

# Guía del usuario

© Copyright 2014 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Microsoft y Windows son marcas registradas del grupo de empresas Microsoft en los Estados Unidos.

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.

Primera edición: Noviembre de 2014

Número de referencia del documento: 800889-E51

### **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.

No todos los recursos están disponibles en todas las ediciones de Windows. Este equipo puede precisar la actualización y/o adquisición por separado de hardware, controladores y/o software para aprovechar todas las ventajas de las funciones de Windows. Visite <http://www.microsoft.com> para obtener más información.

Para acceder a la guía del usuario más reciente, vaya a <http://www.hp.com/support> y seleccione su país. Seleccione **Controladores y descargas** y luego siga las instrucciones que aparecen en pantalla.

### **Condiciones de software**

Al instalar, copiar, descargar, o utilizar cualquier producto de software preinstalado en este equipo, usted acepta los términos del Contrato de licencia de usuario final (EULA) de HP. En caso de no aceptar los términos de la licencia, su único recurso es devolver la totalidad del producto no utilizado (hardware y software) dentro de un plazo de 14 días para recibir un reembolso completo, sujeto a la política de reembolsos de su vendedor.

Para obtener información adicional o para solicitar un reembolso completo del precio del equipo, póngase en contacto con su vendedor.

---

# Tabla de contenido

<b>1 Obtener información</b>	<b>1</b>
<b>2 Instalación de su equipo</b>	<b>3</b>
Conexión a Internet (solo algunos modelos)	4
<b>3 Cómo navegar por la pantalla</b>	<b>6</b>
Utilizando gestos táctiles	6
Uso del teclado y el mouse	6
<b>4 Protección del equipo</b>	<b>9</b>
Recursos de seguridad del equipo	9
<b>5 Resolución de problemas</b>	<b>10</b>
El equipo no inicia	10
Alimentación	11
Pantalla (monitor) (sólo algunos modelos)	11
Teclado y mouse (con cable)	12
Teclado y mouse (inalámbricos)	12
Altavoces y sonido	13
Acceso a Internet	14
Solución de problemas de software	15
<b>6 Recuperación del sistema</b>	<b>17</b>
Elección de un método recuperación del sistema	17
Opciones de recuperación del sistema	17
Medios de recuperación	19
<b>7 Mantenimiento</b>	<b>21</b>
Programación y tareas	21
Limpieza del equipo	22
<b>8 Utilizar HP PC Hardware Diagnostics (UEFI)</b>	<b>24</b>
Descargar HP PC Hardware Diagnostics (UEFI) en un dispositivo USB	24

<b>9 Especificaciones .....</b>	<b>26</b>
Especificaciones de funcionamiento .....	26
<b>10 Información del soporte técnico .....</b>	<b>27</b>
Cómo obtener ayuda .....	27
Dónde obtener ayuda .....	27
Servicio de reparaciones .....	28
Antes de actualizar el hardware .....	28
<b>Índice .....</b>	<b>29</b>

# 1 Obtener información

Tareas	Instrucciones
<ul style="list-style-type: none"><li>Configuración del equipo</li></ul>	<p>Póster <i>Instrucciones de configuración</i> o <i>Configuración rápida</i></p> <p>– o –</p> <p>Consulte <a href="#">Instalación de su equipo en la página 3</a>.</p>
<ul style="list-style-type: none"><li>Conexión a Internet</li></ul>	Consulte <a href="#">Conexión a Internet (solo algunos modelos) en la página 4</a> .
<ul style="list-style-type: none"><li>Recuperar la configuración de fábrica</li></ul>	Consulte <a href="#">Recuperación del sistema en la página 17</a> .
<ul style="list-style-type: none"><li>Ver vídeos informativos sobre el uso de las funciones del equipo</li></ul>	Vaya a <a href="http://www.hp.com/supportvideos">http://www.hp.com/supportvideos</a> (solo en inglés).
<ul style="list-style-type: none"><li>Aprender a utilizar el sistema operativo Windows®</li><li>Búsqueda de información sobre la contraseña de Windows</li><li>Búsqueda de vínculos de actualizaciones de controladores</li><li>Leer las preguntas más frecuentes</li></ul>	<p>Ayuda y soporte técnico:</p> <p>En la pantalla de inicio, escriba <i>ayuda</i> y, luego, seleccione <b>Ayuda y soporte técnico</b>. Para soporte técnico en EE. UU., consulte <a href="http://www.hp.com/go/contactHP">http://www.hp.com/go/contactHP</a>. Para soporte en el resto del mundo, vaya a <a href="http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html">http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html</a>.</p>
<ul style="list-style-type: none"><li>Solución de los problemas de hardware y software más comunes</li></ul>	Consulte <a href="#">Resolución de problemas en la página 10</a> .
<ul style="list-style-type: none"><li>Buscar guías electrónicas del usuario y especificaciones para su modelo de equipo</li><li>Pedido de piezas y búsqueda de ayuda adicional para solución de problemas</li></ul>	Vaya a <a href="http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html">http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html</a> .
<ul style="list-style-type: none"><li>Actualización o sustitución de los componentes de su equipo</li></ul>	Vaya a <a href="http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html">http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html</a> .
<ul style="list-style-type: none"><li>Búsqueda de información sobre la garantía del equipo</li></ul>	<p>Guía <i>Garantía limitada y soporte técnico mundial de HP</i>.</p> <p>En la pantalla de Inicio, escriba <i>soporte</i> y luego seleccione la aplicación <b>HP Support Assistant</b>. Seleccione <b>Mi equipo</b> y luego <b>Garantía y servicios</b>.</p>
<ul style="list-style-type: none"><li>Obtener información actualizada y ayuda de la comunidad de Windows</li></ul>	Vaya a <a href="http://www.hp.com/support/consumer-forum">http://www.hp.com/support/consumer-forum</a> .
<ul style="list-style-type: none"><li>Conexión a un televisor (solo algunos modelos)</li></ul>	Vaya a <a href="http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html">http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html</a> .
<ul style="list-style-type: none"><li>Mantenimiento del equipo</li></ul>	<p>En la pantalla de Inicio, escriba <i>soporte</i> y luego seleccione la aplicación <b>HP Support Assistant</b>. En el escritorio de Windows, haga clic en el icono de signo de interrogación que se encuentra en el área de notificación, en el extremo derecho de la barra de tareas. HP Support Assistant mantiene el rendimiento de su equipo y resuelve problemas rápidamente mediante actualizaciones automáticas, herramientas de diagnóstico y asistencia guiada.</p> <p>– o –</p> <p>Consulte <a href="#">Mantenimiento en la página 21</a>.</p>

---

Tareas	Instrucciones
• Búsqueda de avisos normativos y de seguridad	<p data-bbox="568 222 1038 243"><i>Avisos normativos, de seguridad y medioambientales:</i></p> <p data-bbox="568 268 1430 373">En la pantalla de Inicio, escriba <code>soporte</code> y luego seleccione la aplicación <b>HP Support Assistant</b>. En el escritorio de Windows, haga clic en el icono de signo de interrogación que se encuentra en el área de notificación, en el extremo derecho de la barra de tareas. Seleccione <b>Mi equipo</b> y luego <b>Guías del usuario</b>.</p> <p data-bbox="568 396 612 417">– 0 –</p> <p data-bbox="568 441 1161 464">Vaya a <a href="http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html">http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html</a>.</p>
• Búsqueda de información sobre cuestiones de ergonomía	<p data-bbox="568 489 847 510"><i>Guía de seguridad y ergonomía:</i></p> <p data-bbox="568 535 1430 640">En la pantalla de Inicio, escriba <code>soporte</code> y luego seleccione la aplicación <b>HP Support Assistant</b>. En el escritorio de Windows, haga clic en el icono de signo de interrogación que se encuentra en el área de notificación, en el extremo derecho de la barra de tareas. Seleccione <b>Mi equipo</b> y luego <b>Guías del usuario</b>.</p> <p data-bbox="568 663 612 684">– 0 –</p> <p data-bbox="568 707 858 730">Vaya a <a href="http://www.hp.com/ergo">http://www.hp.com/ergo</a>.</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 factores ambientales pueden incrementar la temperatura dentro de su equipo o provocar un incendio o una electrocución.
- No deshabilite la pata de conexión a tierra del cable de alimentación. La pata de conexión a tierra es una medida de seguridad muy importante.
- Enchufe el cable de alimentación a una toma eléctrica de CA que usted pueda alcanzar fácilmente en todo momento.
- Desconecte la alimentación del equipo desenchufando el cable de alimentación de la toma eléctrica de CA. Para prevenir una exposición directa al rayo láser, no intente 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 una toma eléctrica de CA.

Para reducir el riesgo de lesiones graves, lea la *Guía de seguridad y ergonomía*. Para acceder a esta guía, vaya a <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. Si va a conectar todos los cables de alimentación del monitor, el equipo y los accesorios a una fuente de alimentación ininterrumpida (UPS), se recomienda que usted utilice un dispositivo de detección y protección de sobretensión. Si el equipo tiene un sintonizador de televisión, o una conexión para módem o teléfono, proteja el equipo usando un protector de sobretensión también con estas entradas de señal. Conecte el cable de televisión o el cable de línea telefónica al dispositivo de protección de sobretensión y, a continuación, conecte 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 Inicio, escriba `panel de control`, y a continuación seleccione **Panel de control**. O, en el escritorio de Windows, haga clic derecho en el botón de Inicio y luego seleccione el **Panel de Control**. Seleccione **Sistema y seguridad** y, a continuación, seleccione **Sistema**.
  - b. Abra su explorador de Internet y vaya a [http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact\\_us.html](http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html).
  - c. Si es preciso, haga clic en su país y su idioma, seleccione **Soporte** y luego **Descargar controladores**.
  - d. Escriba el nombre y el número del modelo de su equipo en el **campo Buscar por producto** y luego haga clic en **Continuar**.
  - 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.

Luego de completar la configuración inicial del equipo, es posible que desee instalar dispositivos de hardware o software adicional. Compruebe el sistema operativo, memoria y demás requisitos mencionados para estos elementos antes de adquirirlos para su equipo. Siga las instrucciones del fabricante de software para instalar el nuevo software.

---

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

 **NOTA:** Una solución de seguridad se ha diseñado como una medida disuasoria, pero es posible que no pueda evitar el robo, manipulación no deseada o ataques de software.

---

## Conexión a Internet (solo algunos modelos)

Para conectarse a una red inalámbrica:

---

 **NOTA:** Para configurar una red inalámbrica local (WLAN) y conectarse a Internet, necesita un módem de banda ancha (DSL o cable) (se adquiere por separado), servicio de Internet de alta velocidad adquirido a través de un proveedor de servicios de Internet (ISP) y un enrutador inalámbrico (se adquiere por separado).

---

1. En la pantalla de Inicio o en el escritorio de Windows, apunte a la esquina superior derecha o la esquina inferior derecha de la pantalla para revelar los accesos.
2. Seleccione **Configuración** y haga clic en el icono de estado de la red.
3. Seleccione su WLAN en la lista.
4. Haga clic en **Conectar**.

Si la WLAN es una WLAN con seguridad habilitada, se le solicitará que ingrese un código de seguridad. Ingrese el código y luego haga clic en **Iniciar sesión** para completar la conexión.

---

 **NOTA:** Si no aparece ninguna WLAN en la lista, es posible que esté fuera del alcance del enrutador inalámbrico o punto de acceso.

 **NOTA:** Si no ve la WLAN a la que desea conectarse, en el escritorio de Windows, haga clic con el botón derecho sobre el icono de estado de la red, y seleccione **Abrir centro de redes y recursos compartidos**. Haga clic en **Configurar una conexión o red**. Aparecerá una lista de opciones, que le permitirá buscar y conectarse a una red manualmente o crear una nueva conexión de red.

---

5. Siga las instrucciones de la pantalla para completar la conexión.

Luego de que se establezca la conexión, ubique el cursor del mouse sobre el icono de estado de la red que se encuentra en el área de notificación, en el extremo derecho de la barra de tareas, para verificar el nombre y estado de la conexión.

Para obtener más información acerca de la tecnología inalámbrica, consulte la información y los vínculos de sitios web proporcionados en Ayuda y soporte técnico. En la pantalla de inicio, escriba *ayuda* y, luego, seleccione **Ayuda y soporte técnico**.

Para conectarse a una red cableada:

1. Conecte un cable RJ-45 (red) de 8 clavijas al conector de red del equipo.
2. Conecte el otro extremo del cable de red a un conector de red en la pared o al enrutador.



---

**NOTA:** Si el cable de red posee un circuito de supresión de ruido, lo cual evita la interferencia de recepción de radio y televisión, oriente el extremo del circuito del cable hacia el equipo.

---

Si tiene problemas para conectarse a Internet, consulte [Acceso a Internet en la página 14](#).

## 3 Cómo navegar por la pantalla

Puede navegar por la pantalla de las siguientes maneras:

- Utilizando gestos táctiles (solo algunos modelos)
- Utilizando el teclado y ratón

Algunos modelos tienen teclas de acción especiales o teclas de acceso rápido en el teclado para llevar a cabo tareas rutinarias.

### Utilizando gestos táctiles

Es posible personalizar los gestos táctiles modificando las opciones, la configuración de los botones, la velocidad de los clics y las opciones del señalador.

En la pantalla Inicio, escriba `panel de control`, y a continuación seleccione **Panel de control**. O, en el escritorio de Windows, haga clic derecho en el botón de Inicio y luego seleccione el **Panel de Control**. Seleccione **Hardware y sonido**. En **Dispositivos e impresoras**, seleccione **Mouse**.

 **NOTA:** Los gestos táctiles no son compatibles con todas las aplicaciones.

### Uso del teclado y el mouse

El teclado y el mouse le permiten escribir, seleccionar elementos, deslizarse y realizar las mismas funciones que usa con los gestos táctiles. El teclado también le permite usar las teclas de acción y de acceso rápido para realizar funciones específicas.

 **SUGERENCIA:** La tecla de Windows  que se encuentra en el teclado le permite regresar rápidamente a la pantalla de Inicio desde una aplicación abierta o desde el escritorio de Windows. Si presiona la tecla de Windows nuevamente, regresará a la pantalla anterior.

 **NOTA:** Dependiendo de su país o región, su teclado puede tener distintas teclas y funciones de las que se tratan en esta sección.

### Utilizando las teclas de acción o teclas de acceso rápido

Puede acceder rápidamente a la información o realizar funciones utilizando algunas teclas o combinaciones de teclas.

- Teclas de acción: ejecutan una función asignada. Los iconos de las teclas de función en la parte superior del teclado ilustran la función asignada a esa tecla.

Para usar una tecla de acción, mantenga presionada la tecla.

- Teclas directas: La combinación de la tecla `fn` y la tecla `esc`, la `barra espaciadora` o la tecla de acción correspondiente.

Para utilizar una tecla directa, pulsa brevemente la tecla `fn`, y luego la segunda tecla de la combinación.

Dependiendo del modelo del equipo, su teclado puede incluir las siguientes teclas.

Icono	Descripción
	Enumera las aplicaciones abiertas.
	Cierra las aplicaciones abiertas.
	Alterna entre aplicaciones abiertas.
	Muestra los comandos disponibles en una aplicación.
	Muestra u oculta el escritorio.
	Abre el acceso a Buscar.
	Abre el acceso a Compartir.
	Abre el acceso a Dispositivos.
	Abre el acceso a Configuración.
	Reproduce la pista anterior de un CD de audio o la sección anterior de un DVD o Blu-ray Disc (BD).
	Comienza, pone en pausa, o reanuda la reproducción de un CD de audio, un DVD, o un BD.
	Reproduce la pista siguiente de un CD de audio o la sección siguiente de un DVD o Blu-ray Disc (BD).
	Detiene la reproducción de audio o vídeo de un CD, un DVD o un BD.
	Abre la ventana de Opciones de impresión.
	Pega los contenidos del portapapeles.
	<p>Inicia la suspensión, que guarda su información en la memoria del sistema. Se apagan la pantalla y otros componentes del sistema y se ahorra energía.</p> <p>Para salir de la suspensión, presione brevemente el botón de inicio/apagado.</p> <p><b>PRECAUCIÓN:</b> Para reducir el riesgo de pérdida de información, guarde su trabajo antes de iniciar la suspensión.</p>

Icono	Descripción
	Silencia o restaura el sonido de los altavoces.
	Disminuye progresivamente el volumen de los altavoces mientras usted mantiene presionada la tecla.
	Aumenta progresivamente el volumen de los altavoces mientras usted mantiene presionada la tecla.
	Muestra las opciones para un objeto seleccionado.

## Utilizando los atajos de teclado de Windows

Windows incluye atajos de teclado para que pueda realizar acciones rápidamente. Presione la tecla de

Windows  sola o en combinación con una tecla específica para realizar la acción designada.

---

## 4 Protección del equipo

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

### Recursos 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 puede elegir. Estos caracteres se deben ingresar para autorizar el acceso a la información del 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  La versión de prueba gratuita del software antivirus que está preinstalada en su equipo puede detectar y eliminar la mayoría de los virus y, en muchos casos, reparar el daño causado por estos. Para protegerse frente a nuevos virus una vez terminado el período de prueba, compre una ampliación del servicio.
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 Actualizaciones del sistema operativo Windows

---

## 5 Resolución de problemas

Si experimenta algún problema al utilizar cualquier dispositivo periférico, como el monitor o la impresora, consulte la documentación facilitada por el fabricante del producto para obtener más información sobre cómo solucionar problemas. Las siguientes tablas describen algunos problemas que podría encontrar al instalar, iniciar o usar el equipo y sugieren posibles soluciones.

Para obtener más información o para ver más opciones de solución de problemas, visite [http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact\\_us.html](http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html), y busque su modelo de equipo.

### El equipo no inicia

Síntoma	Posible solución
Mensaje de error: error de la unidad de disco duro.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Reinicie el equipo.<ol style="list-style-type: none"><li>a. Presione <b>ctrl+alt+supr.</b></li><li>b. 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>– 0 –</p>Mantenga pulsado el botón de inicio/apagado del equipo durante 5 o más segundos para apagar el equipo, y entonces púlselo de nuevo para encender el equipo.</li><li>2. Si Windows abre, cree inmediatamente una copia de seguridad de todos los datos importantes a una unidad de disco duro de seguridad.</li><li>3. Contacte al soporte (independientemente de si Windows inicia o no).</li></ol>
El equipo no enciende o no inicia.	<p>Asegúrese de que los cables que conectan el equipo a la toma eléctrica de CA estén correctamente conectados. La luz verde de la fuente de alimentación del equipo debería de estar encendida. Si no lo está, pruebe otra toma eléctrica de CA. Si sigue experimentando problemas, póngase en contacto con el soporte.</p> <p>Asegúrese de que el voltaje de funcionamiento de la toma eléctrica de CA es adecuado para la tensión eléctrica del equipo.</p> <p>Pruebe la toma eléctrica de CA enchufando otro dispositivo eléctrico a la misma.</p> <p>Si es posible, extraiga todos los filtros de la toma eléctrica de CA y estabilizadores y, a continuación, inserte el enchufe de alimentación directamente en la toma eléctrica de CA.</p> <p>Desconecte todos los dispositivos periféricos y, a continuación, mantenga presionado el botón de alimentación durante al menos 15 segundos. Presione el botón de inicio/apagado para encender el equipo.</p> <p>Si la pantalla (monitor) no muestra ninguna imagen, el monitor podría no estar correctamente conectado. Conecte el monitor al equipo, enchufe el cable de alimentación a una toma eléctrica de CA y, a continuación, encienda el monitor. Consulte <a href="#">Pantalla (monitor) (sólo algunos modelos) en la página 11.</a></p>
El equipo no responde.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Presione <b>ctrl+alt+supr.</b></li><li>2. Seleccione <b>Administrador de tareas.</b></li><li>3. Seleccione cualquier programa que no responda y luego haga clic en <b>Finalizar tarea.</b></li></ol> <p>Si cerrar programas no soluciona el problema, reinicie el equipo.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Presione <b>ctrl+alt+supr.</b></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>

Síntoma	Posible solución
	– 0 –
	Mantenga pulsado el botón de inicio/apagado del equipo durante 5 o más segundos para apagar el equipo, y entonces púselo de nuevo para encender el equipo.
Mensaje de error: Disco de sistema inválido o Disco no perteneciente al sistema o Error de disco.	Cuando no esté activo, extraiga el disco óptico que se encuentra dentro de la unidad óptica, y luego pulse la <a href="#">barra espaciadora</a> en el teclado.

## Alimentación

Síntoma	Posible solución
El equipo no se apaga cuando se pulsa el botón de inicio/apagado.	Mantenga pulsado el botón de inicio/apagado hasta que se apague el equipo. A continuación, vuelva a encender el ordenador.
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 conductos de ventilación del ordenador no estén bloqueados. Consulte <a href="#">Limpieza del equipo en la página 22</a>.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Si su equipo tiene un ventilador interno, asegúrese de que funcione.</p>

## Pantalla (monitor) (sólo algunos modelos)

Síntoma	Posible solución
La pantalla está en negro y el indicador luminoso de alimentación del monitor está apagado.	<p>Vuelva a conectar el cable de alimentación a la parte posterior del monitor y a la toma eléctrica de CA.</p> <p>Pulse el botón de encendido en el monitor.</p>
La pantalla está en negro.	<p>Pulse la <a href="#">barra espaciadora</a> en el teclado o mueva el mouse para visualizar la imagen de la pantalla nuevamente.</p> <p>Pulse el botón de suspensión (solo algunos modelos) o <a href="#">Esc</a> en el teclado para salir del modo de suspensión.</p> <p>Presione el botón de inicio/apagado para encender el equipo.</p> <p>Inspeccione el cable del monitor para ver si hay clavijas dobladas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si alguna de las clavijas está doblada, reemplace el cable del monitor.</li> <li>• Si no hay clavijas dobladas, vuelva a conectar el cable del monitor al equipo.</li> </ul>
La imágenes de la pantalla son demasiado grandes o demasiado pequeñas, o las imágenes se ven borrosas.	<p>Ajuste la configuración de la resolución del monitor en Windows.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Haga clic con el botón derecho en un área vacía del escritorio y luego en <b>Resolución de pantalla</b>.</li> <li>2. Seleccione otra resolución en el menú desplegable.</li> <li>3. 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 mouse (con cable)

Síntoma	Posible solución
El equipo no reconoce los comandos ni la digitación del teclado.	Use el mouse para apagar el equipo. Desconecte y vuelva a conectar el teclado a la parte trasera del equipo y, a continuación, reinicie el equipo.
El mouse (con cable) no funciona o no se lo detecta.	Desconecte y vuelva a conectar el cable del mouse al equipo. Si todavía no se detecta el mouse, apague el equipo, desconecte y vuelva a conectar el cable del mouse y reinicie el equipo.
El cursor no responde al utilizar las teclas de flecha del teclado numérico.	Pulse <b>bloq num</b> en el teclado para desactivar bloq num y así poder usar las teclas de flecha en el teclado numérico.
El cursor no responde al movimiento del mouse.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pulse <b>alt+tab</b> para navegar a un programa abierto.</li><li>2. Pulse las teclas <b>ctrl+s</b> simultáneamente para guardar sus cambios en el programa seleccionado (<b>ctrl+s</b> es el método abreviado de teclado para guardar en la mayoría de programas, aunque no en todos).</li><li>3. Repita los pasos 1 y 2 para guardar los cambios en todos los programas abiertos.</li><li>4. Oprima el botón de encendido para apagar el equipo.</li><li>5. Después de finalizar el proceso de apagado, desconecte y vuelva a conectar el cable del mouse a la parte trasera del equipo y reinicielo.</li></ol>

## Teclado y mouse (inalámbricos)

Síntoma	Posible solución
El teclado o mouse inalámbrico no funciona o no se lo detecta.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asegúrese de estar usando su teclado o mouse inalámbricos a una distancia adecuada del transmisor, aproximadamente 10 metros (32 pies) para uso normal y menos de 30 cm (12 pulgadas) para la instalación inicial o re-sincronización.</li><li>• Asegúrese de que el mouse no está en modo de suspensión, lo cual ocurre tras 20 minutos de inactividad. Haga clic con el botón izquierdo del mouse para reactivarlo.</li><li>• Reemplace las pilas del teclado y/o del mouse.</li><li>• Vuelva a sincronizar el teclado y el mouse al transmisor siguiendo estos pasos:</li></ul> <p><b>NOTA:</b> Según el modelo de su equipo, el transmisor puede estar preinstalado en un puerto USB que no es visible desde el exterior del equipo.</p> <p>El transmisor, el teclado inalámbrico y el mouse inalámbrico mostrados en las ilustraciones son ejemplos; pueden diferir de su modelo.</p> <p><b>IMPORTANTE:</b> En estos pasos, coloque el teclado y mouse inalámbricos al mismo nivel que el transmisor, en un rango de 30 cm (12 pulgadas) del transmisor y alejado de las interferencias de otros dispositivos.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Desconecte el transmisor del puerto USB del equipo y luego vuelva a conectarlo. Es posible que su modelo de equipo tenga un puerto dedicado al transmisor.</li></ol> <p><b>NOTA:</b> El transmisor del teclado y mouse puede ser ligeramente diferente a los de la imagen.</p>

---

**Síntoma****Posible solución**

---



2. Compruebe que el mouse esté encendido (**A**), entonces mantenga pulsado el botón **Connect** (Conectar) (**B**) debajo del mouse de 5 a 10 segundos hasta que la luz LED del transmisor se encienda o deje de parpadear. La sesión de conexión del transmisor termina tras 60 segundos. Para confirmar que hubo conexión y que el transmisor captó la señal adecuadamente, mueva el mouse y observe la respuesta en pantalla.



3. Si el teclado no responde, mantenga pulsado el botón **Connect** (Conectar) (**C**) debajo del teclado de 5 a 10 segundos, hasta que la luz LED del transmisor se encienda o deje de parpadear.



---

## Altavoces y sonido

---

**Síntoma****Posible solución**

---

Volumen es muy bajo o no es satisfactorio.

Asegúrese de tener conectados los altavoces al conector de salida audio (color negro) en la parte trasera del equipo. (Los 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.

No se produce ningún sonido.

1. En la pantalla Inicio, escriba `panel de control`, y a continuación seleccione **Panel de control**. O, en el escritorio de Windows, haga clic derecho en el botón de Inicio y luego seleccione el **Panel de Control**. Seleccione **Sistema y seguridad**.
  2. En el **Centro de actividades**, seleccione **Solucionar problemas habituales del equipo** y después **Solucionar problemas con la reproducción de audio**.
-

Síntoma	Posible solución
	Asegúrese de haber conectado altavoces con alimentación independiente, y de que los mismos estén encendidos.
	Apague el equipo, y a continuación desconecte y vuelva a conectar los altavoces. Asegúrese de que los altavoces están conectados a la salida de audio, y no a un conector de micrófono o conector de auriculares.
	Para salir del modo suspensión, pulse el botón de suspensión (solo algunos modelos) o pulse <b>Esc</b> .
	Si los auriculares están conectados al equipo (o sistema de altavoces), desconéctelos.

## Acceso a Internet

Síntoma	Posible solución
No se puede conectar 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>. O, en el escritorio de Windows, haga clic derecho en el botón de Inicio y luego seleccione el <b>Panel de Control</b>.</li> <li>2. En <b>Redes e Internet</b>, seleccione <b>Conectar a Internet</b>.</li> </ol> <p>Verifique que está usando los cables adecuados para su tipo de conexión a internet. El equipo puede venir provisto de un módem de acceso telefónico y un adaptador de red Ethernet (también llamado tarjeta de interfaz de red o NIC). Un módem utiliza un cable de teléfono estándar, mientras que el adaptador de red utiliza un cable de red para conectarse a una red de área local (LAN). No conecte un cable telefónico al adaptador de red; y no conecte un cable de red a la línea telefónica; esto podría 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>, y a continuación seleccione <b>Panel de control</b>. O, en el escritorio de Windows, haga clic derecho en el botón de Inicio y luego seleccione el <b>Panel de Control</b>. Seleccione <b>Red e Internet</b>, y luego seleccione <b>Centro de redes y recursos compartidos</b>.</li> <li>2. En la ventana de <b>Centro de redes y recursos compartidos</b>, seleccione <b>Configurar una conexión o red</b> para abrir el asistente y siga las instrucciones en pantalla.</li> </ol> <p>Si su sistema tiene una antena externa, mueva la antena a una posición mejor. Si la antena es interna, mueva el equipo.</p> <p>Intente conectar más adelante o contacte con su proveedor para obtener ayuda.</p>
No se puede conectar a Internet, pero no hay ningún mensaje de error.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En el escritorio de Windows, haga clic derecho en el icono de estado de la red que se encuentra en el área de notificación, en el extremo derecho de la barra de tareas.</li> <li>2. Seleccione <b>solución de problemas</b>.</li> </ol>
No hay icono de conexión de red en la barra de notificación.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En la pantalla de Inicio, escriba <code>reparar</code>.</li> <li>2. Seleccione <b>Identify and repair network problems</b> (Identificar y reparar problemas de red) y luego siga las instrucciones que aparecen en pantalla.</li> </ol>

# Solución de problemas de software

Síntoma	Posible solución
Para resolver problemas de software, pruebe los siguientes métodos:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apague el equipo y vuelva a encenderlo nuevamente.</li><li>• Actualice los controladores. Consulte la sección "Actualización de controladores de dispositivos" en la siguiente entrada.</li><li>• Restaure su equipo a la configuración en uso antes de que el software fuese instalado. Consulte la sección "Restaurar sistema de Microsoft" en esta tabla.</li><li>• Vuelva a instalar el programa de software o el controlador de hardware. Consulte la sección "Reinstalación de programas de software y controladores de hardware" en esta tabla.</li><li>• Borre y vuelva a formatear la unidad de disco duro, luego reinstale el sistema operativo, los programas y los controladores. Este proceso elimina todos los archivos de datos que haya creado. Consulte <a href="#">Recuperación del sistema en la página 17</a>.</li></ul>
Los programas de software tardan en responder	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cierre los programas de software que no se necesiten.</li><li>• Ejecute análisis de virus y otras herramientas del sistema cuando el equipo no esté en uso.</li></ul> <p>Evite que las aplicaciones de inicio (como software de mensajería y aplicaciones multimedia) se carguen.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. En la pantalla de Inicio, escriba <code>msconfig</code> y luego seleccione <b>msconfig</b>. <b>NOTA:</b> Si se solicita una confirmación o contraseña de administrador, escriba la contraseña o confirme.</li><li>2. En la pestaña <b>General</b> y luego seleccione <b>Inicio selectivo</b>.</li><li>3. Haga clic en la pestaña <b>Inicio</b> y haga clic en <b>Abrir administrador de tareas</b>.</li><li>4. Seleccione los elementos de inicio que desea evitar que se carguen y, a continuación, haga clic en <b>Desactivar</b>. <b>NOTA:</b> Si no está seguro de un elemento, no lo desactive.</li><li>5. Si se le solicita, haga clic en <b>Reiniciar</b> para reiniciar el equipo.</li></ol> <p><b>NOTA:</b> Para activar un programa para cargarlo en el inicio, reinicie el equipo e invierta estos pasos.</p> <p>Desactive los recursos gráficos que no sean esenciales.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. En la pantalla de Inicio, escriba <code>Explorador de archivos</code> y seleccione <b>Explorador de archivos</b>. O, en el escritorio de Windows, haga clic derecho en el botón de Inicio y luego seleccione el <b>Explorador de archivos</b>.</li><li>2. Haga clic en el menú <b>Equipo</b> y luego seleccione <b>Propiedades</b>.</li><li>3. Haga clic en <b>Configuración avanzada del sistema</b>. <b>NOTA:</b> Si se solicita una confirmación o contraseña de administrador, escriba la contraseña o confirme.</li><li>4. En Rendimiento, haga clic en <b>Configuración</b>.</li><li>5. En la pestaña <b>Efectos visuales</b>, seleccione <b>Ajustar para obtener el mejor rendimiento</b> y, a continuación, haga clic en <b>Aceptar</b>.</li></ol>
Actualización de controladores de dispositivos	<p>Complete los pasos siguientes para actualizar un controlador, o para volver a la versión anterior de un controlador si el nuevo no soluciona su 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>. O, en el escritorio de Windows, haga clic derecho en el botón de Inicio y luego seleccione el <b>Administrador de dispositivos</b>.</li><li>2. Seleccione la flecha para expandir la lista del tipo de dispositivo que quiere actualizar o revertir (por ejemplo, las unidades de 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></ol>

Síntoma	Posible solución
	<p>5. Para actualizar un controlador, seleccione <b>Actualizar controlador</b> y siga las instrucciones en pantalla.</p> <p>– 0 –</p> <p>Para regresar a una versión previa de un controlador, seleccione <b>Revertir al controlador anterior</b>, y siga las instrucciones que aparecen en pantalla.</p>
Restauración del sistema de Microsoft	<p>Si tiene algún problema que se pueda deber al software que ha instalado 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>IMPORTANTE:</b> Utilice siempre este procedimiento de Restaurar sistema antes de utilizar el programa de Recuperación del sistema.</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>. O, en el escritorio de Windows, haga clic derecho en el botón de Inicio y luego seleccione el <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>
Reinstalación de un controlador de hardware y un programa de software	<p>Si alguno de sus 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 HP Recovery Manager para volver a instalar programas de software que venían en discos CD o DVD incluidos en la caja del equipo. Reinstale estos programas directamente desde los CD o DVD.</p> <p>Antes de desinstalar un programa, asegúrese de que puede volver a instalarlo. Confirme que todavía está disponible en la fuente original (por ejemplo, en discos o en Internet). O verifique que el programa está en la lista de programas que puede reinstalar desde HP Recovery Manager (consulte los pasos a continuación).</p> <p><b>NOTA:</b> Algunas funciones pueden no estar disponible en sistemas que se envíen sin una versión de Microsoft Windows.</p> <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. En la pantalla de Inicio, escriba <code>recovery</code> y luego seleccione <b>Recovery Manager</b>. Si se le indica, haga clic en <b>Sí</b> para permitir que el programa continúe.</li> <li>2. Haga clic en <b>Reinstalación de programas de software</b> o <b>Reinstalación de controladores de hardware</b> y luego siga las instrucciones que aparecen en pantalla.</li> </ol> <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>. O, en el escritorio de Windows, haga clic derecho en el botón de Inicio y luego seleccione el <b>Panel de Control</b>.</li> <li>3. En <b>Programas</b>, seleccione <b>Desinstalar programa</b>.</li> <li>4. Seleccione el programa que desea eliminar y seleccione <b>Desinstalar</b>.</li> </ol>

---

## 6 Recuperación del sistema

La Recuperación del sistema borra completamente y reformatea la unidad de disco duro, borrando todos los archivos de datos que haya creado, y después reinstala el sistema operativo, los programas y los controladores instalados de fábrica. Por lo tanto, deberá volver a instalar manualmente todo el software que no haya venido instalado de fábrica en el equipo.

 **NOTA:** Utilice siempre el procedimiento de Restaurar sistema antes de utilizar el programa de Recuperación del sistema. Consulte la sección “Restaurar sistema de Microsoft” en [Solución de problemas de software en la página 15](#).

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

---

### Elección de un método 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 17](#).

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

- **Medios de recuperación:** Realice 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 20](#).

### 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 Inicio de Windows.
2. A través de la unidad de disco duro, pulsando **F11** al iniciar el sistema.
3. Desde los medios de recuperación que usted cree.
4. A través de discos de recuperación adquiridos en HP. Para adquirir discos de recuperación, vaya a [http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact\\_us.html](http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html).

### 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 (sólo algunos modelos), el teclado y el mouse.
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 el **Entorno de recuperación de HP** y luego haga clic en **Aceptar** para reiniciar.
6. Seleccione **Recuperación del sistema**.
7. 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.

---

8. 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 de encendido hasta que se apague el equipo.
2. Desconecte todos los dispositivos periféricos del equipo, excepto el monitor (sólo algunos modelos), el teclado y el mouse.
3. Presione el botón de inicio/apagado para encender el equipo.
4. Cuando vea aparecer el logotipo inicial de la compañía en la pantalla, pulse **F11** repetidamente hasta que aparezca en pantalla las **Opciones de arranque**.
5. Seleccione **Solucionar problemas**.
6. Seleccione **Recuperación del sistema**.
7. Siga las instrucciones que aparecen en pantalla.
8. Cuando haya finalizado la recuperación, apague el equipo, reconecte todos los dispositivos periféricos y luego 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 20](#).

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 del equipo.
2. Si utiliza discos DVD de recuperación, inserte el disco de recuperación n.º 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, en el escritorio de Windows, haga clic derecho en el botón de Inicio, seleccione **Apagar** o cerrar sesión y luego seleccione **Apagar**.

– 0 –

O bien, si el equipo no responde, mantenga pulsado el botón de inicio/apagado durante 5 segundos aproximadamente, o hasta que se apague el equipo.

4. Desconecte todos los dispositivos periféricos del equipo, excepto el monitor (sólo algunos modelos), el teclado y el mouse.
5. Presione el botón de inicio/apagado 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 arranque. Use las teclas de flecha para seleccionar el dispositivo USB y luego presione **Intro** para iniciar desde ese dispositivo.
7. Si ha de escoger entre ejecutar la Recuperación del Sistema desde medios o desde la unidad de disco duro, seleccione **medios**, y a continuación 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 discos DVD 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 unidad de 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 se pueden utilizar CD o DVD+RW, DVD-RW, DVD+RW DL o DVD-RW DLL 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.
- El número de discos del conjunto de discos de recuperación depende del modelo de su equipo (en general, entre 1 y 5 discos DVD). 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 flash USB de alta calidad en blanco. Si está utilizando una unidad flash USB, el programa le indicará el tamaño de la unidad que necesita para guardar todos los datos (16 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 **Crear medios de recuperación utilizando DVD en blanco**, y luego 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. Conecte la unidad flash USB a 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 **Crear medios de recuperación con una unidad flash USB, Unidad flash USB** y luego **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 capacidad de almacenamiento suficiente (el mínimo es 16 GB), se mostrará en gris en la pantalla, y usted no podrá continuar. 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 multimedia para crear medios de recuperación. Es posible que el sistema no pueda iniciarse desde una tarjeta multimedia y no pueda ejecutar Recuperación del sistema.

---

# 7 Mantenimiento

Es importante que realice tareas sencillas de mantenimiento de su equipo para asegurarse de que funciona con el máximo rendimiento.

## Programación y tareas

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

<b>Semanalmente</b>	Limpieza de software	Use Liberador de espacio en disco 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.  Para ejecutar el Liberador de espacio en disco: <ol style="list-style-type: none"><li>1. En la pantalla de Inicio, escriba <code>disco</code> y luego seleccione <b>Desinstalar aplicaciones para liberar espacio en disco</b>.</li><li>2. Siga las instrucciones que aparecen en pantalla.</li></ol>
	Desfragmentar y optimizar	Use el Desfragmentador de disco 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.  Para ejecutar el Desfragmentador de disco: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Conectar su equipo a la toma de corriente alterna</li><li>2. En la pantalla de inicio, escriba <code>desfragmentación de disco</code> y luego seleccione <b>Desfragmentación de disco</b>.</li><li>3. Siga las instrucciones que aparecen en pantalla.</li></ol>
	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 del hardware	Limpie con cuidado la parte externa del equipo.
	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> para instalar actualizaciones.
<b>Anualmente</b>	Restauración del sistema	Con el tiempo y dependiendo del uso de su equipo, su sistema podría ralentizarse. 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 17</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 grabar discos de copia de seguridad con información importante como archivos personales, mensajes de correo electrónico o marcadores de sitios web. También puede mover datos a una unidad de disco duro externa.

## Limpieza del equipo

Utilice los siguientes productos para limpiar con seguridad su equipo:

- Cloruro de dimetil bencil amonio en una concentración máxima del 0,3% (por ejemplo, en forma de toallitas desechables, que se pueden adquirir de distintas marcas).
- Líquido limpia cristales sin alcohol
- Solución de agua con jabón suave
- Paño de limpieza de microfibra o gamuza seco (pañó antiestático sin aceite)
- Paños de tela antiestáticos

---

**⚠ PRECAUCIÓN:** Evite los disolventes de limpieza fuertes que puedan dañar permanentemente el equipo. Si no está seguro de si puede utilizar un producto de limpieza en su equipo, compruebe el contenido del producto para asegurarse de que no contenga ingredientes como alcohol, acetona, cloruro de amonio, cloruro de metileno e hidrocarburos.

---

Los materiales fibrosos, como las toallas de papel, pueden rayar el equipo. Con el transcurso del tiempo, las partículas de polvo y los agentes limpiadores pueden quedar atrapados en los rayones.

## Procedimiento de limpieza

Siga los procedimientos de esta sección para limpiar con seguridad su equipo.

---

**⚠ ¡ADVERTENCIA!** Para evitar descargas eléctricas o daños en los componentes, no intente limpiar su equipo mientras esté encendido.

- Apague el equipo.
- Desconecte la alimentación de CA.
- Desconecte todos los dispositivos externos con alimentación.

**⚠ PRECAUCIÓN:** Con el fin de evitar daños en los componentes internos, no pulverice agentes de limpieza o líquidos directamente sobre ninguna superficie del equipo. Los líquidos que goteen en la superficie pueden dañar los componentes internos en forma permanente.

---

## Limpieza del monitor

---

**⚠ PRECAUCIÓN:** No rocíe ni coloque el limpiador directamente sobre la pantalla.

---

Limpe los lados y la superficie de la pantalla con delicadeza y usando un paño suave y libre de pelusas humedecido con un limpiador de vidrios sin alcohol.

## Limpieza 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. Extraiga los residuos que se han acumulado en y alrededor de los conectores del equipo (por ejemplo, los conectores Ethernet y USB).

## Limpieza del teclado o el mouse

 **¡ADVERTENCIA!** Para reducir el riesgo de descarga eléctrica o daños a los componentes internos, no use un accesorio de aspiradora para limpiar el teclado. Una aspiradora puede depositar residuos de la casa en la superficie del teclado.

 **PRECAUCIÓN:** Con el fin de evitar daños en los componentes internos, no permita que se derramen líquidos entre las teclas.

- Para limpiar el teclado o el mouse, utilice un paño suave de microfibra o gamuza humedecido con una de las soluciones limpiadoras indicadas o utilice una toalla germicida desechable aceptable.
- Para evitar que las teclas se adhieran y para eliminar el polvo, las pelusas, y las partículas del teclado, utilice una lata de aire comprimido con una boquilla.

Si tiene un mouse de bola, limpie la bola y los rodillos interiores.

1. Vuelque el mouse y gire la tapa de la bola en el sentido contrario a las agujas del reloj para quitar la tapa y extraer la bola.
2. Enjuague la bola con agua tibia y jabón.
3. Limpie los rodillos interiores del mouse usando algodón humedecido con alcohol isopropílico.
4. Una vez que la bola y los rodillos estén completamente secos, vuelva a colocar la bola y el anillo que cubre la bola.

## 8 Utilizar HP PC Hardware Diagnostics (UEFI)

HP PC Hardware Diagnostics es una interfaz de firmware extensible unificada (UEFI) que le permite ejecutar pruebas de diagnóstico para determinar si el hardware del equipo funciona correctamente. La herramienta se ejecuta fuera del sistema operativo para poder aislar los fallos de hardware de los problemas que pueden ser provocados por el sistema operativo u otros componentes de software.

Para iniciar HP PC Hardware Diagnostics (UEFI):

1. Encienda o reinicie el equipo. Mientras aparece el mensaje "Press the ESC key for Startup Menu" (Presione la tecla esc para acceder al menú de inicio) en el ángulo inferior izquierdo de la pantalla, presione **esc**. Cuando aparezca el menú de inicio, presione **f2**.

El BIOS busca en tres lugares las herramientas de diagnóstico, en el siguiente orden:

- a. Unidad USB conectada



**NOTA:** Para descargar la herramienta de HP PC Hardware Diagnostics (UEFI) en una unidad USB, consulte [Descargar HP PC Hardware Diagnostics \(UEFI\) en un dispositivo USB en la página 24](#).

- b. Unidad de disco duro

- c. BIOS

2. Cuando se abra la herramienta de diagnóstico, utilice las flechas del teclado para seleccionar el tipo de prueba de diagnóstico que desea realizar y luego siga las instrucciones que aparecen en la pantalla.



**NOTA:** Si necesita detener una prueba de diagnóstico, presione **esc**.

## Descargar HP PC Hardware Diagnostics (UEFI) en un dispositivo USB



**NOTA:** Las instrucciones para descargar HP PC Hardware Diagnostics (UEFI) solo están disponibles en inglés.

Hay dos opciones para descargar HP PC Hardware Diagnostics en un dispositivo USB:

**Opción 1: Página principal de HP PC Diagnostics:** proporciona acceso a la versión más reciente de UEFI

1. Vaya a <http://hp.com/go/techcenter/pcdiags>.
2. Haga clic en el enlace de **Descarga de UEFI** y luego seleccione **Ejecutar**.

**Opción 2: Páginas de soporte y controladores:** proporcionan descargas para un producto específico para versiones anteriores y posteriores

1. Vaya a <http://www.hp.com>.
2. Seleccione **Soporte**, situado en la parte superior de la página y luego haga clic en **Descargar controladores**.
3. En el cuadro de texto, escriba el nombre del producto y luego haga clic en **Continuar**.

– 0 –

Haga clic en **Buscar ahora** para que HP detecte automáticamente su producto.

4. Seleccione el modelo de su equipo y, a continuación, seleccione su sistema operativo.
5. En la sección **Diagnóstico**, haga clic en **HP UEFI Support Environment** (Entorno de soporte de HP UEFI).

– 0 –

Haga clic en **Descargar** y luego seleccione **Ejecutar**.

# 9 Especificaciones

## Especificaciones de funcionamiento



**NOTA:** Para determinar la clasificación eléctrica exacta de su equipo, consulte la etiqueta de clasificación situada en el exterior del equipo.

<b>Factor</b>	<b>Sistema métrico</b>	<b>Estados Unidos</b>
Temperatura de funcionamiento	<b>5°C a 35°C</b>	41°F a 95°F
Temperatura de almacenamiento	<b>-20°C a 60°C</b>	-22°F a 149°F
Humedad de funcionamiento	<b>15% a 80% a 26°C</b>	15% a 80% a 78°F
Altitud de funcionamiento	<b>De 0 a 2000 m</b>	De 0 a 6561 pies
Altitud de almacenamiento	<b>De 0 a 4572 m</b>	De 0 a 15000 pies

---

# 10 Información del soporte técnico

## Cómo obtener ayuda

El soporte de HP le ayuda a sacarle el mayor partido a su equipo. Encontrará lo que necesita con las herramientas que se encuentran en su equipo y con información disponible en la Web, por vía telefónica o a través de su vendedor local.

Antes de ponerse en contacto con el servicio de soporte de HP, es importante tener a mano 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 Inicio, escriba `soporte`, y a continuación seleccione **Información de soporte de HP**.

No olvide registrarse en <http://www.hp.com/apac/register>.

## Dónde obtener ayuda

- Utilice Ayuda y soporte técnico de Windows para recibir asistencia de hardware y software. En la pantalla de inicio, escriba `ayuda` y, luego, seleccione **Ayuda y soporte técnico**.
- Utilice HP Support Assistant. En la pantalla de Inicio, escriba `soporte` y luego seleccione la aplicación **HP Support Assistant**. HP Support Assistant proporciona información útil acerca de cómo solucionar problemas y diagnósticos e incluye:
  - Chat en línea con un técnico de HP
  - Números de teléfono de soporte técnico
  - Ubicación de los Centros de servicios HP
- Si necesita ayuda en línea, vaya a [http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact\\_us.html](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 en que usted ha adquirido del equipo. 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, ya que en muchas ocasiones podemos mandarle el componente directamente a su casa o empresa en pocos días. (Es posible que esta opción no esté disponible en todos los países o regiones.)
- Si necesita una reparación, el soporte de HP 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

Si desea actualizar algún componente de hardware, hágalo únicamente después de configurar su nuevo equipo. Para obtener instrucciones sobre la configuración del equipo, consulte el póster *Instrucciones de configuración, Configuración rápida* o [.Instalación de su equipo en la página 3](#) Si tiene problemas para configurar su sistema y encenderlo, comuníquese inmediatamente con el soporte de HP mediante los procedimientos mencionados anteriormente en este capítulo. 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 mundial de HP*.

---

# Índice

## A

Ayuda y soporte técnico 1, 27

## C

cuidado del equipo 22

## E

equipo

recursos de seguridad 9

solución de problemas 10

especificaciones de

funcionamiento 26

## H

HP PC Hardware Diagnostics (UEFI)

Descargar 24

Utilizar 24

## I

internet, conexión 4

## L

limpieza del equipo 22

## M

mantenimiento, programación y

tareas 21

medios de recuperación

creación 20

elección 19

## R

recuperación del sistema

métodos 17

opciones 17

recursos de seguridad 9

## S

solución de problemas

acceso a Internet 14

alimentación 11

altavoces y sonido 13

el equipo no inicia 10

pantalla (monitor) 11

software 15

teclado y mouse (con cable) 12

teclado y mouse (inalámbricos)  
12

soporte técnico 27

## T

Tecla fn 6

teclas de acción 6

Teclas directas 6