

Guía de solución de problemas

Ordenadores de la serie HP Elite 7000 MT

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

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

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

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

Guía de solución de problemas

Ordenadores de la serie HP Elite 7000 MT

Primera edición: octubre de 2009

Referencia: 578994-071

Acerca de esta guía

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

Tabla de contenido

1 Características de diagnóstico del equipo


Hewlett-Packard Vision Field Diagnostics	1
Acceso a HP Vision Field Diagnostics	1
Pestaña Survey (Vista global)	2
Pestaña Test (Prueba)	3
Pestaña Status (Estado)	3
Pestaña History (Historial)	4
Pestaña Errors (Errores)	4
Pestaña Help (Ayuda)	4
Almacenamiento e impresión de información en HP Vision Field Diagnostics	5
Descarga de la última versión de HP Vision Field Diagnostics	5
Protección del software	6

2 Solución de problemas sin la utilidad de diagnósticos

Seguridad y ergonomía	7
Antes de llamar al soporte técnico	7
Consejos útiles	8
Solución de problemas generales	10
Resolución de problemas de alimentación	13
Solución de problemas con la unidad de disco duro	14
Resolución de problemas del lector de tarjeta multimedia	15
Solución de problemas de visualización	17
Solución de problemas de sonido	21
Solución de problemas de impresión	23
Solución de problemas con el teclado y el ratón	24
Solución de problemas de instalación de hardware	26
Solución de problemas de red	28
Solución de problemas de memoria	31
Solución de problemas de CD-ROM y DVD	33
Solución de problemas de la unidad flash ROM	35
Resolución de problemas de los componentes del panel frontal	36
Solución de problemas de acceso a Internet	37
Solución de problemas de software	39
Interpretación de códigos audibles POST	40
Restablecimiento del puente de contraseña	41
Restablecimiento del puente CMOS	42
Cómo ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente	43

1 Características de diagnóstico del equipo

Hewlett-Packard Vision Field Diagnostics


 **NOTA:** HP Vision Field Diagnostics se incluye en CD solo con algunos modelos de ordenador.

La utilidad Hewlett-Packard Vision Field Diagnostics le permite ver información acerca de la configuración del hardware del ordenador y realizar pruebas de diagnóstico de hardware en los subsistemas del ordenador. Esta utilidad simplifica el proceso de identificar, diagnosticar y aislar de manera eficaz los problemas del hardware.

La pestaña Survey (Vista global) aparece al iniciar HP Vision Field Diagnostics. Esta pestaña muestra la configuración actual del ordenador. Desde la pestaña Survey (Vista global) se puede acceder a varias categorías de datos acerca del ordenador. Otras pestañas proporcionan información complementaria, incluyendo opciones y resultados de pruebas de diagnóstico. La información de cada pantalla de la utilidad puede guardarse como archivo html y almacenarse en una unidad USB flash.


Utilice HP Vision Field Diagnostics para determinar si todos los dispositivos instalados en el ordenador son reconocidos por el sistema y funcionan correctamente. No es obligatorio realizar pruebas pero se recomienda hacerlo tras instalar o conectar un nuevo dispositivo.

Antes de efectuar una llamada al centro de atención al cliente, ejecute pruebas, guarde los resultados de éstas e imprímalos para tenerlos disponibles.

 **NOTA:** HP Vision Field Diagnostics podría no detectar dispositivos de terceros.


Acceso a HP Vision Field Diagnostics

Para acceder a HP Vision Field Diagnostics, debe crear un conjunto de discos de recuperación y, a continuación, arrancar desde el CD que contiene la utilidad. También se puede descargar de <http://www.hp.com> y copiarlo en un CD o instalarlo en una unidad USB flash. Consulte [Descarga de la última versión de HP Vision Field Diagnostics en la página 5](#) para mayor información.


 **NOTA:** HP Vision Field Diagnostics se incluye como parte del conjunto de discos de recuperación sólo con algunos modelos.

Si ya ha descargado HP Vision Field Diagnostics a un CD o una unidad USB Flash, inicie el siguiente procedimiento en el segundo paso.

1. En Windows Explorer, entre en **C:\SWSetup\ISOs** y copie el archivo **Vision Diagnostics.ISO** en un CD o una unidad USB flash.
2. Con el ordenador encendido, inserte el CD en la unidad óptica o la unidad USB flash en un puerto USB del ordenador.
3. Cierre el sistema operativo y apague el ordenador.
4. Encienda el equipo. El sistema arrancará HP Vision Field Diagnostics.

 **NOTA:** Si el sistema no arranca desde el CD que se encuentra en la unidad óptica o la unidad USB flash, puede ser necesario cambiar el orden de arranque en la utilidad Computer Setup (F10). Consulte la *Guía sobre la utilidad Computer Setup (F10)* para obtener más información.

5. En el menú de arranque, seleccione la utilidad **HP Vision Field Diagnostics** para probar los diferentes componentes del hardware del equipo o la utilidad **HP Memory Test** para probar solo la memoria.

 **NOTA:** HP Memory Test es una utilidad completa de diagnóstico de memoria que se ejecuta como aplicación independiente, fuera de HP Vision Field Diagnostics.

6. Al ejecutar **HP Vision Field Diagnostics**, seleccione el idioma apropiado y haga clic en **Continue** (Continuar).
7. En la página End User License Agreement (Contrato de licencia para el usuario final), seleccione **Agree** (Acepto) si está de acuerdo con las condiciones. La utilidad HP Vision Field Diagnostics arranca cuando aparece la pestaña Survey (Vista global).

Pestaña Survey (Vista global)

La pestaña Survey (Vista global) muestra información importante acerca de la configuración del sistema.

En el campo **View level** (Nivel de vista), es posible seleccionar la vista **Summary** (Resumen) para ver información limitada de configuración o la vista **Advanced** (Avanzada) para ver toda la información de la categoría seleccionada. Por defecto, View Level (Nivel de vista) está configurado en **Overview** (Descripción general), que muestra información general sobre todas las categorías de componentes.

En el campo **Category** (Categoría), puede seleccionar las siguientes categorías de datos que mostrar:

All (Todas): enumera todas las categorías de información del ordenador.

Architecture (Arquitectura): proporciona información de los dispositivos BIOS y PCI.

Asset Control (Control de recursos): muestra información acerca del nombre del producto, el número de serie del sistema, la etiqueta del recurso y el ID universal único.

Audio (Audio): muestra información sobre los controladores de audio del sistema, incluidas las tarjetas PCI de audio.

Communication (Comunicación): muestra información de la configuración de los puertos paralelo (LPT) y serie (COM) del ordenador, así como información sobre USB y el controlador de red.

Graphics (Gráficos): muestra información acerca del controlador de gráficos del ordenador.

Input Devices (Dispositivos de entrada): muestra información acerca del teclado, ratón y otros dispositivos de entrada conectados al ordenador.

Memoria: muestra información acerca de toda la memoria del ordenador. Esto incluye las ranuras de memoria de la placa del sistema y cualquier módulo de memoria instalado.

Processors (Procesadores): muestra información sobre el procesador o los procesadores instalados en el ordenador, incluidos las velocidades de reloj y los tamaños de caché.

Storage (Almacenamiento): muestra información acerca de los medios de almacenamiento conectados al ordenador. Este listado incluye todas las unidades de disco duro y ópticas.

System (Sistema): muestra información sobre el modelo de ordenador, los ventiladores internos, el chasis y la BIOS.

Pestaña Test (Prueba)


La pestaña Test (Prueba) permite seleccionar varias partes del sistema para comprobarlas. También puede seleccionar el tipo de prueba y el modo de prueba.

Puede elegir entre tres tipos de pruebas:

- **Quick Test** (Prueba rápida): proporciona un script predeterminado en el que se prueba de manera exhaustiva una muestra de cada componente del hardware. Además, se puede decidir qué pruebas rápidas se ejecutan seleccionando o eliminando la selección de pruebas individuales en la lista de comprobación de componentes del hardware.
- **Complete Test** (Prueba completa): proporciona un script predeterminado en el que se prueba de manera exhaustiva cada componente del hardware. Además, se puede decidir qué pruebas completas se ejecutan seleccionando o eliminando la selección de pruebas individuales en la lista de comprobación de componentes del hardware.
- **Custom Test** (Prueba personalizada): proporciona la mayor flexibilidad para controlar la prueba del sistema. El modo Custom Test (Prueba personalizada) permite seleccionar los dispositivos, pruebas y parámetros de éstas específicos que se ejecutarán.

Por defecto, ninguno de los tres modos de prueba solicita la intervención del usuario ni requiere interacción. Si se encuentran errores, se muestran al terminar la prueba.

No obstante, para cada tipo de prueba, también se pueden añadir pruebas interactivas haciendo clic en la casilla **Include interactive tests** (Incluir pruebas interactivas), bajo **Test mode** (Modo de prueba). Al seleccionar pruebas interactivas se obtiene el control máximo del proceso de realización de la prueba. El software de diagnóstico le pedirá que intervenga durante las pruebas.

 **NOTA:** La memoria no se puede probar desde la aplicación HP Vision Field Diagnostics. Para probar la memoria de su ordenador, debe salir de HP Vision Field Diagnostics, arrancar el CD o la unidad USB flash y seleccionar **HP Memory Test** (Prueba de memoria HP) en el menú de arranque.

Para comenzar a realizar pruebas:

1. Seleccione la pestaña Test (Prueba).
2. Seleccione el tipo de pruebas que desea realizar: **Quick** (Rápida), **Complete** (Completa) o **Custom** (Personalizada).
3. Incluya pruebas interactivas opcionales seleccionando **Include interactive tests** (Incluir pruebas interactivas).
4. Seleccione cómo desea que se ejecute la prueba, bien con **Number of Loops** (Número de bucles) o **Total Test Time** (Tiempo total de prueba). Si elige ejecutar la prueba en un determinado número de bucles, introduzca el número deseado. Si desea ejecutar la prueba de diagnóstico durante un determinado periodo de tiempo, introduzca la duración en minutos.
5. Haga clic en el botón **Start Test** (Comenzar prueba) para iniciar la prueba. La pestaña Status (Estado), que permite supervisar el progreso de las pruebas, se muestra automáticamente durante la realización de la prueba. Cuando terminan las pruebas, la pestaña Status (Estado) muestra si los dispositivos la han superado o no.
6. Si se encuentran errores, vaya a la pestaña Errors (Errores) para ver información más detallada y las acciones recomendadas.

Pestaña Status (Estado)

La pestaña Status (Estado) muestra el estado de las pruebas seleccionadas. La barra de progreso principal muestra el porcentaje completado del conjunto actual de pruebas. Cuando se está realizando la prueba, se muestra el botón **Cancel Testing** (Cancelar prueba), que deberá utilizar si desea cancelar la prueba.

La pestaña Status (Estado) también muestra:

- Los dispositivos que se están comprobando.
- El estado de la prueba (en ejecución, en espera, superada o no superada) de cada uno de los dispositivos.
- El progreso general de las pruebas de todos los dispositivos.
- El progreso de prueba de cada dispositivo.
- El tiempo transcurrido para cada prueba de dispositivo.

Pestaña History (Historial)

La pestaña History (Historial) contiene información sobre ejecuciones de pruebas anteriores.

History Log (Registro de historial) muestra todas las pruebas que se han ejecutado, el número de veces que se han ejecutado, el número de veces que han fallado, la fecha en que se ha ejecutado cada prueba y el tiempo que ha llevado la ejecución de cada una de ellas. El botón **Clear History** (Borrar historial) borra los contenidos de History Log (Registro de historial).

Los contenidos de History Log (Registro de historial) se pueden guardar como archivo HTML en una unidad USB flash haciendo clic en el botón **Save** (Guardar).

Pestaña Errors (Errores)

La pestaña Errors (Errores) muestra información detallada sobre los errores encontrados, así como acciones recomendadas.

Error log (Registro de errores) muestra las pruebas de los dispositivos que han fallado durante las pruebas de diagnóstico e incluye las siguientes columnas de datos.

- La sección **Device** (Dispositivo) muestra el dispositivo que se está comprobando.
- La sección **Test** (Prueba) muestra el tipo de prueba ejecutado.
- **Times Failed** (Número de fallos) indica el número de veces que el dispositivo no ha superado la prueba.
- **Defect Code** (Código de defecto) proporciona el código numérico del fallo. Las definiciones de los códigos de error se encuentran en la pestaña Help (Ayuda).
- La sección **Descripción** describe el error que encontró la prueba de diagnóstico.
- La sección **Reason** (Motivo) describe la causa probable del error.
- **Recommended Repair** (Reparación recomendada) le sugerirá la reparación que debe realizar para resolver el fallo de hardware.
- **Warranty ID** (ID de garantía) es un código de error único asociado al error específico en el ordenador. Al contactar con el centro de atención al cliente de HP para consultar sobre un fallo de hardware, tenga preparado el Warranty ID (ID de garantía).

El botón **Clear Errors** (Borrar errores) borrará el contenido del Error Log (Registro de error).

Los contenidos de Error Log (Registro de error) se pueden guardar como archivo HTML en una unidad USB flash haciendo clic en el botón **Save** (Guardar).

Pestaña Help (Ayuda)

La pestaña Help (Ayuda) contiene una sección **Vision Help** (Ayuda de Vision) y otra sección **Test Components** (Componentes de prueba). Esta pestaña incluye funciones de búsqueda e índice. En

esta pestaña, también puede revisar el Contrato de licencia para el usuario final (EULA) de HP, así como la información sobre la versión de la aplicación HP Vision Field Diagnostics.

La sección **Vision Help** (Ayuda de Vision) contiene información sobre las funciones principales de Hewlett-Packard Vision Field Diagnostics.

La sección **Test Components** (Componentes de prueba) ofrece una descripción de cada prueba, así como los parámetros que pueden ajustarse al funcionar en el modo de prueba personalizada.

La sección **Defect codes** (Códigos de defectos) contiene información sobre el código numérico de error que puede aparecer en la pestaña Errors (Errores).


La sección **pestaña de Memory test** (prueba de memoria) ofrece información sobre la aplicación **HP Memory Test** que se puede iniciar desde el menú de arranque.

La sección **HP Support** (Asistencia técnica de HP) ofrece información sobre cómo obtener asistencia técnica de HP.


Almacenamiento e impresión de información en HP Vision Field Diagnostics

Puede almacenar la información mostrada en las pestañas **Survey** (Vista global), **History** (Historial) y **Errors** (Errores) de HP Vision Field Diagnostics en una unidad USB flash. No puede almacenarla en la unidad de disco duro. El sistema creará automáticamente un archivo html que tenga el mismo aspecto que la información que aparece en pantalla.

1. Inserte una unidad USB flash si ejecuta HP Vision Field Diagnostics desde un CD.
2. Haga clic en **Save** (Guardar) en la parte inferior de cualquiera de las pestañas **Survey** (Vista global), **History** (Historial) y **Errors** (Errores). Los tres archivos de registro se guardan con independencia de la pestaña en que se haya hecho clic en el botón Save (Guardar).
3. Seleccione la unidad de disco en la que quiere guardar los archivos de registro y haga clic en el botón **Save** (Guardar). Se guardarán tres archivos html en la unidad USB flash introducida.


 **NOTA:** No extraiga la unidad USB flash hasta ver un mensaje que indique que los archivos html se han guardado en el dispositivo multimedia.

4. Imprima la información deseada desde el dispositivo de almacenamiento utilizado para guardarla.

 **NOTA:** Para salir de HP Vision Field Diagnostics, haga clic en el botón **Exit Diagnostics** (Salir de Diagnostics), en la parte inferior de la pantalla. No se olvide de extraer la unidad USB flash o el CD de la unidad óptica.

Descarga de la última versión de HP Vision Field Diagnostics

1. Vaya a <http://www.hp.com>.
2. Haga clic en el enlace **Software & Drivers** (Software y controladores).
3. Seleccione **Download drivers and software (and firmware)** (Descarga de controladores y software [y firmware]).
4. Introduzca el nombre de producto en el cuadro de texto y pulse la tecla **Intro**.
5. Seleccione su modelo de ordenador específico.
6. Seleccione su sistema operativo.
7. Haga clic en el vínculo **Diagnóstico**.
8. Haga clic en el enlace **Hewlett-Packard Vision Field Diagnostics**.
9. Haga clic en el botón **Download** (Descargar).

 **NOTA:** La descarga incluye instrucciones sobre cómo crear el CD o la unidad USB flash con capacidad de arranque.

Protección del software

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

2 Solución de problemas sin la utilidad de diagnósticos

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

Seguridad y ergonomía

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

Antes de llamar al soporte técnico

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

- Ejecute la herramienta de diagnóstico de HP.
- Ejecute la autopueba de la unidad de disco duro en Computer Setup. Consulte la *Guía sobre la utilidad Computer Setup (F10)* para obtener más información.
- Esté atento a los pitidos del ordenador. Estos pitidos son códigos de error que le ayudarán a diagnosticar el problema. Para obtener más información, consulte [Interpretación de códigos audibles POST en la página 40](#).
- Si la pantalla se queda en blanco, enchufe el monitor a un puerto de vídeo diferente del ordenador (si hay uno disponible). O bien, sustituya el monitor por otro que sepa que funciona correctamente.
- Si está trabajando en red, conecte otro ordenador con un cable diferente a la conexión de red. Es posible que se trate de un problema con el cable o conector de red.
- Si ha agregado hardware nuevo recientemente, quítelo y compruebe si el ordenador funciona correctamente.
- Si ha instalado software nuevo recientemente, desinstálelo y compruebe si el ordenador funciona correctamente.
- Arranque el ordenador en modo a prueba de errores para ver si arranca sin cargar todos los controladores. Cuando arranque el sistema operativo, utilice la opción “Última configuración válida conocida”.


- Consulte el extenso servicio técnico en línea en <http://www.hp.com/support>.
- Consulte [Consejos útiles en la página 8](#) en esta guía.

Para ayudarle a resolver problemas en línea, HP Instant Support Professional Edition (Edición profesional de soporte al instante de HP) proporciona diagnósticos de resolución para el usuario. Si necesita ponerse en contacto con el servicio técnico de HP, hágalo a través de la función de chat en línea de HP Instant Support Professional Edition, a la que puede acceder desde: <http://www.hp.com/go/ispe>.

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

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

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

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

Consejos útiles

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

- Compruebe que el equipo y el monitor están conectados a una toma eléctrica que funcione.
- Compruebe que el conmutador de selección de voltaje (incluido en algunos modelos) se ajusta a la potencia correcta para la región (115 V o 230 V).
- Compruebe que el ordenador y el indicador luminoso de color verde están encendidos.
- Compruebe que el monitor y el indicador luminoso están encendidos.
- Esté atento a los pitidos del ordenador. Estos pitidos son códigos de error que le ayudarán a diagnosticar el problema. Para obtener más información, consulte [Interpretación de códigos audibles POST en la página 40](#).
- Ajuste los controles de brillo y contraste del monitor en caso de que la imagen no sea clara.
- Mantenga pulsada una tecla cualquiera. Si el sistema emite pitidos, esto indica que el teclado funciona correctamente.
- Compruebe que todas las conexiones de cables sean correctas y no estén sueltas.
- Vuelva a activar el sistema pulsando cualquier tecla del teclado o pulsando el botón de encendido. Si el sistema permanece en modo de suspensión, apague el ordenador manteniendo pulsado el botón de encendido durante cuatro segundos como mínimo y, a continuación, púlselo otra vez para reiniciar el ordenador. Si el sistema no se apaga, desenchufe el cable de alimentación, espere unos segundos, y vuelva a enchufarlo. El ordenador se reiniciará si se ha configurado para que se inicie automáticamente tras un corte de alimentación en Computer Setup. Si no se reiniciara, pulse el botón de encendido para arrancar el ordenador.

- Vuelva a configurar el ordenador después de instalar una tarjeta de expansión u otra opción que no sea plug and play. Consulte [Solución de problemas de instalación de hardware en la página 26](#) para obtener instrucciones.
 - Asegúrese de que se hayan instalado todos los controladores de dispositivo necesarios. Por ejemplo, si está utilizando una impresora, debe utilizar un controlador para dicho modelo de impresora.
 - Extraiga cualquier medio de arranque (CD o dispositivo USB) del sistema antes de encenderlo.
 - Si ha instalado un sistema operativo distinto del que se instaló en fábrica, compruebe que sea compatible con el sistema.
 - Si el ordenador tiene varias fuentes de vídeo (adaptadores incorporados, PCI o PCI-Express) instaladas (vídeo incorporado en determinados modelos únicamente) y un solo monitor, éste debe estar enchufado en el conector del monitor de la fuente seleccionada como adaptador VGA primario. Durante el arranque, los otros conectores del monitor se desactivan, por tanto, si el monitor se conecta a uno de estos puertos, no funcionará. Puede seleccionar qué fuente será la fuente VGA predeterminada en Computer Setup.
-
- △ **PRECAUCIÓN:** Cuando el equipo está conectado a una fuente de alimentación de CA, siempre se suministra corriente a la placa del sistema. Debe desconectar el cable de alimentación de la fuente de alimentación antes de abrir el equipo para evitar que se dañen la placa o los componentes del sistema.

Solución de problemas generales

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

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

Tabla 2-1 Solución de problemas generales

El equipo parece estar bloqueado y no se apaga al pulsar el botón de encendido.

Causa	Solución
El control de software del interruptor de alimentación no funciona.	<ol style="list-style-type: none">Mantenga pulsado el botón de encendido durante cuatro segundos por lo menos hasta que se apague el ordenador.Desconecte el cable de alimentación de la toma de corriente.

El ordenador no responde al teclado ni al ratón USB.

Causa	Solución
El ordenador está en modo en espera .	Pulse el botón de encendido o cualquier tecla para salir del modo en espera . PRECAUCIÓN: Cuando intente salir del modo en espera , no mantenga pulsado el botón de encendido durante más de cuatro segundos. Si lo hace, el ordenador se apagará y perderá los datos no guardados.
El sistema se ha bloqueado.	Reinicie el equipo.

La fecha y la hora del equipo no son correctas.

Causa	Solución
Es posible que deba sustituir la batería de RTC (reloj en tiempo real). NOTA: Si se conecta el ordenador a una toma de CA, se prolonga la duración de la batería RTC.	Primero, restablezca la hora y la fecha que aparecen en el Panel de control (también puede utilizar Computer Setup para actualizar la fecha y la hora del RTC). Si el problema persiste, sustituya la batería del RTC. Para obtener instrucciones sobre cómo instalar una batería nueva, consulte la <i>Guía de referencia del hardware</i> o póngase en contacto con su distribuidor o servicio técnico autorizado para sustituir la batería del RTC.

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

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

Tabla 2-1 Solución de problemas generales (continuación)**No hay sonido o es demasiado bajo.**

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

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

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

El rendimiento es deficiente.

Causa	Solución
La temperatura del procesador es elevada.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que el flujo de aire que se dirige al ordenador no esté bloqueado. Deje un espacio libre de unos 10,2 cm (4 pulgadas) en todas las ranuras de ventilación del ordenador y por encima del monitor para facilitar una ventilación correcta. 2. Asegúrese de que los ventiladores están conectados y funcionan correctamente (algunos ventiladores sólo funcionan si es necesario que lo hagan). 3. Asegúrese de que el disipador de calor se haya instalado correctamente.
El disco duro está lleno.	Transfiera datos del disco duro para crear más espacio.
Queda poca memoria.	Agregue más memoria.
La unidad de disco duro está fragmentada.	Desfragmente la unidad de disco duro.
El programa al que se accedió anteriormente no ha liberado la memoria reservada que estaba utilizando.	Reinicie el ordenador.
Hay un virus en la unidad de disco duro.	Ejecute el programa antivirus.
Hay demasiadas aplicaciones en funcionamiento.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cierre las aplicaciones que ya no necesite para liberar memoria. 2. Agregue más memoria. Algunas aplicaciones se ejecutan en un segundo plano y pueden cerrarse

Tabla 2-1 Solución de problemas generales (continuación)

El rendimiento es deficiente.

Causa	Solución
	<p>haciendo clic con el botón derecho del ratón en sus iconos correspondientes de la barra de tareas. Para evitar que se inicien estas aplicaciones durante el arranque, vaya a Inicio > Ejecutar (Windows XP) o Inicio > Accesorios > Ejecutar (Windows Vista) y escriba <code>mconfig</code>. En la pestaña Inicio de la utilidad de configuración del sistema, desactive las aplicaciones que no desee que se inicien de manera automática.</p>
Algunas aplicaciones de software, especialmente los juegos, pueden sobrecargar el subsistema de gráficos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reduzca la resolución de pantalla de la aplicación actual o consulte la documentación que acompañaba a ésta para obtener sugerencias acerca de cómo mejorar el rendimiento modificando los parámetros de la aplicación. 2. Agregue más memoria. 3. Actualice el sistema de gráficos.
No se conoce la causa.	Reinicie el ordenador.

El sistema no arranca.

Causa	Solución
El sistema no se puede encender.	<p>Mantenga pulsado el botón de encendido durante menos de cuatro segundos. Si los indicadores luminosos del disco duro se encienden de color verde:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Compruebe que el selector de voltaje (situado en la parte posterior de la fuente de alimentación de algunos modelos) está establecido en el voltaje correcto. La configuración correcta del voltaje depende de la región. 2. Extraiga las tarjetas de expansión por separado para ver si arranca el sistema. 3. Sustituya la placa del sistema. <p>o</p> <p>Mantenga pulsado el botón de encendido durante menos de cuatro segundos. Si los indicadores luminosos del disco duro no se encienden de color verde:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Compruebe que la unidad está conectada a una toma de CA que funciona. 2. Abra la cubierta y compruebe que el cableado del botón de encendido está correctamente conectado a la placa del sistema. 3. Compruebe que los cables de la fuente de alimentación están correctamente conectados a la placa del sistema. 4. Sustituya el botón de encendido. 5. Sustituya la fuente de alimentación. 6. Sustituya la placa del sistema.

Resolución de problemas de alimentación

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

Tabla 2-2 Resolución de problemas de alimentación

La fuente de alimentación se interrumpe de forma intermitente.

Causa	Solución
El conmutador selector de voltaje, situado en la parte posterior del chasis del equipo (en determinados modelos), no está puesto en el valor correcto de voltaje (115 V o 230 V).	Seleccione el voltaje de CA correcto con el conmutador.
La fuente de alimentación no se activa a causa de un fallo de la fuente de alimentación interna.	Póngase en contacto con su distribuidor o servicio técnico autorizado para sustituir la fuente de alimentación.

El ordenador se apagará automáticamente.

Causa	Solución
Se ha activado la protección térmica del procesador: puede que un ventilador esté bloqueado o que no gire, o que el disipador de calor no esté conectado correctamente al procesador.	<ol style="list-style-type: none">1. Asegúrese de que los conductos de ventilación del equipo no estén bloqueados y de que el ventilador de refrigeración del procesador funcione.2. Abra la cubierta, pulse el botón de encendido y compruebe si el ventilador del procesador gira. Si el ventilador no gira, asegúrese de que el cable del ventilador esté enchufado al cabezal de la placa del sistema.3. Si el ventilador está enchufado, pero no gira, sustituya el disipador de calor/ventilador.4. Póngase en contacto con su proveedor de servicio o distribuidor autorizado.
Fallo de alimentación (la fuente de alimentación está sobrecargada).	<ol style="list-style-type: none">1. Compruebe que el selector de voltaje, situado en la parte posterior de la fuente de alimentación (en determinados modelos), está en la potencia correcta. La configuración correcta del voltaje depende de la región.2. Abra la cubierta para asegurarse de que el cable de la fuente de alimentación está encajado en la placa del sistema.3. Compruebe si algún dispositivo está causando el problema desconectando TODOS los dispositivos conectados (como discos duros o unidades ópticas y tarjetas de expansión). Encienda el sistema. Si el sistema comienza la autoprueba de arranque (POST), apáguelo y, a continuación, vuelva a conectar uno a uno los dispositivos y repita este procedimiento hasta que ocurra el fallo. Reemplace el dispositivo que causa el fallo. Continúe añadiendo los dispositivos uno por uno para asegurarse de que todos funcionan correctamente.4. Sustituya la fuente de alimentación5. Sustituya la placa del sistema.

Solución de problemas con la unidad de disco duro

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

Ha ocurrido un error de la unidad de disco duro.

Causa	Solución
La unidad de disco duro tiene sectores dañados o bien ha ocurrido un fallo.	<ol style="list-style-type: none">1. En Microsoft Windows XP, haga clic con el botón derecho del ratón en Inicio, en Explorar y seleccione una unidad. Seleccione Archivo > Propiedades > Herramientas. En Comprobación de errores, haga clic en Comprobar ahora. En Microsoft Windows Vista, haga clic con el botón derecho del ratón en Inicio, haga clic en Explorar y haga clic con el botón derecho del ratón en una unidad. Seleccione Propiedades y, a continuación, seleccione la ficha Herramientas. En Comprobación de errores, haga clic en Comprobar ahora.2. Utilice una utilidad para localizar los sectores dañados y bloquear su uso. Si es necesario, vuelva a formatear la unidad de disco duro.

Se ha detectado un problema en la transacción de disco.

Causa	Solución
La estructura de directorios no es correcta o bien hay un problema con un archivo.	<p>En Microsoft Windows XP, haga clic con el botón derecho del ratón en Inicio, en Explorar y seleccione una unidad. Seleccione Archivo > Propiedades > Herramientas. En Comprobación de errores, haga clic en Comprobar ahora.</p> <p>En Microsoft Windows Vista, haga clic con el botón derecho del ratón en Inicio, haga clic en Explorar y haga clic con el botón derecho del ratón en una unidad. Seleccione Propiedades y, a continuación, seleccione la ficha Herramientas. En Comprobación de errores, haga clic en Comprobar ahora.</p>

Unidad no detectada (identificada).

Causa	Solución
Es posible que haya un cable suelto.	Compruebe las conexiones de los cables.
Es posible que el sistema no reconozca de manera automática un dispositivo recién instalado.	Para obtener las instrucciones de reconfiguración, consulte la sección Solución de problemas de instalación de hardware en la página 26 . Si el sistema sigue sin reconocer el nuevo dispositivo, compruebe si éste aparece en una de las listas de la utilidad Computer Setup. Si es así, lo más probable es que haya algún problema con el controlador. De lo contrario, es probable que se deba a un problema de hardware.
El dispositivo se acopla al puerto SATA, que ha sido desactivo en Computer Setup.	Ejecute la utilidad Computer Setup y asegúrese de que el SATA1 Controller (Controlador SATA1) se encuentra Activado en el menú Avanzado .

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

El ordenador no arranca desde la unidad de disco duro.

Causa	Solución
El dispositivo se acopla al puerto SATA que ha sido desactivo en Computer Setup.	Ejecute la utilidad Computer Setup y asegúrese de que el SATA1 Controller (Controlador SATA1) se encuentra Activado en el menú Avanzado .
El orden de arranque no es correcto.	Ejecute la utilidad Computer Setup y cambie la secuencia del arranque en Boot (Arranque) > Prioridad del dispositivo de inicio .
La unidad de disco duro está dañada.	Para obtener los términos y condiciones, consulte el documento Garantía Limitada Mundial.

El equipo parece estar bloqueado.

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

Resolución de problemas del lector de tarjeta multimedia

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

La tarjeta multimedia no funciona en una cámara digital después de darle formato en Microsoft Windows XP o Microsoft Windows Vista.

Causa	Solución
De manera predeterminada, Windows XP y Windows Vista darán a cualquier tarjeta multimedia con una capacidad mayor de 32 MB el formato FAT32. La mayoría de cámaras digitales utilizan el formato FAT (FAT16 y FAT12), y no pueden funcionar con una tarjeta con formato FAT32.	Puede dar formato a la tarjeta multimedia en la cámara digital o seleccionar el sistema de archivos FAT para dar formato a la tarjeta multimedia en un equipo con Windows XP o Windows Vista.

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

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

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

No se puede escribir en la tarjeta multimedia.

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

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

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

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

Causa	Solución
El software del ordenador se utiliza para expulsar la tarjeta con seguridad.	Abra Mi PC (Windows XP) o Equipo (Windows Vista), haga clic con el botón derecho del ratón en el icono de la unidad que corresponda y seleccione Expulsar . A continuación, retire la tarjeta de la ranura. NOTA: Nunca retire la tarjeta cuando el indicador LED verde esté parpadeando.

Después de instalar el lector de tarjeta multimedia y arrancar a Windows, el ordenador no reconoce el lector ni las tarjetas insertadas.

Causa	Solución
El sistema operativo necesita tiempo para reconocer el dispositivo si está encendiendo el PC por primera vez después de instalar el lector en el ordenador.	Espere unos pocos segundos, para que el sistema operativo pueda reconocer el lector y los puertos disponibles, y después reconocer el soporte que esté insertado en el lector.

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

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

Solución de problemas de visualización

Si tiene problemas de visualización, consulte la documentación que se incluye con el monitor y las causas y soluciones comunes enumeradas en la tabla siguiente.

Tabla 2-5 Solución de problemas de visualización

Pantalla en blanco (no hay vídeo).

Causa	Solución
El monitor no está encendido y el indicador luminoso del monitor tampoco.	Encienda el monitor y compruebe que el indicador luminoso del monitor también lo está.
El monitor no funciona.	Pruebe con otro monitor.
Las conexiones de los cables no son correctas.	Compruebe que los cables del monitor estén bien conectados al equipo y a la toma de alimentación eléctrica.
Es posible que tenga instalada una utilidad de borrado de pantalla, o bien que las funciones de ahorro de energía estén activadas.	Pulse una tecla cualquiera o haga clic en el botón del ratón y, si está establecida, escriba la contraseña.
Está utilizando un monitor de sincronización fija y no se sincroniza en la resolución elegida.	Asegúrese de que el monitor admita la misma frecuencia de exploración horizontal que la resolución seleccionada.
El ordenador está en modo en espera .	Pulse el botón de encendido para salir del modo en espera . PRECAUCIÓN: Cuando intente salir del modo en espera , no mantenga pulsado el botón de encendido durante más de cuatro segundos. Si lo hace, el ordenador se apagará y perderá los datos no guardados.
La configuración del monitor del equipo no es compatible con el monitor.	<ol style="list-style-type: none">1. En el Panel de control de Windows XP, haga doble clic en el icono Pantalla y seleccione la pestaña Configuración. En el Panel de control de Windows Vista, en Apariencia y personalización, seleccione Ajustar resolución de pantalla.2. Con el control deslizante, restablezca la resolución.
El monitor está configurado para utilizarlo en una entrada no activa.	Utilice los controles del menú en la pantalla del monitor para seleccionar la entrada que controla el sistema. Consulte la documentación de usuario del monitor para obtener más información sobre los controles y la configuración en pantalla.

No se pueden habilitar gráficos integrados después de instalar una tarjeta gráfica PCI Express.

Causa	Solución
En sistemas con gráficos integrados Intel no se pueden habilitar gráficos integrados después de instalar una tarjeta PCI Express x16.	Los gráficos integrados pueden activarse en Computer Setup si está instalada una tarjeta gráfica PCI Express x1, pero no podrán activarse si hay una tarjeta gráfica en la ranura PCI Express x16.

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

La pantalla está en blanco y el ordenador emite un breve pitido y, a continuación, un pitido largo seguido de una pausa de tres segundos.

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

La pantalla está en blanco y el ordenador emite dos breves pitidos y, a continuación, un pitido largo seguido de una pausa de tres segundos.

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

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

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

Caracteres tenues.

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

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

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

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

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

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

La imagen no está centrada.

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

“No Connection, Check Signal Cable” (“No hay conexión, compruebe el cable de señal”) aparece en pantalla.

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

Aparece en pantalla “Out of Range” (“Fuera de alcance”).

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

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

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

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

Sale un ruidito seco del interior del monitor CRT.

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

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

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

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

Causa	Solución
Los circuitos de conversión digital interna de los monitores de pantalla plana pueden no ser capaces de interpretar la sincronización de salida de la tarjeta gráfica.	<ol style="list-style-type: none">1. Seleccione la opción de ajuste automático del monitor en el menú que aparece en la pantalla del monitor.2. Sincronice manualmente las funciones de visualización en la pantalla del reloj y de las fases del reloj.
La tarjeta gráfica no está bien conectada o está dañada.	<ol style="list-style-type: none">1. Vuelva a conectar la tarjeta gráfica.2. Sustituya la tarjeta gráfica.

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

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

Solución de problemas de sonido

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

Tabla 2-6 Solución de problemas de sonido

El sonido va y viene.

Causa	Solución
Los recursos del procesador están siendo utilizados por otras aplicaciones.	Cierre todas las aplicaciones abiertas que utilicen gran cantidad de recursos del procesador.
Latencia de sonido directo, común en numerosas aplicaciones de reproducción de medios.	Sólo en Windows XP: <ol style="list-style-type: none">1. En Panel de control, seleccione Dispositivos de sonido y audio.2. En la pestaña Audio, seleccione un dispositivo en la lista Reproducción de sonido.3. Haga clic en el botón Advanced (Avanzado) y seleccione la pestaña Rendimiento.4. Deslice el control Aceleración de hardware a la posición Ninguna y el control Calidad de conversión de la velocidad de muestreo a Buena y vuelva a probar el sonido.5. Deslice el control Aceleración de hardware a la posición Completa y el control Calidad de conversión de la velocidad de muestreo a Óptima y vuelva a probar el sonido.

El altavoz o los auriculares no emiten ningún sonido.

Causa	Solución
Se ha bajado o silenciado el control de volumen del software.	Haga doble clic en el icono del Altavoz de la barra de tareas, y, a continuación, asegúrese de que no se ha seleccionado Silencio y utilice el control deslizante del volumen para ajustarlo.
Los altavoces externos no están encendidos.	Encienda los altavoces externos.
Es posible que el dispositivo de audio esté conectado al conector incorrecto.	Compruebe que el dispositivo está conectado al conector correcto en el ordenador. Los altavoces deberían estar conectados al conector de salida trasero y los auriculares al conector de auriculares delantero.
Los altavoces externos están conectados al conector de audio incorrecto, en una tarjeta de sonido instalada recientemente.	Para averiguar cómo realizar una conexión correcta de los altavoces, consulte la documentación de la tarjeta de sonido.
El audio de CD digital no está activado.	Active el audio de CD digital. En el Administrador de dispositivos, haga clic con el botón derecho del ratón en el dispositivo CD/DVD y seleccione Propiedades . Asegúrese de que se ha marcado la casilla Habilitar audio digital de CD para este dispositivo de CD-ROM .
Los auriculares o dispositivos conectados al conector de salida de línea impiden que el altavoz interno emita sonido.	Encienda y utilice los auriculares o altavoces externos si están conectados o bien desconéctelos.

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

El altavoz o los auriculares no emiten ningún sonido.

Causa	Solución
El ordenador está en modo en espera .	Pulse el botón de encendido para salir del modo en espera . PRECAUCIÓN: Cuando intente salir del modo en espera , no mantenga pulsado el botón de encendido durante más de cuatro segundos. Si lo hace, el ordenador se apagará y perderá los datos no guardados.
El altavoz interno está deshabilitado en Computer Setup.	Habilite el altavoz interno en Computer Setup. Seleccione Avanzado > Altavoz interno .

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

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

El ordenador parece bloquearse durante la grabación de audio.

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

Solución de problemas de impresión

Si tiene problemas con la impresora, consulte las posibles soluciones a los problemas en la documentación que se incluye con la impresora y las causas y soluciones comunes enumeradas en la siguiente tabla.

Tabla 2-7 Solución de problemas de impresión

La impresora no imprime.

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

La impresora no se enciende.

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

La impresora imprime caracteres distorsionados.

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

La impresora está fuera de línea.

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

Solución de problemas con el teclado y el ratón

Si tiene problemas con el teclado o el ratón, consulte las posibles soluciones a los problemas en la documentación que se incluye con el equipo y las causas y soluciones comunes enumeradas en la siguiente tabla.

Tabla 2-8 Resolución de los problemas de teclado

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

Causa	Solución
El conector del teclado no está conectado correctamente.	<ol style="list-style-type: none">1. En el escritorio de Windows XP, haga clic en Inicio > Apagar. En el escritorio de Windows Vista, haga clic en Inicio y en la flecha situada en la esquina inferior derecha del menú Inicio y, a continuación, seleccione Apagar.2. Una vez apagado el equipo, vuelva a conectar el teclado en la parte posterior del ordenador y reinicie el equipo.
El programa en ejecución no responde a los comandos.	Apague el ordenador con el ratón y reinicielo.
Hay que reparar el teclado.	Para obtener los términos y condiciones, consulte el documento Garantía Limitada Mundial.
El ordenador está en modo en espera .	Pulse el botón de encendido para salir del modo en espera . PRECAUCIÓN: Cuando intente salir del modo en espera , no mantenga pulsado el botón de encendido durante más de cuatro segundos. Si lo hace, el ordenador se apagará y perderá los datos no guardados.

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

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

Tabla 2-9 Resolución de problemas de ratón

El ratón no responde al movimiento o va demasiado lento.

Causa	Solución
El conector del ratón no está conectado correctamente en la parte posterior del ordenador.	Apague el ordenador mediante el teclado. <ol style="list-style-type: none">1. Pulse las teclas Control y Esc al mismo tiempo (o pulse la tecla del logotipo de Windows) para que aparezca el menú Inicio.2. Utilice las teclas de flecha para seleccionar Apagar y, a continuación, pulse la tecla Intro.3. Una vez apagado el equipo, vuelva a conectar el conector del ratón en la parte posterior del ordenador (o el teclado) y reinicie el equipo.
El programa en ejecución no responde a los comandos.	Apague el equipo con el teclado y vuelva a iniciarlo.
Es posible que tenga que limpiar el ratón.	Quite la tapa de la bola del ratón y limpie los componentes internos.

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

El ratón no responde al movimiento o va demasiado lento.

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

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

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

Solución de problemas de instalación de hardware

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

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

Tabla 2-10 Solución de problemas de instalación de hardware

No se reconoce un dispositivo nuevo como parte del sistema.

Causa	Solución
El dispositivo no se ha conectado o instalado correctamente.	Asegúrese de que el dispositivo está conectado correcta y firmemente y que las patillas del conector no están dobladas.
Algún cable de un nuevo dispositivo externo está suelto o los cables de alimentación no están conectados.	Asegúrese de que todos los cables estén conectados correcta y firmemente y de que las patillas del cable o conector no estén dobladas.
El interruptor de alimentación de un dispositivo externo nuevo no está encendido.	Apague el equipo, encienda el dispositivo externo y, a continuación, encienda el equipo para integrar el dispositivo en el mismo.
No aceptó los cambios de configuración que le recomendó el sistema.	Vuelva a arrancar el equipo y siga las instrucciones para aceptar los cambios.
Una placa plug and play no se puede configurar automáticamente al agregarla si la configuración predeterminada entra en conflicto con otros dispositivos.	Utilice el Administrador de dispositivos de Windows para anular la selección de la configuración automática de la placa y seleccionar una configuración básica que no provoque un conflicto de recursos. También puede utilizar Computer Setup para volver a configurar o desactivar dispositivos y solucionar el conflicto entre recursos.
Los puertos USB del ordenador se desactivan en Computer Setup.	Introduzca Computer Setup (F10) y active los puertos USB en Avanzado > Puertos USB .
Los puertos 1394 del ordenador se encuentran desactivados en Computer Setup.	Introduzca Computer Setup (F10) y active los puertos 1394 en Avanzado > Onboard 1394 .

El equipo no se enciende.

Causa	Solución
En la actualización se usaron módulos de memoria incorrectos o los módulos de memoria se instalaron en la ubicación equivocada.	<ol style="list-style-type: none">1. Revise la documentación que se entrega con el sistema para determinar si está usando los módulos de memoria correctos y para verificar la instalación. NOTA: DIMM 1 siempre debe estar instalado.2. Esté atento a los pitidos del ordenador. Los pitidos son códigos para determinados problemas.3. Si aún así, no puede solucionar el problema, póngase en contacto con el departamento de soporte al cliente.

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

El ordenador emite un breve pitido y, a continuación, un pitido largo seguido de una pausa de tres segundos.

Causa	Solución
La memoria no se ha instalado correctamente o está dañada.	<p>PRECAUCIÓN: Para evitar que se dañe el DIMM o la placa del sistema, debe desenchufar el cable de alimentación del ordenador antes de restablecer, instalar o eliminar un DIMM.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Vuelva a conectar los módulos DIMM. Encienda el sistema.2. Sustituya los módulos DIMM uno por uno para aislar el que está defectuoso. <p>NOTA: DIMM 1 siempre debe estar instalado.</p> <ol style="list-style-type: none">3. Sustituya la memoria de otro fabricante por una memoria HP.4. Sustituya la placa del sistema.

El ordenador emite dos breves pitidos y, a continuación, un pitido largo seguido de una pausa de tres segundos.

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

Solución de problemas de red

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

Tabla 2-11 Solución de problemas de red

La función Wake-on-LAN no funciona.

Causa	Solución
La función WOL no está activada.	<p>Para activar la función Wake-on-LAN en Windows XP:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Seleccione Inicio > Panel de control.2. Haga doble clic en Conexiones de red.3. Haga doble clic en Conexión de área local.4. Haga clic en Properties (Propiedades).5. Haga clic en Configurar.6. Haga clic en la pestaña Administración de energía, seleccione la casilla de verificación para Permitir a este dispositivo reactivar el equipo. <p>Para activar la función Wake-on-LAN en Windows Vista:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Seleccione Inicio > Panel de control.2. En Red e Internet, seleccione Ver el estado y las tareas de red.3. En la lista Tareas, seleccione Administrar conexiones de red.4. Haga doble clic en Conexión de área local.5. Haga clic en el botón Propiedades.6. Haga clic en el botón Configurar.7. Haga clic en la pestaña Administración de energía y a continuación seleccione la casilla de verificación para Permitir a este dispositivo activar el equipo. <p>NOTA: Wake-on-LAN sólo se admite en los estados S1, S3 y S4. No se admite en el estado S5.</p>

El controlador de red no detecta el controlador de red.

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

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

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

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

Causa	Solución
No se detecta ninguna red activa.	Compruebe que las conexiones del cableado y del equipo de red sean correctas.
El controlador de red no está bien configurado.	Compruebe el estado del dispositivo en Windows, por ejemplo en el Administrador de dispositivos para cargar el controlador y el subprograma de conexiones de red para el estado del enlace.
El controlador de red está desactivado.	<ol style="list-style-type: none">1. Ejecute Computer Setup y active el controlador de red en Avanzado > Onboard LAN.2. Active el controlador de red del sistema operativo mediante el Administrador de dispositivos.
El controlador de red no está cargado correctamente.	Vuelva a instalar los controladores de red.
El sistema no detecta automáticamente la red.	Desactive las funciones de detección automática y configure el sistema en el modo de funcionamiento correcto.

La utilidad de diagnóstico le informa de que ha ocurrido un error.

Causa	Solución
El cable no está firmemente conectado.	Asegúrese de que el cable esté bien conectado al conector de red y de que el otro extremo del cable esté conectado firmemente al dispositivo correcto.
El cable está conectado en el conector equivocado.	Asegúrese de que el cable esté enchufado en el conector correcto.
Se ha detectado un problema con el cable o con un dispositivo en el otro extremo del cable.	Asegúrese de que el cable y el dispositivo del otro extremo del cable funcionen correctamente.
El controlador de red está dañado.	Póngase en contacto con el servicio técnico autorizado.

El resultado de las pruebas de diagnóstico es correcto, pero el equipo no se comunica con la red.

Causa	Solución
Los controladores de red no están cargados o los parámetros del controlador no se corresponden con la configuración actual.	Asegúrese de que los controladores de red estén cargados y de que los parámetros del controlador se correspondan con la configuración del controlador de red. Asegúrese de que estén instalados el cliente de red y el protocolo correctos.
El controlador de red no está configurado para este ordenador.	Seleccione el icono Red en el Panel de control y configure el controlador de red.

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

Causa	Solución
Los archivos que contienen los controladores de red están dañados.	Vuelva a instalar los controladores de red.

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

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

Causa	Solución
El cable no está firmemente conectado.	Asegúrese de que el cable esté bien conectado al conector de red y de que el otro extremo del cable esté conectado firmemente al dispositivo correcto.
El controlador de red está dañado.	Póngase en contacto con el servicio técnico autorizado.

La nueva tarjeta de red no arranca.

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

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

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

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

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

Solución de problemas de memoria

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

- △ **PRECAUCIÓN:** Se puede administrar corriente al DIMM aunque el ordenador esté apagado. Para evitar que se dañe el DIMM o la placa del sistema, debe desenchufar el cable de alimentación del ordenador antes de restablecer, instalar o eliminar un DIMM.

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

Tabla 2-12 Solución de problemas de memoria

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

Causa	Solución
No hay instalado ningún módulo de memoria en el zócalo DIMM1.	Asegúrese de que está instalado un módulo de memoria en el zócalo negro DIMM1 de la placa del sistema. Este zócalo se debe llenar con un módulo de memoria.
El tipo o el grado de velocidad de un módulo de memoria no son correctos para el sistema, o bien, el nuevo módulo de memoria no se ha colocado correctamente.	Sustituya el módulo por el dispositivo estándar de la industria correcto para el equipo. En algunos modelos, no pueden combinarse módulos de memoria ECC y módulos de memoria que no sean ECC.

Error de falta de memoria.

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

El recuento de memoria durante la POST no es correcto.

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

Ha ocurrido un error de memoria insuficiente durante el funcionamiento.

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

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

El ordenador emite un breve pitido y, a continuación, un pitido largo seguido de una pausa de tres segundos.

Causa	Solución
La memoria no se ha instalado correctamente o está dañada.	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="858 275 1442 331">1. Vuelva a conectar los módulos DIMM. Encienda el sistema.<li data-bbox="858 353 1442 409">2. Sustituya los módulos DIMM uno por uno para aislar el que está defectuoso.<li data-bbox="858 432 1442 488">3. Sustituya la memoria de otro fabricante por una memoria HP.<li data-bbox="858 510 1442 533">4. Sustituya la placa del sistema.

Solución de problemas de CD-ROM y DVD

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

Tabla 2-13 Solución de problemas de CD-ROM y DVD

El sistema no arranca desde una unidad de CD-ROM o DVD.

Causa	Solución
El dispositivo se acopla al puerto SATA que ha sido desactivo en la utilidad Computer Setup.	Ejecute la utilidad Computer Setup y asegúrese de que el SATA1 Controller (Controlador SATA1) se encuentra Activado en el menú Avanzado .
La unidad contiene un CD que no es de arranque.	Intente arrancar con un CD de arranque en la unidad.
El orden de arranque no es correcto.	<ol style="list-style-type: none">1. Ejecute la utilidad Computer Setup y cambie la prioridad del arranque de la unidad óptica e en Boot (Arranque) > Prioridad del dispositivo de inicio > CD-ROM Group Boot Priority (Prioridad de inicio del grupo de CD-ROM).2. Ejecute la utilidad Computer Setup y cambie la secuencia del grupo de arranque en Boot (Arranque) > Prioridad del dispositivo de inicio.

Unidad no detectada (identificada).

Causa	Solución
Es posible que haya un cable suelto.	Compruebe las conexiones de los cables.
Es posible que el sistema no reconozca de manera automática un dispositivo recién instalado.	Para obtener las instrucciones de reconfiguración, consulte la sección Solución de problemas de instalación de hardware en la página 26 . Si el sistema sigue sin reconocer el nuevo dispositivo, compruebe si éste aparece en una de las listas de la utilidad Computer Setup. Si es así, lo más probable es que haya algún problema con el controlador. De lo contrario, es probable que se deba a un problema de hardware.
El dispositivo se acopla al puerto SATA que ha sido desactivo en Computer Setup.	Ejecute la utilidad Computer Setup y asegúrese de que el SATA1 Controller (Controlador SATA1) se encuentra Activado en el menú Avanzado .

Los dispositivos de CD-ROM o DVD no se detectan, o bien el controlador no está cargado.

Causa	Solución
La unidad no está conectada o configurada correctamente.	Consulte la documentación facilitada con el dispositivo opcional.

La película no se reproduce en la unidad de DVD.

Causa	Solución
Es posible que la configuración regional de la película corresponda a otro país.	Consulte la documentación facilitada con la unidad de DVD.
No se ha instalado el software decodificador.	Instale el software decodificador.
Medio dañado.	Sustituya el medio.

Tabla 2-13 Solución de problemas de CD-ROM y DVD (continuación)

La película no se reproduce en la unidad de DVD.

Causa	Solución
Clasificación de películas bloqueada por el control parental.	Utilice el software del DVD para anular el control parental.
El medio está instalado al revés.	Vuelva a instalar el medio.

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

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

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

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

La grabación o copia de CD es difícil o imposible.

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

Solución de problemas de la unidad flash ROM

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

Tabla 2-14 Solución de problemas de la unidad flash ROM

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

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

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

Causa	Solución
El dispositivo se acopla al puerto USB que ha sido desactivo en Computer Setup.	Ejecute la utilidad Computer Setup y asegúrese de que los Puertos USB se encuentran Activados en el menú Avanzado .
El dispositivo no se ha instalado correctamente antes del encendido.	Asegúrese de que el dispositivo se ha insertado totalmente en el puerto USB antes de que se alimente el sistema.

El sistema no arranca en la unidad USB flash.

Causa	Solución
El orden de arranque no es correcto.	<ol style="list-style-type: none">1. Ejecute la utilidad Computer Setup y cambie la prioridad del arranque de dispositivo multimedia extraíble en Boot (Arranque) > Boot Device Priority (Prioridad del dispositivo de inicio).2. Ejecute la utilidad Computer Setup y cambie la secuencia del grupo de arranque en Boot (Arranque) > Prioridad del dispositivo de inicio.
La imagen del dispositivo no se puede arrancar.	Siga los procedimientos descritos en la sección "Duplicación de la configuración" de la <i>Guía de referencia del servicio</i> .

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

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

Resolución de problemas de los componentes del panel frontal

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

Tabla 2-15 Resolución de problemas de los componentes del panel frontal

El ordenador no reconoce dispositivos USB, dispositivos 1394, auriculares ni micrófonos.

Causa	Solución
El dispositivo no está conectado correctamente.	<ol style="list-style-type: none">1. Apague el equipo.2. Vuelva a conectar el dispositivo a la parte delantera del ordenador y reinicielo.
El dispositivo no recibe alimentación.	Si el dispositivo USB requiere una fuente de alimentación de CA, asegúrese de que uno de los extremos esté conectado al dispositivo y el otro a una toma de corriente.
No se ha instalado el controlador de dispositivo correcto.	<ol style="list-style-type: none">1. Instale el controlador de dispositivo correcto del dispositivo.2. Puede que necesite reiniciar el ordenador.
El cable que conecta el dispositivo al ordenador no funciona.	<ol style="list-style-type: none">1. Si es posible, sustituya el cable.2. Reinicie el ordenador.
El dispositivo no funciona.	<ol style="list-style-type: none">1. Sustituya el dispositivo.2. Reinicie el ordenador.
Los puertos USB del ordenador se desactivan en Computer Setup.	Introduzca Computer Setup (F10) y active los puertos USB en Avanzado > Puertos USB .
Los puertos 1394 del ordenador se encuentran desactivados en Computer Setup.	Introduzca Computer Setup (F10) y active los puertos 1394 en Avanzado > Onboard 1394 .

Solución de problemas de acceso a Internet

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

Tabla 2-16 Solución de problemas de acceso a Internet

No se puede conectar a Internet.

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

No es posible ejecutar automáticamente los programas de Internet.

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

Tabla 2-16 Solución de problemas de acceso a Internet (continuación)

Internet tarda demasiado en descargar páginas Web.

Causa	Solución
El módem no está bien configurado.	<p>Compruebe que el módem está funcionando correctamente y que no hay problemas en la comunicación.</p> <p>Windows XP</p> <ol style="list-style-type: none">1. Seleccione Inicio > Panel de control.2. Haga doble clic en Sistema.3. Haga clic en la pestaña Hardware.4. En el área del Administrador de dispositivos, haga clic en el botón Administrador de dispositivos.5. Haga doble clic en Módems.6. Haga doble clic en Módem por software PCI-SV92PP Agere Systems.7. En la pestaña General, haga clic en Diagnóstico.8. Haga clic en Consultar módem. La respuesta "Correcto" indica que el módem está conectado y que funciona correctamente. <p>Windows Vista</p> <ol style="list-style-type: none">1. Seleccione Inicio > Panel de control.2. Haga clic en Sistema y mantenimiento.3. Haga clic en Sistema.4. En la lista Tareas, seleccione Administrador de dispositivos.5. Haga doble clic en Módems.6. Haga doble clic en Módem por software PCI-SV92PP Agere Systems.7. En la pestaña General, haga clic en Diagnóstico.8. Haga clic en Consultar módem. La respuesta "Correcto" indica que el módem está conectado y que funciona correctamente.

Solución de problemas de software

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

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

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

Tabla 2-17 Solución de problemas de software

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

Causa	Solución
Se ha producido un error de la POST.	Para obtener información sobre los términos y condiciones, consulte el kit de restauración o la Garantía Limitada Mundial.

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

Causa	Solución
Es posible que los archivos del sistema estén dañados.	Efectúe un análisis del disco duro por si presentara errores.

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

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

Interpretación de códigos audibles POST

En este apartado se describen los códigos audibles que pueden aparecer antes o durante la POST y que no tienen necesariamente un código de error ni un mensaje de texto asociado.

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

Señales acústicas	Significado	Acción recomendada
1 pitido breve y 1 pitido largo seguidos de una pausa de tres segundos	Error de configuración de memoria o memoria dañada.	Compruebe que los módulos de memoria estén instalados correctamente y que éstos sean los correctos.
2 pitidos breves y 1 pitido largo seguidos de una pausa de tres segundos	La tarjeta gráfica no está instalada o se ha producido un error al iniciar la tarjeta gráfica.	<p>En sistemas con una tarjeta gráfica:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a conectar la tarjeta gráfica. Encienda el sistema. 2. Sustituya la tarjeta gráfica. 3. Sustituya la placa del sistema. <p>En sistemas de gráficos integrados, sustituya la placa del sistema.</p>
3 pitidos breves y 1 pitido largo seguidos de una pausa de tres segundos	Error de configuración de la CPU o se ha detectado una CPU no válida antes de iniciar la tarjeta gráfica.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualice el BIOS a la versión correcta. 2. Cambie el procesador.
1 pitido breve seguido de una pausa de un segundo	No se ha encontrado ninguna unidad óptica.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compruebe las conexiones de los cables. 2. Ejecute la utilidad Computer Setup y asegúrese de que el puerto del dispositivo está activado.
2 pitidos breves seguidos de una pausa de tres segundos	No se ha detectado ningún CD.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compruebe el tipo de unidad que utiliza y use el tipo de medio correcto. 2. Cambie el CD por otro.
3 pitidos breves seguidos de una pausa de tres segundos	La iluminación no está lista (falta la utilidad o el archivo de imagen BIOS, etc.)	Actualice el BIOS a la versión correcta.
4 pitidos breves seguidos de una pausa de tres segundos	Se ha producido un error en la operación de iluminación (error de suma de comprobación, imagen dañada, etc.)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compruebe si la ROM es correcta. 2. En caso necesario, cree una memoria flash de la ROM. 3. Si se ha agregado recientemente una tarjeta de expansión, extráigala y compruebe si el problema persiste. 4. Borre la CMOS. 5. Si el mensaje desaparece, puede haber un problema con la tarjeta de expansión. 6. Sustituya la placa del sistema.
5 pitidos breves seguidos de una pausa de tres segundos	La recuperación del BIOS se ha efectuado correctamente	No es necesaria ninguna acción.

Restablecimiento del puente de contraseña

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

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

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

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

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

3. Retire la cubierta del equipo o el panel de acceso.
4. Localice el encabezado y el puente identificados como **JFP1**.

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

5. Extraiga el puente de las clavijas 1 y 2. Coloque el puente en las clavijas 2 y 3.
6. Vuelva a colocar la cubierta del ordenador o el panel de acceso.
7. Vuelva a conectar los componentes externos.
8. Conecte el equipo y enciéndalo. Deje que el sistema operativo se inicie. Esto borra las contraseñas actuales y desactiva las funciones de contraseña.
9. Para establecer contraseñas nuevas, repita los pasos 1 a 4, vuelva a colocar el puente de contraseña sobre las clavijas 1 y 2 y, a continuación, repita los pasos 6 a 8. Establezca la contraseña nueva en Computer Setup. Consulte la *Guía sobre la utilidad Computer Setup (F10)* para obtener instrucciones sobre Computer Setup.

Restablecimiento del puente CMOS

1. Apague el ordenador y cualquier dispositivo externo y desconecte el cable de alimentación de la toma de corriente. Para poder eliminar la CMOS, el sistema debe estar desconectado a la corriente.
2. Desconecte el teclado, el monitor y cualquier otro equipo externo conectado al ordenador.

⚠ **¡ADVERTENCIA!** Para reducir el riesgo de lesiones a causa de descargas eléctricas y superficies calientes, asegúrese de desconectar el cable de corriente de la toma de la pared y espere a que los componentes internos del sistema se enfríen antes de tocarlos.

⚠ **PRECAUCIÓN:** Cuando el ordenador está enchufado, la fuente de alimentación siempre aplica voltaje a la placa del sistema a pesar de que la unidad esté apagada. El sistema puede dañarse si no se desconecta el cable de alimentación.

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

3. Extraiga el panel de acceso o la cubierta del ordenador.

⚠ **PRECAUCIÓN:** El restablecimiento de la CMOS restaurará el ordenador a los valores predeterminados de fábrica y eliminará cualquier información personalizada, incluidas contraseñas, números de activos y configuraciones especiales.

4. Localice el encabezado y el puente identificados como **JBAT1**.

📝 **NOTA:** Asegúrese de haber desconectado el cable de alimentación CA de la toma de la pared. La CMOS no se borrará si el cable de alimentación está conectado.

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


5. Quite el puente CMOS de las clavijas 1 y 2 y coloque el puente sobre las clavijas 2 y 3. Esto borrará la CMOS.
6. Vuelva a colocar el puente sobre las clavijas 1 y 2.
7. Sustituya el panel de acceso o la cubierta del ordenador.
8. Vuelva a conectar los dispositivos externos.
9. Enchufe el ordenador y enciéndalo.

📝 **NOTA:** Utilice Computer Setup para restablecer cualquier configuración especial del sistema así como la fecha y hora.

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

Cómo ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente

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

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

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

Índice

A

acceso a Internet, problemas 37
alimentación, problemas 13

C

CD-ROM/DVD, problemas 33
CMOS
 restablecer puente 42
códigos de error 40
consejos útiles 8
contraseñas
 restablecer puente 41

D

diagnóstico, utilidad 1
disco duro, problemas 14

F

función Wake-on-LAN 28

I

impresión, problemas 23
instalación del hardware,
 problemas 26

L

lector de tarjeta multimedia,
 problemas 15

M

memoria, problemas 31
monitor, problemas 17

P

panel de acceso bloqueado 11
panel frontal, problemas 36
pitidos, códigos de error 40
POST, códigos de error 40
problemas
 acceder a Internet 37
 alimentación 13
 CD-ROM o DVD 33
 de sonido 21
 generales 10

impresora 23
instalación de hardware 26
lector de tarjeta multimedia 15
memoria 31
monitor 17
panel frontal 36
ratón 24
red 28
 software 39
teclado 24
unidad de disco duro 14
unidad flash 35
problemas generales 10
puente
 CMOS 42
 de contraseñas 41

R

ratón, problemas 24
red, problemas 28

S

seguridad y ergonomía 7
servicio de atención al cliente 7,
 43
software
 copia de seguridad 6
 problemas 39
sonido, problemas 21

T

teclado, problemas 24

U

unidad flash, problemas 35
unidad óptica, problemas 33

V

Vision Field Diagnostics 1