

*Si no sabe qué hacer, haga clic en uno de los elementos siguientes:*

- [Qué hacer primero >](#)
- [Diagnóstico de hardware >](#)
- [Preguntas más frecuentes \(FAQ\) >](#)

*Si puede identificar el problema, haga clic en uno de los elementos siguientes:*







- [Problemas al arrancar el PC >](#)
- [Problemas al utilizar el PC >](#)
- [Problemas con el software >](#)
- [Problemas de audio \(sonido\) >](#)
- [Problemas con el hardware >](#)
- [El PC detecta un problema al arrancar >](#)

*Si el problema sigue sin solucionarse, póngase en contacto con proveedor de soporte. En primer lugar, consulte:*

- [Recopilación de información antes de llamar a soporte >](#)



*La siguiente información puede resultar útil para solucionar problemas:*







- [Cómo recuperar el contenido de la unidad de disco duro >](#)
- [Cómo borrar los ajustes del BIOS \(CMOS\) >](#)
- [Cómo Actualizar el BIOS >](#)
- [Recuperación de un fallo de actualización de BIOS o de un BIOS dañado >](#)
- [Conectores de la placa del sistema >](#)

- ¿Ha configurado su PC correctamente?  Asegúrese de que ha conectado el PC correctamente.
- ¿Existe realmente un problema o es que desconoce la forma de hacer algo?
  -  Para obtener ayuda sobre la utilización del sistema operativo Windows, haga clic en el botón **Inicio** situado en la parte inferior de la pantalla y a continuación en **Ayuda**.
  -  Para obtener ayuda sobre la forma de utilizar una aplicación o una utilidad de software, consulte su documentación en papel o la ayuda en línea (a la que normalmente se accede pulsando la tecla **F1** en el software).
- Reinicie el PC y compruebe si se produce de nuevo el problema.
- ¿Se trata de un problema de hardware o de software?
  -  Ejecute e-DiagTools para determinar si se trata de un problema de software o de hardware. Puede crear un perfil de hardware de su PC (Support Ticket) que se puede enviar por fax o por correo al departamento de soporte. Vea la [Diagnóstico de hardware](#) para obtener información sobre cómo utilizar DiagTools.
- ¿Está el problema relacionado con una aplicación?
  -  Consulte la documentación impresa o en línea de la aplicación. También puede consultar el sitio web de soporte del fabricante del software.
- Compruebe si existen virus
  -  Es posible que el problema se deba a un virus. Utilice su software antivirus para comprobarlo. Se recomienda llevar a cabo una comprobación exhaustiva de todo el sistema.

## Qué hacer primero

2 de 2

- Obtener las actualizaciones más recientes  Conéctese al sitio web de soporte de HP en relación a su PC. Podrá obtener las últimas actualizaciones de software, controladores y BIOS para su PC.  
Si aún no lo ha hecho, también puede utilizar e-DiagTools de HP para transferir e instalar los últimos BIOS desde la web (consulte [HP e-DiagTools](#)).
  
- Si no puede resolver el problema  Registre los detalles del problema para que pueda describirlos más fielmente. Consulte [Recopilación de información antes de llamar a soporte](#).  
Póngase en contacto con su distribuidor de HP o con el soporte técnico autorizado fuera de las horas punta (a media mañana y primera hora de la tarde). Esto asegurará que su problema se solucione lo más rápido posible.

- ¿Cómo puedo volver a instalar mi sistema operativo del PC?  Utilice los CDs que se suministran con el PC ([consulte la página 57](#)).
- ¿Por qué mi PC funciona despacio o muestra mensajes extraños?  Si está conectado a una red, la lentitud del PC puede deberse a la red. Puede que su PC esté infectado por un virus. Ejecute la utilidad antivirus para borrar cualquier virus.  
  
O, actualice el BIOS del PC. Puede obtener los últimos BIOS y las instrucciones del sitio web de HP.
- He tenido problemas con mi PC desde que instalé un nuevo software. ¿Qué puedo hacer?  Desinstale el software que crea que resolverá el problema. Si el problema continúa, póngase en contacto con el fabricante de software para pedir ayuda o información sobre cómo conocer los problemas de compatibilidad.
- ¿Puedo utilizar dispositivos de hardware USB con el sistema operativo precargado en mi PC?  Sí. Tanto Windows 98 como Windows 2000 admiten USB.
- ¿Cómo puedo saber qué hardware y versión de BIOS estoy utilizando en mi PC?  Reinicie el PC y pulse **ESC** durante la autocomprobación de encendido (POST). Se mostrará la versión del BIOS en la parte superior de la pantalla.
- ¿Dónde puedo obtener información acerca de los últimos controladores de HP?  Desde el sitio web de soporte de HP.

*Si tiene algún problema a la hora de arrancar el PC, haga clic en uno de los elementos siguientes:*

**El PC no se enciende ►**

**El PC suena al arrancar pero la pantalla permanece en blanco ►**

**Obtiene el mensaje "non-system disk" u "operating system not found" ►**

**El PC detecta un problema al arrancar ►**

*Si tiene algún problema a la hora de utilizar el PC, haga clic en uno de los elementos siguientes:*

- [El PC se atasca en el modo de reposo >](#)
- [El PC se congela de repente >](#)
- [No puedo apagar el PC >](#)
- [El PC funciona lentamente >](#)
- [Olvidó la contraseña BIOS de su PC >](#)
- [Problemas al Utilizar el Símbolo del Euro >](#)

*Si tiene algún problema a la hora de utilizar el software, haga clic en uno de los elementos siguientes:*

- El indicador de alimentación está encendido pero el software no funciona ▶**
- Recibe el mensaje "están corruptos algunos archivos necesarios del sistema" ▶**
- Problemas al Utilizar el Símbolo del Euro ▶**

*Si tiene algún problema a la hora de usar el audio (sonido), haga clic en uno de los elementos siguientes:*

- No se emite ningún sonido al ejecutar las aplicaciones >**
- No se emite ningún sonido cuando se reproduce un CD de audio o multimedia >**
- La nueva tarjeta de sonido adicional no funciona >**
- Se emite un zumbido >**
- El PC se cuelga al grabar >**
- No hay salida desde sonidos digitalizados de 8 o 16 bits >**
- La entrada de audio del micrófono es demasiado baja >**



*Si tiene un problema de hardware, haga clic en uno de los elementos siguientes:*

- El teclado no funciona correctamente >**
- El monitor no funciona correctamente. >**
- Existe un problema en el disco duro >**
- Existe un problema con la unidad de disquetes >**
- La unidad de CD-ROM, CD-RW o DVD no se abre >**
- La unidad de DVD no muestra DVD Video >**
- La unidad de CD-ROM, CD-RW o DVD no se abre >**
- La impresora no funciona >**
- No se reconoce un dispositivo recién instalado >**

*Si se emite un sonido o se recibe un mensaje de error al arrancar, haga clic en uno de los elementos siguientes:*

- Errores al arrancar >**
- Error en la prueba de memoria >**
- Error en la prueba del teclado >**
- Error en la prueba de la disquetera >**
- Error en la prueba de la unidad de disco duro, de DVD o de CD-ROM >**
- Error en la prueba del CMOS >**
- Error en la prueba del puerto paralelo y serie >**
- Otros problemas de configuración >**



### HP e-DiagTools

#### NOTA

*Ejecute e-DiagTools antes de ponerse en contacto con HP para solicitar servicio cubierto por garantía. Le servirá para obtener información que le solicitará un representante de soporte.*

HP e-DiagTools, la utilidad de diagnósticos de hardware, le ayuda a diagnosticar los problemas relacionados con el hardware en su PC HP. Para obtener más información sobre esta utilidad, consulte la *Guía del Usuario de e-DiagTools*.

**[Guía del Usuario de e-DiagTools](#)** ➤

(sólo en inglés)

### ¿Dónde puedo obtener e-DiagTools?

Hay tres formas de acceder a e-DiagTools:

- desde la partición de utilidades de la unidad de disco duro (recomendado)
- desde uno de los CD-ROMs suministrados con el PC: *HP Image Library and Diagnostics System CD-ROM*
- desde el *CD HP e-DiagTools* Puede pedir este CD-ROM a través del sitio web de soporte de HP.

### Cómo ejecutar e-DiagTools

#### Cómo iniciar e-DiagTools desde la partición de utilidades de la unidad de disco duro

##### NOTA

*Este método sólo funcionará si la partición de utilidades de su disco duro está intacta.*

- 1 Reinicie su PC y pulse la tecla de función **F10** cuando vea el mensaje "Press F10 to enter HP Utility Partition or any other key to proceed...".
- 2 En el menú que aparece, seleccione la opción oportuna para ejecutar los diagnósticos de hardware e-DiagTools.

#### Cómo iniciar e-DiagTools desde el CD-ROM suministrado con el PC

Para iniciar e-DiagTools desde el CD-ROM suministrado con el PC:

- 1 Inserte el CD-ROM en la unidad de CD-ROM.
- 2 Reinicie el PC.
- 3 Después de un momento, verá la pantalla de bienvenida de e-DiagTools.

*Si no es posible arrancar desde la unidad de CD-ROM:*

- Reinicie el PC y pulse **F2** para entrar en el programa Setup de HP. Compruebe la configuración de Boot device para asegurarse de que su PC puede arrancar desde el CD-ROM.
- O
- Reinicie el PC y pulse **F10** para entrar en el menú Arranque y a continuación seleccione la opción para arrancar desde el CD-ROM.

### *Ha comprobado que...*

- El cable de alimentación del PC está conectado correctamente
- No se ha oído una serie de sonidos al encender el PC.
- La toma de corriente del PC funciona
- El interruptor de potencia del PC está configurado correctamente
- El LED de encendido del PC se enciende cuando se pulsa el botón de Encendido/ Apagado



### *Cómo*

Conecte el cable de alimentación a un enchufe de alimentación con toma de tierra y al PC.

Si oye una serie de sonidos al encender el PC, [consulte la página 47](#)

Enchufe otro dispositivo a la toma de alimentación con toma de tierra y compruebe que funciona.

- 1 Desconecte el cable de alimentación.
- 2 Seleccione el ajuste correcto del conmutador de tensión localizado junto con el conector de alimentación en la parte posterior del PC.
- 3 Vuelva a conectar el cable de alimentación.
- 4 Inicie el PC.

Si el LED no se enciende, compruebe que el conector del panel de estado está conectado correctamente a la placa del sistema ([consulte la página 64](#)).

### Resolución avanzada de problemas

#### Ha comprobado que...

El problema no se debe a un dispositivo interno ⇒

#### Cómo

- 1 Desconecte el cable de alimentación del PC.
- 2 Retire los conectores internos de todos los dispositivos accesorios que haya añadido y desconecte todas las tarjetas de expansión adicionales.
- 3 Vuelva a conectar los dispositivos uno por uno arrancando el PC cada vez para comprobar que funciona correctamente.
- 4 Si aún así no encuentra el fallo, póngase en contacto con el soporte de HP o distribuidor autorizado.

La fuente de alimentación funciona correctamente ⇒

- 1 Cuando encienda el PC, compruebe que la luz del botón de Encendido/Apagado se enciende y que se oye el ventilador de la fuente de alimentación.
- 2 Si no ocurre nada, póngase en contacto con el soporte de HP o distribuidor autorizado. Puede que sea necesario sustituir la unidad de alimentación original.

**Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte de HP o distribuidor autorizado.**

## El PC suena al arrancar pero la pantalla permanece en blanco

1 de 1

Los sonidos indican la existencia de errores en las primeras etapas de la secuencia de arranque ([consulte la página 46](#))

### Ha comprobado que...

### Cómo

- |                          |  |   |   |
|--------------------------|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> | Los módulos de memoria son del tipo correcto.  | ⇒ | <ol style="list-style-type: none"><li>1 Desconecte el cable de alimentación del PC.</li><li>2 Retire la cubierta del PC.</li><li>3 Sustituya el módulo de memoria por otro que sepa que funcione.</li><li>4 Vuelva a conectar el cable de alimentación y reinicie el PC.</li></ol>                              |
| <input type="checkbox"/> | La tarjeta accesoria que ha instalado es compatible  | ⇒ | <ol style="list-style-type: none"><li>1 Desconecte el cable de alimentación del PC.</li><li>2 Retire la cubierta del PC.</li><li>3 Retire la tarjeta accesoria.</li><li>4 Vuelva a conectar el cable de alimentación y reinicie el PC.</li></ol>  |
| <input type="checkbox"/> | Que no ha efectuado cambios en el programa <i>Setup</i> del PC que puedan causar el problema | ⇒ | <ol style="list-style-type: none"><li>1 Arranque el programa <i>Setup</i> oprimiendo <b>F2</b> cuando lo indique en el arranque.</li><li>2 Vuelva a cargar los ajustes de fábrica de <i>Setup</i> oprimiendo <b>F9</b>.</li><li>3 Pulse <b>F10</b> para salir del <i>Setup</i> guardando los cambios.</li></ol> |

**Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte de HP o distribuidor autorizado.**

## Obtiene el mensaje “non-system disk” u “operating system not found”

1 de 1

### *Ha comprobado que...*

- No ha dejado un disquete que no es de arranque en la disquetera cuando inició el PC
- El comando de arranque del dispositivo es correcto en el programa *Setup*



### *Cómo*

- 1 Compruebe que no hay un disquete que no es de arranque en su disquetera.
  - 2 Retire el disquete en caso de haber uno en la disquetera.
  - 3 Reinicie el PC.
- 
- 1 Arranque el programa *Setup* oprimiendo **F2** cuando lo indique en el arranque.
  - 2 Vuelva a cargar los ajustes de fábrica de *Setup* oprimiendo **F9**.
  - 3 Pulse **F10** para salir del *Setup* guardando los cambios.



### *Ha comprobado que...*

- El PC está efectivamente atascado



### *Cómo*

- 1 Desplace el ratón y pulse cualquier tecla. Espere un minuto para ver si se inicia el PC.
- 2 Si el LED de encendido parpadea y el PC no emite ningún sonido, éste se encuentra en estado de reposo profundo para ahorrar energía. Pulse brevemente el botón de encendido y espere un minuto para ver si el PC se inicia.
- 3 Presione el botón de encendido durante 5 segundos. El PC se apagará. Se perderán todos los datos que no se hayan guardado. Pulse brevemente el botón de encendido para iniciar el PC.
- 4 Desenchufe el cable de alimentación del PC, espere unos segundos y conéctelo otra vez. El PC arrancará automáticamente.

### *Ha comprobado que...*

Alguna aplicación no se haya bloqueado



### *Cómo*

- 1 Intente pulsar las teclas **CONTROL + ALT + SUPR** simultáneamente. Una ventana aparecerá mostrando las aplicaciones que se están ejecutando en ese momento. Una de ellas puede ser la que **no responda**.
- 2 Seleccione la aplicación y haga clic en el botón Finalizar tarea.
- 3 Reinicie el programa para comprobar si funciona normalmente.
- 4 Si no lo hace, reinicie el PC e inténtelo de nuevo.

Existe un problema de hardware



- 1 Ejecute e-DiagTools ([consulte la página 11](#)).
- 2 Si el problema persiste, intente retirar cualquier tarjeta añadida accesoria o de memoria.

Ha instalado suficiente memoria en el PC. Se recomienda que instale al menos 64 MB de RAM para ejecutar Windows 2000 o NT 4.0 en su PC. La instalación de menos memoria puede causar problemas al ejecutar las aplicaciones.



- 1 Reinicie su PC.
- 2 Acceda a la pantalla de resumen del PC oprimiendo **Esc** durante el arranque. Aparece la cantidad de RAM (memoria principal).

El procesador de su PC no se ha recalentado (sólo para procesadores con disipador de calor).



- 1 Desconecte el cable de alimentación del PC.
- 2 Retire la cubierta del PC.
- 3 Asegúrese de que el conector del disipador de calor está bien conectado ([consulte la página 64](#)).
- 4 Reinicie el PC y compruebe si muestra un error del disipador al arrancar.

### *Ha comprobado que...*

- El PC no se colgó cuando intentó apagarlo.



### *Cómo*

Si no puede apagar y reiniciar el PC normalmente, pulse el botón de encendido durante 5 segundos. El PC se apagará. Tenga en cuenta que los datos sin guardar, se perderán.

### *Ha comprobado que...*

- No está ejecutando demasiadas aplicaciones al mismo tiempo.
- No ha acumulado demasiados datos en el disco duro.
  
- No está almacenando una gran cantidad de archivos temporales innecesarios en el PC.
- Es preciso desfragmentar el disco duro del PC.



### *Cómo*

Cierre las aplicaciones que no utilice y compruebe si mejora el rendimiento del PC.

- 1 Haga clic en la letra correspondiente al disco duro de su PC desde el **Explorador de Windows**. La cantidad de espacio libre en el disco duro aparece en la parte inferior de la ventana del Explorador.
- 2 Elimine o realice una copia de seguridad de los archivos que no desee.
- 3 Comprima los archivos que no utilice a menudo con una utilidad de compresión de archivos.

Seleccione **Programas** ⇒ **Accesorios** ⇒ **Herramientas del sistema** ⇒ **ScanDisk** desde el menú **Inicio** . De esta forma se comprueban en el sistema los archivos que se pueden eliminar sin problemas.

Seleccione **Programas** ⇒ **Accesorios** ⇒ **Herramientas del sistema** ⇒ **Desfragmentador de disco** desde el menú **Inicio** . De esta forma podrá desfragmentar el disco duro del PC.

### *Ha comprobado que...*

- El cable del teclado está conectado correctamente.
- El teclado está limpio y no hay teclas atascadas.
- El propio teclado no está defectuoso.
- Los ajustes del teclado no causan ningún problema.
- Está utilizando el controlador correcto. Este controlador se suministra con todos los sistemas Windows NT 4.0, Windows 98 y Windows 2000 precargados . Para otros sistemas operativos, consulte la documentación de su sistema operativo.
- Está utilizando la última versión del BIOS para su PC.
- No ha vertido ningún líquido en el teclado.

### *Cómo*

- ⇒ Enchufe el cable en el conector correcto de la parte posterior del PC. Los conectores están codificados mediante colores para facilitar la conexión.
- ⇒ Compruebe que todas las teclas estén a la misma altura y que ninguna esté atascada.
- ⇒ Sustituya el teclado por otro que sepa que funciona o pruebe el teclado en otro PC
- ⇒ Seleccione **Configuración** ⇒ **Panel de control** ⇒ **Teclado** desde el menú **Inicio** para ver los ajustes del teclado.
- ⇒ Descargue el último controlador del sitio web de soporte de HP.
- ⇒ Descargue el BIOS más reciente y las instrucciones para su instalación del sitio web de soporte de HP.
- ⇒ Limpie el teclado con un paño húmedo. No lo moje.

## El monitor no funciona correctamente.

1 de 2

El indicador luminoso de alimentación del PC funciona pero el monitor sigue en blanco

### *Ha comprobado que...*


- El monitor está encendido (indicador LED encendido).
- El cable de alimentación del monitor está conectado correctamente.
- El cable del monitor (vídeo) está conectado correctamente.
- Los ajustes de brillo y contraste del monitor están configurados correctamente.
- Si está utilizando monitores dobles...

### *Cómo*

- ⇒ Consulte el manual del monitor para ver una explicación del significado de las señales de los indicadores LED (verde, naranja o intermitente).
- ⇒ Conecte el cable de alimentación – asegúrese de que está enchufado en un enchufe con toma de tierra que funcione y en el monitor.
- ⇒ Conecte el cable del monitor (vídeo); compruebe que está bien conectado tanto en el PC como en el monitor.  
Si el PC dispone de una tarjeta gráfica AGP, debe utilizar el conector de ésta en lugar del conector de gráficos integrado. Esto se debe a que el conector de gráficos integrado está desactivado cuando está instalada una tarjeta AGP.
- ⇒ Compruebe la configuración mediante la presentación en pantalla (OSD) del monitor o utilizando los controles de la parte frontal del monitor.
- ⇒ Si el PC tiene una tarjeta gráfica AGP, **no** puede utilizar el conector de gráficos integrado para un segundo monitor. Sólo se puede utilizar al mismo tiempo un sistema gráfico AGP. Para utilizar monitores dobles con una tarjeta AGP instalada, ésta debe disponer de dos conectores y admitir monitores dobles.  
Si el PC tiene una tarjeta gráfica PCI, puede utilizar el conector de gráficos integrado para un segundo monitor. Para ello, debe configurar el campo **Multidisplay** en **Enabled** en el menú **Advanced - Video Options** del programa *Setup* del PC.  
Compruebe la configuración mediante la presentación en pantalla (OSD) del monitor o utilizando los controles de la parte frontal del monitor.

Hay una imagen mientras arranca pero la pantalla se pone en blanco

*Ha comprobado que...*


- La configuración del monitor en su PC es compatible con su monitor 

*Cómo*

- Windows 98 y Windows 2000: Reinicie el PC. Aparece la pantalla de presentación Vectra.  
  
En Windows 98, cuando oiga un pitido, pulse **F8** e inicie el PC en modo seguro.  
  
En Windows 2000, cuando se le solicite, pulse **F8** e inicie el PC en modo VGA. Cuando haya iniciado el PC, haga doble clic en el icono **Pantalla** en el **Panel de control** del PC, y a continuación haga clic en el botón **Configuración** . Utilice el control deslizante para volver a ajustar la resolución.
- Windows NT Reinicie el PC y entre en el modo VGA cuando así se le indique durante el arranque.
- Para otros sistemas operativos, consulte la documentación de su sistema operativo.


La imagen se corta, se desplaza, vibra o parpadea.

*Ha comprobado que...*

- El monitor está correctamente conectado o configurado. 

*Cómo*

- Compruebe las conexiones del cable de vídeo al PC.
- Compruebe que ningún ventilador ni luz fluorescente provoca interferencias.

- Todo el hardware funciona correctamente. 

Ejecute HP e-DiagTools ([consulte la página 11](#))

### Ha comprobado que...

- No ha recibido ninguna alerta S.M.A.R.T. del Agente HP TopTools indicando que el disco duro está defectuoso.
- El disco no está dañado de alguna forma.
- No ha desactivado la opción para arrancar el PC desde el disco duro en el menú **Arranque** del programa *Setup*.
- Se ha detectado la unidad del disco duro.
- El disco duro está correctamente configurado en el programa *Setup*.



### Cómo

Estas alertas pueden aparecer en la pantalla al arrancar o cuando el PC está funcionando. Si recibe una alerta de este tipo, haga inmediatamente una copia de seguridad de los datos y póngase en contacto con el soporte de HP en [www.hp.com/go/vectrasupport](http://www.hp.com/go/vectrasupport) para informarse sobre la sustitución del disco duro.

Ejecute ScanDisk y el Desfragmentador de disco para ver si detecta un problema con la unidad de disco duro. Para acceder a estas utilidades, seleccione **Programas** ⇒ **Accesorios** ⇒ **Herramientas del sistema** en el menú Inicio.

Entre en el programa *Setup* pulsando **F2** en el arranque y a continuación acceda al menú **Arranque**.

Entre en el programa *Setup* pulsando **F2** en el arranque y a continuación acceda al menú **Principal**. Debería ver declarada una unidad de disco duro en el campo **Primary Master**.

Entre en el programa *Setup* oprimiendo **F2** en el inicio. Asegúrese de que ha activado los campos **On-chip Primary IDE** y **On-chip Secondary IDE** en la opción **Protección de Hardware** del menú **Arranque**.



### *Resolución avanzada de problemas*

#### *Ha comprobado que...*

- Todas las conexiones internas del disco duro y los dos extremos del panel de estado están correctamente conectados.
- Los puentes del disco duro están configurados correctamente.



#### *Cómo*

- Compruebe que los cables de datos y alimentación de la unidad están correctamente conectados a ambos extremos (disco duro y placa del sistema).
- Compruebe que los puentes del disco duro están en modo CS (selección de cable).

### *Ha comprobado que...*

- Si sólo tiene unos pocos archivos en el disco, es posible que el cabezal se esté desplazando por la superficie del disco.
  
- Si el disco de intercambio del sistema operativo es demasiado pequeño, es posible que el disco esté moviendo archivos de la memoria al disco.



### *Cómo*

Ejecute el Desfragmentador de disco para optimizar la distribución de los archivos en el disco duro. Para acceder a esta utilidad, seleccione **Programas** ⇒ **Accesorios** ⇒ **Herramientas del sistema** ⇒ **Desfragmentador de disco** en el menú **Inicio**.

Aumente el tamaño del archivo de intercambio. Consulte la documentación del sistema operativo para obtener más información.

## Existe un problema con la unidad de disquetes

1 de 1

### *Ha comprobado que...*

- Está utilizando un disquete formateado y de que lo ha insertado correctamente.
- El disquete está limpio.
- El programa *Setup* está correctamente configurado para la unidad de disquetes.



- El hardware funciona correctamente.



### *Cómo*

Recibirá un mensaje de error en la pantalla si el disquete no se ha formateado correctamente.

Utilice un kit de limpieza de disquetes (consulte con el distribuidor del PC).

Entre en el programa *Setup* oprimiendo **F2** en el inicio y a continuación:

- Vaya al menú **Advanced**. Asegúrese de que ha activado la opción **Floppy Disk Controller**.
- Vaya al menú **Principal**. Debe aparecer **1.44 M, 3.5 in.** en el campo **Legacy Diskette A**.

Ejecute e-DiagTools para ver si detecta un problema con la unidad de disquetes ([consulte la página 11](#)).

### *Resolución avanzada de problemas*

#### *Ha comprobado que...*

- Los cables de datos y alimentación de la unidad están correctamente conectados.



#### *Cómo*

Compruebe que los cables de datos y alimentación de la unidad están correctamente conectados a ambos extremos (unidad de disquetes y placa del sistema).

### Ha comprobado que...

Hay un disco dentro de la unidad.



### Cómo

- Haga clic en la letra asignada a la unidad en el Explorador de Windows. Si recibe un mensaje de tipo "**D:\ is not accessible/device is not ready**" (No se puede acceder a D:\ o el dispositivo no está preparado), significa que no hay ningún disco en la unidad.
- Abra la unidad y compruebe si hay algún disco.

El programa *Setup* está correctamente configurado para la unidad.



Entre en el programa *Setup* oprimiendo **F2** en el inicio y a continuación:

- Asegúrese de que ha activado los campos **On-chip Primary IDE** y **On-chip Secondary IDE** en la opción **Protección de Hardware** del menú **Arranque**.
- Vaya al menú **Principal**. Debe ver declarada una unidad de CD-ROM, CD-RW o DVD-ROM en los campos **Secondary Master** o **Secondary Slave** o bien en los campos **IDE Secondary Master** o **IDE Secondary Slave** (modelos BA600).

El comando de arranque del dispositivo es correcto en el programa *Setup*.



Entre en el programa *Setup* pulsando **F2** en el arranque y a continuación acceda al menú **Arranque**. Si tiene la intención de arrancar desde la unidad de CD-ROM, coloque el **CD-ROM** antes que **HDD** en el submenú **Boot** ⇒ **Boot Device Priority**.

El hardware funciona correctamente.



Ejecute e-DiagTools para ver si detecta un problema con la unidad ([consulte la página 11](#)).

## Existe un problema con la unidad de CD-ROM, CD-RW o DVD

2 de 2

### *Resolución avanzada de problemas*

#### *Ha comprobado que...*

- Todos los cables (datos, alimentación y audio) han sido conectados apropiadamente a la unidad y a la placa del sistema.
- Los puentes de la unidad están configurados correctamente.



#### *Cómo*

Compruebe que los cables de datos y alimentación de la unidad están correctamente conectados a ambos extremos (unidad y placa del sistema).



Compruebe que los puentes del disco duro están en modo CS (selección de cable). Si la unidad tiene un manual, consúltelo para obtener más información.

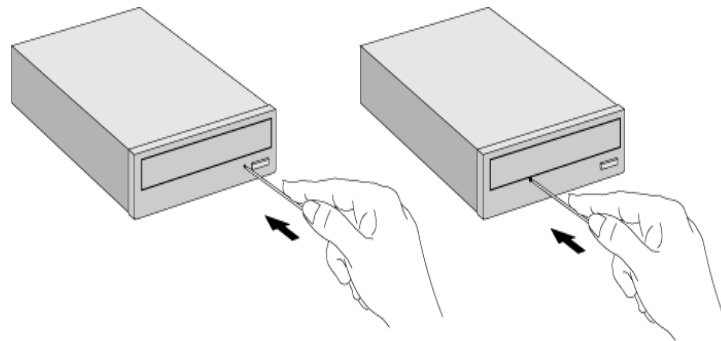
### *Ha comprobado que...*

- El disco DVD que intenta ver y su unidad de DVD tienen el mismo código regional. El código regional de su unidad de DVD es seleccionado la primera vez un disco DVD se introduce en su unidad. Después de varias utilizaciones, la unidad local pasa a ser fija y no se puede cambiar posteriormente.
- Dispone de al menos un decodificador MPEG de hardware o software instalado en su sistema.
- El hardware del PC y la configuración de software soporta la representación de DVDs. Se recomienda la siguiente configuración:
  - Al menos un procesador Intel Celeron/Pentium con una velocidad de reloj mínima de 400 MHz.
  - 64 MB de memoria (Windows 2000, Windows 98)
  - Ajustes de pantalla a 800 x 600 píxeles, Color verdadero (16 bit).
- Está utilizando los controladores más recientes. Puede descargarse desde el sitio web de soporte de HP.
- No está reproduciendo vídeo DVD bajo Windows NT 4.0. Este sistema operativo no admite vídeo DVD.
- Ha activado el modo DMA en el canal IDE secundario del programa *Setup*, al que se accede pulsando **F2** durante el arranque.

### Qué hacer

- 1 Si tiene dificultades al retirar un disco de la unidad (durante un fallo de alimentación, por ejemplo), puede utilizar el botón de expulsión manual.

Con una varilla fina y sólida como por ejemplo, el extremo de un clip sujetapapeles, presione el botón de expulsión manual de la unidad.



- 2 La puerta de la unidad se liberará, abriéndose lentamente. Tire de ella con cuidado hasta abrirla por completo y recupere el disco.
- 3 Para cerrar la puerta de la unidad, empújela suavemente hasta cerrarla sin forzarla. La puerta de la unidad puede que no se cierre por completo hasta que no tenga total funcionalidad (por ejemplo, cuando vuelve a haber alimentación).

La impresora no imprime

*Ha comprobado que...*

*Cómo*

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> La impresora está encendida   | ⇒ Compruebe que los cables de datos y alimentación están conectados correctamente y pulse el botón de encendido de la impresora.  |
| <input type="checkbox"/> Hay papel en la impresora.  | ⇒ Compruebe la bandeja de papel de la impresora   |
| <input type="checkbox"/> No ha enchufado el cable de datos paralelo de la impresora (en su caso) cuando el PC ya estaba encendido. | ⇒ <ol style="list-style-type: none"><li>1 Apague el PC y vuelva a reiniciarlo.</li><li>2 Intente imprimir de nuevo.</li></ol>   |
| <input type="checkbox"/> Está instalado el controlador de impresión correcto.  | ⇒ Compruebe que está instalado en el PC el controlador de impresión adecuado haciendo clic en el menú <b>Inicio</b> , a continuación seleccionando <b>Configuración</b> ⇒ <b>Impresoras</b> . El controlador de su impresora debe aparecer en la ventana Impresoras.  |
| <input type="checkbox"/> La impresora está configurada correctamente.  | ⇒ <ul style="list-style-type: none"><li>• Haga clic en el menú <b>Inicio</b> y a continuación seleccione <b>Configuración</b> ⇒ <b>Impresoras</b>. Haga clic con el botón derecho en el icono de la impresora que desee utilizar, asegúrese de que está seleccionada la opción <b>Configurar como predeterminada</b> y de que la impresora está configurada para funcionar en línea.</li><li>• Si la impresora está en la red, puede configurarla buscándola en <b>Entorno de red</b>, haciendo clic en el icono de la impresora y finalmente haciendo clic en <b>Instalar</b> en el menú <b>Archivo</b>.</li><li>• Imprima una página de prueba.</li></ul> |
| <input type="checkbox"/> El puerto paralelo está configurado correctamente en el programa <i>Setup</i> del PC.                     | ⇒ <ol style="list-style-type: none"><li>1 Apague y encienda el PC.</li><li>2 Cuando aparezca el mensaje <b>Press F2 to Enter Setup</b> pulse la tecla <b>F2</b>. Compruebe que la opción <b>Integrated I/O Ports</b> ⇒ <b>Parallel Port</b> no está desactivada en el menú <b>Advanced</b>.</li><li>3 Este ajuste debe estar en <b>Auto</b>.</li></ol>  |



La impresora imprime datos incorrectos

*Ha comprobado que...*

- Está instalado el controlador de impresión correcto.
- Los cables de datos de la impresora están conectados correctamente.

*Cómo*

- ⇒ Compruebe que está instalado en el PC el controlador adecuado haciendo clic en el menú **Inicio**, a continuación seleccionando **Configuración** ⇒ **Impresoras**. El controlador de su impresora debe aparecer en la ventana Impresoras.
- ⇒ Compruebe los cables y, si aún así no funciona, consulte la documentación del producto.

## No se reconoce un dispositivo recién instalado

1 de 1

### *Ha comprobado que...*

El dispositivo está conectado e instalado correctamente. ⇒

### *Cómo*

- Tarjetas accesorias:  
Compruebe que las tarjetas accesorias están correctamente instaladas en las ranuras.
- Dispositivos internos:  
Compruebe los cables internos por si tuvieran patillas dobladas o conexiones defectuosas.
- Dispositivos externos:  
Compruebe si las conexiones con los dispositivos externos tienen patillas dobladas o conexiones defectuosas.

Si se trata de un dispositivo externo, está encendido. ⇒

Pulse el botón de encendido del dispositivo si existe y compruebe que el cable de alimentación está conectado correctamente.

## El indicador de alimentación está encendido pero el software no funciona

1 de 1

### *Ha comprobado que...*

- No hay información sobre el problema en la documentación suministrada. ⇒
- El software se ha instalado correctamente. ⇒

### *Cómo*

- Consulte la documentación del software de aplicaciones y/o la documentación del sistema operativo para obtener ayuda.
- 1 Compruebe si aparecen mensajes de error al intentar ejecutar el software.
  - 2 Elimine el software e instálelo de nuevo.
  - 3 Si continúan los problemas, póngase en contacto con los servicios de soporte del fabricante del software.

## Recibe el mensaje “están corruptos algunos archivos necesarios del sistema”

1 de 1

*Ha comprobado que...*

- No ha borrado ningún archivo del sistema.



*Cómo*

Reinstale el sistema operativo o restaure la configuración de fábrica utilizando los CD-ROMs suministrados con el PC. Consulte la [página 57](#) para obtener más información.

- Ha olvidado la contraseña que fue seleccionada en el programa *Setup* para evitar que usuarios no autorizados arranquen su PC.



- 1 Pregunte al administrador de su PC, si tiene uno, que le recupere la contraseña.
- 2 Si no puede encontrar la contraseña, borre las contraseñas ([consulte la página 58](#)). Esto permitirá que el PC arranque sin contraseña.

### *Ha comprobado que...*

- Su sistema operativo y sus aplicaciones soportan esta función.



### *Cómo*

- Sólo los últimos sistemas operativos, como Windows 98 y Windows 2000, ofrecen soporte integrado para el símbolo del Euro (sólo para determinados idiomas).
- Sólo algunas versiones de Windows NT 4.0 ofrecen soporte para el símbolo del Euro.

Para obtener más información sobre cómo conseguir soporte para el símbolo del Euro, consulte el sitio web de Microsoft en: [www.microsoft.com/windows/euro.asp](http://www.microsoft.com/windows/euro.asp).

- La fuente que está utilizando admite el símbolo del Euro.



Si el símbolo está admitido por una fuente en concreto, lo verá en el mapa de caracteres, al que se puede acceder seleccionando **Programas** ⇒ **Accesorios** ⇒ **Mapa de caracteres** en el menú **Inicio** de Windows (Windows 98) o bien **Programas** ⇒ **Accesorios** ⇒ **Programas** ⇒ **Herramientas del sistema** ⇒ **Mapa de caracteres** (Windows 2000).

- El teclado dispone del símbolo del Euro. De lo contrario, puede configurar el teclado.



Seleccione **Configuración** ⇒ **Panel de control** en el menú **Inicio** de Windows, haga doble clic en **Teclado** y seleccione la ficha **Idioma o Input Locales** en la ventana **Propiedades de teclado**. Haga clic en **Agregar**, seleccione el país que corresponda a su teclado y haga clic en **Aceptar** para salir del Panel de control.

## No se emite ningún sonido al ejecutar las aplicaciones

1 de 1

### *Ha comprobado que...*

- Los ajustes de volumen, silenciamiento y balance son correctos. ⇒

### *Cómo*

- Haga clic con el botón derecho en el icono del altavoz de la barra de tareas, seleccione **Abrir control de volumen** y realice los ajustes necesarios.
- Consulte la documentación suministrada con el sistema operativo para obtener más información.

### *Resolución avanzada de problemas*

### *Ha comprobado que...*

- El problema no se debe a un conflicto de hardware. Los conflictos de hardware se producen cuando dos o más dispositivos periféricos compiten por las mismas líneas de señal o los mismos canales. Los conflictos entre el interfaz de audio y un dispositivo periférico pueden deberse a los ajustes de las direcciones de E/S, el canal IRQ o el canal DMA. ⇒

### *Cómo*

Compruebe los ajustes del interfaz de audio y otros accesorios del sistema.

## No se emite ningún sonido cuando se reproduce un CD de audio o multimedia

1 de 1

### *Ha comprobado que...*

- El control de volumen de la unidad de CD-ROM está ajustado correctamente. ⇒
- Si está utilizando auriculares o altavoces:
  - están conectados correctamente.
  - los controles de volumen del sistema operativo están correctamente ajustados.⇒
- El cable de audio de la unidad de CD-ROM está conectada correctamente al conector en la placa del sistema. ⇒

### *Cómo*

- Gire el control de volumen en la parte frontal de la unidad.
- Haga doble clic en el icono del altavoz situado en la barra de tareas y a continuación ajuste el volumen deseado con la barra de desplazamiento.
- Consulte la [página 63](#).



## La nueva tarjeta de sonido adicional no funciona

1 de 1

*Ha comprobado que...*

- Ha desactivado las funciones de sonido integradas en el PC



*Cómo*

Para desactivar el sonido integrado, introduzca **F2** durante el arranque y a continuación compruebe que la opción **Integrated Audio Interface** está desactivada en el menú **Advanced**.

*Ha comprobado que...*

- La toma de tierra de los componentes de audio es adecuada



*Cómo*

Conecte todos los dispositivos en tomas de alimentación adyacentes (una separación entre ellas dentro de 5 cm / 2 pulgadas) o utilice filtros de línea.

### *Ha comprobado que...*

- No está llenando el disco duro con audio digital no comprimido. Por ejemplo, un minuto de sonido estéreo grabado a una resolución de 44 kHz ocupará alrededor de 10,5 MB.



### *Cómo*

- Antes de grabar, compruebe que hay suficiente espacio libre en el disco duro.
- La compresión de datos puede reducir el espacio requerido. La compresión de hardware A-law y m-law utilizada por el interfaz de audio permite un muestreo del sonido a una resolución de 16 bits, pero genera la misma cantidad de datos que una muestra de 8 bits.

## No hay salida desde sonidos digitalizados de 8 o 16 bits

1 de 1

*Ha comprobado que...*

- No tiene un conflicto de interrupción o no ha seleccionado el canal DMA incorrecto.



*Cómo*

Utilice el software de control de audio del sistema operativo para cambiar el canal DMA o el valor de la IRQ del interfaz de audio.

## La entrada de audio del micrófono es demasiado baja

1 de 1

*Ha comprobado que...*

- Las especificaciones del micrófono cumplen los requisitos de los componentes de sonido de 16 bits. El micrófono debería ser del tipo electret de 600 ohmios.



*Cómo*

Consulte la documentación suministrada con el micrófono.

Cuando el PC se inicia, el BIOS ejecuta una Autocomprobación (POST) para comprobar si hay algún problema con la configuración del hardware. Si se detecta algún problema durante la POST, se muestra un error en la pantalla del PC.

### e-Buzzer

Si el PC no puede mostrar un mensaje de error (por ejemplo, cuando falla el controlador gráfico), emite un zumbido. Se trata de la característica e-Buzzer. Inmediatamente después del zumbido se emite una serie de pitidos.

Si se produce una serie de sonidos, debe contarlos, ya que de esta forma la ayudará a determinar la causa del problema.

Número de sonidos	Significado
0	Sistema correcto
1	Falta el procesador, éste no se ha conectado correctamente o la toma ZIP no está cerrada
2	La fuente de alimentación está en modo protegido
3	Sin memoria, módulos de memoria defectuosos o módulo de memoria incompatible
4	Problema con la tarjeta gráfica
5	Problema de inicialización PnP/PCI
6	BIOS dañado. Es necesario activar el procedimiento de recuperación ( <a href="#">consulte la página 61</a> ).
7	Tarjeta de sistema defectuosa

Tenga en cuenta que para los errores de memoria (código 3), la tarjeta de vídeo (código 4) o PnP/PCI (código 5), e-Buzzer sólo los detectará transcurridos 15 segundos.

Si pierde el código de sonidos, apague el PC pulsando el botón de encendido/apagado durante cinco segundos como mínimo y escuche de nuevo la señal.

La característica e-Buzzer, así como la emisión de una secuencia de sonidos, también codifica la información relativa a los problemas (por ejemplo, el modelo de PC, el número de serie o los componentes defectuosos) mediante una señal de audio codificada. Durante una llamada de soporte, el proveedor de servicios de HP puede descodificar la señal codificada para proporcionar una asistencia inmediata y eficaz.

Nota: este error se indica mediante una serie de sonidos mientras la pantalla permanece en blanco.

### *Ha comprobado que...*

- Los módulos de memoria del PC están instalados correctamente.



### *Cómo*

- 1 Desconecte el cable de alimentación.
- 2 Retire la cubierta del PC.
- 3 Compruebe que los módulos de memoria sean del tipo adecuado y estén conectados en los zócalos adecuados.
- 4 Cierre el PC, conecte de nuevo el cable de alimentación y compruebe que el PC arranca (se inicia).

- Los módulos de memoria del PC funcionan.



- 1 Desconecte el cable de alimentación.
- 2 Retire la cubierta del PC.
- 3 Sustituya los módulos de memoria por otros que funcionen de un PC parecido.
- 4 Cierre el PC, conecte de nuevo el cable de alimentación y compruebe que el PC arranca (se inicia).

### *Resolución avanzada de problemas*

### *Ha comprobado que...*

- Está utilizando la última versión del BIOS para su PC.



### *Cómo*

Descargue el BIOS más reciente y las instrucciones para su instalación del sitio web de soporte de HP.

**Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte de HP o distribuidor autorizado.**

### *Ha comprobado que...*

El cable del teclado está conectado correctamente.



### *Cómo*

- 1 Apague el PC.
- 2 Enchufe los cables en los conectores correctos de la parte posterior del PC (puede que tenga problemas si conecta el ratón al conector del teclado).

El teclado está limpio y no hay teclas atascadas.



Compruebe que todas las teclas estén a la misma altura y que ninguna esté atascada (teclado).

El teclado funciona



- 1 Apague el PC.
- 2 Sustituya el teclado o el ratón por unidades que funcionen.
- 3 Encienda el PC y compruebe que funcionen.



Ejecute e-DiagTools ([consulte la página 11](#)).

El puerto del teclado funciona



- 1 Desconecte el teclado del PC.
- 2 Conecte el teclado a otro PC del mismo modelo.
- 3 Si el teclado funciona, puede que necesite otra placa de sistema. Póngase en contacto con el soporte de HP o un distribuidor autorizado.

Está utilizando la última versión del BIOS para su PC.



Descargue el BIOS más reciente y las instrucciones para su instalación del sitio web de soporte de HP.

**Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte de HP o distribuidor autorizado.**



### *Ha comprobado que...*

- La unidad está bien configurada en el programa *Setup* del PC.
- La unidad de disquetes funciona.
- Está utilizando la última versión del BIOS para su PC.

### *Cómo*

- ⇒
  - 1 Apague y encienda el PC.
  - 2 Cuando aparezca el mensaje **Press F2 to Enter Setup** pulse la tecla **F2**.
  - 3 Compruebe que está activada la disquetera y que está seleccionado el tipo correcto.
- ⇒ Inserte un disquete que sepa que funciona y vea si funciona.
- ⇒ Ejecute e-DiagTools ([consulte la página 11](#)).
- ⇒ Descargue el BIOS más reciente y las instrucciones para su instalación del sitio web de soporte de HP.

### Resolución avanzada de problemas

#### Ha comprobado que...

Los cables de la unidad están conectados correctamente.



#### Cómo

- 1 Desconecte el cable de alimentación.
- 2 Retire la cubierta del PC.
- 3 Compruebe que los cables de datos y alimentación de la unidad de disquetes están correctamente conectados.
- 4 Cierre el PC y, luego, enciéndalo y compruebe que funciona.

El cable de la unidad funciona.



- 1 Desconecte el cable de alimentación.
- 2 Retire la cubierta del PC.
- 3 Sustituya el cable de la unidad de disquetes por otro que funcione de un PC del mismo modelo, si es posible.
- 4 Cierre el PC y, luego, enciéndalo y compruebe que funciona.

La propia unidad no tiene fallos.



- 1 Desconecte el cable de alimentación.
- 2 Retire la cubierta del PC.
- 3 Sustituya la unidad de disquetes por otra que funcione de un PC del mismo modelo, si es posible.
- 4 Cierre el PC y, luego, enciéndalo y compruebe que funciona.
- 5 Si la unidad funciona, sustituya la unidad defectuosa.

Consulte la [página 27](#) para obtener más información. Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte de HP o distribuidor autorizado.

## Error en la prueba de la unidad de disco duro, de DVD o de CD-ROM

1 de 2

### Ha comprobado que...

- No ha recibido ninguna alerta S.M.A.R.T. del Agente HP TopTools indicando que el disco duro está defectuoso.
- La unidad está bien configurada en el programa *Setup* del PC.
- La unidad de disco duro, DVD o CD-ROM funciona.
- Está utilizando la última versión del BIOS para su PC.



### Cómo

**Importante:** Realice inmediatamente una copia de seguridad de los datos y, a continuación, póngase en contacto con el Centro local de atención al cliente (consulte la sección Garantía y servicio de soporte).

- 1 Apague y encienda el PC.
- 2 Cuando aparezca el mensaje **Press F2 to Enter Setup** pulse la tecla **F2**.
- 3 Compruebe que la unidad está activada y que está seleccionado el tipo correcto.

Ejecute e-DiagTools desde el CD-ROM Asistente para HP Brio (controladores y utilidades) para comprobar su disco duro. Para comprobar su unidad de DVD o CD-ROM, ejecute e-DiagTools desde la Utilidad de Partición del disco duro ([consulte la página 11](#)).

Descargue el BIOS más reciente y las instrucciones para su instalación del sitio web de soporte de HP.

### Resolución avanzada de problemas

#### Ha comprobado que...

Los cables de la unidad están conectados correctamente.



#### Cómo

- 1 Desconecte el cable de alimentación.
- 2 Retire la cubierta del PC.
- 3 Compruebe que los cables de datos y alimentación de la unidad están correctamente conectados.
- 4 Cierre el PC y, luego, enciéndalo y compruebe que funciona.

El cable de la unidad funciona.



- 1 Desconecte el cable de alimentación.
- 2 Retire la cubierta del PC.
- 3 Sustituya el cable de la unidad por otro que funcione de un PC del mismo modelo, si es posible.
- 4 Cierre el PC y, luego, enciéndalo y compruebe que funciona.

La propia unidad no tiene fallos.



- 1 Desconecte el cable de alimentación.
- 2 Retire la cubierta del PC.
- 3 Sustituya la unidad por otra que funcione de un PC del mismo modelo, si es posible.
- 4 Cierre el PC y, luego, enciéndalo y compruebe que funciona.

**Consulte la sección que comienza en la [página 24](#) para obtener más información sobre la solución de problemas en las unidades. Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte de HP o distribuidor autorizado.**

### *Ha comprobado que...*

La batería interna está funcionando.



### *Cómo*

- 1 Configure el PC en la hora correcta (consulte el manual del sistema operativo).
- 2 Apague y desenchufe el PC durante una hora.
- 3 Reinicie el PC y compruebe que la hora es correcta.
- 4 Si la hora no es correcta, sustituya la batería del PC por otra nueva.

Está utilizando la última versión del BIOS para su PC.



Descargue el BIOS más reciente y las instrucciones para su instalación del sitio web de soporte de HP.

El CMOS no está corrupto.



- Borre el CMOS de su PC en el programa *Setup* (método recomendado) si tiene acceso a esta opción. Consulte la [página 58](#).
- Borre el CMOS de su PC manualmente. Consulte la [página 58](#).

### Resolución avanzada de problemas

#### Ha comprobado que...

La alimentación está conectada correctamente a la placa del sistema.



#### Cómo

- 1 Desconecte el cable de alimentación.
- 2 Retire la cubierta del PC.
- 3 Compruebe que el conector de alimentación está conectado correctamente a la placa del sistema ([consulte la página 63](#)).
- 4 Cierre el PC, conecte de nuevo el cable de alimentación y compruebe que el PC arranca (se inicia).

No necesita restaurar los ajustes de la configuración predeterminados.



- 1 Apague y encienda el PC.
- 2 Cuando aparezca el mensaje **Press F2 to Enter Setup** pulse la tecla **F2**.
- 3 Pulse **F9** para restaurar los valores predeterminados.
- 4 Pulse **F10** para salir del programa *Setup* guardando los cambios.

**Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte de HP o distribuidor autorizado.**

### *Ha comprobado que...*

- El puerto está bien configurado en el programa *Setup* del PC.
- No ha conectado un dispositivo de forma incorrecta o ha olvidado encenderlo.
- Ha instalado los controladores de dispositivos adecuados.
- No existe un problema de hardware.
- Está utilizando la última versión del BIOS para su PC.



### *Cómo*

- 1 Apague y encienda el PC.
  - 2 Cuando aparezca el mensaje **Press F2 to Enter Setup** pulse la tecla **F2**.
  - 3 Compruebe que el puerto está activado y el ajuste correcto está seleccionado en **I/O Device Configuration** del menú **Advanced**.
- 1 Apague el PC.
  - 2 Enchufe los cables en los conectores correctos en la parte posterior del PC.
  - 3 Encienda el PC y los dispositivos externos.
- Consulte la documentación del dispositivo serie o paralelo.
- Ejecute e-DiagTools ([consulte la página 11](#)).
- Descargue el BIOS más reciente y las instrucciones para su instalación del sitio web de soporte de HP.

**Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte de HP o distribuidor autorizado.**

Si la POST genera un error que no se describe en esta sección...

### *Ha comprobado que...*

- Los ajustes del programa *Setup* son correctos.
- Está utilizando la última versión del BIOS para su PC.



### *Cómo*

- 1 Encienda o reinicie el PC.
  - 2 Cuando aparezca el mensaje **Press F2 to Enter Setup** pulse la tecla **F2**.
- Descargue el BIOS más reciente y las instrucciones para su instalación del sitio web de soporte de HP.



Para recuperar todo el contenido del disco duro se necesita:

- el HP Image Library and Diagnostics CD-ROM
- el CD-ROM de creación y recuperación de imágenes HP

### CD-ROM de creación y recuperación de imágenes HP

Esto le permite:

- Recuperar el sistema operativo original
- Restaurar una imagen de software completa para su PC HP
- Instale un sistema operativo alternativo (cuando proceda).
- Personalice el tipo y tamaño de las particiones del disco duro
- Obtener acceso a los archivos maestros del sistema operativo (necesario para instalar determinados controladores).

### HP Image Library and Diagnostics CD-ROM

(si se suministra)

Esto le permite:

- Instalar de nuevo las utilidades y controladores originales
- Reinstalar los controladores de dispositivos
- Ejecutar el diagnóstico de hardware de e-DiagTools

### Documentación para el proceso de recuperación

Todos estos procesos se documentan de forma detallada en el primer *CD-ROM de creación y recuperación de imágenes de HP*. La documentación aparece cuando se inserta el CD-ROM.

#### ¿Cuándo debo utilizar el HP Image Library and Diagnostics CD-ROM?

- Para ejecutar e-DiagTools si no se pueden ejecutar los diagnósticos desde la partición del disco duro.
- Para reinstalar un controlador si no se puede acceder al sitio web de soporte de HP.

#### ¿Cuándo debo utilizar el CD de creación y recuperación de imágenes de HP?

- Para reinstalar el sistema operativo original del PC si cree que el software es inestable
- Para resolver una infección de virus. El proceso de recuperación limpiará el disco duro.

### Cómo cambiar el disco duro

Si el disco duro está corrupto y ya no puede utilizarlo más, debe sustituirlo por una nueva unidad de disco duro. Si la unidad de disco duro de recambio es de una marca nueva, tendrá que hacer particiones y formatear la unidad. El *CD-ROM de creación y recuperación de imágenes de HP* contiene utilidades para guiarle a través del proceso.

CMOS es un chip que guarda un registro de los componentes instalados cuando apaga el PC. Borrar los ajustes del CMOS puede ayudarle a resolver algunos problemas:

- cuando el PC no puede detectar un dispositivo
- cuando tenga problemas al arrancar el PC
- cuando el PC esté infectado por un virus

Puede borrar los ajustes del CMOS:

- utilizando el programa *Setup* del PC (método recomendado)
- abriendo el PC y borrando el CMOS manualmente (recomendado si no puede solucionar el problema utilizando *Setup*, o si desea borrar el CMOS completamente si tiene problemas de virus).

### Borrado del CMOS utilizando el programa Setup

Si es capaz de acceder al programa Setup de su PC, utilice el siguiente método para borrar los ajustes del CMOS:

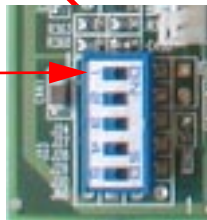
- 1 Entre en *Setup* reiniciando el PC y pulsando **F2** cuando el logotipo de Vectra aparezca en la pantalla.
- 2 Pulse **F9** para cargar *los valores* predeterminados.
- 3 Salga de *Setup* guardando los cambios.

### Borrado manual de CMOS

- 1 Desconecte el PC y retire la cubierta.
- 2 Ajuste el conmutador 1 Clear CMOS/Password en ON.



Conmutador  
Clear CMOS/  
Password



- 3 Vuelva a colocar la cubierta y a conectar el cable de alimentación.

- 4 Encienda el PC. De esta forma se borrará la memoria CMOS.  
Espere hasta que se reinicie el PC. Aparece un mensaje en el que se informa que se ha borrado la configuración.
- 5 Para apagar el PC, desconecte el cable de alimentación y retire la cubierta de la unidad del disco duro y la propia unidad.
- 6 Ajuste en OFF el conmutador de borrado del CMOS y la contraseña para activar la configuración.
- 7 Vuelva a colocar la unidad de disco duro y la cubierta y conecte de nuevo el cable de alimentación.
- 8 Encienda el PC. El PC arrancará más lentamente de lo habitual ya que cargará los valores de configuración predeterminados.
- 9 Pulse **F2** para entrar en el programa *Setup* de HP. Actualice los campos necesarios, por ejemplo, la fecha y la hora, las contraseñas y los ajustes de seguridad, y a continuación guarde y salga del programa *Setup*. El PC arrancará con la nueva configuración.

Puede actualizar el BIOS del PC con la última versión disponible. Existen dos formas de hacerlo.

### Actualización con disquete

Descargue el BIOS más reciente y las instrucciones de actualización del sitio web de soporte de HP.

Siga las instrucciones así obtenidas para crear un disquete y actualizar el BIOS del PC.

### Actualización con e-DiagTools

También puede utilizar e-DiagTools para recuperar e instalar automáticamente el último BIOS. Para utilizar esta característica, el PC debe estar configurado correctamente, tal y como se describe en la *Guía del usuario* de e-DiagTools. Esta guía está disponible en el sitio web de soporte de HP.

Una vez configurado correctamente:

- 1 Reinicie su PC
- 2 Cuando aparezca el mensaje "**Press < F10 > to enter HP Utility Partition...**", pulse **F10**.
- 3 Seleccione **BIOS Update**

Para obtener instrucciones completas, consulte la *Guía del usuario* de e-DiagTools.

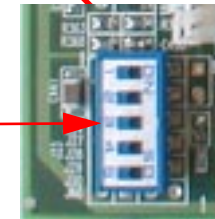
Aunque el proceso de actualización del BIOS está debidamente protegido, siempre existe la posibilidad de que se produzca algún fallo. Esto puede ocurrir, por ejemplo, si se produce un fallo de alimentación mientras se está actualizando el BIOS.

Para no tener que sustituir la placa del sistema porque se haya dañado la EEPROM, siga el procedimiento que se indica a continuación para restaurar el contenido de la EEPROM.

Si aún no dispone de la última versión de BIOS para su PC, puede obtenerla del sitio web de soporte de HP.

- 1 Cree un disquete de arranque en MS-DOS escribiendo `format a: /s`.
- 2 Copie la imagen BIOS que desee (por ejemplo, `IPxxyy.FUL`, donde `xxyy` representa el número de revisión del BIOS), y `phlash.exe` y `platform.bin` en el disquete de arranque.
- 3 Añada la siguiente línea al archivo `AUTOEXEC.BAT` del disquete:  
`phlash IPxxyy.FUL /c /mode=3 .`

- 4 Retire la cubierta del PC y ajuste en ON el conmutador 3 de la placa del sistema (BIOS Block Recovery).



Recuperación del bloque BIOS

- 5 Vuelva a colocar la cubierta del PC e inserte el disquete en la unidad.
- 6 Encienda el PC para actualizar el BIOS. Se emitirán varios sonidos durante el proceso. Cuando finalice el mismo, escuchará un sonido prolongado.

### **NOTA**

*El botón de encendido está protegido en el modo de actualización BIOS y aparecerá inactivo incluso una vez terminado el proceso de actualización.*

*Para apagar el sistema después de la actualización, mantenga pulsado el botón de encendido durante al menos 5 segundos.*

- 7 Apague el PC y retire la cubierta del mismo.
- 8 Ajuste en OFF el conmutador 3 de la placa del sistema (BIOS Block Recovery) y coloque de nuevo la cubierta del PC .

Puede obtener más información acerca del servicio y soporte de HP en su sitio web.

### Recopilación de información antes de llamar a soporte

Anote en un papel la información mencionada a continuación. Esto ayudará al soporte de HP a resolver su problema rápida y eficientemente:

Descripción del PC	
Número de modelo	Vea la etiqueta de la parte derecha del PC (en posición horizontal)
Número de serie	Vea la etiqueta de la parte derecha del PC (en posición horizontal)
<b>RAM</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La cantidad de RAM se muestra en la pantalla de resumen, a la que se accede oprimiendo <b>Esc</b> durante el arranque.</li> </ul>
• Número de Megabytes instalados	
Pregunta o Problema	
Escriba una breve descripción del problema	
<b>Frecuencia</b>	¿Cuántas veces se ha producido el problema?
¿Funciona bien?	¿Cuánto tiempo lleva el PC funcionando normalmente?
Últimos cambios en el PC	¿Ha realizado recientemente algún cambio en el PC?

Configuración de Hardware	
¿Qué versión de BIOS está utilizando?	La versión del BIOS se muestra en la pantalla de resumen, a la que se accede oprimiendo <b>Esc</b> durante el arranque.
¿Hay cambios en los parámetros del BIOS?	¿Se ha producido el problema después de haber realizado cambios en el BIOS con el programa Setup?
Sistema Operativo	
¿Está utilizando el software original del sistema operativo que viene precargado en su PC?	¿Cuál es la versión del sistema operativo?
Si no, ¿qué versión de sistema operativo tiene?	Seleccione <b>Configuración</b> → <b>Panel de control</b> en el menú <b>Inicio</b> , luego haga clic en el icono <b>Sistema</b> . La versión de sistema operativo se muestra bajo <b>Sistema</b> .
Existe algún mensaje de error generado por el sistema operativo	Por favor, anote exactamente el texto del mensaje de error.
Existe algún error durante el arranque (Power-On Self Test). Esta prueba comprueba todos los componentes instalados.	Se mostrará cualquier error de POST en la pantalla del monitor o emitirá señales de códigos sonoros. Si se producen códigos de sonidos, debe contarlos.

