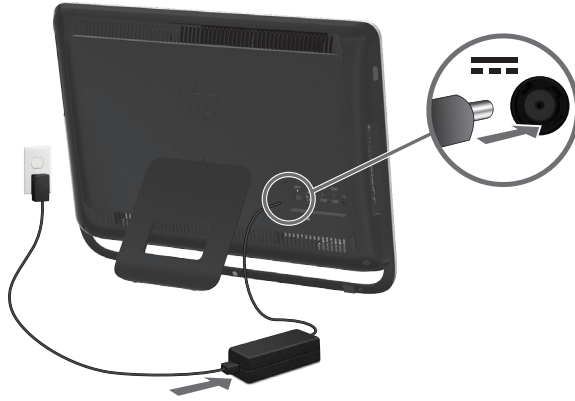


1



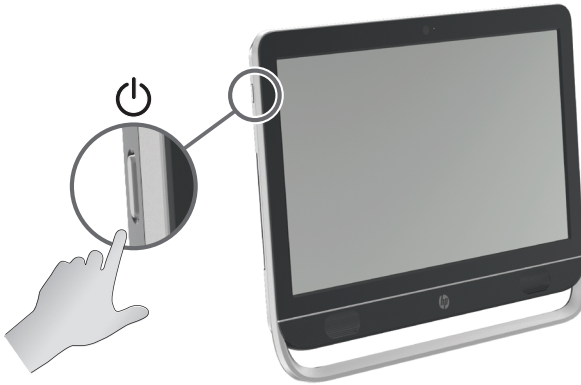
2



3



4



<http://www.hp.com/go/contactHP>



http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html

Copyright y licencia

© Copyright 2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

La información contenida en el presente documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías para los productos y servicios de HP están estipuladas en las declaraciones expresas de garantía que acompañan a dichos productos y servicios. La información contenida en este documento no debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se responsabilizará por errores técnicos o de edición ni por omisiones contenidas en el presente documento.

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.

Aviso del producto

Esta guía describe recursos comunes a la mayoría de los modelos. Es posible que algunos recursos no estén disponibles en su equipo.

Impresión de garantía bajo demanda

Puede encontrar la garantía expresamente proporcionada por HP para su producto en los manuales del usuario de su equipo o en el CD/DVD que viene en la caja. En algunos países o regiones se suministra una garantía limitada HP impresa en la caja. En algunos países o regiones donde la garantía no se suministra en formato impreso, usted puede solicitar una copia impresa en hp.com/go/orderdocuments o escribir a:

América del Norte: Hewlett-Packard, MS POD, 11311 Chinden Blvd., Boise, ID 83714, Estados Unidos

Europa, Medio Oriente y África: Hewlett-Packard, POD, Via G. Di Vittorio, 9, 20063 Cernusco s/Naviglio (MI), Italia

Pacífico Asiático: Hewlett-Packard, POD, P.O. Box 200, Alexandra Post Office, Singapur 911507

Cuando solicite una copia impresa de su garantía, incluya el número de producto, el periodo de garantía (lo encontrará en la etiqueta de servicio), el nombre y la dirección postal.

¡IMPORTANTE! NO devuelva su producto HP a las direcciones anteriores. Para productos de EE. UU., vaya a <http://www.hp.com/go/contactHP>. Para soporte en el resto del mundo, vaya a http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html.

1 Cómo obtener la información

| Tipo de información | Dónde buscar |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">Configuración del equipo. | <i>Configuración rápida</i> (esta guía) |
| <ul style="list-style-type: none">Uso del equipo.Conexión a internet. | <i>Configuración rápida</i> (esta guía) |
| <ul style="list-style-type: none">Restauración de la configuración de fábrica. | <i>Guía de resolución de problemas y mantenimiento</i> del equipo. Seleccione la aplicación HP Support Assistant en la pantalla de inicio, seleccione Equipo y a continuación seleccione Manuales del usuario . |
| <ul style="list-style-type: none">Vea los videos informativos sobre el uso de las funciones del equipo. | Visite http://www.hp.com/supportvideos (sólo en inglés) |
| <ul style="list-style-type: none">Aprenda a utilizar el sistema operativo Microsoft Windows.Información sobre la contraseña de Windows.Búsqueda de enlaces de actualizaciones de controladores. | Ayuda y soporte técnico En la pantalla de inicio, escriba h y a continuación seleccione Ayuda y soporte técnico . Para soporte en EE. UU., vaya a http://www.hp.com/go/contactHP . Para soporte en el resto del mundo, vaya a http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html . |
| <ul style="list-style-type: none">Lea las preguntas frecuentes. | Herramientas de solución de problemas de Windows <ol style="list-style-type: none">En la pantalla de inicio, escriba c y a continuación seleccione Panel de control.Seleccione Sistema y seguridad y luego en Centro de actividades, seleccione Solucionar problemas habituales del equipo. |
| <ul style="list-style-type: none">Solución de los problemas de hardware y software más comunes. | <i>Guía de resolución de problemas y mantenimiento</i> del equipo. Seleccione la aplicación HP Support Assistant en la pantalla de inicio, seleccione Equipo y a continuación seleccione Manuales del usuario . |
| <ul style="list-style-type: none">Guías electrónicas para el usuario y especificaciones sobre el modelo de su equipo.Pedido de piezas y búsqueda de ayuda adicional para resolución problemas. | Página web de soporte HP: http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html |

| Tipo de información | Dónde buscar |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Actualización o sustitución de los componentes de su equipo. | <p><i>Guía de actualización y reparación</i></p> <p>Página web de soporte HP: http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> Búsqueda de información sobre la garantía del equipo. | <p><i>Garantía limitada y soporte técnico HP para todo el mundo</i> que se incluye con su equipo.</p> <p>– o –</p> <p>Seleccione la aplicación HP Support Assistant en la pantalla de inicio, seleccione Equipo y a continuación seleccione Manuales del usuario.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> Obtenga ayuda e información actualizada de la comunidad de Windows. | <p>http://www.hp.com/support/consumer-forum</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> Conexión a un TV. | <p><i>Cómo ver y grabar programas de TV</i></p> <p>Seleccione la aplicación HP Support Assistant en la pantalla de inicio, seleccione Equipo y a continuación seleccione Manuales del usuario.</p> <p>Si la guía no se encuentra disponible ahí, visite http://www.hp.com/go/contactHP.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> Mantenimiento del equipo. | <p>HP Support Assistant: Mantiene el rendimiento de su equipo y resuelve problemas más rápido mediante actualizaciones automáticas, diagnósticos integrados y asistencia guiada.</p> <p>Seleccione la aplicación HP Support Assistant en la pantalla de inicio.</p> <p><i>Guía de resolución de problemas y mantenimiento</i></p> <p>Seleccione la aplicación HP Support Assistant en la pantalla de inicio, seleccione Equipo y a continuación seleccione Manuales del usuario.</p> <p><i>Mantenimiento del equipo</i> (esta guía)</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> Encuentre los avisos normativos y de seguridad. | <p><i>Avisos de normativa, seguridad y medio ambiente</i></p> <p>Seleccione la aplicación HP Support Assistant en la pantalla de inicio, seleccione Equipo y a continuación seleccione Manuales del usuario o visite http://www.hp.com/go/contactHP.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> Busque información sobre cuestiones de ergonomía. | <p><i>Guía de seguridad y ergonomía</i></p> <p>Seleccione la aplicación HP Support Assistant en la pantalla de inicio, seleccione Equipo y a continuación seleccione Manuales del usuario o visite http://www.hp.com/ergo.</p> |

2 Instalación de su equipo

⚠ ¡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 un 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.

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 <http://www.hp.com/ergo>.

1. 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.
 - a. Averigüe qué sistema operativo y versión está ejecutando su sistema. (En la pantalla de inicio, escriba **c**, seleccione **Panel de control**, seleccione **Sistema y seguridad** y luego seleccione **Sistema**. El sistema operativo y la versión se muestran en Especificaciones.
 - b. Abra su navegador de internet y vaya a http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html.

- 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.
 5. Lea los *Avisos de normativa, seguridad y medio ambiente* incluidos con su equipo. Seleccione la aplicación **HP Support Assistant** en la pantalla de inicio, seleccione **Equipo** y a continuación seleccione **Manuales del usuario**.
 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. Seleccione la aplicación **HP Support Assistant** en la pantalla de inicio, seleccione **Equipo** y a continuación seleccione **Manuales del usuario** o visite <http://www.hp.com/ergo>.

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.


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 [Acceso a Internet](#) en la página 15.

3 Configuración de las funciones adicionales

Uso de Beats Audio™ (sólo algunos modelos)

Su equipo ofrece conectores de audio (auriculares y salida de audio) que están optimizados para auriculares Beats Audio™ y sistemas de audio externos (se adquieren por separado). Algunos modelos de equipo incluyen también cuatro altavoces internos optimizados para Beats y un botón para alternar Beats  en el teclado.

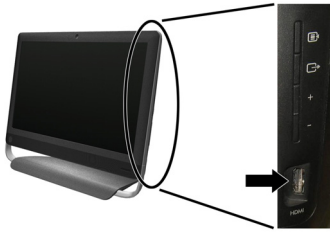
El equipo viene preparado para que pueda disfrutar de música con Beats habilitado. Para deshabilitar Beats, pulse el botón para activar Beats; el botón Beats-off (Beats apagado) aparece en la pantalla. Para activar Beats, pulse el botón para activar Beats de nuevo. Si su teclado no tiene el botón para activar Beats, presione Fn+B para activar y desactivar Beats. En la pantalla de inicio escriba **b** y luego seleccione **HP Beats Audio** para ver la interfaz de usuario de Beats.

Todo lo que necesita es conectar los auriculares Beats Audio en el conector para auriculares y disfrutar de un sonido claro y polifónico. Para disfrutar de toda la potencia de BEATS audio usando los altavoces internos, HP recomienda conectar un subwoofer HP adecuado al subconector en el panel trasero. Si está usando un sistema de sonido externo, conéctelo en el conector de salida de audio del panel trasero.

Uso de los controles del puerto HDMI (sólo algunos modelos)

En el lado derecho de su equipo puede encontrar un puerto HDMI y los botones de control de volumen. A menos que se conecte un dispositivo al puerto HDMI, los controles de volumen no tienen ninguna funcionalidad. Los controles HDMI sólo controlan la configuración del dispositivo conectado a tal puerto y no controlan ningún otro dispositivo multimedia del sistema.

Para utilizar los controles del puerto HDMI, conecte un dispositivo en el puerto HDMI. Presione el botón menú (el botón mostrado en la imagen superior). Un nuevo menú aparece en pantalla. Utilice los botones +/- para seleccionar el brillo, el volumen, el contraste o el balance de color.



Cuando un dispositivo está conectado al puerto HDMI, el volumen del equipo está en silencio. Aunque se pulsen los botones +/- en el panel lateral no cambia el volumen del equipo.

4 Mantenimiento del equipo

Procedimiento de limpieza

Si mantiene el equipo sin polvo o suciedad ni calor, prolongará su vida útil.

- El polvo, el pelo de las mascotas y otras partículas pueden acumularse creando un efecto manta; de esta forma, los componentes se pueden sobrecalentar o, en el caso del teclado y del ratón, no funcionar correctamente.
- Compruebe mensualmente que no haya polvo ni residuos en el equipo y límpielo aproximadamente cada tres meses.
- Visite welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html donde encontrará más instrucciones de limpieza.

Limpieza de los orificios de ventilación del equipo

Los orificios de ventilación mantienen fresco el equipo. Mantenga dichos orificios limpios usando una pequeña aspiradora a pilas. (Una aspiradora a pilas elimina el riesgo de cortocircuito).

1. Aspire los orificios de la carcasa del equipo.
 2. Retire los residuos acumulados en los conectores del equipo y alrededores (por ejemplo, los conectores Ethernet y USB).
-

Limpieza del teclado y
ratón

Cuando limpie las teclas del teclado, utilice la graduación más baja de la aspiradora a pilas, para evitar aspirar las tapas y los resortes de las teclas.

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 ratón y cable del ratón usando paños limpios.

Si tiene un ratón de bola, limpie la bola y las ruedecillas interiores.

1. Vuelque el ratón y gire la tapa de la bola en el sentido de las agujas del reloj para quitar la tapa y extraer la bola.
2. Enjabone la bola y enjuáguela.
3. Limpie las ruedecillas interiores del ratón usando algodón humedecido con alcohol isopropílico.
4. Una vez que la bola y los rodillos estén completamente secos, vuelva a colocar la bola y la tapa.

Limpieza de la pantalla
táctil (sólo modelos AiO)

Siga estos pasos para limpiar la pantalla táctil:

1. Apague el equipo. En la pantalla de inicio, desplácese desde la esquina inferior derecha de la pantalla para mostrar la barra de herramientas de símbolos y seleccione **Configuración**. Seleccione el icono **Power** y luego seleccione **Apagar**.
2. Desenchufe el cable de alimentación de la pared.
3. Vaporice una pequeña cantidad de limpia-cristales no agresivo sobre un paño suave para limpiar la pantalla táctil.
4. Limpie la superficie y todos los lados de la pantalla táctil a fin de eliminar suciedad, huellas dactilares u otros residuos que pudieran dificultar el reconocimiento táctil de la pantalla.

PRECAUCIÓN: No rocíe ni coloque el limpiador directamente sobre la pantalla. Rocíe el producto en el paño y luego limpie los lados y la superficie de la pantalla táctil.

No utilice paños ni limpiadores abrasivos para limpiar los lados y la superficie de la pantalla, ya que ésta podría dañarse.

5 Solución de problemas

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 [Cómo obtener la información en la página 1](#).

El equipo no inicia

| Síntoma | Posible solución |
|---|--|
| Mensaje de error: Error en la unidad de disco duro. | Reiniciar el equipo. <ol style="list-style-type: none">1. Presione las teclas Ctrl+Alt+Supr en el teclado simultáneamente.2. Seleccione el icono Power y luego seleccione Reiniciar.<p>○ mantenga pulsado el botón Power en el equipo durante 5 o más segundos para apagarlo, y entonces púlselo de nuevo para reiniciar el equipo.</p>3. Si comienza Windows, haga inmediatamente una copia de seguridad de todos los datos importantes a una unidad de disco duro de seguridad.4. Póngase en contacto con Soporte haya o no haya comenzado Windows.<p>La unidad de disco duro o la placa base pudieran necesitar ser reemplazadas.</p> |
| El equipo no se enciende ni se inicia. | Asegúrese de que los cables que conectan el equipo a la alimentación estén correctamente conectados. Si los cables que conectan el equipo a la fuente de alimentación externa están correctamente enchufados, y la toma eléctrica funciona, la luz de alimentación en la parte trasera del equipo debería estar encendida; si no es así, contacte con Soporte. <p>Para probar la toma de corriente de la pared, conecte diferentes dispositivos eléctricos.</p> |

| Síntoma | Posible solución |
|--|---|
| El equipo parece estar bloqueado y no responde. | <p>Use el Administrador de tareas para cerrar cualquier programa que no responda o reinicie el equipo.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presione las teclas Ctrl+Alt+Supr en el teclado simultáneamente. 2. Seleccione Administrador de tareas. 3. Seleccione el programa que no responda y después Finalizar tarea. |
| | <p>Si el problema no se resuelve al cerrar los programas, reinicie el equipo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presione las teclas Ctrl+Alt+Supr en el teclado simultáneamente. 2. Seleccione el icono Power y luego seleccione Reiniciar. <p>○ mantenga pulsado el botón Power en el equipo durante 5 o más segundos para apagarlo, y entonces púlselo de nuevo para reiniciarlo.</p> |
| Mensaje de error: Disco de sistema no válido, el disco no es del sistema o error de disco. | <p>Cuando la unidad no esté activa, extraiga el disco y pulse la barra espaciadora en el teclado. El equipo debería de arrancar.</p> |

Alimentación

| Síntoma | Posible solución |
|---|---|
| El equipo no se apaga cuando se pulsa el botón Power. | <p>Mantenga pulsado el botón Power hasta que se apague el equipo. Compruebe los ajustes de energía.</p> |
| El equipo se apaga automáticamente. | <ul style="list-style-type: none"> • Es posible que el equipo esté en un ambiente excesivamente caluroso. Permita que se enfríe. • Asegúrese de que los orificios de ventilación del equipo no estén bloqueados y que el ventilador interno funcione. Consulte Procedimiento de limpieza en la página 8. (Es posible que su equipo no tenga un ventilador interno.) |

Pantalla (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 Sleep (sólo algunos modelos) o Esc en el teclado para salir del modo de suspensión. |
| | Pulse el botón Power para encender el equipo. |

Teclado y ratón (general)

| 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 cable) no funciona o no se detecta. | Desconecte y vuelva a conectar el cable del ratón al equipo. |
| | 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 movimiento del ratón. | Utilice el teclado para guardar cambios en todos los programas abiertos y luego reinicie el equipo: <ol style="list-style-type: none">1. Presione las teclas Alt+Tab simultáneamente para navegar hasta un programa abierto.2. 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).3. Repita los pasos 1 y 2 para guardar los cambios en todos los programas abiertos.4. Después de guardar los cambios en todos los programas abiertos, pulse el botón Power para apagar el equipo.5. Una vez que el sistema esté completamente apagado, desconecte y vuelva a conectar el ratón a la parte posterior del equipo y reinicielo. |

Teclado y ratón (inalámbricos)

| Síntoma | Posible solución |
|---|--|
| El teclado o el ratón inalámbricos no funcionan o no se detectan. | <ul style="list-style-type: none">• Asegúrese de estar utilizando el teclado o ratón inalámbrico dentro del rango del receptor, aproximadamente 3 metros (10 pies) para lograr un uso normal, y dentro de 30 metros (12 pulgadas) durante la configuración inicial o la resincronización.• 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.• 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. **IMPORTANTE:** 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.

1. 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.



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.



3. Después de haberse establecido la conexión con el ratón, continúe con los pasos a continuación para repetir el procedimiento con el teclado.
4. 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.



Altavoces y sonido

| Síntoma | Posible solución |
|-----------------------------------|---|
| No se obtiene sonido. | <ol style="list-style-type: none">1. En la pantalla de inicio, escriba <i>c</i>, seleccione Panel de control y después Sistema y seguridad.2. En el Centro de actividades, seleccione Solucionar problemas habituales del equipo y después Solucionar problemas con la reproducción de audio. <p>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.</p> <p>Asegúrese de haber conectado activos (con alimentación) y de que estén encendidos.</p> <p>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.</p> <p>Para salir del modo suspensión, pulse el botón Sleep (sólo algunos modelos) o Esc.</p> <p>Si hay auriculares conectados al equipo (o a un sistema de parlantes), desconéctelos.</p> |
| El volumen se oye muy bajo o mal. | Asegúrese de que tiene conectados los altavoces al conector de salida audio en la parte trasera del equipo. (Conectores de audio adicionales se utilizan para altavoces con múltiples canales). Altavoces externos sin una fuente de alimentación propia, como pilas o un cable de alimentación, no producen un sonido satisfactorio. Reemplace los altavoces sin alimentación propia por otros con alimentación propia. |

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 |
|--|---|
| <p>No puedo conectarme a Internet.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. En la pantalla de inicio, escriba c y a continuación seleccione Panel de control. 2. En Redes e internet, seleccione Conectar a internet. <hr/> <p>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 de red para 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.</p> <hr/> <p>Ejecute el asistente de configuración de redes inalámbricas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En la pantalla de inicio, escriba c, seleccione Panel de control, seleccione Redes e Internet y finalmente Centro de redes y recursos compartidos. 2. En la ventana de Centro de redes y recursos compartidos, seleccione Configurar una conexión o red para abrir el asistente y siga las instrucciones en pantalla. <hr/> <p>Si el sistema tiene una antena externa, coloque la antena en una posición mejor. Si la antena es interna, mueva el equipo.</p> <hr/> <p>Pruebe conectándose más tarde o comuníquese con su proveedor de servicios de Internet (ISP) para obtener ayuda.</p> |

Resolución de problemas de software

Para reparar los problemas de software, intente estos métodos:

- Apague el equipo y luego vuelva a encenderlo. Ésta es la manera más fácil (y a veces la mejor).
- 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.
- Recuperación del sistema (consulte la *Guía de resolución de problemas y mantenimiento* de su equipo. Seleccione la aplicación **HP Support Assistant** en la pantalla de inicio, seleccione **Equipo** y a continuación seleccione **Manuales del usuario**). — Borra y vuelve a formatear la unidad de disco duro, luego instala de nuevo el sistema operativo, los programas y los controladores. Esto elimina todos los archivos de datos que haya creado.

Actualización de controladores de dispositivos

Complete el siguiente procedimiento para actualizar un controlador o para volver a la versión anterior de un controlador si el nuevo no soluciona el problema:

1. En la pantalla de inicio, escriba **c** y a continuación seleccione **Panel de control**.
 2. Seleccione **Sistema y seguridad** y después, en el área del sistema, seleccione **Administrador de dispositivos**.
 3. Seleccione la flecha para ampliar el tipo de dispositivo que quiere actualizar o revertir. (Por ejemplo, unidades DVD/CD-ROM).
 4. Haga doble clic en el elemento específico (por ejemplo: Grabador HP DVD 640b).
 5. Seleccione la pestaña **Controlador**.
 6. Para actualizar un controlador, seleccione **Actualizar controlador** y siga las instrucciones en pantalla.

O, para volver a una versión previa del controlador, seleccione **Volver al controlador anterior** 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.

NOTA: Utilice siempre el procedimiento Restaurar sistema antes de utilizar el programa Recuperación del sistema.

Para iniciar una restauración del sistema o añadir puntos de restauración manualmente:

1. Cierre todos los programas que estén en ejecución.
 2. En la pantalla de inicio, escriba **o** y a continuación seleccione **Panel de control**.
 3. Seleccione **Sistema y seguridad**, seleccione **Sistema** y a continuación **Protección del sistema**.
 4. Seleccione la pestaña **Protección del sistema** en la pantalla Propiedades del sistema.
 5. Siga las instrucciones que aparecen en pantalla.
-

Reinstalación de un controlador de hardware y un programa de software

Si alguno de sus programas de software o controladores de hardware instalados en fábrica está dañado, puede reinstalarlo utilizando el programa Administrador de recuperación (solo 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.

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

1. En la pantalla de inicio, escriba **r** y a continuación seleccione **Administrador de recuperación**. Si se le indica, seleccione **Sí** para permitir que el programa continúe.
2. En **Necesito ayuda de inmediato**, seleccione **Reinstalar programas de software**.
3. En la pantalla de bienvenida, seleccione **Siguiente**. Se abre una lista de programas. Compruebe si su programa está ahí.

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

1. En la pantalla de inicio, escriba **r** y a continuación seleccione **Administrador de recuperación**.
2. Seleccione **Reinstalar programas de software** y a continuación **Siguiente** en la pantalla de **Bienvenida**.
3. Elija el programa que desea instalar, seleccione **Siguiente** y siga las instrucciones en pantalla.
4. 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.
 2. En la pantalla de inicio, escriba **c** y a continuación seleccione **Panel de control**.
 3. En **Programas**, seleccione **Desinstalar programa**.
 4. Seleccione el programa que desea eliminar y seleccione **Desinstalar**.
-

6 Información del soporte

Cómo obtener ayuda

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.

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 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 de la lista (número de modelo, número de producto, número de serie y número de versión de software) se pueden ver en la Información de soporte de HP. En la pantalla de inicio, escriba **s** y a continuación seleccione **Información de soporte de HP**.

¡No olvide registrarse!

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

Dónde obtener ayuda

1. Utilice Ayuda y soporte técnico de Windows para recibir asistencia de hardware y software. En la pantalla de inicio, escriba **h** y a continuación seleccione **Ayuda y soporte técnico**.
2. Utilice HP Support Assistant En la pantalla de inicio, escriba **h** y a continuación seleccione **HP Support Assistant**. HP Support Assistant proporciona información útil acerca de cómo solucionar problemas y diagnósticos e incluye:
 - Asistencia por correo electrónico
 - Chat en directo con especialistas cualificados en soporte para HP
 - Números de teléfono de soporte
3. Para ayuda en red, visite el Centro de Atención al Cliente de HP en http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html.

La asistencia telefónica le cubre la puesta en marcha del equipo durante los treinta (30) primeros días desde la fecha de adquisición. Después de los treinta (30) primeros días, se puede cobrar una tarifa, pero el soporte seguirá disponible.

Servicio de reparaciones

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

- Usted mismo puede reemplazar fácilmente muchos de los componentes de su equipo que se consideran unidades reemplazables por el cliente. Esta es la forma más rápida de efectuar una reparación, en muchas ocasiones podemos mandarle el componente directamente a su casa o empresa en pocos días. (Es posible que la opción de reciclado no esté disponible en todos los países y regiones.)
- Si necesita una reparación, el Centro de Atención al Cliente de HP lo gestionará todo para reparar su equipo.

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 guía *Garantía limitada y soporte técnico HP para todo el mundo*.

Antes de actualizar el hardware

Cualquier actualización de hardware que desee hacer ha de realizarse después de haya configurado su nuevo equipo. Consulte las instrucciones al principio de esta guía para realizar la configuración. Si tiene problemas con la configuración del sistema y el inicio, contacte inmediatamente con el Centro de Atención al cliente HP que se menciona anteriormente en esta guía y un agente de atención al cliente le ayudará. Esto debe hacerse antes de intentar actualizar el sistema.

Al romper el precinto de seguridad de la parte trasera del equipo, usted confirma que el equipo funcionaba correctamente antes de intentar actualizar el sistema. Una vez que el precinto de seguridad se ha roto, el equipo está, según lo dispuesto por las leyes locales, cubierto bajo los términos y condiciones que se enumeran en la guía *Garantía limitada y soporte técnico HP para todo el mundo*.

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 |
|--|---|
| <p><i>Recicle su viejo equipo.</i></p> <p>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 www.hp.com/go/recycle para averiguar cómo HP puede ayudar a desechar su viejo equipo causando un impacto mínimo en el planeta.</p> | <p><i>Diseñamos pensando en el medio ambiente.</i></p> <p>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.</p> |
| <p><i>No utilice salvapantallas.</i></p> <p>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.</p> | <p><i>Diseñamos para ser más eficientes con la energía.</i></p> <p>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 hacen un uso mínimo de energía, ahorrándole dinero y reduciendo la huella de carbono.</p> |
| <p><i>No desactive los ajustes de energía.</i></p> <p>Las herramientas de administración de energía de este equipo están configuradas a minimizar el uso de energía sin afectar el rendimiento. No las desactive.</p> | <p><i>Diseñamos nuestros productos para usar menos y mejores materiales.</i></p> <p>Asegurar su salud, la de su familia y nuestro planeta 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.</p> |

Printed in



700604-162