

Guía del usuario

© Copyright 2016 HP Development Company, L.P.

Windows es una marca comercial o una marca comercial registrada de Microsoft Corporation en los Estados Unidos y/o en otros países.

Si desea información sobre las patentes de DTS, consulte <http://patents.dts.com>. Fabricado con licencia de DTS Licensing Limited. DTS, el símbolo y DTS y el símbolo conjuntamente son marcas comerciales registradas, y DTS Studio Sound es una marca comercial de DTS, Inc. © DTS, Inc. Reservados

todos los derechos 

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: julio de 2016

Número de referencia del documento: 903663-E51

Aviso del producto

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

No todos los recursos están disponibles en todas las ediciones o versiones de Windows. Los sistemas pueden precisar una actualización y/o adquisición por separado de hardware, controladores, software o BIOS para aprovechar todas las ventajas de las funciones de Windows. Consulte <http://www.microsoft.com> para obtener detalles.

Para acceder a las guías del usuario o manuales más recientes para su producto, vaya a <http://www.hp.com/support> y seleccione su país. Seleccione **Encuentre su producto** y 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.

Advertencias de seguridad

 **¡ADVERTENCIA!** Para reducir la posibilidad de lesiones por calor o sobrecalentamiento del equipo, no coloque el equipo directamente sobre sus piernas ni obstruya los orificios de ventilación. Use el equipo sólo sobre una superficie plana y firme. No permita que ninguna superficie dura, como una impresora opcional adyacente, o una superficie blanda, como cojines, alfombras o ropa, bloqueen el flujo de aire. Igualmente, no permita que el adaptador de CA entre en contacto con la piel o una superficie blanda como cojines, alfombras o ropa durante el funcionamiento. El equipo y el adaptador de CA cumplen con los límites de temperatura de superficie accesible por el usuario definidos por el Estándar Internacional para la Seguridad de Tecnología de la Información (IEC 60950-1).

Tabla de contenido

1 Obtener información	1
2 Instalación de su equipo	3
Conexión a Internet (solo algunos productos)	4
Apagado del equipo	5
3 Cómo navegar por la pantalla	6
Utilizando gestos táctiles	6
Uso del teclado y el mouse	6
4 Protección del equipo	8
Características de seguridad del equipo	8
5 Resolución de problemas	9
El equipo no inicia	9
Alimentación	10
Pantalla (monitor)	10
Teclado y ratón (con cable)	10
Teclado y ratón (inalámbricos)	11
Altavoces y sonido	12
Acceso a Internet	12
Resolución de problemas de software	13
6 Recuperación del sistema	15
Elección de un método de recuperación del sistema	15
Opciones de Recuperación del sistema	15
Medios de recuperación	18
7 Mantenimiento	20
Programas y tareas	20
Mantenimiento del equipo libre de polvo, suciedad y calor	20
Limpieza del equipo y del monitor	21
Limpieza de los orificios de ventilación del equipo	21
Limpieza del teclado y ratón	21
Limpieza de la pantalla táctil (sólo algunos modelos)	22

8	Uso de HP PC Hardware Diagnostics (UEFI)	23
	Descarga de HP PC Hardware Diagnostics (UEFI) en un dispositivo USB	23
9	Especificaciones	25
	Especificaciones de funcionamiento	25
10	Descarga electrostática	26
11	Accesibilidad	27
	Tecnologías de apoyo compatibles	27
	Contacto con soporte técnico	27
	Índice	28

1 Obtener información

Tareas	Instrucciones
<ul style="list-style-type: none">Configuración del equipo	<p>Póster <i>Instrucciones de configuración</i> o <i>Configuración rápida</i></p> <p>– 0 –</p> <p>Consulte Instalación de su equipo en la página 3.</p>
<ul style="list-style-type: none">Conexión a Internet	Consulte Conexión a Internet (solo algunos productos) en la página 4 .
<ul style="list-style-type: none">Recuperar la configuración de fábrica	Consulte Recuperación del sistema en la página 15 .
<ul style="list-style-type: none">Ver vídeos informativos sobre el uso de las funciones del equipo	Vaya a http://www.hp.com/support/videos (solo en inglés).
<ul style="list-style-type: none">Aprender a utilizar el sistema operativo Windows®Búsqueda de información sobre la contraseña de WindowsBúsqueda de vínculos de actualizaciones de controladoresLeer las preguntas más frecuentes	<p>▲ Seleccione Inicio y, a continuación, Ayuda y soporte técnico.</p>
<ul style="list-style-type: none">Solución de los problemas de hardware y software más comunes	Consulte Resolución de problemas en la página 9 .
<ul style="list-style-type: none">Buscar guías electrónicas del usuario y especificaciones para su modelo de equipo	Para acceder a las guías del usuario o manuales más recientes para su producto, vaya a http://www.hp.com/support y seleccione su país. Seleccione Encuentre su producto y siga las instrucciones que aparecen en pantalla.
<ul style="list-style-type: none">Pedido de piezas y búsqueda de ayuda adicional para solución de problemas	Para obtener soporte técnico de HP, vaya a http://www.hp.com/support .
<ul style="list-style-type: none">Actualización o sustitución de los componentes de su equipoConexión a un televisor (solo algunos productos)	
<ul style="list-style-type: none">Obtener información actualizada y ayuda de la comunidad de Windows	Vaya a http://www.hp.com/support/consumer-forum .
<ul style="list-style-type: none">Mantenimiento del equipo	<p>HP Support Assistant mantiene el rendimiento de su equipo y resuelve problemas rápidamente mediante actualizaciones automáticas, herramientas de diagnóstico y asistencia guiada.</p> <p>▲ Para acceder a Ayuda y soporte de HP, seleccione Inicio, Todos los programas y, a continuación, Ayuda y soporte de HP.</p> <p>– 0 –</p> <p>Consulte Mantenimiento en la página 20.</p>
<ul style="list-style-type: none">Búsqueda de avisos normativos y de seguridad	<p><i>Avisos normativos, de seguridad y medioambientales</i></p> <p>Para acceder a la guía del usuario, seleccione Inicio, seleccione Todos los programas, seleccione Ayuda y soporte técnico HP y luego seleccione Documentación de HP.</p>

Tareas	Instrucciones
<ul style="list-style-type: none"> Búsqueda de información sobre cuestiones de ergonomía 	<p><i>Guía de seguridad y ergonomía</i></p> <p>Para acceder a la guía del usuario, seleccione Inicio, seleccione Todos los programas, seleccione Ayuda y soporte técnico HP y luego seleccione Documentación de HP.</p> <p>O bien:</p> <p>Consulte http://www.hp.com/ergo.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Búsqueda de información sobre la garantía del equipo 	<p><i>Garantía limitada*</i></p> <p>Para acceder a la garantía limitada, seleccione Inicio, seleccione Todos los programas, seleccione Ayuda y soporte HP, seleccione Documentación de HP y luego seleccione Ver información sobre la garantía.</p> <p>O bien:</p> <p>Consulte http://www.hp.com/go/orderdocuments.</p>

*Puede encontrar la Garantía limitada de HP provista expresamente con las guías del usuario del producto y/o en el CD/DVD que viene en la caja. En algunos países/regiones, HP puede ofrecer una garantía impresa dentro de la caja. En los países o regiones donde no se ofrece la garantía en formato impreso, puede solicitar una copia en <http://www.hp.com/go/orderdocuments>. En el caso de productos adquiridos en la región Asia-Pacífico, puede escribir a HP a la siguiente dirección: POD, PO Box 161, Kitchener Road Post Office, Singapore 912006. No se olvide de incluir el nombre del producto, su nombre, número de teléfono y dirección.

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.
Seleccione **Inicio**, escriba `sistema` en el campo de búsqueda y luego seleccione **Información del sistema**.
 - b. Abra su explorador de Internet y vaya a <http://www.hp.com/support>.
 - c. Si es necesario, seleccione su país e idioma y luego seleccione **Obtener software y controladores**.
 - d. Introduzca el nombre y el número del modelo del equipo en el campo, y luego seleccione **Encontrar mi producto**.
 - e. Seleccione el sistema operativo de su equipo.
 - f. Seleccione **Descargar** al lado de cada actualización que desee descargar.
 - g. 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 productos)

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. Asegúrese de que el dispositivo WLAN esté encendido.
2. Seleccione el icono de estado de la red en la barra de tareas y luego conéctese a una de las redes disponibles.

Si la WLAN tiene la seguridad activada, se le solicitará que introduzca un código de seguridad de red. Escriba el código y luego seleccione **Siguiente** para completar la conexión.

 **NOTA:** Si no aparece ninguna WLAN, su equipo puede estar fuera del alcance de un enrutador inalámbrico o un punto de acceso.

 **NOTA:** Si no ve la WLAN a la que desea conectarse, pulse dos veces o haga clic con el botón derecho en el icono de estado de la red en la barra de tareas y luego seleccione **Abrir centro de redes y recursos compartidos**. Seleccione **Configurar una nueva conexión o red**. Se muestra una lista de opciones, lo que le permite buscar manualmente y conectarse a una red o crear una nueva conexión de red.

3. Siga las instrucciones que aparecen en pantalla para completar la conexión.

Una vez establecida la conexión, seleccione el icono de estado de la red en el área de notificación, en el extremo derecho de la barra de tareas, para verificar el nombre y el estado de la conexión.

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 12](#).

Apagado del equipo

 **PRECAUCIÓN:** La información que no se haya guardado se perderá cuando se apague el equipo. Asegúrese de guardar su trabajo antes de apagar el equipo.

El comando Apagar cierra todos los programas abiertos, incluyendo el sistema operativo, y entonces apaga la pantalla y el equipo.

Apague el equipo en cualquiera de las siguientes condiciones:

- Cuando necesite acceder a los componentes internos del equipo
- Cuando esté conectando un dispositivo externo de hardware que no se conecta a un puerto USB o a un puerto de video o a un conector de auriculares o micrófono
- Cuando el equipo no se vaya a utilizar y sea desconectado de una fuente de alimentación externa durante un período prolongado

Aunque puede apagar el equipo con el botón de inicio/apagado, el procedimiento recomendado es utilizar el comando Apagar de Windows.

 **NOTA:** Si el equipo está en estado de suspensión o de hibernación, primero debe salir de ese estado presionando brevemente el botón de inicio/apagado.

1. Guarde su trabajo y cierre todas los programas abiertos.
2. Seleccione el botón de **Inicio** y luego seleccione **Apagar**.

3 Cómo navegar por la pantalla

Puede navegar por la pantalla de las siguientes maneras:

- Utilizando gestos táctiles (solo algunos productos)
- 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.

Escriba `panel de control` en el cuadro de búsqueda de la barra de tareas y luego seleccione **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.

 **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
	Abre la función de búsqueda.

Icono	Descripción
	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>PRECAUCIÓN: Para reducir el riesgo de pérdida de información, guarde su trabajo antes de iniciar la suspensión.</p>
	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.

4 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">Windows 7 incluye software cortafuegos preinstalado en el equipo.El software antivirus, que está preinstalado en el equipo, incluye un programa cortafuegos.
	Actualizaciones críticas de seguridad para Windows 7 Microsoft actualiza de forma continua el sistema operativo Windows 7.

5 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 instalación rápida que acompaña al equipo o visite <http://www.hp.com/support> 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">1. Presione las teclas Ctrl+Alt+Supr en el teclado simultáneamente.2. Seleccione la Flecha junto al botón rojo de Apagar, y luego seleccione Reiniciar.<p>O mantenga pulsado el botón Power en el equipo durante 5 o más segundos para apagarlo, y entonces púselo de nuevo para reiniciar el equipo.</p>3. Si comienza Windows, haga inmediatamente una copia de seguridad de todos los datos importantes a una unidad de disco duro de seguridad.4. Póngase en contacto con Soporte haya o no haya comenzado Windows.<p>La unidad de disco duro o la placa base pudieran necesitar ser reemplazadas.</p>
El equipo no se enciende ni se inicia.	Asegúrese de que los cables que conectan el equipo a la 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. <p>Si la pantalla está en negro, es posible que no esté correctamente conectada. Conecte el monitor al equipo, enchúfelo y enciéndalo. Consulte Pantalla (monitor) en la página 10.</p> <p>Para probar la toma de corriente de la pared, conecte diferentes dispositivos eléctricos.</p>
El equipo parece estar bloqueado y no responde.	Use el Administrador de tareas de Windows para cerrar cualquier programa que no responda o reinicie el equipo. <ol style="list-style-type: none">1. Presione las teclas Ctrl+Alt+Supr en el teclado simultáneamente.2. Seleccione Iniciar administrador de tareas.3. Seleccione el programa que no responda y después Finalizar tarea. <p>Si el problema no se resuelve al cerrar los programas, reinicie el equipo:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Presione las teclas Ctrl+Alt+Supr en el teclado simultáneamente.2. Seleccione la Flecha junto al botón rojo de Apagar, y luego seleccione Reiniciar.<p>O mantenga pulsado el botón Power en el equipo durante 5 o más segundos para apagarlo, y entonces púselo de nuevo para reiniciar el equipo.</p>
Mensaje de error: Disco de sistema no válido, el disco no es	Cuando la unidad no esté activa, extraiga el disco y pulse la Barra espaciadora en el teclado. El equipo debería de arrancar.

Síntoma	Posible solución
del sistema o error de disco.	

Alimentación

Síntoma	Posible solución
El equipo no se apaga cuando se pulsa el botón Power.	Mantenga pulsado el botón Power hasta que se apague el equipo. Compruebe los ajustes de energía.
El equipo se apaga automáticamente.	<ul style="list-style-type: none"> Es posible que el equipo esté en un ambiente excesivamente caluroso. Permita que se enfríe. Asegúrese de que los orificios de ventilación del equipo no estén bloqueados y que el ventilador interno funcione. Consulte: Mantenimiento del equipo libre de polvo, suciedad y calor en la página 20 Es posible que su equipo no tenga un ventilador interno.

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 Barra espaciadora en el teclado o mueva el ratón para visualizar la pantalla de nuevo.</p> <p>Pulse el botón Sleep (sólo algunos modelos) o Esc 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"> Si alguna de las clavijas está doblada, cambie el cable del conector del monitor. Si no hay clavijas dobladas, vuelva a conectar el cable de conexión del monitor al equipo.
Las imágenes de la pantalla son demasiado grandes o demasiado pequeñas o se ven borrosas.	<p>Ajuste la configuración de la resolución del monitor:</p> <ol style="list-style-type: none"> Seleccione Inicio y luego seleccione Panel de control. En Apariencia y personalización, seleccione Ajustar resolución de pantalla. Ajuste la resolución según sea necesario y luego seleccione Aplicar.

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.

Síntoma	Posible solución
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.	<p>Pulse Blq Num en el teclado para desactivar el Blq Num, y así utilizar las teclas de flecha del teclado numérico.</p>
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"> 1. Presione las teclas Alt+Tab simultáneamente para navegar hasta un programa abierto. 2. Pulse las teclas Ctrl+S simultáneamente para guardar sus cambios en el programa seleccionado (Ctrl+S es el acceso directo para guardar en la mayoría de programas, aunque no en todos). 3. Repita los pasos 1 y 2 para guardar los cambios en todos los programas abiertos. 4. Después de guardar los cambios en todos los programas abiertos, presione las teclas Ctrl+Esc en el teclado simultáneamente para visualizar el menú Inicio de Windows. 5. Use las teclas de dirección para seleccionar el botón de la Flecha que está junto a Apagar. Seleccione Apagar y pulse Enter. 6. Una vez que el sistema esté completamente apagado, desconecte y vuelva a conectar el ratón a la parte posterior del equipo y reinicielo.

Teclado y ratón (inalámbricos)

Síntoma	Posible solución
El teclado o el ratón inalámbricos no funcionan o no se detectan.	<ul style="list-style-type: none"> • Asegúrese de estar utilizando el teclado o ratón inalámbrico dentro del rango del receptor, aproximadamente 10 metros (32 pies) para lograr un uso normal, y dentro de 30 cm (12 pulgadas) durante la configuración inicial o la resincronización. • Asegúrese de que el ratón no se encuentre en modo de suspensión, lo que ocurre después de 20 minutos de inactividad. Haga clic con el botón izquierdo del ratón para volver a activarlo. • Cambie las pilas del ratón y del teclado. • Vuelva a sincronizar el teclado y el ratón con el receptor, con los siguientes pasos: <p>El receptor, el teclado y el ratón inalámbricos que se ven en las siguientes ilustraciones son ejemplos; sus modelos pueden variar. IMPORTANTE: Durante estos pasos, ubique el teclado y ratón inalámbricos a la misma altura que el receptor, a una distancia menor a 30 cm (12 pulgadas) del receptor, lejos de la interferencia de otros dispositivos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <ul style="list-style-type: none">  2. Compruebe que el ratón está encendido (A), entonces mantenga pulsado el botón Connect (Conectar) (B) debajo del ratón de 5 a 10 segundos hasta que la luz LED del receptor se encienda o deje de parpadear. La sesión de conexión del receptor termina tras 60 segundos. Para asegurarse de que hubo conexión y de que el receptor captó la señal adecuadamente, mueva el ratón y observe la respuesta en pantalla. <ul style="list-style-type: none">  3. Después de haberse establecido la conexión con el ratón, continúe con los pasos a continuación para repetir el procedimiento con el teclado.

Síntoma	Posible solución
	<p>4. Mantenga pulsado el botón Connect (Conectar) (C) en la parte baja del teclado de 5 a 10 segundos hasta que la luz LED del receptor se encienda o deje de parpadear.</p>
	

Altavoces y sonido

Síntoma	Posible solución
El volumen se oye muy bajo o mal.	Asegúrese de haber conectado los altavoces al conector de la salida de audio (verde lima) en la parte posterior del equipo. (Los conectores de audio adicionales se usan para altavoces de canales múltiples.) El audio de los altavoces sin alimentación eléctrica (que no tienen fuente de alimentación separada, tal como baterías o un cable eléctrico) no se oye bien. Cambie los altavoces sin alimentación eléctrica por altavoces con alimentación.
No se obtiene sonido.	<p>1. Seleccione Inicio, Panel de Control, Sistema y seguridad, Centro de actividades y luego seleccione Solución de problemas.</p> <p>2. En Hardware y sonido, seleccione Solución de problemas de reproducción de audio.</p> <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 Esc.</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.	Inicie una sesión con su proveedor y ejecute el programa deseado.
No puedo conectarme a Internet.	<p>1. Seleccione Inicio, Panel de Control, Sistema y seguridad, Centro de actividades y luego seleccione Solución de problemas.</p> <p>2. En Redes e Internet, seleccione Conectar a Internet.</p> <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</p>

Síntoma	Posible solución
	<p>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"> 1. Seleccione Inicio, Panel de Control, Redes e Internet y finalmente Centro de redes y recursos compartidos. 2. En la ventana de Centro de redes y recursos compartidos, seleccione Configurar una conexión o red para abrir el asistente y siga las instrucciones en pantalla. <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	Soluciones posibles
Para reparar los problemas de software, intente estos métodos:	<ul style="list-style-type: none"> • Apague el equipo y luego vuelva a encenderlo. Ésta es la manera más fácil (y a veces la mejor). • Actualice los controladores (consulte Actualización de controladores de dispositivos, más abajo). • Use el programa de Restauración del sistema de Microsoft y reinstalación de los controladores de hardware (consulte Restauración del sistema de Microsoft, más abajo en esta tabla). — Restaura su equipo a la configuración en uso antes de que el software fuese instalado. • Vuelva a instalar el programa o el controlador de hardware (consulte Reinstalación de software y controladores de hardware, más abajo en esta tabla). — Restaura el software (si venía incluido con el producto) o el controlador de hardware a la configuración de fábrica. • Recuperación del sistema (consulte Recuperación del sistema en la página 15). — Borra y vuelve a formatear la unidad de disco duro, después instala de nuevo el sistema operativo, los programas y los controladores. Esto elimina todos los archivos de datos que haya creado.
Actualización de controladores de dispositivos	<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"> 1. Seleccione Inicio. 2. Escriba <code>Administrador de dispositivos</code> en la ventana Iniciar búsqueda y, a continuación, seleccione Administrador de dispositivos para abrir la ventana del Administrador de dispositivos. 3. Seleccione la flecha para ampliar el tipo de dispositivo que quiere actualizar o revertir. (Por ejemplo, unidades DVD/CD-ROM). 4. Pulse dos veces o haga clic con el botón derecho en el elemento concreto (por ejemplo, Grabadora DVD 640b HP) y luego seleccione Propiedades en el menú emergente. 5. Seleccione la pestaña Controlador. 6. Para actualizar un controlador, seleccione Actualizar controlador y siga las instrucciones en pantalla. <p>O, para volver a una versión previa del controlador, seleccione Volver al controlador anterior y siga las instrucciones en pantalla.</p>
Restauración del sistema de Microsoft	<p>Si tiene un problema y puede deberse al software que fue instalado en su equipo, utilice Restaurar sistema para que su equipo vuelva a un punto de restauración anterior. También puede configurar los puntos de restauración manualmente.</p> <p>NOTA: Utilice siempre el procedimiento Restaurar sistema antes de utilizar el programa Recuperación del sistema.</p> <p>Algunas características podrían no estar disponibles en sistemas que no dispongan de una versión de Windows.</p> <p>Para comenzar la Restauración del sistema:</p>

Síntoma	Soluciones posibles
	<ol style="list-style-type: none"> 1. cierre todos los programas. 2. Seleccione Inicio, pulse dos veces o haga clic con el botón derecho en Equipo y, a continuación, seleccione Propiedades. 3. Seleccione Protección del sistema, Restaurar sistema, Siguiente y luego siga las instrucciones en pantalla.
	<p>Para agregar puntos de restauración manualmente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. cierre todos los programas. 2. Seleccione Inicio, pulse dos veces o haga clic con el botón derecho en Equipo, seleccione Propiedades y, a continuación, seleccione Protección del sistema. 3. En Configuración de protección, seleccione el disco para el que quiere crear un punto de restauración. 4. Seleccione Crear y siga las instrucciones en pantalla.
Reinstalación de un controlador de hardware y un programa de software	<p>Si se daña un programa de software instalado de fábrica o un controlador de hardware, puede reinstalarlo con el programa Administrador de recuperación (sólo en algunos modelos).</p> <p>NOTA: No utilice el programa Administrador de restauración para volver a instalar programas de software que se suministran en los CD o DVD incluidos en la caja de su PC. Reinstale estos programas directamente desde los CD o DVD correspondientes.</p> <p>Antes de desinstalar un programa, asegúrese de que puede volver a instalarlo. Verifique para asegurarse de que aún se encuentre disponible en donde lo instaló originalmente (por ejemplo, en discos o en Internet). O verifique que el programa se encuentre en la lista de programas que puede volver a instalar con el Administrador de restauración.</p> <p>NOTA: Algunas características podrían no estar disponibles en sistemas que no dispongan de una versión de Windows.</p> <p>Si desea verificar la lista de programas que puede instalar con el Administrador de recuperación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione Inicio, Todos los programas, Administrador de recuperación y luego haga clic en Administrador de recuperación. Si se le indica, seleccione Sí para permitir que el programa continúe. 2. En Necesito ayuda de inmediato, seleccione Reinstalar programas de software. 3. En la pantalla de bienvenida, seleccione Siguiente. Se abre una lista de programas. Compruebe si su programa está ahí. <p>Para volver a instalar un programa usando el Administrador de recuperación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione Inicio, Todos los programas, Administrador de recuperación y luego haga clic en Administrador de recuperación. 2. Seleccione Reinstalar programas de software y a continuación Siguiente en la pantalla de Bienvenida. 3. Elija el programa que desea instalar, seleccione Siguiente y siga las instrucciones en pantalla. 4. Cuando haya finalizado con el proceso de reinstalación, reinicie su equipo. No omita este último paso. Una vez que recupere los programas de software o los controladores de hardware, deberá reiniciar el equipo. <p>Si desea desinstalar un programa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cierre todos los programas de software y carpetas. 2. Seleccione Inicio y luego seleccione Panel de control. 3. En Programas, seleccione Desinstalar programa. 4. Seleccione el programa que desea eliminar y seleccione Desinstalar.

6 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 13](#).

Algunas características podrían no estar disponibles en sistemas que no dispongan de una versión de Windows.

Elección de un método de recuperación del sistema

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

- **Imagen de recuperación:** Realiza 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 el menú Inicio de Windows en la página 15](#).

 **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 a partir de los medios de recuperación que creó con los archivos almacenados en su unidad de disco duro o con los adquiridos por separado. Para crear medios de recuperación, consulte [Creación de medios de recuperación en la página 18](#).

Opciones de Recuperación del sistema

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

1. Desde la unidad de disco duro, accediendo al menú Inicio.
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/support>.

Recuperación del sistema desde el menú 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 7 está activo, siga estos pasos para realizar una **Recuperación del sistema**.

1. Apague el equipo.
2. Desconecte todos los dispositivos periféricos del equipo, excepto el monitor, el teclado y el ratón.
3. Encienda su equipo.
4. Seleccione **Inicio, Todos los programas, Seguridad y protección, Administrador de recuperación** y luego seleccione **Administrador de recuperación**. Si se le indica, seleccione **Sí** para permitir que el programa continúe.
5. En **Necesito ayuda de inmediato**, seleccione **Recuperación del sistema**.
6. Seleccione **Sí** y luego **Siguiente**. El equipo se reiniciará.



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 seleccione **Siguiente** para reiniciar el equipo y ejecutar el Administrador de recuperación desde el disco o la unidad flash USB de recuperación. Si utiliza discos, inserte el siguiente disco de recuperación del sistema cuando se le indique.

7. Cuando se reinicia el equipo, volverá a ver la pantalla de bienvenida del Administrador de recuperación. En **Necesito ayuda de inmediato**, seleccione **Recuperación del sistema**. Si se le pide que haga una copia de seguridad de sus archivos y no lo ha hecho aún, seleccione **Hacer copia de seguridad de sus archivos primero (recomendado)** y luego seleccione **Siguiente**. De lo contrario, seleccione **Recuperar sin hacer copia de seguridad de sus archivos** y luego seleccione **Siguiente**.
8. Comienza la recuperación del sistema. Después de finalizar la recuperación del sistema, seleccione **Finalizar** para reiniciar el equipo.
9. Complete el proceso de registro y espere a que aparezca el escritorio.
10. Luego, apague el equipo, vuelva a conectar todos los dispositivos periféricos y enciéndalo nuevamente.

Recuperación del sistema al inicio del sistema



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

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

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. En **Necesito ayuda de inmediato**, seleccione **Recuperación del sistema**.
6. Si se le pide que haga una copia de seguridad de sus archivos y no lo ha hecho aún, seleccione **Hacer copia de seguridad de sus archivos primero (recomendado)** y luego seleccione **Siguiente**. De lo contrario, seleccione **Recuperar sin hacer copia de seguridad de sus archivos** y luego seleccione **Siguiente**.

7. Comienza la recuperación del sistema. Después de finalizar la recuperación del sistema, seleccione **Finalizar** para reiniciar el equipo.
8. Complete el proceso de registro y espere a que aparezca el escritorio.
9. Luego, apague el equipo, vuelva a conectar todos los dispositivos periféricos y enciéndalo nuevamente.

Recuperación del Sistema desde medios de recuperación

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

Para crear medios de recuperación, consulte [Medios de recuperación en la página 18](#).

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, seleccione **Inicio**, seleccione el botón de la **Flecha** junto al de **Apagar** 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 el Administrador de recuperación de seguridad desde el disco. Pro siga 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 **Enter** 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 seleccione **Siguiente**.
8. Debajo de **Necesito ayuda de inmediato**, seleccione **Restablecimiento de valores de fábrica**.
9. Si se le pide que haga una copia de seguridad de sus archivos y no lo ha hecho aún, seleccione **Hacer copia de seguridad de sus archivos primero (recomendado)** y luego seleccione **Siguiente**. De lo contrario, seleccione **Recuperar sin hacer copia de seguridad de sus archivos** y luego seleccione **Siguiente**.
10. Si se le indica que introduzca el siguiente disco de restauración, hágalo.
11. Cuando haya terminado el Administrador de recuperación, quite todos los medios de recuperación del sistema.
12. Haga clic en **Finalizar** para reiniciar el equipo.

Medios de recuperación

Se pueden crear medios de recuperación en DVDs vírgenes o en una unidad flash USB (pero no en ambas a la vez). Cree medios de recuperación desde la imagen de recuperación almacenada en su disco duro. Esta imagen contiene el sistema operativo y archivos de programa instalados originalmente en su equipo de fábrica. Puede crear tan sólo un conjunto de medios de recuperación para su equipo, y los medios *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 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. Seleccione el botón de **Inicio**, seleccione **Todos los programas**, seleccione **Seguridad y protección**, seleccione **Administrador de recuperación** y luego seleccione **Creación de medios de recuperación**. Si se le indica, seleccione **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. Inserte la unidad flash USB en un puerto USB del equipo.
3. Seleccione el botón de **Inicio**, seleccione **Todos los programas**, seleccione **Seguridad y protección**, seleccione **Administrador de recuperación** y luego seleccione **Creación de medios de recuperación**.

4. Seleccione **Crear medios de recuperación con una unidad de memoria flash USB** y luego 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. Seleccione **Next** (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.

7 Mantenimiento

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

Programas y tareas

Periodo de tiempo	Tarea	Descripción
Siga estas instrucciones con los intervalos recomendados para el mantenimiento adecuado.		
Semanalmente	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.
	Desfragmentación	Ejecute el Defragmentador de disco para mantener su disco duro en buenas condiciones y mejorar el rendimiento del sistema. Ejecutar esta tarea con asiduidad no perjudica al sistema.
	Análisis de virus	Realice un análisis de virus completo cada semana para detectar virus que hayan ingresado sin detección. La mayoría de los productos antivirus tienen una función de programación de tareas para hacer esto automáticamente.
Mensualmente	Limpieza de hardware	Limpie el interior y exterior de su equipo minuciosamente.
	Actualizaciones de software	Use Windows Update para arreglar fallos del sistema operativo y para mejorar el rendimiento. Asegúrese de que está al día en controladores para su hardware y versiones de sus programas favoritos.
	Windows Update	Ejecute Windows Update mensualmente para instalar actualizaciones.
	Diagnóstico del disco duro	En ocasiones, puede prevenir un fallo en el disco duro al ejecutar Diagnóstico del disco duro .
Anualmente	Restauración del sistema	Con el tiempo y dependiendo del uso de su equipo, su sistema podría mostrar irregularidades. Utilice la Recuperación del sistema para borrar la instalación del sistema operativo Windows por completo y restablecerlo a su configuración original. Haga una copia de seguridad de todos los archivos de datos importantes antes de recuperar el sistema. Consulte Recuperación del sistema en la página 15 para obtener más información.
Según lo necesite	Copia de seguridad de sus datos	Use el software de grabación de CD o DVD instalado en su equipo para crear o "quemar" discos de recuperación con información importante como archivos personales, correos o páginas de internet. También puede migrar datos a un disco duro externo.

Mantenimiento del equipo libre de polvo, suciedad y calor

El equipo tendrá una vida más longeva si permanece preservado del polvo, la suciedad o el calor. El polvo, pelo y otras partículas pueden amontonarse, creando un efecto manta; como resultado, los componentes pueden sobrecalentarse o, en el caso del teclado y del ratón, no funcionar correctamente. Compruebe el sistema en busca de polvo o suciedad al menos una vez al mes, y límpielo una vez cada tres meses. Visite www.hp.com/support para instrucciones de limpieza adicionales.

Limpeza 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.

Limpieza 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. Pulse en **Inicio**, y luego en **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.

8 Uso de 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 errores de hardware de los problemas que pueden ser provocados por el sistema operativo u otros componentes de software.

Cuando HP PC Hardware Diagnostics (UEFI) detecta un error que requiere una sustitución de hardware, se genera un código de ID de error de 24 dígitos. Luego puede proporcionar este código de ID a soporte técnico para ayudarlo a determinar cómo corregir el problema.

 **NOTA:** Para iniciar el diagnóstico en un equipo desmontable, el equipo debe estar en el modo de PC portátil y debe utilizar el teclado conectado.

Para iniciar HP PC Hardware Diagnostics (UEFI), siga estos pasos:

1. Encienda o reinicie el equipo y luego presione rápidamente **Esc**.
2. Presione **F2**.

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

- a. Unidad USB conectada

 **NOTA:** Para descargar la herramienta de HP PC Hardware Diagnostics (UEFI) en una unidad USB, consulte [Descarga de HP PC Hardware Diagnostics \(UEFI\) en un dispositivo USB en la página 23](#).

- b. Unidad de disco duro
- c. BIOS

3. Cuando se abra la herramienta de diagnóstico, seleccione el tipo de prueba de diagnóstico que desea ejecutar y luego siga las instrucciones que aparecen en la pantalla.

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

Descarga de HP PC Hardware Diagnostics (UEFI) en un dispositivo USB

 **NOTA:** Las instrucciones de descarga de HP PC Hardware Diagnostics (UEFI) se proporcionan únicamente en inglés, y se debe utilizar un equipo con Windows para descargar y crear el entorno de soporte de HP UEFI, ya que solo se ofrecen archivos .exe.

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

Descargar la versión más reciente de UEFI

1. Consulte <http://www.hp.com/go/techcenter/pcdiags>. Se abre la página de inicio de HP PC Diagnostics.
2. En la sección de HP PC Hardware Diagnostics, seleccione el enlace **Descargar** y luego seleccione **Ejecutar**.

Descargar cualquier versión de UEFI para un producto específico

1. Consulte <http://www.hp.com/support>.
2. Seleccione **Obtener software y controladores**.
3. Ingrese el nombre o el número del producto.
o bien
Seleccione **Identificar ahora** para permitir que HP detecte automáticamente su producto.
4. Seleccione su equipo y, a continuación, seleccione su sistema operativo.
5. En la sección **Diagnóstico**, siga las instrucciones que aparecen en la pantalla para seleccionar y descargar la versión de UEFI que desea.

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.

Factor	Sistema métrico internacional	EE. UU.
Temperatura de funcionamiento	5°C a 35°C	41°F a 95°F
Temperatura de almacenamiento	-20°C a 60°C	-22°F a 149°F
Humedad de funcionamiento	15% a 80% a 26°C	15% a 80% a 78°F
Altitud de funcionamiento	De 0 a 2000 m	De 0 a 6561 pies
Altitud de almacenamiento	De 0 a 4572 m	De 0 a 15000 pies

10 Descarga electrostática

La descarga electrostática es la liberación de electricidad estática que se origina cuando dos objetos entran en contacto; es la situación que se produce, por ejemplo, cuando tocamos el picaporte de la puerta después de caminar por una alfombra.

Una descarga de electricidad estática desde los dedos u otro conductor electrostático puede dañar componentes electrónicos.

Para evitar daños al equipo, a la unidad o pérdida de información, observe estas medidas de precaución:

- Si las instrucciones de extracción o instalación le indican que desconecte el equipo, asegúrese de que está conectado a tierra correctamente.
- Guarde los componentes en sus estuches antiestáticos hasta que esté listo para instalarlos.
- Evite tocar las patas, los cables y los circuitos. Manipule los componentes electrónicos lo menos posible.
- Utilice herramientas no magnéticas.
- Antes de manipular componentes, descargue la electricidad estática tocando una superficie metálica sin pintura.
- Si retira un componente, colóquelo en un embalaje de protección contra carga electrostática.

11 Accesibilidad

HP diseña, produce y comercializa productos y servicios que puede utilizar cualquier persona, incluidas las personas con discapacidades físicas, ya sea de manera independiente o con dispositivos de apoyo apropiados.

Tecnologías de apoyo compatibles

Los productos HP son compatibles con una amplia variedad de tecnologías de apoyo para el sistema operativo y pueden configurarse para funcionar con tecnologías de apoyo adicionales. Utilice la función Búsqueda en su dispositivo para obtener más información sobre los recursos de apoyo.

 **NOTA:** Para obtener información adicional sobre un producto de tecnología de apoyo en concreto, póngase en contacto con el sistema de atención al cliente de ese producto.

Contacto con soporte técnico

Mejoramos constantemente la accesibilidad de nuestros productos y servicios, y apreciamos cualquier comentario de los usuarios. Si tiene un problema con un producto o desea informarnos sobre los recursos de accesibilidad que le hayan ayudado, póngase en contacto con nosotros mediante el teléfono +1 (888) 259-5707, de lunes a viernes, de 6:00 a.m. a 9 p.m. (UTC -7). Si tiene discapacidad auditiva o problemas de audición y usa TRS/VRS/WebCapTel, póngase en contacto con nosotros si necesita soporte técnico o tiene preguntas acerca de la accesibilidad llamando al teléfono +1 (877) 656-7058, de lunes a viernes, de 6:00 a.m. a 9:00 p.m. (UTC -7).

 **NOTA:** El soporte es solo en inglés.

Índice

A

- accesibilidad 27
- apagado 5
- apagado del equipo 5
- ayuda y soporte técnico 1

D

- descarga electrostática 26

E

- especificaciones de funcionamiento 25

H

- HP PC Hardware Diagnostics (UEFI) uso 23

I

- internet, conexión 4

S

- sistema no responde 5

T

- Tecla fn 6
- teclas de acción 6
- Teclas directas 6