

#### Copyright y licencia

© Copyright 2011 Hewlett-Packard Development Company, L.P. La información contenida en el presente documento está sujeta a cambios sin previo aviso.

Las únicas garantías de los productos y servicios de Hewlett-Packard se estipulan en las declaraciones expresas que acompañan a dichos productos y servicios. Ninguna de las disposiciones incluidas en esta garantía debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se hace responsable de errores técnicos o editoriales o de las omisiones que puedan darse aquí

HP no asume responsabilidad alguna derivada del uso o la fiabilidad de este software en equipos que no hayan sido suministrados por HP.

Este documento contiene información confidencial protegida por los derechos de autor. No se autoriza que ninguna parte de este documento sea fotocopiada, reproducida o traducida a otro idioma sin el previo consentimiento por escrito de parte de HP.

Hewlett-Packard Company

P.O. Box 4010

Cupertino, CA 95015-4010

EE.UU.

Este producto incorpora tecnología para la protección de los derechos de autor que está respaldada por patentes estadounidenses y otros derechos de propiedad intelectual. El uso de esta tecnología de protección de derechos de autor debe ser autorizado por Macrovision, y está previsto para uso doméstico y otros usos de visión limitados, a menos que Macrovision lo autorice de otro modo. Se prohíbe el desensamblaje o la aplicación de procedimientos de ingeniería inversa.

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

HP defiende el uso legal de la tecnología y no respalda ni fomenta el uso de sus productos para fines distintos de los permitidos por las leyes de propiedad intelectual.

La información contenida en este documento está sujeta a cambios sin previo aviso.

# Espacio insuficiente en la unidad de disco duro

La unidad de disco duro en los equipos Hewlett-Packard y Compaq con el sistema operativo Microsoft® Windows® preinstalado podría parecer más pequeña que lo especificado en la documentación o caja del producto. Las unidades de disco duro se describen y anuncian por los fabricantes en términos de capacidad decimal (base 10). Microsoft Windows y otros programas, como FDISK, usan un sistema de numeración binario (base 2).

En la notación decimal, un megabyte (MB) equivale a 1.000.000 bytes, y un gigabyte (GB) equivale a 1.000.000.000 bytes. En el sistema de numeración binario, un megabyte equivale a 1.048.576 bytes y un gigabyte equivale a 1.073.741.824 bytes. Debido a los distintos sistemas de medición, puede haber una diferencia entre el tamaño indicado por Windows y el tamaño anunciado por el fabricante. La capacidad de almacenamiento de la unidad de disco duro es la que se anuncia.

Microsoft Windows muestra una capacidad menor en la herramienta Explorador de Windows y en la ventana Equipo porque muestra información sobre una partición del disco duro por vez. Una de las particiones contiene información sobre la Restauración del Sistema.

# Nota acerca de sistemas configurados con 4 GB de memoria.

Para equipos con un sistema operativo de 32 bits, es posible que no se pueda disponer de más de 3 GB de memoria debido a las exigencias de recursos del sistema.

Esta limitación no es inherente de sistemas HP y Compaq. La memoria más allá de 3 GB se utiliza para recursos del sistema.

#### Confirmando memoria total

El sistema BIOS muestra los 4 GB completos de memoria instalada.

1. Encienda el equipo.

2. Pulse F10. Aparece el menú del BIOS. Confirme la memoria total instalada.



# Tabla de contenido

1	Cómo obtener la información	l
	Información de seguridad2	2
2	Instalación de su equipo	3
	Protección de su equipo	1
	Conexión a Internet	5
	Transferencia de archivos y configuraciones a su nuevo equipo6	3
3	Resolución de problemas y mantenimiento	3
	El equipo no inicia	7
	Alimentación	3
	Pantalla (monitor)	3
	Teclado y ratón (con cable)	)
	Teclado y ratón (inalámbricos) 11	I
	Altavoces y sonido12	2
	Acceso a Internet	2
	Resolución de problemas de software14	1
	Mantenimiento	7
	Recuperación del sistema 19	)
4	Atención al cliente	1
	Información del producto24	1
	Información del soporte	5
	Impresión de garantía por demanda27	7



۲

۲

# 1 Cómo obtener la información

Tipo de información		Dónde buscar	
•	Configure su equipo.	Póster de instalación incluido con el equipo.	
•	Mire lo vídeos instructivos sobre cómo usar las funciones de su equipo.	Visite http://www.hp.com/supportvideos (sólo inglés)	
•	Use el equipo. Conéctese a Internet. Recupere las configuraciones de fábrica.	<i>Guía de inicio</i> (esta guía)	
•	Aprenda a cómo usar el sistema operativo Microsoft Windows 7.	Ayuda y soporte técnico. Haga clic en <b>Inicio</b> , <b>Ayuda y soporte técnico</b> o visite <u>http://www.hp.com/ go/win7</u> .	
•	contraseñas de Windows 7.	Herramientas de resolución de problemas de Windows 7	
•	Solucione los problemas de hardware y software más comunes de los equipos.	<ol> <li>Haga clic en Inicio, luego en Panel de Control y, a continuación, en Sistema y Seguridad.</li> <li>Bajo Centro de actividades, haga clic en Buscar y corregir</li> </ol>	
•	Busque enlaces de actualizaciones de controladores.	problemas (solución de problemas).	
•	Lea las preguntas más frecuentes.		
•	Busque guías para el usuario electrónicas y especificaciones sobre su modelo de equipo.	Página web de soporte HP: <u>http://www.hp.com/support</u>	
•	Encargue una parte y busque ayuda adicional para resolución de problemas.		
•	Actualice o reemplace componentes de su equipo.	<i>Guía de actualización y reparación</i> Haga clic en <b>Inicio</b> , luego, en <b>Todos los programas</b> y, a continuación, haga clic en <b>Manuales de usuario HP</b> .	
		Si no hay una guía disponible ahí, visite <u>http://www.hp.com/support</u>	

Tipo de información		Dónde buscar
•	Busque información sobre la garantía del equipo. Reciba soporte técnico.	La Garantía limitada y Guía de soporte o la Información sobre la garantía y el soporte se incluyen en su equipo. o Haga clic en <b>Inicio</b> , luego, en <b>Todos los programas</b> y, a continuación, haga clic en <b>Manuales de usuario HP</b> .
•	Obtenga ayuda e información actualizada de la comunidad de Windows.	http://www.hp.com/support/consumer-forum
•	Conecte a un TV.	Cómo mirar y grabar programas de TV Haga clic en Inicio, luego, en Todos los programas y, a continuación, haga clic en Manuales de usuario HP. Si no hay una guía disponible ahí, visite <u>http://www.hp.com/support</u>
•	Obtenga utilidades especiales para dueños de equipos.	Carpeta Ayuda y herramientas del PC Haga clic en Inicio, luego, en Todos los programas y, a continuación, haga clic en Ayuda y herramientas del PC.
•	Realice el mantenimiento de su equipo.	Asistente de soporte HP — Mantiene el rendimiento de su equipo y resuelve problemas más rápido usando actualizaciones automatizadas y asistencia guiada. Haga clic en Inicio, Todos los programas, HP, y luego haga clic en Asistente de soporte HP.
•	Encuentre los avisos normativos y de seguridad	Información y normativa de seguridad Haga clic en Inicio, Todos los programas y Manuales de usuario HP o visite http://www.hp.com/ergo.
•	Busque información sobre cuestiones de ergonomía.	<i>Guía de seguridad y ergonomía</i> Haga clic en <b>Inicio</b> , <b>Todos los programas</b> y <b>Manuales de usuario HP</b> o visite <u>http://www.hp.com/ergo</u> .

### Información de seguridad

Para más información, consulte el documento de *Información y normativa de seguridad* en la carpeta **Manuales de usuario HP**. Haga clic en **Inicio**, luego, en **Todos los programas** y, a continuación, haga clic en **Manuales de usuario HP**.

ADVERTENCIA! Para reducir el riesgo de descarga eléctrica o daños al equipo:

• Coloque el equipo alejado del agua, polvo, humedad y suciedad. Estos elementos pueden incrementar la temperatura interior, causar un incendio o un cortocircuito.

• No deshabilite el enchufe de conexión a tierra del cable de alimentación. El enchufe a tierra es una recurso importante de seguridad.

• Enchufe el cable de alimentación en una toma eléctrica de CA con conexión a tierra que pueda alcanzar fácilmente en todo momento.

• Desconecte la alimentación del equipo desenchufando el cable de alimentación de la toma de corriente. Para prevenir una exposición directa al rayo láser, intente no abrir el compartimento de las unidades de CD o DVD.

• La fuente de alimentación está configurada para el país o región en que compró el equipo. Si decide mudarse, compruebe las especificaciones de voltaje antes de enchufar el equipo a la toma de corriente.

**¡ADVERTENCIA!** El equipo podría ser pesado; asegure de utilizar movimientos ergonómicos y adecuados al mover el equipo.

Para reducir el riesgo de lesiones graves, lea la Guía de seguridad y ergonomía. Esta guía se encuentra en la web en <u>http://www.hp.com/ergo</u>.

# 2 Instalación de su equipo

**NOTA:** Algunas características podrían no estar disponibles en sistemas que no dispongan de una versión de Microsoft Windows.

- Coloque el equipo de manera que las aberturas de ventilación no estén obstruidas y el cableado no obstruya el paso ni quede expuesto a pisadas o a ser aplastado por muebles.
- 2. Conecte todos los cables de alimentación del monitor, el equipo y los accesorios a un dispositivo con la correspondiente etiqueta de protección contra picos de tensión, como un sistema de alimentación ininterrumpida (UPS) o similar. Si el equipo tiene un sintonizador de TV, un módem o una conexión telefónica, protéjalo usando un estabilizador de tensión con estas entradas de señales también. Conecte el cable de televisión o el de la línea de teléfono al dispositivo protector de picos de tensión y luego el dispositivo al equipo.
- 3. Descargue e instale las actualizaciones del sistema operativo.

- Averigüe qué sistema operativo y versión está ejecutando su sistema. (Haga clic en Inicio, luego en Panel de Control y, a continuación, haga doble clic en Sistema. El sistema operativo y versión de muestran bajo la edición de Windows).
- **b.** Abra su navegador de internet y vaya a http://www.hp.com/support.
- c. Seleccione su país e idioma, si procede, y haga clic en Soporte y Controladores.
- d. Seleccione Descarga de software y controladores (y firmware), introduzca el nombre y número del modelo de su equipo en el campo de producto y pulse Intro.
- e. En caso necesario, seleccione el modelo de su equipo desde los resultados de la búsqueda de productos.
- f. Seleccione el sistema operativo de su equipo.
- **g.** Haga clic en **Descargar** al lado de cada actualización que desee descargar.
- **h.** Siga las instrucciones que aparecen en pantalla para instalar cada actualización.
- 4. Busque en la caja del equipo datos adicionales impresos o actualizaciones.
- Lea el documento Avisos normativos y de seguridad en la carpeta de Manuales de usuario de HP.
- 6. Lea la Guía de seguridad y ergonomía para una configuración adecuada de su estación de trabajo, salud y hábitos laborales, así como información para la prevención de riesgos eléctricos o mecánicos. Haga clic en Inicio, Todos los programas y Manuales de usuario HP o visite <u>http://www.hp.com/</u> ergo.

### Protección de su equipo

Riesgos del equipo	Función del equipo
Uso no autorizado del equipo o una cuenta de usuario	Contraseña de usuario Una <i>contraseña</i> es un grupo de caracteres que usted elige para proteger la información en el equipo.
Acceso no autorizado a la Utilidad de configuración, opciones del BIOS u otra información de identificación del sistema	Contraseña del administrador

Riesgos del equipo	Función del equipo	
Virus electrónicos	Software antivirus El software antivirus de evaluación gratuita preinstalado en su equipo puede detectar la mayoría de los virus, eliminarlos y, en la mayoría de los casos, reparar el daño causado por los virus. Para proteger el equipo contra nuevos virus más allá del período de prueba, adquiera un servicio de actualizaciones extendido.	
Acceso no autorizado a información y amenazas existentes al equipo	<ul> <li>Software cortafuegos</li> <li>Windows 7 incluye software cortafuegos preinstalado en el equipo.</li> <li>El software antivirus, que está preinstalado en el equipo, incluye un programa cortafuegos.</li> </ul>	
	Actualizaciones críticas de seguridad para Windows 7 Microsoft actualiza de forma continua el sistema operativo Windows 7.	

Después de finalizar la configuración inicial del equipo, es posible que desee instalar otros programas de software y otros dispositivos de hardware. Verifique el sistema operativo, la memoria y otros requisitos enumerados antes de adquirir un software o hardware nuevo para su equipo. Siga las instrucciones del fabricante del software para instalarlo.

**NOTA:** Utilice únicamente software con licencia original. La instalación de software copiado pudiera ser defectuosa, ilegal o infectar el equipo con un virus.

Las soluciones de seguridad pueden desalentar el robo, el uso indebido y los ataques de software, pero no pueden prevenirlos.

### Conexión a Internet

Pasos para conectarse a Internet:

- 1. Conecte el hardware tal como se muestra en el folleto de configuración.
- 2. Obtenga servicio de Internet.
  - Abra una cuenta con un proveedor de servicios de internet. Si ya ha abierto una cuenta con un proveedor, siga las instrucciones de su proveedor.
  - Si no configuró el equipo para usar un servicio de Internet durante la configuración inicial, hágalo ahora utilizando Servicios en línea:
    - a. Haga clic en Inicio, Todos los programas, Online Services, y luego haga clic en Conectarse a internet.

- **b.** Siga las instrucciones en pantalla para seleccionar un proveedor de servicios de internet y configurar el servicio de internet.
  - **NOTA:** Servicios en línea provee una lista de ISP; sin embargo, puede elegir otro proveedor o bien transferir una cuenta existente a este equipo. Para transferir una cuenta ya existente, siga las instrucciones proporcionadas por el proveedor.
- **3.** Usando la conexión de su proveedor de servicios de internet, abra una ventana de internet y comience a navegar.

**NOTA:** Si tiene problemas de conexión a Internet, consulte <u>Acceso a Internet</u> en la página 12.

# Transferencia de archivos y configuraciones a su nuevo equipo

Es posible copiar archivos desde otro equipo hacia el nuevo equipo mediante CD o DVD, tarjetas de memoria y discos duros externos. También puede usar el software Windows Easy Transfer, que se incluye con Windows 7 (en algunos modelos solamente), para copiar archivos y configuraciones a un dispositivo de almacenamiento, o bien, con un cable Easy Transfer, puede hacerlo directamente desde otro equipo al suyo. El cable Easy Transfer es un cable USB diseñado específicamente para conectar dos equipos y trabajar con el software Windows Easy Transfer.

**NOTA:** El cable Easy Transfer se vende por separado. *No* sirve utilizar un cable USB estándar.

Para transferir los archivos y opciones:

- 1. Haga clic en Inicio, escriba Windows Easy Transfer en la ventana Comenzar búsqueda y haga clic en Windows Easy Transfer.
- Siga las instrucciones en pantalla del asistente de Windows Easy Transfer para transferir sus ficheros a su nuevo equipo.

**NOTA:** Algunas funciones pueden no estar disponible en sistemas que se envían sin una versión de Microsoft Windows.

# 3 Resolución de problemas y mantenimiento

Si desea obtener información sobre problemas específicos con periféricos, tales como inconvenientes con un monitor o una impresora, consulte la documentación provista por el fabricante del producto. Las siguientes tablas presentan algunos problemas con los que puede encontrarse al instalar, iniciar o utilizar su equipo y las posibles soluciones.

Si desea más información o más opciones de resolución de problemas, consulte <u>Cómo obtener la información en la página 1</u>.

# El equipo no inicia

Síntoma	Posible solución	
Mensaje de error:	Reiniciar el equipo.	
error en la unidad	1. Presione las teclas Ctrl+Alt+Supr en el teclado simultáneamente.	
	<ol> <li>Haga clic en el botón de la Flecha junto al botón rojo de Apagar y haga clic en Reiniciar.</li> </ol>	
	O mantenga pulsado el botón <b>Power</b> en el equipo durante 5 o más segundos para apagarlo, y entonces púlselo de nuevo para reiniciar el equipo.	
	<ol> <li>Si comienza Windows, haga inmediatamente una copia de seguridad de todos los datos importantes a una unidad de disco duro de seguridad.</li> </ol>	
	4. Póngase en contacto con Soporte haya o no haya comenzado Windows.	
	La unidad de disco duro o la placa base pudieran necesitar ser reemplazadas.	
El equipo no se enciende ni se inicia.	Asegúrese de que los cables que conectan el equipo a la fuente de alimentación externa estén conectados correctamente. Cuando los cables que conectan el equipo a la fuente de alimentación externa están conectados correctamente y la toma de corriente de la pared funciona, la luz verde de la fuente de alimentación en la parte posterior del equipo se mantiene encendida; si no lo hace, comuníquese con Soporte técnico.	
	Si la pantalla está en negro, es posible que no esté correctamente conectada. Conecte el monitor al equipo, enchúfelo y enciéndalo. Consulte <u>Pantalla (monitor) en la página 8</u> .	
	Para probar la toma de corriente de la pared, conecte diferentes dispositivos eléctricos.	
El equipo parece estar bloqueado y	Use el Administrador de tareas de Windows para cerrar cualquier programa que no responda o reinicie el equipo.	
no responde.	1. Presione las teclas Ctrl+Alt+Supr en el teclado simultáneamente.	
	2. Haga clic en Iniciar Administrador de Tareas.	
	3. Seleccione el programa que no responda y haga clic entonces en Finalizar tarea.	
	Si el problema no se resuelve al cerrar los programas, reinicie el equipo:	
	1. Presione las teclas Ctrl+Alt+Supr en el teclado simultáneamente.	
	<ol> <li>Haga clic en el botón de la Flecha junto al botón rojo de Apagar y haga clic en Reiniciar.</li> </ol>	
	O mantenga pulsado el botón <b>Power</b> en el equipo durante 5 o más segundos para apagarlo, y entonces púlselo de nuevo para reiniciar el equipo.	

### Alimentación

Síntoma	Posible solución
Mensaje de error: Disco de sistema no válido, el disco no es del sistema o error de disco.	Cuando la unidad no esté activa, extraiga el disco y pulse la barra espaciadora en el teclado. El equipo debería de arrancar.
El equipo no se apaga cuando se pulsa el botón Power.	Mantenga pulsado el botón <b>Power</b> hasta que se apague el equipo. Compruebe los ajustes de energía.
El equipo se apaga automáticamente.	<ul> <li>Es posible que el equipo esté en un ambiente excesivamente caluroso. Permita que se enfríe.</li> <li>Asegúrese de que las rejillas de ventilación no están bloqueadas y de que el ventilador interno funciona. Consulte <i>Mantenimiento del equipo libre de polvo, suciedad y calor</i> en <u>Mantenimiento en la página 17</u>. (El equipo pudiera carecer de un ventilador interno).</li> </ul>

Pantal	la	(monitor)
		/

Síntoma	Posible solución
La pantalla está en negro y la luz	Vuelva a conectar el enchufe a la parte posterior del monitor y a la toma de corriente de la pared.
de encendido del monitor está apagada.	Pulse el botón <b>Power</b> en el monitor.

Síntoma	Posible solución
La pantalla está en negro.	Pulse la barra espaciadora en el teclado o mueva el ratón para visualizar la pantalla de nuevo.
	Pulse el botón <b>Sleep</b> (sólo algunos modelos) o Esc en el teclado para salir del modo de suspensión.
	Pulse el botón <b>Power</b> para encender el equipo.
	Inspeccione el conector de vídeo del monitor para comprobar que no haya clavijas dobladas:
	• Si alguna de las clavijas está doblada, cambie el cable del conector del monitor.
	<ul> <li>Si no hay clavijas dobladas, vuelva a conectar el cable de conexión del monitor al equipo.</li> </ul>
Las imágenes de	Ajuste la configuración de la resolución del monitor en Windows 7:
la pantalla son	1. Haga clic en Inicio y en Panel de control.
demasiado grandes o	2. En Apariencia y personalización, haga clic en Ajustar resolución de pantalla.
demasiado pequeñas o se	3. Ajuste la resolución en caso necesario y haga clic en Aplicar.
ven bonosas.	

NOTA: Además de la información incluida aquí consulte la documentación provista junto con el monitor.

### Teclado y ratón (con cable)

Síntoma	Posible solución
El equipo no reconoce los comandos del teclado y la escritura.	Apague el equipo con el ratón; desconecte y vuelva a conectar el teclado a la parte posterior del equipo y enciéndalo nuevamente.
El ratón (con	Desconecte y vuelva a conectar el cable del ratón al equipo.
o no se detecta.	Si el ratón aún no se detecta, apague el equipo, desconecte y vuelva a conectar el ratón y reinicie el equipo.

Síntoma	Posible solución	
El cursor no se mueve al utilizar las teclas de flecha del teclado numérico.	Pulse Bloq Num en el teclado para desactivar el bloqueo del teclado numérico, y así utilizar las teclas de flecha del teclado numérico.	
El cursor no responde al	Utilice el teclado para guardar cambios en todos los programas abiertos y luego reinicie el equipo:	
movimiento del ratón.	<ol> <li>Presione las teclas Alt+Tab simultáneamente para navegar hasta un programa abierto.</li> </ol>	
	<ol> <li>Pulse las teclas Ctrl+S simultáneamente para guardar sus cambios en el programa seleccionado (Ctrl+S es el acceso directo para guardar en la mayoría de programas, aunque no en todos).</li> </ol>	
	3. Repita los pasos 1 y 2 para guardar los cambios en todos los programas abiertos.	
	<ol> <li>Después de guardar los cambios en todos los programas abiertos, presione las teclas Ctrl+Esc en el teclado simultáneamente para visualizar el menú Inicio de Windows.</li> </ol>	
	<ol> <li>Use las teclas de dirección para seleccionar el botón de la Flecha que está junto a Apagar. Seleccione Apagar y pulse Intro.</li> </ol>	
	<ol> <li>Una vez que el sistema esté completamente apagado, desconecte y vuelva a conectar el ratón a la parte posterior del equipo y reinícielo.</li> </ol>	

W

# Teclado y ratón (inalámbricos)

Síntoma	Posible solución				
El teclado o el ratón inalámbricos no funcionan o no se detectan.	<ul> <li>Asegúrese de estar utilizando el teclado o ratón inalámbrico dentro del rango del receptor, aproximadamente 10 metros (32 pies) para lograr un uso normal, y dentro de 30 metros (12 pulgadas) durante la configuración inicial o la resincronización.</li> </ul>				
	<ul> <li>Asegúrese de que el ratón no se encuentre en modo de suspensión, lo que ocurre después de 20 minutos de inactividad. Haga clic con el botón izquierdo del ratón para volver a activarlo.</li> </ul>				
	Cambie las pilas del ratón y del teclado.				
	• Vuelva a sincronizar el teclado y el ratón con el receptor, con los siguientes pasos:				
	El receptor, el teclado y el ratón inalámbricos que se ven en las siguientes ilustraciones son ejemplos; sus modelos pueden variar. <b>IMPORTANTE:</b> Durante estos pasos, ubique el teclado y ratón inalámbricos a la misma altura que el receptor, a una distancia menor a 30 cm (12 pulgadas) del receptor, lejos de la interferencia de otros dispositivos.				
	<ol> <li>Desconecte el receptor del conector USB del equipo, y luego vuelva a conectarlo. El modelo de su equipo puede tener un conector específico para el receptor. Si puede elegir, utilice un conector USB de la parte frontal del equipo.</li> </ol>				
	2. Compruebe que el ratón está encendido (A), entonces mantenga pulsado el botón Connect (Conectar) (B) debajo del ratón de 5 a 10 segundos hasta que la luz LED del receptor se encienda o deje de parpadear. La sesión de conexión del receptor termina tras 60 segundos. Para asegurarse de que hubo conexión y de que el receptor captó la señal adecuadamente, mueva el ratón y observe la respuesta en pantalla.				
	A				
	<ol> <li>Después de haberse establecido la conexión con el ratón, continúe con los pasos a continuación para repetir el procedimiento con el teclado.</li> </ol>				
	<ol> <li>Mantenga pulsado el botón Connect (Conectar) (C) en la parte baja del teclado de 5 a 10 segundos hasta que la luz LED del receptor se encienda o deje de parpadear.</li> </ol>				
	A-B				

### Altavoces y sonido

Síntoma	Posible solución						
El volumen se oye muy bajo o mal.	Asegúrese de haber conectado los altavoces al conector de la salida de audio (verde lima) en la parte posterior del equipo. (Los conectores de audio adicionales se usan para altavoces de canales múltiples.) El audio de los altavoces sin alimentación eléctrica (que no tienen fuente de alimentación separada, tal como baterías o un cable eléctrico) no se oye bien. Cambie los altavoces sin alimentación eléctrica por altavoces con alimentación.						
No se obtiene	Para Windows 7:						
sonido.	<ol> <li>Haga clic en Inicio, luego en Panel de Control, después en Centro de actividades y finalmente en Solución de problemas.</li> </ol>						
	<ol> <li>En Hardware y Sonido, haga clic en Solución de problemas y reproducción de audio.</li> </ol>						
	Si usa un conector de interfaz multimedia de alta definición (HDMI) en la tarjeta gráfica (sólo algunos modelos) para conectar su monitor al equipo, debería conectar también altavoces analógicos al conector de salida de audio del equipo si quiere oír sonido durante la configuración inicial del equipo. Consulte el folleto de configuración para conectar altavoces analógicos.						
	Si usa altavoces incluidos en el equipo, utilice el botón del volumen para ajustarlo. Use los botones del panel frontal para enseñar el menú en pantalla y asegúrese de que el volumen está activo y configurado correctamente.						
	Asegúrese de haber conectado activos (con alimentación) y de que estén encendidos.						
	Apague el equipo, luego desconecte y vuelva a conectar los altavoces. Asegúrese de que los altavoces se encuentren conectados a un conector de audio y no a un conector de entrada de línea o de auriculares.						
	Para salir del modo suspensión, pulse el botón <b>Sleep</b> (sólo algunos modelos) o Esc.						
	Si hay auriculares conectados al equipo (o a un sistema de parlantes), desconéctelos.						

### Acceso a Internet

Síntoma	Posible solución
Los programas de Internet no se inician automáticamente.	Inicie una sesión con su proveedor y ejecute el programa deseado.

Síntoma	Posible solución					
No puedo conectarme a Internet.	<ul> <li>Para Windows 7:</li> <li>1. Haga clic en Inicio, luego en Panel de Control, después en Centro de actividades y finalmente en Solución de problemas.</li> <li>2. En Redes e internet, haga clic en Conectar a internet.</li> </ul>					
	Verifique que esté utilizando los cables apropiados para su tipo de conexión a Internet. Es posible que el equipo tenga un adaptador para conexión por módem telefónico y un adaptador de red Ethernet (también conocido como tarjeta de interfaz de red o NIC). Un módem usa un cable telefónico estándar mientras que el adaptador de red usa un cable conectarse a una red de área local (LAN). No conecte un cable telefónico al adaptador de red, ni conecte un cable de red a una línea del servicio telefónico: esto puede dañar el adaptador de red.					
	<ol> <li>Ejecute el asistente de configuración de redes inalámbricas:</li> <li>Haga clic en Inicio, luego en Panel de Control, después en Redes e internet y finalmente en Centro de redes y recursos compartidos.</li> <li>En la ventana de Centro de redes y recursos compartidos, toque Configurar una conexión o red para abrir el asistente y siga las instrucciones en pantalla.</li> </ol>					
	Si el sistema tiene una antena externa, coloque la antena en una posición mejor. Si la antena es interna, mueva el equipo.					
	Pruebe conectándose más tarde o comuníquese con su proveedor de servicios de Internet (ISP) para obtener ayuda.					

œ

¢

**M** 

# Resolución de problemas de software

Para reparar los problemas de	•	Apague el equipo y luego vuelva a encenderlo. Ésta es la manera más fácil (y a veces la mejor).
software, intente estos métodos:	•	Actualice los controladores (consulte Actualización de controladores de dispositivos, más abajo).
	•	Use el programa de Restauración del sistema de Microsoft y reinstalación de los controladores de hardware (consulte Restauración del sistema de Microsoft, más abajo en esta tabla). — Restaura su equipo a la configuración en uso antes de que el software fuese instalado.
	•	Vuelva a instalar el programa o el controlador de hardware (consulte Reinstalación de software y controladores de hardware, más abajo en esta tabla). — Restaura el software (si venía incluido con el producto) o el controlador de hardware a la configuración de fábrica.
	•	Restauración del sistema (consulte <u>Recuperación del sistema en la página 19</u> ): borre y vuelva a formatear el disco duro, luego reinstale el sistema operativo, los programas y los controladores. Esto elimina todos los archivos de datos que haya creado.
Actualización de controladores de	Cor	nplete el siguiente procedimiento para actualizar un controlador o para volver a la sión anterior de un controlador si el nuevo no soluciona el problema:
Actualización de controladores de dispositivos	Cor vers 1.	nplete el siguiente procedimiento para actualizar un controlador o para volver a la sión anterior de un controlador si el nuevo no soluciona el problema: Haga clic en <b>Iniciar</b> .
Actualización de controladores de dispositivos	Con vers 1. 2.	nplete el siguiente procedimiento para actualizar un controlador o para volver a la sión anterior de un controlador si el nuevo no soluciona el problema: Haga clic en Iniciar. Escriba Administrador de dispositivos en la ventana Iniciar búsqueda, entonces haga clic en Administrador de dispositivos para abrir la ventana del Administrador de dispositivos.
Actualización de controladores de dispositivos	Con vers 1. 2. 3.	nplete el siguiente procedimiento para actualizar un controlador o para volver a la sión anterior de un controlador si el nuevo no soluciona el problema: Haga clic en Iniciar. Escriba Administrador de dispositivos en la ventana Iniciar búsqueda, entonces haga clic en Administrador de dispositivos para abrir la ventana del Administrador de dispositivos. Haga clic en el signo (+) para expandir el tipo de dispositivo que quiere actualizar o revertir. (Por ejemplo, unidades DVD/CD-ROM).
Actualización de controladores de dispositivos	Con vers 1. 2. 3.	nplete el siguiente procedimiento para actualizar un controlador o para volver a la sión anterior de un controlador si el nuevo no soluciona el problema: Haga clic en <b>Iniciar</b> . Escriba Administrador de dispositivos en la ventana <b>Iniciar búsqueda</b> , entonces haga clic en <b>Administrador de dispositivos</b> para abrir la ventana del <b>Administrador de dispositivos</b> . Haga clic en el signo (+) para expandir el tipo de dispositivo que quiere actualizar o revertir. (Por ejemplo, unidades DVD/CD-ROM). Haga doble clic en el elemento específico (por ejemplo: Grabador HP DVD 640b).
Actualización de controladores de dispositivos	Con vers 1. 2. 3. 4. 5.	nplete el siguiente procedimiento para actualizar un controlador o para volver a la sión anterior de un controlador si el nuevo no soluciona el problema: Haga clic en Iniciar. Escriba Administrador de dispositivos en la ventana Iniciar búsqueda, entonces haga clic en Administrador de dispositivos para abrir la ventana del Administrador de dispositivos. Haga clic en el signo (+) para expandir el tipo de dispositivo que quiere actualizar o revertir. (Por ejemplo, unidades DVD/CD-ROM). Haga doble clic en el elemento específico (por ejemplo: Grabador HP DVD 640b). Haga clic en la pestaña Controlador.
Actualización de controladores de dispositivos	Corr vers 1. 2. 3. 4. 5. 6.	nplete el siguiente procedimiento para actualizar un controlador o para volver a la sión anterior de un controlador si el nuevo no soluciona el problema: Haga clic en Iniciar. Escriba Administrador de dispositivos en la ventana Iniciar búsqueda, entonces haga clic en Administrador de dispositivos para abrir la ventana del Administrador de dispositivos. Haga clic en el signo (+) para expandir el tipo de dispositivo que quiere actualizar o revertir. (Por ejemplo, unidades DVD/CD-ROM). Haga doble clic en el elemento específico (por ejemplo: Grabador HP DVD 640b). Haga clic en la pestaña Controlador. Para actualizar un controlador, haga clic en Actualizar controlador y siga las instrucciones en pantalla.

Restauración del sistema de Microsoft	Si tiene un problema y puede deberse al software que fue instalado en su equipo, utilice Restaurar sistema para que su equipo vuelva a un punto de restauración anterior. También puede configurar los puntos de restauración manualmente.		
	<b>NOTA:</b> Utilice siempre el procedimiento Restaurar sistema antes de utilizar el programa Recuperación del sistema.		
	Algunas funciones pueden no estar disponible en sistemas que se envíen sin una versión de Microsoft Windows.		
	Para comenzar la restauración del sistema:		
	1. cierre todos los programas.		
	<ol> <li>Haga clic en Inicio, haga clic derecho en Equipo, y entonces haga clic en Propiedades.</li> </ol>		
	<ol> <li>Haga clic en Protección del sistema, Restaurar sistema, Siguiente, y siga las instrucciones en pantalla.</li> </ol>		
	Para agregar puntos de restauración manualmente:		
	1. cierre todos los programas.		
	<ol> <li>Haga clic en Inicio, haga clic derecho en Equipo, en Propiedades y finalmente en Protección del sistema.</li> </ol>		
	<ol> <li>En Configuración de protección, seleccione el disco para el que quiere crear un punto de restauración.</li> </ol>		

4. Haga clic en Crear y siga las instrucciones en pantalla.

Reinstalación de un controlador de hardware y un programa de software Si se daña un programa de software instalado de fábrica o un controlador de hardware, puede reinstalarlo con el programa Administrador de recuperación (sólo en algunos modelos).

**NOTA:** No utilice el programa Administrador de restauración para volver a instalar programas de software que se suministran en los CD o DVD incluidos en la caja de su PC. Reinstale estos programas directamente desde los CD o DVD correspondientes.

Antes de desinstalar un programa, asegúrese de que puede volver a instalarlo. Verifique para asegurarse de que aún se encuentre disponible en donde lo instaló originalmente (por ejemplo, en discos o en Internet). O verifique que el programa se encuentre en la lista de programas que puede volver a instalar con el Administrador de restauración.

**NOTA:** Algunas funciones pueden no estar disponible en sistemas que se envíen sin una versión de Microsoft Windows.

Si desea verificar la lista de programas que puede instalar con el Administrador de recuperación:

- Haga clic en Inicio, Todos los programas, Administrador de recuperación y luego haga clic en Administrador de recuperación. Si se le indica, haga clic en Sí para permitir que el programa continúe.
- 2. En Necesito ayuda de inmediato, haga clic en Reinstalar programas de software.
- En la pantalla de bienvenida toque Siguiente. Se abre una lista de programas. Compruebe si su programa está ahí.

Para volver a instalar un programa usando el Administrador de recuperación:

- Haga clic en Inicio, Todos los programas, Administrador de recuperación y luego haga clic en Administrador de recuperación.
- 2. Haga clic en Reinstalar programas de software y en Siguiente en la pantalla de bienvenida.
- Escoja el programa que desea instalar, haga clic en Siguiente y siga las instrucciones en pantalla.
- Cuando haya finalizado con el proceso de reinstalación, reinicie su equipo. No omita este último paso. Una vez que recupere los programas de software o los controladores de hardware, deberá reiniciar el equipo.

Si desea desinstalar un programa:

- 1. Cierre todos los programas de software y carpetas.
- Quite el programa dañado:
  - a. Haga clic en Inicio y en Panel de control.
  - b. En Programas, haga clic en Desinstalar programa.
  - c. Seleccione el programa que desea eliminar y haga clic en Desinstalar.
  - d. Haga clic en Sí si quiere continuar con el proceso de desinstalación.

### Mantenimiento

Es importante que realice un mantenimiento simple de su equipo para asegurar que trabaje a máximo rendimiento.

Semanal- mente	Limpieza de software	Use <b>Liberador de espacio en disco</b> u otras herramientas de limpieza externas para quitar ficheros basura y otros ficheros temporales que estén acumulados y ralenticen el sistema. Compruebe también aquellos programas que no necesite más y desinstálelos.
	Desfragmentación	Ejecute el <b>Defragmentador de disco</b> para mantener su disco duro en buenas condiciones y mejorar el rendimiento del sistema. Ejecutar esta tarea con asiduidad no perjudica al sistema.
	Análisis de virus	Realice un análisis de virus completo cada semana para detectar virus que hayan ingresado sin detección. La mayoría de los productos antivirus tienen una función de programación de tareas para hacer esto automáticamente.
Mensual -mente	Limpieza de hardware	Limpie el interior y exterior de su equipo minuciosamente.
	Actualizaciones de software	Use <b>Windows Update</b> para arreglar fallos del sistema operativo y para mejorar el rendimiento. Asegúrese de que está al día en controladores para su hardware y versiones de sus programas favoritos.
	Windows Update	Ejecute Windows Update mensualmente para instalar actualizaciones.
	Diagnóstico del disco duro	En ocasiones, puede prevenir un fallo en el disco duro al ejecutar <b>Diagnóstico</b> del disco duro.
Anual- mente	Restauración del sistema	Sin embargo y dependiendo de su uso, su sistema pudiera mostrar irregularidades. Use <b>Recuperación del sistema</b> para limpiar la instalación de su sistema operativo Windows y restablecer la primera configuración original del sistema que se usó. <b>Haga una copia de todos los datos importantes</b> <b>antes de recuperar el sistema.</b> Consulte <u>Recuperación del sistema</u> <u>en la página 19</u> para obtener más detalles.
Según Io necesite	Copia de seguridad de sus datos	Use el software de grabación de CD o DVD instalado en su equipo para crear o "quemar" discos de recuperación con información importante como archivos personales, correos o páginas de internet. También puede migrar datos a un disco duro externo.

Manteni- miento del equipo libre de polvo,	El equipo tendrá una vida más longeva si permanece preservado del polvo, la suciedad o el calor. El polvo, pelo y otras partículas pueden amontonarse, creando un efecto manta; como resultado, los componentes pueden sobrecalentarse o, en el caso del teclado y del ratón, no funcionar correctamente. Compruebe el sistema en busca de polvo o suciedad al menos una vez al mes, y límpielo una vez cada tres meses. Visite <u>http://www.hp.com/support</u> para instrucciones de limpieza adicionales.				
suciedad y calor	Limpieza de los orificios de ventilación del	Los Mai asp	orificios de ventilación mantienen el equipo y el monitor aireados. ntenga estas ventilaciones limpias con una aspiradora pequeña a pila. (Una iradora a pila evita el riesgo de descargas eléctricas).		
	equipo	1.	Aspire las ventilaciones de la carcasa del equipo y del monitor.		
		2.	Retire los residuos acumulados en los conectores del equipo y alrededores (por ejemplo, los conectores Ethernet y USB).		
	Limpieza del	Sig	a estos pasos para limpiar el equipo y el monitor:		
	equipo y del	1.	Desenchufe el equipo y el monitor.		
	monitor	2.	Para limpiar la pantalla del monitor, utilice un paño limpio y seco. <b>No</b> humedezca la pantalla. Si desea limpiar con más profundidad, utilice un paño limpio y un limpiador de pantalla antiestática.		
		3.	Utilice un paño limpio y seco para limpiar la carcasa del equipo y del monitor.		
			<b>NOTA:</b> Para eliminar residuos de adhesivos o de líquido derramado en la carcasa del equipo o del monitor, utilice alcohol isopropílico y un paño sin pelusa.		
	Limpieza del teclado y del ratón	Utili la c	ice una aspiradora a pilas para limpiar las teclas del ratón y así evitar dañar ubierta o los muelles.		
		1.	Aspire los espacios entre las teclas y también las ranuras.		
		2.	Utilice un trapo limpio y seco y alcohol isopropílico para limpiar la acumulación de residuos en las teclas y los bordes.		
		3.	Limpie el cuerpo del ratón y el cable con paños de limpieza.		
		Si ti inte	iene un ratón de bola, limpie la bola y los rodillos que se encuentran en el rior:		
		1.	Dé vuelta el ratón, gire el anillo que rodea la bola en el sentido de las agujas del reloj para poder retirarlo y quite la bola.		
		2.	Enjabone la bolilla y enjuáguela.		
		3.	Limpie los rodillos que se encuentran dentro del ratón con un hisopo de algodón humedecido con alcohol isopropílico.		
		4.	Una vez que la bolilla y los rodillos estén completamente secos, vuelva a colocar la bolilla y el anillo que la rodea.		

W

### Recuperación del sistema

Recuperación del sistema borra por completo y formatea la unidad de disco duro, eliminando todos los archivos de datos que ha creado y reinstala el sistema operativo, los programas y controladores. No obstante, deberá volver a instalar el software que el equipo no incluía al comprarlo. Esto incluye el software provisto con los medios incluidos en la caja de accesorios del equipo y los programas de software instalados luego de la compra del equipo.

**NOTA:** Proceda siempre según los procedimientos para Restaurar el sistema antes de usar el programa de recuperación del sistema: consulte *Restauración del sistema de Microsoft* en <u>Resolución de problemas de software en la página 14</u>.

Algunas funciones pueden no estar disponible en sistemas que se envían sin una versión de Microsoft Windows.

Para realizar una Recuperación del sistema, deberá seleccionar uno de los siguientes métodos:

 Imagen de recuperación — Ejecuta la recuperación del sistema desde una imagen de recuperación guardada en su unidad de disco duro. La imagen de recuperación contiene una copia del software tal como se comercializó de fábrica. Para ejecutar una recuperación del sistema desde una imagen de recuperación, consulte *Recuperación del sistema desde el menú Inicio de Windows 7* en <u>Recuperación del sistema en la página 19</u>.

**NOTA:** La imagen de restauración utiliza una parte del disco duro que no puede utilizarse para el almacenamiento de datos.

 Medios de recuperación: Ejecute la Recuperación del sistema desde los medios de recuperación que creó desde los archivos guardados en su disco duro o adquiridos por separado. Para crear medios de recuperación, consulte *Creación de medios de recuperación* en <u>Recuperación del sistema</u> <u>en la página 19</u>.

Opciones de Recuperación del	Debería seguir el siguiente proceso para intentar una recuperación del sistema en el orden aguí descrito:				
sistema	1.	Por medio de la unidad de disco duro, desde el menú Inicio de Windows 7.			
	2.	A través de la unidad de disco duro, pulsando F11 en el teclado durante el arranque del sistema.			
	3.	Desde los medios de recuperación que usted cree.			
	4.	A través de discos de recuperación adquiridos del Soporte de HP. Para adquirir			

discos de recuperación, visite <u>http://www.hp.com/support</u>.

Recuperación del sistema desde el menú Inicio de Windows	<b>PRECAUCIÓN:</b> La Recuperación del Sistema borra todos los datos y programas que hayan sido creados o instalados. Haga una copia de seguridad de todos los datos importantes en un disco extraíble o unidad flash USB.				
	Si el equipo está funcionando y Windows 7 está activo, siga estos pasos para realizar una Recuperación del sistema.				
	1.	Apague el equipo.			
	2.	Desconecte todos los dispositivos periféricos del equipo, excepto el monitor, el teclado y el ratón.			
	3.	Encienda su equipo.			
	4.	Haga clic en <b>Inicio</b> , <b>Todos los programas</b> , <b>Administrador de recuperación</b> y luego haga clic en <b>Administrador de recuperación</b> . Si se le indica, haga clic en <b>Sí</b> para permitir que el programa continúe.			
	5.	Debajo de Necesito ayuda de inmediato, haga clic en Recuperación del sistema.			
	6.	Seleccione Sí y, entonces, Siguiente. El equipo se reinicia.			
		<b>NOTA:</b> Si el sistema <i>no</i> detecta una partición de recuperación, le indicará que inserte los medios de recuperación. Inserte el disco o unidad flash USB, seleccione <b>Sí</b> , y luego haga clic en <b>Siguiente</b> para reiniciar el equipo y ejecutar el Administrador de recuperación desde el disco o la unidad flash USB de recuperación. Si utiliza discos, inserte el siguiente disco de recuperación del sistema cuando se le indique.			
	7.	Cuando se reinicia el equipo, volverá a ver la pantalla de bienvenida del Administrador de recuperación. En Necesito ayuda de inmediato, seleccione Recuperación del sistema. Si se le indica que haga una copia de seguridad de sus archivos y no lo ha hecho aún, seleccione Hacer copia de seguridad de archivos primero (recomendado), y luego haga clic en Siguiente. Si no, seleccione Recuperar sin hacer copia de seguridad de archivos y luego haga clic en Siguiente.			
	8.	Comienza la Recuperación del Sistema. Después de que se complete la Recuperación del Sistema, haga clic en <b>Finalizar</b> para reiniciar el equipo.			
	9.	Complete el proceso de registro y espere a que aparezca el escritorio.			
	10.	Luego, apague el equipo, vuelva a conectar todos los dispositivos periféricos y enciéndalo nuevamente.			

(U

Recuperación del sistema al inicio del sistema

**PRECAUCIÓN:** La Recuperación del Sistema borra todos los datos y programas que hayan sido creados o instalados. Haga una copia de seguridad de todos los datos importantes en un disco extraíble o unidad flash USB.

Si Windows 7 no responde pero el equipo está funcionando, siga estos pasos para realizar una **Recuperación del sistema**.

- Apague el equipo. En caso necesario, mantenga pulsado el botón Power hasta que se apague el equipo.
- Desconecte todos los dispositivos periféricos del equipo, excepto el monitor, el teclado y el ratón.
- 3. Pulse el botón Power para encender el equipo.
- Cuando vea que aparece el logotipo inicial de la compañía, pulse F11 repetidamente en su teclado hasta que aparezca en pantalla el mensaje Windows está cargando archivos...
- 5. Debajo de Necesito ayuda de inmediato, haga clic en Recuperación del sistema.
- 6. Si se le indica que haga una copia de seguridad de sus archivos y no lo ha hecho aún, seleccione Hacer copia de seguridad de archivos primero (recomendado), y luego haga clic en Siguiente. Si no, seleccione Recuperar sin hacer copia de seguridad de archivos y luego haga clic en Siguiente.
- Comienza la Recuperación del Sistema. Después de que se complete la Recuperación del Sistema, haga clic en Finalizar para reiniciar el equipo.
- 8. Complete el proceso de registro y espere a que aparezca el escritorio.
- Luego, apague el equipo, vuelva a conectar todos los dispositivos periféricos y enciéndalo nuevamente.

Recuperación del Sistema desde medios de recuperación **PRECAUCIÓN:** La Recuperación del Sistema borra todos los datos y programas que hayan sido creados o instalados. Haga una copia de seguridad de todos los datos importantes en un disco extraíble o unidad flash USB.

Para crear medios de recuperación, consulte *Creación de medios de recuperación* en Recuperación del sistema en la página 19.

Para realizar una Recuperación del sistema utilizando medios de recuperación:

- Si el equipo está funcionando, cree un DVD o unidad flash USB de seguridad con todos los archivos de datos que desea guardar, y luego retire el medio de seguridad de la bandeja de la unidad.
- Si utiliza DVDs de recuperación, inserte el disco de recuperación Nº 1 en la bandeja de la unidad de DVD y luego cierre la bandeja. Si usa una unidad flash USB de recuperación, insértela en un puerto USB.
- Si el equipo funciona, haga clic en Inicio, haga clic en el botón de la Flecha, junto al de Apagar, y haga clic en Apagar. O bien, si el equipo no responde, mantenga pulsado el botón Power durante 5 segundos aproximadamente, o hasta que se apague el equipo.
- Desconecte todos los dispositivos periféricos del equipo, excepto el monitor, el teclado y el ratón.
- Pulse el botón Power para encender el equipo. Si está utilizando un DVD de recuperación, el equipo ejecutará automáticamente el Administrador de recuperación de seguridad desde el disco. Prosiga directamente con el paso 7.
- 6. Si está ejecutando Recuperación del sistema desde una unidad flash USB, pulse Esc mientras se enciende el equipo para que aparezca el menú de inicio. Use las teclas de dirección para seleccionar el dispositivo USB y pulse Intro para iniciar desde ese dispositivo.
- Si ha de escoger entre ejecutar la Recuperación del Sistema desde medios o la unidad de disco, seleccione medios y haga clic en Siguiente.
- Debajo de Necesito ayuda de inmediato, haga clic en Restablecimiento de valores de fábrica.
- 9. Si se le indica que haga una copia de seguridad de sus archivos y no lo ha hecho aún, seleccione Hacer copia de seguridad de archivos primero (recomendado), y luego haga clic en Siguiente. Si no, seleccione Recuperar sin hacer copia de seguridad de archivos y luego haga clic en Siguiente.
- 10. Si se le indica que introduzca el siguiente disco de restauración, hágalo.
- Cuando haya terminado el Administrador de recuperación, quite todos los medios de recuperación del sistema.
- 12. Haga clic en Finalizar para reiniciar el equipo.

Medios de recuperación	Se pueden crear medios de recuperación en DVDs vírgenes o en una unidad flash USB (pero no en ambas a la vez). Cree medios de recuperación desde la imagen de recuperación almacenada en su disco duro. Esta imagen contiene el sistema operativo y archivos de programa instalados originalmente en su equipo de fábrica. Puede crear tan sólo un conjunto de medios de recuperación para su equipo, y los medios <i>sólo</i> pueden usarse en este equipo. Almacene los medios de recuperación a buen recaudo. <b>NOTA:</b> Algunas funciones pueden no estar disponible en sistemas que se envíen sin una versión de Microsoft Windows.
Elección de Medios de recuperación	<ul> <li>Para crear discos de recuperación, su equipo debe tener grabadora de DVD, y debe utilizar sólo discos vírgenes DVD+R o DVD-R de buena calidad.</li> <li>NOTA: No puede utilizar discos de CD o DVD+RW, DVD-RW, DVD+RW DL, DVD-RW DL, DVD+R DL o DVD-R DL para crear discos de recuperación.</li> <li>Si area discos de recuperación, acomítmos de unor discos de alte estidad para grapa.</li> </ul>
	<ul> <li>Si crea discos de recuperación, asegurese de usar discos de alta calidad para crear un conjunto de discos de recuperación. Es normal que los discos con defectos sean rechazados. Se le indicará que inserte un nuevo disco en blanco para volver a intentarlo.</li> </ul>
	<ul> <li>La cantidad de discos en la serie de discos de recuperación depende del modelo de su equipo (en general, entre 1 y 3 DVDs). El Creador de disco de recuperación le indica la cantidad específica total de discos en blanco que necesitará.</li> </ul>
	<ul> <li>Puede optar por crear una unidad flash USB de recuperación, utilizando una unidad USB de alta calidad en blanco. Si está utilizando una unidad flash USB, el programa le dirá el tamaño de la unidad que necesita para guardar toda la información (8 GB como mínimo).</li> </ul>
	<b>NOTA:</b> El proceso de creación de medios de recuperación y verificación de datos puede llevar algo de tiempo. Puede salir del proceso en cualquier momento. La próxima vez que ejecute el programa, éste continuará donde lo dejó.

Q

**D**-

Creación de medios de recuperación	Para crear los discos de recuperación del sistema:
	1. cierre todos los programas.
	<ol> <li>Haga clic en Inicio, Todos los programas, Administrador de recuperación y luego haga clic en Creación de medios de recuperación. Si se le indica, haga clic en Sí para permitir que el programa continúe.</li> </ol>
	<ol> <li>Seleccione Crear medios de recuperación utilizando DVD en blanco, y luego haga clic en Siguiente.</li> </ol>
	<ol> <li>Siga las instrucciones que aparecen en pantalla. Etiquete cada disco según los procese (por ejemplo, Recuperación 1, Recuperación 2, etc).</li> </ol>
	Para crear una unidad flash USB de recuperación:
	1. Cierre todos los programas que estén en ejecución.
	2. Inserte la unidad flash USB en un puerto USB del equipo.
	<ol> <li>Haga clic en Inicio, Todos los programas, Administrador de recuperación y luego haga clic en Creación de medios de recuperación.</li> </ol>
	<ol> <li>Seleccione Crear medios de recuperación con una unidad flash USB y luego haga clic en Siguiente.</li> </ol>
	5. Seleccione la unidad flash USB desde la lista de medios. El programa le indicará cuánta capacidad de almacenamiento se necesita para crear la unidad de recuperación. Si la unidad flash USB no tiene espacio de almacenamiento suficiente (el mínimo es 8 GB), se mostrará en gris en la pantalla. Haga clic en Siguiente.
	<b>NOTA:</b> Creación de medios de recuperación formatea la unidad flash y borra todos los archivos que contiene.
	<ol> <li>Siga las instrucciones que aparecen en pantalla. Asegúrese de etiquetar la unidad flash USB y guardarla en un lugar seguro.</li> </ol>
	<b>NOTA:</b> No utilice tarjetas de medios para crear medios de recuperación. Es posible que el sistema no pueda iniciarse desde una tarjeta de medios y no pueda ejecutar la recuperación del sistema.

## 4 Atención al cliente

### Información del producto

Antes de contactar con el Centro de Atención al cliente de HP, es importante que disponga de la siguiente información:

- Número de modelo
- Número de sistema (producto)

- Número de serie
- Número de la build de software
- Sistema operativo
- Fecha de compra

Apunte esta información sobre su producto para una posible consulta en el futuro.

Los primeros cuatro elementos (número de modelo, número de producto, número de serie y número de build de software) se pueden ver pulsando las teclas Ctrl+Alt+S en el teclado al mismo tiempo.

### Información del soporte

### ¡No olvide registrarse!

Visite: http://www.hp.com/apac/register.

#### Dónde obtener ayuda

#### Siga estos pasos si necesita ayuda

- 1. Compruebe el folleto de configuración y la documentación del producto al configurar y usar su equipo.
- Use el centro de Ayuda y soporte técnico para responder sus preguntas sobre hardware y software. Haga clic en Inicio y Ayuda y soporte técnico. La Ayuda y soporte técnico proporcionan información útil acerca de cómo solucionar problemas e incluyen:
  - Asistencia por correo electrónico
  - Chat en directo con especialistas de soporte calificados de HP
  - Números de teléfono de soporte
- Si piensa que tiene un problema con el hardware, ejecute las herramientas de diagnóstico de hardware preinstaladas en su equipo antes de ponerse en contacto con el Centro de Atención al Cliente. Haga clic en Inicio, Todos los programas, Ayuda y herramientas del PC y luego haga clic en Herramientas de diagnóstico de hardware.
- Para ayuda en red, visite el Centro de Atención al Cliente de HP en <u>http://www.hp.com/support</u>.

#### A nuestro querido cliente

¡Enhorabuena por adquirir un equipo de sobremesa! Durante el desarrollo, el equipo ha de pasar rigurosos test de calidad para llegar al nivel requerido que nos ha hecho famosos por nuestra calidad y fiabilidad.

Todos nuestros equipos pasan un completo test de calidad para asegurar que funcionan correctamente antes de abandonar la fábrica. Además, hemos colocado un precinto de seguridad en su equipo para garantizar que no ha sido manipulado después de abandonar la fábrica.

Sabemos que nuestros clientes valoran expansiones y actualizaciones. Nos enorgullece hacer de éste un factor diferenciador y comprender que usted podría decidir actualizar su equipo según sus necesidades.

Cualquier actualización de hardware que desee hacer ha de realizarse después de que su equipo haya sido completamente configurado. Consulte el folleto incluido con su sistema para ayuda con la configuración. Si tiene problemas al configurar su sistema y encenderlo, contacte inmediatamente con el Centro de Atención al cliente HP que aparece con anterioridad en esta guía, y un agente de atención al cliente le asistirá. Esto se ha de hacer antes de intentar actualizar su sistema.

Al romper el precinto de seguridad en la parte trasera del equipo, usted confirma que el equipo estaba funcionando correctamente antes de intentar actualizar su sistema. Una vez se ha roto el precinto de seguridad, el equipo está, según lo dispongan las leyes locales, cubierto bajo los términos y condiciones presentes en la sección *Garantía limitada de hardware* de la *Garantía limitada y guía de soporte técnico*.

Gracias por escoger este equipo. ¡Esperamos que disfrute descubriendo las cosas que puede hacer con él!

#### Soporte al cliente

Cercano. Fácil de usar. El soporte al cliente de HP, ganador de distinciones, supone nuestro compromiso para que usted pueda sacarle todo el partido a su equipo. Encontrará todo lo que necesite: dónde se encuentran las herramientas de su equipo, información en internet, telefónica o proveniente de su vendedor local.

#### ¿Problemas? HP le ayudará

Su nuevo equipo está listo para funcionar ahora y por muchos años. Pero es un equipo complejo, una máquina potente, y a veces algo puede fallar. Si algo le pasa a su equipo, HP estará disponible para ayudarle.

#### Pasos iniciales

Compruebe el folleto de configuración para ayuda al configurar y usar su equipo.

#### Compruebe lo que puede hacer

Hay mucha información útil incluida con su equipo. Primero, compruebe la ayuda en el escritorio de Windows (para acceder a ella, haga clic en **Inicio** y entonces en **Ayuda y soporte técnico**). Contiene ayuda más detallada y le sugerirá soluciones para arreglar problemas.

Dentro de la Ayuda y soporte técnico, puede obtener las últimas noticias de HP sobre su equipo. Asegúrese de comprobar las actualizaciones de HP que se le enviarán a su escritorio de cuando en cuando.

¡Y ahora, vamos a surfear! La página web de HP tiene software actualizado, consejos y trucos, respuestas para problemas frecuentes y más información.

Vaya a la página web de soporte mencionada anteriormente en este documento y busque su modelo de equipo.

#### Centro de atención al cliente de HP

Por último, si estos pasos no le ayudan, puede contactar con un agente real de HP llamando al Centro de Atención al Cliente de HP en su área. Se cubre la asistencia telefónica para ayudarle a empezar durante treinta (30) días desde que adquirió su equipo. Tras treinta (30) días, pudiera haber una tarifa, pero habrá un soporte atento y disponible.

#### Y, en caso necesario, servicio de reparación

Si su equipo necesita una reparación o un reemplazo de componentes, tiene dos opciones:

- Usted puede reemplazar fácilmente muchos de los componentes de su equipo que se consideran reemplazables por el consumidor. Ésta es la manera más fácil de efectuar una reparación, en muchas ocasiones podemos mandarle el componente directamente a su casa o compañía en unos pocos días.
- Si una reparación es necesaria, el Centro de Atención al Cliente de HP lo gestionará todo para que su equipo se pueda arreglar.

Estos servicios están cubiertos durante el periodo de garantía.

Hay algunas limitaciones y exclusiones en la garantía (y otros detalles importantes) que se describen en la sección de *Garantía de Hardware limitada* de la *Garantía limitada y guía de soporte técnico*.

### Impresión de garantía por demanda

Puede encontrar la garantía expresamente proporcionada por HP para su producto en el menú inicio en su PC o en el CD/DVD que viene en la caja. Para algunos países o regiones se suministra una garantía limitada HP impresa en la caja. En aquellos países o regiones donde la garantía no se suministra en formato impreso, puede solicitar una copia impresa en <u>hp.com/go/orderdocuments</u> o escribir a HP a: Hewlett Packard, MS POD, 11311 Chinden Blvd, Boise, ID 83714, Estados Unidos Hewlett Packard, POD, P.O. Box 200, Alexandra Post Office, Singapur 911507. Incluya su nombre de producto, periodo de garantía, nombre y dirección postal.





# Poder para cambiar

Gracias por su compra. HP se dedica a producir los ordenadores de más calidad, mejor rendimiento y facilidad de uso del mundo. HP también ha pensado en el medio ambiente a la hora de diseñar este producto. Pero para minimizar cualquier impacto, precisamos de su colaboración.

Trabajemos por un cambio juntos.

Cómo ayudar	Qué hacemos nosotros
Recicle su viejo equipo.	Diseñamos pensando en el medio ambiente.
Eliminar residuos electrónicos de manera responsable ha sido una prioridad para HP durante más de 20 años. Si este equipo va a reemplazar a uno más antiguo que ya no necesita, visite <u>www.hp.com/go/recycle</u> para averiguar cómo HP puede ayudar a desechar su viejo equipo causando un impacto mínimo en el planeta.	Aunque queremos que disfrute de este equipo durante muchos años, sabemos que llegará el día que tenga que deshacerse de él. Lo hemos diseñado para que pueda desmontarlo con facilidad y para que se pueda reciclar lo más posible. El embalaje que se incluía con el equipo también es altamente reciclable.
No utilice salvapantallas.	Diseñamos para ser más eficientes con la energía.
Los salvapantallas impiden que su equipo HP entre en modo de reposo, desperdiciando energía. Los salvapantallas reducen también la vida de su monitor al aumentar el número de horas que la luz LCD de fondo está encendida.	Este equipo tiene Tecnología de administración de energía, lo que puede reducir la energía que usa su equipo un 45% más que los equipos sin administración de energía. Los equipos HP hacer un uso mínimo de energía, ahorrándole dinero y reduciendo la huella de carbono.
No desactive los ajustes de energía.	Diseñamos nuestros productors para usar menos y mejores materiales.
Las herramientas de administración de energía de este equipo están configuradas a minimizar el uso de energía sin afectar el rendimiento. No las desactive.	Asegurar su salud, la de su familia y nuestro planera es una prioridad esencial para HP. Nos comprometemos a usar los materiales más inocuos en la producción de éste y de todos nuestros demás productos.

Printed in

