



Guía de Solución de Problemas

Desktop 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 marcas comerciales registradas de Microsoft Corporation en los Estados Unidos y en otros países.

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

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

Guía de Solución de Problemas

Desktop HP Compaq MultiSeat ms6000

Primera edición: noviembre de 2009

Número de referencia del documento:
593680-161

Acerca de esta publicación




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

Tabla de contenido

1 Protección del software

2 Solución de problemas sin diagnóstico

Seguridad y ergonomía	2
Antes de llamar al soporte técnico	2
Consejos Útiles	3
Solución de problemas generales	5
Solución de problemas de energía	9
Solución de problemas de disco duro	10
Solución de problemas relativos al lector de tarjetas multimedia	13
Solución de problemas de pantalla	14
Solución de problemas de audio	19
Solución de problemas de la impresora	21
Solución de problemas de teclado y de mouse	22
Solución de Problemas de Instalación del Hardware	24
Solución de problemas de red	26
Solución de problemas de memoria	29
Solución de problemas de procesador	31
Solución de problemas de CD-ROM y DVD	32
Solución de Problemas de la Unidad Flash USB	35
Solución de problemas con componentes del panel frontal	36
Solución de problemas de acceso a Internet	37
Solución de problemas de software	38
Contacto con el Soporte al cliente	39

Apéndice A Mensajes de error POST

Códigos numéricos y mensajes de texto de POST	41
Interpretación de luces del panel frontal y códigos audibles de diagnóstico de POST	49

Apéndice B Seguridad de contraseña y restablecimiento de CMOS

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

Apéndice C Sistema de protección de unidades (DPS)

Acceso al DPS a través de la utilidad de configuración 57


Índice 59

1 Protección del software


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

2 Solución de problemas sin diagnóstico

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

 **NOTA:** Para obtener información sobre mensajes de error específicos que pueden aparecer en la pantalla durante la Prueba Automática de Encendido (POST), consulte el Apéndice A, [Mensajes de error POST en la página 40](#).

Seguridad y ergonomía

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

Antes de llamar al soporte técnico

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


- Ejecute la auto prueba de la unidad de disco duro en la utilidad de configuración. Para obtener más información, consulte la *Guía de la Utilidad Computer Setup (F10)*.
- Verifique si la luz de alimentación en la parte frontal de la computadora está parpadeando en rojo. Las luces parpadeantes son códigos de error que lo ayudarán a diagnosticar el problema. Consulte el Apéndice A [Mensajes de error POST en la página 40](#) para obtener más información.
- Si la pantalla está en blanco, enchufe el monitor a un puerto de vídeo diferente en la computadora, si hay uno disponible. O, cambie el monitor por uno que sepa que funciona correctamente.
- Si está trabajando en red, conecte otra computadora con un cable diferente en la conexión de red. Puede haber un problema con el enchufe o cable de red.
- Si recientemente ha agregado hardware nuevo, extráigalo para verificar si la computadora funciona correctamente.
- Si recientemente ha instalado software nuevo, desinstálelo para verificar si la computadora funciona correctamente.

- Reinicie la computadora en modo de seguridad para verificar si reinicia sin todos los controladores cargados. Cuando reinicie el sistema operativo, utilice “Última configuración conocida”.
- Consulte el soporte técnico completo en línea en <http://www.hp.com/support>.
- Consulte [Consejos Útiles en la página 3](#) en esta guía.

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

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

- Póngase delante de su computadora cuando llame.
- Escriba el número de serie de la Desktop HP Compaq MultiSeat ms6000, el número de identificación de la computadora, y el número de serie del monitor antes de llamar.
- Dedique tiempo detectando el problema con el técnico de servicio.
- Extraiga todos los hardware que haya agregado recientemente al sistema.
- Desinstale todos los software que haya instalado recientemente.

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

Consejos Útiles

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

- Asegúrese de que la computadora y el monitor estén enchufados en una fuente de alimentación que funcione.
- Asegúrese de que la computadora esté encendida y de que la luz de alimentación verde esté encendida.
- Asegúrese de que el monitor esté encendido y de que la luz de alimentación verde esté encendida.
- Verifique si la luz de alimentación en la parte frontal de la computadora está parpadeando en rojo. Las luces parpadeantes son códigos de error que lo ayudarán a diagnosticar el problema. Consulte el Apéndice A [Mensajes de error POST en la página 40](#) para obtener más información.
- Active los controles de brillo y contraste del monitor si éste está opaco.
- Presione y mantenga presionada cualquier tecla. Si el sistema emite un sonido, el teclado debe estar funcionando correctamente.
- Revise todas las conexiones de cables para verificar si hay conexiones sueltas o incorrectas.
- Active la computadora presionando cualquier tecla del teclado o presionando el botón de alimentación. Si el sistema permanece en el modo de suspensión, apague la computadora presionando el botón de alimentación durante por lo menos cuatro segundos, después presione el botón de alimentación nuevamente para reiniciar la computadora. Si el sistema no se apaga, desenchufe el cable de alimentación, espere unos segundos, después enchúfelo nuevamente. La computadora reiniciará si está definida en la utilidad de configuración, para iniciar

automáticamente después de una pérdida de alimentación tan pronto como se restaure la alimentación. Si no se reinicia, presione el botón de alimentación para iniciar la computadora.

- Reconfigure la computadora después de instalar una tarjeta de expansión que no sea plug and play (conectar y usar) u otra opción. Consulte [Solución de Problemas de Instalación del Hardware en la página 24](#) para obtener instrucciones.
 - Asegúrese de que estén instalados todos los controladores de dispositivos necesarios. Por ejemplo, si está utilizando una impresora, necesita un controlador para ese modelo de impresora.
 - Extraiga todos los medios aptos para inicio (CD o dispositivo USB) del sistema antes de encenderla.
 - Si ha instalado un sistema operativo distinto al sistema operativo instalado en fábrica, verifique que el sistema lo admita.
 - Si el sistema tiene múltiples fuentes de video (adaptadores incorporados, PCI o PCI-Express) instaladas (video incorporado sólo en ciertos modelos) y un solo monitor, el monitor debe conectarse al conector del monitor en la fuente seleccionada como el adaptador VGA primario. Durante el inicio, los demás conectores del monitor se desactivan y en caso de que el monitor esté conectado a estos puertos, no podrá funcionar. Es posible seleccionar la fuente que será la fuente VGA predeterminada en la utilidad de configuración.
-
- △ **PRECAUCIÓN:** Cuando la computadora está conectada a una fuente de alimentación de CA, siempre hay voltaje aplicado a la placa del sistema. Debe desconectar el cable de alimentación de la energía antes de abrir la computadora con el fin de evitar que algún componente o la placa del sistema se dañen.
-

Solución de problemas generales

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

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

Tabla 2-1 Solución de problemas generales

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

Causa	Solución
El control de software del botón de alimentación no funciona.	<ol style="list-style-type: none">1. Presione y mantenga presionado el botón de alimentación durante al menos cuatro segundos hasta que la computadora se apague.2. Desconecte el cable de alimentación de la toma eléctrica de CA.

La computadora no responde al teclado o mouse USB.

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

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

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

Tabla 2-1 Solución de problemas generales (continúa)

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

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

No hay sonido o el volumen está demasiado bajo.

Causa	Solución
El volumen del sistema puede estar bajo o puede haberse activado la función silencio.	<ol style="list-style-type: none">1. Verifique la configuración de BIOS F10 para asegurarse de que el altavoz del sistema interno no ha sido enmudecido (este ajuste no afecta los altavoces externos).2. Asegúrese de que los altavoces externos sean apropiadamente conectados y encendidos y de que el control de volumen de los altavoces esté correctamente ajustado.3. Utilice el control de volumen del sistema disponible en el sistema operativo para asegurarse de que los altavoces no hayan sido silenciados o para aumentar el volumen.
Es posible que el dispositivo de audio esté conectado al enchufe errado en la parte trasera de la computadora.	Asegúrese de que el dispositivo esté conectado al enchufe correcto en la parte trasera de la computadora.

No es posible retirar la cubierta de la computadora ni el panel de acceso.

Causa	Solución
El recurso Bloqueo inteligente de cubierta, en algunas computadoras, está activado.	<p>Desactive el Bloqueo inteligente de cubierta utilizando la utilidad de configuración.</p> <p>La llave a prueba de fallas de la cubierta inteligente, un dispositivo para desactivar manualmente el bloqueo inteligente de cubierta, está disponible en HP. Necesitará la llave a prueba de fallas en caso de olvido de la contraseña, pérdida de la alimentación o mal funcionamiento de la computadora. Ordene el número de referencia 166527-001 para adquirir la llave estilo llave inglesa o el número 166527-002 para adquirir la llave tipo destornillador.</p>

Tabla 2-1 Solución de problemas generales (continúa)

Se evidencia un bajo rendimiento.

Causa	Solución
El procesador está caliente.	<ol style="list-style-type: none">1. Asegúrese de que el flujo de aire a la computadora no esté obstruido. Deje un espacio de 10,2 cm (4 pulgadas) en todos los orificios de ventilación de la computadora y en la parte superior del monitor, para permitir la ventilación necesaria.2. Asegúrese de que los ventiladores estén conectados y funcionando correctamente (algunos ventiladores sólo funcionan cuando es necesario).3. Asegúrese de que el disipador térmico del procesador esté instalado correctamente.
El disco duro está lleno.	Transfiera datos del disco duro para crear más espacio en el disco duro.
Poca memoria.	Agregue más memoria.
Disco duro fragmentado.	Desfragmente el disco duro.
El programa al que se ingresó previamente no liberó la memoria reservada de vuelta al sistema.	Reinicie la computadora.
Virus residente en la unidad de disco duro.	Ejecute un programa de protección contra virus.
Se ejecutan demasiadas aplicaciones.	<ol style="list-style-type: none">1. Cierre las aplicaciones innecesarias para liberar memoria.2. Agregue más memoria. Algunas aplicaciones se ejecutan en segundo plano y pueden cerrarse haciendo clic con el botón derecho del mouse en los iconos correspondientes en la bandeja de tareas. Para evitar que estas aplicaciones se ejecuten en el inicio, vaya para Inicio > Ejecutar y escriba <code>msconfig</code>. En la ficha Inicio de la utilidad de Configuración del Sistema, desmarque las aplicaciones que no desee que sean ejecutadas automáticamente en la inicialización.
Algunas aplicaciones de software, especialmente juegos, sobrecargan el subsistema de gráficos.	<ol style="list-style-type: none">1. Reduzca la resolución de la pantalla para la aplicación actual o consulte la documentación que viene con la aplicación para obtener sugerencias sobre cómo mejorar el rendimiento ajustando los parámetros en la aplicación.2. Agregue más memoria.3. Actualice la solución gráfica.
Causa desconocida.	Reinicie la computadora.

Tabla 2-1 Solución de problemas generales (continúa)

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

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

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

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

Solución de problemas de energía

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

Tabla 2-2 Solución de problemas de energía

La fuente de alimentación se apaga de manera intermitente.

Causa	Solución
La fuente de alimentación no se enciende debido a una falla interna de éste.	Comuníquese con el proveedor de servicio autorizado para reemplazar la fuente de alimentación.

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

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

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

Causa	Solución
Falla de energía (fuente de alimentación sobrecargada).	<ol style="list-style-type: none">1. Abra la cubierta y asegúrese de que el cable de la fuente de alimentación de 4 ó 6 filamentos esté acoplado dentro del conector de la placa del sistema.2. Compruebe si un dispositivo está causando el problema extrayendo TODOS los dispositivos conectados (como unidades de disco duro, unidades ópticas y tarjetas de expansión). Encienda el sistema. Si el sistema ingresa al POST, entonces apague y reemplace un dispositivo por vez y repita este procedimiento hasta que ocurra una falla. Reemplace el dispositivo que está causando la falla. Continúe agregando los dispositivos uno por vez para asegurarse de que todos los dispositivos funcionen correctamente.3. Reemplace la fuente de alimentación.4. Reemplace la placa del sistema.

Solución de problemas de disco duro

Tabla 2-3 Solución de problemas de disco duro

Se produce un error en la unidad de disco duro.

Causa	Solución
El disco duro tiene sectores dañados o falló.	<ol style="list-style-type: none">Haga clic con el botón derecho en Inicio, haga clic en Abrir Explorador de Windows y seleccione una unidad. Seleccione Propiedades luego seleccione la ficha Herramientas. En Comprobación de errores, haga clic en Comprobar ahora.Emplee una utilidad para ubicar y bloquear el uso de los sectores dañados. De ser necesario, reformatee el disco duro.

Problema de transacción del disco.

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

Unidad no encontrado (identificado).

Causa	Solución
Es posible que el cable esté suelto.	Revise las conexiones de cable.
Es posible que el sistema no haya reconocido automáticamente un dispositivo instalado recientemente.	Consulte las instrucciones de reconfiguración en Solución de Problemas de Instalación del Hardware en la página 24 . Si el sistema aún no reconoce el nuevo dispositivo, compruebe que el dispositivo esté listado en Computer Setup. Si aparece, la causa probable es un problema con el controlador. Si no está incluido en la lista, es probable que se trate de un problema de hardware. Si es una unidad recién instalada, ingrese a la Utilidad de configuración e intente agregar una demora de POST en Advanced (Avanzado) > Power-On Options (Opciones de inicio).
El dispositivo es conectado al puerto SATA que fue ocultado en la utilidad de configuración.	Ejecute la Utilidad de configuración y asegúrese de seleccionar Device Available (Dispositivo disponible) para el puerto del dispositivo SATA en Security (Seguridad) > Device Security (Seguridad de dispositivos).
La unidad tarda en responder inmediatamente después del encendido.	Ejecute la utilidad de configuración y aumente el intervalo de POST en Advanced (Avanzado) > Power-On Options (Opciones de inicio).

Tabla 2-3 Solución de problemas de disco duro (continúa)

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

Causa	Solución
El sistema está intentando iniciar desde un dispositivo de multimedia no apto para inicio.	Extraiga el dispositivo de multimedia de la unidad.
El sistema se está tratando de iniciar desde el disco duro, pero es posible que el disco duro esté dañado.	<ol style="list-style-type: none">1. Inserte un dispositivo de multimedia apto para inicio en la unidad y reinicie la computadora.2. Verifique el formato del disco duro utilizando fdisk. Si el formateo es NFTFS, utilice un lector de otro fabricante para evaluar la unidad. Si el formateo es FAT32, no es posible acceder a la unidad de disco duro.
Faltan archivos de sistema o no se instalaron correctamente.	<ol style="list-style-type: none">1. Inserte un dispositivo de multimedia apto para inicio en la unidad y reinicie la computadora.2. Verifique el formato del disco duro utilizando Fdisk: Si el formateo es NFTFS, utilice un lector de otro fabricante para evaluar la unidad. Si el formateo es FAT32, no es posible acceder a la unidad de disco duro.3. Instale los archivos de sistema para el sistema operativo apropiado.
El inicio desde el disco duro fue desactivado en la utilidad de configuración.	Ejecute la utilidad de configuración y active el inicio desde la unidad de disco duro en la lista Storage (Almacenamiento) > Boot Order (Orden de inicio).
La unidad de disco duro apta para inicio no está conectada como primera en una configuración de unidades de disco duro múltiples.	Si intenta iniciar desde una unidad de disco duro, asegúrese de que esté acoplada al conector de la placa del sistema identificado como SATA 0.
El controlador de la unidad de disco duro apta para inicio no se enumera en primer lugar en el orden de inicio.	Ejecute la utilidad de configuración y seleccione Storage (Almacenamiento) > Boot Order (Orden de inicio) y asegúrese de que el controlador de la unidad de disco duro apta para inicio se liste inmediatamente después de la opción Hard Drive (Unidad de disco duro).

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

Causa	Solución
El dispositivo es conectado al puerto SATA que fue ocultado en la utilidad de configuración.	Ejecute la utilidad de configuración y asegúrese de seleccionar Device Available (Dispositivo disponible) para el puerto del dispositivo SATA en Security (Seguridad) > Device Security (Seguridad de dispositivos).
El orden de inicio es incorrecto.	Ejecute la utilidad de configuración y cambie la secuencia de inicio en Storage (Almacenamiento) > Boot Order (Orden de inicio).

Tabla 2-3 Solución de problemas de disco duro (continúa)

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

Causa	Solución
El "Tipo de emulación" de unidad de disco duro está definido como "Ninguno."	Ejecute la utilidad de configuración y cambie el "Tipo de emulación" a "Unidad de disco duro" en detalles del dispositivo en Storage (Almacenamiento) > Device Configuration (Configuración de dispositivo).
La unidad de disco duro está dañada.	Observe si la luz de alimentación en el panel frontal parpadea en ROJO y si se escuchan sonidos. Consulte el Apéndice A, Mensajes de error POST en la página 40 para determinar las posibles causas del parpadeo en rojo y los códigos de sonidos. Consulte los términos y condiciones en la garantía mundial limitada.

La computadora parece estar bloqueada.

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

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

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

La computadora no reconoce la unidad de disco duro extraíble.

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

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

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

Solución de problemas relativos al lector de tarjetas multimedia

Tabla 2-4 Solución de problemas relativos al lector de tarjetas multimedia

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

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

No es posible escribir en la tarjeta multimedia.

Causa	Solución
La tarjeta multimedia es una tarjeta de memoria de sólo lectura (ROM).	Verifique la documentación del fabricante incluida con su tarjeta para ver si está disponible. Consulte la sección anterior para obtener una lista de las tarjetas compatibles.
La tarjeta multimedia está bloqueada. El bloqueo de tarjeta es un recurso seguro que impide la escritura y borrado de una tarjeta SD/Memory Stick/PRO.	Si utiliza una tarjeta SD, asegúrese de que la ficha de bloqueo ubicada a la derecha de la tarjeta SD no esté en posición de bloqueo. Si utiliza una tarjeta Memory Stick/PRO, asegúrese de que la ficha de bloqueo ubicada en la parte inferior de la tarjeta Memory Stick/PRO no esté en posición de bloqueo.

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

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

No sé cómo extraer una tarjeta multimedia correctamente.

Causa	Solución
Se debe utilizar el software de la computadora para extraer correctamente la tarjeta.	Haga clic en Inicio > Equipo , haga clic con el botón derecho en el icono correspondiente de la unidad, y seleccione Expulsar . Luego, extraiga la tarjeta de la ranura. NOTA: Nunca extraiga la tarjeta cuando la luz esté parpadeando en verde

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

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

Solución de problemas de pantalla

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

Tabla 2-5 Solución de problemas de pantalla

Pantalla en blanco (no hay video).

Causa	Solución
El monitor no se ha encendido y la luz está apagada.	Encienda el monitor y verifique que la luz esté encendida.
Monitor defectuoso.	Pruebe otro monitor.
Los cables no están conectados correctamente.	Examine la conexión de cables que va del monitor a la computadora y al tomacorriente.
Es posible que tenga instalada una utilidad de desactivación de pantalla o que estén activados los recursos de ahorro de energía.	Presione cualquier tecla o haga clic con los botones del mouse y, si está definida, escriba su contraseña.
Memoria ROM del sistema está corrompida; el sistema está ejecutando en el Modo de Recuperación de Emergencia del Bloqueo de Inicio (indicado por ocho sonidos).	Vuelva a cargar la memoria ROM del sistema con la más reciente imagen de BIOS. Para obtener más información, consulte la sección "Modo de Recuperación de Emergencia del Bloqueo de Inicio" en la <i>Guía de Administración de Desktops</i> .
Está utilizando un monitor de sincronización fija y no se sincronizará a la resolución elegida.	Asegúrese de que el monitor pueda aceptar la misma frecuencia de barrido horizontal que la resolución seleccionada.
La computadora está en el modo de espera .	Presione el botón de alimentación para salir del modo de espera . PRECAUCIÓN: Cuando intente salir del modo de espera , no presione el botón de alimentación por más de cuatro segundos. Si no, la computadora se apagará y perderá los datos.
El cable del monitor está enchufado en el conector equivocado.	Si la computadora tiene un conector de gráficos integrado y un conector de tarjeta de gráficos adicional, enchufe el cable del monitor en el conector de tarjeta de gráficos en la parte trasera de la computadora.
La configuración del monitor en la computadora 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. Utilice el control deslizante para restaurar la resolución.
El monitor está configurado para utilizar una entrada que no está activa.	Utilice los controles del Menú en Pantalla (OSD) del monitor para seleccionar la entrada que está siendo utilizada por el sistema. Consulte la documentación del usuario del monitor para obtener más información acerca de los controles y configuración del Menú en Pantalla (OSD).

Tabla 2-5 Solución de problemas de pantalla (continúa)

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

Causa	Solución
En sistemas con gráficos integrados Intel, los gráficos integrados no pueden activarse después de instalar una tarjeta PCI Express x16.	Los gráficos integrados pueden activarse en la utilidad de configuración si una tarjeta de gráficos PCI o PCI Express x1 está instalada, pero no es posible activarlos si existe una tarjeta de gráficos en la ranura PCI Express x16.
En sistemas con gráficos integrados AMD, los gráficos integrados pueden activarse en la utilidad de configuración sólo si una tarjeta de gráficos AMD PCI Express x16 está instalada.	En sistemas con gráficos integrados AMD, instale una tarjeta de gráficos AMD PCI Express x16 y active los gráficos integrados en la utilidad de configuración.

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

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

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

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

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

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

Tabla 2-5 Solución de problemas de pantalla (continúa)

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

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

Caracteres atenuados.

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

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

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

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

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

La imagen no está centrada.

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

Tabla 2-5 Solución de problemas de pantalla (continúa)

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

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

Aparecerá en pantalla el mensaje “Fuera de rango”.

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

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

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

El monitor CRT produce un ruido de chasquido.

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

El monitor de panel plano produce un ruido de tono alto.

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

Tabla 2-5 Solución de problemas de pantalla (continúa)

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

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

Algunos símbolos digitados no aparecen correctamente.

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

Solución de problemas de audio

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

Tabla 2-6 Solución de problemas de audio

Causa	Solución
El sonido se entrecorta.	
Los recursos del procesador están siendo utilizados por otras aplicaciones abiertas.	Cierre todas las aplicaciones abiertas que hacen uso intenso del procesador.
Los altavoces y los auriculares no emiten sonido.	
Se disminuyó o silenció el control de volumen del software.	Haga doble clic en el icono de Altavoz en la barra de tareas, después asegúrese de que no esté seleccionado Silencio y ajuste el volumen con el deslizador de volumen.
El audio está oculto en la utilidad de configuración.	Active el audio en la utilidad de configuración. Security (Seguridad) > Device Security (Seguridad de dispositivos) > System Audio (Audio de sistema).
Los altavoces externos no están encendidos.	Encienda los altavoces externos.
Es posible que el dispositivo de audio esté conectado en el enchufe incorrecto.	Asegúrese de que el dispositivo esté conectado al enchufe correcto en la computadora. Los altavoces deben conectarse en el enchufe trasero de línea de salida y los auriculares deben enchufarse en el enchufe frontal para auriculares.
Altavoces externos conectados en el enchufe de audio incorrecto en una tarjeta de sonido recién instalada.	Para conectar correctamente los altavoces, consulte la documentación de la tarjeta de sonido.
Los auriculares o dispositivos conectados a la salida de audio silencian el altavoz interno.	Encienda y utilice auriculares o altavoces externos, si están conectados, o desconecte los auriculares o los altavoces externos.
La computadora está en el modo de espera .	Presione el botón de alimentación para salir del modo de espera . PRECAUCIÓN: Cuando intente salir del modo de espera , no presione el botón de alimentación por más de cuatro segundos. Si no, la computadora se apagará y perderá los datos.
Altavoz interno está desactivado en la utilidad de configuración.	Active el parlante interno en la utilidad de configuración. Seleccione Advanced (Opciones avanzadas) > Device Options (Opciones de dispositivo) > Internal Speaker (Parlante interno).
Una o más soluciones de audio están instaladas en el sistema.	Asegúrese de que su aplicación esté definida para utilizar el dispositivo de audio correcto.

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

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

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

La computadora parece estar bloqueada mientras graba audio.

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

El enchufe de entrada de línea no está funcionando adecuadamente.

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

El conector de auriculares/micrófono en la parte frontal de la computadora no está funcionando correctamente.

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

Solución de problemas de la impresora

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

Tabla 2-7 Solución de problemas de la impresora

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

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

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

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

Solución de problemas de teclado y de mouse

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

Tabla 2-8 Solución de problemas de teclado

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

Causa	Solución
El conector del teclado no está debidamente conectado.	<ol style="list-style-type: none">Haga clic en Inicio, luego haga clic en la flecha ubicada en la esquina inferior derecha del menú Inicio, y seleccione Apagar.Después de que el proceso de apagado esté completo, reconecte el teclado a la parte trasera de la computadora y reiníciela.
El programa en uso dejó de responder a los comandos.	Apague la computadora utilizando el mouse y luego vuelva a encender la computadora.
El teclado necesita reparación.	Consulte los términos y condiciones en la garantía mundial limitada.
La computadora está en el modo de espera .	Presione el botón de alimentación para salir del modo de espera . PRECAUCIÓN: Cuando intente salir del modo de espera , no presione el botón de alimentación por más de cuatro segundos. Si no, la computadora se apagará y perderá los datos.

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

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

Tabla 2-9 Solución de problemas de mouse

El mouse no responde al movimiento o está demasiado lento.

Causa	Solución
El conector del mouse no está enchufado correctamente en la parte trasera de la computadora.	Apague la computadora utilizando el teclado. <ol style="list-style-type: none">Presione las teclas Ctrl y Esc al mismo tiempo (o presione la tecla del logotipo Windows) para visualizar el menú Inicio.Utilice las teclas de flecha para seleccionar Cerrar sesión > Apagar y luego presione la tecla Intro.Una vez que el sistema esté completamente apagado, conecte el mouse en la parte trasera de la computadora (o del teclado) y vuelva a encenderla.

Tabla 2-9 Solución de problemas de mouse (continúa)

El mouse no responde al movimiento o está demasiado lento.

Causa	Solución
El programa en uso dejó de responder a los comandos.	Apague la computadora utilizando el teclado y luego vuelva a encender la computadora.
El mouse puede necesitar limpieza.	Retire la tapa de la esfera de desplazamiento del mouse y limpie los componentes internos.
El mouse puede necesitar reparación.	Consulte los términos y condiciones en la garantía mundial limitada.
La computadora está en el modo de espera .	Presione el botón de alimentación para salir del modo de espera . PRECAUCIÓN: Cuando intente salir del modo de espera , no presione el botón de alimentación por más de cuatro segundos. Si no, la computadora se apagará y perderá los datos.

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

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

Solución de Problemas de Instalación del Hardware

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

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

Tabla 2-10 Solución de problemas de instalación del hardware

Un nuevo dispositivo no es reconocido como parte del sistema.

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

La computadora no se inicia.

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

Tabla 2-10 Solución de problemas de instalación del hardware (continúa)

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

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

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

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

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

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

Solución de problemas de red

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

Tabla 2-11 Solución de problemas de red

El recurso Wake-on-LAN no funciona.

Causa	Solución
El recurso Wake-on-LAN no está activado.	<ol style="list-style-type: none">1. Seleccione Inicio > Panel de control > Redes e Internet.2. Haga doble clic en Conexiones de red.3. Haga 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 ficha Administración de energía, luego seleccione la casilla de verificación Permitir que este dispositivo reactive 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 la utilidad de configuración y active el controlador de red.2. Active el controlador de red en el sistema operativo a través del administrador de dispositivos.
Controlador de red incorrecto.	Revise la documentación del controlador de red para conocer el controlador correcto u obtener el más reciente controlador en el sitio web del fabricante.

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

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

Causa	Solución
No se detecta una red activa.	Verifique que la conexión de los equipos de red y los cables estén correctos.
El controlador de red no está configurado correctamente.	Verifique el estado del dispositivo en Windows, como el administrador de dispositivos, para comprobar la carga del controlador y el subprograma de conexiones de red en Windows para comprobar el estado de conexión.

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

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

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

Causa	Solución
El controlador de red está desactivado.	<ol style="list-style-type: none">1. Ejecute la utilidad de configuración y active el controlador de red.2. Active el controlador de red en el sistema operativo a través del administrador de dispositivos.
El controlador de red no está cargado correctamente.	Reinstale los controladores de red.
El sistema no puede detectar automáticamente la red.	Desactive las capacidades de detección automática y obligue al sistema para que se inicie con el modo operativo correcto.

La computadora no se comunica con la red.

Causa	Solución
El cable no está conectado adecuadamente.	Asegúrese de que el cable se encuentre enchufado firmemente en el conector de red y que el otro extremo del cable esté bien conectado al dispositivo correcto.
El cable está enchufado en el conector incorrecto.	Asegúrese de que el cable esté enchufado en el conector correcto.
Existe un problema con el cable o un dispositivo en el otro extremo del cable.	Asegúrese de que el cable y el dispositivo en el otro extremo estén funcionando correctamente.
La interrupción del controlador de red se comparte con una tarjeta de expansión.	En el menú Advanced (Avanzado) de la utilidad de configuración, cambie la configuración de recursos para la tarjeta.
El controlador de red está defectuoso.	Póngase en contacto con un proveedor de servicio autorizado.
Los controladores de red no están cargados o los parámetros de éstos no coinciden con la configuración actual.	Asegúrese de que los controladores de red estén cargados y que los parámetros de éstos coincidan con la configuración del controlador de red. Asegúrese de que estén instalados el cliente y el protocolo de red correctos.
El controlador de red no está configurado para esta computadora.	Seleccione el icono Red en el Panel de control y configure el controlador de red.

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

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

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

El controlador de red deja de funcionar sin motivo aparente.

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

La tarjeta de red nueva no se inicia.

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

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

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

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

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

Solución de problemas de memoria

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

- △ **PRECAUCIÓN:** Energía puede ser suministrada a los DIMM aún cuando se apaga la computadora (dependiendo de la configuración del Mecanismo de Administración (ME) en algunos modelos). Para evitar daños a los DIMM o a la placa del sistema, debe desconectar el cable de alimentación de la computadora antes de intentar reasentar, instalar o extraer un módulo DIMM.

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

- 📄 **NOTA:** En algunos modelos, el conteo de memoria será afectado por configuraciones del Mecanismo de Administración (ME) activado. El ME utiliza 8 MB de memoria de sistema en el modo de un único canal ó 16 MB de memoria en el modo de canal doble para descargar, descomprimir, y ejecutar el firmware de ME de almacenamiento de datos Fuera de Banda (OOB) de terceros, y otras funciones de administración.

Tabla 2-12 Solución de problemas de memoria

El sistema no se inicia o no funciona correctamente después de instalar módulos de memoria adicionales.	
Causa	Solución
En sistemas Intel, un módulo de memoria no se instala en el socket DIMM1.	Asegúrese de que un módulo de memoria esté instalado en el socket DIMM1 negro en la placa del sistema. Este socket debe completarse con un modulo de memoria. Complete los sockets DIMM en el orden siguiente para sistemas Intel: DIMM1, DIMM3, DIMM2, DIMM4.
En sistemas AMD, un módulo de memoria no se instala en el socket de memoria de la placa del sistema.	Los sockets deben completarse con por lo menos un módulo de memoria. Instale los modos de memoria en el orden siguiente: XMM4, XMM3, XMM2, XMM1.
El módulo de memoria no es del tipo correcto o no tiene el nivel de velocidad para el sistema o el módulo de memoria nuevo no está correctamente instalado.	Reemplace el módulo con el dispositivo estándar de la industria correcto para la computadora. En algunos modelos, los módulos de memoria ECC y no ECC no se pueden combinar.
Error por memoria insuficiente.	
Causa	Solución
Es posible que la memoria no esté configurada correctamente.	Utilice el administrador de dispositivos para revisar la configuración de la memoria.
No tiene memoria suficiente para ejecutar la aplicación.	Revise la documentación de la aplicación para determinar los requisitos de memoria.
El recuento de la memoria durante la POST es incorrecto.	
Causa	Solución
Es posible que los módulos de memoria no estén correctamente instalados.	Revise que los módulos de memoria se hayan instalado correctamente y que se utilicen los módulos apropiados.
Los gráficos integrados pueden utilizar memoria del sistema.	No se requiere ninguna acción.

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

Error de memoria insuficiente durante la operación.

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

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

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

Solución de problemas de procesador

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

Tabla 2-13 Solución de problemas de procesador

Se evidencia un bajo rendimiento.

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

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

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

La luz de alimentación parpadea en Rojo once veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos.

Causa	Solución
El procesador actual no admite un recurso previamente activado en este sistema.	<ol style="list-style-type: none">1. Instale un procesador compatible con TXT.2. Desactive TXT en Computer Setup (F10).3. Reinstale el procesador original.

Solución de problemas de CD-ROM y DVD

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

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

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

Causa	Solución
El dispositivo se conecta al puerto SATA que fue ocultado en la utilidad de configuración.	Ejecute la utilidad de configuración y asegúrese de seleccionar Device Available (Dispositivo disponible) para el puerto del dispositivo SATA en Security (Seguridad) > Device Security (Seguridad de dispositivos).
Inicio a través de multimedia extraíble está desactivado en la utilidad de configuración.	Ejecute la utilidad de configuración y active inicio desde multimedia extraíble en Storage (Almacenamiento) > Storage Options (Opciones de almacenamiento). Asegúrese de que el CD-ROM esté activado en Storage (Almacenamiento) > Boot Order (Orden de inicio).
El modo servidor de red está activado en la utilidad de configuración.	Ejecute la utilidad de configuración y desactive Modo Servidor de Red en Security (Seguridad) > Password Options (Opciones de contraseña).
CD no apto para inicio en la unidad.	Intente con un CD apto para inicio en la unidad.
Orden de inicio incorrecta.	Ejecute la utilidad de configuración y cambie la secuencia de inicio en Storage (Almacenamiento) > Boot Order (Orden de inicio).

Unidad no encontrada (identificada)

Causa	Solución
Es posible que el cable esté suelto.	Revise las conexiones de cable.
Es posible que el sistema no haya reconocido automáticamente un dispositivo instalado recientemente.	Consulte las instrucciones de reconfiguración en Solución de Problemas de Instalación del Hardware en la página 24 . Si el sistema aún no reconoce el nuevo dispositivo, compruebe que el dispositivo esté listado en Computer Setup. Si aparece, la causa probable es un problema con el controlador. Si no está incluido en la lista, es probable que se trate de un problema de hardware. Si es una unidad recién instalada, ingrese a la utilidad de configuración e intente agregar una demora de POST en Advanced (Avanzado) > Power-On Options (Opciones de inicio).
El dispositivo es conectado al puerto SATA que fue ocultado en la utilidad de configuración.	Ejecute la utilidad de configuración y asegúrese de seleccionar Device Available (Dispositivo disponible) para el puerto del dispositivo SATA en Security (Seguridad) > Device Security (Seguridad de dispositivos).
La unidad tarda en responder inmediatamente después del encendido.	Ejecute la utilidad de configuración y aumente el intervalo de POST en Advanced (Avanzado) > Power-On Options (Opciones de inicio).

Tabla 2-14 Solución de problemas de CD-ROM y DVD (continúa)

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

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

La película no se reproduce en la unidad de DVD.

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

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

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

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

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

Tabla 2-14 Solución de problemas de CD-ROM y DVD (continúa)

Es difícil o imposible grabar o copiar CDs.

Causa	Solución
El tipo de medio no es adecuado o de mala calidad.	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="855 275 1414 304">1. Intente utilizar una velocidad más baja cuando grabe.<li data-bbox="855 327 1414 380">2. Verifique que está utilizando el tipo de medio correcto para la unidad.<li data-bbox="855 403 1442 457">3. Pruebe con una marca o medio diferente. La calidad varía mucho entre los distintos fabricantes.

Solución de Problemas de la Unidad Flash USB

Si se encuentra con problemas con la unidad flash USB, en la siguiente tabla se enumeran las causas y soluciones más comunes.

Tabla 2-15 Solución de Problemas de la Unidad Flash USB

No aparece en Windows la letra de unidad correspondiente a la unidad flash USB.

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

Unidad flash USB no encontrada (identificada).

Causa	Solución
El dispositivo está conectado a un puerto USB que ha sido ocultado en la utilidad de configuración.	Ejecute la utilidad de configuración y asegúrese de que "Dispositivo disponible" esté seleccionado para los puertos USB en Security (Seguridad) > Device Security (Seguridad de dispositivos).
El dispositivo no estaba apropiadamente montado antes de encenderlo.	Asegúrese de que el dispositivo hay sido completamente insertado en el puerto USB antes de aplicar alimentación al sistema.

El sistema no se iniciará desde la unidad flash USB.

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

La computadora inicia en DOS después de tornar la unidad flash apta para inicio.

Causa	Solución
Unidad flash es apta para inicio.	Instale la unidad flash sólo después de que inicie el sistema operativo.

Solución de problemas con componentes del panel frontal

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

Tabla 2-16 Solución de problemas con componentes del panel frontal

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

Causa	Solución
El dispositivo no está apropiadamente conectado.	<ol style="list-style-type: none">1. Apague la computadora.2. Reconecte el dispositivo a la parte frontal de la computadora y reiníciela.
El dispositivo no tiene alimentación.	Si el dispositivo USB necesita alimentación de CA, asegúrese de que uno de los extremos esté conectado al dispositivo y el otro a un tomacorriente que esté funcionando.
El controlador del dispositivo correcto no está instalado.	<ol style="list-style-type: none">1. Instale el controlador correcto para el dispositivo.2. Es posible que tenga que reiniciar la computadora.
El cable que conecta el dispositivo a la computadora no funciona.	<ol style="list-style-type: none">1. Si es posible, sustituya el cable.2. Reinicie la computadora.
El dispositivo no funciona.	<ol style="list-style-type: none">1. Reemplace el dispositivo.2. Reinicie la computadora.
Los puertos USB de la computadora se desactivan en la utilidad de configuración.	Ingrese a Computer Setup (F10) y active los puertos USB.

Solución de problemas de acceso a Internet

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

Tabla 2-17 Solución de problemas de acceso a Internet

Causa	Solución
No es posible conectar a Internet.	
La cuenta del proveedor de servicios de Internet (ISP) no se configuró de manera correcta.	Revise la configuración de Internet o contacte al ISP para solicitar asistencia.
El módem no se configuró de manera correcta.	Vuelva a conectar el módem. Verifique que las conexiones sean correctas utilizando la documentación para instalación rápida.
El explorador Web no se configuró de manera correcta.	Verifique que el explorador Web esté instalado y configurado para funcionar con el ISP.
El módem de cable/DSL no está enchufado.	Conecte el módem de cable/DSL. Usted debe visualizar una luz de "Encendido" en la parte frontal del módem de cable/DSL.
El servicio de cable/DSL no está disponible o se interrumpió por mal tiempo.	Intente conectarse más tarde a Internet o contacte al ISP. (Si el servicio de cable/DSL está conectado, la luz de "cable" en la parte frontal del módem de cable/DSL estará encendida).
El cable UTP CAT5 está desconectado.	Conecte el cable UTP CAT5 entre el módem de cable y el conector RJ-45 de la computadora. (Si la conexión es buena, la luz de la "Computadora" en la parte frontal del módem de cable/DSL estará encendida).
La dirección IP no ha sido configurada correctamente.	Contacte al ISP para obtener la dirección IP correcta.
Los cookies están dañados. (Un "cookie", es una pequeña cantidad de información que un servidor Web puede almacenar temporalmente en el explorador web. Esto es útil para que el navegador recuerde alguna información específica que el servidor Web pueda recuperar más tarde.)	<ol style="list-style-type: none">1. Seleccione Inicio > Panel de control.2. Haga clic en Redes e Internet.3. Haga clic en Opciones de Internet.4. En la sección Historial de exploración en la ficha General, haga clic en el botón Eliminar.5. Haga clic en el botón Eliminar cookies.

No es posible iniciar programas de Internet automáticamente.

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

Solución de problemas de software

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

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

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

Tabla 2-18 Solución de problemas de software

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

Causa	Solución
Ocurrió un error de POST.	Escuche los sonidos y observe las luces en la parte frontal de la computadora. Consulte el Apéndice A, Mensajes de error POST en la página 40 para determinar las causas posibles. Consulte el Kit de restauración o los términos y condiciones en la garantía limitada mundial.

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


Causa	Solución
Es posible que los archivos del sistema estén dañados.	Presione la tecla F11 en el encendido para iniciar en la partición de recuperación y ejecutar una restauración de fábrica. PRECAUCIÓN: La restauración del sistema borrará todos los datos en la unidad de disco duro. Asegúrese de realizar copias de seguridad de todos los archivos de datos antes de realizar el proceso de restauración.

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

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

Contacto con el Soporte al cliente

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

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

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

A Mensajes de error POST


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

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

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

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

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

 **NOTA:** Para obtener más información acerca de la utilidad de configuración, consulte la *Guía de la Utilidad Computer Setup (F10)*.

Códigos numéricos y mensajes de texto de POST

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


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

Tabla A-1 Códigos numéricos y mensajes de texto

Mensaje del panel de control	Descripción	Acción recomendada
101-Error de suma de verificación de la memoria ROM	Suma de verificación de la opción de memoria ROM de tarjeta de expansión o de memoria ROM de sistema.	<ol style="list-style-type: none">1. Verifique que sea la memoria ROM correcta.2. Ejecute una operación de flash en la memoria ROM si es necesario.3. Si recientemente se agregó una tarjeta de expansión, quítela y observe si todavía hay problemas.4. Borre la CMOS. (Consulte el Apéndice B, Seguridad de contraseña y restablecimiento de CMOS en la página 53).5. Si el mensaje desaparece, es posible que haya un problema con la tarjeta de expansión.6. Reemplace la placa del sistema.
103-Falla en la placa del sistema	DMA o temporizadores.	<ol style="list-style-type: none">1. Borre la CMOS. (Consulte el Apéndice B, Seguridad de contraseña y restablecimiento de CMOS en la página 53).2. Extraiga las tarjetas de expansión.3. Reemplace la placa del sistema.
110-Espacio insuficiente en memoria para opción de memoria ROM	La tarjeta de expansión PCI recientemente agregada contiene una ROM de opción demasiado grande para descargar durante POST.	<ol style="list-style-type: none">1. Si recientemente se agregó una tarjeta de expansión PCI, quítela y observe si todavía hay problemas.2. En la utilidad de configuración, defina Advanced (Avanzado) > Device Options (Opciones de dispositivo) > NIC PXE Option ROM Download (Descarga de memoria ROM de opción NIC PXE) en DISABLE (DESACTIVAR) para evitar que la memoria ROM de opción PXE para la tarjeta NIC interna se descargue durante la operación POST para liberar más memoria para una memoria ROM de opción de una tarjeta de expansión. La opción PXE de memoria ROM interna se utiliza para iniciar desde la tarjeta NIC a un servidor PXE.

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

Mensaje del panel de control	Descripción	Acción recomendada
162-No se han definido las opciones del sistema	Configuración incorrecta. Es probable que sea necesario reemplazar la batería del RTC (reloj en tiempo real).	Ejecute la utilidad de configuración y verifique la configuración en Advanced (Avanzado) > Onboard Devices (Dispositivos integrados). Restablezca la fecha y hora en el Panel de control . Si el problema persiste, reemplace la batería del RTC. Consulte la <i>Guía de Hardware</i> para obtener instrucciones acerca de la instalación de una batería nueva o comuníquese con un distribuidor o revendedor autorizado para cambiar la batería del RTC.
163-Hora & fecha no están establecidas	Hora o fecha inválida en la memoria de configuración. Es probable que sea necesario reemplazar la batería del RTC (reloj en tiempo real).	Restablezca la hora y fecha en Panel de control (también es posible utilizar la utilidad de configuración). Si el problema persiste, reemplace la batería del RTC. Consulte la <i>Guía de Hardware</i> para obtener instrucciones acerca de la instalación de una batería nueva o comuníquese con un distribuidor o revendedor autorizado para cambiar la batería del RTC.
163-Hora & fecha no están establecidas	Es posible que el puente CMOS no esté instalado correctamente.	Verifique que el puente CMOS esté conectado correctamente, si corresponde.
164-Error de Tamaño de Memoria	La cantidad de memoria se ha modificado desde el último inicio (se agregó o extrajo memoria).	Presione la tecla F1 para guardar los cambios de memoria.
164-Error de Tamaño de Memoria	Configuración incorrecta de la memoria.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecute la Utilidad Computer Setup. 2. Asegúrese que el o los módulos de memoria están correctamente instalados. 3. Si se agregó una memoria externa, pruebe utilizando sólo una memoria HP. 4. Asegúrese de utilizar el tipo de módulo de memoria adecuado.
201-Error de Memoria	Falla de memoria RAM.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que los módulos de memoria estén instalados correctamente. 2. Asegúrese de utilizar el tipo de módulo de memoria adecuado. 3. Retire y reemplace el (los) módulo(s) de memoria defectuoso(s) identificado(s). 4. Si el error persiste después de reemplazar los módulos de memoria, cambie la placa del sistema.
213-Módulo de memoria incompatible en el (los) socket(s) de memoria X, X,...	Un módulo de memoria en el receptáculo de memoria identificado en el mensaje de error no contiene información de SPD crítica o es incompatible con el chipset.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de utilizar el tipo de módulo de memoria adecuado. 2. Trate de utilizar otro socket de memoria. 3. Reemplace el DIMM con un módulo que cumpla con el estándar SPD.

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

Mensaje del panel de control	Descripción	Acción recomendada
214-Advertencia de configuración de DIMM	La configuración de las DIMM alojadas no está optimizada.	Reordene las memorias DIMM de modo que cada canal tenga la misma cantidad de memoria.
215-Error de Configuración de DIMM	La configuración de las DIMM alojadas no está optimizada.	Desconecte la alimentación del sistema y reinstale los módulos de memoria. En sistemas AMD, complete los módulos iniciando con la ranura XMM4, luego XMM3, seguido por las ranuras XMM2 y XMM1. En sistemas Intel, complete los módulos iniciando con la ranura DIMM1, luego DIMM3, seguido por las ranuras DIMM2 y DIMM4.
219-El módulo de memoria ECC detectó módulos ECC no admitidos en esta plataforma	Los módulos de memoria recientemente agregados soportan la corrección de error de la memoria ECC.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Si recientemente se agregó una tarjeta adicional, quítela y observe si todavía hay problemas. 2. Consulte la documentación del producto para obtener información sobre el soporte de memoria.
301-Error de Teclado	Falla del Teclado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a conectar el teclado con la computadora apagada. 2. Verifique el conector para saber si hay patas dobladas o faltantes. 3. Asegúrese de que ninguna de las teclas esté presionada. 4. Reemplace el teclado.
303-Error de controlador de teclado	Controlador del teclado de tarjeta E/S.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a conectar el teclado con la computadora apagada. 2. Reemplace la placa del sistema.
304-Error de la unidad del sistema o del teclado	Falla del teclado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a conectar el teclado con la computadora apagada. 2. Asegúrese de que ninguna de las teclas esté presionada. 3. Reemplace el teclado. 4. Reemplace la placa del sistema.
501-Falla del adaptador de la pantalla	Controlador de gráficos de la pantalla.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Restablezca la tarjeta de gráficos (si corresponde). 2. Borre la CMOS. (Consulte el Apéndice B, Seguridad de contraseña y restablecimiento de CMOS en la página 53). 3. Verifique que el monitor esté conectado y encendido. 4. Reemplace la tarjeta de gráficos (si es posible).
510-Imagen dañada de la pantalla de presentación	Imagen de la pantalla de presentación tiene errores.	Vuelva a cargar la memoria ROM del sistema con la más reciente imagen del BIOS.

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

Mensaje del panel de control	Descripción	Acción recomendada
511-Ventilador de CPU no detectado	El ventilador de la CPU no está conectado o puede que tenga un desperfecto.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a colocar el ventilador de la CPU. 2. Vuelva a colocar el cable del ventilador. 3. Reemplace el ventilador de la CPU.
512-Ventilador Trasero de Chasis no Detectado	El ventilador trasero del chasis no está conectado o está defectuoso.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reacomode el ventilador trasero del chasis. 2. Vuelva a colocar el cable del ventilador. 3. Reemplace el ventilador trasero del chasis.
513-Ventilador Frontal de Chasis no Detectado	El ventilador frontal del chasis no está conectado o está defectuoso.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reacomode el ventilador frontal del chasis. 2. Vuelva a colocar el cable del ventilador. 3. Reemplace el ventilador frontal del chasis.
515-Ventilador de la Fuente de Alimentación no detectado	El ventilador de la fuente de alimentación no está conectado o está defectuoso.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reacomode el ventilador de la fuente de alimentación. 2. Reacomode el cable del ventilador. 3. Reemplace el ventilador de la fuente de alimentación.
605-Error en el tipo de unidad de disquete	El tipo de unidad no coincide.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desconecte cualquier otro dispositivo controlador de disquete (unidades de cinta). 2. Borre la CMOS. (Consulte el Apéndice B, Seguridad de contraseña y restablecimiento de CMOS en la página 53).
660-Caché de pantalla detectado como poco confiable	La memoria caché de pantalla del controlador de gráficos integrado no funciona correctamente y se desactivará.	Si la degradación gráfica mínima es un problema, cambie la placa del sistema.
912-Se ha extraído la cubierta de la computadora después del último inicio del sistema	Se ha extraído la cubierta de la computadora después del último inicio del sistema.	No se requiere ninguna acción.
917-Audio frontal no conectado	Se ha extraído o descolocado el cableado del audio frontal de la placa madre.	Reconecte o reemplace el cableado del audio frontal.
921-USB Frontal 1 No Conectado	Se ha extraído o descolocado el cableado del USB frontal de la placa madre.	Reconecte o reemplace el cableado del USB frontal.
922-USB Frontal 1 No Conectado	Se ha extraído o descolocado el cableado del USB frontal de la placa madre.	Reconecte o reemplace el cableado del USB frontal.
921-Falla al inicializar el dispositivo en la ranura PCI Express	Existe una incompatibilidad/problema con este dispositivo y el sistema o el PCI Express Link podrían no reinicializarse a un x1.	Intente reiniciar el sistema. Si ocurre el error, es posible que no funcione con este sistema

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

Mensaje del panel de control	Descripción	Acción recomendada
1151-Conflicto detectado en la dirección del puerto en serie A	Tanto el puerto en serie externo como el interno están asignados a COM1.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Extraiga las tarjetas de expansión del puerto en serie. 2. Borre la CMOS. (Consulte el Apéndice B, Seguridad de contraseña y restablecimiento de CMOS en la página 53). 3. Reconfigure los recursos de tarjeta y/o ejecute Computer Setup.
1152-Conflicto detectado en la dirección del puerto en serie B	Tanto el puerto en serie externo como el interno están asignados a COM2.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Extraiga las tarjetas de expansión del puerto en serie. 2. Borre la CMOS. (Consulte el Apéndice B, Seguridad de contraseña y restablecimiento de CMOS en la página 53). 3. Reconfigure los recursos de tarjeta y/o ejecute Computer Setup.
1155-Conflicto detectado en la dirección del puerto en serie	Tanto el puerto en serie externo como el interno están asignados a la misma IRQ.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Extraiga las tarjetas de expansión del puerto en serie. 2. Borre la CMOS. (Consulte el Apéndice B, Seguridad de contraseña y restablecimiento de CMOS en la página 53). 3. Reconfigure los recursos de tarjeta y/o ejecute Computer Setup.
1720-Disco duro SMART detecta una falla inminente	El disco duro está a punto de fallar. (Algunos discos duros tienen un parche de firmware de unidad de disco duro que corrige un mensaje de error incorrecto.)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determine si la unidad de disco duro indica el mensaje de error correcto. Ingrese a la utilidad de configuración y ejecute la prueba del Sistema de Protección de unidad en Storage (Almacenamiento) > DPS Self-test (Autoprueba DPS). 2. Ejecute el parche de firmware de la unidad de disco duro si corresponde. (Disponible en http://www.hp.com/support). 3. Haga copias de seguridad del contenido del disco y reemplace el disco duro.
1796-Error de cableado de SATA	Uno o más dispositivos SATA se encuentran conectados inadecuadamente. Para un rendimiento a nivel óptimo, los conectores SATA 0 y SATA 1 deben utilizarse antes de SATA 2 y SATA 3.	Asegúrese de que los conectores SATA se utilicen en orden ascendente. Para un dispositivo, utilice SATA 0. Para dos dispositivos, utilice SATA 0 y SATA 1. Para tres dispositivos, utilice SATA 0, SATA 1, y SATA 2.

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

Mensaje del panel de control	Descripción	Acción recomendada
1797-Drivelock SATA no es admitido en el modo RAID.	Drivelock ha sido activado en una o más unidades de disco duro SATA y no se puede acceder a éstas mientras el sistema esté configurado en modo RAID.	<p>Retire el dispositivo SATA bloqueado con Drivelock o desactive el recurso Drivelock. Para desactivar el recurso Drivelock, ingrese a la utilidad de configuración, cambie Storage (Almacenamiento) > Storage Options (Opciones de almacenamiento) > SATA Emulation (Emulación SATA) a IDE, y seleccione File (Archivo) > Save Changes and Exit (Guardar cambios y salir). Reingrese a la utilidad de configuración y seleccione Security (Seguridad) > Drivelock Security (Seguridad Drivelock). Por cada dispositivo SATA con recurso Drivelock que aparece en la lista, asegúrese de que el recurso Drivelock esté Disabled (Desactivado). Finalmente, cambie Storage (Almacenamiento) > Storage Options (Opciones de almacenamiento) > SATA Emulation (Emulación SATA) a RAID, y seleccione File (Archivo) > Save Changes and Exit (Guardar cambios y salir).</p>
1801-Error de Parche de Microcódigo	El BIOS de la memoria ROM no admite el procesador.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualice el BIOS con la versión correcta. 2. Cambie el procesador.
2200-Error de asignación PMM durante descarga de MEBx	Error de memoria durante la ejecución POST de la opción de memoria ROM de Extensiones de BIOS del Mecanismo de Administración (ME)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reinicie la computadora. 2. Desconecte el cable de alimentación, reinserte los módulos de memoria y reinicie la computadora. 3. Si la configuración de la memoria ha sido recientemente cambiada, desconecte la computadora, restaure la configuración de la memoria original y reinicie la computadora. 4. Si el error persiste, reemplace la placa del sistema.
2201-Módulo MEBx no hizo la suma de verificación correctamente	Error de memoria durante la ejecución POST de la opción de memoria ROM de Extensiones de BIOS del Mecanismo de Administración (ME)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reinicie la computadora. 2. Desconecte el cable de alimentación, reinserte los módulos de memoria y reinicie la computadora. 3. Si la configuración de la memoria ha sido recientemente cambiada, desconecte el cable de alimentación, restaure la configuración de la memoria original y reinicie la computadora. 4. Si el error persiste, reemplace la placa del sistema.

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

Mensaje del panel de control	Descripción	Acción recomendada
2202-Error de redistribución PMM durante descarga de MEBx	Error de memoria durante la ejecución POST de la opción de memoria ROM de Extensiones de BIOS del Mecanismo de Administración (ME)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reinicie la computadora. 2. Desconecte el cable de alimentación, reinserte los módulos de memoria y reinicie la computadora. 3. Si la configuración de la memoria ha sido recientemente cambiada, desconecte el cable de alimentación, restaure la configuración de la memoria original y reinicie la computadora. 4. Si el error persiste, reemplace la placa del sistema.
2203-Error de configuración durante ejecución de MEBx	La selección de MEBx o la función de salir han provocado una falla de configuración.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reinicie la computadora. 2. Desconecte el cable de alimentación, reinserte los módulos de memoria y reinicie la computadora. 3. Si la configuración de la memoria ha sido recientemente cambiada, desconecte el cable de alimentación, restaure la configuración de la memoria original y reinicie la computadora. 4. Si el error persiste, reemplace la placa del sistema.
2204-Error de inventario durante ejecución de MEBx	La información de BIOS transferida a MEBx provocó una falla.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reinicie la computadora. 2. Si el error persiste, actualícelo con la última versión de BIOS. 3. Si aún persiste el error, reemplace la placa del sistema.
2205-Error de interfaz durante ejecución de MEBx	La operación MEBx sufrió un error de hardware durante la comunicación con ME.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reinicie la computadora. 2. Si el error persiste, actualícelo con la última versión de BIOS. 3. Si aún persiste el error, reemplace la placa del sistema.
2211-Memoria no está configurada de forma correcta para la ejecución de MEBx apropiada.	DIMM1 no está instalado.	Asegúrese de que esté un módulo de memoria en el socket DIMM1 negro y de que esté encajado adecuadamente.
Número de serie electrónico inválido	No se encuentra el número de serie electrónico.	Ingrese el número de serie correcto en la utilidad de configuración.
Error de paridad de memoria	Falla de paridad de memoria RAM. Tarjetas gráficas de otros fabricantes pueden estar causando problemas.	Ejecute la utilidad de configuración y las utilidades de diagnóstico. Extraiga la tarjeta de gráficos de otros fabricantes para verificar si desaparece el problema.

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

Mensaje del panel de control	Descripción	Acción recomendada
Modo servidor de red activo y sin teclado conectado	Falla del teclado cuando se activa el modo servidor de red.	<ol style="list-style-type: none">1. Vuelva a conectar el teclado con la computadora apagada.2. Verifique el conector para saber si hay patas dobladas o faltantes.3. Asegúrese de que ninguna de las teclas esté presionada.4. Reemplace el teclado.
Control de paridad 2	Falla de paridad de memoria RAM. Tarjetas gráficas de otros fabricantes pueden estar causando problemas.	Ejecute la utilidad de configuración y las utilidades de diagnóstico. Extraiga la tarjeta de gráficos de otros fabricantes para verificar si desaparece el problema.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Actividad	Sonidos	Causa posible	Acción recomendada
La luz de alimentación parpadea en Rojo once veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos. Los sonidos de alerta se detienen después de la quinta repetición pero las luces continúan parpadeando hasta que el problema se resuelva.	11	El procesador actual no admite un recurso previamente activado en este sistema.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instale un procesador compatible con TXT. 2. Desactive TXT en Computer Setup (F10). 3. Reinstale el procesador original.
El sistema no enciende y las luces no parpadean.	Ninguno	El sistema no puede encenderse.	<p>Presione y mantenga presionado el botón de alimentación por menos de 4 segundos. Si la luz de la unidad de disco duro se enciende en verde, el botón de alimentación está funcionando correctamente. Intente lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique que el selector de voltaje (algunos modelos), ubicado en la parte trasera de la fuente de alimentación, esté configurado en el voltaje adecuado. La configuración del voltaje adecuado depende de la región. 2. Reemplace la placa del sistema. <p>O</p> <p>Presione y mantenga presionado el botón de alimentación por menos de 4 segundos. Si la luz de la unidad de disco duro no se enciende en verde, entonces:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Compruebe que la unidad esté enchufada a la fuente de alimentación de CA que funcione. 2. Abra la cubierta y compruebe que el cableado del botón de alimentación esté correctamente conectado a la placa del sistema. 3. Asegúrese de que ambos cables de alimentación estén conectados adecuadamente a la placa del sistema. 4. Compruebe que la luz 5V_aux en la placa del sistema esté encendida. Si está encendida, entonces reemplace el cableado del botón de alimentación. Si el problema persiste, reemplace la placa del sistema. 5. Si no se enciende la luz 5V_aux en la placa del sistema, retire las tarjetas de expansión una por una hasta que se encienda. Si el problema persiste, reemplace la fuente de alimentación.

B Seguridad de contraseña y restablecimiento de CMOS

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

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

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

Si usted olvida la contraseña para su computadora, es posible borrar la contraseña de modo que pueda obtener acceso a la información en la computadora reiniciando el puente de la contraseña.

- △ **PRECAUCIÓN:** Al presionar el botón CMOS, se restablecerán los valores predeterminados de fábrica del CMOS. Es importante hacer copias de seguridad de las configuraciones de CMOS de la computadora antes de restablecerlas en caso de necesitarlas más tarde. Copias de seguridad se realizan fácilmente a través de la utilidad de configuración. Consulte la *Guía de la Utilidad Computer Setup (F10)* para obtener más información acerca de cómo realizar una copia de seguridad de la configuración CMOS.
-

Restablecimiento del puente de contraseña

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

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

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

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

La electricidad estática puede dañar los componentes electrónicos de la computadora o los equipos opcionales. Antes de iniciar estos procedimientos, asegúrese de no estar cargado de electricidad estática tocando brevemente un objeto metálico conectado a tierra. Para obtener más información, consulte la guía *Información Normativa y de Seguridad*.

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

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

5. Retire el puente de las patas 1 y 2. Coloque el puente en una de las patas 1 ó 2, pero no en ambas, para que no se pierda.
6. Vuelva a colocar la cubierta o el panel de acceso de la computadora.
7. Reconecte todos los dispositivos externos.
8. Enchufe la computadora y enciéndala. Permita que el sistema operativo se inicie. De esta forma se borran las contraseñas actuales y se desactivan los recursos de contraseña.
9. Para establecer contraseñas nuevas, repita los pasos 1 a 4, reemplace el puente de contraseña en las patas 1 y 2 y después repita los pasos 6 a 8. Establezca las nuevas contraseñas en la utilidad de configuración. Consulte la *Guía de la Utilidad Computer Setup (F10)* para obtener instrucciones acerca de la utilidad de configuración.

Borrado y restablecimiento de CMOS

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

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

Al borrar la CMOS borrará la configuración de la Active Management Technology (AMT) en el Management Engine BIOS Extension (MEBx), incluyendo la contraseña. La contraseña volverá al valor predeterminado "admin" y será necesario restaurarla. También será necesario restaurar la configuración AMT. Para acceder el MEBx, presione **Ctrl+p** Durant la POST.

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

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

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

La electricidad estática puede dañar los componentes electrónicos de la computadora o los equipos opcionales. Antes de iniciar estos procedimientos, asegúrese de no estar cargado de electricidad estática tocando brevemente un objeto metálico conectado a tierra. Para obtener más información, consulte la guía *Información Normativa y de Seguridad*.

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

⚠ **PRECAUCIÓN:** Al presionar el botón CMOS, se restablecerán los valores predeterminados de fábrica del CMOS. Es importante hacer copias de seguridad de las configuraciones de CMOS de la computadora antes de restablecerlas en caso de necesitarlas más tarde. Copias de seguridad se realizan fácilmente a través de la utilidad de configuración. Consulte la *Guía de la Utilidad Computer Setup (F10)* para obtener más información acerca de cómo realizar una copia de seguridad de la configuración CMOS.

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


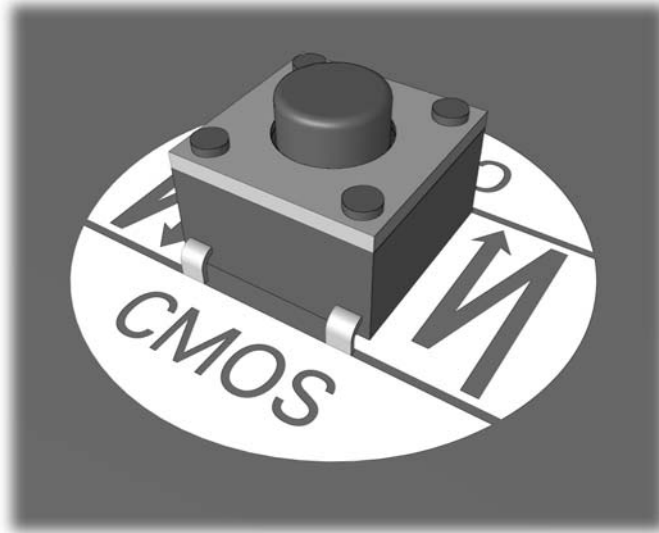


 **NOTA:** Asegúrese de desconectar el cable de alimentación de CA de la toma eléctrica de CA. El botón CMOS no eliminará el CMOS si el cable de alimentación está conectado.

Figura B-1 Botón CMOS



 **NOTA:** Para obtener ayuda en la ubicación del botón CMOS y otros componentes de la placa del sistema, consulte el Mapa de Servicio de partes ilustradas (IPSM) de sistemas en particular.

5. Vuelva a colocar la cubierta o el panel de acceso de la computadora.
6. Reconecte los dispositivos externos.
7. Enchufe la computadora y enciéndala.

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

Para obtener instrucciones acerca de la utilidad de configuración, consulte la *Guía de la Utilidad Computer Setup (F10)*.

C Sistema de protección de unidades (DPS)

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

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


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

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

Acceso al DPS a través de la utilidad de configuración

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

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

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

- Aparecerán cinco encabezados en el menú de la utilidad de configuración: **File** (Archivo), **Storage** (Almacenamiento), **Security** (Seguridad), **Power** (Energía), y **Advanced** (Avanzado).
3. Seleccione **Storage** (Almacenamiento) > **DPS Self-Test** (Autoprueba DPS).

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



NOTA: Si no hay unidades de disco duro instaladas con capacidad para DPS, la opción **DPS Self-Test** (Autoprueba DPS) no aparecerá en pantalla.

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

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

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

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

Índice

C

- CMOS
 - borrado y restablecimiento de CMOS 55
 - copia de seguridad 41
- códigos audibles 49
- códigos de pitido 49
- códigos numéricos de error 41
- consejos útiles 3
- contraseña
 - borrado 41
 - configuración 41
 - encendido 41
- contraseña de configuración 41
- contraseña de inicio 41

E

- error
 - códigos 2, 49
 - mensajes 41

L

- luces
 - alimentación, intermitente 49
 - teclado PS/2 intermitente 49
- luces intermitentes 49

M

- mensajes de error POST 2

O

- opciones de inicio
 - Inicio rápido 40
 - Reinicio completo 40

P

- panel de acceso, bloqueado 6
- problemas
 - acceso a Internet 37
 - alimentación 9

- audio 19
- CD-ROM o DVD 32
- general 5
- impresora 21
- instalación de hardware 4
- lector de tarjetas
 - multimedia 13
- memoria 29
- monitor 14
- mouse 22
- panel frontal 36
- procesador 31
- red 26
- software 38
- teclado 22
- unidad de disco duro 10
- unidad flash 35
- problemas de acceso a Internet 37
- problemas de audio 19
- problemas de CD-ROM o DVD 32
- problemas de disco duro 10
- problemas de energía 9
- problemas de instalación del hardware 4
- problemas de la impresora 21
- problemas de la unidad flash 35
- problemas del lector de tarjetas
 - multimedia 13
- problemas del panel frontal 36
- problemas de memoria 29
- problemas de monitor 14
- problemas de mouse 22
- problemas de procesador 31
- problemas de red 26
- problemas de teclado 22
- problemas de unidad óptica 32
- problemas generales 5

R

- Recurso Wake-on-LAN 26
- restablecimiento
 - CMOS 41
 - puente de contraseña 41

S

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