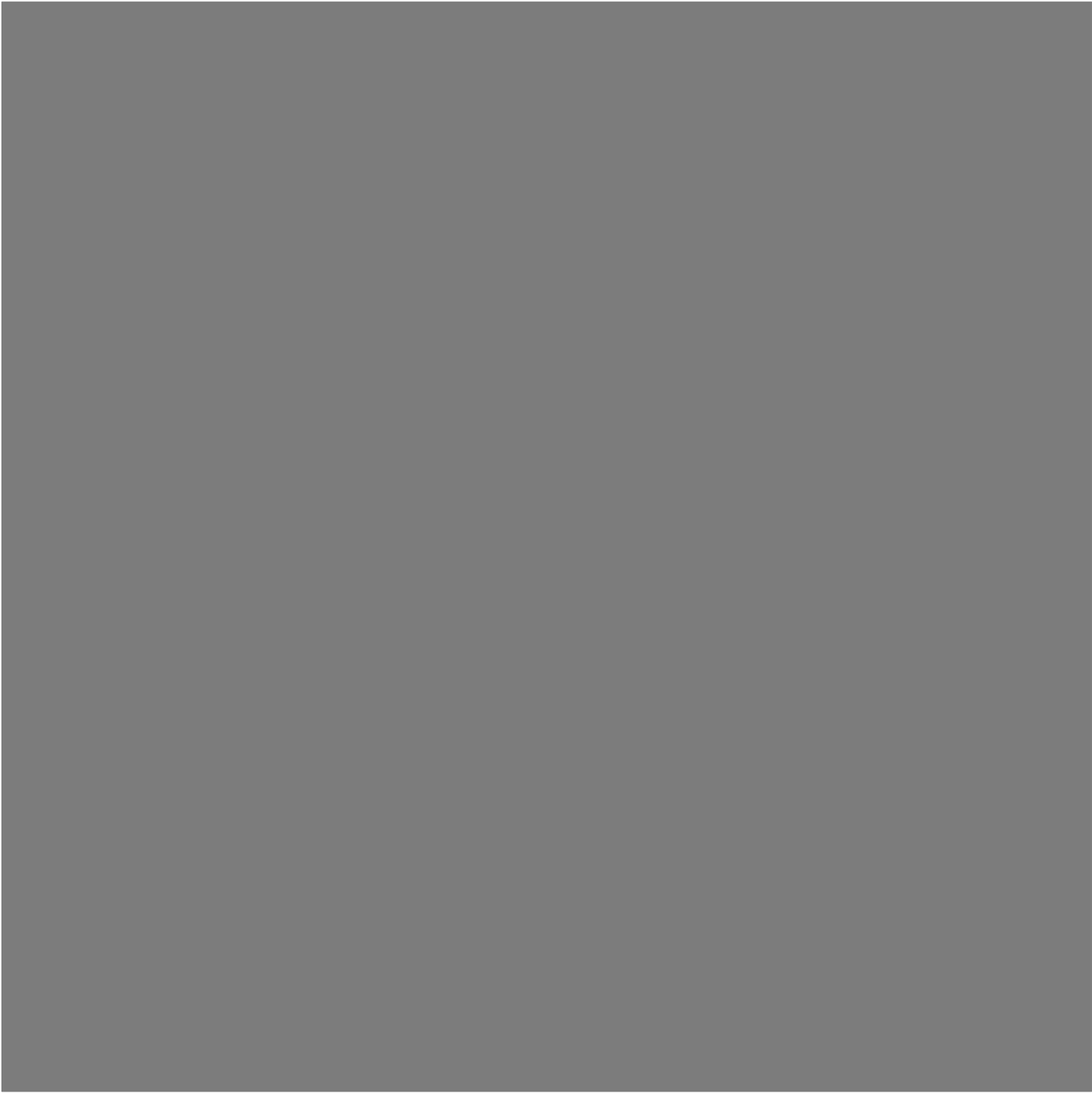


— Lea Esto —

# Guía de Resolución de Problemas y Mantenimiento de la PC



Las únicas garantías de los productos de HP se estipulan en las declaraciones de garantía expresas que acompañan a los productos. Nada de lo contenido en este documento debe interpretarse como parte de una garantía adicional. HP no se hace responsable de errores técnicos o editoriales u omisiones en el contenido de este documento.

HP no asume responsabilidad alguna derivada del uso o la fiabilidad de este software, si se utiliza en equipos no suministrados por HP.

Este documento contiene información propia protegida por derechos de autor. No se autoriza que ninguna parte de este documento sea fotocopiada, reproducida o traducida a otro idioma, sin el previo consentimiento escrito de HP.

Hewlett-Packard Company  
P.O. Box 4010  
Cupertino, CA 95015-4010  
EE.UU.

Copyright © 2005–2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Este producto incorpora una tecnología de protección de derechos de autor que está respaldada por las reivindicaciones de métodos de algunas patentes de EE.UU. y otros derechos de propiedad intelectual de Macrovision Corporation y otros propietarios de derechos. El uso de esta tecnología de protección de derechos de autor debe ser autorizado por Macrovision Corporation, y está previsto para uso doméstico y otros usos de visualización limitados, a menos que Macrovision Corporation lo autorice de otro modo. Se prohíbe la ingeniería inversa o el desensamblaje. Las certificaciones de los aparatos con patentes de EE.UU. 4.631.603, 4.577.216, 4.819.098 y 4.907.093 están autorizadas únicamente para uso en visualizaciones de alcance limitado.

Microsoft y Windows son marcas comerciales de Microsoft Corporation registradas en los EE.UU.

HP defiende el uso legal de la tecnología y no respalda ni fomenta el uso de sus productos para fines distintos de los permitidos por la ley de propiedad intelectual.

La información de este documento está sujeta a cambios sin previo aviso.

# Índice de materias

<b>Mantenimiento de la PC .....</b>	<b>1</b>
Creación de discos de copia de respaldo de datos .....	1
Cómo crear los discos de recuperación del sistema .....	1
Eliminación de programas no utilizados .....	1
Ejecución de la utilidad Liberador de espacio en disco .....	1
Ejecución de la utilidad Desfragmentador de disco .....	2
Comprobación de errores en el disco duro .....	3
El espacio en la unidad de disco duro .....	3
Programa de mantenimiento recomendado .....	3
<b>Resolución de problemas de la PC .....</b>	<b>5</b>
Audio .....	5
Video .....	6
Unidades de CD y DVD .....	7
Pantalla (monitor) .....	9
Unidad de disco duro .....	9
Instalación de hardware .....	10
Acceso a Internet .....	12
Teclado y mouse .....	13
Encendido .....	15
Rendimiento .....	16
Varios .....	17

<b>Reparación de problemas de software .....</b>	<b>18</b>
Introducción a la reparación de software .....	18
Cómo reiniciar su PC .....	19
Cómo apagar su PC .....	19
Cómo actualizar los controladores .....	19
Restaurar sistema de Microsoft .....	19
Recuperación de aplicaciones y controladores.....	20
Introducción a la recuperación del sistema .....	21
Cómo crear los discos de recuperación del sistema.....	21
Cómo crear el CD de herramientas de restauración .....	22
Cómo realizar la recuperación del sistema utilizando los discos de recuperación .....	23
Cómo realizar la recuperación del sistema desde la unidad de disco duro .....	24

## Mantenimiento de la PC

En esta sección encontrará información acerca de las tareas que puede realizar para asegurarse que la PC funcione bien y facilitar la recuperación de información importante de su PC, si tiene problemas en el futuro.

### Creación de discos de copia de respaldo de datos

Utilice el programa de grabación de CD o DVD incluido con su PC para crear discos de respaldo de información importante, como por ejemplo archivos personales, mensajes de correo electrónico y referencias a sitios Web.

Cuando grabe los datos en el disco de respaldo, utilice un programa que posea la función de *verificación de escritura*. Esta función compara los datos en el disco duro con los datos copiados en el disco para comprobar que se trate de una copia exacta. Tenga en cuenta que en algunos programas de grabación es necesario activar manualmente esta función.

### Cómo crear los discos de recuperación del sistema

Este procedimiento debe realizarse una sola vez y debe hacerse cuando la PC funciona correctamente. Si más tarde su PC tiene problemas, podrá restaurar la configuración original utilizando los discos de recuperación del sistema que ha creado.

Antes de crear discos de recuperación del sistema, lea la sección "Introducción a la recuperación del sistema" en la página 21 y luego siga las instrucciones descritas en la sección "Cómo crear los discos de recuperación del sistema" en la página 21 para crear los discos.

## Eliminación de programas no utilizados

- 1 Haga clic en **Inicio** y, a continuación, en **Panel de control**.
- 2 Haga doble clic en **Agregar o quitar programas**. Se abrirá la ventana Agregar o quitar programas.
- 3 Seleccione el programa que desea eliminar y haga clic en el botón **Cambiar o quitar**.
- 4 Siga las instrucciones que aparecerán en pantalla.

---

**NOTA:** Algunos programas tienen sus propias utilidades de desinstalación. Si no puede desinstalar el programa desde el Panel de Control, pruebe a utilizar el programa para desinstalarlo.

---

## Ejecución de la utilidad Liberador de espacio en disco

La utilidad Liberador de espacio en disco libera espacio en el disco duro mediante la eliminación de archivos temporarios y que no se usan (inclusive, archivos temporarios de Internet y archivos que se encuentran en la papelera de reciclaje). La utilidad Liberador de espacio en disco puede ejecutarse manualmente o configurarse para que se ejecute automáticamente.

### Ejecución manual de la utilidad Liberador de espacio en disco

- 1 Haga clic en **Inicio**, **Todos los programas**, **Accesorios**, **Herramientas del sistema** y luego en **Liberador de espacio en disco**.  
La utilidad buscará archivos que puedan ser eliminados y calculará cuánto espacio puede ahorrar en el disco si los elimina.
- 2 Para seleccionar los archivos que desea eliminar, coloque una marca en la casilla de verificación que se encuentra junto a los tipos de archivo enumerados.
- 3 Haga clic en **Aceptar** y luego en **Sí** para eliminar los archivos seleccionados.

## Cómo programar la utilidad Liberador de espacio en disco para que se ejecute automáticamente

- 1 Haga clic en **Inicio** y luego en **Ejecutar**. A continuación, escriba lo siguiente en el campo (tenga en cuenta que hay un espacio entre la letra "r" y la barra /): `cleanmgr /sageset:100`
- 2 Seleccione los tipos de archivo que desea eliminar (por ejemplo, archivos temporarios, archivos temporarios de Internet y los archivos en la Papelera de reciclaje).
- 3 Haga clic en **Aceptar** para guardar las opciones seleccionadas.
- 4 Haga clic en **Inicio, Todos los programas, Accesorios, Herramientas del sistema** y luego en **Tareas programadas**.
- 5 Haga doble clic en **Agregar tarea programada** y luego en **Siguiente**.
- 6 Seleccione **Liberador de espacio en disco** en la lista de aplicaciones y haga clic en **Siguiente**.
- 7 Acepte el nombre predeterminado de la tarea o escriba otro nombre, seleccione el momento en que se realizará la tarea y haga clic en **Siguiente**.
- 8 Seleccione la hora y la frecuencia (si está disponible) y haga clic en **Siguiente**. Como la limpieza del disco puede llevar un largo tiempo, seleccione una hora en que la PC esté encendida pero no en uso.
- 9 Introduzca su nombre de usuario y la contraseña y haga clic en **Siguiente**.  
Si no tiene una contraseña, deje el campo Contraseña en blanco y haga clic en **Siguiente**.
- 10 Seleccione **Abrir propiedades avanzadas de esta tarea cuando haga clic en Finalizar** y haga clic en **Finalizar**.
- 11 Escriba `/sagerun:100` al final del campo Ejecutar de la ventana de la utilidad Liberador de espacio en disco. Por ejemplo:  
`C:\WINDOWS\system32\cleanmgr.exe /sagerun:100`
- 12 Haga clic en **Aceptar** y si el programa lo solicita, verifique su contraseña.  
La utilidad se ejecutará en los días y horas seleccionados.

## Ejecución de la utilidad Desfragmentador de disco

Cuando Windows guarda archivos en su disco duro, con frecuencia los divide en muchos fragmentos para que quepan en el espacio disponible en el disco. Cuando se intenta abrir un archivo fragmentado, como es necesario recuperarlo de más de un lugar, el proceso puede tardar más tiempo.

La utilidad Desfragmentador de disco agrupa los archivos fragmentados en el disco duro para mejorar el rendimiento de la PC. Esto no afecta la ubicación de los archivos y carpetas en su PC.

---

**NOTA:** La utilidad Desfragmentador de disco puede tardar en finalizar. Si desea, puede dejarla en funcionamiento durante la noche.

---

- 1 Presione al mismo tiempo las teclas Ctrl, Alt y Supr para abrir el Administrador de tareas de Windows.
- 2 Seleccione todos los programas enumerados en la ficha Aplicaciones y haga clic en **Finalizar tarea**. Cierre el Administrador de tareas.
- 3 Haga clic en **Inicio**, seleccione **Todos los programas, Accesorios, Herramientas del sistema** y luego en **Desfragmentador de disco**.
- 4 Seleccione la unidad de disco duro que desea desfragmentar en la columna Volumen (en general es **C:**) y haga clic en **Desfragmentar**.  
Si la utilidad Desfragmentador de disco comienza varias veces, significa que hay un programa ejecutándose en segundo plano que todavía está teniendo acceso al disco duro. Reinicie la PC en el Modo a prueba de fallos y vuelva a ejecutar la utilidad Desfragmentador de disco:
- 1 Haga clic en **Inicio**, seleccione **Apagar equipo** y luego **Reiniciar**.
- 2 Presione la tecla F8 inmediatamente después de que aparezca la primera pantalla con el logotipo.
- 3 En el menú de Opciones avanzadas de Windows, use las teclas de flecha para elegir **Modo a prueba de fallos** y presione la tecla Intro.
- 4 Presione nuevamente la tecla Intro para seleccionar el sistema operativo.

- 5 Entre a Windows. Cuando aparezca el mensaje del escritorio, haga clic en **Sí** para continuar en el Modo seguro.
- 6 Una vez que se inicie Windows, siga el procedimiento anterior para ejecutar la utilidad Desfragmentador de disco.

### Comprobación de errores en el disco duro

Siga el procedimiento descrito a continuación para comprobar la integridad del disco duro en Windows XP. Cierre todos los programas abiertos antes de comenzar a controlar el disco.

- 1 Haga clic en **Inicio** y, a continuación, en **Mi PC**.
- 2 En la ventana que se abre, haga clic con el botón derecho en la unidad de disco duro que desea controlar y haga clic en **Propiedades**.
- 3 Seleccione la ficha **Herramientas** en la ventana Propiedades.
- 4 Haga clic en **Comprobar ahora**, en **Comprobación de errores**.
- 5 Si desea, haga clic en las casillas de verificación que se encuentran junto a **Reparar automáticamente errores en el sistema de archivos** y **Examinar e intentar recuperar los sectores defectuosos**.

- 6 Haga clic en **Inicio**. Si el sistema le solicita que reinicie la PC, haga clic en **Sí** para reiniciarla.

### El espacio en la unidad de disco duro

Las PC de HP con el sistema operativo Windows XP preinstalado *pueden* aparentar tener un disco duro más pequeño de lo que se indica en las especificaciones del producto, en la documentación o en la caja. Los discos duros se describen y anuncian por los fabricantes en términos de capacidad decimal (base 10). Windows y otros programas, como FDISK, usan el sistema de numeración binario (base 2).

En la notación decimal, un megabyte (MB) equivale a 1.000.000 bytes, y un gigabyte (GB) equivale a 1.000.000.000 bytes. En el sistema de numeración binario, un megabyte equivale a 1.048.576 bytes, y un gigabyte equivale a 1.073.741.824 bytes. Debido a los distintos sistemas de medición, puede haber una diferencia entre el tamaño indicado por Windows y el tamaño anunciado por el fabricante. La capacidad de almacenamiento de la unidad de disco duro es la que se anuncia.

Windows muestra una capacidad más pequeña en la herramienta Windows Explorer y en la ventana Mi PC porque muestra información de una partición del disco duro a la vez. La primera partición contiene la información de Recuperación del sistema.

### Programa de mantenimiento recomendado

Diariamente	Semanalmente	Mensualmente	Trimestralmente
<b>Administración del correo electrónico</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Eliminar mensajes de origen desconocido.</li> <li>No abrir archivos adjuntos sospechosos.</li> <li>Guardar el correo electrónico</li> </ul>	<b>Protegerse de virus, adware, y spyware</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Actualizar los archivos de definición o programar una actualización semanal automática.</li> <li>Ejecutar una búsqueda completa de virus, adware, y spyware o programar una búsqueda semanal automática.</li> </ul>	<b>Utilizar Windows Update</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Averiguar si hay actualizaciones disponibles o programar una actualización mensual automática. (En la <i>Guía de Inicio</i> encontrará más información).</li> </ul>	<b>Establezca nuevas contraseñas</b> (En la <i>Guía de Inicio</i> encontrará más información).

Programa de mantenimiento recomendado (continuación)

Diariamente	Semanalmente	Mensualmente	Trimestralmente
	<b>Optimice el rendimiento</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Ejecute la utilidad Liberador de espacio en disco. (Consulte la sección "Ejecución de la utilidad Liberador de espacio en disco" en la página 1).</li><li>Compruebe que el disco no tenga errores. (Consulte la sección "Comprobación de errores en el disco duro" en la página 3).</li><li>Ejecute la utilidad Desfragmentador de disco. (Consulte la sección "Ejecución de la utilidad Desfragmentador de disco" en la página 2).</li></ul>	<b>Analice el menú Inicio</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Configúrelo para que se ejecuten sólo las aplicaciones necesarias.</li></ul>	<b>Limpie la PC, el monitor, el teclado y el mouse</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Si desea instrucciones detalladas para realizar la limpieza, visite el sitio <a href="http://www.hp.com/support">http://www.hp.com/support</a> seleccione su país/región e idioma, busque el número de modelo de su PC y luego busque la palabra clave <i>cleaning</i>.</li></ul>
	<b>Optimice su explorador</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Elimine las "cookies".</li><li>Elimine el contenido de la memoria caché.</li><li>Elimine los archivos de historial.</li></ul>	<b>Limpie el escritorio</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Elimine o desinstale los iconos y las aplicaciones que no use. (Consulte "Eliminación de programas no utilizados" en la página 1).</li></ul>	
	<b>Vacíe la Papelera de reciclaje</b> <ul style="list-style-type: none"><li>La utilidad Liberador de espacio en disco puede realizar esta y otras tareas. (Consulte la sección "Ejecución de la utilidad Liberador de espacio en disco" en la página 1).</li></ul>	<b>Mantenimiento general</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Compruebe que la PC esté limpia.</li><li>Asegúrese de que las ventilaciones no estén obstruidas.</li><li>Inspeccione todas las conexiones y los cables</li></ul>	
	<b>Haga copias de respaldo de los archivos importantes en CD o DVD</b> (Consulte "Creación de discos de copia de respaldo de datos" en la página 1).	<b>Cree un punto de restauración</b> (Consulte "Restaurar sistema de Microsoft" en la página 19).	



# Resolución de problemas de la PC

En esta sección encontrará una serie de tablas que describen posibles soluciones a los problemas que puede tener cuando usa la PC. Cada tabla contiene:

- Una columna llamada **Síntoma** en donde se describe la señal o el mensaje de advertencia para cada tipo de problema.
- Una columna llamada **Posible solución** en donde se describe lo que debe hacer para intentar solucionar el problema.

Las tablas para resolución de problemas aparecen en el siguiente orden:

- Audio
- Video
- Unidades de CD y DVD
- Pantalla (monitor)
- Unidad de disco duro
- Instalación de hardware
- Acceso a Internet
- Teclado y mouse
- Encendido
- Rendimiento
- Varios

Si desea información adicional acerca de problemas en el monitor o de problemas relacionados específicamente con su impresora, consulte la documentación proporcionada por el fabricante del producto.

## Audio

Síntoma	Posible solución
No se obtiene sonido.	Presione el botón Silenciador del teclado para comprobar si la función Silenciador está activada. <i>O bien,</i> <b>1</b> Haga clic en <b>Inicio</b> y, a continuación, en <b>Panel de control</b> . <b>2</b> Haga clic en <b>Dispositivos de sonido, audio y voz</b> y luego en <b>Dispositivos de sonido y audio</b> . <b>3</b> Haga clic en la casilla de verificación <b>Silencio</b> para desactivarla.
	Haga clic en el icono de <b>Volumen</b> (🔊) en la barra de tareas o use los controles del teclado para aumentar el volumen.
	Compruebe que los altavoces potenciados estén encendidos (activados).
	Apague la PC y vuelva a conectar los altavoces.
	Presione el botón Suspend (sólo en algunos modelos) o presione la tecla Esc del teclado para salir del modo de suspensión.
	Sustituya el sistema de altavoces pasivo por un sistema de altavoces activos (se venden por separado). Los altavoces activos tienen un cable de alimentación y un botón de encendido, y se conectan al conector verde de salida de audio de la PC.
	Si hay auriculares conectados a su PC, desconéctelos.
Aparecen mensajes de error de cuando se reproducen algunos archivos de audio.	Abra el archivo con el Reproductor de Windows Media. Compruebe que el Reproductor de Windows Media esté configurado para descargar automáticamente los codecs. <ul style="list-style-type: none"><li>• Si está disponible el codec correcto, se reproducirá el archivo. Tenga en cuenta que debe estar conectado a Internet para descargar el archivo codec.</li><li>• Si no está disponible el codec correcto, averigüe si no hay una actualización para el Reproductor de Windows Media disponible.</li><li>• Para más información, abra la Ayuda del Reproductor de Windows Media y busque <i>codec</i>.</li></ul>

# Video

Síntoma	Posible solución
No es posible reproducir algunos archivos de video.	Su archivo puede estar dañado o en un formato no aceptado. Abra el archivo de video en un editor de video, como el WinDVD Creator, y luego vuelva a guardar el archivo en un formato aceptado.
Aparecen mensajes de error de cuando reproduzco algunos archivos de video.	Abra el archivo con Windows Media Player. Compruebe que el Reproductor de Windows Media esté configurado para descargar automáticamente los codecs. <ul style="list-style-type: none"><li>• Si está disponible el codec correcto, se reproducirá el archivo. Tenga en cuenta que debe estar conectado a Internet para descargar el archivo codec.</li><li>• Si no está disponible el codec correcto, averigüe si no hay una actualización para el Reproductor de Windows Media disponible.</li></ul> Para más información, abra la Ayuda del Reproductor de Windows Media y busque codec.
Aparecen mensajes de error indicando que <i>los archivos necesarios para visualizar video están perdidos o dañados.</i>	<ol style="list-style-type: none"><li>1 Haga clic en <b>Inicio</b>, haga clic con el botón derecho en <b>Mi PC</b> y seleccione <b>Propiedades</b>.</li><li>2 Seleccione la ficha <b>Hardware</b> y haga clic en <b>Administrador de dispositivos</b>.</li><li>3 Haga clic en el signo más (+) situado junto a <b>Dispositivos de sonido, video y juegos</b>.</li><li>4 Haga doble clic en <b>TV tuner</b> (sólo en algunos modelos).</li><li>5 Haga clic en la ficha <b>Controlador</b> y luego en <b>Actualizar controlador</b>.</li><li>6 Seleccione <b>Instalar</b> de una lista de ubicaciones específicas, y luego haga clic en <b>Siguiente</b>.</li><li>7 Quite la marca de <b>Buscar medios extraíbles</b>.</li><li>8 Haga clic en <b>Incluir esta ubicación en esta búsqueda</b> y luego en el botón <b>Examinar</b>.</li><li>9 Haga clic en el signo más (+) a continuación de los siguientes directorios:<ul style="list-style-type: none"><li>•Mi PC</li><li>•C:\</li><li>•Controladores</li></ul></li><li>10 Haga clic en <b>Aceptar</b>, <b>Siguiente</b>, y una vez que los controladores hayan sido actualizados, haga clic en <b>Finalizar</b>.</li><li>11 Vuelva a encender la PC.</li></ol>

## Unidades de CD y DVD

Síntoma	Posible solución
La unidad de CD o de DVD no puede leer un disco o tarda mucho en comenzar.	Compruebe que el disco haya sido introducido con el lado con la etiqueta hacia arriba y que esté centrado en la bandeja.
	Espere al menos 30 segundos para que la unidad de DVD determine el tipo de medio.
	Limpie el CD con un equipo de limpieza para CD, disponible en la mayoría de las tiendas de informática.
	El controlador puede estar dañado o ser de una versión anterior. Si desea información detallada acerca de la restauración y actualización de controladores, consulte la sección "Cómo actualizar los controladores" en la página 19.
No puedo retirar un CD o DVD.	<p>Encienda su PC y presione el botón Expulsar cerca de la unidad para abrir la bandeja.</p> <p>Si cree que el botón Expulsar tiene un problema:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Haga clic en <b>Inicio</b> y luego en <b>Mi PC</b>.</li> <li>2 Haga clic con el botón derecho en la unidad de CD o DVD que desea abrir.</li> <li>3 Seleccione <b>Expulsar</b> en el menú.</li> </ol>
No se puede crear (grabar) un disco.	Compruebe que el disco haya sido introducido con el lado con la etiqueta hacia arriba y que esté centrado en la bandeja.
	Verifique que está usando el tipo de disco (medio) correcto para la unidad. Pruebe con una marca de disco diferente.
	Asegúrese de que el disco esté limpio y no esté dañado. Si se detuvo el proceso durante una sesión de grabación, el disco puede estar deteriorado. Utilice un disco distinto.
	Utilice el tipo de disco correcto según el tipo de archivo que vaya a grabar.
	Cuando utilice un disco CD-R, asegúrese de que esté en blanco cuando grabe música, y que esté en blanco o que tenga espacio para agregar más archivos de datos, si graba datos.
	Compruebe que esté usando el tipo de disco correcto al hacer la copia de un disco. Algunos programas de grabación sólo pueden grabar en el mismo tipo de disco que el origen. Por ejemplo, sólo podrá grabar DVD en discos DVD+R/-R o DVD+RW/-RW y CD, sólo en discos CD-R o CD-RW.
	Compruebe que el disco se encuentre en la unidad correcta y que ha especificado la misma unidad en el programa de grabación de CD o DVD.
	Seleccione una velocidad de escritura más lenta para la unidad de grabación, si está disponible.

## Unidades de CD y DVD (continuación)

Síntoma	Posible solución
No se puede crear (grabar) un disco (continuación).	El software de grabación puede no permitirle agregar una pista si excede el espacio disponible en el disco. Puede generar el espacio necesario eliminando una o más pistas de la lista antes de grabar los archivos al disco.
	Cierre todos los programas de software y las ventanas antes de proceder a la grabación.
	Asegúrese de que tiene suficiente espacio disponible en su unidad de disco duro, para almacenar una copia temporal del contenido.
	Si está conectado a una red, primero copie los archivos de la unidad de red a una unidad del disco duro y, a continuación, grábelos en el disco.
	Cierre todos los programas y ventanas y reinicie su PC.
No puedo agregar datos a un DVD.	Asegúrese de seleccionar la opción de grabación correcta (anexar o agregar archivos de datos) en el programa de grabación de DVD.
No puedo reproducir un CD de música en un equipo de música.	Utilice un disco CD-R y no un CD-RW.
	Intente con una marca distinta de disco o determine si su equipo acepta esa marca de discos. Consulte la documentación entregada con su equipo de música o reproductor de CD y el sitio Web del fabricante.
	Utilice un CD en vez de un DVD. Los archivos de audio en un DVD pueden escucharse en la PC, pero no puede crear un DVD para escucharlo en un reproductor de CD del hogar.
	Convierta archivos de audio .mp3 o .wma en archivos de música .wav o .cda antes de grabarlos en un disco.
Los títulos de las pistas de música no aparecen en el CD.	Cuando reproduzca CD de música, la PC debe estar conectada a Internet para que aparezca la información del artista, título e información de la pista. Esta información no se graba en el disco.
	La información sobre la pista puede no estar disponible para todos los CD.
Aparece un mensaje de error al capturar video.	Puede necesitar elegir el dispositivo de captura si su PC tiene un dispositivo de captura de video digital y uno analógico. Para averiguar cómo cambiar el dispositivo de video seleccionado, consulte el menú Ayuda del programa de captura de video.
No puedo reproducir una película DVD en el reproductor de DVD.	Su reproductor de DVD no puede reproducir archivos de video grabados en DVD como archivos de datos. Para reproducir una película correctamente, use un programa de grabación de video como WinDVD. Algunos archivos de video se pueden ver en una PC pero no en un reproductor de video DVD del hogar.

## Pantalla (monitor)

Además de la información incluida aquí, consulte la documentación enviada con su monitor.

Síntoma	Posible solución
La pantalla está en negro y la luz de encendido del monitor está apagada.	Vuelva a conectar el enchufe a la parte posterior del monitor y a la toma de corriente de la pared.
	Presione el botón de encendido de la parte delantera del monitor.
La pantalla está en negro.	Presione cualquier tecla o mueva el mouse para activar la pantalla.
	Presione el botón Suspender (sólo en algunos modelos) o presione la tecla Esc del teclado para salir del modo de suspensión.
	Presione el botón de encendido para encender la PC.
	<p>Inspeccione el conector de video del monitor para comprobar que no haya clavijas dobladas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si alguna de las clavijas está doblada, reemplace el cable del conector de video.</li> <li>• Si no hay clavijas dobladas, vuelva a conectar el cable de conexión del monitor a la PC.</li> </ul>
Las imágenes de la pantalla son demasiado grandes o demasiado pequeñas, o están borrosas.	<p>Ajuste la configuración de la resolución del monitor en Windows:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Haga clic con el botón derecho en el escritorio y seleccione <b>Propiedades</b>.</li> <li>2 Haga clic en la ficha <b>Configuración</b>.</li> <li>3 Arrastre la barra deslizante de <b>Resolución de pantalla</b> para ajustar la resolución según lo necesite.</li> </ol>

## Unidad de disco duro

Síntoma	Posible solución
La PC parece estar bloqueada y no responde.	<p>Utilice el Administrador de tareas de Windows para cerrar los programas que no respondan o para reiniciar la PC.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Presione simultáneamente las teclas Ctrl, Alt y Supr en el teclado.</li> <li>2 Seleccione el programa que no responde y haga clic en <b>Finalizar tarea</b>.</li> </ol> <p>O bien,</p> <p>Haga clic en <b>Apagar el sistema</b> y, a continuación, en <b>Reiniciar</b>.</p> <p>Si ésto no funciona, mantenga presionado el botón de encendido durante 5 segundos o más para apagar la PC. A continuación, vuelva a presionar el botón de encendido.</p>
Aparece en pantalla un mensaje de <i>Error de la unidad de disco duro</i> .	Presione el botón Ayuda ? del teclado para abrir el Centro de ayuda y soporte técnico, o consulte la <i>Garantía y guía de soporte</i> para ponerse en contacto con el soporte técnico e informarse de cómo sustituir la unidad.

# Instalación de hardware

Síntoma	Posible solución
Un nuevo dispositivo no es reconocido como parte del sistema.	Instale el controlador de dispositivo usando el CD suministrado con el dispositivo o descargue e instale el controlador desde el sitio Web del fabricante del dispositivo. Podría necesitar un controlador actualizado para Windows XP. Póngase en contacto directamente con el proveedor del dispositivo para obtener una actualización. Si se trata de un periférico de HP, visite el sitio Web de HP. Consulte la <i>Garantía y guía de soporte</i> para obtener más información.
	Asegúrese de que el dispositivo esté conectado correctamente y que las clavijas del conector no estén dobladas.
	Asegúrese de que todos los cables estén conectados correctamente y que las clavijas del conector o del cable no estén dobladas.
	Apague la PC, encienda el dispositivo externo y, a continuación, encienda la PC para integrar el dispositivo a la PC.
	Reinicie la PC y siga las instrucciones para aceptar los cambios.
	Desactive la configuración automática del sistema operativo para la tarjeta y seleccione una configuración básica que no ocasione conflictos de recursos. También puede reconfigurar o desactivar dispositivos para solucionar el conflicto de recursos.
El dispositivo nuevo no funciona.	Debe haberse conectado como administrador de la computadora para instalar o desinstalar un controlador de dispositivo. Para cambiar de un usuario a otro, haga clic en <b>Inicio</b> , haga clic en <b>Cerrar sesión</b> y, a continuación, en <b>Cambiar Usuario</b> ; seleccione el usuario administrador del equipo. El administrador del equipo suele ser el usuario <i>Propietario</i> .

# Instalación de hardware (continuación)

Síntoma	Posible solución
Un dispositivo nuevo o existente no funciona después de haber instalado otro dispositivo nuevo.	<p>Para resolver la mayoría de los conflictos de dispositivos puede ser necesario desactivar uno de los dispositivos o desinstalar un controlador de dispositivo antiguo.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Haga clic en <b>Inicio</b> y seleccione <b>Panel de control</b>.</li><li>Haga clic en <b>Rendimiento y mantenimiento</b>.</li><li>Haga clic en el icono <b>Sistema</b> y seleccione la ficha <b>Hardware</b>.</li><li>Haga clic en <b>Administrador de dispositivos</b>.</li><li>Haga clic en el símbolo más (+) situado junto al dispositivo con problemas y compruebe si existen signos de exclamación en un círculo amarillo cerca del icono del dispositivo. El signo de exclamación significa que existe un conflicto de dispositivo o un problema con el dispositivo. No siempre aparecen signos de exclamación cuando un dispositivo no funciona correctamente.</li><li>Si hubiera un controlador de dispositivo antiguo o innecesario en la lista del Administrador de dispositivos, éste podría ser la causa del conflicto entre dispositivos. Para desinstalar el antiguo controlador y que el controlador del nuevo dispositivo funcione correctamente, haga lo siguiente: haga clic con el botón derecho del mouse en el dispositivo, haga clic en <b>Desinstalar</b> y, a continuación, haga clic en <b>Aceptar</b>.</li><li>Haga clic con el botón derecho en el dispositivo y seleccione <b>Propiedades</b>.</li><li>Si está disponible, haga clic en la ficha <b>Recursos</b> para comprobar que existe un conflicto de dispositivo.</li><li>Haga clic en la ficha <b>General</b> para ver si el dispositivo está activado y funciona correctamente. Si no es así, haga clic en el botón <b>Solucionar problemas</b> y siga las instrucciones de la pantalla en el asistente para solucionar problemas de los dispositivos.</li><li>Vuelva a encender la PC. Haga clic en <b>Inicio</b>, seleccione <b>Apagar equipo</b> y haga clic en <b>Reiniciar</b>.</li></ol>

# Acceso a Internet

Síntoma	Posible solución
No puedo conectarme a Internet.	Verifique la configuración de Internet o póngase en contacto con el proveedor de servicio de Internet (ISP) para obtener ayuda.
	Reconecte el módem, comprobando las conexiones. Tenga en cuenta que la PC también puede tener una interfaz de red Ethernet (también denominada tarjeta de interfaz de red o NIC) que se conecta a una red de área local (LAN). Aunque se parece al conector del módem, el conector de red Ethernet RJ-45 no es igual. Compruebe que está utilizando el conector del módem. No conecte un cable de teléfono a la NIC. No conecte un cable de red a una línea telefónica. Si lo hace, podría dañar la NIC.
	Compruebe que el explorador de Web esté instalado y configurado para funcionar con su ISP.
	Pruebe conectándose más tarde, o contáctese con su proveedor de Internet para obtener ayuda.
No puedo iniciar automáticamente los programas de Internet.	Inicie una sesión con su proveedor e inicie el programa deseado.
Las páginas Web se cargan lentamente.	<p>Compruebe que la selección de la velocidad del módem y el puerto COM sea correcta:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 Haga clic en <b>Inicio</b> y, a continuación, en <b>Panel de control</b>.</li><li>2 Haga clic en <b>Impresoras y otro hardware</b>, si aparece.</li><li>3 Haga doble clic en <b>Opciones de teléfono y módem</b>.</li><li>4 Seleccione la ficha <b>Módem</b> y, a continuación, haga clic en el botón <b>Propiedades</b>.</li><li>5 En <i>Estado del dispositivo</i>, compruebe que el módem funcione correctamente.</li><li>6 En <i>Uso del dispositivo</i>, compruebe que el módem esté activado.</li><li>7 Si encuentra algún otro problema, haga clic en el botón <b>Solucionar problemas</b> y siga las instrucciones en pantalla.</li></ol> <p>Tenga en cuenta que las páginas Web no siempre se cargan tan rápido como los archivos guardados en la PC. La demora experimentada al cargar las páginas Web puede deberse también a que una gran cantidad de usuarios está utilizando el sitio Web en ese momento.</p>
El programa AOL aparece aunque no lo esté usando.	<p>Puede que sea necesario quitar el programa AOL.</p> <p>Para desinstalar AOL:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 Haga clic en <b>Inicio</b> en la barra de tareas.</li><li>2 Haga clic en <b>Panel de control</b>.</li><li>3 Haga doble clic en <b>Agregar o quitar programas</b>.</li><li>4 Elija <b>America Online</b>, haga clic en <b>Cambiar/Quitar</b> y luego siga las instrucciones en pantalla.</li></ol> <p><b>NOTA:</b> Su cuenta con AOL no se cancela al desinstalar el programa de AOL.</p>



## Acceso a Internet (continuación)

Síntoma	Posible solución
La página inicial de mi explorador de Internet cambió y no es lo que quiero.	<p>Puede tener <i>spyware</i> en su PC. Spyware es el software que generalmente se ejecuta inadvertidamente en la memoria de la PC y que reúne y envía información acerca suyo y del uso de la PC a otra persona o sistema en Internet. Para buscar y eliminar spyware de su PC puede usar una amplia variedad de programas disponibles para dicha finalidad. Muchos de los programas de protección contra virus más conocidos tienen opciones que permiten detectar y eliminar spyware de su PC.</p> <p>Para evitar tener spyware en su PC:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No instale programas si no está seguro que provienen de compañías conocidas. Visite cuidadosamente el sitio Web de la compañía para buscar información acerca del contenido del programa.</li> <li>• No haga clic automáticamente en <b>Sí</b> cuando aparece un mensaje preguntando si autoriza la instalación de un programa en su PC. Lea el mensaje que aparece en la ventana y asegúrese de que se trata de un programa que realmente desea instalar.</li> </ul>
Aparecen anuncios publicitarios no deseados en ventanas emergentes cuando me conecto a Internet.	<p>En general, se debe a <i>adware</i> o a programas compatibles con anuncios publicitarios.</p> <p>Puede configurar su explorador de Web para bloquear los anuncios publicitarios emergentes (haga clic en <b>Herramientas</b> y luego en <b>Bloquear anuncios</b>).</p> <p>Para eliminar adware de su PC, use el programa antispyware/adware incluido en su PC (sólo en algunos modelos) o cualquiera de los programas disponibles que eliminan programas adware.</p> <p>Tenga en cuenta que muchos de los programas de protección contra virus más conocidos tienen opciones que permiten detectar y eliminar adware de su PC.</p>

## Teclado y mouse

Síntoma	Posible solución
Los comandos del teclado y la escritura no son reconocidos por la PC.	Apague la PC utilizando el mouse; vuelva a conectar el teclado a la parte posterior de la PC y encienda el equipo.
	Presione el botón Ayuda <b>?</b> del teclado para abrir el Centro de ayuda y soporte técnico, o consulte la <i>Garantía y guía de soporte</i> para ponerse en contacto con el soporte técnico e informarse de cómo sustituir la unidad.
El botón Imprimir del teclado no funciona	Use el elemento de menú <b>Imprimir</b> en el programa (en general, se encuentra en el menú Archivo).
El teclado inalámbrico no funciona tras su instalación o no se detecta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compruebe que el teclado se encuentre dentro del alcance del receptor.</li> <li>• Reemplace las pilas del teclado inalámbrico.</li> <li>• Consulte la documentación que vino con su teclado.</li> </ul>
El mouse inalámbrico no funciona tras su instalación o no se detecta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compruebe que el mouse se encuentre dentro del alcance del receptor.</li> <li>• Reemplace las pilas del mouse inalámbrico.</li> <li>• Consulte la documentación que vino con el mouse.</li> </ul>

# Teclado y mouse (continuación)

Síntoma	Posible solución
El cursor no responde al movimiento del mouse.	<p>Reinicie la PC utilizando el teclado.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Presione las teclas Alt y Tab del teclado al mismo tiempo para desplazarse a una aplicación abierta.</li> <li>2 Presione las teclas Ctrl y S del teclado al mismo tiempo para guardar los cambios en la aplicación seleccionada (Ctrl+S es el comando del teclado que corresponde a la opción Guardar en la mayoría — no todas— de las aplicaciones).</li> <li>3 Una vez guardados los cambios en todas las aplicaciones abiertas, presione las teclas Ctrl y Esc del teclado al mismo tiempo para que aparezca el menú Inicio.</li> <li>4 Utilice las teclas de dirección hacia arriba para seleccionar <b>Apagar equipo</b> y luego presione la tecla Intro del teclado.</li> <li>5 Utilice las teclas de dirección hacia la izquierda y la derecha para seleccionar <b>Apagar</b> y presione la tecla Intro.</li> <li>6 Una vez que el sistema esté completamente apagado, desconecte y vuelva a conectar el conector del mouse en la parte posterior de la PC y vuelva a encenderla.</li> </ol>
El cursor responde lentamente al movimiento del mouse.	Use una alfombrilla para mouse u otra superficie áspera debajo del mouse.
El cursor no se mueve al utilizar las teclas de dirección del teclado.	Presione la tecla Bloq Num. La luz de Bloq Num debe estar apagada si usted desea usar las teclas de dirección del grupo de teclas numéricas.
El cursor se desplaza sólo vertical u horizontalmente (o no se desplaza libremente por la pantalla).	Quite la tapa de la bola de la parte inferior del mouse (haga girar la tapa hacia la izquierda), retire la bola y límpiela con un paño húmedo y que no suelte pelusa (no use papel). Limpie también los rodillos sobre los que se mueve la bola.
El mouse no funciona después de su instalación o no se detecta.	Desconecte y vuelva a conectar el cable del mouse a su PC.
El mouse óptico no detecta bien el cursor.	Coloque el mouse sobre una alfombrilla para mouse o una hoja de papel blanca o limpie suavemente las lentes de detección de luz que se encuentran en la parte inferior del mouse con un paño que no suelte pelusa (no use papel).
El cursor se desplaza demasiado rápido o demasiado lento.	<p>Ajuste la velocidad del cursor:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Haga clic en Inicio, Panel de control, Impresoras y otro hardware y luego en Mouse.</li> <li>2 Haga clic en la lengüeta <b>Opciones de puntero</b>.</li> <li>3 Ajuste la barra de desplazamiento de <b>Velocidad</b> hacia <b>Lenta</b> o <b>Rápida</b> para reducir o aumentar la velocidad a la cual el puntero (el cursor) responde al desplazamiento del mouse.</li> <li>4 Haga clic en <b>Aceptar</b>.</li> </ol>

## Encendido

Síntoma	Posible solución
La PC no se enciende ni se inicia.	Asegúrese de que los cables que conectan la PC a la fuente de alimentación externa estén enchufados correctamente.
	Cuando los cables que conectan la PC a la alimentación están conectados correctamente y la toma de corriente de la pared funciona, la luz verde de la fuente de alimentación debería encenderse; si no se enciende vea la <i>Garantía y Guía de soporte</i> para ponerse en contacto con Soporte técnico.
	Conecte el monitor a la PC, enchúfelo y enciéndalo.
	Ponga el interruptor de selección de voltaje en la posición correcta para el país o región en el que se encuentra, consulte la <i>Garantía y guía de soporte</i> para ponerse en contacto con el soporte técnico.
	Pruebe la toma conectando diferentes dispositivos eléctricos.
	Vuelva a instalar la memoria antigua para que su PC regrese a su estado original. Consulte las instrucciones de <i>Actualización y reparación</i> de la PC.
	Presione el botón Ayuda ? del teclado para abrir el Centro de ayuda y soporte técnico, o consulte la <i>Garantía y guía de soporte</i> para ponerse en contacto con el soporte técnico e informarse de cómo sustituir la unidad.
	Vuelva a conectar los cables de la unidad, de datos y de alimentación. Consulte las instrucciones de <i>Actualización y reparación</i> de la PC.
Aparece el mensaje de error <i>Disco de sistema no válido o Falta el disco del sistema o Error de disco</i> .	Cuando se detenga la actividad de la unidad, saque el disco y presione la barra espaciadora. La PC debe iniciarse.
La PC no responde o se apaga cuando se presiona el botón de encendido.	Mantenga presionado el botón de encendido hasta que la PC se apague.
La PC se apaga automáticamente.	La PC está en un ambiente excesivamente caluroso. Permita que se enfríe. Asegúrese de que los orificios de ventilación no estén bloqueados y que el ventilador interno funcione. Tenga en cuenta que su PC posiblemente no tenga un ventilador interno.
	Consulte la <i>Garantía y guía de soporte</i> para ponerse en contacto con el soporte técnico y obtener información acerca de cómo sustituir la unidad. Tenga en cuenta que su PC posiblemente no tenga un ventilador interno.
La hora y fecha en la pantalla no son correctas.	Puede ser necesario sustituir la batería del reloj en tiempo real (RTC, por sus siglas en inglés). La vida útil de la batería es aproximadamente de siete años. Antes de reemplazar la batería, restaure la fecha y la hora del sistema operativo mediante el Panel de control. Si el problema persiste, sustituya la batería del RTC. En la guía <i>Actualización y reparación</i> encontrará las instrucciones para el reemplazo.

# Rendimiento

Síntoma	Posible solución
Las aplicaciones y los archivos tardan más en abrirse o responder.	Si ha creado varias cuentas de usuario en la PC, asegúrese de que no haya otros usuarios conectados. Si hay varios usuarios conectados al mismo tiempo, los recursos del sistema deben ser compartidos entre todos.
	<p>Ejecute la utilidad Liberador de espacio en disco para eliminar los archivos no deseados (inclusive, archivos temporarios de Internet, componentes y programas instalados que ya no usa y archivos en la Papelera de reciclaje) de su disco duro:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 Haga clic en <b>Inicio, Todos los programas, Accesorios, Herramientas del sistema</b> y luego en <b>Liberador de espacio en disco</b>.</li><li>2 Seleccione la unidad en la cual desea liberar espacio.</li><li>3 Para seleccionar los archivos que desea eliminar, coloque una marca en la casilla de verificación que se encuentra junto a los tipos de archivo enumerados.</li><li>4 Haga clic en <b>Aceptar</b> y luego en <b>Sí</b> para eliminar en forma permanente los archivos.</li></ol>
	<p>Ejecute la utilidad Desfragmentador de disco para agrupar los archivos fragmentados en el disco duro y mejorar el rendimiento de la PC. Esto no afecta la ubicación de los archivos y carpetas en su PC.</p> <p><b>NOTA:</b> La utilidad Desfragmentador de disco puede tardar en finalizar. Es aconsejable ejecutarla durante la noche.</p> <p>Para ejecutar la utilidad Desfragmentador de disco:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 Presione al mismo tiempo las teclas Ctrl, Alt y Supr para abrir el Administrador de tareas de Windows.</li><li>2 Seleccione todos los programas enumerados en la ficha Aplicaciones y haga clic en <b>Finalizar tarea</b>.</li><li>3 Haga clic en <b>Inicio</b>, seleccione <b>Todos los programas, Accesorios, Herramientas del sistema</b> y luego en <b>Desfragmentador de disco</b>.</li><li>4 Seleccione la unidad de disco duro que desea desfragmentar en la columna Volumen (en general es <b>C:</b>) y haga clic en <b>Desfragmentar</b>.</li></ol>
	<p>Cómo quitar programas no utilizados:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 Haga clic en <b>Inicio</b> y, a continuación, en <b>Panel de control</b>.</li><li>2 Haga doble clic en el icono <b>Agregar o quitar programas</b>. Se abrirá la ventana Agregar o quitar programas.</li><li>3 Seleccione el programa que desea eliminar y haga clic en el botón <b>Cambiar o quitar</b> o en el botón <b>Quitar</b>.</li></ol> <p>Siga las instrucciones que aparecerán en pantalla.</p>

## Rendimiento (*continuación*)

Síntoma	Posible solución
Las aplicaciones y los archivos tardan más en abrirse o responder ( <i>continuación</i> ).	<p>Compruebe que el disco duro no tenga errores</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Cierre todos los programas o ventanas abiertas.</li> <li>2 Haga clic en <b>Inicio</b> y, a continuación, en <b>Mi PC</b>.</li> <li>3 Haga clic con el botón derecho del mouse en la unidad de disco duro que desee controlar y haga clic en <b>Propiedades</b>.</li> <li>4 Seleccione la ficha <b>Herramientas</b> en la ventana Propiedades del sistema.</li> <li>5 Haga clic en <b>Comprobar ahora</b>, en Comprobación de errores.</li> <li>6 Si desea, seleccione los botones que se encuentran junto a <b>Reparar automáticamente errores en el sistema de archivos</b> y <b>Examinar e intentar recuperar los sectores defectuosos</b>.</li> <li>7 Haga clic en <b>Inicio</b>. Si el sistema le solicita que reinicie la PC, haga clic en <b>Sí</b> y reiniciela.</li> </ol>

## Varios

Síntoma	Posible solución
Aparece un mensaje que indica que <i>no hay memoria suficiente</i> .	Cierre todos los programas abiertos y vuelva a intentar o reinicie su PC (haga clic en <b>Inicio</b> , <b>Apagar equipo</b> y <b>Reiniciar</b> ). Si vuelve a aparecer el mensaje, es aconsejable comprar e instalar más memoria.
El sensor remoto no recibe una señal del control remoto (sólo en algunos modelos).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Haga clic en <b>Inicio</b>, haga clic con el botón derecho en <b>Mi PC</b> y seleccione <b>Propiedades</b>.</li> <li>2 Seleccione la ficha <b>Hardware</b> y haga clic en <b>Administrador de dispositivos</b>.</li> <li>3 Haga clic en el signo más (+) situado junto a <b>Controladores de bus serie universal (USB)</b>.</li> <li>4 Si el Receptor Infrarrojo eHome aparece en la lista Controladores de bus serie universal (USB), Windows está detectando apropiadamente el Receptor Infrarrojo. Si no aparece en la lista, continúe en el paso siguiente.</li> <li>5 Desconecte el extremo del cable USB en el sensor remoto de la PC y conéctelo en el mismo puerto USB.</li> <li>6 Desconecte todos los otros dispositivos USB, deje el sensor remoto conectado y reinicie la PC. Conecte otros dispositivos USB luego de que el sensor remoto aparezca en la ventana del Administrador de dispositivos.</li> </ol>
El lector de tarjetas de memoria (sólo en algunos modelos) no puede leer mi tarjeta de memoria.	No inserte o quite tarjetas de memoria cuando la luz indicadora de uso esté parpadeando. Hacerlo puede causar la pérdida de datos, o puede dañar permanentemente el lector de tarjetas.
	Algunas tarjetas tienen una llave selectora de lectura/escritura o de seguridad. Asegúrese de que la llave selectora esté en la posición que permite grabar antes de intentar grabar datos.
	Asegúrese de que la cantidad de datos que está almacenando, no haya excedido el límite de almacenamiento de la tarjeta.

## Varios (continuación)

Síntoma	Posible solución
El lector de tarjetas de memoria (sólo en algunos modelos) no puede leer mi tarjeta de memoria (continuación).	Asegúrese de que la tarjeta de memoria sea compatible con: CompactFlash (1, 2 y Microdrive), Memory Stick, Memory Stick Pro, MultiMedia, Secure Digital, SmartMedia o XD.
	Asegúrese de que la tarjeta de memoria esté insertada por completo dentro de la ranura correcta.
	Inspeccione los extremos de las tarjetas de memoria para comprobar que no haya suciedad o material que tape un orificio o dañe un contacto de metal. Limpie los contactos con un paño sin pelusa y con un poco de alcohol isopropílico. De ser necesario, reemplace la tarjeta de memoria.

## Reparación de problemas de software

La PC utiliza el sistema operativo y los programas instalados durante el funcionamiento normal. Si la PC funciona incorrectamente o deja de funcionar por un problema de software, el usuario puede repararla.

Algunas reparaciones son tan simples como reiniciar su PC, y otras requieren realizar la Recuperación del sistema desde archivos que se encuentran en su disco duro.

Su unidad de disco duro contiene una imagen de Recuperación del sistema que incluye todos los archivos de software que venían instalados de fábrica en su PC. En el caso poco probable de que necesite recuperar su sistema, resulta fácil hacerlo con esta imagen de recuperación.

Como toda la información necesaria está incluida en la imagen de Recuperación del sistema que se encuentra en la unidad de disco duro de su PC, el equipo no incluye discos de recuperación en la caja de accesorios.

Como medida de seguridad, usted puede:

- Crear sus propios discos de recuperación del sistema a partir de la imagen de recuperación, tal como se describe en “Cómo crear los discos de recuperación del sistema” en la página 21.
- Contáctese con Soporte de HP para adquirir un juego de discos de Recuperación del sistema.

También debe crear el CD de herramientas de restauración de HP PC. Este CD contiene utilidades que le permiten realizar cambios a la unidad de disco duro. Consulte “Cómo crear el CD de herramientas de restauración” en la página 22.

**NOTA:** Es importante que siga los métodos de reparación de la PC en el orden descrito en este documento.

## Introducción a la reparación de software

Esta sección muestra los métodos disponibles para arreglar su PC si está teniendo problemas de software. Encontrará instrucciones detalladas acerca de cada método en las siguientes secciones. Debe seguir estas instrucciones en el orden mostrado aquí.

- Reiniciar su PC
- Apagar su PC
- Actualizar los controladores
- Restaurar sistema de Microsoft
- Restauración de aplicaciones y Restauración de controladores
- Recuperación del sistema

**NOTA:** Si está reemplazando una unidad de disco duro, sólo tiene que ejecutar Recuperación del sistema.

Además, su PC puede incluir un Asistente de reparación de programas (sólo en algunos modelos). Puede usar este asistente para acceder a la mayoría de métodos de reparación descritos en este capítulo, entre otros:

- Cómo crear los discos de Recuperación del Sistema
- Restaurar sistema de Microsoft
- Restauración de aplicaciones y Restauración de controladores
- Recuperación del sistema

Puede iniciar el Asistente de Reparación de programas haciendo clic en **Inicio, Todos los programas, Ayuda y Herramientas de la PC**, y por último **Asistente de reparación de programas**.

## Cómo reiniciar su PC

Reiniciar es el método de reparación de su PC más sencillo. Cuando reinicia, su PC vuelve a cargar el sistema operativo y el software en la memoria.

Para reiniciar su PC:

- 1 Cierre todos los programas o ventanas abiertas.
- 2 Haga clic en **Inicio**.
- 3 Haga clic en **Apagar equipo**.
- 4 Haga clic en **Reiniciar**.

## Cómo apagar su PC

Cuando usted apaga su equipo y lo vuelve a encender, lo obliga a cargar de nuevo el sistema operativo en su memoria, lo que borra algunos datos de seguimiento. De esta forma pueden eliminarse algunos problemas que podrían permanecer después de reiniciar.

Para apagar su PC:

- 1 Cierre todos los programas o ventanas abiertas.
- 2 Haga clic en **Inicio**.
- 3 Haga clic en **Apagar equipo**.
- 4 Haga clic en **Apagar**.
- 5 Encienda su PC presionando el botón de encendido.

## Cómo actualizar los controladores

Un *controlador* es un programa de software que permite a su PC comunicarse con un dispositivo que tiene conectado, como una impresora, una unidad de disco duro, un mouse o un teclado.

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

- 1 Haga clic en **Inicio**, haga clic con el botón derecho en **Mi PC**, y posteriormente haga clic en **Propiedades**. Se abre la ventana Propiedades del sistema.
- 2 Seleccione la ficha **Hardware** y luego **Administrador de dispositivos**. Se mostrará el Administrador de dispositivos.
- 3 Haga clic en el símbolo más (+) para expandir el dispositivo cuyo controlador quiere actualizar o restaurar (por ejemplo **Unidades de DVD/CD-ROM**).
- 4 Haga doble clic en un elemento específico (por ejemplo, **HP DVD Writer 640b**) y luego haga clic en la ficha **Controlador**.
- 5 Haga clic en **Actualizar controlador** o **Restaurar controlador**, y siga las instrucciones que se muestran en pantalla.

## Restaurar sistema de Microsoft

Microsoft® Windows® XP incluye una función que le permite restaurar la configuración de su PC a una configuración anterior, en la que el problema de software actual no existía. La función hace esto creando un "punto de restauración" donde guarda la configuración de la PC en ese momento.

Cuando usted agrega programas haciendo clic en **Agregar programas** en la ventana Agregar o quitar programas (se accede a ésta haciendo clic en **Inicio, Panel de control** y luego **Agregar o quitar programas**), el sistema operativo automáticamente crea un punto de restauración antes de agregar el nuevo software. También puede crearlos manualmente.

Si tiene algún problema que usted piensa que puede ser por causa del software de su PC, use Restaurar sistema para devolver la PC a un punto de restauración previo.



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

Para iniciar Restaurar sistema:

- 1 Cierre todos los programas abiertos.
- 2 Haga clic en **Inicio**.
- 3 Elija **Todos los programas**.
- 4 Seleccione **Accesorios**.
- 5 Seleccione **Herramientas del sistema**.
- 6 Haga clic en **Restaurar sistema**.
- 7 Haga clic en **Siguiente**.
- 8 Siga las instrucciones que aparecerán en pantalla.

Para agregar puntos de restauración manualmente:

- 1 Cierre todos los programas abiertos.
- 2 Haga clic en **Inicio**.
- 3 Elija **Todos los programas**.
- 4 Seleccione **Accesorios**.
- 5 Seleccione **Herramientas del sistema**.
- 6 Haga clic en **Crear un punto de restauración**.
- 7 Haga clic en **Siguiente**.
- 8 Siga las instrucciones que aparecerán en pantalla.

Para obtener más información acerca de los puntos de restauración de software:

- 1 Haga clic en **Inicio**.
- 2 Haga clic en **Ayuda y soporte técnico**. Se muestra el Centro de ayuda y soporte técnico.
- 3 Escriba *restaurar sistema* en el cuadro de búsqueda y haga clic en **Buscar**.

## Recuperación de aplicaciones y controladores

Si se borra o daña accidentalmente un controlador o un programa de software (también llamado *aplicación*) instalado de fábrica, puede reinstalar este programa de software mediante el Programa de restauración de aplicaciones HP (sólo en algunos modelos).

**NOTA:** Para asegurarse de que su PC incluye el programa, siga los pasos 3 al 5 del siguiente procedimiento. Si aparece Programa de restauración de aplicaciones HP en la carpeta Ayuda y herramientas de la PC, su PC incluye este programa.

**NOTA:** No utilice el programa de restauración de aplicaciones para volver a instalar programas de software suministrados en CD o DVD incluidos en el embalaje de la PC. Reinstale estos programas directamente desde los CD o DVD correspondientes.

Para empezar una Restauración de aplicaciones o Restauración de controladores:

- 1 Cierre todas las aplicaciones y carpetas (salte al paso 3 si está restaurando un controlador).
- 2 Desinstale la aplicación dañada.
  - a Haga clic en **Inicio**, **Panel de control** y, a continuación, en **Agregar o quitar programas**.
  - b Seleccione el programa que desea eliminar y, a continuación, haga clic en **Cambiar o quitar**.
- 3 Haga clic en **Inicio**.
- 4 Elija **Todos los programas**.
- 5 Seleccione **Ayuda y herramientas de la PC**.
- 6 Haga clic en **Programa de restauración de aplicaciones HP**.
- 7 Haga clic en **Instalación de la aplicación** o en **Instalación del controlador** y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.
- 8 Seleccione el controlador o programa de aplicación que desea instalar y, a continuación, haga clic en **Instalar**.



- 9 Repita los pasos 7 y 8 para instalar otros controladores y aplicaciones.
- 10 Cuando termine de restaurar las aplicaciones o controladores, cierre el Programa de restauración de aplicaciones. A continuación, haga clic en **Inicio, Apagar equipo** y, por último, en **Reiniciar** para reiniciar la PC.



**ADVERTENCIA: No omita este último paso. Deberá reiniciar el equipo cuando termine de restaurar las aplicaciones o controladores.**

## Introducción a la recuperación del sistema

Una vez que ha intentado los métodos previamente mencionados para reparar el software de su sistema, puede ejecutar el programa Recuperación del sistema como último recurso para reinstalar el sistema operativo y las aplicaciones de software.

El programa Recuperación del Sistema permite dos opciones de recuperación:

- **Recuperación estándar** — Se trata de una opción que recupera los programas, controladores y el sistema operativo instalados de fábrica, sin afectar los archivos de datos que se hayan creado desde la compra de la PC. Es posible que tras la recuperación del sistema resulte difícil encontrar algunos archivos de datos, por lo que es aconsejable hacer una copia de seguridad de todos los archivos de la unidad de disco duro antes de realizar la recuperación del sistema.
- **Recuperación completa del sistema** — Esta opción borra y formatea completamente el disco duro, lo que incluye la eliminación de todos los archivos de datos que haya creado. La recuperación completa del sistema instala de nuevo el sistema operativo, los programas y los controladores desde los discos o la imagen de recuperación. No obstante, deberá volver a instalar el software que la PC no incluía al comprarla. Esto incluye el software suministrado en los CD incluidos en la caja de accesorios de la PC y los programas de software instalados desde la compra de la PC.

---

**NOTA:** Si su PC tiene el disco duro dañado o en blanco, sólo tendrá la opción de recuperación completa del sistema.

---

---

**NOTA:** Si su PC incluye una unidad HP Personal Media (sólo en algunos modelos), deberá desconectarla antes de iniciar el programa Recuperación del Sistema.

---

Además, puede elegir uno de los siguientes métodos para realizar la recuperación del sistema:

- **Imagen de recuperación.** Realiza la recuperación a partir de una imagen de recuperación que se encuentra almacenada en su unidad de disco duro. La imagen de recuperación es un archivo que contiene una copia del software original. Para realizar la recuperación del sistema a partir de la imagen de recuperación de su disco duro consulte “Cómo realizar la recuperación del sistema desde la unidad de disco duro”, en la página 24.

---

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

---

- **Discos de recuperación.** Realiza la recuperación a partir de un juego de discos de recuperación (CD o DVD) que usted ha creado con los archivos almacenados en su unidad de disco duro. Para crear los discos de recuperación, complete el procedimiento descrito en la sección siguiente.

## Cómo crear los discos de recuperación del sistema

Complete el procedimiento descrito en esta sección para crear un juego de discos de recuperación del sistema a partir de la imagen de recuperación almacenada en la unidad de disco duro. Esta imagen contiene el sistema operativo y los programas de software que estaban instalados de fábrica en la PC.

Usted puede crear un solo juego de discos de recuperación para su PC. Los discos de recuperación que usted cree sólo se podrán utilizar en su PC.

Una vez que haya creado los discos de recuperación, puede eliminar la imagen de recuperación en caso de que quiera tener más espacio disponible en su unidad de disco duro.

---

**NOTA:** No elimine la imagen de recuperación a menos que haya creado un CD o DVD de recuperación.

---

## Cómo elegir el tipo de disco de recuperación

Existen varias ventajas de utilizar DVD en lugar de CD a la hora de crear los discos de recuperación:

- Los DVD tienen mayor velocidad de transferencia de datos. Los DVD de recuperación restauran los datos originales más rápidamente que los CD de recuperación.
- Los DVD de recuperación tardan menos tiempo en crearse que los CD de recuperación.
- Los DVD tienen más capacidad que los CD, de forma que hay menos discos que grabar y almacenar.

Para crear los discos de recuperación, su PC debe tener una unidad grabadora de CD o DVD u otra unidad que pueda grabar CD o DVD.

El número de discos de recuperación del juego depende del modelo de su PC. El programa que crea los discos le indicará el número de discos vírgenes que necesitará. El proceso lleva algún tiempo (hasta 15 minutos por cada disco) para verificar que la información grabada en el disco sea correcta.

Puede salir del proceso en cualquier momento. La próxima vez que ejecute el programa, éste se iniciará donde se interrumpió anteriormente.

### Para crear los discos de recuperación del sistema:

- 1 Cierre todos los programas abiertos.
- 2 Haga clic en **Inicio**.
- 3 Elija **Todos los programas**.
- 4 Seleccione **Ayuda y herramientas de la PC**.
- 5 Haga clic en **Creador de CD-DVD de recuperación para la PC HP**. Aparece la ventana Creador de CD/DVD de recuperación.

- 6 Siga las instrucciones que aparecerán en pantalla. Etiquete cada disco a medida que lo cree (por ejemplo, Recuperación 1, Recuperación 2).

Guarde los discos de recuperación del sistema en un lugar seguro.

## Cómo crear el CD de herramientas de restauración

Además de los discos de recuperación del sistema, usted puede crear un CD de herramientas de restauración. El CD de herramientas de restauración puede usarse para:

- Leer instrucciones para emplear cada utilidad del CD de herramientas de restauración.
- Iniciar el programa Recuperación del sistema desde la partición de restauración.
- Eliminar la partición de restauración del sistema desde el disco duro de la PC para así dejar más espacio para los datos.
- Crear una nueva partición de datos en el disco duro de la PC.
- Iniciar la Consola de recuperación de Microsoft (una utilidad de Microsoft que puede realizar el diagnóstico y reparación del sistema operativo).



**ADVERTENCIA:** Antes de utilizar el CD de herramientas de restauración de PC HP para cambiar la unidad de disco duro, cree discos de recuperación del sistema, tal como se describe en la sección anterior. No podrá crear discos de recuperación del sistema después de eliminar la partición de restauración del sistema.

Debe crear el CD de herramientas de restauración antes de poder utilizar estas utilidades.

### Para crear o iniciar el CD de herramientas de restauración:

- 1 Haga clic en **Inicio**.
- 2 Elija **Todos los programas**.
- 3 Seleccione **Ayuda y herramientas de la PC**.
- 4 Haga clic en **CD de herramientas de restauración de PC HP**. Aparece la ventana de herramientas.
- 5 Siga las instrucciones que aparecerán en pantalla.

Guarde el CD de herramientas de restauración en un lugar seguro.

## Cómo realizar la recuperación del sistema utilizando los discos de recuperación

Esta sección contiene el procedimiento para realizar una recuperación del sistema utilizando los discos de recuperación que ha creado siguiendo las instrucciones que se encuentran en “Cómo crear los discos de recuperación del sistema”, en la página 21.

Para ejecutar el programa de recuperación del sistema utilizando discos de recuperación:

- 1 Si su PC funciona, cree un CD o DVD de respaldo que contenga todos los archivos que desea guardar. Extraiga el disco de respaldo de la bandeja cuando haya terminado.
- 2 Introduzca el primer disco de recuperación en la unidad correspondiente de CD o DVD y cierre la bandeja.
- 3 Apague la PC:
  - Si la PC funciona: haga clic en **Inicio**, seleccione **Apagar equipo** y haga clic en **Apagar**.

O bien,

  - Si su PC no responde: mantenga presionado el botón de encendido unos cinco segundos hasta que la PC se apague.
- 4 Desconecte todos los dispositivos periféricos de la PC, excepto el monitor, el teclado y el mouse
- 5 Desconecte o retire todas las unidades externas y retire la unidad HP Personal Media si su PC tiene una.
- 6 Presione el botón de encendido para encender la PC.
- 7 La PC inicia la restauración a partir del disco de restauración. Siga las instrucciones que se muestran en pantalla.
  - Para la recuperación del sistema estándar, presione R. Haga clic en **Siguiente** para continuar con la recuperación del sistema. Elija **Sí** para iniciar la recuperación. Introduzca los discos de recuperación restantes cuando el sistema se lo indique.

O bien,

- Para la recuperación completa del sistema, presione F. Elija **Sí** para realizar la recuperación completa del sistema. Introduzca los discos restantes cuando el sistema se lo indique.

O bien,

- Si el disco duro de la PC está en blanco o dañado, presione R para realizar una recuperación completa del sistema. Introduzca los discos de recuperación restantes cuando el sistema se lo indique.



**ADVERTENCIA:** La opción de restauración completa del sistema eliminará todos los datos o programas que haya instalado en el equipo después de adquirirlo. Asegúrese de hacer una copia de seguridad en un disco extraíble de todos los datos que desee conservar.

---

- 8 Introduzca el siguiente disco cuando se le indique.
  - 9 Cuando finalice el programa de recuperación extraiga el último disco.
- 

**NOTA:** Si se muestra el mensaje *Introduzca el disco de instalación avanzada de inicio número 1* y reinicie al final de una recuperación completa del sistema, extraiga el disco de recuperación de la bandeja de la unidad y reinicie el equipo. No tiene que introducir el disco indicado.

---

- 10 Haga clic en **Reiniciar** para reiniciar su PC.
- 11 Al reiniciar la PC, aparece una serie de pantallas de inicio. Para completar la instalación inicial del sistema operativo Windows de Microsoft deberá responder algunas preguntas.
- 12 Complete el proceso de inicio de la PC, finalice el proceso de registro y espere hasta que vea el escritorio. A continuación, apague la PC, reconecte todos los dispositivos periféricos, y luego encienda la PC.
- 13 Reinstale el software que no estaba originalmente en la PC.
- 14 Copie los archivos de datos del disco de respaldo a la unidad de disco duro.

## Cómo realizar la recuperación del sistema desde la unidad de disco duro

Elija uno de los siguientes procedimientos para volver a instalar el software desde la imagen de recuperación que se encuentra en la unidad de disco duro:

- Cómo iniciar la recuperación del sistema si la PC responde
- Cómo iniciar la recuperación del sistema si la PC no responde

### Cómo iniciar la recuperación del sistema si la PC responde

- 1 Apague su PC. Desconecte la unidad HP Personal Media si su PC tiene una. Desconecte todos los dispositivos periféricos de la PC, excepto el monitor, el teclado y el mouse. Encienda su PC.
- 2 Haga clic en **Inicio** en la barra de tareas, seleccione **Todos los programas, Ayuda y Herramientas de la PC** y, por último, **Recuperación del sistema para PC HP**.

Se le pedirá que confirme que ha ejecutado Restaurar sistema de Microsoft y Restaurar controlador:

- Si no ha ejecutado Restaurar sistema de Microsoft y Restaurar controlador, haga clic en **Restaurar Sistema de Microsoft** y siga las instrucciones que aparecen en pantalla.
- Si ya ha ejecutado Restaurar sistema de Microsoft y Restaurar controlador, haga clic en **Sí** para empezar el proceso de recuperación y salte al paso 3.

- 3 Siga las instrucciones que aparecerán en pantalla.



**ADVERTENCIA:** La opción de restauración completa del sistema eliminará todos los datos o programas que haya instalado en el equipo después de adquirirlo. Asegúrese de hacer una copia de seguridad en un disco extraíble de todos los datos que desee conservar.

- 4 Complete el proceso de inicio de la PC, finalice el proceso de registro y espere hasta que vea el escritorio. A continuación, apague la PC, reconecte todos los dispositivos periféricos, y luego encienda la PC.

### Cómo iniciar la recuperación del sistema si la PC no responde

- 1 Apague su PC. Si fuera necesario, mantenga presionado el botón de encendido hasta que la PC se apague.
- 2 Desconecte la unidad HP Personal Media si su PC tiene una. Desconecte todos los dispositivos periféricos de la PC, excepto el monitor, el teclado y el mouse.
- 3 Presione el botón de encendido para encender la PC.
- 4 Durante el procedimiento de inicio siga estas instrucciones para entrar en el programa de Recuperación del sistema:  
  
Cuando aparezca la ventana azul con el logotipo HP Invent, presione la tecla F10. (Sólo dispone de unos segundos para presionar la tecla F10 antes de que continúe el proceso normal de inicio).
- 5 La PC inicia la recuperación. Espere a que se muestren las instrucciones en la pantalla y, a continuación, sígalas.



**ADVERTENCIA:** La opción de restauración completa del sistema eliminará todos los datos o programas que haya instalado en el equipo después de adquirirlo. Asegúrese de hacer una copia de seguridad en un disco extraíble de todos los datos que desee conservar.

- 6 Complete el proceso de inicio de la PC, finalice el proceso de registro y espere hasta que vea el escritorio. A continuación, apague la PC, reconecte todos los dispositivos periféricos, y luego encienda la PC.



[www.hp.com](http://www.hp.com)

Printed in



5 9 9 1 - 6 1 6 2