

Guía de Solución de Problemas

PCs HP Elite Serie 7000 Microtorre

© 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 marcas registradas de Microsoft Corporation en los Estados Unidos y/o en otros países.

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

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

Guía de Solución de Problemas

PCs HP Elite Serie 7000 Microtorre

Primera edición: octubre de 2009

Número de referencia del documento: 578994-161

Acerca de esta publicación

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

Tabla de contenido

1 Recursos de Diagnóstico de la Computadora


Hewlett-Packard Vision Field Diagnostics	1
Acceso a HP Vision Field Diagnostics	1
Ficha Sondeo	2
Ficha Prueba	3
Ficha Estado	3
Ficha Historial	4
Ficha Errores	4
Ficha Ayuda	4
Guardado e Impresión de Información en HP Vision Field Diagnostics	5
Descarga de la Versión más Reciente de HP Vision Field Diagnostics	5
Protección del software	6

2 Solución de problemas sin diagnóstico

Seguridad y ergonomía	7
Antes de llamar al soporte técnico	7
Consejos Útiles	8
Solución de problemas generales	10
Solución de problemas de energía	13
Solución de problemas de disco duro	14
Solución de problemas relativos al lector de tarjetas multimedia	15
Solución de problemas de pantalla	17
Solución de problemas de audio	21
Solución de problemas de la impresora	23
Solución de problemas de teclado y de mouse	24
Solución de Problemas de Instalación del 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 USB	35
Solución de problemas con 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 de la CMOS	42
Contacto con el Soporte al cliente	43

1 Recursos de Diagnóstico de la Computadora

Hewlett-Packard Vision Field Diagnostics


 **NOTA:** HP Vision Field Diagnostics está incluido en el CD sólo con algunos modelos de computadora.

La utilidad Hewlett-Packard Vision Field Diagnostics le permite visualizar información acerca de la configuración de hardware de la computadora y realizar pruebas de diagnóstico de hardware en los subsistemas de la computadora. La utilidad simplifica el proceso de identificación, diagnóstico y aislamiento eficaz de problemas de hardware.

La ficha Sondeo aparece cuando usted activa HP Vision Field Diagnostics. Esta ficha exhibe la configuración actual de la computadora. Desde la ficha Sondeo, es posible acceder a varias categorías de información acerca de la computadora. Otras fichas proporcionan información adicional, incluyendo opciones de pruebas de diagnóstico y resultados de pruebas. La información de cada pantalla de la utilidad puede guardarse como un archivo html y almacenarse en una unidad flash USB.


Use la utilidad HP Vision Field Diagnostics para determinar si el sistema reconoce todos los dispositivos instalados en la computadora y si ellos funcionan correctamente. La ejecución de pruebas es opcional aunque se recomienda realizarla después de instalar o conectar un nuevo dispositivo.

Es recomendable ejecutar pruebas, guardar los resultados de las pruebas e imprimirlas de modo que los informes impresos estén disponibles antes de hacer una llamada al Centro de soporte al cliente.

 **NOTA:** Es posible que los dispositivos de terceros no sean detectados por HP Vision Field Diagnostics.

Acceso a HP Vision Field Diagnostics


Para acceder HP Vision Field Diagnostics, usted debe crear un Conjunto de Discos de Recuperación, y luego reiniciar con el CD que contenga la utilidad. También puede descargarse desde <http://www.hp.com> y grabarse en un CD o instalarse en una unidad flash USB. Consulte [Descarga de la Versión más Reciente de HP Vision Field Diagnostics en la página 5](#) para obtener más información.

 **NOTA:** HP Vision Field Diagnostics está incluido como parte del Conjunto de Discos de Recuperación sólo con algunos modelos de computadora.


Si usted ya descargó la utilidad HP Vision Field Diagnostics para un CD o unidad flash USB, entonces comience el procedimiento siguiente en el paso 2.

1. En el Explorador de Windows Explorer, vaya a **C:\SWSetup\ISOs** y grabe el archivo **Vision Diagnostics.ISO** a un CD o cópielo a una unidad flash USB.
2. Mientras la computadora está encendida, inserte el CD en la unidad óptica o unidad flash USB en un puerto USB de la computadora.
3. Cierre el sistema operativo y apague la computadora.

4. Encienda la computadora. El sistema iniciará en HP Vision Field Diagnostics.

 **NOTA:** Si el sistema no inicia desde el CD en la unidad óptica o la unidad flash USB, puede ser necesario cambiar el orden de inicio en la utilidad Computer Setup (F10). Para obtener más información, consulte la *Guía de la utilidad Computer Setup (F10)*.

5. En el menú de inicio, seleccione la utilidad **HP Vision Field Diagnostics** para probar los varios componentes de hardware en la computadora o la utilidad **HP Memory Test** para sólo probar la memoria.

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

6. Si está ejecutando la utilidad **HP Vision Field Diagnostics**, seleccione el idioma apropiado y haga clic en **Continuar**.
7. En la página de Contrato de Licencia de Usuario Final, haga clic en **Aceptar** si está de acuerdo con los términos. La utilidad HP Vision Field Diagnostics inicia exhibiendo la ficha Sondeo.

Ficha Sondeo

La ficha Sondeo exhibe importante información sobre la configuración del sistema.

En el campo **Nivel de visión**, usted puede seleccionar la vista **Resumen** para ver datos limitados de configuración o seleccione la vista **Avanzadas** para ver todos los datos de la categoría seleccionada. De forma predeterminada, el Nivel de visión se define en **Visión general** que muestra información general acerca de todas las categorías de componentes.

En el campo **Categorías**, puede seleccionar las siguientes categorías de información a mostrar:

Todos — Ofrece una lista de todas las categorías de información acerca de la computadora.

Arquitectura — Proporciona información sobre el BIOS del sistema y los dispositivos PCI.

Control de activos — Exhibe nombres de productos, etiquetas de activos, números de serie del sistema e información exclusiva de identificación universal.

Audio — Exhibe información acerca de los controladores de audio presentes en el sistema, incluyendo la tarjetas PCI de audio.

Comunicación — Exhibe información acerca de las configuraciones de los puertos paralelos (LPT) y en serie (COM) de la computadora, así como de la información del controlador de red y USB.

Gráficos — Exhibe información acerca del controlador de gráficos de la computadora.

Dispositivos de entrada — Exhibe información acerca del teclado, del mouse y de otros dispositivos de entrada conectados a la computadora.

Memoria — Exhibe información acerca de toda la memoria existente en la computadora. Esto incluye ranuras de memoria en la placa del sistema y los módulos de memoria instalados.

Procesadores — Exhibe información acerca de los procesador(es) instalados en la computadora, incluyendo la velocidades de reloj y tamaños de caché.

Almacenamiento — Exhibe información acerca de los medios de almacenamiento conectados a la computadora. Esta lista incluye todos las unidades de disco duro y unidades ópticas.

Sistema — Exhibe información acerca del modelo de la computadora, ventiladores internos, chasis y el BIOS.

Ficha Prueba


La ficha Prueba le permite elegir entre las diversas partes del sistema para realizar pruebas. También es posible elegir el tipo y modo de prueba.

Existen tres tipos de pruebas a elegir:

- **Prueba rápida** — Proporciona un script predeterminado donde se ejercita una muestra de cada componente de hardware. Usted puede modificar adicionalmente cual de las Pruebas rápidas serán ejecutadas seleccionando o desmarcando pruebas individuales en la lista de verificación del componente de hardware.
- **Prueba completa** — Proporciona un script predeterminado donde se prueba completamente cada componente de hardware. Usted puede modificar adicionalmente cual de las Pruebas rápidas serán ejecutadas seleccionando o desmarcando pruebas individuales en la lista de verificación del componente de hardware.
- **Prueba personalizada** — Proporciona la máxima flexibilidad en el control de las pruebas de un sistema. El modo prueba personalizada le permite seleccionar específicamente cuáles dispositivos, pruebas y parámetros de pruebas se ejecutarán.

De forma predeterminada, los tres modos de prueba no exhiben mensajes y no requieren interacción. Si se encuentran errores, éstos son exhibidos al finalizar la prueba.

Sin embargo, para cada tipo de prueba, también puede agregar opcionalmente pruebas interactivas haciendo clic en la casilla **Incluir pruebas interactivas** en el **Modo de prueba**. La selección de pruebas interactivas proporciona un control máximo sobre el proceso de prueba. El software de diagnóstico le solicitará por información durante las pruebas.

 **NOTA:** La memoria no puede probarse desde la aplicación HP Vision Field Diagnostics. Para probar la memoria en su computadora, usted debe salir de la utilidad HP Vision Field Diagnostics, iniciar desde el CD o unidad flash USB y seleccionar **Probar memoria HP** desde el menú de inicio.

Para iniciar las pruebas:

1. Seleccione la ficha Prueba.
2. Seleccione el tipo de pruebas que desea ejecutar: **Rápida**, **Completa**, o **Personalizada**.
3. Incluya pruebas interactivas opcionales seleccionando **Incluir pruebas interactivas**.
4. Elija cómo desea ejecutar la prueba seleccionando **Número de bucles** o **Tiempo total de la prueba**. Al seleccionar la ejecución de la prueba en una cantidad especificada de bucles, ingrese el número de bucles a realizar. Si usted desea realizar la prueba de diagnóstico por un periodo de tiempo especificado, ingrese la cantidad de tiempo en minutos.
5. Haga clic en el botón **Iniciar prueba** para iniciar la prueba. La ficha Estado, que le permite monitorear el progreso de las pruebas, se exhibe automáticamente durante el proceso de pruebas. Cuando hayan finalizado las pruebas, la ficha Estado le exhibirá si los dispositivos pasaron o fallaron.
6. Si encuentra errores, vaya a la ficha Errores para mostrar información detallada y acciones recomendadas.

Ficha Estado

La ficha estado exhibe el estado de las pruebas seleccionadas. La barra principal de progreso exhibe el porcentaje completo del actual conjunto de pruebas. Mientras las pruebas están en ejecución, se exhibirá el botón **Cancelar prueba** si desea cancelar la prueba.

La ficha Estado también exhibe:

- Los dispositivos que están siendo probados
- El estado de la prueba (en ejecución, en espera, aprobado o desaprobado) de cada dispositivo que se prueba
- El progreso general de la prueba de todos los dispositivos que se prueban
- El progreso de la prueba para cada dispositivo que se prueba
- Los tiempos transcurridos para cada dispositivo que se prueba

Ficha Historial

La ficha Historial contiene información acerca de pruebas ejecutadas anteriormente.

La ficha Historial exhibe todas las pruebas que han sido ejecutadas, el número de veces de la ejecución, el número de fallas, la fecha que se ejecutó cada prueba y el tiempo que llevó para finalizar la prueba. El botón **Borrar historial** borrará el contenido del Registro historial.

El contenido del Registro historial puede guardarse como un archivo HTML a unidad flash USB haciendo clic en el botón **Guardar**.

Ficha Errores

La ficha Errores exhibe información detallada acerca de errores que se encuentran, así como acciones recomendadas.

Registro de errores exhibe las pruebas para dispositivos que fallaron durante las pruebas de diagnóstico e incluye las siguientes columnas de información.

- La sección **Dispositivo** muestra el dispositivo probado.
- La sección **Prueba** muestra el tipo de prueba en ejecución.
- **Contaje de fallas** es el número de veces que el dispositivo falló una prueba.
- **Código de defecto** proporciona un código numérico para la falla. Los códigos de error son definidos en la ficha Ayuda.
- La sección **Descripción** describe el error encontrado en la prueba de diagnóstico.
- La sección **Razón** describe la causa más probable del error.
- **Se recomienda reparación** le recomendará una acción a realizar para resolver el error de hardware.
- **ID de garantía** es un código exclusivo de error asociado con el error específico en su computadora. Cuando contacte el Centro de Soporte HP para obtener asistencia con una falla de hardware, prepárese para suministrar la ID de la garantía.

El botón **Borrar errores** borrará el contenido del Registro de errores.

El contenido del Registro historial puede guardarse como un archivo HTML a unidad flash USB haciendo clic en el botón **Guardar**.

Ficha Ayuda

La ficha Ayuda contiene una sección **Ayuda de Vision**, y una sección **Probar componentes**. Esta ficha incluye recursos de búsqueda e índice. Usted también puede revisar el Contrato HP de Licencia de Usuario Final (EULA), así como información de versión de la aplicación HP Vision Field Diagnostic en esta ficha.

La sección **Ayuda de Vision** contiene información acerca de las principales funciones de la utilidad Hewlett-Packard Vision Field Diagnostics.

La sección **Probar componentes** proporciona una descripción de cada prueba, así como los parámetros que pueden ajustarse cuando se esté ejecutando en el modo de prueba Personalizado.

La sección **Códigos de defecto** contiene información acerca de los códigos numéricos de error que aparecen en la ficha Errores.


La sección de la ficha **Prueba de memoria** proporciona información acerca de la aplicación **HP Memory Test** que puede iniciarse desde el menú de inicio.

La sección **Soporte HP** proporciona información acerca de la obtención de soporte técnico de HP.


Guardado e Impresión de Información en HP Vision Field Diagnostics

Usted puede guardar la información exhibida en las fichas de HP Vision Field Diagnostics **Sondeo**, **Historial** y **Errores** a unidad flash USB. Usted no la puede guardar en la unidad de disco duro. El sistema creará automáticamente un archivo html que tendrá la misma apariencia que la información exhibida en pantalla.

1. Inserte una unidad flash USB si está ejecutando HP Vision Field Diagnostics desde un CD.
2. Haga clic en **Guardar** en la parte inferior de cualquiera de las fichas **Sondeo**, **Historial** o **Errores**. Todos los tres archivos de registro serán guardados sin importar en cual ficha se haga clic en el botón Guardar.
3. Seleccione la unidad en la cual usted guardará los archivos de registro y haga clic en el botón **Guardar**. Se guardarán tres archivos html en la unidad flash USB insertada.


 **NOTA:** No extraiga la unidad flash USB hasta que visualice un mensaje que indique que los archivos html fueron grabados en la 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 **Salir diagnóstico** en la parte inferior de la pantalla. Asegúrese de extraer la unidad flash USB o el CD de la unidad óptica.

Descarga de la Versión más Reciente de HP Vision Field Diagnostics

1. Vaya a <http://www.hp.com>.
2. Haga clic en el enlace **Controladores y software**.
3. Seleccione **Descargar controladores y software (y firmware)**.
4. Escriba el número de su producto en la casilla de texto y presione la tecla **Intro**.
5. Seleccione su modelo específico de computadora.
6. Seleccione su sistema operativo.
7. Haga clic en el enlace **Diagnostics** (Diagnóstico).
8. Haga clic en el enlace **Hewlett-Packard Vision Field Diagnostics**.
9. Haga clic en el botón **Download** (Descarga).

 **NOTA:** El archivo de descarga incluye instrucciones acerca de cómo crear un CD apto para inicio o una unidad flash USB apta para inicio.

Protección del software

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

2 Solución de problemas sin diagnóstico

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

Seguridad y ergonomía

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

Antes de llamar al soporte técnico

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


- Ejecute la herramienta de diagnóstico HP.
- Ejecute la auto prueba de la unidad de disco duro en la Utilidad de Configuración. Para obtener más información, consulte la *Guía de la Utilidad Computer Setup (F10)*.
- Escuche por sonidos provenientes de la computadora. Los sonidos son códigos de error que lo ayudarán a diagnosticar el problema. Consulte [Interpretación de Códigos Audibles POST en la página 40](#) para obtener más información.
- Si la pantalla está en blanco, enchufe el monitor a un puerto de vídeo diferente en la computadora, si hay uno disponible. O, cambie el monitor por uno que sepa que funciona correctamente.
- Si está trabajando en red, conecte otra computadora con un cable diferente en la conexión de red. Puede haber un problema con el enchufe o cable de red.
- Si recientemente ha agregado hardware nuevo, extráigalo para verificar si la computadora funciona correctamente.
- Si recientemente ha instalado software nuevo, desinstálelo para verificar si la computadora funciona correctamente.
- Reinicie la computadora en modo de seguridad para verificar si reinicia sin todos los controladores cargados. Cuando reinicie el sistema operativo, utilice “Última configuración conocida”.
- Consulte el soporte técnico completo en línea en <http://www.hp.com/support>.
- Consulte [Consejos Útiles en la página 8](#) en esta guía.

Para ayudarlo a resolver problemas en línea, HP Instant Support Professional Edition suministra diagnóstico de auto-resolución. Si usted necesita ponerse en contacto con el soporte de HP, utilice el recurso de charla en línea del HP Instant Support Professional Edition. Acceda HP Instant Support Professional Edition en: <http://www.hp.com/go/ispe>.

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

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

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

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

Consejos Útiles

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

- Asegúrese de que la computadora y el monitor estén enchufados en una fuente de alimentación que funcione.
- Compruebe que el interruptor de selección de voltaje (algunos modelos) esté definido en el voltaje apropiado para su región (115 V ó 230 V).
- Asegúrese de que la computadora esté encendida y de que la luz de alimentación verde esté encendida.
- Asegúrese de que el monitor esté encendido y de que la luz de alimentación verde esté encendida.
- Escuche por sonidos provenientes de la computadora. Los sonidos son códigos de error que lo ayudarán a diagnosticar el problema. Consulte [Interpretación de Códigos Audibles POST en la página 40](#) para obtener más información.
- Active los controles de brillo y contraste del monitor si éste está opaco.
- Presione y mantenga presionada cualquier tecla. Si el sistema emite un sonido, el teclado debe estar funcionando correctamente.
- Revise todas las conexiones de cables para verificar si hay conexiones sueltas o incorrectas.
- Active la computadora presionando cualquier tecla del teclado o presionando el botón de alimentación. Si el sistema permanece en el modo de suspensión, apague la computadora presionando el botón de alimentación durante por lo menos cuatro segundos, después presione el botón de alimentación nuevamente para reiniciar la computadora. Si el sistema no se apaga, desenchufe el cable de alimentación, espere unos segundos, después enchúfelo nuevamente. La computadora reiniciará si está definida para iniciar automáticamente tan pronto como se restaure la alimentación en la Utilidad de Configuración. Si no se reinicia, presione el botón de alimentación para iniciar la computadora.

- Reconfigure la computadora después de instalar una tarjeta de expansión que no sea plug and play (conectar y usar) u otra opción. Consulte [Solución de Problemas de Instalación del Hardware en la página 26](#) para obtener instrucciones.
- Asegúrese de que estén instalados todos los controladores de dispositivos necesarios. Por ejemplo, si está utilizando una impresora, necesita un controlador para ese modelo de impresora.
- Extraiga todos los medios aptos para inicio (CD o dispositivo USB) del sistema antes de encenderla.
- Si ha instalado un sistema operativo distinto al sistema operativo instalado en fábrica, verifique que el sistema lo admita.
- Si el sistema tiene múltiples fuentes de video (adaptadores incorporados, PCI o PCI-Express) instaladas (video incorporado sólo en ciertos modelos) y un solo monitor, el monitor debe conectarse al conector del monitor en la fuente seleccionada como el adaptador VGA primario. Durante el inicio, los demás conectores del monitor se desactivan y en caso de que el monitor esté conectado a estos puertos, no podrá funcionar. Es posible seleccionar la fuente que será la fuente VGA predeterminada en la Utilidad de Configuración.

△ **PRECAUCIÓN:** Cuando la computadora está conectada a una fuente de alimentación de CA, siempre hay voltaje aplicado a la placa del sistema. Debe desconectar el cable de alimentación de la energía antes de abrir la computadora con el fin de evitar que algún componente o la placa del sistema se dañen.

Solución de problemas generales

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

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

Tabla 2-1 Solución de problemas generales

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

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

La computadora no responde al teclado o mouse USB.

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

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

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

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

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

Tabla 2-1 Solución de problemas generales (continúa)

No hay sonido o el volumen está demasiado bajo.

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

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

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

Se evidencia un bajo rendimiento.

Causa	Solución
El procesador está caliente.	<ol style="list-style-type: none">1. Asegúrese de que el flujo de aire a la computadora no esté obstruido. Deje un espacio de 10,2 cm (4 pulgadas) en todos los orificios de ventilación de la computadora y en la parte superior del monitor, para permitir la ventilación necesaria.2. Asegúrese de que los ventiladores estén conectados y funcionando correctamente (algunos ventiladores sólo funcionan cuando es necesario).3. Asegúrese de que el disipador térmico del procesador esté instalado correctamente.
El disco duro está lleno.	Transfiera datos del disco duro para crear más espacio en el disco duro.
Poca memoria.	Agregue más memoria.
Disco duro fragmentado.	Desfragmente el disco duro.
El programa al que se ingresó previamente no liberó la memoria reservada de vuelta al sistema.	Reinicie la computadora.
Virus residente en la unidad de disco duro.	Ejecute un programa de protección contra virus.

Tabla 2-1 Solución de problemas generales (continúa)

Se evidencia un bajo rendimiento.

Causa	Solución
Se ejecutan demasiadas aplicaciones.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cierre las aplicaciones innecesarias para liberar memoria. 2. Agregue más memoria. Algunas aplicaciones se ejecutan en segundo plano y pueden cerrarse haciendo clic con el botón derecho del mouse en los iconos correspondientes en la bandeja de tareas. Para evitar que se ejecuten estas aplicaciones en la inicialización, vaya a Inicio > Ejecutar (Windows XP) o Inicio > Accesorios > Ejecutar (Windows Vista) y escriba <code>msconfig</code>. En la ficha Start (Inicio) de la utilidad de Configuración del Sistema, desmarque las aplicaciones que no desee que sean ejecutadas automáticamente en la inicialización.
Algunas aplicaciones de software, especialmente juegos, sobrecargan el subsistema de gráficos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reduzca la resolución de la pantalla para la aplicación actual o consulte la documentación que viene con la aplicación para obtener sugerencias sobre cómo mejorar el rendimiento ajustando los parámetros en la aplicación. 2. Agregue más memoria. 3. Actualice la solución gráfica.
Causa desconocida.	Reinicie la computadora.

Sistema no enciende.

Causa	Solución
El sistema no puede encenderse.	<p>Presione y mantenga presionado el botón de alimentación por menos de 4 segundos. Si la luz de la unidad de disco duro se enciende en verde, entonces:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique que el selector de voltaje, ubicado en la parte trasera de la fuente de alimentación en algunos modelos, esté configurado en el voltaje adecuado. La configuración del voltaje adecuado depende de la región. 2. Extraiga las tarjetas de expansión una a la vez para verificar si el sistema enciende. 3. Reemplace la placa del sistema. <p>O</p> <p>Presione y mantenga presionado el botón de alimentación por menos de 4 segundos. Si la luz de la unidad de disco duro no se enciende en verde, entonces:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Compruebe que la unidad esté enchufada a la fuente de alimentación de CA que funcione. 2. Abra la cubierta y compruebe que el cableado del botón de alimentación esté correctamente conectado a la placa del sistema. 3. Asegúrese de que ambos cables de alimentación estén conectados adecuadamente a la placa del sistema. 4. Reemplace el cableado del botón de alimentación 5. Reemplace la fuente de alimentación. 6. Reemplace la placa del sistema.

Solución de problemas de energía

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

Tabla 2-2 Solución de problemas de energía

La fuente de alimentación se apaga de manera intermitente.

Causa	Solución
El interruptor del selector de voltaje en la parte trasera del chasis de la computadora (algunos modelos) no se ha configurado en el voltaje de línea correcto (115V ó 230V).	Seleccione el voltaje de CA correcto, utilizando el interruptor de selector.
La fuente de alimentación no se enciende debido a una falla interna de éste.	Comuníquese con el proveedor de servicio autorizado para reemplazar la fuente de alimentación.

Apagado automático de la computadora.

Causa	Solución
Protección térmica del procesador activada: Es posible que un ventilador esté bloqueado o no funcione. O El disipador térmico no está instalado correctamente en el procesador.	<ol style="list-style-type: none">1. Verifique que los orificios de ventilación de la computadora no estén obstruidos y compruebe que el ventilador del procesador esté funcionando.2. Abra la cubierta, presione el botón de alimentación y verifique si el ventilador del procesador está girando. Si el ventilador del procesador no gira, asegúrese de que el cable del ventilador esté conectado en el enchufe para ventilador de la placa del sistema.3. Si el ventilador está conectado pero no gira, entonces reemplace el conjunto de disipador térmico/ventilador.4. Entre en contacto con su revendedor o asistencia técnica autorizada.
Falla de energía (fuente de alimentación sobrecargada).	<ol style="list-style-type: none">1. Verifique que el selector de voltaje, ubicado en la parte trasera de la fuente de alimentación (algunos modelos), esté configurado en el voltaje adecuado. La configuración del voltaje adecuado depende de la región.2. Abra la cubierta y asegúrese de que el cable de la fuente de alimentación esté acoplado en el conector de la placa del sistema.3. Compruebe si un dispositivo está causando el problema retirando TODOS los dispositivos conectados (como unidades de disco duro, unidades ópticas y tarjetas de expansión). Encienda el sistema. Si el sistema ingresa al POST, entonces apague y reemplace un dispositivo por vez y repita este procedimiento hasta que ocurra una falla. Reemplace el dispositivo que está causando la falla. Continúe agregando los dispositivos uno por vez para asegurarse de que todos los dispositivos funcionen correctamente.4. Reemplace la fuente de alimentación.5. Reemplace la placa del sistema.

Solución de problemas de disco duro

Tabla 2-3 Solución de problemas de disco duro

Se produce un error en la unidad de disco duro.

Causa	Solución
El disco duro tiene sectores dañados o falló.	<ol style="list-style-type: none">1. En Microsoft Windows XP, haga clic con el botón derecho en Inicio, haga clic 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 en Inicio, luego haga clic en Explorar, y haga clic con el botón derecho del mouse en una unidad. Seleccione Propiedades luego seleccione la ficha Herramientas. En Comprobación de errores, haga clic en Comprobar ahora.2. Emplee una utilidad para ubicar y bloquear el uso de los sectores dañados. De ser necesario, reformatee el disco duro.

Problema de transacción del disco.

Causa	Solución
La estructura del directorio no es correcta o hay problemas con un archivo.	<p>En Microsoft Windows XP, haga clic con el botón derecho en Inicio, haga clic 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 en Inicio, luego haga clic en Explorar, y haga clic con el botón derecho del mouse en una unidad. Seleccione Propiedades luego seleccione la ficha Herramientas. En Comprobación de errores, haga clic en Comprobar ahora.</p>

Unidad no encontrado (identificado)

Causa	Solución
Es posible que el cable esté suelto.	Revise las conexiones de cable.
Es posible que el sistema no haya reconocido automáticamente un dispositivo instalado recientemente.	Vea la instrucciones de reconfiguración en la sección Solución de Problemas de Instalación del Hardware en la página 26 . Si el sistema todavía no reconoce el nuevo dispositivo, compruebe que esté incluido dentro de la Utilidad de Configuración. Si aparece, la posible causa es un problema con el controlador. Si no está incluido en la lista, es probable que se trate de un problema con el hardware.
El dispositivo se conecta al puerto SATA que haya sido desactivado en la Utilidad de Configuración.	Ejecute la Utilidad de Configuración y verifique que el SATA1 Controller (Controlador SATA1) esté Enabled (Activado) en el menú Advanced (Opciones avanzadas).

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

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

Causa	Solución
El dispositivo se conecta al puerto SATA que haya sido desactivado en la Utilidad de Configuración.	Ejecute la Utilidad de Configuración y verifique que el SATA1 Controller (Controlador SATA1) esté Enabled (Activado) en el menú Advanced (Opciones avanzadas).
El orden de inicio es incorrecto.	Ejecute la Utilidad de Configuración y cambie la secuencia de inicio en Start (Inicio) > Boot Device Priority (Prioridad de dispositivo de inicio).
La unidad de disco duro está dañada.	Consulte los términos y condiciones en la garantía mundial limitada.

La computadora parece estar bloqueada.

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

Solución de problemas relativos al lector de tarjetas multimedia

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

La tarjeta multimedia no funcionará en una cámara digital después de formatearla en Microsoft Windows XP o Microsoft Windows Vista.

Causa	Solución
Por función predeterminada, Windows XP y Windows Vista formateará cualquier tarjeta multimedia con capacidad mayor que 32 MB con el formato FAT32. La mayoría de cámaras digitales utilizan el formato FAT (FAT16 y FAT12) y no puede funcionar con una tarjeta FAT32 formateada.	Formatee la tarjeta multimedia en la cámara digital o seleccione el sistema de archivos FAT para formatear la tarjeta multimedia en una computadora con Windows XP o Windows Vista.

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

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

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

No es posible escribir en la tarjeta multimedia.

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

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

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

No sé cómo extraer una tarjeta multimedia correctamente.

Causa	Solución
Se debe utilizar el software de la computadora para extraer correctamente la tarjeta.	Abra Mi PC (Windows XP) o Equipo (Windows Vista), haga clic con el botón derecho en el icono de unidad correspondiente y seleccione Expulsar . Luego, extraiga la tarjeta de la ranura. NOTA: Nunca extraiga la tarjeta cuando la luz esté parpadeando en verde

Después de instalar el lector de tarjetas multimedia e inicializarlo en Windows, el lector y las tarjetas insertadas no serán reconocidas inmediatamente por la computadora.

Causa	Solución
El sistema operativo necesita tiempo para reconocer el dispositivo si el lector acaba de instalarlo en la computadora y enciende la computadora por primera vez.	Espere unos segundos para que el sistema operativo pueda reconocer el lector y los puertos disponibles y luego reconozca el medio que se ha insertado en el lector.

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

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

Solución de problemas de pantalla

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

Tabla 2-5 Solución de problemas de pantalla

Causa	Solución
Pantalla en blanco (no hay vídeo).	
El monitor no se ha encendido y la luz está apagada.	Encienda el monitor y verifique que la luz esté encendida.
Monitor defectuoso.	Pruebe otro monitor.
Los cables no están conectados correctamente.	Examine la conexión de cables que va del monitor a la computadora y al tomacorriente.
Es posible que tenga instalada una utilidad de desactivación de pantalla o que estén activados los recursos de ahorro de energía.	Presione cualquier tecla o haga clic con los botones del mouse y, si está definida, escriba su contraseña.
Está utilizando un monitor de sincronización fija y no se sincronizará a la resolución elegida.	Asegúrese de que el monitor pueda aceptar la misma frecuencia de barrido horizontal que la resolución seleccionada.
La computadora está en el modo de espera .	Presione el botón de alimentación para salir del modo de espera . PRECAUCIÓN: Cuando intente salir del modo de espera , no presione el botón de alimentación por más de cuatro segundos. Si no, la computadora se apagará y perderá los datos.
La configuración del monitor en la computadora no es compatible con el monitor.	<ol style="list-style-type: none">1. En el Panel de control de Windows XP, haga doble clic en el icono Pantalla y seleccione la ficha Configuración. En el Panel de control de Windows Vista, en Apariencia y personalización, seleccione Ajustar resolución de pantalla.2. Utilice el control deslizante para restaurar la resolución.
El monitor está configurado para utilizar una entrada que no está activa.	Utilice los controles del Menú en Pantalla (OSD) del monitor para seleccionar la entrada que está siendo utilizada por el sistema. Consulte la documentación del usuario del monitor para obtener más información acerca de los controles y configuración del Menú en Pantalla (OSD).

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

Causa	Solución
En sistemas con gráficos integrados Intel, los gráficos integrados no pueden activarse después de instalar una tarjeta PCI Express x16.	Los gráficos integrados pueden activarse en la Utilidad de Configuración si una tarjeta de gráficos PCI Express x1 está instalada, pero no es posible activarlos si existe una tarjeta de gráficos en la ranura PCI Express x16.

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

Pantalla en blanco y la computadora emite un sonido corto y luego un sonido largo seguido de una pausa de tres segundos.

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

Pantalla en blanco y la computadora emite dos sonidos cortos y luego un sonido largo seguido de una pausa de tres segundos.

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

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

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

Caracteres atenuados.

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

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

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

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

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

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

La imagen no está centrada.

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

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

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

Aparecerá en pantalla el mensaje “Fuera de rango”.

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

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

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

El monitor CRT produce un ruido de chasquido.

Causa	Solución
Se activaron los relés electrónicos dentro del monitor.	Ninguna. Es normal que algunos monitores hagan un ruido de chasquido cuando son encendidos y cuando se apagan,

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

El monitor CRT produce un ruido de chasquido.

Causa	Solución
	cuando entran o salen del modo de espera, y cuando se modifica la resolución.

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

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

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

Causa	Solución
Los circuitos de conversión digital internos del monitor de panel plano pueden no interpretar correctamente la sincronización de salida de la tarjeta de gráficos.	<ol style="list-style-type: none">1. Seleccione la opción de Auto-ajuste del monitor en el Menú en pantalla (OSD) del monitor.2. Sincronice manualmente las funciones de exhibición del Menú en Pantalla (OSD) de Reloj y Fase de Reloj.
La tarjeta de gráficos no está ajustada en forma adecuada o está defectuosa.	<ol style="list-style-type: none">1. Reacomode la tarjeta de gráficos.2. Reemplace la tarjeta de gráficos.

Algunos símbolos digitados no aparecen correctamente.

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

Solución de problemas de audio

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

Tabla 2-6 Solución de problemas de audio

El sonido se entrecorta.

Causa	Solución
Los recursos del procesador están siendo utilizados por otras aplicaciones abiertas.	Cierre todas las aplicaciones abiertas que hacen uso intenso del procesador.
Latencia de sonido directo, común en muchas aplicaciones de reproductores de tarjetas multimedia.	Sólo en Windows XP: <ol style="list-style-type: none">1. En el Panel de control, seleccione Dispositivos de sonido y audio.2. En la ficha Sonido, seleccione un dispositivo de la lista Reproducción de sonido.3. Haga clic en el botón Opciones avanzadas y seleccione la ficha Rendimiento.4. Configure el deslizador Aceleración de hardware en Ninguna y el deslizador Calidad de conversión de la velocidad de muestreo en Buena y pruebe el audio nuevamente.5. Configure el deslizador Aceleración de hardware en Total y el deslizador Calidad de conversión de la velocidad de muestreo en Buena y pruebe el audio nuevamente.

Los altavoces y los auriculares no emiten sonido.

Causa	Solución
Se disminuyó o silenció el control de volumen del software.	Haga doble clic en el icono de Altavoz en la barra de tareas, después asegúrese de que no esté seleccionado Silencio y ajuste el volumen con el deslizador de volumen.
Los altavoces externos no están encendidos.	Encienda los altavoces externos.
Es posible que el dispositivo de audio esté conectado en el enchufe incorrecto.	Asegúrese de que el dispositivo esté conectado al enchufe correcto en la computadora. Los altavoces deben conectarse en el enchufe trasero de línea de salida y los auriculares deben enchufarse en el enchufe frontal para auriculares.
Altavoces externos conectados en el enchufe de audio incorrecto en una tarjeta de sonido recién instalada.	Para conectar correctamente los altavoces, consulte la documentación de la tarjeta de sonido.
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 en dispositivo de CD/DVD y seleccione Propiedades . Asegúrese de marcar Activar audio de CD digital para este dispositivo CD-ROM .
Los auriculares o dispositivos conectados a la salida de audio silencian el altavoz interno.	Encienda y utilice auriculares o altavoces externos, si están conectados, o desconecte los auriculares o los altavoces externos.
La computadora está en el modo en espera .	Presione el botón de alimentación para salir del modo en espera .

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

Los altavoces y los auriculares no emiten sonido.

Causa	Solución
	PRECAUCIÓN: Cuando intente salir del modo en espera , no presione el botón de alimentación por más de cuatro segundos. Si no, la computadora se apagará y perderá los datos.
Altavoz interno está desactivado en la Utilidad de Configuración.	Active el altavoz en la Utilidad de Configuración. Seleccione Advanced (Opciones avanzadas) > Internal Speaker (Altavoz interno).

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

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

La computadora parece estar bloqueada mientras graba audio.

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

Solución de problemas de la impresora

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

Tabla 2-7 Solución de problemas de la impresora

La impresora no imprime.

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

La impresora no se enciende.

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

La impresora imprime información confusa.

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

La impresora no está en línea.

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

Solución de problemas de teclado y de mouse

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

Tabla 2-8 Solución de problemas de teclado

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

Causa	Solución
El conector del teclado no está debidamente conectado.	<ol style="list-style-type: none">1. En el escritorio de Windows XP, haga clic en Inicio > Apagar. En el escritorio de Windows Vista, haga clic en Inicio, luego haga clic en la flecha ubicada en la esquina inferior derecha del menú Inicio, y seleccione Apagar.2. Después de que el proceso de apagado esté completo, reconecte el teclado a la parte trasera de la computadora y reiníciela.
El programa en uso dejó de responder a los comandos.	Apague la computadora utilizando el mouse y luego vuelva a encender la computadora.
El teclado necesita reparación.	Consulte los términos y condiciones en la garantía mundial limitada.
La computadora está en el modo de espera .	Presione el botón de alimentación para salir del modo de espera . PRECAUCIÓN: Cuando intente salir del modo de espera , no presione el botón de alimentación por más de cuatro segundos. Si no, la computadora se apagará y perderá los datos.

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

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

Tabla 2-9 Solución de problemas de mouse

El mouse no responde al movimiento o está demasiado lento.

Causa	Solución
El conector del mouse no está enchufado correctamente en la parte trasera de la computadora.	Apague la computadora utilizando el teclado. <ol style="list-style-type: none">1. Presione las teclas Ctrl y Esc al mismo tiempo (o presione la tecla del logotipo Windows) para visualizar el menú Inicio.2. Utilice las teclas de flecha para seleccionar Apagar y luego presione la tecla Intro.3. Una vez que el sistema esté completamente apagado, conecte el mouse en la parte trasera de la computadora (o del teclado) y vuelva a encenderla.
El programa en uso dejó de responder a los comandos.	Apague la computadora utilizando el teclado y luego vuelva a encender la computadora.

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

El mouse no responde al movimiento o está demasiado lento.

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

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

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

Solución de Problemas de Instalación del Hardware

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

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

Tabla 2-10 Solución de problemas de instalación del hardware

Un nuevo dispositivo no es reconocido como parte del sistema.

Causa	Solución
El dispositivo no está ajustado o conectado en forma adecuada.	Asegúrese de que el dispositivo esté conectado en forma adecuada y segura y de que las patas del conector no estén dobladas.
Los cables del nuevo dispositivo externo están sueltos o los cables de alimentación están desconectados.	Asegúrese de que todos los cables estén conectados firme y correctamente y que las patas del conector o del cable no estén dobladas.
El botón de alimentación del nuevo dispositivo externo no está encendido.	Apague la computadora, encienda el dispositivo externo y luego encienda la computadora para integrar el dispositivo con el sistema de la computadora.
Cuando el sistema le advirtió de cambios en la configuración, usted no los aceptó.	Reinicie la computadora y siga las instrucciones para aceptar los cambios.
Puede que una tarjeta plug and play (conectar y usar) no se configure automáticamente cuando se agregue, si la configuración predeterminada entra en conflicto con otros dispositivos.	Utilice el administrador de dispositivos de Windows para desmarcar la configuración automática para la tarjeta y elija una configuración básica que no cause un conflicto de recursos. También es posible utilizar la Utilidad de Configuración para reconfigurar o desactivar dispositivos a fin de solucionar el conflicto de recursos.
Los puertos USB de la computadora se desactivan en la Utilidad de Configuración.	Ingrese a la Utilidad Computer Setup (F10) y active los puertos USB en Advanced (Opciones avanzadas) > USB Ports (Puertos USB).
Los puertos 1394 de la computadora se desactivan en la Utilidad de Configuración.	Ingrese a la Utilidad Computer Setup (F10) y active los puertos 1394 en Advanced (Opciones avanzadas) > Unboard 1394 (1394 integrado).

La computadora no se inicia.

Causa	Solución
Se utilizaron módulos de memoria incorrectos en la actualización o se instalaron módulos de memoria en el lugar equivocado.	<ol style="list-style-type: none">1. Revise la documentación que viene con el sistema para determinar si está utilizando los módulos de memoria correctos y para verificar la instalación adecuada. NOTA: Se debe instalar siempre el DIMM 1.2. Escuche por sonidos provenientes de la computadora. Los sonidos son códigos de problemas específicos.3. Si todavía no puede resolver el problema, contacte al Soporte al cliente.

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

La computadora emite un sonido corto y luego un sonido largo seguido de una pausa de tres segundos.

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

La computadora emite dos sonidos cortos y luego un sonido largo seguido de una pausa de tres segundos.

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

Solución de problemas de red

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

Tabla 2-11 Solución de problemas de red

El recurso Wake-on-LAN no funciona.

Causa	Solución
El recurso Wake-on-LAN no está activado.	<p>Para activar 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 Propiedades.5. Haga clic en Configurar.6. Haga clic en la ficha Administración de energía, después seleccione la casilla de verificación Permitir a este dispositivo reactivar la computadora. <p>Para activar Wake-on-LAN en Windows Vista:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Seleccione Inicio > Panel de control.2. En Redes e Internet, seleccione Ver el estado y las tareas de red.3. En la lista de 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 ficha Administración de energía, luego seleccione la casilla de verificación Permitir a este dispositivo activar la computadora. <p>NOTA: Wake-on-LAN es admitido solamente desde los estados S1, S3 y S4. No se admite desde 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 la Utilidad de Configuración y active el controlador de red en Advanced (Opciones avanzadas) > Unboard LAN (LAN integrada).2. Active el controlador de red en el sistema operativo a través del administrador de dispositivos.
Controlador de red incorrecto.	Revise la documentación del controlador de red para conocer el controlador correcto u obtener el más reciente controlador en el sitio web del fabricante.

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

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

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

Causa	Solución
No se detecta una red activa.	Verifique que la conexión de los equipos de red y los cables estén correctos.
El controlador de red no está configurado correctamente.	Verifique el estado del dispositivo en Windows, como el administrador de dispositivos, para comprobar la carga del controlador y el subprograma de conexiones de red en Windows para comprobar el estado de conexión.
El controlador de red está desactivado.	<ol style="list-style-type: none">1. Ejecute la Utilidad de Configuración y active el controlador de red en Advanced (Opciones avanzadas) > Unboard LAN (LAN integrada).2. Active el controlador de red en el sistema operativo a través del administrador de dispositivos.
El controlador de red no está cargado correctamente.	Reinstale los controladores de red.
El sistema no puede detectar automáticamente la red.	Desactive las capacidades de detección automática y obligue al sistema para que se inicie con el modo operativo correcto.

Las pruebas de diagnóstico informan que existe una falla.

Causa	Solución
El cable no está conectado adecuadamente.	Asegúrese de que el cable se encuentre enchufado firmemente en el conector de red y que el otro extremo del cable esté bien conectado al dispositivo correcto.
El cable está enchufado en el conector incorrecto.	Asegúrese de que el cable esté enchufado en el conector correcto.
Existe un problema con el cable o un dispositivo en el otro extremo del cable.	Asegúrese de que el cable y el dispositivo en el otro extremo estén funcionando correctamente.
El controlador de red está defectuoso.	Póngase en contacto con un proveedor de servicio autorizado.

El diagnóstico es normal, pero la computadora no se comunica con la red.

Causa	Solución
Los controladores de red no están cargados o los parámetros de éstos no coinciden con la configuración actual.	Asegúrese de que los controladores de red estén cargados y que los parámetros de éstos coincidan con la configuración del controlador de red. Asegúrese de que estén instalados el cliente y el protocolo de red correctos.
El controlador de red no está configurado para esta computadora.	Seleccione el icono Red en el Panel de control y configure el controlador de red.

El controlador de red deja de funcionar sin motivo aparente.

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

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

El controlador de red deja de funcionar sin motivo aparente.

Causa	Solución
El cable no está conectado adecuadamente.	Asegúrese de que el cable se encuentre enchufado firmemente en el conector de red y que el otro extremo del cable esté bien conectado al dispositivo correcto.
El controlador de red está defectuoso.	Póngase en contacto con un proveedor de servicio autorizado.

La tarjeta de red nueva no se inicia.

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

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

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

La Utilidad de Configuración del sistema informa acerca de una EEPROM no programada.

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

Solución de problemas de memoria

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

- △ **PRECAUCIÓN:** Energía puede suministrarse a los DIMM cuando se apaga la computadora. Para evitar daños a los DIMM o a la placa del sistema, usted debe desconectar el cable de alimentación de la computadora antes de intentar reasentar, instalar o extraer un módulo DIMM.

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

Tabla 2-12 Solución de problemas de memoria

El sistema no se inicia o no funciona correctamente después de instalar módulos de memoria adicionales.

Causa	Solución
Un módulo de memoria no está instalado en el socket DMM1.	Asegúrese de que un módulo de memoria esté instalado en el socket DIMM1 negro en la placa del sistema. Este socket debe completarse con un módulo de memoria.
El módulo de memoria no es del tipo correcto o no tiene el nivel de velocidad para el sistema o el módulo de memoria nuevo no está correctamente instalado.	Reemplace el módulo con el dispositivo estándar de la industria correcto para la computadora. En algunos modelos, los módulos de memoria ECC y no ECC no se pueden combinar.

Error por memoria insuficiente.

Causa	Solución
Es posible que la memoria no esté configurada correctamente.	Utilice el administrador de dispositivos para revisar la configuración de la memoria.
No tiene memoria suficiente para ejecutar la aplicación.	Revise la documentación de la aplicación para determinar los requisitos de memoria.

El recuento de la memoria durante la POST es incorrecto.

Causa	Solución
Es posible que los módulos de memoria no estén correctamente instalados.	Revise que los módulos de memoria se hayan instalado correctamente y que se utilicen los módulos apropiados.
Los gráficos integrados pueden utilizar memoria del sistema.	No se requiere ninguna acción.

Error de memoria insuficiente durante la operación.

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

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

La computadora emite un sonido corto y luego un sonido largo seguido de una pausa de tres segundos.

Causa	Solución
La memoria se ha instalado de forma incorrecta o es defectuosa.	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="855 275 1326 304">1. Reacomode los DIMM. Encienda el sistema.<li data-bbox="855 327 1437 378">2. Reemplace los DIMM, uno a la vez, para aislar el módulo defectuoso.<li data-bbox="855 400 1437 430">3. Reemplace la memoria de terceros por memoria de HP.<li data-bbox="855 452 1214 481">4. Reemplace la placa del sistema.

Solución de problemas de CD-ROM y DVD

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

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

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

Causa	Solución
El dispositivo se conecta al puerto SATA que haya sido desactivado en la Utilidad de Configuración.	Ejecute la Utilidad de Configuración y verifique que el SATA1 Controller (Controlador SATA1) esté Activado en el menú Advanced (Opciones avanzadas).
CD no apto para inicio en la unidad.	Intente con un CD apto para inicio en la unidad.
Orden de inicio incorrecta.	<ol style="list-style-type: none">1. Ejecute la Utilidad de Configuración y cambie la prioridad de de inicio a través de la unidad óptica en Start (Inicio) > Boot Device Priority (Prioridad de dispositivo de inicio) > CD-ROM Group Boot Device Priority (Prioridad de Inicio para Grupo de CD-ROM).2. Ejecute la Utilidad de Configuración y cambie la secuencia de inicio de grupo en Start (Inicio) > Boot Device Priority (Prioridad de dispositivo de inicio).

Unidad no encontrada (identificada)

Causa	Solución
Es posible que el cable esté suelto.	Revise las conexiones de cable.
Es posible que el sistema no haya reconocido automáticamente un dispositivo instalado recientemente.	Vea las instrucciones de reconfiguración en la sección Solución de Problemas de Instalación del Hardware en la página 26 . Si el sistema todavía no reconoce el nuevo dispositivo, compruebe que esté incluido dentro de la Utilidad de Configuración. Si aparece, la posible causa es un problema con el controlador. Si no está incluido en la lista, es probable que se trate de un problema con el hardware.
El dispositivo se conecta al puerto SATA que haya sido desactivado en la Utilidad de Configuración.	Ejecute la Utilidad de Configuración y verifique que el SATA1 Controller (Controlador SATA1) esté Enabled (Activado) en el menú Advanced (Opciones avanzadas).

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

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

La película no se reproduce en la unidad de DVD.

Causa	Solución
Es posible que la película se haya regionalizado para un país distinto.	Consulte la documentación que se incluye con la unidad de DVD.
El software decodificador no está instalado.	Instale el software decodificador.
Medios dañados.	Reemplace los medios.

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

La película no se reproduce en la unidad de DVD.

Causa	Solución
Clasificación de películas bloqueada por cierre paterno.	Utilice el software de DVD para retirar el cierre paterno.
Se instalaron los medios al revés.	Reinstale los medios.

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

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

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

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

Es difícil o imposible grabar o copiar CDs.

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

Solución de Problemas de la Unidad Flash USB

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

Tabla 2-14 Solución de Problemas de la Unidad Flash USB

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

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

Unidad flash USB no encontrada (identificada).

Causa	Solución
El dispositivo está conectado a un puerto USB que fue desactivado en la Utilidad de Configuración.	Ejecute la Utilidad de Configuración y verifique que los USB Ports (Puertos USB) estén Enabled (Activados) en el menú Advanced (Opciones avanzadas).
El dispositivo no estaba apropiadamente montado antes de encenderlo.	Asegúrese de que el dispositivo hay sido completamente insertado en el puerto USB antes de aplicar alimentación al sistema

El sistema no se inicia desde la unidad flash USB.

Causa	Solución
El orden de inicio es incorrecto.	<ol style="list-style-type: none">1. Ejecute la Utilidad de Configuración y cambie la prioridad de inicio en Start (Inicio) > Boot Device Priority (Prioridad de dispositivo de inicio).2. Ejecute la Utilidad de Configuración y cambie la secuencia de inicio de grupo en Start (Inicio) > Boot Device Priority (Prioridad de dispositivo de inicio).
La imagen del dispositivo no permite inicio.	Siga los procedimientos descritos en la sección "Replicación de la Configuración" de la <i>Guía de Referencia de Servicio</i> .

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

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

Solución de problemas con componentes del panel frontal

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

Tabla 2-15 Solución de problemas con componentes del panel frontal

La computadora no reconoce un dispositivo USB, dispositivo 1394, auriculares o micrófono.

Causa	Solución
El dispositivo no está apropiadamente conectado.	<ol style="list-style-type: none">1. Apague la computadora.2. Reconecte el dispositivo a la parte frontal de la computadora y reiníciela.
El dispositivo no tiene alimentación.	Si el dispositivo USB necesita alimentación de CA, asegúrese de que uno de los extremos esté conectado al dispositivo y el otro a un tomacorriente que esté funcionando.
El controlador del dispositivo correcto no está instalado.	<ol style="list-style-type: none">1. Instale el controlador correcto para el dispositivo.2. Es posible que tenga que reiniciar la computadora.
El cable que conecta el dispositivo a la computadora no funciona.	<ol style="list-style-type: none">1. Si es posible, sustituya el cable.2. Reinicie la computadora.
El dispositivo no funciona.	<ol style="list-style-type: none">1. Reemplace el dispositivo.2. Reinicie la computadora.
Los puertos USB de la computadora se desactivan en la Utilidad de Configuración.	Ingrese a Utilidad Computer Setup (F10) y active los puertos USB en Advanced (Opciones avanzadas) > USB Ports (Puertos USB).
Los puertos 1394 de la computadora se desactivan en la Utilidad de Configuración.	Ingrese a Utilidad Computer Setup (F10) y active los puertos 1394 en Advanced (Opciones avanzadas) > Unboard 1394 (1394 integrado).

Solución de problemas de acceso a Internet

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

Tabla 2-16 Solución de problemas de acceso a Internet

No es posible conectar a Internet.

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

No es posible iniciar programas de Internet automáticamente.

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

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

Internet tarda mucho en descargar sitios Web.

Causa	Solución
El módem no se configuró de manera correcta.	<p>Verifique que el módem esté conectado y con comunicación adecuada.</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 ficha Hardware.4. En el área Propiedades del sistema, haga clic en el botón Administrador de dispositivos.5. Haga doble clic en Módems.6. Haga doble clic en Agere Systems PCI-SV92PP Soft Modem.7. En la ficha General, haga clic en la ficha Diagnóstico.8. Haga clic en Consultar módem. Una respuesta con "Éxito" indica que el módem está conectado y funcionando adecuadamente. <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 de Tareas, seleccione Administrador de dispositivos.5. Haga doble clic en Modems.6. Haga doble clic en Agere Systems PCI-SV92PP Soft Modem.7. En la ficha General, haga clic en la ficha Diagnóstico.8. Haga clic en Consultar módem. Una respuesta con "Éxito" indica que el módem está conectado y funcionando adecuadamente.

Solución de problemas de software

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

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

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

Tabla 2-17 Solución de problemas de software

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

Causa	Solución
Ocurrió un error de POST.	Consulte el kit de restauración o los términos y condiciones en la garantía limitada mundial.

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

Causa	Solución
Es posible que los archivos del sistema estén dañados.	Escanee la unidad de disco duro buscando por errores.

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

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

Interpretación de Códigos Audibles POST

Esta sección abarca los códigos audibles que pueden surgir antes o durante POST que no están necesariamente asociados a ellos un código de error o mensaje de texto.

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

Sonidos	Significado	Acción Recomendada
Un sonido corto y un sonido largo seguidos por una pausa de tres segundos	Memoria con defecto o error en la configuración de la memoria.	Revise que los módulos de memoria se hayan instalado correctamente y que se utilicen los módulos apropiados.
Dos sonidos cortos y un sonido largo seguidos por una pausa de tres segundos	No está instalada una tarjeta de gráficos o falló la inicialización de la tarjeta de gráficos.	Para los sistemas con una tarjeta de gráficos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Reacomode la tarjeta de gráficos. Encienda el sistema. 2. Reemplace la tarjeta de gráficos. 3. Reemplace la placa del sistema. Para los sistemas con gráficos integrados, reemplace la placa del sistema.
Tres sonidos cortos y un sonido largo seguidos por una pausa de tres segundos	Error en la configuración de la CPU o CPU inválida detectada antes de la inicialización de la tarjeta de gráficos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualice el BIOS con la versión correcta. 2. Cambie el procesador.
Un sonido corto seguido por una pausa de un segundo	No se encontró una unidad óptica.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revise las conexiones de cable. 2. Ejecute la utilidad de Configuración y asegúrese de que el puerto del dispositivo esté activado.
Dos sonidos cortos seguidos por una pausa de tres segundos	No se encontró un CD.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique qué tipo de unidad está utilizando y utilice el tipo correcto de medio. 2. Reemplace el CD por uno nuevo.
Tres sonidos cortos seguidos por una pausa de tres segundos	Flash no está listo (utilidad no encontrada o el archivo con la imagen de BIOS, etc.)	Actualice el BIOS con la versión correcta.
Cuatro sonidos cortos seguidos por una pausa de tres segundos	Operación de Flash falló (error en la suma de verificación, imagen corrompida, etc.)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique que sea la memoria ROM correcta. 2. Haga flash en la memoria ROM si es necesario. 3. Si recientemente se agregó una tarjeta de expansión, extraígalas y observe si permanece el problema. 4. Borre CMOS. 5. Si el mensaje desaparece, es posible que haya un problema con la tarjeta de expansión. 6. Reemplace la placa del sistema.
Cinco sonidos cortos seguidos por una pausa de tres segundos	Recuperación del BIOS con éxito	No se requiere ninguna acción.

Restablecimiento del Puente de Contraseña

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

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

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

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

La electricidad estática puede dañar los componentes electrónicos de la computadora o los equipos opcionales. Antes de iniciar estos procedimientos, asegúrese de no estar cargado de electricidad estática tocando brevemente un objeto metálico conectado a tierra. Consulte la *Guía de Hardware* para obtener más información.

3. Remueva la cubierta o el panel de acceso de la computadora.
4. Ubique el cabezal y el puente denominados **JFP1**.

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

5. Extraiga el puente de las clavijas 1 y 2. Coloque el puente en la clavijas 2 y 3.
6. Vuelva a colocar la cubierta o el panel de acceso de la computadora.
7. Reconecte todos los dispositivos externos.
8. Enchufe la computadora y enciéndala. Permita que el sistema operativo se inicie. De esta forma se borran las contraseñas actuales y se desactivan los recursos de contraseña.
9. Para establecer contraseñas nuevas, repita los pasos 1 a 4, reemplace el puente de contraseña en las clavijas 1 y 2, y después repita los pasos 6 a 8. Establezca las nuevas contraseñas en la Utilidad de Configuración de la Computadora. Consulte la *Guía de la Utilidad Computer Setup (F10)* para obtener instrucciones acerca de la Utilidad de Configuración de la Computadora.

Restablecimiento del Puente de la CMOS

1. Apague la computadora y los todos dispositivos externos y desconecte el cable de alimentación de la toma eléctrica de CA. El sistema debe ser desconectado de la electricidad para poder borrar el CMOS.
2. Desconecte el teclado, el monitor y todos los equipos externos conectados a la computadora.

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

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

La electricidad estática puede dañar los componentes electrónicos de la computadora o los equipos opcionales. Antes de iniciar estos procedimientos, asegúrese de no estar cargado de electricidad estática tocando brevemente un objeto metálico conectado a tierra. Consulte la *Guía de Hardware* para obtener más información.

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

⚠ **PRECAUCIÓN:** Al restaurar la CMOS restablecerá la computadora a los valores predeterminados de fábrica y borrará toda la información personalizada, incluyendo las contraseñas, números de activos, y configuraciones especiales.

4. Ubique el cabezal y el puente denominados **JBAT1**.

📝 **NOTA:** Asegúrese de desconectar el cable de alimentación de CA desde el tomacorriente de CA. La CMOS no se borrará si el cable de alimentación está conectado.

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


5. Retire el puente CMOS de las clavijas 1 y 2 y colóquelo en la posición de las clavijas 2 y 3. Esta operación borra la CMOS.
6. Vuelva a poner el puente en las clavijas 1 y 2.
7. Recoloque la cubierta o el panel de acceso de la computadora.
8. Reconecte los dispositivos externos.
9. Enchufe la computadora y enciéndalo.

📝 **NOTA:** Use la Utilidad de Configuración para restablecer todas las configuraciones especiales del sistema junto con la fecha y la hora.

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

Contacto con el Soporte al cliente

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

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

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

Índice

C

CMOS

- restablecimiento del puente 42

códigos de error 40

códigos de error POST 40

consejos útiles 8

contraseña

- restablecimiento del puente 41

P

panel de acceso, bloqueado 11

problemas

- Acceso a Internet 37

- alimentación 13

- audio 21

- CD-ROM o DVD 33

- general 10

- impresora 23

- instalación de hardware 26

- Lector de tarjetas

 - multimedia 15

 - memoria 31

 - monitor 17

 - mouse 24

 - panel frontal 36

 - red 28

 - software 39

 - teclado 24

 - unidad de disco duro 14

 - unidad flash 35

problemas de acceso a

- Internet 37

problemas de audio 21

problemas de CD-ROM o

- DVD 33

problemas de disco duro 14

problemas de energía 13

problemas de instalación del

- hardware 26

problemas de la impresora 23

problemas de la unidad flash 35

problemas del lector de tarjetas

- multimedia 15

problemas del panel frontal 36

problemas de memoria 31

problemas de monitor 17

problemas de mouse 24

problemas de red 28

problemas de teclado 24

problemas de unidad óptica 33

problemas generales 10

puente

- CMOS 42

- contraseña 41

R

Recurso Wake-on-LAN 28

S

seguridad y ergonomía 7

software

- copia de seguridad 6

- problemas 39

sonidos, códigos de error 40

Soporte al cliente 7, 43

U

utilidad de diagnóstico 1

V

Vision Field Diagnostics 1