausa de dos segundos y el ordenador emite un pitido diez veces. (Los pitidos se detienen tras la quinta repetición, pero los indicadores LED siguen parpadeando.)

Causa	Solución
Tarjeta opcional dañada.	<ol style="list-style-type: none">1. Compruebe cada tarjeta opcional. Para ello, extraiga las tarjetas de una en una (si hay varias tarjetas), y encienda el sistema para verificar si se ha solucionado el problema.2. Cuando se haya identificado la tarjeta dañada, extráigala y sustitúyala.3. Sustituya la placa del sistema.

Solución de problemas de red

En la tabla siguiente, aparecen enumeradas algunas causas comunes y sus soluciones para los problemas de red. En estas indicaciones no se trata el proceso de depuración del cableado de red.

Tabla 2-11 Solución de problemas de red

La función Wake-on-LAN no funciona.

Causa	Solución
La función WOL no está activada.	<ol style="list-style-type: none">1. Seleccione Inicio > Panel de control > Red e Internet.2. Haga doble clic en Conexiones de red.3. Haga clic con el botón derecho en Conexión de área local. Haga clic en Centro de redes y recursos compartidos.4. Haga doble clic en Cambiar configuración del adaptador.5. Haga clic en Propiedades.6. Haga clic en Configurar.7. Haga clic en la pestaña Administración de energía y a continuación seleccione la casilla de verificación para Permitir a este dispositivo activar el equipo.

El controlador de red no detecta el controlador de red.

Causa	Solución
El controlador de red está desactivado.	<ol style="list-style-type: none">1. Ejecute Computer Setup y active el controlador de red.2. Active el controlador de red del sistema operativo mediante el Administrador de dispositivos.
Controlador de red incorrecto.	Consulte en la documentación del controlador de red si dispone del controlador correcto o adquiera el controlador más reciente en el sitio Web del fabricante.

El indicador luminoso de enlace del estado de red no parpadea nunca.

NOTA: El indicador luminoso de red debe parpadear si hay actividad en la red.

Causa	Solución
No se detecta ninguna red activa.	Compruebe que las conexiones del cableado y del equipo de red sean correctas.
El controlador de red no está bien configurado.	Compruebe el estado del dispositivo en Windows, por ejemplo en el Administrador de dispositivos para cargar el controlador y el subprograma de conexiones de red para el estado del enlace.
El controlador de red está desactivado.	<ol style="list-style-type: none">1. Ejecute Computer Setup y active el controlador de red.2. Active el controlador de red del sistema operativo mediante el Administrador de dispositivos.

Tabla 2-11 Solución de problemas de red (continuación)

El indicador luminoso de enlace del estado de red no parpadea nunca.

NOTA: El indicador luminoso de red debe parpadear si hay actividad en la red.

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

El equipo no se comunica con la red.

Causa	Solución
El cable no está firmemente conectado.	Asegúrese de que el cable esté bien conectado al conector de red y de que el otro extremo del cable esté conectado firmemente al dispositivo correcto.
El cable está conectado en el conector equivocado.	Asegúrese de que el cable esté enchufado en el conector correcto.
Se ha detectado un problema con el cable o con un dispositivo en el otro extremo del cable.	Asegúrese de que el cable y el dispositivo del otro extremo del cable funcionen correctamente.
El controlador de red comparte la interrupción con una tarjeta de expansión.	En el menú Avanzado de Computer Setup, cambie la configuración de los recursos de la tarjeta.
El controlador de red está dañado.	Póngase en contacto con el servicio técnico autorizado.
Los controladores de red no están cargados o los parámetros del controlador no se corresponden con la configuración actual.	Asegúrese de que los controladores de red estén cargados y de que los parámetros del controlador se correspondan con la configuración del controlador de red. Asegúrese de que estén instalados el cliente de red y el protocolo correctos.
El controlador de red no está configurado para este ordenador.	Seleccione el icono Red en el Panel de control y configure el controlador de red.

El controlador de red ha dejado de funcionar al agregarse una tarjeta de expansión al equipo.

Causa	Solución
El controlador de red comparte la interrupción con una tarjeta de expansión.	En el menú Advanced (Avanzado) de Computer Setup, cambie la configuración de los recursos de la tarjeta.
El controlador de red necesita controladores.	Verifique que los controladores no se eliminaron accidentalmente al instalarse los controladores de una tarjeta de expansión nueva.
La tarjeta de expansión instalada es una tarjeta de red (NIC) en conflicto con la tarjeta de interfaz de red (NIC) integrada.	En el menú Advanced (Avanzado) de Computer Setup, cambie la configuración de los recursos de la tarjeta.

Tabla 2-11 Solución de problemas de red (continuación)

El controlador de red ha dejado de funcionar sin causa aparente.

Causa	Solución
Los archivos que contienen los controladores de red están dañados.	Vuelva a instalar los controladores de red.
El cable no está firmemente conectado.	Asegúrese de que el cable esté bien conectado al conector de red y de que el otro extremo del cable esté conectado firmemente al dispositivo correcto.
El controlador de red está dañado.	Póngase en contacto con el servicio técnico autorizado.

La nueva tarjeta de red no arranca.

Causa	Solución
Es posible que la tarjeta de red nueva esté dañada o que no cumpla con las especificaciones estándar de la industria.	Instale un controlador de interfaz de red estándar de la industria que funcione, o cambie la secuencia de arranque para arrancar desde otra fuente.

El sistema no puede conectarse al servidor de red al intentar la instalación de forma remota.

Causa	Solución
El controlador de red no está configurado correctamente.	Compruebe la conectividad de la red, que haya un servidor DHCP presente y que el servidor de instalación remota del sistema incluya los controladores NIC necesarios.

La utilidad de configuración del sistema informa de que la EEPROM no está programada.

Causa	Solución
EEPROM no programada.	Póngase en contacto con el servicio técnico autorizado.

Solución de problemas de memoria

Si detecta problemas de memoria, consulte las causas comunes y sus soluciones en la tabla siguiente.

- △ **PRECAUCIÓN:** Cuando el ordenador está apagado (en función de la configuración de Management Engine [ME] en algunos modelos), aún puede suministrarse alimentación a los módulos DIMM. Para evitar daños en los DIMM o la placa del sistema, debe desenchufar el cable de alimentación del ordenador antes de intentar volver a colocar, instalar o quitar un módulo DIMM.

Para los sistemas que admiten memoria ECC, HP no permite combinar memoria ECC con memoria no ECC. Además, el ordenador no arrancará el sistema operativo.

- 📝 **NOTA:** En algunos modelos, el recuento de memoria se ve afectado por configuraciones con Management Engine (ME) habilitado. ME utiliza 8 MB de memoria de sistema en un modo de canal único o 16 MB de memoria en un modo de canal doble para descargar, descomprimir y ejecutar el firmware de ME para la función de fuera de banda y la de almacenamiento de datos de terceros, así como otras funciones de gestión.

Tabla 2-12 Solución de problemas de memoria

El sistema no arranca o no funciona correctamente después de la instalación de módulos de memoria adicionales.

Causa	Solución
En sistemas Intel, un módulo de memoria no se instala en el zócalo del DIMM1.	Asegúrese de que está instalado un módulo de memoria en el zócalo negro DIMM1 de la placa del sistema. Este zócalo se debe llenar con un módulo de memoria. En sistemas Intel, instale zócalos DIMM en el orden siguiente: DIMM1, DIMM3, DIMM2 y DIMM4.
En sistemas AMD, un módulo de memoria no se instala en la memoria de la placa del sistema.	Los zócalos deben tener instalados al menos un módulo de memoria. Instale los módulos de memoria en el orden siguiente: XMM4, XMM3, XMM2, XMM1.
El tipo o el grado de velocidad de un módulo de memoria no son correctos para el sistema, o bien, el nuevo módulo de memoria no se ha colocado correctamente.	Sustituya el módulo por el dispositivo estándar de la industria correcto para el equipo. En algunos modelos, no pueden combinarse módulos de memoria ECC y módulos de memoria que no sean ECC.

Error de falta de memoria.

Causa	Solución
Es posible que la configuración de la memoria no se haya establecido correctamente.	Utilice el Administrador de dispositivos para comprobar la configuración de la memoria.
Falta memoria para ejecutar la aplicación.	Compruebe la documentación de la aplicación para determinar los requisitos de la memoria.

El recuento de memoria durante la POST no es correcto.

Causa	Solución
Es posible que los módulos de memoria no estén instalados correctamente.	Compruebe que los módulos de memoria estén instalados correctamente y que éstos sean los correctos.
Es posible que los gráficos integrados utilicen la memoria del sistema.	No es necesaria ninguna acción.

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

Ha ocurrido un error de memoria insuficiente durante el funcionamiento.

Causa	Solución
Se han instalado demasiados programas TSR (Terminate and Stay Resident).	Elimine todos los programas TSR que no necesite.
Falta memoria para ejecutar la aplicación.	Compruebe los requisitos de memoria para la aplicación o añada memoria al equipo.

El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo cinco veces, una vez por segundo, seguidas de una pausa de dos segundos y el ordenador emite un pitido cinco veces. (Los pitidos se detienen tras la quinta repetición, pero los indicadores LED siguen parpadeando.)

Causa	Solución
La memoria no se ha instalado correctamente o está dañada.	<ol style="list-style-type: none">1. Vuelva a conectar los módulos DIMM. Encienda el sistema.2. Sustituya los módulos DIMM uno por uno para aislar el que está defectuoso.3. Sustituya la memoria de otro fabricante por una memoria HP.4. Sustituya la placa del sistema.

Solución de problemas del procesador

Si detecta problemas con el procesador, consulte las causas comunes y sus soluciones en la tabla siguiente.

Tabla 2-13 Solución de problemas del procesador

El rendimiento es deficiente.

Causa	Solución
La temperatura del procesador es elevada.	<ol style="list-style-type: none">1. Asegúrese de que el flujo de aire que se dirige al equipo no esté bloqueado.2. Asegúrese de que los ventiladores estén conectados y funcionen correctamente (algunos ventiladores sólo funcionan si es necesario).3. Asegúrese de que el disipador de calor se haya instalado correctamente.

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

Causa	Solución
El procesador no está bien colocado o no está instalado.	<ol style="list-style-type: none">1. Compruebe que el procesador está instalado.2. Vuelva a colocar el procesador.

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

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

Solución de problemas de CD-ROM y DVD

Si detecta problemas con los CD-ROM o DVD, consulte las causas comunes y las soluciones de la tabla siguiente, o bien consulte la documentación facilitada con el dispositivo opcional.

Tabla 2-14 Solución de problemas de CD-ROM y DVD

El sistema no arranca desde una unidad de CD-ROM o DVD.	
Causa	Solución
El dispositivo está conectado a un puerto SATA que está oculto en la utilidad Computer Setup.	Ejecute la utilidad Computer Setup y asegúrese de que se ha seleccionado Dispositivo disponible para el puerto SATA del dispositivo en Seguridad > Seguridad de dispositivos .
La opción de arranque desde medio extraíble está desactivada en la utilidad Computer Setup.	Ejecute la utilidad Computer Setup y active el arranque desde medio extraíble en Almacenamiento > Opciones de almacenamiento . Asegúrese de que CD-ROM está activado en Almacenamiento > Orden de arranque .
El modo de servidor de red está activado en Computer Setup.	Ejecute la utilidad Computer Setup y desactive Modo de servidor de red en Seguridad > Opciones de contraseña .
La unidad contiene un CD que no es de arranque.	Intente arrancar con un CD de arranque en la unidad.
El orden de arranque no es correcto.	Ejecute la utilidad Computer Setup y cambie la secuencia de arranque en Almacenamiento > Orden de arranque .
Unidad no detectada (identificada).	
Causa	Solución
Es posible que haya un cable suelto.	Compruebe las conexiones de los cables.
Es posible que el sistema no reconozca de manera automática un dispositivo recién instalado.	Consulte las instrucciones de reconfiguración en Solución de problemas de instalación de hardware en la página 25 . Si el sistema sigue sin reconocer el nuevo dispositivo, compruebe si éste aparece en una de las listas de la utilidad Computer Setup. Si es así, lo más probable es que haya algún problema con el controlador. De lo contrario, es probable que se deba a un problema de hardware. Si se trata de una unidad que acaba de instalarse, ejecute la utilidad Computer Setup e intente añadir un retardo POST en Avanzado > Opciones de arranque .
El dispositivo está conectado a un puerto SATA que está oculto en Computer Setup.	Ejecute la utilidad Computer Setup y asegúrese de que se ha seleccionado Dispositivo disponible para el puerto SATA del dispositivo en Seguridad > Seguridad de dispositivos .
La unidad responde despacio inmediatamente después de arrancar.	Ejecute Computer Setup y aumente el retardo de la POST en Avanzado > Opciones de arranque .
Los dispositivos de CD-ROM o DVD no se detectan, o bien el controlador no está cargado.	
Causa	Solución
La unidad no está conectada o configurada correctamente.	Consulte la documentación facilitada con el dispositivo opcional.

Tabla 2-14 Solución de problemas de CD-ROM y DVD (continuación)**La película no se reproduce en la unidad de DVD.**

Causa	Solución
Es posible que la configuración regional de la película corresponda a otro país.	Consulte la documentación facilitada con la unidad de DVD.
No se ha instalado el software decodificador.	Instale el software decodificador.
Medio dañado.	Sustituya el medio.
Clasificación de películas bloqueada por el control parental.	Utilice el software del DVD para anular el control parental.
El medio está instalado al revés.	Vuelva a instalar el medio.

No se puede expulsar el disco compacto (unidad con carga en bandeja).

Causa	Solución
El disco no está colocado en la unidad correctamente.	Apague el equipo e inserte una varilla de metal delgada en el orificio de expulsión de emergencia y empuje con firmeza. Tire de la bandeja de la unidad hasta que esté totalmente extraída y, a continuación, saque el disco.

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

Causa	Solución
El medio se ha introducido al revés.	Vuelva a introducir el material multimedia con la etiqueta mirando hacia arriba.
La unidad de DVD-ROM tarda demasiado en iniciarse debido a que tiene que determinar el tipo de medio que se está reproduciendo, por ejemplo audio o vídeo.	Espere 30 segundos como mínimo para que la unidad de DVD-ROM pueda determinar el tipo de soporte que se está reproduciendo. Si aun así el disco no se inicia, lea las otras soluciones descritas para dicho tema.
El CD o DVD está sucio.	Limpie el CD o DVD con un kit de limpieza de CD, disponible en la mayoría de las tiendas de informática.
Windows no detecta la unidad de CD-ROM o DVD-ROM.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Utilice el Administrador de dispositivos para extraer o desinstalar el dispositivo. 2. Reinicie el equipo y espere a que Windows detecte el controlador de CD o DVD.

La grabación o copia de CD es difícil o imposible.

Causa	Solución
El tipo de medio no es válido o es de baja calidad.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Intente grabar a menor velocidad. 2. Verifique que utiliza el medio adecuado para la unidad. 3. Pruebe con un medio de otra marca. La calidad varía enormemente según el fabricante.

Solución de problemas de la unidad flash ROM

A continuación, en la siguiente lista encontrará las posibles soluciones a los problemas de la unidad USB flash.

Tabla 2-15 Solución de problemas de la unidad flash ROM

La unidad USB flash no aparece como una letra de unidad en Windows.

Causa	Solución
La letra de unidad consecutiva a la última unidad física no está disponible.	Cambie la letra de unidad predeterminada para la unidad flash de Windows.

No se ha encontrado (identificado) la unidad USB flash.

Causa	Solución
El dispositivo está conectado a un puerto USB que se ha ocultado en Computer Setup.	Ejecute la utilidad Computer Setup y asegúrese de que se ha seleccionado "Dispositivo disponible" para Puertos USB en Seguridad > Seguridad de dispositivos .
El dispositivo no se ha instalado correctamente antes del encendido.	Asegúrese de que el dispositivo se ha insertado totalmente en el puerto USB antes de que se alimente el sistema.

El sistema no arranca en la unidad USB flash.

Causa	Solución
El orden de arranque no es correcto.	Ejecute la utilidad Computer Setup y cambie la secuencia de arranque en Almacenamiento > Orden de arranque .
La opción de arranque desde medio extraíble está desactivada en la utilidad Computer Setup.	Ejecute la utilidad Computer Setup y active el arranque desde medio extraíble en Almacenamiento > Opciones de almacenamiento . Asegúrese de que USB esté activado en Almacenamiento > Orden de arranque .
La imagen del dispositivo no se puede arrancar.	Siga los procedimientos que se describen en la sección "Memoria flash de la ROM: Duplicado de la configuración: Creación de un dispositivo de arranque: Dispositivo de medios USB flash compatible" de la <i>Guía de referencia de servicio</i> .

El ordenador arranca en DOS después de realizar una unidad flash con capacidad de arranque.

Causa	Solución
La unidad flash tiene capacidad de arranque.	Instale la unidad flash sólo después de arrancar el sistema operativo.

Resolución de problemas de los componentes del panel frontal

Si surgen problemas con los dispositivos conectados al panel frontal, consulte las causas comunes y soluciones que se enumeran en la tabla siguiente.

Tabla 2-16 Resolución de problemas de los componentes del panel frontal

El ordenador no reconoce un dispositivo USB, un auricular o un micrófono.

Causa	Solución
El dispositivo no está conectado correctamente.	<ol style="list-style-type: none">1. Apague el equipo.2. Vuelva a conectar el dispositivo a la parte delantera del ordenador y reinicielo.
El dispositivo no recibe alimentación.	Si el dispositivo USB requiere una fuente de alimentación de CA, asegúrese de que uno de los extremos esté conectado al dispositivo y el otro a una toma de corriente.
No se ha instalado el controlador de dispositivo correcto.	<ol style="list-style-type: none">1. Instale el controlador de dispositivo correcto del dispositivo.2. Puede que necesite reiniciar el ordenador.
El cable que conecta el dispositivo al ordenador no funciona.	<ol style="list-style-type: none">1. Si es posible, sustituya el cable.2. Reinicie el ordenador.
El dispositivo no funciona.	<ol style="list-style-type: none">1. Sustituya el dispositivo.2. Reinicie el ordenador.
Los puertos USB del ordenador se desactivan en Computer Setup.	Abra Computer Setup (F10) y active los puertos USB.

Solución de problemas de acceso a Internet

Si tiene problemas para acceder a Internet, póngase en contacto con su proveedor de servicios de Internet (ISP) o consulte las causas comunes y sus soluciones en la siguiente tabla.

Tabla 2-17 Solución de problemas de acceso a Internet

No se puede conectar a Internet.

Causa	Solución
La cuenta con el proveedor de servicios de Internet (ISP) no está establecida correctamente.	Compruebe la configuración de Internet o póngase en contacto con su ISP para obtener ayuda.
El módem no está bien configurado.	Vuelva a conectar el módem. Compruebe que las conexiones se han realizado correctamente de acuerdo con las indicaciones de la documentación de configuración rápida.
El navegador Web no está bien configurado.	Compruebe que el explorador Web está instalado y configurado para funcionar con el ISP.
El módem DSL o por cable no está enchufado.	Enchúfelo. Debe haber un indicador luminoso de "alimentación" en la parte frontal del módem DSL o por cable.
El servicio de cable/DSL no está disponible o se ha interrumpido como consecuencia del mal tiempo.	Intente conectarse a Internet más tarde o póngase en contacto con su ISP. (Si el servicio de cable/DSL está conectado, el indicador luminoso "cable" de la parte frontal del módem DSL o por cable estará encendido.)
El cable CAT5 UTP está desconectado.	Conecte el cable CAT5 UTP entre el módem por cable y el conector RJ-45 del ordenador. (Si la conexión está bien, el indicador luminoso "PC" de la parte frontal del módem DSL o por cable estará encendido.)
La dirección de IP no está configurada correctamente.	Póngase en contacto con su ISP para obtener la dirección de IP correcta.
Las cookies están dañadas. (Una "cookie" es una pequeña porción de información que el servidor Web puede almacenar temporalmente con el explorador Web. Esto resulta útil para que el explorador recuerde información específica que el servidor Web puede recuperar posteriormente.)	<ol style="list-style-type: none">1. Seleccione Inicio > Panel de control.2. Haga clic en Red e Internet.3. Haga clic en Opciones de Internet.4. En la sección Historial de exploración de la pestaña General, haga clic en el botón Eliminar.5. Haga clic en el botón Eliminar cookies.

No es posible ejecutar automáticamente los programas de Internet.

Causa	Solución
Debe iniciar una sesión con su ISP antes de que determinados programas puedan iniciarse.	Inicie una sesión con su ISP y abra el programa deseado.

Solución de problemas de software

La mayoría de los problemas de software se debe a alguno de los motivos siguientes:

- La aplicación no se ha instalado o configurado correctamente.
- No hay memoria suficiente para ejecutar la aplicación.
- Las aplicaciones entran en conflicto.
- Asegúrese de que se hayan instalado todos los controladores de dispositivo necesarios.
- Si ha instalado un sistema operativo distinto del que se instaló en fábrica, compruebe que sea compatible con el sistema.

Si tiene problemas con el software, consulte las soluciones correspondientes que se indican en la siguiente tabla.

Tabla 2-18 Solución de problemas de software

El ordenador no sigue adelante y no aparece la pantalla del logotipo de HP.

Causa	Solución
Se ha producido un error de la POST.	Tome nota de los pitidos y los indicadores luminosos de la parte frontal del equipo. Consulte el Apéndice A, Mensajes de error de la POST en la página 40 para determinar las posibles causas. Para obtener información sobre los términos y condiciones, consulte el kit de restauración o la Garantía Limitada Mundial.

El ordenador no sigue adelante después de que aparezca la pantalla del logotipo de HP.


Causa	Solución
Es posible que los archivos del sistema estén dañados.	Pulse la tecla F11 en el inicio para arrancar la partición de recuperación y ejecutar una restauración de fábrica. PRECAUCIÓN: Al restaurar el sistema, se borran todos los datos de la unidad de disco duro. Asegúrese de hacer una copia de seguridad de todos los archivos de datos antes de ejecutar los procesos de restauración.

Aparece un mensaje de error que indica que se ha producido una operación ilegal.

Causa	Solución
El software utilizado no está certificado por Microsoft para la versión de Windows que se utiliza.	Compruebe que el software esté certificado por Microsoft para la versión de Windows que utilice (en el embalaje del programa encontrará esta información).
Los archivos de configuración están dañados.	Si es posible, guarde todos los datos, cierre los programas y reinicie el ordenador.

Contacto con el servicio de atención al cliente

Para obtener ayuda y acceder al servicio técnico, póngase en contacto con su proveedor o distribuidor autorizado. Para localizar el proveedor o distribuidor más próximo, visite <http://www.hp.com>.

 **NOTA:** Si lleva el equipo a reparar a un distribuidor o servicio técnico autorizado, no olvide proporcionarle las contraseñas de arranque y de configuración, si están configuradas.

Consulte el número indicado en la garantía o en la guía de *Números de teléfono de soporte* para solicitar servicio técnico.

A Mensajes de error de la POST


En este apéndice se describen los códigos de error, los mensajes de error y los diferentes indicadores luminosos y secuencias audibles que pueden aparecer durante la autocomprobación al arrancar (POST) o el reinicio del ordenador, así como el origen probable del problema y los pasos que deben realizarse para resolver la condición de error.

En el modo de mensajes de POST desactivados, se eliminan la mayoría de los mensajes del sistema durante la POST, entre ellos los mensajes de recuento de la memoria y los mensajes de texto que no sean de error. Si se produce un error de la POST, aparecerá un mensaje de error en la pantalla. Puede cambiar manualmente el modo de mensajes de la POST y activarlos; para ello, pulse una tecla cualquiera (excepto [F10](#) o [F12](#)). El modo predeterminado es el de mensajes de POST desactivados.

El modo de la POST seleccionado determina la velocidad a la que el equipo carga el sistema operativo y el grado en que éste se somete a pruebas.

Arranque rápido es un proceso de arranque rápido que no realiza todas las pruebas que afectan al sistema, entre ellas la prueba de memoria. La función Arranque completo realiza todas las pruebas del sistema basadas en la memoria ROM y tarda más tiempo en completarse.

Arranque completo puede activarse para que se ejecute de forma regular en un intervalo de tiempo que no supere los 30 días. Para establecer los intervalos, vuelva a configurar el equipo en el modo Arranque completo cada x días en Computer Setup.

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

Códigos numéricos y mensajes de texto de la POST

En esta sección se describen los errores de la POST que tienen asociados códigos numéricos. Asimismo, se incluyen algunos mensajes de texto que pueden aparecer durante la POST.


 **NOTA:** El equipo pitará una vez después de que aparezca en pantalla un mensaje de texto POST.

Tabla A-1 Códigos numéricos y mensajes de texto

Mensaje del panel de control	Descripción	Acción recomendada
101 - Error de suma de comprobación de la opción ROM	Suma de comprobación de la opción ROM de la ROM o tarjeta de expansión del sistema.	<ol style="list-style-type: none">1. Compruebe si la ROM es correcta.2. En caso necesario, cree una memoria flash de la ROM.3. Si se ha agregado recientemente una tarjeta de expansión, extráigala y compruebe si el problema persiste.4. Borre la CMOS. (Consulte el Apéndice B, Seguridad mediante contraseña y restablecimiento de la CMOS en la página 53.)5. Si el mensaje desaparece, puede haber un problema con la tarjeta de expansión.6. Sustituya la placa del sistema.
103 - Fallo de la placa del sistema	DMA o temporizadores.	<ol style="list-style-type: none">1. Borre la CMOS. (Consulte el Apéndice B, Seguridad mediante contraseña y restablecimiento de la CMOS en la página 53.)2. Extraiga las tarjetas de expansión.3. Sustituya la placa del sistema.
110 - No queda memoria para las opciones ROM	La tarjeta de expansión PCI agregada recientemente contiene una opción ROM demasiado grande para descargarla durante la POST.	<ol style="list-style-type: none">1. Si ha agregado recientemente una tarjeta de expansión PCI, extráigala y compruebe si el problema persiste.2. En Computer Setup, configure Avanzado > Opciones de dispositivo > Descarga opción ROM de NIC PXE a DESACTIVAR para que la opción ROM PXE de la NIC interna no se descargue durante la POST con el fin de liberar más memoria para la opción ROM de la tarjeta de expansión. La opción ROM PXE interna se utiliza para arrancar desde NIC a un servidor PXE.

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

Mensaje del panel de control	Descripción	Acción recomendada
162 - Opciones del sistema no establecidas	Configuración incorrecta. Es posible que deba sustituir la batería de RTC (reloj en tiempo real).	Ejecute Computer Setup y compruebe la configuración en Avanzado > Dispositivos en placa . Restablezca la fecha y la hora en Panel de control . Si el problema persiste, sustituya la batería del RTC. Para obtener instrucciones sobre cómo instalar una batería nueva, consulte la <i>Guía de referencia del hardware</i> o póngase en contacto con su distribuidor o servicio técnico autorizado para sustituir la batería del RTC.
163 - Hora y fecha no establecidas	Hora o fecha no válidas en la memoria de configuración. Es posible que deba sustituir la batería de RTC (reloj en tiempo real).	Restablezca la fecha y la hora en Panel de control (también se puede utilizar Computer Setup). Si el problema persiste, sustituya la batería del RTC. Para obtener instrucciones sobre cómo instalar una batería nueva, consulte la <i>Guía de referencia del hardware</i> o póngase en contacto con su distribuidor o servicio técnico autorizado para sustituir la batería del RTC.
163 - Hora y fecha no establecidas	Es posible que el puente de la CMOS no esté instalado correctamente.	Compruebe si la colocación del puente de la CMOS es correcta, si procede.
164 - Error de tamaño de la memoria	La cantidad de memoria ha cambiado desde el último arranque (se ha agregado o quitado memoria).	Pulse la tecla F1 para guardar los cambios de memoria.
164 - Error de tamaño de la memoria	Configuración incorrecta de la memoria.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecute Computer Setup. 2. Asegúrese de que los módulos de memoria estén instalados correctamente. 3. Si se ha agregado una memoria de otro fabricante, pruebe a utilizar únicamente la memoria de HP. 4. Compruebe si el tipo de módulo de memoria es correcto.
201 - Error de memoria	Fallo de la RAM.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que los módulos de memoria están instalados correctamente. 2. Compruebe si el tipo de módulo de memoria es correcto. 3. Extraiga y sustituya los módulos de memoria defectuosos identificados. 4. Si el error persiste tras sustituir los módulos, sustituya la placa del sistema.
213 - Módulo de memoria no compatible en los zócalos de memoria X, X...	Un módulo de memoria del zócalo de memoria identificado en el mensaje de error carece de información SPD crítica o no es compatible con el conjunto de chips.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compruebe si el tipo de módulo de memoria es correcto. 2. Pruebe otro zócalo de memoria. 3. Sustituya el módulo DIMM por un módulo que sea compatible con el estándar de SPD.

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

Mensaje del panel de control	Descripción	Acción recomendada
214 - Advertencia de configuración del módulo DIMM	La configuración de los módulos DIMM instalados no está optimizada.	Vuelva a disponer los módulos DIMM de forma que cada canal tenga el mismo tamaño de memoria.
Error de configuración 215-DIMM	La configuración de los módulos DIMM instalados no está optimizada.	Retire la alimentación del sistema y vuelva a instalar los módulos de memoria. En sistemas AMD, instale los módulos empezando por la ranura XMM4 y continuando con la XMM3, XMM2 y XMM1. En sistemas Intel, instale los módulos empezando por la ranura DIMM1 y continuando con la DIMM3, DIMM2 y DIMM4.
219 - El módulo de memoria ECC ha detectado módulos ECC no admitidos en esta plataforma	Los módulos de memoria agregados recientemente admiten corrección de error de memoria ECC.	<ol style="list-style-type: none">1. Si se ha agregado recientemente memoria adicional, quítela y compruebe si el problema persiste.2. Consulte la documentación del producto para obtener información de soporte de la memoria.
301 - Error de teclado	Fallo del teclado.	<ol style="list-style-type: none">1. Vuelva a conectar el teclado con el equipo apagado.2. Compruebe si las patillas del conector están dobladas o si falta alguna.3. Asegúrese de que no haya ninguna tecla pulsada.4. Sustituya el teclado.
303 - Error del controlador del teclado	Controlador del teclado de la tarjeta de E/S.	<ol style="list-style-type: none">1. Vuelva a conectar el teclado con el equipo apagado.2. Sustituya la placa del sistema.
304 - Error del teclado o de la unidad del sistema	Fallo del teclado.	<ol style="list-style-type: none">1. Vuelva a conectar el teclado con el equipo apagado.2. Asegúrese de que no haya ninguna tecla pulsada.3. Sustituya el teclado.4. Sustituya la placa del sistema.
501 - Fallo del adaptador de pantalla	Controlador de gráficos.	<ol style="list-style-type: none">1. Vuelva a colocar la tarjeta gráfica (si procede).2. Borre la CMOS. (Consulte el Apéndice B, Seguridad mediante contraseña y restablecimiento de la CMOS en la página 53.)3. Compruebe si el monitor está conectado y encendido.4. Vuelva a colocar la tarjeta gráfica (si es posible).
510 - La imagen de la pantalla intermitente aparece deteriorada	La imagen de la pantalla intermitente presenta errores.	Amplíe la ROM del sistema mediante la imagen BIOS más reciente.

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

Mensaje del panel de control	Descripción	Acción recomendada
511 - No se detecta el ventilador de la CPU	El ventilador de la CPU no está conectado o no funciona correctamente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a colocar el ventilador de la CPU. 2. Vuelva a colocar el cable del ventilador. 3. Sustituya el ventilador de la CPU.
512 - No se detecta el ventilador del chasis trasero	Es posible que el ventilador del chasis trasero no esté conectado o esté fallando.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a colocar el ventilador del chasis trasero. 2. Vuelva a colocar el cable del ventilador. 3. Cambie el ventilador del chasis trasero.
513 - No se detecta el ventilador del chasis delantero	Es posible que el ventilador del chasis delantero no esté conectado o esté fallando.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a colocar el ventilador del chasis delantero. 2. Vuelva a colocar el cable del ventilador. 3. Cambie el ventilador del chasis delantero.
515 - No se detecta el ventilador de la fuente de alimentación	Es posible que el ventilador de la fuente de alimentación no esté conectado o esté fallando.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a colocar el ventilador de la fuente de alimentación. 2. Vuelva a colocar el cable del ventilador. 3. Cambie el ventilador de la fuente de alimentación.
605 - Error del tipo de unidad de disquete	El tipo de unidad no coincide.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desconecte los demás dispositivos del controlador de disquetes (unidades de cinta). 2. Borre la CMOS. (Consulte el Apéndice B, Seguridad mediante contraseña y restablecimiento de la CMOS en la página 53.)
660 - Se ha detectado que la caché para visualización no es fiable	La caché para visualización del controlador de gráficos integrado no funciona correctamente y se desactivará.	Sustituya la placa del sistema si surge un problema de degradación mínima de los gráficos.
912 - Se ha retirado la cubierta del equipo desde la última vez que se inició el sistema	Se ha retirado la cubierta del equipo desde la última vez que se inició el sistema.	No es necesaria ninguna acción.
917 - Audio frontal no conectado	El cableado de audio frontal se ha soltado o no está bien conectado a la placa base.	Vuelva a conectar o sustituya el cableado de audio frontal.
921 - USB 1 frontal no conectado	El cableado de USB frontal se ha soltado o no está bien conectado a la placa base.	Vuelva a conectar o sustituya el cableado de USB frontal.
922 - USB 1 frontal no conectado	El cableado de USB frontal se ha soltado o no está bien conectado a la placa base.	Vuelva a conectar o sustituya el cableado de USB frontal.
921 - Dispositivo de la ranura PCI Express no se ha iniciado	Existe un problema/falta de compatibilidad con este dispositivo y el sistema o enlace PCI Express no ha podido ajustarse a un x1.	Intente reiniciando el sistema. Si el error vuelve a producirse, es posible que este dispositivo no funcione con este sistema.

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

Mensaje del panel de control	Descripción	Acción recomendada
1151 - Se ha detectado un conflicto en la dirección del puerto serie A	Ambos puertos serie externo e interno están asignados a COM1.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Extraiga las tarjetas de expansión del puerto serie. 2. Borre la CMOS. (Consulte el Apéndice B, Seguridad mediante contraseña y restablecimiento de la CMOS en la página 53.) 3. Vuelva a configurar los recursos de la tarjeta o ejecute Computer Setup.
1152 - Se ha detectado un conflicto en la dirección del puerto serie B	Ambos puertos serie externo e interno están asignados a COM2.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Extraiga las tarjetas de expansión del puerto serie. 2. Borre la CMOS. (Consulte el Apéndice B, Seguridad mediante contraseña y restablecimiento de la CMOS en la página 53.) 3. Vuelva a configurar los recursos de la tarjeta o ejecute Computer Setup.
1155 - Se ha detectado un conflicto en la dirección del puerto serie	Ambos puertos serie externo e interno tienen asignada la misma IRQ.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Extraiga las tarjetas de expansión del puerto serie. 2. Borre la CMOS. (Consulte el Apéndice B, Seguridad mediante contraseña y restablecimiento de la CMOS en la página 53.) 3. Vuelva a configurar los recursos de la tarjeta o ejecute Computer Setup.
1720 - La unidad de disco duro SMART detecta un fallo inminente	Está a punto de producirse un fallo en la unidad de disco duro. (Algunos discos duros disponen de un programa de corrección del firmware del disco duro que corrige cualquier mensaje de error equivocado.)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determine si el mensaje de error del disco duro es correcto. Entre en Computer Setup y ejecute la prueba de sistema de protección de unidades en Almacenamiento > Autoprueba DPS. 2. Aplique el programa de corrección del firmware del disco duro, si procede. (Disponible en http://www.hp.com/support.) 3. Realice una copia de seguridad del contenido y sustituya el disco duro.
1796 - Error del cableado SATA	Hay uno o más dispositivos SATA conectados incorrectamente. Para lograr un rendimiento óptimo, los conectores SATA0 y SATA1 deben utilizarse antes que SATA2 y SATA3.	Asegúrese de que los conectores SATA se utilizan en orden ascendente. Para un dispositivo, utilice SATA 0. Para dos dispositivos, emplee SATA 0 y SATA 1. Para tres dispositivos, use SATA 0, SATA 1 y SATA 2.

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

Mensaje del panel de control	Descripción	Acción recomendada
1797 - DriveLock, Bloqueo de la unidad, SATA no se admite en modo RAID.	Bloqueo de la unidad está activado en una o más unidades de disco duro SATA y no se puede acceder a éstas mientras el sistema esté configurado en modo RAID.	Extraiga el dispositivo SATA con unidad bloqueada o desactive la función de Bloqueo de la unidad. Para desactivar la función Bloqueo de la unidad, entre en Computer Setup, cambie Almacenamiento > Opciones de almacenamiento > Emulación SATA a IDE y seleccione Archivo > Guardar cambios y salir . Vuelva a entrar en Computer Setup y seleccione Seguridad > Bloqueo de la unidad . Para cada dispositivo SATA indicado que admita Bloqueo de la unidad, compruebe que Bloqueo de la unidad está Desactivado . Por último, cambie Almacenamiento > Opciones de almacenamiento > SATA de nuevo a RAID y seleccione Archivo > Guardar cambios y salir .
1801 - Error del programa de corrección de microcódigos	La ROM BIOS no admite el procesador.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualice el BIOS a la versión correcta. 2. Cambie el procesador.
2200 - Error de asignación de PMM durante la descarga de MEBx	Error de memoria durante la ejecución de la POST de la ROM de opción de BIOS Extensions del motor de gestión (ME).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reinicie el ordenador. 2. Desenchufe el cable de alimentación, reestablezca los módulos de la memoria y reinicie el ordenador. 3. Si la configuración de la memoria se ha cambiado recientemente, desenchufe el ordenador, restaure la configuración de la memoria original y reinicie el ordenador. 4. Si el error persiste, sustituya la placa del sistema.
2201 - El módulo MEBx no realiza sumas de comprobación correctamente	Error de memoria durante la ejecución de la POST de la ROM de opción de BIOS Extensions del motor de gestión (ME).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reinicie el ordenador. 2. Desenchufe el cable de alimentación, reestablezca los módulos de la memoria y reinicie el ordenador. 3. Si la configuración de la memoria se ha cambiado recientemente, desenchufe el cable de alimentación, restaure la configuración de la memoria original y reinicie el ordenador. 4. Si el error persiste, sustituya la placa del sistema.

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

Mensaje del panel de control	Descripción	Acción recomendada
2202 - Error de desasignación de PMM durante la limpieza de MEBx	Error de memoria durante la ejecución de la POST de la ROM de opción de BIOS Extensions del motor de gestión (ME).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reinicie el ordenador. 2. Desenchufe el cable de alimentación, restablezca los módulos de la memoria y reinicie el ordenador. 3. Si la configuración de la memoria se ha cambiado recientemente, desenchufe el cable de alimentación, restaure la configuración de la memoria original y reinicie el ordenador. 4. Si el error persiste, sustituya la placa del sistema.
2203 - Error de configuración durante la ejecución del módulo MEBx	La selección del módulo MEBx o el cierre de éste provocó un error de configuración.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reinicie el ordenador. 2. Desenchufe el cable de alimentación, restablezca los módulos de la memoria y reinicie el ordenador. 3. Si la configuración de la memoria se ha cambiado recientemente, desenchufe el cable de alimentación, restaure la configuración de la memoria original y reinicie el ordenador. 4. Si el error persiste, sustituya la placa del sistema.
2204 - Error de inventario durante la ejecución del módulo MEBx	La información BIOS transferida al módulo MEBx provocó un error.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reinicie el ordenador. 2. Si el error persiste, actualice el ordenador con la última versión BIOS. 3. Si el error todavía persiste, sustituya la placa del sistema.
2205 - Error de interfaz durante la ejecución del módulo MEBx	El funcionamiento de MEBx detectó un error del hardware durante la comunicación con ME.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reinicie el ordenador. 2. Si el error persiste, actualice el ordenador con la última versión BIOS. 3. Si el error todavía persiste, sustituya la placa del sistema.
2211 - Memoria no configurada correctamente para una ejecución satisfactoria de MEBx.	El módulo DIMM1 no está instalado.	Compruebe que hay un módulo de memoria en el zócalo negro DIMM1 y que está bien instalado.
Número de serie electrónico no válido	Falta el número de serie electrónico.	Introduzca el número de serie correcto en Computer Setup.
Error de paridad de memoria	<p>Fallo de paridad de la RAM.</p> <p>Las tarjetas gráficas de terceros pueden estar causando un problema.</p>	<p>Ejecute las utilidades Computer Setup y de diagnóstico.</p> <p>Extraiga las tarjetas gráficas de terceros para averiguar si el problema desaparece.</p>

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

Mensaje del panel de control	Descripción	Acción recomendada
Modo de servidor de red activo y teclado no conectado	El teclado ha fallado estando el modo de servidor de red activado.	<ol style="list-style-type: none">1. Vuelva a conectar el teclado con el equipo apagado.2. Compruebe si las patillas del conector están dobladas o si falta alguna.3. Asegúrese de que no haya ninguna tecla pulsada.4. Sustituya el teclado.
Comprobación de paridad 2	Fallo de paridad de la RAM. Las tarjetas gráficas de terceros pueden estar causando un problema.	Ejecute las utilidades Computer Setup y de diagnóstico. Extraiga las tarjetas gráficas de terceros para averiguar si el problema desaparece.

Interpretación de los indicadores LED de diagnóstico POST del panel frontal y códigos audibles

En esta sección se describen los códigos de los indicadores LED del panel frontal y los códigos audibles que pueden aparecer antes o durante la POST y que no tienen necesariamente un código de error ni un mensaje de texto asociado.

⚠ **¡ADVERTENCIA!** Cuando el ordenador está conectado a una fuente de alimentación CA, el voltaje se aplica siempre a la placa del sistema. Para reducir el riesgo de lesiones por descargas eléctricas o por tocar superficies calientes, no olvide desconectar el cable de alimentación de la toma de alimentación de la pared y espere a que los componentes se enfríen antes de tocarlos.

📝 **NOTA:** Si nota indicadores luminosos parpadeando en un teclado PS/2, compruebe los indicadores luminosos que estén parpadeando en el panel frontal del ordenador y consulte la siguiente tabla para determinar los códigos de estos últimos.

En la siguiente tabla se indican las acciones recomendadas en el orden en que se deben realizar.

No todos los indicadores luminosos de diagnóstico y los códigos audibles están disponibles en todos los modelos.

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

Actividad	Señales acústicas	Causa posible	Acción recomendada
Indicador luminoso de alimentación verde encendido.	Ninguna	Equipo encendido.	Ninguna
El indicador luminoso de alimentación verde parpadea cada dos segundos.	Ninguna	Ordenador en modo de suspensión a modo RAM (sólo determinados modelos) o modo de suspensión normal.	No se precisa ninguna acción. Pulse cualquier tecla o mueva el ratón para activar el ordenador.
El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo dos veces, una por segundo, seguidas de una pausa de dos segundos. Los pitidos se detienen tras la quinta repetición, pero los indicadores LED continúan encendidos hasta que el problema esté resuelto.	2	Se ha activado la protección térmica del procesador: puede que un ventilador esté bloqueado o que no gire, o que el disipador de calor/ventilador no esté conectado correctamente al procesador.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que los conductos de ventilación del equipo no estén bloqueados y de que el ventilador de refrigeración del procesador funcione. 2. Abra la cubierta, pulse el botón de encendido y compruebe si el ventilador del procesador gira. Si el ventilador no gira, asegúrese de que el cable del ventilador esté enchufado al cabezal de la placa del sistema. 3. Si el ventilador está enchufado, pero no gira, sustituya el disipador de calor/ventilador. 4. Póngase en contacto con su proveedor de servicio o distribuidor autorizado.
El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo tres veces, una por segundo, seguidas de una pausa de dos segundos. Los pitidos se detienen tras la quinta repetición, pero los indicadores LED continúan encendidos hasta que el problema esté resuelto.	3	El procesador no se ha instalado (no indica que el procesador esté dañado).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compruebe que el procesador está instalado. 2. Vuelva a colocar el procesador.

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

Actividad	Señales acústicas	Causa posible	Acción recomendada
El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo cuatro veces, una por segundo, seguidas de una pausa de dos segundos. Los pitidos se detienen tras la quinta repetición, pero los indicadores LED continúan encendidos hasta que el problema esté resuelto.	4	Fallo de alimentación (la fuente de alimentación está sobrecargada).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Abra la cubierta y asegúrese de que el cable de la fuente de alimentación de cuatro o seis hilos está correctamente colocado en el conector de la placa del sistema. 2. Compruebe si algún dispositivo está causando el problema desconectando TODOS los dispositivos conectados (como discos duros o unidades ópticas y tarjetas de expansión). Encienda el sistema. Si el sistema comienza la autoprueba de arranque (POST), apáguelo y, a continuación, vuelva a conectar uno a uno los dispositivos y repita este procedimiento hasta que ocurra el fallo. Reemplace el dispositivo que causa el fallo. Continúe añadiendo los dispositivos uno por uno para asegurarse de que todos funcionan correctamente. 3. Sustituya la fuente de alimentación. 4. Sustituya la placa del sistema.
El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo cinco veces, una por segundo, seguidas de una pausa de dos segundos. Los pitidos se detienen tras la quinta repetición, pero los indicadores LED continúan encendidos hasta que el problema esté resuelto.	5	Error de la memoria de vídeo previo.	<p>PRECAUCIÓN: Para evitar daños a los DIMM o a la placa del sistema, debe desenchufar el cable de alimentación del ordenador antes de intentar restablecer, instalar o retirar un módulo DIMM.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a conectar los módulos DIMM. 2. Sustituya los módulos DIMM uno por uno para aislar el que está defectuoso. 3. Sustituya la memoria de otro fabricante por una memoria HP. 4. Sustituya la placa del sistema.
El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo seis veces, una por segundo, seguidas de una pausa de dos segundos. Los pitidos se detienen tras la quinta repetición, pero los indicadores LED continúan encendidos hasta que el problema esté resuelto.	6	Error de los gráficos de vídeo previo.	<p>En sistemas con una tarjeta gráfica:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a conectar la tarjeta gráfica. 2. Sustituya la tarjeta gráfica. 3. Sustituya la placa del sistema. <p>En sistemas de gráficos integrados, sustituya la placa del sistema.</p>
El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo siete veces, una por segundo, seguidas de una pausa de dos segundos. Los pitidos se detienen tras la quinta repetición, pero los indicadores LED continúan encendidos hasta que el problema esté resuelto.	7	Fallo de la placa del sistema (la ROM detectó un fallo anterior al vídeo).	Sustituya la placa del sistema.

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

Actividad	Señales acústicas	Causa posible	Acción recomendada
El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo ocho veces, una por segundo, seguidas de una pausa de dos segundos. Los pitidos se detienen tras la quinta repetición, pero los indicadores LED continúan encendidos hasta que el problema esté resuelto.	8	ROM no válida basada en una suma de comprobación errónea.	<ol style="list-style-type: none">1. Amplíe la ROM del sistema mediante la imagen BIOS más reciente. Consulte la sección "Modo de recuperación de emergencia del bloqueo de arranque" en la <i>Guía de Desktop Management</i> para obtener más información.2. Sustituya la placa del sistema.
El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo nueve veces, una por segundo, seguidas de una pausa de dos segundos. Los pitidos se detienen tras la quinta repetición, pero los indicadores LED continúan encendidos hasta que el problema esté resuelto.	9	El sistema se enciende pero no arranca.	<ol style="list-style-type: none">1. Compruebe que el selector de voltaje, situado en la parte posterior de la fuente de alimentación (en determinados modelos), está en la potencia correcta. La configuración correcta del voltaje depende de la región.2. Desconecte el cable de alimentación de CA del equipo, espere 30 segundos y vuelva a conectarlo.3. Sustituya la placa del sistema.4. Sustituya el procesador.
El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo diez veces, una por segundo, seguidas de una pausa de dos segundos. Los pitidos se detienen tras la quinta repetición, pero los indicadores LED continúan encendidos hasta que el problema esté resuelto.	10	Tarjeta opcional dañada.	<ol style="list-style-type: none">1. Compruebe cada tarjeta opcional. Para ello, extraiga las tarjetas de una en una (si hay varias tarjetas), y encienda el sistema para verificar si se ha solucionado el problema.2. Cuando se haya identificado la tarjeta dañada, extráigala y sustitúyala.3. Sustituya la placa del sistema.

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

Actividad	Señales acústicas	Causa posible	Acción recomendada
El indicador luminoso de alimentación rojo parpadea once veces, una por segundo, seguidas de una pausa de dos segundos. Los pitidos se detienen tras la quinta repetición, pero los indicadores LED continúan encendidos hasta que el problema esté resuelto.	11	El procesador actual no admite una característica habilitada anteriormente en este sistema.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instale un procesador compatible con TXT. 2. Deshabilite TXT en la utilidad Computer Setup (F10). 3. Vuelva a instalar el procesador original.
El sistema no se enciende y los indicadores luminosos no parpadean.	Ninguna	El sistema no se puede encender.	<p>Mantenga pulsado el botón de encendido durante menos de cuatro segundos. Si el indicador LED del disco duro se vuelve verde, el botón de encendido funciona correctamente. Intente lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Compruebe que el selector de voltaje, situado en la parte posterior de la fuente de alimentación (en determinados modelos), está establecido en el voltaje correcto. La configuración correcta del voltaje depende de la región. 2. Sustituya la placa del sistema. <p>o</p> <p>Mantenga pulsado el botón de encendido durante menos de cuatro segundos. Si los indicadores luminosos del disco duro no se encienden de color verde:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Compruebe que la unidad está conectada a una toma de CA que funciona. 2. Abra la cubierta y compruebe que el cableado del botón de encendido está correctamente conectado a la placa del sistema. 3. Compruebe que los cables de la fuente de alimentación están correctamente conectados a la placa del sistema. 4. Compruebe que la luz 5 V_{aux} de la placa del sistema está encendida. Si está encendida, sustituya el cableado del botón de encendido. Si el problema persiste, sustituya la placa del sistema. 5. Si el indicador luminoso 5 V_{aux} de la placa del sistema no está iluminado, retire las tarjetas de expansión una a una hasta que se ilumine. Si el problema persiste, sustituya la fuente de alimentación.

B Seguridad mediante contraseña y restablecimiento de la CMOS

Este ordenador admite las funciones de contraseña de seguridad, que se pueden establecer a través del menú de utilidades de Computer Setup.

Este ordenador admite dos funciones de contraseña de seguridad que se establecen a través del menú de utilidades de Computer Setup: contraseña de configuración y contraseña de arranque. Si se establece únicamente una contraseña de configuración, cualquier usuario puede acceder a toda la información del ordenador, pero no a Computer Setup. Si se establece únicamente una contraseña de arranque, ésta es necesaria para acceder a Computer Setup y a cualquier otra información del ordenador. Si se establecen ambas contraseñas, únicamente la contraseña de configuración permite acceder a Computer Setup.

Si se establecen ambas contraseñas, la contraseña de configuración también puede utilizarse en lugar de la contraseña de arranque para iniciar sesión en el ordenador. Esta función resulta útil para los administradores de red.

Si olvida la contraseña del ordenador, puede borrarla restableciendo el puente de contraseña para poder acceder a la información del ordenador.

△ **PRECAUCIÓN:** Al pulsar el botón CMOS, se restablecerán los valores CMOS predeterminados de fábrica. Es importante realizar una copia de seguridad de los valores de la CMOS antes de restablecerlos por si fueran necesarios más adelante. Las copias de seguridad se realizan fácilmente mediante Computer Setup. Consulte la *Guía sobre la utilidad Computer Setup (F10)* para obtener más información sobre cómo realizar una copia de seguridad de la configuración de la CMOS.

Restablecimiento del puente de contraseña

Para desactivar las funciones de contraseña de arranque o de configuración, o para borrar las dos contraseñas, efectúe los pasos siguientes:

1. Cierre correctamente el sistema operativo, apague el equipo y los dispositivos externos y desconecte el cable de alimentación de la toma eléctrica.
2. Con el cable de alimentación desconectado, pulse el botón de encendido otra vez para que se descargue toda la energía residual.

⚠ **¡ADVERTENCIA!** Para reducir el riesgo de lesiones personales por descargas eléctricas o por tocar superficies calientes, no olvide desconectar el cable de alimentación de la toma eléctrica de la pared y espere a que los componentes del sistema se enfríen antes de tocarlos.

⚠ **PRECAUCIÓN:** Mientras el ordenador está conectado, la fuente de alimentación siempre suministra voltaje a la placa del sistema, incluso cuando la unidad está apagada. Si no se desconecta el cable de alimentación, se podría dañar el sistema.

La electricidad estática puede dañar los componentes electrónicos del ordenador o del equipo opcional. Antes de comenzar estos pasos, toque un objeto metálico que esté conectado a tierra para eliminar la electricidad estática de su cuerpo. Para obtener más información, consulte la *Guía de información sobre seguridad y normativas*.

3. Retire la cubierta del equipo o el panel de acceso.
4. Localice el cabezal y el puente.

📄 **NOTA:** El puente de contraseña es verde para que se pueda identificar con facilidad. Para obtener ayuda para localizar el puente de contraseña y otros componentes de la placa del sistema, consulte el Diagrama de servicio y componentes del sistema (IPSM) de ese sistema en particular. El IPSM se puede descargar en <http://www.hp.com/support>.

5. Quite el puente de las patillas 1 y 2. Coloque el puente en la patilla 1 ó 2 , pero no en ambas, para que no se pierda.
6. Vuelva a colocar la cubierta del ordenador o el panel de acceso.
7. Vuelva a conectar los componentes externos.
8. Conecte el equipo y enciéndalo. Deje que el sistema operativo se inicie. Esto borra las contraseñas actuales y desactiva las funciones de contraseña.
9. Para establecer contraseñas nuevas, repita los pasos 1 a 4, vuelva a colocar el puente de contraseña en las patillas 1 y 2, y repita los pasos 6 a 8. Establezca las nuevas contraseñas en Computer Setup. Consulte la *Guía sobre la utilidad Computer Setup (F10)* para obtener instrucciones sobre Computer Setup.

Borrado y restablecimiento de la CMOS

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

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

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

1. Apague el ordenador y todos los dispositivos externos; a continuación, desconecte el cable de alimentación de la toma de alimentación eléctrica.
2. Desconecte el teclado, el monitor y cualquier otro dispositivo externo conectado al equipo.

⚠ ¡ADVERTENCIA! Para reducir el riesgo de lesiones personales por descargas eléctricas o por tocar superficies calientes, no olvide desconectar el cable de alimentación de la toma eléctrica de la pared y espere a que los componentes del sistema se enfríen antes de tocarlos.

⚠ PRECAUCIÓN: Mientras el ordenador está conectado, la fuente de alimentación siempre suministra voltaje a la placa del sistema, incluso cuando la unidad está apagada. Si no se desconecta el cable de alimentación, se podría dañar el sistema.

La electricidad estática puede dañar los componentes electrónicos del ordenador o del equipo opcional. Antes de comenzar estos pasos, toque un objeto metálico que esté conectado a tierra para eliminar la electricidad estática de su cuerpo. Para obtener más información, consulte la *Guía de información sobre seguridad y normativas*.

3. Retire la cubierta del equipo o el panel de acceso.

⚠ PRECAUCIÓN: Al pulsar el botón CMOS, se restablecerán los valores CMOS predeterminados de fábrica. Es importante realizar una copia de seguridad de los valores de la CMOS antes de restablecerlos por si fueran necesarios más adelante. Las copias de seguridad se realizan fácilmente mediante Computer Setup. Consulte la *Guía sobre la utilidad Computer Setup (F10)* para obtener más información sobre cómo realizar una copia de seguridad de la configuración de la CMOS.

4. Localice y mantenga pulsado el botón CMOS durante cinco segundos.


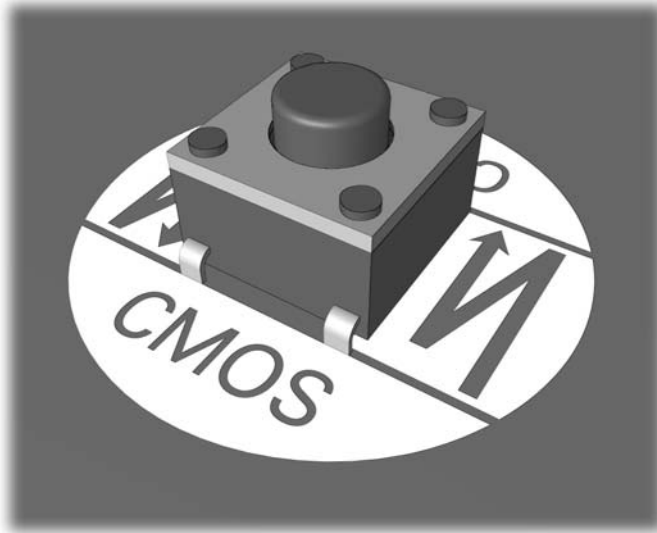


 **NOTA:** Asegúrese de que ha desconectado el cable de alimentación de CA de la toma de la pared. El botón CMOS no borrará la CMOS si el cable de alimentación está conectado.

Figura B-1 Botón CMOS



 **NOTA:** Para obtener ayuda para localizar el botón CMOS y otros componentes de la placa del sistema, consulte el Diagrama de servicio y componentes del sistema (IPSM) de ese sistema en particular.

5. Vuelva a colocar la cubierta del ordenador o el panel de acceso.
6. Vuelva a conectar los dispositivos externos.
7. Conecte el equipo y enciéndalo.

 **NOTA:** Recibirá mensajes de error de la POST después de borrar la CMOS y reiniciarla, advirtiéndole que se han realizado los cambios de configuración. Utilice Computer Setup para restablecer cualquier valor de configuración especial del sistema, además de la fecha y la hora.

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

C Sistema de protección de unidades (DPS)

El sistema de protección de unidades (DPS) es una herramienta de diagnóstico incorporada en las unidades de disco duro que están instaladas en algunos ordenadores. El sistema DPS está diseñado para ayudar a diagnosticar problemas que pueden requerir una sustitución de la unidad de disco duro no cubierta por la garantía.

Cuando se incorporan estos sistemas de protección, las unidades de disco duro instaladas se someten a prueba mediante DPS y se graba un registro permanente de información clave en la unidad. Cada vez que se ejecuta DPS, los resultados de la prueba se graban en la unidad de disco duro. El servicio técnico puede utilizar esta información para diagnosticar las condiciones que le han llevado a ejecutar el software DPS.


La ejecución de DPS no afecta a los programas ni a los datos almacenados en la unidad de disco duro. La prueba reside en el firmware de la unidad de disco duro y puede ejecutarse aunque el equipo no se vaya a arrancar con un sistema operativo. El tiempo necesario para ejecutar la prueba depende del tamaño de la unidad de disco duro y del fabricante; en la mayoría de los casos, la prueba tardará aproximadamente dos minutos por gigabyte.

Utilice DPS cuando sospeche que hay un problema en la unidad de disco duro. Si el equipo emite el mensaje “La unidad de disco duro SMART detecta un fallo inminente”, no es necesario ejecutar DPS; en su lugar, haga una copia de seguridad de la información de la unidad de disco duro y póngase en contacto con el servicio técnico para sustituirla.

Acceso a DPS mediante Computer Setup

Si el equipo no se enciende correctamente, utilice Computer Setup para acceder al programa DPS realizando los pasos que se indican a continuación:


1. Encienda o reinicie el equipo.
2. Cuando aparezca el mensaje F10 = Setup en la esquina inferior derecha de la pantalla, pulse la tecla **F10**.

 **NOTA:** Si no pulsa la tecla **F10** mientras se visualiza el mensaje, tendrá que apagar el equipo y volverlo a encender para acceder a la utilidad.

En el menú de utilidades de Computer Setup aparecen cinco encabezados para elegir: **Archivo**, **Almacenamiento**, **Seguridad**, **Energía** y **Avanzado**.

3. Seleccione **Almacenamiento > Autoprueba DPS**.

La pantalla mostrará una lista de las unidades de disco duro instaladas en el equipo que son compatibles con DPS.

 **NOTA:** Si no hay instalada ninguna unidad de disco duro compatible con DPS, la pantalla no mostrará la opción **Autoprueba DPS**.

4. Seleccione la unidad de disco duro que desea someter a prueba y siga las indicaciones que aparecen en la pantalla para realizar el proceso de prueba.

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

- Prueba correcta. Código de finalización 0.
- Prueba cancelada. Código de finalización 1 o 2.
- Prueba incorrecta. Se recomienda sustituir la unidad. Prueba incorrecta. Se recomienda sustituir la unidad. Código de finalización 3 o 14.

Si la prueba no es correcta, registre el código de finalización y notifíquelo al servicio técnico para que le ayude a diagnosticar el problema del equipo.

Índice

C

- CMOS
 - borrar y restablecer 55
 - copia de seguridad 41
- códigos audibles 49
- códigos de error numéricos 41
- códigos de pitidos 49
- consejos útiles 3
- contraseña
 - arrancar 41
 - configurar 41
 - eliminar 41
- contraseña de arranque 41
- contraseña de configuración 41

E

- error
 - códigos 2, 49
 - mensajes 41

F

- función Wake-on-LAN 27

I

- indicadores luminosos
 - alimentación intermitente 49
 - teclado PS/2 parpadeante 49
- indicadores luminosos parpadeantes 49

M

- mensajes de error de la POST 2

O

- opciones de arranque
 - Arranque completo 40
 - Arranque rápido 40

P

- panel de acceso bloqueado 6

problemas

- acceder a Internet 37
- alimentación 9
- CD-ROM o DVD 33
- de sonido 20
- generales 5
- impresora 22
- instalación de hardware 4
- lector de tarjeta multimedia 13
- memoria 30
- monitor 15
- panel frontal 36
- procesador 32
- ratón 23
- red 27
- software 38
- teclado 23
- unidad de disco duro 10
- unidad flash 35
- problemas con el panel frontal 36
- problemas con el procesador 32
- problemas con el ratón 23
- problemas con el teclado 23
- problemas con la unidad óptica 33
- problemas de acceso a Internet 37
- problemas de alimentación 9
- problemas de CD-ROM o DVD 33
- problemas de disco duro 10
- problemas de impresión 22
- problemas de instalación del hardware 4
- problemas de la unidad flash 35
- problemas del lector de tarjeta multimedia 13
- problemas de memoria 30
- problemas de monitor 15

- problemas de red 27
- problemas de sonido 20
- problemas generales 5

R

- restablecimiento
 - CMOS 41
 - puente de contraseña 41

S

- seguridad y ergonomía 2
- servicio de atención al cliente 2, 39
- Sistema de protección de unidades (DPS) 57
- software
 - copia de seguridad 1
 - problemas 38