

# Guía de resolución de problemas y mantenimiento

## 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 sobre los productos y servicios de HP se presentan en la declaración de garantía expresa que acompaña a dichos productos y servicios. Nada de lo que aquí se indica debe interpretarse como parte de una garantía adicional. HP no será responsable de los errores técnicos o editoriales, ni de las omisiones aquí contenidas.

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.

No todas las características están disponibles en todas las ediciones de Windows 8. Este equipo puede precisar actualizaciones y/o adquirir por separado el hardware, controladores y/o el software para aprovechar todas las ventajas de las funciones de Windows 8. Consulte <http://www.microsoft.com> para obtener más información.

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.

Primera edición: octubre de 2013

Número de referencia del documento:  
701334-E52

## 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 más pequeña en la herramienta Explorador de Windows y en la ventana Equipo porque muestra información de una partición de la unidad de disco duro a la vez. Una de las particiones contiene la información de recuperación del sistema.

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

Para equipos con un sistema operativo de 32 bits, puede que no se disponga 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

<b>1 Protección del equipo</b> .....	<b>1</b>
Características de seguridad del equipo .....	1
<b>2 Resolución de problemas</b> .....	<b>2</b>
El equipo no inicia .....	2
Alimentación .....	3
Pantalla (monitor) .....	3
Teclado y ratón (con cable) .....	4
Teclado y ratón (inalámbricos) .....	5
Altavoces y sonido .....	5
Acceso a Internet .....	6
Resolución de problemas de software .....	7
<b>3 Recuperación del sistema</b> .....	<b>9</b>
Elección de un método de recuperación del sistema .....	9
Opciones de recuperación del sistema .....	9
Medios de recuperación .....	11
<b>4 Mantenimiento</b> .....	<b>13</b>
Programas y tareas .....	13
Mantenimiento del equipo libre de polvo, suciedad y calor .....	13
Limpieza del equipo y del monitor .....	13
Limpieza de los orificios de ventilación del equipo .....	14
Limpieza del teclado y ratón .....	14
Limpieza de la pantalla táctil (sólo algunos modelos) .....	14



---

# 1 Protección del equipo

El equipo cuenta con características que ayudan a proteger la integridad de su sistema y sus datos del acceso no autorizado. Revise estas características para garantizar el uso adecuado.

## Características de seguridad del 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
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	Software cortafuegos <ul style="list-style-type: none"><li>• Windows incluye un software firewall preinstalado en el equipo.</li><li>• El software antivirus, que está preinstalado en el equipo, incluye un programa cortafuegos.</li></ul> Actualizaciones de seguridad críticas de Windows  Microsoft actualiza de forma continua el sistema operativo Windows.

---

---

## 2 Resolución 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 u opciones de resolución de problemas adicionales, consulte el Manual de configuración rápida que acompaña al equipo o visite <http://www.hp.com/go/contactHP> y busque el modelo de su equipo.

### 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"><li>1. Presione las teclas <b>Ctrl+Alt+Supr</b> en el teclado simultáneamente.</li><li>2. Seleccione el icono <b>Iniciar/Apagar</b> que se encuentra en la esquina inferior derecha de la pantalla, y luego seleccione <b>Reiniciar</b>.<p><i>O mantenga pulsado el botón Power en el equipo durante 5 o más segundos para apagarlo, y entonces púlselo de nuevo para reiniciarlo.</i></p></li><li>3. Si comienza Windows, haga inmediatamente una copia de seguridad de todos los datos importantes a una unidad de disco duro de seguridad.</li><li>4. Póngase en contacto con Soporte haya o no haya comenzado Windows.<p><i>La unidad de disco duro o la placa base pudieran necesitar ser reemplazadas.</i></p></li></ol>
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. <hr/> <p>Si la pantalla está en negro, es posible que no esté correctamente conectada. Conecte el monitor al equipo, enchúfelo y enciéndalo. Consulte <a href="#">Pantalla (monitor) en la página 3</a>.</p> <hr/> <p>Para probar la toma de corriente de la pared, conecte diferentes dispositivos eléctricos.</p> <hr/>

Síntoma	Posible solución
El equipo parece estar bloqueado y no responde.	<p>Use el <b>Administrador de tareas de Windows</b> para cerrar cualquier programa que no responda o reinicie el equipo.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presione las teclas <b>Ctrl+Alt+Supr</b> en el teclado simultáneamente.</li> <li>2. Seleccione <b>Administrador de tareas</b>.</li> <li>3. Seleccione el programa que no responda y haga clic entonces en <b>Finalizar tarea</b>.</li> </ol> <hr/> <p>Si el problema no se resuelve al cerrar los programas, reinicie el equipo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presione las teclas <b>Ctrl+Alt+Supr</b> en el teclado simultáneamente.</li> <li>2. Seleccione el icono <b>Iniciar/Apagar</b> que se encuentra en la esquina inferior derecha de la pantalla, y luego seleccione <b>Reiniciar</b>.</li> </ol> <p><i>O mantenga pulsado el botón Power en el equipo durante 5 o más segundos para apagarlo, y entonces púlselo de nuevo para reiniciarlo.</i></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 <b>barra espaciadora</b> 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"> <li>• Es posible que el equipo esté en un ambiente excesivamente caluroso. Permita que se enfríe.</li> <li>• Asegúrese de que los orificios de ventilación del equipo no estén bloqueados y que el ventilador interno funcione. Consulte <a href="#">Mantenimiento del equipo libre de polvo, suciedad y calor en la página 13</a>. (Es posible que su equipo no tenga un ventilador interno.)</li> </ul>

## Pantalla (monitor)

Síntoma	Posible solución
La pantalla está en negro y la luz de encendido del monitor está apagada.	<p>Vuelva a conectar el enchufe a la parte posterior del monitor y a la toma de corriente de la pared.</p> <p>Pulse el botón Power en el monitor.</p>
La pantalla está en negro.	<p>Pulse la <b>barra espaciadora</b> en el teclado o mueva el ratón para visualizar la pantalla de nuevo.</p> <p>Pulse el botón Sleep (sólo algunos modelos) o <b>Esc</b> en el teclado para salir del modo de suspensión.</p> <p>Pulse el botón Power para encender el equipo.</p> <p>Inspeccione el conector de vídeo del monitor para comprobar que no haya clavijas dobladas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si alguna de las clavijas está doblada, cambie el cable del conector del monitor.</li> <li>• Si no hay clavijas dobladas, vuelva a conectar el cable de conexión del monitor al equipo.</li> </ul>

Síntoma	Posible solución
Las imágenes de la pantalla son demasiado grandes o demasiado pequeñas o se ven borrosas.	<p>Ajuste la configuración de la resolución del monitor en Windows:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Haga clic con el botón derecho en un área vacía del escritorio y luego en <b>Resolución de pantalla</b>.</li> <li>Seleccione la resolución en el menú desplegable.</li> <li>Haga clic en <b>Aplicar</b> y luego en <b>Guardar cambios</b>.</li> </ol>

**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 cable) no funciona o no se detecta.	<p>Desconecte y vuelva a conectar el cable del ratón al equipo.</p> <p>Si el ratón aún no se detecta, apague el equipo, desconecte y vuelva a conectar el ratón y reinicie el equipo.</p>
El cursor no se mueve al utilizar las teclas de flecha del teclado numérico.	Pulse <b>Bloq Num</b> en el teclado para desactivar el <b>bloqueo del teclado numérico</b> , y así utilizar las teclas de flecha del teclado numérico.
El cursor no responde al movimiento del ratón.	<p>Utilice el teclado para guardar cambios en todos los programas abiertos y luego reinicie el equipo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Presione las teclas <b>Alt+Tab</b> simultáneamente para navegar hasta un programa abierto.</li> <li>Pulse las teclas <b>Ctrl+S</b> simultáneamente para guardar sus cambios en el programa seleccionado (<b>Ctrl+S</b> es el acceso directo para guardar en la mayoría de programas, aunque no en todos).</li> <li>Repita los pasos 1 y 2 para guardar los cambios en todos los programas abiertos.</li> <li>Después de guardar los cambios en todos los programas abiertos, pulse el botón Power para apagar el equipo.</li> <li>Una vez que el sistema esté completamente apagado, desconecte y vuelva a conectar el ratón a la parte posterior del equipo y reinicielo.</li> </ol>

## 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"><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><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><li>• Cambie las pilas del ratón y del teclado.</li><li>• Vuelva a sincronizar el teclado y el ratón con el receptor, con los siguientes pasos:</li></ul> <p>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.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>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.</li><li>2. Compruebe que el ratón está encendido (<b>A</b>), entonces mantenga pulsado el botón <b>Connect</b> (Conectar) (<b>B</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.</li><li>3. Después de haberse establecido la conexión con el ratón, continúe con los pasos a continuación para repetir el procedimiento con el teclado.</li><li>4. Mantenga pulsado el botón <b>Connect</b> (Conectar) (<b>C</b>) 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>

## 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.

Síntoma	Posible solución
No se obtiene sonido.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En la pantalla Inicio, escriba <code>panel de control</code>, seleccione <b>Panel de control</b> y luego seleccione <b>Sistema y seguridad</b>.</li> <li>2. En el Centro de actividades, seleccione <b>Solucionar problemas habituales del equipo</b>, y luego seleccione <b>Solucionar problemas con la reproducción de audio</b>.</li> </ol> <p>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 unos altavoces analógicos al conector de salida de audio del equipo si quiere escuchar sonido durante la configuración inicial del equipo. Consulte el manual de instalación rápida para conectar los altavoces analógicos.</p> <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 <b>Esc</b>.</p> <p>Si hay auriculares conectados al equipo (o a un sistema de parlantes), desconéctelos.</p>

## Acceso a Internet

Síntoma	Posible solución
Los programas de Internet no se inician automáticamente.	<p>Inicie una sesión con su proveedor y ejecute el programa deseado.</p>
No puedo conectarme a Internet.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En la pantalla Inicio, escriba <code>panel de control</code>, y a continuación seleccione <b>Panel de control</b>.</li> <li>2. En Redes e Internet, seleccione <b>Conectar a Internet</b>.</li> </ol> <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> <p>Ejecute el asistente de configuración de redes inalámbricas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. En la pantalla Inicio, escriba <code>panel de control</code>, seleccione <b>Panel de control</b>, seleccione <b>Redes e Internet</b>, y finalmente seleccione <b>Centro de redes y recursos compartidos</b>.</li> <li>2. En la ventana de Centro de redes y recursos compartidos, seleccione <b>Configurar una conexión o red</b> para abrir el asistente, y siga las instrucciones en pantalla.</li> </ol> <p>Si el sistema tiene una antena externa, coloque la antena en una posición mejor. Si la antena es interna, mueva el equipo.</p> <p>Pruebe conectándose más tarde o comuníquese con su proveedor de servicios de Internet (ISP) para obtener ayuda.</p>

# Resolución de problemas de software

Síntoma	Posible solución
Para reparar los problemas de software, intente estos métodos:	<ul style="list-style-type: none"><li>● Apague el equipo y luego vuelva a encenderlo. Ésta es la manera más fácil (y a veces la mejor).</li><li>● Actualice los controladores (consulte Actualización de controladores de dispositivos, más abajo).</li><li>● 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.</li><li>● 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.</li><li>● Recuperación del sistema (consulte <a href="#">Recuperación del sistema en la página 9</a>): Borre y vuelva a formatear la unidad de disco duro, y luego reinstale el sistema operativo, los programas y los controladores. Esto elimina todos los archivos de datos que haya creado.</li></ul>
Actualización de controladores de dispositivos	<p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. En la pantalla Inicio, escriba <code>administrador de dispositivos</code>, y a continuación seleccione <b>Administrador de dispositivos</b>.</li><li>2. Seleccione la flecha para ampliar el tipo de dispositivo que quiere actualizar o revertir. (Por ejemplo, unidades DVD/CD-ROM).</li><li>3. Haga doble clic en el elemento específico (por ejemplo: Grabador HP DVD 640b).</li><li>4. Seleccione la pestaña <b>Controlador</b>.</li><li>5. Para actualizar un controlador, seleccione <b>Actualizar controlador</b> y siga las instrucciones en pantalla. <i>O</i>, para volver a una versión previa del controlador, seleccione <b>Volver al controlador anterior</b> y siga las instrucciones en pantalla.</li></ol>
Restauración del sistema de Microsoft	<p>Si tiene algún problema que se pueda deber a un programa de software que se instaló en su equipo, utilice Restaurar sistema para que el equipo vuelva a un punto de restauración anterior. También pueden crearse los puntos de restauración manualmente.</p> <p><b>NOTA:</b> Utilice siempre el procedimiento Restaurar sistema antes de utilizar el programa Recuperación del sistema.</p> <p>Algunas funciones pueden no estar disponible en sistemas que se envíen sin una versión de Microsoft Windows.</p> <p>Para iniciar una restauración del sistema o añadir puntos de restauración manualmente:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. cierre todos los programas.</li><li>2. En la pantalla Inicio, escriba <code>panel de control</code>, y a continuación seleccione <b>Panel de control</b>.</li><li>3. Seleccione <b>Sistema y seguridad</b>, seleccione <b>Sistema</b> y a continuación <b>Protección del sistema</b>.</li><li>4. Seleccione la pestaña <b>Protección del sistema</b> en la pantalla Propiedades del sistema.</li><li>5. Siga las instrucciones que aparecen en pantalla.</li></ol>

---

Síntoma	Posible solución
Reinstalación de un controlador de hardware y un programa de software	<p>Si alguno de los programas de software o controladores de hardware instalados en fábrica está dañado, puede reinstalarlo utilizando el programa HP Recovery Manager (solo algunos modelos).</p> <p><b>NOTA:</b> No utilice el programa HP Recovery Manager para volver a instalar programas de software que vinieron en discos CD o DVD incluidos en el embalaje del equipo. Reinstale estos programas directamente desde los CD o DVD.</p> <p>Antes de desinstalar ningún programa, asegúrese de que puede volver a instalarlo. Compruebe que el programa todavía está disponible en el lugar desde donde lo instaló inicialmente (por ejemplo, un disco o Internet). O verifique para asegurarse de que el programa está en la lista de programas que puede reinstalar desde HP Recovery Manager.</p> <p><b>NOTA:</b> Algunas funciones pueden no estar disponible en sistemas que se envíen sin una versión de Microsoft Windows.</p> <hr/> <p>Para comprobar la lista de programas que puede instalar o para reinstalar un programa en HP Recovery Manager:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Desde la pantalla de Inicio, escriba <code>recovery</code>, y luego seleccione <b>HP Recovery Manager</b>. Si se le indica, haga clic en <b>Sí</b> para permitir que el programa continúe.</li><li>2. Seleccione <b>Reinstalación de controladores y aplicaciones</b>. Se abre una lista de programas. Compruebe si su programa está ahí.</li></ol> <hr/> <p>Si desea desinstalar un programa:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Cierre todos los programas de software y carpetas.</li><li>2. En la pantalla Inicio, escriba <code>panel de control</code>, y a continuación seleccione <b>Panel de control</b>.</li><li>3. En Programas, seleccione <b>Desinstalar un programa</b>.</li><li>4. Seleccione el programa que desea eliminar y seleccione <b>Desinstalar</b>.</li></ol>

---

---

## 3 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 Resolución de problemas de software en la página 7](#).

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

---

### Elección de un método de recuperación del sistema

Debe elegir uno de los métodos siguientes para realizar una recuperación del sistema:

- **Imagen de recuperación:** Realice la recuperación del sistema desde una imagen de recuperación que se encuentra almacenada en su unidad de disco duro. La imagen de recuperación es un archivo que contiene una copia del software original de fábrica. Para realizar una recuperación del sistema a partir de la imagen de recuperación, consulte [Recuperación del sistema desde la pantalla Inicio de Windows en la página 9](#).

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

---

- **Medios de recuperación:** Realiza la recuperación del sistema desde los medios de recuperación que creó con los archivos almacenados en su unidad de disco duro o adquiridos por separado. Para crear medios de recuperación, consulte [Creación de medios de recuperación en la página 12](#).

### Opciones de recuperación del sistema

Debería seguir el siguiente proceso para intentar una recuperación del sistema en el orden aquí descrito:

1. A través de la unidad de disco duro, desde la pantalla de Inicio de Windows.
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 <http://www.hp.com/go/contactHP>.

### Recuperación del sistema desde la pantalla Inicio de Windows

 **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 el equipo está funcionando y Windows 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. Desde la pantalla de Inicio, escriba `recovery`, y luego seleccione **HP Recovery Manager**. Si se le indica, haga clic en **Sí** para permitir que el programa continúe.
5. Seleccione **Entorno de recuperación de Windows**.
6. Siga las instrucciones que aparecen en pantalla.

---

 **NOTA:** Si el sistema *no* detecta una partición de recuperación, le indicará que inserte los medios de recuperación. Inserte el disco o unidad flash USB, seleccione **Sí**, y luego haga clic en **Siguiente** para reiniciar el equipo y ejecutar HP Recovery Manager desde el disco de recuperación o la unidad flash USB de recuperación. Si utiliza discos, inserte el siguiente disco de recuperación del sistema cuando se le indique.

---

7. Cuando haya finalizado la recuperación, apague el equipo, reconecte los dispositivos periféricos y encienda el equipo nuevamente.

## Recuperación del sistema al iniciar el 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 no responde pero el equipo está funcionando, siga estos pasos para realizar una recuperación del sistema.

1. Apague el equipo. En caso necesario, mantenga pulsado el botón Power hasta que se apague el equipo.
2. Desconecte todos los dispositivos periféricos del equipo, excepto el monitor, el teclado y el ratón.
3. Pulse el botón Power para encender el equipo.
4. 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. Seleccione **Entorno de recuperación de Windows**.
6. Siga las instrucciones que aparecen en pantalla.
7. Cuando haya finalizado la recuperación, apague el equipo, reconecte los dispositivos periféricos y encienda el equipo 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 la página 12](#).

Para realizar una recuperación del sistema utilizando medios de recuperación:

1. 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.
2. Si utiliza DVDs de recuperación, inserte el disco de recuperación N° 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.
3. Si el equipo funciona, desde la pantalla de Inicio, mueva el cursor hacia la esquina inferior derecha de la pantalla para ver la barra de accesos, seleccione **Configuración**, seleccione el icono **Power**, y luego seleccione **Apagar**. O bien, si el equipo no responde, mantenga pulsado el botón Power durante 5 segundos aproximadamente, o hasta que se apague el equipo.
4. Desconecte todos los dispositivos periféricos del equipo, excepto el monitor, el teclado y el ratón.
5. Pulse el botón Power para encender el equipo. Si está utilizando un DVD de recuperación, el equipo ejecutará automáticamente HP Recovery Manager 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.
7. Si ha de escoger entre ejecutar la Recuperación del Sistema desde medios o la unidad de disco, seleccione medios y haga clic en **Siguiente**.
8. Seleccione **Restablecimiento de fábrica**.
9. Siga las instrucciones que aparecen en pantalla.

## 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 *sólo* pueden usarse en este equipo. Almacene los medios de recuperación a buen recaudo.

---

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

---

## Elección de Medios de recuperación

- 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.

---

 **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.

---

- Si crea discos de recuperación, asegúrese 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.

- 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.
- 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).

 **NOTA:** 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.

---

## Creación de medios de recuperación

Para crear los discos de recuperación del sistema:

1. cierre todos los programas.
2. Desde la pantalla de Inicio, escriba `recovery`, y luego seleccione **HP Recovery Manager**. Si se le indica, haga clic en **Sí** para permitir que el programa continúe.
3. Seleccione **Creación de medios de recuperación**, seleccione **Crear medios de recuperación usando discos DVD vacíos**, y a continuación seleccione **Siguiente**.
4. Siga las instrucciones que aparecen en pantalla. Etiquete cada disco según los procese (por ejemplo, Recuperación 1, Recuperación 2, etc).

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.
3. Desde la pantalla de Inicio, escriba `recovery`, y luego seleccione **HP Recovery Manager**. Si se le indica, haga clic en **Sí** para permitir que el programa continúe.
4. Seleccione **Creación de medios de recuperación**, seleccione **Crear medios de recuperación con una unidad flash USB**, y a continuación seleccione **Siguiente**.
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**.

 **NOTA:** Creación de medios de recuperación formatea la unidad flash y borra todos los archivos que contiene.

---

6. Siga las instrucciones que aparecen en pantalla. Asegúrese de etiquetar la unidad flash USB y guardarla en un lugar seguro.

 **NOTA:** 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 Mantenimiento

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

### Programas y tareas

Siga estas instrucciones con los intervalos recomendados para el mantenimiento adecuado.

<b>Semanalmente</b>	Limpieza de software	Use la herramienta de limpieza de Windows u otras herramientas de limpieza de fabricantes seguros para eliminar archivos basura y otros archivos temporales que estén acumulados y ralenticen el sistema. Compruebe también aquellos programas que no necesite más y desinstálelos.
	Desfragmentar y optimizar	Use la herramienta de Windows para desfragmentar y optimizar la unidad de disco duro y así mantener su disco duro en buen estado 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.
<b>Mensualmente</b>	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 <b>Windows Update</b> mensualmente para instalar actualizaciones.
<b>Anualmente</b>	Restauración del sistema	Con el tiempo y dependiendo del uso de su equipo, su sistema podría mostrar irregularidades. Utilice la <b>Recuperación del sistema</b> para borrar la instalación del sistema operativo Windows por completo y restablecerlo a su configuración original. <b>Haga una copia de seguridad de todos los archivos de datos importantes antes de recuperar el sistema.</b> Consulte <a href="#">Recuperación del sistema en la página 9</a> para obtener más información.
<b>Según lo necesite</b>	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.

### Mantenimiento del equipo libre de polvo, suciedad y calor

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; como resultado, los componentes pueden sobrecalentarse 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 <http://www.hp.com/go/contactHP> para instrucciones de limpieza adicionales.

### Limpieza del equipo y del monitor

Siga estos pasos para limpiar el equipo y el monitor:

1. Desenchufe el equipo y el monitor.
2. Para limpiar la pantalla del monitor, utilice un paño limpio y seco. **No 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.



**NOTA:** 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.

## Limpeza 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).

## Limpeza 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.

## Limpeza de la pantalla táctil (sólo algunos modelos)

**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.

Siga estos pasos para limpiar la pantalla táctil:

1. Apague el equipo. Desde la pantalla de Inicio, mueva el cursor hasta la esquina inferior derecha de la pantalla para ver la barra de herramientas de símbolos, y luego seleccione **Configuración**. Seleccione el icono **Power** (Encendido), 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.



