



Guía de Solución de Problemas

Sistema de Puntos de Venta HP rp5000

Número de Parte del Documento: 337854-162

Junio de 2005

Esta guía proporciona sugerencias y soluciones útiles para la solución de problemas de los productos antes mencionados, así como ejemplos de posibles problemas con el hardware y el software.

© Copyright 2003, 2005 Hewlett-Packard Development Company, L.P.
Las informaciones contenidas en este documento están sujetas a cambios sin
previo aviso.

Microsoft, MS-DOS y Windows son marcas comerciales de Microsoft
Corporation en los Estados Unidos y otros países.

Las garantías para los productos HP se establecen en las declaraciones de
garantía limitada explícita que acompañan a dichos productos y servicios. Nada
de lo que contiene este documento debe interpretarse como parte de una garantía
adicional. HP no se responsabilizará por errores técnicos o editoriales ni por
omisiones contenidas en el presente documento.

Este documento incluye información de propiedad protegida por las leyes de
derechos de autor. Ninguna parte de este documento puede ser fotocopiada,
reproducida o traducida a otro idioma sin el previo consentimiento por escrito de
Hewlett-Packard Company.



ADVERTENCIA: El texto presentado de esta forma indica que, si no se
siguen las instrucciones, se pueden producir lesiones corporales o
pérdida de la vida.



PRECAUCIÓN: El texto presentado de esta forma indica que, si no se
siguen las instrucciones, se pueden producir daños en el equipo o
pérdida de información.

Guía de Solución de Problemas

Sistema de Puntos de Venta HP rp5000

Primera Edición: Agosto de 2003

Segunda Edición: Junio de 2005

Número de Parte del Documento: 337854-162

Contenido

1 Recursos para Diagnóstico de la Computadora

Diagnósticos para Windows	1-1
Detección de Diagnósticos para Windows	1-2
Instalación de Diagnósticos para Windows	1-2
Uso de las categorías de Diagnósticos para Windows	1-3
Ejecución de Pruebas de Diagnóstico en Diagnósticos para Windows	1-6
Registro de Configuración.	1-9
Instalación del Registro de Configuración	1-9
Ejecución del Registro de Configuración	1-10
Agente Activador de Diagnósticos Remotos.	1-11
Instalación o Actualización del Agente Activador de Diagnósticos Remotos	1-12
Ejecución del Agente Activador de Diagnósticos Remotos	1-12
Protección del Software.	1-12
Restauración del Software.	1-12

2 Solución de Problemas sin Diagnóstico

Seguridad y comodidad.	2-1
Antes de llamar al Soporte Técnico	2-2
Consejos Útiles	2-3
Solución de Problemas Generales	2-5
Solución de Problemas de la Fuente de Alimentación	2-9
Solución de Problemas de Disquete	2-12
Solución de Problemas de Disco Duro	2-15
Solución de Problemas de Pantalla	2-17
Solución de Problemas de Audio	2-21
Solución de Problemas de la Impresora	2-23
Solución de Problemas de Teclado y de Mouse	2-24
Solución de problemas de instalación de hardware.	2-26

Solución de Problemas de Red	2-29
Solución de Problemas de la Memoria	2-32
Solución de Problemas de Procesador.....	2-33
Solución de Problemas de CD-ROM y DVD	2-34
Solución de Problemas del HP Drive Key	2-35
Solución de Problemas de Software	2-36
Contacto con el Soporte al Cliente	2-37

A Mensajes de Error de POST

Códigos Numéricos y Mensajes de Texto de POST	A-2
Luces (LED) de Diagnóstico del Panel Frontal en POST y Códigos Audibles.....	A-13

B Seguridad de Contraseña y Restablecimiento de CMOS

Restablecimiento del Puente de Contraseña	B-2
Borrado y Restablecimiento de CMOS.....	B-3
Restablecimiento del Puente del CMOS.....	B-4
Uso de Computer Setup para restablecer CMOS	B-5

Índice

Recursos para Diagnóstico de la Computadora

Diagnósticos para Windows

La utilidad Diagnósticos para Windows® le permite visualizar la información acerca de la configuración de hardware y de software de la computadora mientras ejecuta Windows XP Professional. También le permite realizar pruebas de hardware y software en los subsistemas de la computadora.

Al activar Diagnósticos para Windows, aparece en su monitor la pantalla de Información General, que exhibe la configuración actual de la computadora. De la pantalla de Información General es posible acceder a varias categorías de información acerca de la computadora así como a la ficha **Prueba**. La información de cada pantalla de la utilidad se puede guardar en un archivo o imprimir.



Para probar todos los subsistemas, debe iniciar la sesión como administrador. Si no inicia la sesión como administrador, no podrá probar algunos subsistemas. Un mensaje de error debajo del nombre del subsistema en la ventana Prueba, o casillas de verificación sombreadas que no se pueden seleccionar, indicarán la imposibilidad de probar un subsistema.

Utilice Diagnósticos para Windows para:

- Determinar si el sistema reconoce todos los dispositivos instalados en la computadora y si funcionan correctamente. La ejecución de pruebas es opcional, aunque se recomienda después de instalar o conectar un nuevo dispositivo.

- Es posible que no sean detectados dispositivos de otros fabricantes no admitidos por HP. Guarde, imprima o exhiba la información que genere la utilidad. Usted debe realizar las pruebas y tener disponible el informe impreso antes de llamar al Centro de Soporte al Cliente.

Detección de Diagnósticos para Windows



Algunas computadoras vienen con la utilidad de Diagnósticos para Windows precargada, pero no preinstalada. Es posible que usted la haya instalado antes, junto con otras utilidades, o instalada por otro usuario.

Para determinar si Diagnósticos para Windows está instalado:

1. Acceda el icono Diagnóstico, haciendo clic en **Inicio > Panel de control > Rendimiento y mantenimiento** .
2. Busque entre los iconos que aparecen en pantalla.
 - ❑ Si visualiza los iconos de Registro de Configuración y de Diagnósticos para Windows, la utilidad Diagnósticos para Windows está instalada.
 - ❑ Si no están los iconos de Registro de configuración y de Diagnósticos para Windows, es posible que ésta utilidad haya sido cargada, pero no instalada.

Instalación de Diagnósticos para Windows



Si Diagnósticos para Windows no está precargado, es posible descargar el SoftPaq Diagnósticos para Windows del siguiente sitio Web: www.hp.com/support

Es necesario realizar la siguiente operación solamente si el software del programa de diagnóstico ha sido cargado en el disco duro pero no instalado.

1. Cierre todas las aplicaciones de Windows.
2. Haga clic en **Inicio > icono Software Setup** y seleccione **Diagnósticos para Windows** , luego haga clic en el botón **Siguiente** y siga las instrucciones que aparecen en pantalla.

- ❑ Si el icono de Configurar software no está en el Escritorio o en el menú Inicio, ejecute el programa Setup del directorio **C:\CPQAPPS\DIAGS** o seleccione **Inicio > Ejecutar** y escriba lo siguiente en la línea de comando:
C:\CPQAPPS\DIAGS\SETUP.
- 3. Haga clic en **Siguiente** para instalar Diagnósticos para Windows.
- 4. Una vez que el programa esté instalado, es posible que se le solicite reiniciar la computadora, o quizás ésta se reinicie automáticamente. Si se le solicita, haga clic en **Finalizar** para reiniciar la computadora o en **Cancelar** para salir del programa. Debe reiniciar la computadora para finalizar la instalación de Diagnósticos para Windows.



Si desea actualizar la versión actual de Diagnósticos para Windows instalada en su computadora, visite www.hp.com/support para localizar y descargar el más reciente Softpaq de Diagnósticos para Windows.

Uso de las categorías de Diagnósticos para Windows

Para utilizar las categorías, siga los siguientes pasos:

1. Haga clic en **Inicio > Centro de información HP > Diagnósticos para Windows**. También es posible seleccionar el icono **Diagnósticos para Windows**, ubicado en el Panel de Control.

En la pantalla se exhibe la información general del hardware y software de la computadora.

2. Haga clic en **Inicio > Panel de control > Rendimiento y mantenimiento**, y luego seleccione **Diagnósticos para Windows**.
3. Para obtener información específica sobre el hardware y el software, seleccione una categoría desde el menú desplegable **Categorías** o desde el icono adecuado en la barra de herramientas.



A medida que usted desplaza el cursor por encima de los íconos de la barra de herramientas, aparecen cerca del cursor los nombres de las categorías correspondientes.

4. Para visualizar información más detallada sobre la categoría seleccionada, haga clic en **Más** en la casilla **Nivel de información** en la esquina inferior izquierda de la ventana o haga clic en **Nivel** en la parte superior de la pantalla y seleccione **Más**.
 5. Revise, imprima y / o guarde esta información según sea necesario.
-



Para imprimir la información, haga clic en **Archivo > Imprimir**. Seleccione una de las siguientes opciones: **Informe detallado (todas las categorías)**, **Informe resumido (todas las categorías)**, o **Categoría actual**. Haga clic en **Aceptar** para imprimir el informe seleccionado.



Para guardar la información, haga clic en **Archivo > Guardar como**. Seleccione una de las siguientes opciones: **Informe detallado (todas las categorías)**, **Informe resumido (todas las categorías)**, o **Categoría actual**. Haga clic en **Aceptar** para guardar el informe seleccionado.

6. Para salir de Diagnósticos para Windows, haga clic en **Archivo**, y después haga clic en **Salir**.

Barra de Menú—Archivo, Categorías, Navegación, Nivel, Ficha, Ayuda

En la parte superior de la pantalla de Diagnósticos para Windows se encuentra la Barra de Menú, que consiste de seis menús desplegable:

- Archivo—Guardar como, Imprimir, Configurar impresora, Salir
- Categorías—Visualice la lista de categorías en la siguiente sección
- Navegación—Categoría anterior (**F5**), Categoría siguiente (**F6**)
- Nivel—Menos (**F7**), Más (**F8**) <información en pantalla>
- Ficha—Información general, Prueba, Estado, Registro, Error

- Ayuda—Contenido, Cómo utilizar la Ayuda, Acerca de

Barra de herramientas—Iconos para Distintas Categorías de Información

Debajo de la Barra de Menú, la Barra de Herramientas contiene una fila de iconos para cada una de las siguientes categorías de información acerca de la computadora:

- Sistema—Placa del sistema, memoria ROM, información de fecha y hora
- Control de activo—Etiqueta de activo, número de serie del sistema e información del procesador
- Dispositivos de entrada—Información acerca del teclado, mouse y joystick
- Comunicación—Puertos del sistema y sus informaciones
- Almacenamiento—Unidades de almacenamiento del sistema e sus informaciones
- Gráficos—Información de los gráficos del sistema
- Memoria—Información acerca de la memoria de la placa del sistema y de Windows
- Multimedia—Almacenamiento óptico (como CD o DVD) e información de audio
- Windows—Información acerca de Windows
- Arquitectura—Información acerca de los Dispositivos PCI
- Recursos—Información acerca de IRQ, E/S y Mapa de la Memoria
- Estado—Estado de la temperatura del sistema y de las unidades de disco duro
- Varios—CMOS, DMI, BIOS, Sistema, Nombre del Producto y Número de Serie

Fichas—Información general, Prueba, Estado, Registro, Error

Bajo la Barra de Herramientas se encuentran cinco fichas:

- Información general—La ventana Información general exhibe información general sobre la computadora. Esta es la ventana que aparece cuando inicia la utilidad por primera vez. El lado izquierdo de la ventana exhibe la información de hardware y el derecho exhibe la información de software.
- Prueba—La ventana Prueba le permite seleccionar las diferentes partes del sistema que serán probadas. También es posible seleccionar el tipo y modo de prueba.
- Estado—La ventana Estado exhibe el estado de cada prueba que se está realizando. Es posible cancelar la prueba haciendo clic en el botón **Cancelar prueba**.
- Registro—La ventana Registro exhibe un registro de pruebas para cada dispositivo.
- Error—La ventana Error exhibe todos los errores ocurridos durante la prueba de un dispositivo. También se indica cuál es el dispositivo que se está probando, el tipo y número de errores y el código de error.

Ejecución de Pruebas de Diagnóstico en Diagnósticos para Windows

Para ejecutar las pruebas de diagnóstico:

1. Haga clic en **Inicio > Centro de información HP > Diagnósticos para Windows**.

Es posible hacer clic en el icono **Diagnósticos para Windows**, ubicado en el Panel de Control o haga clic en **Inicio > Panel de control > Rendimiento y mantenimiento**, en seguida seleccione **Diagnósticos para Windows**.

En la pantalla se exhibe la información general del hardware y software de la computadora. Debajo de la hilera de iconos aparecen cinco fichas: **Información general, Prueba, Estado, Registro, y Error**.

2. Haga clic en la ficha **Prueba** o en **Tab** en la parte superior de la pantalla y seleccione **Prueba**.

3. Seleccione una de las siguientes opciones:

- Prueba Rápida—Ejecuta una prueba rápida y general en cada dispositivo. Si selecciona el Modo sin Supervisión, no es necesaria la intervención del usuario.
- Prueba Completa—Ejecuta el máximo de pruebas de cada dispositivo. El usuario puede seleccionar el Modo Interactivo o el Modo sin Supervisión.
- Prueba Personalizada—Ejecuta sólo las pruebas que usted seleccione. Para seleccionar dispositivos o pruebas específicos, busque el dispositivo en la lista y luego haga clic en la casilla de verificación al lado de cada prueba. Al realizar su selección, aparece una marca roja en la casilla. Es posible que algunas pruebas requieran la intervención del usuario.



Para probar todos los subsistemas, debe iniciar la sesión como administrador. Si no inicia la sesión como administrador, no podrá probar algunos subsistemas. Un mensaje de error debajo del nombre del subsistema en la ventana Prueba, o casillas de verificación sombreadas que no se pueden seleccionar, indicarán la imposibilidad de probar un subsistema.

4. Seleccione **Modo Interactivo** o **Modo sin Supervisión**. En el Modo Interactivo, el software de diagnóstico le solicitará que ingrese los datos en las pruebas que lo requieran. Algunas pruebas requieren la interacción con el usuario y exhibirán mensajes de error o interrumpen la prueba si se seleccionan junto con el Modo sin Supervisión.
- El Modo Interactivo le proporciona un control máximo del proceso de prueba. Usted determina si la prueba se ha realizado satisfactoriamente o no y es posible que se le solicite que inserte o extraiga los dispositivos.
 - El Modo sin Supervisión no emite mensajes. Si se encuentran errores, éstos aparecen al finalizar la prueba.
5. Haga clic en el botón **Iniciar prueba** en la parte inferior de la ventana. Aparece el Estado de Prueba, que exhibe el progreso y resultado de cada prueba. Para obtener más detalles sobre la

ejecución de las pruebas, haga clic en la ficha **Registro** o haga clic en **Tab** en la parte superior de la pantalla y haga clic en **Registro**.

6. Para visualizar el informe de una prueba, seleccione una ficha:
 - La ficha **Estado** resume las pruebas ejecutadas, consideradas aprobadas y no aprobadas, durante la sesión actual de pruebas.
 - La ficha **Registro** enumera las pruebas ejecutadas en el sistema, el número de veces que se ejecutó cada prueba y la cantidad de errores encontrados, así como el tiempo de ejecución total de cada prueba.
 - La ficha **Error** enumera todos los errores encontrados por la computadora con sus códigos de error correspondientes.
7. Para guardar el informe sobre una prueba:
 - Haga clic en la ficha **Registro** botón **Guardar** para guardar un informe de la ficha Registro.
 - Haga clic en la ficha **Error** botón **Guardar** para guardar un informe de la ficha Error.
8. Para imprimir un informe de prueba:
 - Si el informe está en la ficha Registro, haga clic en **Archivo > Guardar como**, y luego imprima el archivo desde la carpeta seleccionada.
 - Si el informe está en la ficha Error, haga clic en la ficha **Error** botón **Imprimir**.
9. Si encuentra errores, haga clic en la ficha **Error** para visualizar información más detallada y pasos a seguir recomendados. Si se siguen las acciones recomendadas, es posible resolver algunos problemas por sí mismo.
10. Haga clic en **Imprimir** o guarde la información del error en caso de que necesite ponerse en contacto con el distribuidor, revendedor o proveedor de servicio autorizado para obtener asistencia.
11. Para salir de Diagnósticos para Windows, haga clic en **Archivo**, en seguida haga clic en **Salir**.

Registro de Configuración

La utilidad Registro de Configuración es una herramienta con base en Windows que sirve para recopilar información, similar a otras herramientas de administración. La utilidad recolecta información esencial de hardware y de software de varios subsistemas de la computadora a fin de dar una visión completa de la computadora. El Registro de Configuración provee un medio de identificación y comparación automática de los cambios en la configuración y tiene la capacidad de mantener un historial de configuraciones. La información se puede guardar como un historial de sesiones múltiples.

Esta utilidad fue creada para poder solucionar problemas sin tener que desconectar ni poner fuera de línea la computadora y para ayudar a maximizar su disponibilidad. La información obtenida por el programa es útil en la detección y solución de problemas del sistema y a la vez hace más eficiente el proceso de servicio, al permitir la identificación rápida y fácil de las configuraciones del sistema, que es el primer paso para solucionar los problemas de mantenimiento.

El Registro de Configuración recolecta automáticamente información sobre el hardware y sobre el software del sistema operativo, para suministrar una visión completa del sistema. Recopila y exhibe información acerca de elementos como la memoria ROM, la etiqueta de activo, el procesador, las unidades físicas, dispositivos PCI, memoria, gráficos, número de versión del sistema operativo, parámetros del sistema operativo y los archivos de inicio del sistema operativo. Si el archivo original *Base.log* está presente en el directorio *cpqdiags*, el archivo *Base.log* aparecerá junto al archivo *Now.log* en una ventana dividida en dos y con las diferencias entre ambos resaltadas en rojo.

Instalación del Registro de Configuración

El Registro de Configuración es parte de Diagnósticos para Windows. Cada vez que instale Diagnósticos para Windows, también se instalará el Registro de Configuración.

Ejecución del Registro de Configuración

Para ejecutar este programa:

1. Haga clic en **Inicio > Centro de información HP > Registro de Configuración**.

Es posible hacer clic en el icono **Registro de Configuración**, ubicado en el Panel de Control o haga clic en **Inicio > Panel de control > Rendimiento y mantenimiento**, en seguida seleccione **Registro de Configuración**.



La utilidad Registro de Configuración tiene dos opciones de visualización: **Mostrar sólo los elementos modificados** y **Mostrar todo**. La visualización predeterminada es **Mostrar sólo los elementos modificados**, por lo tanto todo el texto se ve en color rojo ya que en él se exhiben solamente las diferencias. Al cambiar a **Mostrar todo**, aparece la visualización completa del sistema.

2. La visualización predeterminada es **Mostrar solamente los elementos modificados**. Para visualizar toda la información recolectada por el Registro de Configuración, haga clic en **Ver** en la parte superior de la ventana y seleccione **Mostrar todo**, o haga clic en el icono **Mostrar todos los elementos**.
 3. Para guardar la información de la ventana izquierda o derecha, haga clic en **Archivo > Guardar archivo de ventana** y luego seleccione **Archivo de ventana izquierda** o **Archivo de ventana derecha**.
-



Al guardar periódicamente la configuración de la computadora, el usuario puede mantener un historial de las configuraciones. Este historial le puede servir a su proveedor de servicios en caso de que el sistema alguna vez tenga problemas que requieran una depuración.

4. Para salir del Registro de Configuración, haga clic en **Archivo**, después haga clic en **Salir**.

Agente Activador de Diagnósticos Remotos

Esta utilidad fue creada para poder solucionar con más rapidez los problemas, sin necesidad de desplazarse con el equipo hasta otro sitio ni de desconectar la computadora de la red, para ayudar a maximizar la disponibilidad de la computadora. La información obtenida por la utilidad sirve para solucionar problemas de la computadora y hace más eficiente el proceso de mantenimiento al permitir una identificación rápida y sencilla de los problemas de la computadora.



El Agente Activador de Diagnósticos Remotos funciona únicamente si Diagnósticos para Windows también está instalado.

El Agente Activador de Diagnósticos Remotos proporciona una interfaz de navegador Web al Diagnósticos para Windows. Esto permite un control remoto de los diagnósticos y facilita la transferencia de información de computadoras en lugares remotos hacia un proveedor de servicios.

El Agente Activador de Diagnósticos Remotos captura la configuración de hardware y permite realizar pruebas de manera remota a fin de diagnosticar problemas en la computadora. Además, identifica todos los problemas con los dispositivos de hardware de la computadora que indiquen los Agentes de Administración de HP. El Agente Activador de Diagnósticos Remotos selecciona automáticamente estos dispositivos de hardware y les realiza diversas pruebas.

El uso del Agente Activador de Diagnósticos Remotos reduce el tiempo y esfuerzo necesarios para realizar las tareas de diagnóstico de hardware. Al permitir el acceso directo del personal de mantenimiento a todas las herramientas de diagnóstico de hardware de la computadora, el Agente Activador de Diagnósticos Remotos provee una visualización de los dispositivos de hardware y las pruebas disponibles para aislar los problemas de hardware con la facilidad y la simplicidad de una única herramienta. Este enfoque minimiza el tiempo de resolución de los problemas y, también minimiza los recursos de administración, ya que se gasta menos tiempo visitando sitios o comunicándose con un usuario por teléfono para solucionar los problemas de hardware de la computadora cuando ocurran.



El Agente Activador de Diagnósticos Remotos está precargado en la mayoría de las computadoras y está disponible a través de un SoftPaq en www.hp.com/support.

Instalación o Actualización del Agente Activador de Diagnósticos Remotos

Para instalar o actualizar una versión existente del Agente Activador de Diagnósticos Remotos, visite www.hp.com/support y en seguida localice y descargue la versión más reciente de Softpaq del Agente Activador de Diagnósticos Remotos.

Ejecución del Agente Activador de Diagnósticos Remotos

1. Seleccione el icono **Diagnósticos Remotos** ubicado en el Panel de Control.



El Agente Activador de Diagnósticos Remotos le permite ejecutar una Prueba de Diagnóstico o el Registro de Configuración en una ventana del navegador. Ambas utilidades se pueden ejecutar en forma remota o local.

2. Para salir de Diagnóstico Remoto, haga clic en **Archivo** y luego haga clic en **Cerrar**.

Protección del Software

Para proteger el software de pérdidas o daños, debe mantener una copia de seguridad de todo el software del sistema, las aplicaciones y los archivos relacionados que estén almacenados en la unidad de disco duro. Para obtener instrucciones acerca de cómo realizar copias de seguridad de los archivos de datos, consulte la documentación del sistema operativo o de la utilidad de copia de seguridad.

Restauración del Software

Es posible restaurar el sistema operativo y el software Windows al estado original que tenían cuando adquirió la computadora utilizando el Kit Restore. Para obtener instrucciones completas acerca del uso de este recurso, consulte el Kit Restore.

Solución de Problemas sin Diagnóstico

Este capítulo le ofrece información acerca de la manera de identificar y de corregir problemas menores tales como problemas de unidad de disquete, disco duro, unidad óptica, gráficos, audio, memoria y software. Si se le presentan problemas con la computadora, consulte las tablas de este capítulo para visualizar las causas probables y las soluciones recomendadas.



Para obtener información acerca de mensajes de error específicos que pueden aparecer en pantalla durante la Prueba Automática de Encendido (POST), consulte el [Apéndice A, “Mensajes de Error de POST.”](#)

Seguridad y comodidad



ADVERTENCIA: El mal uso de la computadora o la falta de un ambiente de trabajo seguro y cómodo puede provocar incomodidad o lesiones serias. Consulte la *Guía de Seguridad y Comodidad* en el *Documentation CD* disponible en el sitio Web www.hp.com/ergo, para obtener más información acerca de cómo seleccionar y crear un ambiente de trabajo seguro y cómodo.

Antes de llamar al Soporte Técnico

Si tiene un problema con la computadora, intente aplicar las siguientes soluciones antes de solicitar asistencia técnica.

- Ejecute la utilidad Diagnósticos para Windows: Consulte el [Capítulo 1, “Recursos para Diagnóstico de la Computadora”](#) para obtener información adicional.
- Busque en la parte frontal de la computadora las Luces (LED) parpadeantes, que son códigos para problemas específicos. Consulte el [Apéndice A, “Mensajes de Error de POST”](#) para obtener información más detallada.
- Si la pantalla está en blanco, enchufe el monitor a un puerto de video diferente en la computadora, en caso de que haya uno disponible. O cambie el monitor por uno que sepa que funciona correctamente. Si está instalada una tarjeta AGP, sustitúyala por una tarjeta gráfica PCI. La ranura AGP no admite tarjetas gráficas PCI.
- Si está trabajando en una red, conecte otra computadora, con un cable diferente, en la conexión de red. Puede haber un problema con el enchufe o cable de la red.
- Si recientemente agregó hardware nuevo, extráigalo para verificar si la computadora funciona correctamente.
- Si recientemente le ha agregado al sistema software nuevo, desinstálelo para ver si la computadora funciona correctamente.
- Consulte el soporte técnico completo en línea en: www.hp.com/support.
- Consulte la siguiente sección [“Consejos Útiles”](#) en esta guía.
- Ejecute el CD *Restore Plus!*

Si es necesario llamar a asistencia técnica, esté preparado para hacer lo siguiente, para asegurarse de que su llamada reciba la atención adecuada:

- Póngase frente a la computadora cuando llame.
- Escriba los números de serie de la computadora y del monitor y los números de identificación del producto antes de llamar.

- Dedíquese tiempo a la detección del problema con el técnico de servicio.
- Extraiga todos los hardware que haya agregado recientemente al sistema.
- Desinstale todos los software que haya instalado recientemente.
- Ejecute el CD *Restore Plus!*



Para obtener información acerca de ventas y actualizaciones de la garantía (HP Care Pack), llame al distribuidor o proveedor de servicio autorizado.

Consejos Útiles

Si tiene algunos problemas menores con la computadora, el monitor o el software, consulte la siguiente lista de sugerencias generales antes de realizar una acción adicional:

- Asegúrese de que la computadora y el monitor estén enchufados en un tomacorriente que funciona.
- Compruebe que el selector de voltaje en la parte trasera de la computadora esté correctamente ajustado al voltaje de su región (115V ó 230V).
- Verifique que la computadora esté encendida, al igual que la luz verde de alimentación.
- Verifique que el monitor y la luz verde del mismo estén encendidos.
- Busque las Luces parpadeantes en la parte frontal de la computadora. Las luces parpadeantes son códigos de error que lo ayudarán a diagnosticar el problema. Consulte el [Apéndice A, “Mensajes de Error de POST”](#) para obtener más información.
- Aumente los controles de brillo y contraste del monitor si éste está opaco.
- Presione y mantenga presionada cualquier tecla. Si el sistema emite una señal acústica, el teclado debe estar funcionando debidamente.

- Verifique todas las conexiones de los cables para averiguar si existen conexiones incorrectas o sueltas.
- Salga del modo de Suspensión presionando cualquier tecla o el botón de Encendido. Si el sistema permanece en el modo de Suspensión, apague la computadora presionando y manteniendo presionado el botón de Encendido por lo menos durante cuatro segundos, en seguida presione el botón de Encendido otra vez para reiniciar la computadora. Si el sistema no se apaga, desenchufe el cable de alimentación, espere unos segundos y después enchúfelo otra vez. La computadora se reiniciará si se configuró en la BIOS el inicio automático después de una pérdida de energía. Si no se reinicia, presione el botón de Encendido para iniciar la computadora.
- Reconfigure la computadora después de instalar una tarjeta de expansión que no sea plug and play (conectar y usar) u otra opción. Consulte la sección [“Solución de problemas de instalación de hardware”](#) para obtener instrucciones.
- Asegúrese de que estén instalados todos los controladores de dispositivos necesarios. Por ejemplo, si está utilizando una impresora, necesita un controlador de impresora adecuado para ese modelo.
- Extraiga todos los disquetes del sistema antes de encenderlo.
- Si ha instalado un sistema operativo distinto al sistema operativo instalado de fábrica, verifique si el sistema lo admite.
- Si el sistema tiene instaladas múltiples fuentes de video (adaptador incorporado o PCI) (video incorporado, sólo en algunos modelos), y un único monitor, el monitor debe conectarse al conector del monitor de la fuente seleccionada como adaptador VGA primario. Durante el inicio, los demás conectores del monitor se desactivan y si el monitor está conectado a alguno de estos puertos, no podrá funcionar. Es posible seleccionar la fuente VGA predeterminada en Computer (F10) Setup.



Aunque la computadora tiene una ranura para tarjeta AGP, ésta no admite las tarjetas de video AGP ni los adaptadores gráficos. La ranura AGP de esta computadora sólo admite la tarjeta USB HP + Alimentación.





PRECAUCIÓN: Cuando la computadora está conectada a una fuente de alimentación de CA, siempre hay voltaje aplicado a la placa del sistema. Debe desconectar el cable de alimentación de la fuente de energía antes de abrir la computadora, a fin de evitar que se dañen la placa del sistema o algún componente.

Solución de Problemas Generales

Es posible resolver fácilmente los problemas generales que se describen en esta sección. Si después de seguir estos pasos todavía tiene problemas y no puede resolverlos por sí mismo, o si no está seguro acerca de cómo realizar la operación, comuníquese con un distribuidor o revendedor autorizado.

Solución de Problemas Generales

Problema	Causa	Solución
La computadora parece bloqueada y no se apaga al presionar el botón de Encendido.	El control a través de software del interruptor de Encendido no funciona.	Presione y mantenga presionado el botón de Encendido por lo menos durante cuatro segundos hasta que la computadora se apague.
La computadora no responde al teclado o mouse USB.	La computadora está en el modo En Espera .	Presione el botón de Encendido para salir del modo En Espera .
<p> PRECAUCIÓN: Al salir del modo En Espera, no presione el botón de Encendido por más de cuatro segundos. De lo contrario, la computadora se apagará y perderá los datos.</p>		
La hora y fecha exhibidas en la computadora no son correctas.	Es probable que sea necesario reemplazar la batería del RTC (reloj en tiempo real).  La conexión de la computadora a un tomacorriente de CA en funcionamiento prolonga la vida de la batería del RTC.	Primero, restaure la fecha y hora en el Panel de control (también es posible utilizar Computer Setup para actualizar la fecha y hora del RTC). Si el problema continúa, reemplace la batería del RTC. Consulte la <i>Guía de Hardware</i> en el <i>Documentation CD</i> para obtener instrucciones acerca de la instalación de una batería nueva o comuníquese con un distribuidor o revendedor autorizado para cambiar la batería del RTC.
La computadora hace pausas periódicas.	El controlador de red está cargado y no se ha establecido ninguna conexión de red.	Establezca una conexión de red o utilice Computer Setup o el Administrador de dispositivos de Windows* para desactivar el controlador de red.

Solución de Problemas Generales (Continuación)

Problema	Causa	Solución
<i>*Usted debe iniciar sesión como administrador para acceder el Administrador de Dispositivos.</i>		
El cursor no se mueve al utilizar las teclas de flecha del teclado.	Es posible que la tecla Bloq Num esté activada.	Presione la tecla Bloq Num . Si desea utilizar las teclas de flecha, la luz de Bloq Num no debe estar encendida.
Se evidencia un bajo rendimiento del sistema.	El procesador está caliente.	<ol style="list-style-type: none">1. Asegúrese de que el flujo de aire hacia la computadora no esté bloqueado.2. Asegúrese de que los ventiladores estén conectados y funcionando correctamente (algunos ventiladores sólo funcionan cuando es necesario).3. Asegúrese de que el disipador térmico del procesador esté instalado correctamente.
	El disco duro está lleno.	Libere datos del disco duro para crear más espacio en esa unidad.
No se enciende un dispositivo periférico serial con una fuente de alimentación interna.	El dispositivo no tiene una fuente de alimentación externa, y el puerto serial ha sido configurado como un puerto serial "estándar" en lugar de como un puerto serial con "alimentación independiente".	Cambie de posición los dos puentes de color rojo que controlan el puerto serial, pasándolos de los pines 2 y 3 a los pines 1 y 2. Esta operación reconfigura el puerto del modo serial "estándar" para "alimentación independiente". Consulte <i>la Guía de Hardware</i> en el <i>Documentation CD</i> para obtener instrucciones acerca de cómo alterar las configuraciones de los puentes.

Solución de Problemas Generales (Continuación)

Problema	Causa	Solución
La computadora se apaga automáticamente y la luz de Encendido parpadea en rojo dos veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos.	<p>Protección térmica del procesador activada: Un ventilador puede estar bloqueado o no gira.</p> <p>○ El disipador térmico no está instalado correctamente en el procesador.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique que los orificios de ventilación de la computadora no estén obstruidos y compruebe que el ventilador del procesador esté funcionando. 2. Abra la cubierta, presione el botón de Encendido y verifique si el ventilador del procesador está girando. Si el ventilador del procesador no gira, asegúrese de que el cable del ventilador esté conectado al cabezal de la placa del sistema. Asegúrese de que el ventilador esté completa y adecuadamente acoplado o instalado. 3. Si el ventilador está conectado y acoplado adecuadamente, pero no gira, entonces reemplace el ventilador del procesador. 4. Reacomode el disipador térmico del procesador y verifique que el ventilador esté adecuadamente acoplado. 5. Póngase en contacto con su distribuidor o proveedor de servicios autorizado.

Solución de Problemas Generales (Continuación)

Problema	Causa	Solución
El sistema no enciende y las Luces en la parte frontal de la computadora no parpadean.	El sistema no puede encenderse.	<p>Presione y mantenga presionado el botón de Encendido por menos de 4 segundos. Si la luz de la unidad de disco duro se torna verde:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Verifique que el selector de voltaje, ubicado en la parte trasera de la fuente de alimentación, esté ajustado en el voltaje adecuado. El ajuste del voltaje adecuado depende de su región.2. Extraiga las tarjetas de expansión una por una hasta que se encienda la luz AUX LED en la placa del sistema.3. Reemplace la placa del sistema. <p>○</p> <p>Presione y mantenga presionado el botón de Encendido por menos de 4 segundos. Si la Luz del disco duro no se torna verde:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Verifique si la unidad está conectada a un tomacorriente de CA que funcione.2. Abra la cubierta y verifique que el cableado del botón de Encendido esté correctamente conectado a la placa del sistema.3. Verifique que los dos cables de alimentación estén correctamente conectados a la placa del sistema.4. Verifique si la luz AUX LED en la placa del sistema está encendida. Si lo está, reemplace el cableado del botón de Encendido.5. Si la luz AUX LED en la placa del sistema no está encendida, entonces reemplace la fuente de alimentación.6. Cambie la placa del sistema.

Solución de Problemas de la Fuente de Alimentación

Solución de Problemas de la Fuente de Alimentación

Problema	Causa	Solución
La fuente de alimentación se apaga de manera intermitente.	El interruptor del selector de voltaje en la parte trasera de la computadora no ha sido colocado en el voltaje de línea correcto (115 V ó 230 V).	Seleccione el voltaje adecuado de CA utilizando el interruptor del selector.
	La fuente de alimentación no se enciende debido a una falla interna.	Comuníquese con el proveedor de servicio autorizado para reemplazar la fuente de alimentación.
La computadora se apaga automáticamente y la luz de Encendido parpadea en rojo dos veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos.	<p>Protección térmica del procesador activada: Un ventilador puede estar bloqueado o no gira. ○ El conjunto del disipador térmico y del ventilador no está acoplado adecuadamente al procesador.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique que los orificios de ventilación de la computadora no estén obstruidos y compruebe que el ventilador del procesador esté funcionando. 2. Abra la cubierta, presione el botón de Encendido y verifique si gira el ventilador del procesador. Si el ventilador del procesador no gira, asegúrese de que el cable del ventilador esté conectado al cabezal de la placa del sistema. Asegúrese de que el ventilador esté completa y adecuadamente acoplado o instalado. 3. Si el ventilador está conectado y acoplado adecuadamente, pero no gira, entonces reemplace el ventilador del procesador. 4. Reacomode el disipador térmico del procesador y verifique que el ventilador esté adecuadamente acoplado. 5. Póngase en contacto con su distribuidor o proveedor de servicios autorizado.

Solución de Problemas de la Fuente de Alimentación *(Continuación)*

Problema	Causa	Solución
La Luz de Encendido parpadea en rojo cuatro veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos	Falla de energía (fuente de alimentación sobrecargada).	<ol style="list-style-type: none">1. Verifique que el selector de voltaje, ubicado en la parte trasera de la fuente de alimentación, esté ajustado en el voltaje adecuado. El ajuste del voltaje adecuado depende de su región.2. Abra la cubierta y asegúrese de que el cable de la fuente de alimentación de 4 filamentos esté acoplado en el conector de la placa del sistema.3. Compruebe si un dispositivo está causando el problema retirando TODOS los dispositivos conectados (como unidades de disco duro, de disquete, ópticas y tarjetas de expansión). Encienda el sistema. Si el sistema ingresa al POST, entonces apague y vuelva a conectar los dispositivos uno por uno y repita este procedimiento hasta que ocurra una falla. Reemplace el dispositivo que está causando la falla. Continúe agregando los dispositivos uno por uno para asegurarse de que todos los dispositivos funcionan correctamente.4. Comuníquese con el proveedor de servicio autorizado para sustituir la fuente de alimentación.5. Reemplace la placa del sistema.

Solución de Problemas de la Fuente de Alimentación *(Continuación)*

Problema	Causa	Solución
El sistema no enciende y las luces no parpadean.	El sistema no puede encenderse.	<p data-bbox="833 305 1210 418">Presione y mantenga presionado el botón de Encendido por menos de 4 segundos. Si la luz de la unidad de disco duro se torna verde:</p> <ol data-bbox="853 430 1243 765" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="853 430 1243 604">1. Verifique que el selector de voltaje, ubicado en la parte trasera de la fuente de alimentación, esté ajustado en el voltaje adecuado. El ajuste del voltaje adecuado depende de su región. <li data-bbox="853 616 1243 725">2. Extraiga las tarjetas de expansión una por una hasta que se encienda la luz AUX LED en la placa del sistema. <li data-bbox="853 737 1210 765">3. Reemplace la placa del sistema. <p data-bbox="833 777 1243 921">○ Presione y mantenga presionado el botón de Encendido por menos de 4 segundos. Si la luz del disco duro no se torna verde:</p> <ol data-bbox="853 933 1243 1395" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="853 933 1243 1020">1. Verifique si la unidad está conectada a un tomacorriente de CA que funcione. <li data-bbox="853 1032 1243 1142">2. Abra la cubierta y compruebe que el cableado del botón de Encendido esté correctamente conectado a la placa del sistema. <li data-bbox="853 1154 1243 1241">3. Verifique que los dos cables de alimentación estén bien conectados a la placa del sistema. <li data-bbox="853 1253 1243 1395">4. Verifique si la luz AUX LED en la placa del sistema esté encendida. Si lo está, reemplace el receptor de cableado del botón de alimentación.

Solución de Problemas de la Fuente de Alimentación (Continuación)

Problema	Causa	Solución
El sistema no enciende y las Luces no parpadean. <i>Utilice otro disquete.</i>	El sistema no puede encenderse. <i>(continuación)</i>	Presione y mantenga presionado el botón de Encendido por menos de 4 segundos. Si la luz del disco duro no se torna verde: <i>(continuación)</i> 5. Si la luz AUX LED en la placa del sistema no está encendida, entonces reemplace la fuente de alimentación. 6. Reemplace la placa del sistema.

Solución de Problemas de Disquete

En la siguiente tabla se señalan las causas y soluciones más comunes para los problemas de disquete.



Es posible que tenga que reconfigurar la computadora siempre que agregue o extraiga hardware, por ejemplo, una unidad de disquete adicional. Consulte la sección [“Solución de problemas de instalación de hardware”](#) para obtener instrucciones.

Solución de problemas de Disquetes

Problema	Causa	Solución
La luz de la unidad de disquete permanece encendida.	El disquete está dañado.	Haga clic con el botón derecho en Inicio , y luego haga clic en Explorar , y seleccione la unidad. Seleccione Archivo > Propiedades > Herramientas . En Verificación de errores , haga clic en Verificar ahora .
	El disquete está insertado de manera incorrecta.	Extraiga el disquete e insértelo de nuevo.
	No se ha presionado el botón de la unidad.	Presione el botón de la unidad.
	Los archivos del disquete están dañados.	Verifique los disquetes del programa.

Solución de problemas de Disquetes (Continuación)

Problema	Causa	Solución
	El cable de la unidad no está debidamente conectado.	Reconecte el cable de la unidad. Asegúrese de que las cuatro clavijas estén conectados.
No se encuentra la unidad.	El cable está suelto.	Reconecte los cables de datos y el cable de alimentación de la unidad de disquete.
La unidad de disquete no puede grabar el disquete.	El disquete no está formateado.	Formatee el disquete.
	El disquete está protegido contra grabación.	Utilice otro disquete o retire la protección contra escritura
	Grabación en la unidad incorrecta.	Revise la letra de la unidad en la ruta de acceso especificada.
	No queda suficiente espacio en el disquete.	Utilice otro disquete.
La unidad de disquete no puede grabar el disquete.	El control de escritura de disquete está activado.	Utilice Computer Setup para verificar las configuraciones desactivadas del recurso de seguridad de almacenamiento.
	El disquete está dañado.	Reemplace el disquete dañado.
No es posible formatear el disquete.	Se informaron medios no válidos.	Al formatear un disco en MS-DOS®, es posible que necesite especificar la capacidad del disquete. Por ejemplo, para formatear un disquete de 1,44 MB, escriba el comando siguiente en el indicador MS-DOS: FORMAT A: /F:1440
Ocurrió un problema con una transacción del disco.	La estructura del directorio está dañada o hay un problema con un archivo.	Haga clic con el botón derecho en Inicio , y luego haga clic en Explorar , y seleccione la unidad. Seleccione Archivo > Propiedades > Herramientas . En Comprobación de errores , haga clic en Comprobar ahora .

Solución de problemas de Disquetes (Continuación)

Problema	Causa	Solución
La unidad de disquete no lee disquete.	El disquete no está formateado.	<p>Formatee el disquete.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En Windows Explorer, seleccione la unidad de disco (A). 2. Haga clic con el botón derecho del mouse en la letra de la unidad y seleccione Formatear. 3. Seleccione las opciones deseadas y haga clic en Iniciar para empezar a formatear el disquete.
	Está utilizando disquete incorrecto para este tipo de unidad.	Verifique qué tipo de unidad está usando y utilice el tipo correcto de disquete.
	Está leyendo la unidad incorrecta.	Revise la letra de la unidad en la ruta de acceso especificada.
Aparece el mensaje "Disco de sistema inválido".	El disquete está dañado.	Reemplace el disquete por uno nuevo.
	Se insertó en la unidad un disquete que no contiene los archivos de sistema necesarios para iniciar la computadora.	Cuando se detenga la actividad en la unidad, retire el disquete y presione la Barra espaciadora . La computadora debe inicializar.
Mensaje Disco no es un disco de sistema/NTLDR ausente.	Ocurrió un error de disquete.	Reinicie la computadora presionando el botón de Encendido
	El sistema está tratando de iniciarse a partir de un disquete no apto para inicio.	Extraiga el disquete de la unidad.
No es Posible Iniciar con el Disquete.	El disquete no es apto para inicio.	Reemplácelo por un disquete apto para inicio.
	El inicio a partir de un disquete fue desactivado en Computer Setup.	Ejecute Computer Setup y active el inicio con disquete en Almacenamiento > Orden de inicio .
	El inicio a partir de medios extraíbles fue desactivado en Computer Setup.	Ejecute Computer Setup y active el Inicio de los Medios Extraíbles en Almacenamiento > Opciones de almacenamiento .

Solución de Problemas de Disco Duro

Solución de Problemas de Disco Duro

Problema	Causa	Solución
Ocurrió un error en la unidad de disco duro.	El disco duro tiene sectores dañados o falló.	Utilice una utilidad para ubicar y bloquear el uso de los sectores dañados. Si necesario, reformatee el disco duro.
Problema de transacción del disco.	La estructura del directorio está dañada o hay problemas con un archivo.	Haga clic con el botón derecho en Inicio , y luego haga clic en Explorar , y seleccione la unidad. Seleccione Archivo > Propiedades > Herramientas . En Comprobación de errores , haga clic en Comprobar ahora .
Unidad no encontrada (identificada)	Es posible que el cable esté suelto.	Revise las conexiones de cable.
	Es posible que el sistema no haya reconocido automáticamente un dispositivo instalado recientemente.	Consulte las instrucciones de reconfiguración en la sección " Solución de problemas de instalación de hardware ". Si el sistema todavía no reconoce el nuevo dispositivo, verifique que esté incluido dentro de Computer Setup. Si aparece, la posible causa es un problema con el controlador. Si no está incluido en la lista, es probable que se trate de un problema con el hardware. Si es una unidad recién instalada, ingrese a la configuración y trate de agregar una demora de POST en Opciones avanzadas > Encendido .
	El controlador IDE (ATA) de la unidad está desactivado en Computer Setup.	Ejecute Computer Setup y active los controladores IDE (ATA) Primario y Secundario en Almacenamiento > Opciones de almacenamiento .
	La unidad tarda en responder inmediatamente después del encendido.	Ejecute Computer Setup y aumente la demora de POST en Opciones avanzadas > Opciones de encendido .

Solución de Problemas de Disco Duro (Continuación)

Problema	Causa	Solución
	Es posible que la unidad haya fallado.	Ejecute la Prueba Automática IDE DPS en Computer Setup para verificar por problemas en la unidad de disco duro.
Mensaje Disco no es un disco de sistema/NTLDR ausente.	El sistema se está tratando de iniciar a partir de un disquete no apto para inicio.	Extraiga el disquete de la unidad de disquete.
	El sistema está tratando de iniciar desde el disco duro, pero es posible que el disco duro esté dañado.	Inserte un disquete apto para inicio en la unidad de disquete y reinicie la computadora.
	Faltan archivos de sistema o no se instalaron correctamente.	Inserte un disquete de sistema apto para inicio y reinicie la computadora. Verifique que el disco duro esté particionado y formateado. Instale los archivos de sistema para el sistema operativo apropiado si necesario.
	El inicio desde el disco duro fue desactivado en Computer Setup.	Ejecute Computer Setup y active el inicio a partir del disco duro en la lista Almacenamiento > Orden de inicio .
La segunda unidad de disco duro Ultra ATA no funciona de manera óptima.	Usted está utilizando un cable inadecuado para este tipo de unidad.	Reinstale el segundo disco duro Ultra ATA, utilizando un cable de 80 conductores. El cable de 80 conductores es estándar en algunos modelos.
	Tanto los dispositivos UATA lentos como aquellos rápidos están conectados al mismo cable de datos.	Reemplace los dispositivos UATA lentos a un cable de datos separado conectado al controlador IDE (ATA) secundario en la placa del sistema.

Solución de Problemas de Disco Duro (Continuación)

Problema	Causa	Solución
La computadora no se inicia.	La unidad de disco duro está dañada.	Preste atención a los sonidos y a las luces LED de la parte frontal de la computadora. Consulte el Apéndice A, "Mensajes de Error de POST" para determinar las causas posibles. Consulte la Garantía Mundial Limitada para obtener más detalles.
La computadora parece estar bloqueada.	El programa en uso dejó de responder a los comandos.	Intente el procedimiento normal de "Apagado" de Windows. Si esto falla, presione el botón de Encendido durante cuatro o más segundos para apagar la computadora. Para reiniciar la computadora, presione el botón de Encendido nuevamente.


Solución de Problemas de Pantalla

Si tiene problemas con la pantalla, consulte la documentación que viene con el monitor y las causas y soluciones más comunes que aparecen en la siguiente tabla.


Solución de Problemas de Pantalla

Problema	Causa	Solución
Pantalla en blanco (no hay video).	El monitor no se ha encendido y el indicador luminoso está apagado.	Encienda el monitor y verifique si la luz está encendida.
	Los cables no están conectados correctamente.	Examine la conexión de cables que va del monitor a la computadora y al tomacorriente.
	Es posible que tenga instalada una utilidad de desactivación de pantalla o que estén activados los recursos de ahorro de energía.	Presione cualquier tecla o haga clic con los botones del mouse y, si está definida, escriba su contraseña.

Solución de Problemas de Pantalla (Continuación)

Problema	Causa	Solución
	La memoria ROM del sistema está dañada; el sistema está funcionando en modo FailSafe Boot Block (indicado por ocho sonidos).	Vuelva a ejecutar la operación de flash en la memoria ROM utilizando un disquete ROMPaq. Consulte la sección "FailSafe Boot Block ROM" de la <i>Guía de Administración de Desktop</i> en el <i>Documentation CD</i> para obtener más información.
	Está utilizando un monitor de sincronización fija y no se sincronizará a la resolución seleccionada.	Asegúrese de que el monitor pueda aceptar la misma frecuencia de barrido horizontal que la resolución seleccionada.
	Se ha instalado una tarjeta de video o un adaptador gráfico AGP en la ranura AGP.	Esta computadora no admite tarjetas de video o adaptadores gráficos AGP. Retire la tarjeta AGP y utilice en su lugar el conector gráfico VGA integrado o una tarjeta gráfica PCI.
	La computadora está en el modo En Espera .	Presione el botón de Encendido para salir del modo En Espera .
<p> PRECAUCIÓN: Al salir del modo En Espera, no presione el botón de Encendido por más de cuatro segundos. De lo contrario, la computadora se apagará y perderá los datos.</p>		
Pantalla en blanco (no hay video).	El cable del monitor está enchufado en el conector incorrecto.	Si la computadora tiene un conector de gráficos integrado y un conector de tarjeta PCI, enchufe el cable del monitor en el conector de tarjeta PCI en el área de la tarjeta de expansión en la parte trasera de la computadora.

Solución de Problemas de Pantalla (Continuación)

Problema	Causa	Solución
	La configuración del monitor en la computadora no es compatible con el monitor.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reinicie la computadora y presione F8 cuando, en la inicialización, visualice "Presione F8" en la esquina inferior derecha de la pantalla. 2. Utilice las teclas de flecha del teclado para seleccionar Activar Modo VGA y presione Intro. 3. En el Panel de Control de Windows, haga doble clic en el icono Pantalla y seleccione la ficha Configuración. 4. Utilice el control deslizante para restaurar la resolución.
La Luz de Encendido parpadea en rojo seis veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos, y la computadora suena seis veces.	<p>La tarjeta de video no está correctamente instalada o tiene algún defecto, o la placa del sistema está con defecto.</p> <p> La ranura AGP debe utilizarse sólo para la tarjetas USB + Alimentación y no para tarjetas AGP. Sólo tarjetas de gráficos PCI pueden ser utilizadas en la ranura PCI.</p>	<p>Para los sistemas con una tarjeta de gráficos PCI:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reacomode la tarjeta de gráficos. Encienda el sistema. 2. Reemplace la tarjeta por una tarjeta de gráficos PCI. La ranura AGP no admite tarjetas gráficas AGP. 3. Reemplace la placa del sistema. <p>Para los sistemas con gráficos integrados, reemplace la placa del sistema.</p>
El monitor no funciona correctamente cuando se utilizan las funciones de ahorro de energía.	Se está utilizando un monitor sin capacidad de ahorro de energía con el recurso de ahorro de energía activada.	Desactive el recurso de ahorro de energía del monitor.
Caracteres atenuados.	Los controles de brillo y contraste no están ajustados correctamente.	Ajuste los controles de brillo y contraste del monitor.

Solución de Problemas de Pantalla (Continuación)

Problema	Causa	Solución
	Los cables no están adecuadamente conectados.	Asegúrese de que el cable de los gráficos esté bien conectado a la tarjeta gráfica y al monitor.
No es posible ajustar el video borroso ni la resolución solicitada.	Si se actualizó el controlador de gráficos, es posible que los controladores de gráficos correctos no estén cargados.	Instale los controladores de video incluidos en el kit de actualización.
	El monitor no puede exhibir la resolución solicitada.	Cambie la resolución solicitada.
La imagen está fragmentada, se desplaza, vibra o parpadea.	Es posible que las conexiones del monitor estén incompletas o que el monitor no esté ajustado correctamente.	<ol style="list-style-type: none">1. Asegúrese de que el cable del monitor esté bien conectado a la computadora.2. En un sistema de dos monitores, o en los casos en que haya otro monitor muy cerca, asegúrese de que los dos monitores no produzcan interferencias mutuas en sus respectivos campos electromagnéticos, separándolos entre sí.3. Es posible que haya luces fluorescentes o ventiladores muy cerca del monitor.
	Es necesario desmagnetizar el monitor.	Desmagnetice el monitor. Consulte la documentación que se incluyó con el monitor para obtener más instrucciones.
El monitor CRT produce un ruido de vibración o de traqueteo cuando es encendido.	Se activó la bobina de desmagnetización del monitor.	Ninguna. Es normal que se active la bobina desmagnetizadora cuando se enciende el monitor.

Solución de Problemas de Pantalla (Continuación)

Problema	Causa	Solución
El monitor CRT produce un ruido de chasquido.	Se activaron los relés electrónicos dentro del monitor.	Ninguna. Es normal que algunos monitores hagan un ruido de chasquido cuando son encendidos y cuando se apagan, cuando entran y salen del modo En Espera, y cuando se cambia la resolución.
El monitor de pantalla plana produce un ruido de tono alto.	Los ajustes de brillo y/o contraste están demasiado altos.	Disminuya los ajustes de brillo y/o contraste.
Foco borroso; efectos de rayas, fantasmas o sombras; líneas horizontales que se desplazan; barras verticales tenues o incapacidad para centrar la imagen en la pantalla. (sólo para los monitores de pantalla plana que utilizan una conexión de entrada VGA analógica)	Los circuitos de conversión digital internos del monitor de panel plano pueden no poder interpretar correctamente la sincronización de salida de la tarjeta de gráficos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione la opción de Ajuste Automático del monitor en el menú en pantalla (OSD) del monitor. 2. Sincronice manualmente las funciones del menú en pantalla (OSD) de Sincronización y Fase. Para descargar un SoftPaq que lo ayudará con la sincronización, visite el siguiente sitio web, seleccione el monitor adecuado y descargue SP20930 o SP22333: www.hp.com/support
Algunos símbolos no aparecen correctamente al presionar los botones correspondientes.	Los tipos de fuente que está utilizando no admiten ese símbolo en particular.	Utilice el Mapa de Caracteres para ubicar y seleccionar el símbolo adecuado. Haga clic en Inicio > Todos los programas > Accesorios > Herramientas de sistema > Mapa de caracteres . Es posible copiar el símbolo del Mapa de Caracteres a un documento.

Solución de Problemas de Audio

Si la computadora tiene recursos de audio y usted experimenta problemas con estos, consulte la lista de causas y soluciones comunes que aparecen en la siguiente tabla.

Solución de Problemas de Audio

Problema	Causa	Solución
Los parlantes y los audífonos no emiten ningún sonido.	Se ha disminuido el control de volumen del software.	Haga doble clic en el icono de Parlante en la barra de tareas, después asegúrese de que no esté seleccionado Silencio y utilice el control deslizando para ajustar el volumen.
	Los parlantes externos no están encendidos.	Encienda los parlantes externos.
	Los parlantes externos están conectados en el enchufe de audio incorrecto.	Si el sistema está equipado con una tarjeta de sonido, consulte la documentación de la tarjeta de sonido, para conectar correctamente el parlante.
	El volumen está silenciado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. En el programa Panel de control haga clic en Dispositivos de sonido, audio y voz, después haga clic Dispositivos de sonido y audio. 2. Haga clic en la casilla de verificación Silencio para desmarcarla.
	La computadora está en el modo En Espera .	Presione el botón de Encendido para salir del modo En Espera .
<p> PRECAUCIÓN: Al salir del modo En Espera, no presione el botón de Encendido por más de cuatro segundos. De lo contrario, la computadora se apagará y perderá los datos.</p>		
El sonido se entrecorta.	Los recursos del procesador están siendo utilizados por otras aplicaciones abiertas.	Cierre todas las aplicaciones abiertas que hacen uso intenso del procesador.
La computadora parece estar bloqueada mientras graba audio.	El disco duro puede estar lleno.	Antes de grabar, asegúrese de que hay suficiente espacio libre en el disco duro. También es posible intentar grabar el archivo de audio en un formato de audio comprimido.

Solución de Problemas de la Impresora

Si tiene problemas de impresora, consulte la documentación que recibió con la impresora además de examinar las causas y soluciones comunes que se proporcionan en la siguiente tabla.

Solución de Problemas de la Impresora

Problema	Causa	Solución
La impresora no imprime.	La impresora no está encendida ni está en línea.	Encienda la impresora y asegúrese de que esté en línea.
	No se han instalado los controladores correctos de impresora para la aplicación.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instale el controlador de impresora adecuado para la aplicación. 2. Trate de imprimir utilizando el comando MS-DOS: DIR C:\ > [printer port] donde [printer port] es la dirección de la impresora que se está utilizando. Si la impresora funciona, recargue el controlador de la impresora.
	Si está en una red, es posible que no haya hecho la conexión a la impresora.	Realice las conexiones de red apropiadas para la impresora.
	Es posible que la impresora haya fallado.	Ejecute la prueba automática de la impresora.
La impresora no se enciende.	Es posible que los cables no estén debidamente conectados.	Reconecte todos los cables y revise el cable de alimentación y el tomacorriente.
La impresora imprime información confusa.	No se ha instalado el controlador de impresora adecuado para la aplicación.	Instale el controlador de impresora adecuado para la aplicación.
	Es posible que los cables no estén debidamente conectados.	Vuelva a conectar todos los cables.
	La memoria de la impresora puede estar sobrecargada.	Apague la impresora durante un minuto para reiniciarla, luego vuelva a encenderla.

Solución de Problemas de la Impresora (Continuación)

Problema	Causa	Solución
La impresora no está en línea	Tal vez la impresora no tenga papel.	Examine la bandeja para papel y llénela si está vacía. Seleccione en línea.

Solución de Problemas de Teclado y de Mouse

Si encuentra problemas de teclado o mouse, consulte la documentación que recibió con el equipo además de examinar las causas y soluciones comunes que se dan en la siguiente tabla.

Solución de Problemas de Teclado

Problema	Causa	Solución
La computadora no reconoce los comandos ni responde al utilizarse el teclado.	El conector del teclado no está debidamente conectado.	<ol style="list-style-type: none">1. En el Escritorio de Windows, haga clic en Inicio.2. Haga clic en Apagar. Aparecerá el cuadro de diálogo Apagar Windows.3. Seleccione Apagar.4. Después de apagar la computadora, reconecte el teclado a la parte trasera de la computadora y reiniciela.
	El programa en uso dejó de responder a los comandos.	Apague la computadora utilizando el mouse y reiniciela.
	El teclado necesita reparación.	Consulte la Garantía Mundial Limitada para obtener detalles.
	La computadora está en el modo En Espera .	Presione el botón de Encendido para salir del modo En Espera .



PRECAUCIÓN: Al salir del modo **En Espera**, no presione el botón de Encendido por más de cuatro segundos. De lo contrario, la computadora se apagará y perderá los datos.

Solución de Problemas de Teclado (Continuación)

Problema	Causa	Solución
El cursor no se mueve al utilizar las teclas de flecha del teclado.	Es posible que la tecla Bloq Num esté activada.	Presione la tecla Bloq Num . Si desea utilizar las teclas de flecha, la luz de Bloq Num no debe estar encendida. Es posible desactivar la tecla Bloq Num . (o activada) en Computer Setup.

Solución de Problemas de Mouse

Problema	Causa	Solución
El mouse no responde al movimiento o está demasiado lento.	El conector del mouse no está enchufado correctamente en la parte trasera de la computadora.	<p>Apague la computadora utilizando el teclado.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presione las teclas Ctrl y Esc al mismo tiempo (o presione la tecla con el logotipo Windows) para exhibir el menú Inicio. 2. Utilice las teclas de flecha hacia arriba y hacia abajo para seleccionar la opción Apagar y luego presione la tecla Intro. 3. Utilice las teclas de flecha hacia arriba y hacia abajo para seleccionar la opción Apagar y luego presione la tecla Intro. 4. Una vez que finalice el procedimiento de apagado, conecte el mouse en la parte trasera de la computadora (o del teclado) y reiniciela.
	El programa en uso dejó de responder a los comandos.	Apague la computadora utilizando el teclado y luego reiniciela.
	El mouse necesita reparación.	Consulte la Garantía Mundial Limitada para obtener detalles.
	La computadora está en el modo En Espera .	Presione el botón de Encendido para salir del modo En Espera .



PRECAUCIÓN: Al salir del modo **En Espera**, no presione el botón de Encendido por más de cuatro segundos. De lo contrario, la computadora se apagará y perderá los datos.

Solución de Problemas de Mouse (Continuación)

Problema	Causa	Solución
El mouse se mueve sólo en sentido vertical, horizontal o el movimiento es sin sentido.	La esfera de desplazamiento del mouse está sucia.	Retire la cubierta de la esfera de desplazamiento de la parte inferior del mouse y límpiela con un kit de limpieza para mouse, disponible en la mayoría de los almacenes de computación.

Solución de problemas de instalación de hardware

Es posible que tenga que reconfigurar la computadora siempre que agregue o extraiga hardware, por ejemplo, una unidad de disquete adicional. Si instala un dispositivo plug and play (conectar y usar), Windows XP reconocerá automáticamente el dispositivo y configurará la computadora. Si instala un dispositivo que no sea plug and play, usted debe reconfigurar la computadora después de finalizar la instalación del nuevo hardware. Seleccione **Inicio > Panel de control**. Haga clic en **Alternar para vista clásica**, si corresponde, y luego haga clic en el icono **Agregar Hardware**. Utilice el **Asistente de agregado de Hardware** y siga las instrucciones que aparecen en pantalla.



Usted debe iniciar sesión com Administrador para utilizar el **Asistente de agregar Hardware**.


Solución de Problemas de Instalación de Hardware

Problema	Causa	Solución
No se reconoce un nuevo dispositivo como parte del sistema.	El dispositivo no está ajustado o conectado correctamente.	Asegúrese de que el dispositivo esté firme y correctamente conectado y que las clavijas del conector no estén dobladas.
	Los cables del nuevo dispositivo externo están sueltos o los cables de alimentación están desconectados.	Asegúrese de que todos los cables estén firme y correctamente conectados y que las clavijas del conector o del cable no estén dobladas.
	El interruptor de Encendido del dispositivo externo no está encendido.	Apague la computadora, encienda el dispositivo externo y luego encienda la computadora para integrar el dispositivo al sistema.
	Cuando el sistema le informó de cambios en la configuración, usted no los aceptó.	Reinicie la computadora y siga las instrucciones para aceptar los cambios.
No se enciende un dispositivo periférico serial con una fuente de alimentación interna.	Es posible que una tarjeta plug and play no se configure automáticamente cuando se agregue si la configuración predeterminada entra en conflicto con otros dispositivos.	Utilice el Administrador de Dispositivos* para anular la selección automática de la configuración de la tarjeta y seleccione una configuración básica que no ocasione conflictos de recursos. También es posible utilizar Computer Setup para reconfigurar o desactivar dispositivos a fin de solucionar el conflicto de recursos.
	El dispositivo no tiene una fuente de alimentación externa, y el puerto serial ha sido configurado como un puerto serial "estándar" en lugar de como un puerto serial con "alimentación independiente".	Cambie de posición los dos puentes de color rojo que controlan el puerto serial, pasándolos de las clavijas 2 y 3 a las clavijas 1 y 2. Esta operación reconfigura el puerto del modo "estándar" para "alimentación independiente". Consulte la <i>Guía de Hardware</i> en el <i>Documentation CD</i> para obtener instrucciones acerca de cómo alterar las configuraciones de los puentes.

Solución de Problemas de Instalación de Hardware (Continuación)

Problema	Causa	Solución
La computadora no se inicia.	Se utilizaron módulos de memoria incorrectos en la actualización o se instalaron módulos de memoria en el lugar equivocado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revise la documentación que vino con el sistema para determinar si está utilizando los módulos de memoria correctos y si la instalación es adecuada. 2. Preste atención a los sonidos y a las luces LED de la parte frontal de la computadora. Consulte el Apéndice A, "Mensajes de Error de POST" para determinar las posibles causas. 3. Si aún no es posible resolver el problema, llame a Soporte al Cliente.


*Usted debe iniciar sesión como Administrador para acceder el Administrador de Dispositivos.

La Luz de Energía parpadea en Rojo cinco veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos, y la computadora suena cinco veces.	La memoria se ha instalado de forma incorrecta o está defectuosa.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reacomode los DIMM. Encienda el sistema. 2. Reemplace los DIMM, uno por vez, para aislar el módulo defectuoso. 3. Reemplace la memoria de otros fabricantes por memoria de HP. 4. Reemplace la placa del sistema.
La Luz de Energía parpadea en Rojo seis veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos, y la computadora suena seis veces.	<p>La tarjeta de video PCI no está correctamente instalada o tiene algún defecto, o la placa del sistema está con defecto.</p> <p> La ranura AGP debe utilizarse sólo para la tarjetas USB + Alimentación y no para tarjetas AGP. Sólo tarjetas de gráficos PCI pueden ser utilizadas en la ranura PCI.</p>	<p>Para los sistemas con una tarjeta de gráficos PCI:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reacomode la tarjeta de gráficos. Encienda el sistema. 2. Reemplace la tarjeta por una tarjeta de gráficos PCI. La ranura AGP no es compatible con la las tarjetas de gráficos AGP. 3. Reemplace la placa del sistema. <p>Para los sistemas con gráficos integrados, reemplace la placa del sistema.</p>

Solución de Problemas de Red

En la siguiente tabla se señalan las causas y soluciones más comunes de los problemas de red. Estas pautas no cubren el proceso de depuración con el cableado de la red.

Solución de Problemas de Red

Problema	Causa	Solución
El recurso Wake-on-LAN no funciona.	El recurso Wake-on-LAN no está activado.	Utilice la aplicación de control de Red para activar el Wake-on-LAN. Consulte la <i>Guía de Administración de Desktop</i> en el <i>Documentation CD</i> .
El controlador de red no detecta el controlador de red.	El controlador de red está desactivado.	Ejecute Computer Setup y active el controlador de red.
	Controlador de red incorrecto.	Verifique la documentación del controlador de red para determinar cuál es el controlador correcto u obtener el último controlador en el sitio Web del fabricante.
<p>La luz de estado del enlace de red no se enciende o nunca parpadea.</p> <p> La luz del estado de la red debe parpadear cuando hay actividad en la red.</p>	No se detecta una red activa.	Verifique si la conexión de los equipos de red y de los cables está correcta.
	El controlador de red no está configurado correctamente.	Utilice la aplicación de control de Red para verificar que el dispositivo esté funcionando correctamente. Consulte la <i>Guía de Comunicaciones de Red e Internet</i> en el <i>Documentation CD</i> .
	El controlador de red no está cargado correctamente.	Reinstale los controladores de red. Consulte la <i>Guía de Comunicaciones de Red e Internet</i> en el <i>Documentation CD</i> .
	El sistema no puede detectar automáticamente la red.	Desactive el mecanismo de autodetección y haga que el sistema se inicie con el modo operativo correcto. Consulte la <i>Guía de Comunicaciones de Red e Internet</i> en el <i>Documentation CD</i> .

Solución de Problemas de Red (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Las pruebas de diagnóstico informan que existe una falla.	El cable no está conectado adecuadamente.	Asegúrese de que el cable se encuentre enchufado firmemente en el conector de red y que el otro extremo del cable esté bien conectado al dispositivo correcto.
	El cable está enchufado en el conector incorrecto.	Asegúrese de que el cable esté enchufado en el conector correcto.
	Existe un problema con el cable o con un dispositivo conectado por el mismo.	Asegúrese de que el cable y el dispositivo en el otro extremo estén funcionando correctamente.
	La interrupción del controlador de red se comparte con una tarjeta de expansión.	En Computer Setup, menú Opciones avanzadas , cambie la configuración de recursos para la placa.
El diagnóstico es normal, pero la computadora no se comunica con la red.	Los controladores de red no están cargados o los parámetros de éstos no coinciden con la configuración actual.	Asegúrese que los controladores de red están cargados y que los parámetros de éstos coinciden con la configuración del controlador de red. Verifique si están instalados el cliente y el protocolo de red correctos.
	El controlador de red no está configurado para esta computadora.	Seleccione el icono Red en el Panel de control y configure el controlador de red.
El controlador de red dejó de funcionar cuando se agregó una tarjeta de expansión a la computadora.	La interrupción del controlador de red se comparte con una tarjeta de expansión.	En Computer Setup, menú Opciones avanzadas , cambie la configuración de recursos para la placa.
	El controlador de red requiere controladores.	Verifique que los controladores no hayan sido eliminados accidentalmente cuando se instalaron controladores para una nueva tarjeta de expansión.

Solución de Problemas de Red (Continuación)

Problema	Causa	Solución
El controlador de red dejó de funcionar cuando se agregó una tarjeta de expansión a la computadora. (Continuación)	La tarjeta de expansión instalada es una tarjeta de interfaz de red (NIC) y genera conflicto con la NIC integrada.	Cambie la configuración de recursos para la tarjeta en el menú Opciones avanzadas de Computer Setup.
El controlador de red deja de funcionar sin motivo aparente.	Los archivos que contienen los controladores de red están dañados.	Reinstale los controladores de red, utilizando el CD <i>Restore Plus!</i> .
	El cable no está conectado adecuadamente.	Asegúrese de que el cable se encuentre enchufado firmemente en el conector de red y que el otro extremo del cable esté bien conectado al dispositivo correcto.
	El controlador de red está defectuoso.	Póngase en contacto con un proveedor de servicio autorizado.
La tarjeta de red nueva no se inicia.	Es posible que la nueva tarjeta de red tenga defectos o que no cumpla con las especificaciones estándares de la industria.	Instale una tarjeta NIC compatible, que funcione, o cambie la secuencia de inicio para que inicie desde otra fuente.
No es posible conectar al servidor de la red cuando se intenta la Instalación Remota del Sistema.	El controlador de red no está configurado correctamente.	Verifique la Conectividad de la Red, que haya un Servidor DHCP presente y que el Servidor de Instalación de Sistema Remoto contenga los controladores de NIC para su tarjeta NIC.
La utilidad de configuración del sistema informa acerca de una EEPROM no programada.	EEPROM no programada.	Póngase en contacto con un proveedor de servicio autorizado.

Solución de Problemas de la Memoria

Si encuentra problemas de memoria, en la siguiente tabla se señalan las causas y soluciones más comunes.



PRECAUCIÓN: En aquellos sistemas que admiten memorias ECC, HP no admite la combinación de memorias ECC y no ECC. De lo contrario, el equipo no iniciará el sistema operativo.

Solución de Problemas de Memoria

Problema	Causa	Solución
El sistema no se inicia o no funciona correctamente después de instalar módulos de memoria adicionales.	El módulo de memoria no es del tipo correcto o no tiene el nivel de velocidad exigido para el sistema o el módulo de memoria nuevo no está correctamente instalado.	Reemplace el módulo con el dispositivo estándar de la industria que sea adecuado para la computadora. En algunos modelos, los módulos de memoria ECC y no ECC no se pueden combinar.
Error por memoria insuficiente.	Es posible que la memoria no esté bien configurada.	Utilice el Administrador de Dispositivos* para verificar la configuración de la memoria.
	No tiene memoria suficiente para ejecutar la aplicación.	Revise la documentación de la aplicación para determinar los requisitos de memoria.
El conteo de la memoria durante la POST es incorrecto.	Es posible que los módulos de memoria no estén correctamente instalados.	Compruebe que los módulos de memoria se hayan instalado correctamente y que se están utilizando los módulos apropiados.
Error de memoria insuficiente durante la operación.	Existen demasiados programas instalados del tipo Finalizar y Continuar Residentes en memoria (TSR).	Elimine todos los TSR que no necesite.
	No hay memoria suficiente para ejecutar la aplicación.	Verifique los requisitos de memoria para la aplicación o agregue más memoria a la computadora.

*Usted debe iniciar sesión como administrador para acceder el Administrador de Dispositivos.

Solución de Problemas de Memoria (Continuación)

Problema	Causa	Solución
La Luz de Encendido parpadea en Rojo cinco veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos, y la computadora suena cinco veces.	La memoria se ha instalado de forma incorrecta o está defectuosa.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reacomode los DIMM. Encienda el sistema. 2. Reemplace los DIMM, uno por vez, para aislar el módulo defectuoso. 3. Reemplace la memoria de otros fabricantes por memoria de HP. 4. Reemplace la placa del sistema.

Solución de Problemas de Procesador

Si encuentra problemas de procesador, en la siguiente tabla se enumeran las causas y soluciones más comunes.

Solución de Problemas de Procesador

Problema	Causa	Solución
Se evidencia un bajo rendimiento del sistema.	El procesador está caliente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que el flujo de aire hacia la computadora no esté bloqueado. 2. Asegúrese de que los ventiladores estén conectados y funcionando correctamente (algunos ventiladores sólo funcionan cuando es necesario). 3. Asegúrese de que el disipador térmico del procesador esté instalado correctamente.
El LED de Encendido se torna de color Rojo.	El procesador no está acoplado adecuadamente o no está instalado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique que el procesador esté presente. 2. Vuelva a acoplar el procesador.

Solución de Problemas de CD-ROM y DVD

Si tiene problemas con el CD-ROM o el DVD, consulte las causas y soluciones más comunes que se listan en la siguiente tabla o la documentación que viene con el dispositivo opcional.

Solución de Problemas de CD-ROM y DVD

Problema	Causa	Solución
El sistema no se inicia desde la unidad de CD-ROM o DVD.	El inicio en CD-ROM o DVD no está activado en la utilidad Computer Setup.	Ejecute la utilidad Computer Setup y active la inicialización desde un medio extraíble y verifique la configuración de orden de inicio.
	CD no apto para inicio en la unidad.	Intente con un CD apto para inicio en la unidad.
Dispositivo DVD o CD-ROM no detectado o controlador no cargado.	La unidad no se ha conectado o configurado correctamente.	Consulte la documentación que se incluye con el dispositivo opcional.
La unidad de DVD no reproduce películas.	Es posible que la película haya sido adaptada a las configuraciones regionales de otro país.	Consulte la documentación que se incluye con la unidad de DVD.
	No está instalado el software decodificador.	Instale el software decodificador.
No se puede expulsar el disco compacto (unidad de carga en bandeja).	No se colocó el disco correctamente en la unidad.	Apague la computadora e inserte una varilla metálica fina en el orificio de expulsión de emergencia y presione con firmeza. Saque lentamente la bandeja de la unidad hasta que esté extendida completamente y retire el disco.
La unidad de CD-ROM o de DVD-ROM no puede leer el disco o demora mucho para iniciar.	Se insertó el CD o el DVD al revés.	Vuelva a insertar el CD o el DVD con la etiqueta hacia arriba.
La unidad de CD-ROM o de DVD-ROM no puede leer el disco o demora mucho para iniciar.	La unidad de DVD-ROM tarda más tiempo en empezar porque tiene que determinar el tipo de medio reproducido, como por ejemplo, audio o video.	Espere al menos 30 segundos para permitir que la unidad de DVD-ROM determine el tipo de medio que se va a reproducir. Si el disco todavía no se inicia, lea las otras soluciones listadas para este tópico.

Solución de Problemas de CD-ROM y DVD (Continuación)

Problema	Causa	Solución
	El CD o DVD está sucio.	Limpie el CD o DVD con un kit de limpieza para CD, disponible en la mayoría de los almacenes de computación.
	Windows no detecta la unidad de CD-ROM o DVD-ROM.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Utilice el Administrador de Dispositivos* para remover o desinstalar el dispositivo. 2. Reinicie la computadora y permita que Windows detecte la unidad de CD o DVD.
Es difícil o imposible grabar CD de audio.	El tipo de medio no es adecuado o es de mala calidad.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Intente utilizar una velocidad más baja cuando grabe. 2. Verifique si está utilizando el tipo de medio correcto para la unidad. 3. Pruebe con una marca de medio diferente. La calidad varía mucho entre fabricantes. 4. La computadora no admite grabación analógica de audio a partir de la unidad de CD o de DVD. Verifique si el software de grabación está definido para grabación digital.

*Usted debe iniciar sesión como administrador para acceder el Administrador de Dispositivos.


Solución de Problemas del HP Drive Key

Si tiene problemas con el HP Drive Key, en la siguiente tabla se enumeran las causas y soluciones más comunes.

Solución de Problemas del HP Drive Key

Problema	Causa	Solución
No se visualiza el HP Drive Key como una letra de unidad en Windows XP.	La letra de la unidad después de la última unidad física no está disponible.	Cambie la letra de unidad predeterminada para HP Drive Key en Windows XP.

Solución de Problemas del HP Drive Key

Problema	Causa	Solución
La computadora inicia en DOS después de configurar un HP Drive Key como apto para inicio.	HP Drive Key está configurado como apto para inicio.	Instale HP Drive Key después de que inicie el sistema operativo.
Es posible que la interfaz USB no esté funcionando adecuadamente o sea inoperable	<p>Un dispositivo de otro fabricante fuera de especificación fue insertado en el puerto USB causando una condición de sobrecarga o es posible que un dispositivo USB fue retirado incorrectamente causando que el controlador USB alterne para un estado desconocido.</p> <p> Asegúrese siempre de utilizar dispositivos USB que sean certificados para USB. Asegúrese siempre de retirar dispositivos USB correctamente al hacer clic en el icono "Extracción Segura de Hardware" ubicado en la esquina inferior derecha de la barra de tareas en Windows antes de retirar el dispositivo.</p>	Reinicie la computadora.

Solución de Problemas de Software

La mayoría de los problemas de software ocurren como resultado de lo siguiente:

- La aplicación no se instaló ni se configuró correctamente.
- No hay memoria suficiente disponible para ejecutar la aplicación.
- Existe un conflicto entre las aplicaciones.
- Asegúrese de que estén instalados todos los controladores de dispositivos necesarios.
- Si ha instalado un sistema operativo distinto del sistema operativo instalado en la fábrica, verifique que el sistema lo admita.

Si está disponible, ejecute la utilidad Registro de configuración para determinar si se han realizado cambios al software que pueden estar ocasionando un problema. Consulte la *Guía de Administración de Desktop* en el *Documentation CD* para obtener más información.

Si encuentra problemas de software, algunas de las causas y soluciones más comunes se enumeran en la siguiente tabla.

Solución de Problemas de Software

Problema	Causa	Solución
La computadora no se inicia.	Es posible que los archivos del sistema estén dañados.	Preste atención a los sonidos y a las luces LED de la parte frontal de la computadora. Consulte el Apéndice A, "Mensajes de Error de POST" para determinar las causas posibles. Para obtener más detalles, consulte el paquete Restore o la garantía limitada mundial.
Aparece en pantalla el mensaje de error "Ocurrió una Operación Ilegal".	El software que se está utilizando no ha sido certificado por Microsoft® para su versión de Windows.	Verifique que el software esté certificado por Microsoft para la versión de Windows (consulte el embalaje del programa para esta información).
	Los archivos de configuración están dañados.	Si es posible, guarde todos los datos, cierre todos los programas y reinicie la computadora.

Contacto con el Soporte al Cliente

Para obtener ayuda y servicio, comuníquese con el revendedor o distribuidor autorizado. Para ubicar revendedor o distribuidor autorizado más cercano, visite www.hp.com/la.



Si le lleva la computadora a un revendedor, distribuidor o proveedor de servicio autorizado para reparación, no se olvide de suministrar las contraseñas de configuración y de encendido, dado el caso de que las haya establecido.

Mensajes de Error de POST

En este apéndice se listan los códigos de error, mensajes de error y las diversas secuencias audibles y señales de luces indicadoras que pueden encontrarse durante la Prueba Automática de Encendido (POST) o reinicio de la computadora, así como la posible causa del problema y los pasos que deben seguirse para resolver la condición de error.

Mensaje POST Desactivado suprime la mayor parte de los mensajes de sistema durante la POST, como el conteo de memoria y mensajes de texto no relacionados con errores. Si se produce un error de POST, en la pantalla aparecerá el mensaje de error. Para alternar manualmente al modo Mensajes POST Activados durante la POST, presione cualquier tecla (excepto **F10** o **F12**). El modo predeterminado es Mensaje POST Desactivado.

La selección del modo POST determina la velocidad a la que la computadora carga el sistema operativo y el punto hasta el cual se realiza la prueba.

Quick Boot es un proceso de inicio rápido que no ejecuta todas las pruebas a nivel de sistema, como la prueba de memoria. Full Boot ejecuta todas las pruebas del sistema con base en la memoria ROM y demora más tiempo en finalizar.

Full Boot también se puede activar para que se ejecute con una periodicidad de 1 a 30 días según una programación fijada previamente. Para establecer el cronograma, reconfigure la computadora en el modo Ejecutar Full Boot Cada x Días, a través de Computer Setup.



Para obtener más información acerca de Computer Setup, consulte la *Guía de la Utilidad Computer Setup (F10)* en el *Documentation CD*.

Códigos Numéricos y Mensajes de Texto de POST

Esta sección abarca los errores de POST que cuentan con códigos numéricos asociados. En la sección también se incluyen algunos mensajes de texto que pueden aparecer durante la POST.



La computadora suena una vez después de que se exhibe un mensaje de POST en la pantalla.

Códigos Numéricos y Mensajes de Texto

Código/Mensaje	Posible Causa	Acción Recomendada
101-Error de Opción Memoria ROM	Suma de verificación de la opción de memoria ROM de la tarjeta de expansión o de la memoria ROM del sistema.	<ol style="list-style-type: none">1. Verifique que sea la memoria ROM correcta.2. Ejecute una operación de flash en la memoria ROM si es necesario.3. Si recientemente se ha agregado una tarjeta de expansión, extráigala y observe si el problema permanece.4. Borre CMOS. (Consulte el Apéndice B, "Seguridad de Contraseña y Restablecimiento de CMOS.")5. Si el mensaje desaparece, es posible que haya un problema con la tarjeta de expansión.6. Reemplace la placa del sistema.
102-Falla en la Placa del Sistema	DMA o temporizadores.	<ol style="list-style-type: none">1. Borre CMOS. (Consulte el Apéndice B, "Seguridad de Contraseña y Restablecimiento de CMOS.")2. Extraiga las tarjetas de expansión.3. Reemplace la placa del sistema.

Códigos Numéricos y Mensajes de Texto (Continuación)

Código/Mensaje	Posible Causa	Acción Recomendada
103-Falla en la Placa del Sistema	DMA o temporizadores.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Borre CMOS. (Consulte el Apéndice B, "Seguridad de Contraseña y Restablecimiento de CMOS.") 2. Reemplace las tarjetas de expansión. 3. Reemplace la placa del sistema.
162-Opciones de Sistema No Definidas	<p>Configuración incorrecta.</p> <p>Es posible que necesite reemplazar la batería del RTC (reloj de tiempo real).</p>	<p>Ejecute Computer Setup.</p> <p>Restaura la fecha y hora en el Panel de Control. Si el problema continúa, reemplace la batería del RTC. Consulte la <i>Guía de Hardware</i> en el <i>Documentation CD</i> para obtener instrucciones acerca de la instalación de una batería nueva o comuníquese con un distribuidor o revendedor autorizado para reemplazar la batería del RTC.</p>
163-Hora y Fecha No Han Sido Definidas	<p>Hora o fecha inválida en la memoria de configuración.</p> <p>Es posible que sea necesario reemplazar la batería del RTC (reloj en tiempo real).</p>	<p>Ajuste la fecha y hora en el Panel de Control (Computer Setup) también se puede utilizar para actualizar la fecha y hora del RTC). Si el problema continúa, reemplace la batería del RTC. Consulte la <i>Guía de Hardware</i> en el <i>Documentation CD</i> para obtener instrucciones acerca de la instalación de una batería nueva o comuníquese con un distribuidor o revendedor autorizado para reemplazar la batería del RTC.</p>
	<p>Es posible que el puente CMOS no esté instalado correctamente.</p>	<p>Verifique si el puente CMOS está configurado correctamente, si se aplica. (Consulte el Apéndice B, "Seguridad de Contraseña y Restablecimiento de CMOS.")</p>

Códigos Numéricos y Mensajes de Texto *(Continuación)*

Código/Mensaje	Posible Causa	Acción Recomendada
164-Error de Tamaño de Memoria	Configuración incorrecta de la memoria.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecute Computer Setup o las utilidades de Microsoft Windows. 2. Asegúrese de que el (los) módulo(s) de memoria estén correctamente instalados. 3. Si se agregó una memoria de otro fabricante, realice la prueba utilizando sólo una memoria HP. 4. Asegúrese de utilizar el tipo de módulo de memoria adecuado.
183-Configuración No Válida del Puente del Procesador	El puente de la placa de sistema no ha sido instalado correctamente.	Vuelva a instalar los puentes de la placa de sistema de forma que coincidan con la velocidad del procesador y del bus (algunos modelos).
201-Error de Memoria	Falla de memoria RAM.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecute Computer Setup o las utilidades de Windows. 2. Asegúrese de que la memoria y los módulos de continuidad estén instalados correctamente. 3. Asegúrese de utilizar el tipo de módulo de memoria adecuado. 4. Retire y reemplace el (los) módulo(s) de memoria, uno de cada vez, a fin de aislar el módulo defectuoso. 5. Reemplace el (los) módulo(s) de memoria defectuosos. 6. Si el error continúa después de reemplazar los módulos de memoria, reemplace la placa del sistema.
202-Tipo de Memoria No Coincide	Los módulos de memoria no coinciden entre sí.	Reemplace los módulos de memoria por unos que coincidan.

Códigos Numéricos y Mensajes de Texto (Continuación)

Código/Mensaje	Posible Causa	Acción Recomendada
212-Falla del Procesador	El procesador no pudo inicializarse.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ponga nuevamente el procesador en el socket. 2. Si el procesador no responde, reemplácelo.
213-Módulo de Memoria Incompatible en el (los) Socket(s) de Memoria X, X,	Un módulo de memoria en el socket de memoria identificado en el mensaje de error, no contiene información de SPD crítica o es incompatible con el chipset.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de utilizar el tipo de módulo de memoria adecuado. 2. Trate de utilizar otro socket de memoria. 3. Reemplace el DIMM por un módulo que cumpla con el estándar SPD.
214-Falla en el Dispositivo de Memoria. Código de error: XX, Socket(s) del Módulo de Memoria: XX	Se produjo un error específico en un dispositivo de memoria instalado en el socket identificado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de utilizar el tipo de módulo de memoria adecuado. 2. Trate de utilizar otro socket de memoria. 3. Reemplace el módulo de memoria si el problema continúa.
301-Error de Teclado	Falla del teclado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a conectar el teclado con la computadora apagada. 2. Verifique el conector para saber si le faltan clavijas o si están dobladas. 3. Asegúrese de que ninguna de las teclas esté presionada. 4. Reemplace el teclado.
303-Error de Controlador del Teclado	Controlador del teclado de tarjeta E/S.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a conectar el teclado con la computadora apagada. 2. Reemplace la placa del sistema.

Códigos Numéricos y Mensajes de Texto (Continuación)

Código/Mensaje	Posible Causa	Acción Recomendada
304-Error de Teclado o de Unidad de Sistema	Falla del teclado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a conectar el teclado con la computadora apagada. 2. Asegúrese de que ninguna de las teclas esté presionada. 3. Reemplace el teclado. 4. Reemplace la placa del sistema.
401-Conflicto de Asignación de Dirección de Puerto paralelo 1	Conflictos de dirección IRQ con otro dispositivo.	Restaurar el IRQ.
402-Falla del Adaptador Monocromático	Controlador de pantalla monocromática.	Reemplace el controlador de pantalla Monocromática.
403-Conflicto Detectado en la Dirección del Puerto Paralelo 3	Conflictos de dirección IRQ con otro dispositivo.	Restaurar el IRQ.
404-Conflicto Detectado en la Dirección del Puerto Paralelo	Los dos puertos, externo e interno, están asignados al puerto paralelo X.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Retire todas las tarjetas de expansión del puerto paralelo. 2. Borre CMOS. (Consulte el Apéndice B, "Seguridad de Contraseña y Restablecimiento de CMOS.") 3. Reconfigure los recursos de la tarjeta y/o ejecute Computer Setup.
410-Conflicto de Interrupción de Audio	Conflictos de dirección IRQ con otro dispositivo.	Restaurar el IRQ.
411-Conflicto de Interrupción de la Tarjeta de Interfaz de Red	Conflictos de dirección IRQ con otro dispositivo.	Restaurar el IRQ.

Códigos Numéricos y Mensajes de Texto (Continuación)

Código/Mensaje	Posible Causa	Acción Recomendada
501-Falla del Adaptador de la Pantalla	Controlador de gráficos de la pantalla.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coloque nuevamente la tarjeta de gráficos (si procede). 2. Borre CMOS. (Consulte el Apéndice B, "Seguridad de Contraseña y Restablecimiento de CMOS.") 3. Verifique que el monitor esté conectado y encendido. 4. Reemplace el controlador de gráficos.
510-Imagen dañada de la pantalla de presentación	Imagen de la pantalla de presentación tiene errores.	Instale la más reciente versión de ROMPaq para restaurar la imagen.
511-Ventilador de CPU no detectado	El ventilador del CPU no está conectado o puede que tenga un desperfecto.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a conectar el cable del ventilador. 2. Reemplace el ventilador.
601- Error del Controlador del Disquete	El circuito del controlador de disquete o el circuito de la unidad de disquete no es el correcto.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecute Computer Setup. 2. Verifique y/o reemplace los cables. 3. Borre CMOS. (Consulte el Apéndice B, "Seguridad de Contraseña y Restablecimiento de CMOS.") 4. Reemplace la unidad de disquete. 5. Reemplace la placa del sistema.
602-Error de Registro de Inicio de Disquete	El disquete de la Unidad A no es apto para inicio.	Reemplace el disquete.

Códigos Numéricos y Mensajes de Texto (Continuación)

Código/Mensaje	Posible Causa	Acción Recomendada
605-Error en el Tipo de Unidad de Disquete	El tipo de unidad no coincide.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecute Computer Setup. 2. Desconecte todos los dispositivos controladores de disquete (unidades de cinta). 3. Borre CMOS. (Consulte el Apéndice B, "Seguridad de Contraseña y Restablecimiento de CMOS.")
610-Falla del Dispositivo de Almacenamiento Externo	La unidad de cinta externa no está conectada.	Vuelva a instalar la unidad de cinta o presione F1 y permita que el sistema se reconfigure sin la unidad.
611-Conflicto de Asignación de la Dirección del Puerto de Disquete Primario	Error de configuración.	Ejecute Computer Setup.
612-Conflicto de Asignación de la Dirección del Puerto para Disquete Secundario	Error de configuración.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecute Computer Setup. 2. Extraiga las tarjetas de expansión. 3. Borre CMOS. (Consulte el Apéndice B, "Seguridad de Contraseña y Restablecimiento de CMOS.")
660-Caché de pantalla detectado como poco confiable	El caché de pantalla del controlador de gráficos integrado no funciona correctamente y será desactivado.	Si la degradación gráfica mínima es un problema, reemplace la placa del sistema.
916-El Sensor Térmico del Disipador Térmico del Procesador no está Conectado	El cable del disipador térmico del procesador no está conectado a la placa del sistema.	Vuelva a fijar o reemplace el cable del disipador térmico del procesador que va a la placa del sistema.
917-Riser de Expansión no Detectado	La tarjeta riser no está ajustada correctamente o no está instalada.	Instale una tarjeta riser, si es que falta, o extráigala y vuelva a colocarla para asegurar una buena conexión.

Códigos Numéricos y Mensajes de Texto (Continuación)

Código/Mensaje	Posible Causa	Acción Recomendada
920-Tarjeta USB con alimentación independiente no detectada. Puede ser que falte la tarjeta USB, la tarjeta USB está sin alimentación independiente o que el cable USB no esté instalado.	La tarjeta USB no está instalada instalada, el cable de la alimentación de la tarjeta no está conectado o el cable de datos no está conectado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese si la tarjeta USB está instalada y correctamente encajada. 2. Asegúrese de que el cable de alimentación de la tarjeta esté correctamente conectado. 3. Asegúrese de que el cable de datos de la tarjeta esté correctamente conectado.
1151- Conflicto Detectado en la Dirección del Puerto Serial A	Tanto el puerto serial externo como el interno están asignados a COM1.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Extraiga todas las tarjetas de expansión del puerto serial. 2. Borre CMOS. (Consulte el Apéndice B, "Seguridad de Contraseña y Restablecimiento de CMOS.") 3. Reconfigure los recursos de tarjeta y/o ejecute Computer Setup o las utilidades de Windows.
1152-Conflicto Detectado en la Dirección del Puerto Serial B	Tanto el puerto serial externo como el interno son asignados a COM2.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Extraiga todas las tarjetas de expansión del puerto serial. 2. Borre CMOS. (Consulte el Apéndice B, "Seguridad de Contraseña y Restablecimiento de CMOS.") 3. Reconfigure los recursos de tarjeta y/o ejecute Computer Setup o las utilidades de Windows.

Códigos Numéricos y Mensajes de Texto (Continuación)

Código/Mensaje	Posible Causa	Acción Recomendada
1155-Conflicto Detectado en la Dirección del Puerto Serial	Tanto el puerto serial externo como el interno están asignados a la misma IRQ.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Extraiga todas las tarjetas de expansión del puerto serial. 2. Borre CMOS. (Consulte el Apéndice B, "Seguridad de Contraseña y Restablecimiento de CMOS.") 3. Reconfigure los recursos de tarjeta y/o ejecute Computer Setup o las utilidades de Windows.
1201-Conflicto Detectado en la Dirección de Audio del Sistema	La dirección IRQ del dispositivo entra en conflicto con otros dispositivos.	Restablezca el IRQ.
1202-Conflicto Detectado en la Dirección del Puerto MIDI	La dirección IRQ del dispositivo entra en conflicto con otros dispositivos.	Restablezca el IRQ.
1203-Conflicto Detectado en la Dirección del Puerto de Juegos	La dirección IRQ del dispositivo entra en conflicto con otros dispositivos.	Restablezca el IRQ.
1611-Detección de falla en el ventilador	El chasis del ventilador no está conectado a la placa del sistema.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reconecte el ventilador. 2. Reemplace el ventilador. 3. Reemplace la placa del sistema.
1720-La Unidad de Disco Duro SMART Detecta una Falla Inminente	La unidad de disco duro está a punto de fallar. (Algunas unidades de disco duro tienen un parche de firmware que corrige un mensaje de error incorrecto.)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determine si la unidad de disco duro indica el mensaje de error correcto. 2. Utilice el parche de firmware si procede. (Visite www.hp.com/support) 3. Haga copias de seguridad del contenido y reemplace la unidad de disco duro.

Códigos Numéricos y Mensajes de Texto (Continuación)

Código/Mensaje	Posible Causa	Acción Recomendada
1721-Unidad de Disco Duro SCSI SMART Detecta una Falla Inminente	La unidad de disco duro está a punto de fallar. (Algunas unidades de disco duro tienen un parche de firmware que corrige un mensaje de error incorrecto.)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determine si la unidad de disco duro indica el mensaje de error correcto. 2. Utilice el parche de firmware, si es necesario. 3. Haga copias de seguridad del contenido y reemplace la unidad de disco duro.
1782-Falla del Controlador de Disco	Error en el circuito de la unidad de disco duro.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecute Computer Setup. 2. Borre CMOS. (Consulte el Apéndice B, "Seguridad de Contraseña y Restablecimiento de CMOS.") 3. Revise la posición del cable y la configuración del puente. 4. Ejecute el diagnóstico de la unidad de disco duro. 5. Desconecte las unidades adicionales. 6. Reemplace la unidad de disco duro. 7. Reemplace la placa del sistema.
1800- Alerta de Temperatura	La temperatura interna excede la especificada.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique que los orificios de ventilación de la computadora no estén obstruidos y compruebe que el ventilador esté funcionando. 2. Verifique la selección de velocidad del procesador. 3. Reemplace el procesador. 4. Reemplace la placa del sistema.
1801-Error de Parche de Microcódigo	BIOS de la Memoria ROM no admite el procesador.	Actualice la BIOS con la versión correcta.

Códigos Numéricos y Mensajes de Texto (Continuación)

Código/Mensaje	Posible Causa	Acción Recomendada
Número de Serie Electrónico no Válido.	El número de serie electrónico está corrompido.	<ol style="list-style-type: none">1. Ejecute Computer Setup. Si Computer Setup ya tiene datos en el campo o no permite el ingreso del número de serie, descargue desde www.hp.com/la y ejecute SP5572.EXE (SNZERO.EXE).2. Ejecute la Computer Setup e intente ingresar el número de serie en Seguridad, Identificación del Sistema y luego guarde los cambios.
Se Detectó un Error de Múltiples Bits ECC en el Módulo de la Memoria.	El chipset ha detectado más de un bit erróneo en un quadword de 64 bits del conjunto de memorias.	Reemplace el módulo de memoria.
Control de Paridad 2.	Falla de paridad de la memoria RAM.	Ejecute Computer Setup y las utilidades de Diagnóstico.

Luces (LED) de Diagnóstico del Panel Frontal en POST y Códigos Audibles

Esta sección cubre los códigos de luces del panel frontal así como los códigos audibles que pueden surgir antes o durante el POST que no tienen necesariamente asociados a ellos un código de error o mensaje de texto.



Si visualiza luces intermitentes en un teclado PS/2, busque la luces intermitentes en el panel frontal de la computadora y consulte la siguiente tabla para determinar los códigos de luces del panel frontal.



Las acciones recomendadas en la tabla siguiente aparecen en el orden en que deben realizarse.

Luces (LED) de Diagnóstico del Panel Frontal en POST y Códigos Audibles

Actividad	Sonidos	Causa Posible	Acción Recomendada
La Luz Verde de Encendido está Encendida.	Ninguno	Computadora encendida.	Ninguna
La Luz Verde de Encendido parpadea cada dos segundos.	Ninguno	Computadora en el modo Suspensión a memoria RAM (sólo algunos modelos) o en el modo normal de Suspensión.	Ninguno
La Luz Verde de Encendido parpadea cuatro veces, una vez por segundo.	Ninguno	La computadora está en el modo Suspensión a Disco o modo de "Hibernación".	Ninguno


Luces (LED) de Diagnóstico del Panel Frontal en POST y Códigos Audibles (Continuación)

Actividad	Sonidos	Causa Posible	Acción Recomendada
La computadora se apaga automáticamente y la Luz Roja de Encendido parpadea dos veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos.	Ninguno	Protección térmica del procesador activada: Un ventilador puede estar bloqueado o no gira. ○ El conjunto del disipador térmico y del ventilador no está acoplado adecuadamente al procesador.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique que los orificios de ventilación de la computadora no estén obstruidos y compruebe que el ventilador del procesador esté funcionando. 2. Abra la cubierta, presione el botón de Encendido y verifique si el ventilador del procesador está girando. Si el ventilador del procesador no gira, asegúrese de que el cable del ventilador esté conectado al cabezal de la placa del sistema. Asegúrese de que el ventilador esté completa y adecuadamente acoplado o instalado. 3. Si el ventilador está conectado y acoplado adecuadamente, pero no gira, entonces reemplace el ventilador del procesador. 4. Reacomode el disipador térmico del procesador y verifique que el ventilador esté adecuadamente acoplado. 5. Póngase en contacto con su distribuidor o proveedor de servicios autorizado.
La Luz Roja de Encendido está encendida	Ninguno	Procesador no instalado (no es un indicador de un procesador defectuoso).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique que el procesador esté presente. 2. Vuelva a acoplar el procesador.

Luces (LED) de Diagnóstico del Panel Frontal en POST y Códigos Audibles (Continuación)

Actividad	Sonidos	Causa Posible	Acción Recomendada
La Luz Roja de Encendido parpadea cuatro veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos	Ninguno	Falla de energía (fuente de alimentación sobrecargada).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique que el selector de voltaje, ubicado en la parte trasera de la fuente de alimentación, esté ajustado en el voltaje adecuado. La configuración para el voltaje adecuado depende de su región. 2. Abra la cubierta y asegúrese de que el cable de la fuente de alimentación de 4 filamentos esté bien acoplado dentro del conector de la placa de sistema. 3. Compruebe si un dispositivo está causando el problema retirando TODOS los dispositivos conectados (como unidades de disco duro, de disquete u ópticas y tarjetas de expansión). Encienda el sistema. Si el sistema ingresa al POST, entonces apague y vuelva a conectar los dispositivos uno por uno, y repita este procedimiento hasta que ocurra una falla. Reemplace el dispositivo que está causando la falla. Siga agregando los dispositivos uno por uno para asegurarse de que todos los dispositivos funcionan correctamente. 4. Reemplace la fuente de alimentación. 5. Reemplace la placa del sistema.
La Luz Roja de Encendido parpadea cinco veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos.	5	Error de la memoria de pre-video	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reacomode los DIMM. Encienda el sistema. 2. Reemplace los DIMM, uno por vez, para aislar el módulo defectuoso. 3. Reemplace la memoria de otros fabricantes por memoria de HP. 4. Reemplace la placa del sistema.

Luces (LED) de Diagnóstico del Panel Frontal en POST y Códigos Audibles (Continuación)

Actividad	Sonidos	Causa Posible	Acción Recomendada
La Luz Roja de Encendido parpadea seis veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos.	6	<p>La tarjeta de video PCI no está correctamente instalada o está con defecto, o la placa del sistema está con defecto.</p> <p> La ranura AGP debe utilizarse sólo para la tarjetas USB + Alimentación y no para tarjetas AGP. Sólo tarjetas de gráficos PCI pueden ser utilizadas en la ranura PCI.</p>	<p>Para los sistemas con una tarjeta de gráficos PCI:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reacomode la tarjeta de gráficos. Encienda el sistema. 2. Reemplace la tarjeta de gráficos por una tarjeta PCI. La ranura AGP no admite tarjetas de gráficos AGP. 3. Reemplace la placa del sistema. <p>Para los sistemas con gráficos integrados, reemplace la placa del sistema.</p>
La Luz Roja de Encendido parpadea siete veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos.	7	Falla en la placa del sistema, (la memoria ROM detectó la falla antes del video).	Reemplace la placa del sistema.
La Luz Roja de Encendido parpadea ocho veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos.	8	Memoria ROM inválida con base en suma de verificación errónea.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Haga flash nuevamente en la memoria ROM utilizando un disquete ROMPaq. Consulte la sección "Flash de la memoria ROM" en la <i>Guía de Administración de Desktop</i> en el <i>Documentation CD</i>. 2. Reemplace la placa del sistema.

Luces (LED) de Diagnóstico del Panel Frontal en POST y Códigos Audibles (Continuación)

Actividad	Sonidos	Causa Posible	Acción Recomendada
El sistema no enciende y las luces no parpadean.	Ninguno	El sistema no enciende.	<p>Presione y mantenga presionado el botón de Encendido por menos de 4 segundos. Si la luz de la unidad de disco duro se torna verde, entonces:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique que el selector de voltaje, ubicado en la parte trasera de la fuente de alimentación, esté ajustado en el voltaje adecuado. La configuración adecuada de voltaje depende de su región. 2. Extraiga las tarjetas de expansión una por vez hasta que se encienda la luz AUX LED en la placa del sistema. 3. Reemplace la placa del sistema. <p>○</p> <p>Presione y mantenga presionado el botón de Encendido por menos de 4 segundos. Si la luz del disco duro no se torna verde, entonces:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique que la unidad esté conectada en un tomacorriente de CA que funcione. 2. Abra la cubierta y compruebe que el cableado del botón de Encendido esté correctamente conectado a la placa del sistema. 3. Verifique que los dos cables de la fuente de alimentación estén correctamente conectados a la placa del sistema. 4. Verifique si la luz AUX LED en la placa del sistema está encendida. Si está encendida, reemplace el cableado del botón de Encendido. 5. Si la luz AUX LED en la placa del sistema no está encendida, entonces reemplace la fuente de alimentación. 6. Reemplace la placa del sistema.

Seguridad de Contraseña y Restablecimiento de CMOS

Esta computadora admite recursos de seguridad de contraseña, que se pueden establecer a través del menú Utilidades de Computer Setup.

Esta computadora admite dos recursos de seguridad de contraseña, que se establecen a través del menú Utilidades de Computer Setup: contraseña de configuración y contraseña de Encendido. Cuando usted establece solamente una contraseña de configuración, todos los usuarios pueden obtener acceso a toda la información en la computadora, excepto a Computer Setup. Cuando establece sólo una contraseña de Encendido, ésta es necesaria para acceder a Computer Setup y todas las informaciones de la computadora. Cuando establece ambas contraseñas, solamente la contraseña de configuración le permitirá el acceso a Computer Setup.

Cuando se establecen ambas contraseñas, la contraseña de configuración también se puede utilizar en lugar de la contraseña de Encendido para anular el inicio de sesión en la computadora. Este es un recurso útil para un administrador de red.

Si usted olvida la contraseña para su computadora, hay dos métodos para borrar esa contraseña de modo que pueda obtener acceso a la información en la computadora:

- Restablecimiento del puente de contraseña
- Restablecimiento del puente del CMOS



PRECAUCIÓN: Al restaurar el puente del CMOS se restablecen los valores de CMOS a los predeterminados de fábrica y se borra toda la información personalizada, incluidas las contraseñas, los números de activos y las configuraciones especiales. Es importante hacer copias de seguridad de las configuraciones de CMOS de la computadora antes de restablecerlas, si en caso son necesarias posteriormente. Las copias de seguridad se realizan fácilmente a través de Computer Setup. Consulte la *Guía de la utilidad Computer Setup (F10)* en el *Documentation CD* para obtener más información acerca de cómo hacer una copia de seguridad de la configuración CMOS.

Restablecimiento del Puente de Contraseña

Para desactivar los recursos de contraseña de Encendido o de configuración, o para borrarlas, siga los siguientes pasos:

1. Cierre el sistema operativo correctamente, luego apague la computadora y todos los dispositivos externos y desconecte el cable de alimentación del tomacorriente.
2. Desconecte el teclado, el monitor y todos los dispositivos externos conectados a la computadora.



ADVERTENCIA: Para reducir el riesgo de daños personales provocados por descarga eléctrica o por quemaduras, asegúrese de desconectar el cable de alimentación del tomacorriente y permita que los componentes internos del sistema se enfríen antes de tocarlos.



PRECAUCIÓN: Cuando la computadora está enchufada, siempre hay voltaje aplicado a la placa de sistema, incluso cuando la unidad está apagada. Si no se desconecta el cable de alimentación, se pueden producir daños en el equipo.



PRECAUCIÓN: La electricidad estática puede dañar los componentes electrónicos de la computadora o componentes opcionales. Antes de iniciar estos procedimientos, asegúrese de estar libre de electricidad estática, tocando por algunos segundos un objeto metálico conectado a tierra. Consulte la guía *Información Normativa y de Seguridad* en el *Documentation CD* para obtener más información.

3. Retire la cubierta o el panel de acceso de la computadora.
4. Ubique el cabezal y el puente.



El puente de la contraseña es de color verde y tiene la etiqueta **JPWD1**, de manera que no es difícil identificarlo. Para obtener ayuda en la ubicación del puente de contraseña y otros componentes de la placa del sistema, consulte el Mapa de Partes Ilustradas (IPM) de su sistema en particular.

5. Extraiga el puente de las clavijas 1 y 2. Coloque el puente, en la clavija 1 o la clavija 2, pero no en en ambos, para no correr el riesgo de perderlo.
6. Vuelva a colocar la cubierta o el panel de acceso de la computadora.
7. Reconecte el equipo externo.
8. Enchufe la computadora y enciéndala. Permita que el sistema operativo se inicie. De esta forma se borran las contraseñas actuales y se desactivan los recursos de contraseña.
9. Para establecer nuevas contraseñas, repita los pasos que van del 1 al 4, después vuelva a poner el puente de contraseña en las clavijas 1 y 2, y luego repita los pasos del 6 al 8. Establezca las nuevas contraseñas en Computer Setup. Consulte la *Guía de la Utilidad Computer Setup (F10)* en el *Documentation CD* para obtener instrucciones sobre Computer Setup.

Borrado y Restablecimiento de CMOS

La memoria de configuración de la computadora (CMOS) almacena información acerca de las contraseñas y de la configuración de la computadora.

Restablecimiento del Puente del CMOS

1. Apague la computadora y todos los dispositivos externos y desconecte el cable de alimentación del tomacorriente. El sistema debe ser desconectado de la electricidad para poder borrar CMOS.
2. Desconecte el teclado, el monitor y todos los equipos externos conectados a la computadora.



ADVERTENCIA: Para reducir el riesgo de daños personales provocados por descarga eléctrica o por quemaduras, asegúrese de desconectar el cable de alimentación del tomacorriente y permita que los componentes internos del sistema se enfríen antes de tocarlos.



PRECAUCIÓN: Cuando la computadora está enchufada, siempre hay voltaje aplicado a la placa del sistema, incluso cuando la unidad está apagada. Si no se desconecta el cable de alimentación, se pueden producir daños en el equipo.



PRECAUCIÓN: La electricidad estática puede dañar los componentes electrónicos de la computadora o componentes opcionales. Antes de iniciar estos procedimientos, asegúrese de estar libre de electricidad estática, tocando por algunos segundos un objeto metálico conectado a tierra. Consulte la guía *Información Normativa y de Seguridad* en el *Documentation CD* para obtener más información.

3. Retire la cubierta o el panel de acceso de la computadora.



PRECAUCIÓN: Al extraer y volver a poner el puente del CMOS se restablecen los valores de CMOS a los que vienen predeterminados de fábrica y se borra toda la información personalizada, incluidas las contraseñas, los números de activos y las configuraciones especiales. Es importante hacer copias de seguridad de las configuraciones de CMOS de la computadora antes de restablecerlas, dado el caso de que las necesite más tarde. Las copias de seguridad se realizan fácilmente a través de Computer Setup. Consulte la *Guía de la utilidad Computer Setup (F10)* en el *Documentation CD* para obtener más información acerca de copia de seguridad de la configuración CMOS.

4. Ubique el puente de color amarillo y de tres clavijas con la etiqueta **JBAT1** que está junto a la batería de la CMOS.
5. Retire el puente JBAT1 de las clavijas 1 y 2 y colóquelo en la posición de las clavijas 2 y 3. Esta operación borra la CMOS.
6. Vuelva a poner el puente en las clavijas 1 y 2.



Asegúrese de desconectar el cable de alimentación de CA del tomacorriente. El restablecimiento del puente CMOS no eliminará la información de CMOS si el cable de alimentación está conectado.



Para obtener ayuda en la ubicación del puente de CMOS y otros componentes de la placa del sistema, consulte el Mapa de Partes Ilustradas (IPM) de su sistema en particular.

7. Vuelva a colocar la cubierta o el panel de acceso de la computadora.
8. Reconecte los dispositivos externos.
9. Enchufe la computadora y enciéndala.



Usted tendrá que restablecer sus contraseñas y todas las configuraciones especiales del sistema junto con la fecha y la hora.

Consulte la *Guía de Administración de Desktop* en el *Documentation CD* para obtener más instrucciones acerca del restablecimiento de contraseñas. Para obtener más información acerca de Computer Setup, consulte la *Guía de Utilidad Computer Setup (F10)* en el *Documentation CD*.

Uso de Computer Setup para restablecer CMOS

Para restablecer el CMOS a través de Computer Setup, primero debe obtener acceso al menú **Utilidades** de Computer Setup.

1. Encienda o reinicie la computadora. Si está en Windows, haga clic en **Inicio > Apagar > Reiniciar la computadora**.

2. Presione la tecla **F10** en cuanto la computadora comience la inicialización. Aparecerá una opción de cinco encabezados en el menú Utilidades de Computer Setup: **Archivo**, **Almacenamiento**, **Seguridad**, **Energía**, y **Opciones avanzadas**.



Si no logra presionar la tecla **F10** en el momento apropiado y se inicia el sistema operativo Windows, usted tendrá que reiniciar la computadora otra vez y presionar la tecla **F10** de nuevo para poder acceder a la utilidad.

3. Para restablecer CMOS a las configuraciones predeterminadas de fábrica, primero establezca la hora y la fecha, luego utilice las teclas de flecha o la tecla **Tab** para seleccionar **Archivo > Configurar valores predeterminados y salir**. De esta forma se restablece la configuración soft que dicta el orden de la secuencia de inicio y otras configuraciones predeterminadas de fábrica. Sin embargo, no se forzarán la recuperación del hardware.

Consulte la *Guía de Administración de Desktop* en el *Documentation CD* para obtener más instrucciones acerca del restablecimiento de contraseñas. Para obtener más información acerca de Computer Setup, consulte la *Guía de Utilidad de Computer Setup (F10)* en el *Documentation CD*.

Índice

A

Agente Activador de Diagnósticos Remotos
 ejecución 1-12
 instalación 1-12
 visión general 1-11
alerta de temperatura A-11

B

Batería del RTC A-3
batería, reloj en tiempo real 2-5

C

CMOS
 borrado y restablecimiento B-3
 copia de seguridad B-2
códigos audibles A-13
códigos de error A-1
códigos numéricos de error A-2
consejos útiles 2-3
contraseña
 borrado B-1
 configuración B-1
 Encendido B-1
 recursos B-1
 restablecimiento del puente B-2
contraseña de configuración B-1
contraseña de Encendido B-1
contraseña de seguridad B-1

D

Diagnóstico para Windows
 Barra de Herramientas 1-5
 Barra de Menú 1-4
 detección 1-2
 ejecución de pruebas 1-6

 instalación 1-2
 visión general 1-1

E

exhibición de hora y fecha 2-5

F

falla del controlador de disco A-11
Full Boot A-1

L

Luces
 alimentación intermitente A-13
 teclado PS/2 intermitente A-13
Luces intermitentes A-13

M

memoria
 códigos de error A-4
 solución de problemas 2-32
monitor
 caracteres atenuados 2-19
 pantalla en blanco 2-17
 verificación de las conexiones 2-4
 video borroso 2-20

O

opciones de inicio
 Full Boot A-1
 Quick Boot A-1

P

pantalla en blanco 2-17
pausas de la computadora 2-5
placa del sistema A-2
POST
 mensajes de error A-1

- modos A-1
 - problemas
 - audio 2-22
 - CD-ROM y DVD 2-34
 - disco duro 2-15
 - disquete 2-12
 - fuelle de alimentación 2-9
 - generales 2-5
 - HP Drive Key 2-35
 - impresora 2-23
 - instalación de hardware 2-27
 - memoria 2-32
 - menores 2-3
 - mouse 2-25
 - pantalla 2-17
 - red 2-29
 - software 2-36
 - teclado 2-24
 - unidades ópticas 2-34
 - problemas con la impresora 2-23
 - problemas con la red 2-29
 - problemas con unidades ópticas 2-34
 - problemas de audio 2-21
 - Problemas de CD-ROM o DVD 2-34
 - problemas de mouse 2-24
 - problemas de software 2-36
 - problemas generales 2-5
 - procesador
 - cable del disipador térmico A-8
 - código de la falla A-5
 - protección térmica activada 2-7
 - solución de problemas 2-33
 - puerto de disquete A-8
 - puerto de juegos A-10
 - Puerto MIDI A-10
 - puerto paralelo A-6
 - puerto serial A-9
- Q**
- Quick Boot A-1
- R**
- Recurso Wake-on-LAN 2-29
 - restablecimiento
 - CMOS B-1
 - puente de contraseña B-1
 - restauración de fecha y hora A-3
 - restauración del software 1-12
- S**
- software, protección y restauración 1-12
 - Soporte al Cliente 2-2, 2-37
- T**
- teclado
 - código de error A-5
 - prueba 2-3
 - solución de problemas 2-24
 - térmico
 - problemas 2-7
 - sensor A-8
- U**
- Unidad de Disco Duro SMART A-10
 - Utilidad de Registro de Configuración
 - ejecución 1-10
 - instalación 1-9
 - visión general 1-9