

Dell™ Optiplex™ 960

Guía de instalación y de referencia rápida

Esta guía ofrece una descripción general de las funciones, especificaciones y configuración rápida, software e información para la solución de problemas de su equipo. Para obtener más información sobre el sistema operativo, los dispositivos y las tecnologías, consulte la *Guía tecnológica de Dell* en support.dell.com.

Modelos DCSM, DCNE y DCCY

Notas, avisos, y precauciones



NOTA: Una NOTA proporciona información importante que le ayuda a utilizar su equipo de la mejor manera posible.



AVISO: Un AVISO indica la posibilidad de daños en el hardware o la pérdida de datos, e informa de cómo evitar el problema.



PRECAUCIÓN: Una PRECAUCIÓN indica un posible daño material, lesión corporal o muerte.

Si ha adquirido un ordenador Dell™ de la serie n, las referencias que se hagan en este documento a los sistemas operativos Microsoft® Windows® no serán aplicables.

Aviso sobre los productos Macrovision

Este producto incorpora tecnología de protección de copyright amparada por reclamaciones de método de ciertas patentes de EE.UU. y otros derechos de propiedad intelectual de Macrovision Corporation y otros propietarios. La utilización de la tecnología de protección de copyright debe estar autorizada por Macrovision Corporation y su finalidad es el uso doméstico y otros tipos de visualización con carácter limitado, a menos que Macrovision Corporation lo autorice expresamente. Se prohíben la ingeniería inversa y el desensamblaje.

La información contenida en este documento puede modificarse sin previo aviso.

© 2008 Dell Inc. Todos los derechos reservados.

Queda estrictamente prohibida la reproducción de este material en cualquier forma sin la autorización por escrito de Dell Inc.

Marcas comerciales utilizadas en este texto: *Dell*, el logotipo de *DELL*, *OptiPlex* y *DellConnect* son marcas comerciales de Dell Inc.; *Bluetooth* es una marca comercial registrada propiedad de Bluetooth SIG, Inc., utilizada bajo licencia por Dell; *Intel*, *Pentium*, *iAMT*, *Core* y *Celeron* son marcas comerciales registradas de Intel Corporation en los Estados Unidos, y en otros países; *Blu-ray Disc* es una marca comercial de Blu-ray Disc Association; *Microsoft*, *Windows*, *Windows Server*, *MS-DOS*, *Windows Vista* y el logotipo del botón de inicio de *Windows Vista* son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Microsoft Corporation en los Estados Unidos o en otros países; *AMD*, *ATI* y *ATI Mobility Radeon* son marcas comerciales de Advanced Micro Devices, Inc.

Otras marcas y otros nombres comerciales pueden utilizarse en este documento para hacer referencia a las entidades que los poseen o a sus productos. Dell Inc. renuncia a cualquier interés sobre la propiedad de marcas y nombres comerciales que no sean los suyos.

Modelos DCSM, DCNE y DCCY

Agosto 2008

N/P K107D

Rev. A00

Contenido

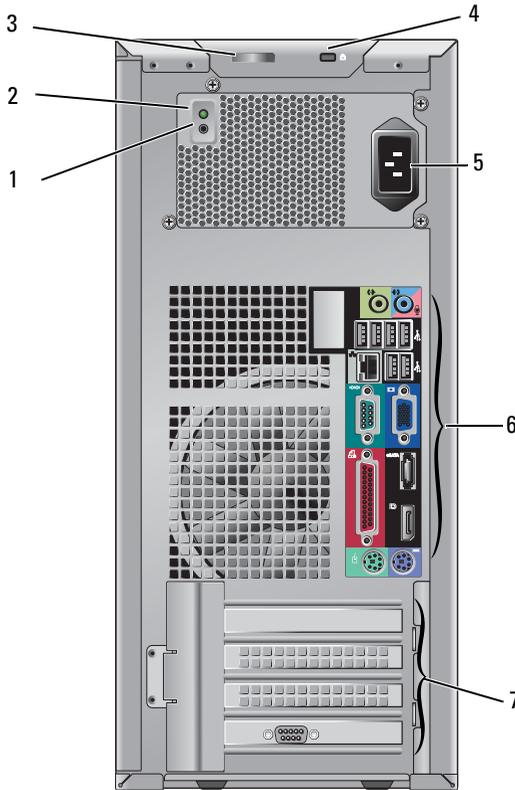
1	Acerca del equipo	7
	Minitorre: vista frontal.	7
	Minitorre: vista posterior	8
	Minitorre: conectores del panel posterior	9
	Sobremesa: vista frontal.	10
	Sobremesa: vista posterior	11
	Sobremesa: conectores del panel posterior	12
	Factor de forma pequeña: vista frontal	13
	Factor de forma pequeña: vista posterior.	14
	Factor de forma pequeña: conectores del panel posterior.	15
2	Instalación del equipo	17
	Configuración rápida	17
	Instalación del equipo en un espacio cerrado	22
	Conexión a Internet	24
	Configuración de la conexión a Internet	24

	Transferencia de información a un equipo nuevo	25
	Sistema operativo	
	Microsoft® Windows Vista®	25
	Microsoft Windows® XP	26
3	Especificaciones	31
4	Sugerencias para la solución de problemas	41
	Solucionador de problemas de hardware.	41
	Sugerencias	41
	Problemas de alimentación.	42
	Problemas con la memoria	52
	Bloqueos y problemas de software.	52
	Servicio Dell Technical Update	54
	Dell Diagnostics.	54
5	Reinstalación del software	57
	Controladores	57
	Identificación de controladores	57
	Vuelva a instalar los Controladores y utilidades	57
	Restauración del sistema operativo.	60
	Uso de System Restore de Microsoft® Windows®	60
	Utilización de Dell Factory Image Restore	61
	Uso del soporte multimedia Operating System	62

6	Localización de información	65
7	Obtención de ayuda	67
	Obtención de ayuda	67
	Llamada rápida para obtener ayuda	68
	Carga de controladores iAMT en la instalación	68
	Soporte técnico y servicio de atención al cliente	69
	DellConnect™.	69
	Servicios en línea.	69
	Servicio AutoTech	70
	Servicio automatizado para averiguar el estado de un pedido	71
	Problemas con el pedido	71
	Información sobre productos	71
	Devolución de artículos para reparación bajo garantía o abono	71
	Antes de llamar	73
	Cómo ponerse en contacto con Dell	75
	Índice	77

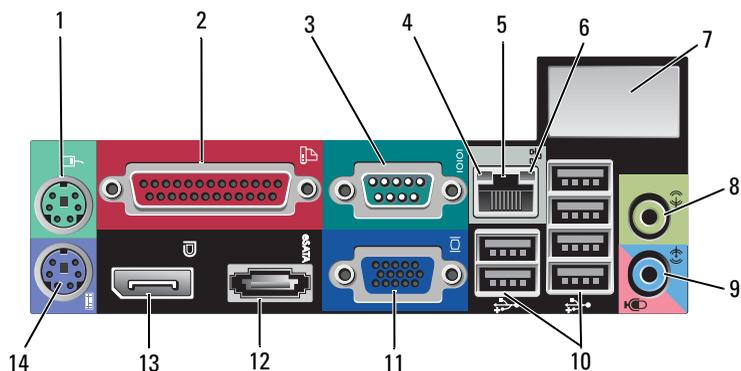
- | | | | |
|----|---|----|--------------------------------------|
| 5 | Botón de encendido, indicador de alimentación | 6 | Unidad óptica |
| 7 | Botón de expulsión de la unidad óptica | 8 | Panel de relleno de la unidad óptica |
| 9 | Compartimento flexible (para disquetera o lector de tarjetas multimedia opcionales) | 10 | Conectores USB 2.0 (4) |
| 11 | Conector para auriculares | 12 | Conector para micrófono |

Minitorre: vista posterior



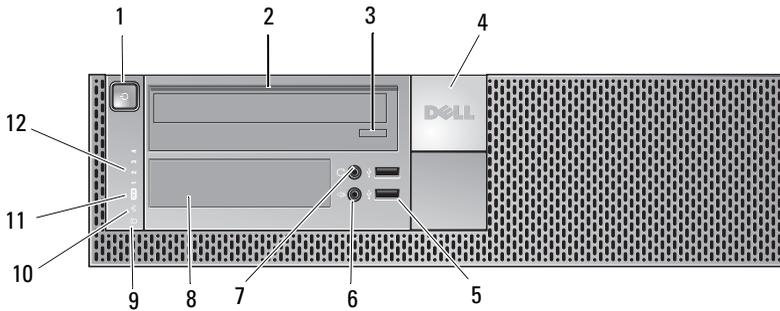
- | | | | |
|---|--|---|---|
| 1 | Botón de comprobación de la alimentación | 2 | Indicador luminoso de comprobación de la alimentación |
| 3 | Pasador de liberación de la cubierta y anillo para el candado (el tornillo de seguridad también es una opción) | 4 | Ranura para cable de seguridad |
| 5 | Conector de alimentación | 6 | Conectores del panel posterior |
| 7 | Ranuras para tarjetas de expansión (4) | | |

Minitorre: conectores del panel posterior



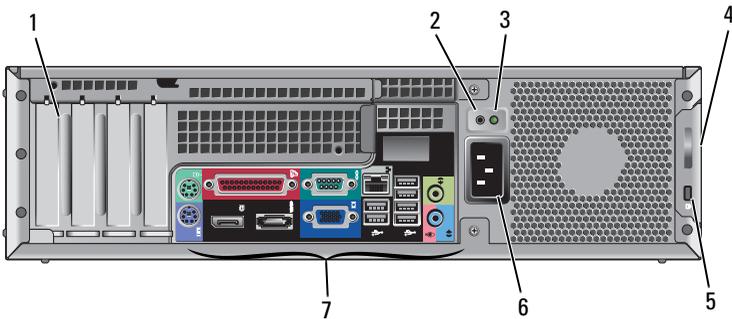
- | | | | |
|----|--|----|------------------------------------|
| 1 | Conector para ratón PS2 | 2 | Conector paralelo (impresora) |
| 3 | Conector serie | 4 | Indicador de actividad de red |
| 5 | Conector del adaptador de red | 6 | Indicador de integridad de vínculo |
| 7 | Espacio para conector inalámbrico opcional | 8 | Conector de salida de línea |
| 9 | Conector de entrada/micrófono | 10 | Conectores USB 2.0 (6) |
| 11 | Conector de vídeo VGA | 12 | Conector eSATA |
| 13 | Conector DisplayPort | 14 | Conector para teclado PS2 |

Sobremesa: vista frontal



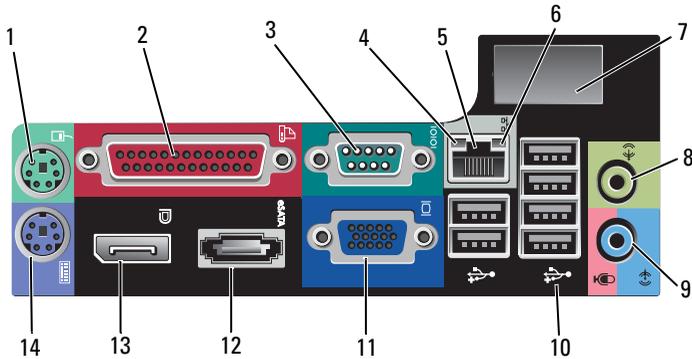
- | | | | |
|----|--|----|---|
| 1 | Botón de encendido, indicador de alimentación | 2 | Unidad óptica |
| 3 | Botón de expulsión de la bandeja de la unidad óptica | 4 | Placa de identificación de Dell™ |
| 5 | Conectores USB 2.0 (2) | 6 | Conector para micrófono |
| 7 | Conector para auriculares | 8 | Compartimento flexible (para disquetera, lector de tarjetas de memoria o segunda unidad de disco duro de 3,5 pulgadas opcionales) |
| 9 | Indicador luminoso de actividad de la unidad de disco duro | 10 | Indicador de integridad de vínculo |
| 11 | Indicador de WiFi (opcional) | 12 | Indicadores de diagnóstico |

Sobremesa: vista posterior



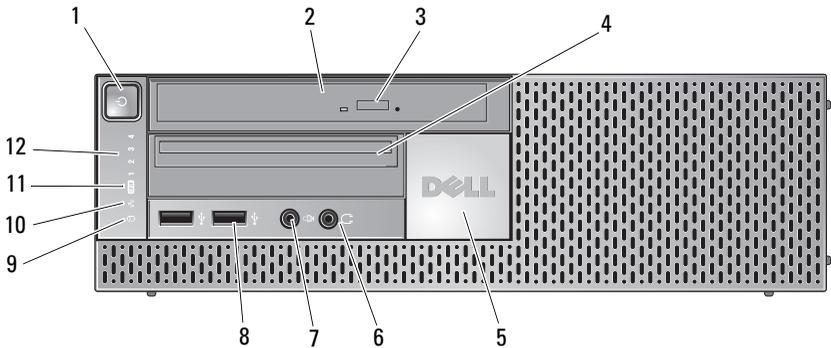
- | | | | |
|---|---|---|--|
| 1 | Ranuras para tarjeta de expansión (4) | 2 | Botón de comprobación de la alimentación |
| 3 | Indicador luminoso de comprobación de la alimentación | 4 | Pasador de liberación de la cubierta y anillo para el candado (el tornillo de seguridad también es una opción) |
| 5 | Ranura para cable de seguridad | 6 | Conector de alimentación |
| 7 | Conectores del panel posterior | | |

Sobremesa: conectores del panel posterior



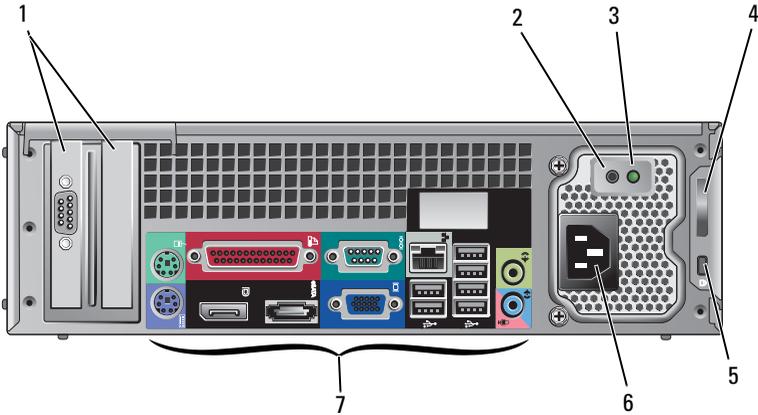
- | | | | |
|----|--|----|------------------------------------|
| 1 | Conector para ratón PS2 | 2 | Conector paralelo (impresora) |
| 3 | Conector serie | 4 | Indicador de actividad de red |
| 5 | Conector del adaptador de red | 6 | Indicador de integridad de vínculo |
| 7 | Espacio para conector inalámbrico opcional | 8 | Conector de salida de línea |
| 9 | Conector de entrada/micrófono | 10 | Conectores USB 2.0 (6) |
| 11 | Conector de vídeo VGA | 12 | Conector eSATA |
| 13 | Conector DisplayPort | 14 | Conector para teclado PS2 |

Factor de forma pequeña: vista frontal



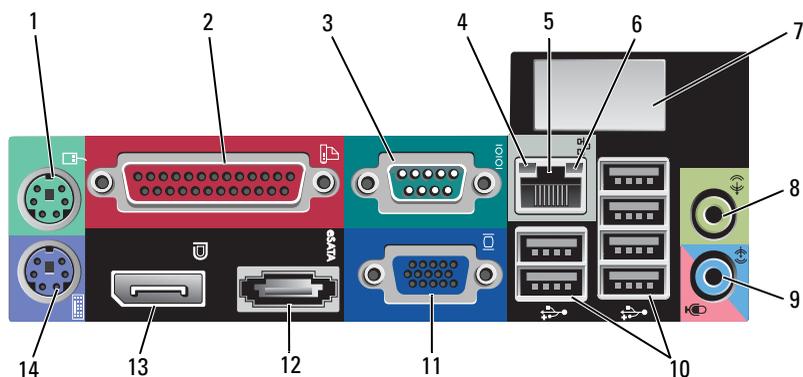
- | | | | |
|----|--|----|--|
| 1 | Botón de encendido, indicador de alimentación | 2 | Unidad óptica (línea delgada) |
| 3 | Botón de expulsión de la unidad óptica | 4 | Compartimento flexible de línea delgada (para disquetera o lector de tarjetas multimedia opcionales) |
| 5 | Placa de identificación de Dell | 6 | Conector para auriculares |
| 7 | Conector para micrófono | 8 | Conectores USB 2.0 (2) |
| 9 | Indicador luminoso de actividad de la unidad de disco duro | 10 | Indicador de integridad de vínculo |
| 11 | Indicador de WiFi (opcional) | 12 | Indicadores de diagnóstico |

Factor de forma pequeña: vista posterior



- 1 Ranuras para tarjetas de expansión
- 2 Botón de comprobación de la alimentación
- 3 Indicador luminoso de comprobación de la alimentación
- 4 Pasador de liberación de la cubierta y anillo para el candado (el tornillo de seguridad también es una opción)
- 5 Ranura para cable de seguridad
- 6 Conector de alimentación
- 7 Conectores del panel posterior

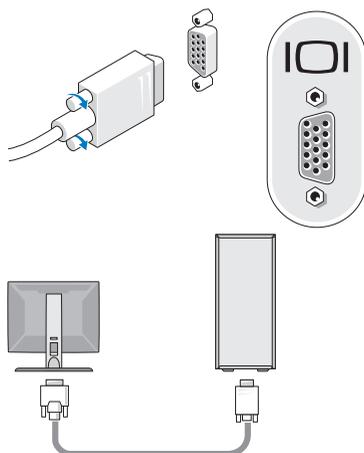
Factor de forma pequeña: conectores del panel posterior



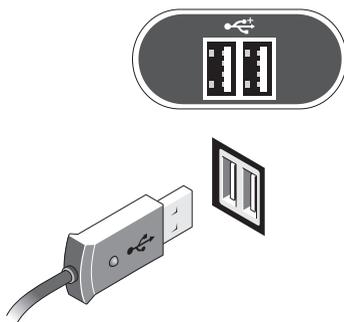
- | | | | |
|----|--|----|------------------------------------|
| 1 | Conector para ratón PS2 | 2 | Conector paralelo (impresora) |
| 3 | Conector serie | 4 | Indicador de actividad de red |
| 5 | Conector del adaptador de red | 6 | Indicador de integridad de vínculo |
| 7 | Espacio para conector inalámbrico opcional | 8 | Conector de salida de línea |
| 9 | Conector de entrada/micrófono | 10 | Conectores USB 2.0 (6) |
| 11 | Conector de vídeo VGA | 12 | Conector eSATA |
| 13 | Conector DisplayPort | 14 | Conector para teclado PS2 |

NOTA: La conexión a un monitor o adaptador DisplayPort provocará que la ranura x16 PCI-Express se deshabilite. Esta configuración no es válida. Retire la tarjeta PCI-Express. De forma alternativa, puede usar el puerto VGA para conectar un dispositivo de visualización si la tarjeta PCI-Express no es una tarjeta de gráficos.

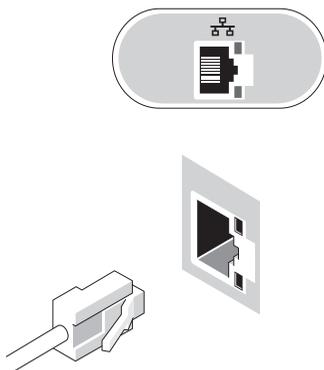
3 Conecte el monitor usando un cable VGA.



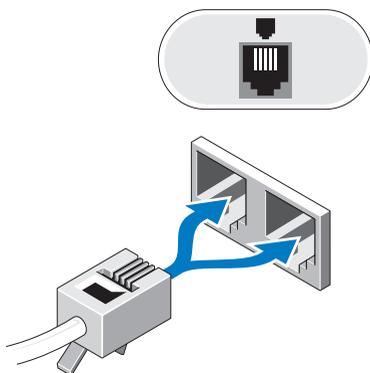
4 Conecte un dispositivo USB, como un teclado o ratón.



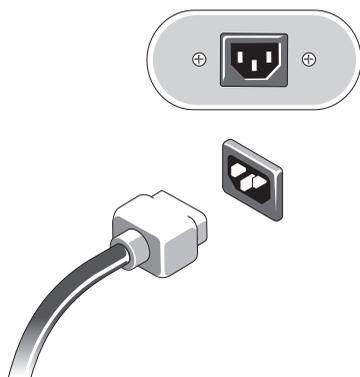
5 Conecte el cable de red.



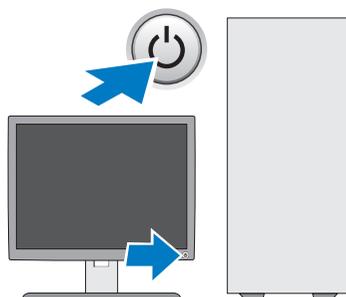
6 Conecte el módem (si el equipo tiene uno).



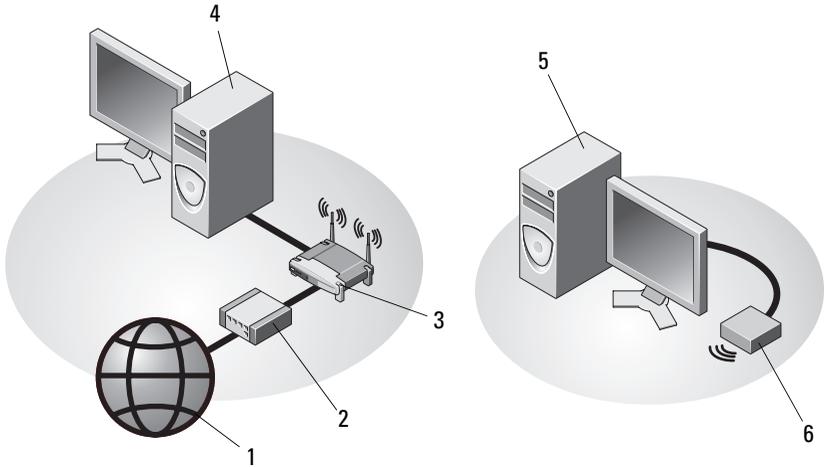
- 7 Conecte el cable de alimentación.



- 8 Pulse los botones de encendido del monitor y del equipo.

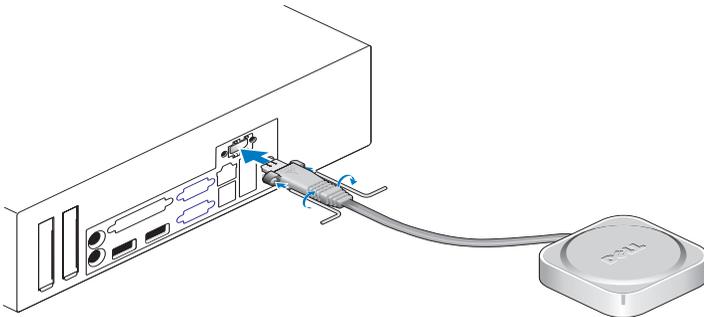


9 Conéctese a la red.



- | | | | |
|---|---|---|--|
| 1 | Servicio de Internet | 2 | Módem por cable/DSL |
| 3 | Router inalámbrico (no se necesita si el equipo tiene la capacidad WiFi opcional) | 4 | Equipo de sobremesa con adaptador de red |
| 5 | Equipo de sobremesa con adaptador inalámbrico USB | 6 | Adaptador inalámbrico USB |

La antena inalámbrica Dell™, si se compra, conecta al conector inalámbrico.





NOTA: Por motivos de seguridad, la antena inalámbrica utiliza unos tornillos especiales para conectarse al sistema que sólo pueden quitarse con la llave apropiada del kit. No se necesita colocar los tornillos para que la antena inalámbrica funcione.

Instalación del equipo en un espacio cerrado

La instalación del equipo en un espacio cerrado puede restringir la circulación de aire y afectar al rendimiento del ordenador, que podría sobrecalentarse. Cuando instale el equipo en un mueble, siga las pautas que se indican a continuación:



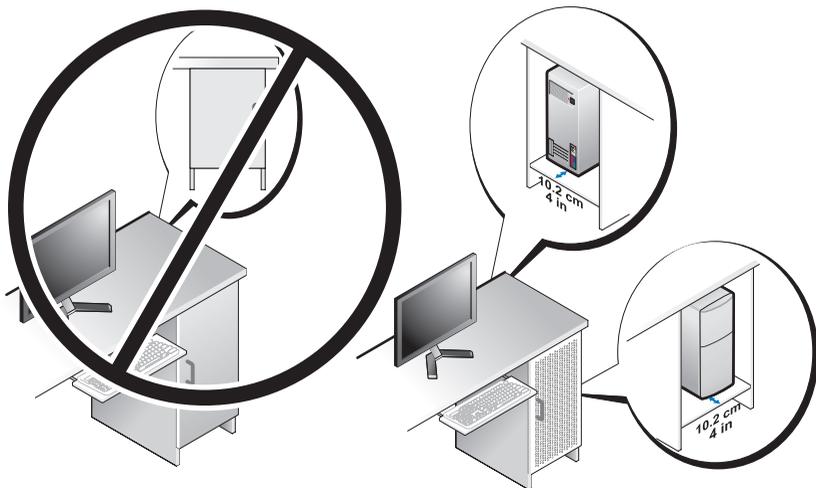
PRECAUCIÓN: Antes de instalar el equipo en un mueble, lea cuidadosamente las instrucciones que acompañaban su equipo.



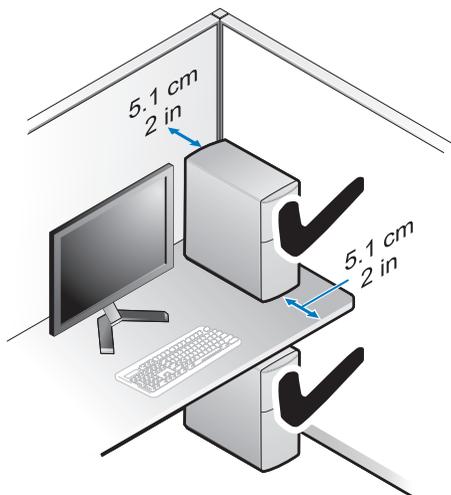
AVISO: Las especificaciones de temperatura de funcionamiento indicadas en este documento reflejan la temperatura ambiente máxima de funcionamiento. Debe tenerse en cuenta la temperatura ambiente cuando instale el equipo en un lugar cerrado. Por ejemplo, si la temperatura ambiente es de 25° C (77° F), dependiendo de las especificaciones de su sistema, podría tener únicamente 10° C (18° F) antes de que el sistema alcance la temperatura máxima de funcionamiento. Para más información sobre las especificaciones de su equipo, consulte "Especificaciones" en la página 31.

- Deje que haya una distancia mínima de separación de 10,2 cm (4 pulgadas) en todas las partes del equipo con orificios para permitir el paso del aire y disponer de una ventilación adecuada.

Los laterales sin ventilación del sistema pueden colocarse cerca de los laterales del mueble. Sin embargo, para la optimización acústica y de la vibración, los laterales del sistema no deben tocar el mueble a menos que haya dispositivos de aislamiento. Estas características de aislamiento se encuentran, por lo general, sólo en la parte inferior del sistema, pero algunos sistemas cuentan también con un lateral con estas características.



- El espacio cerrado debe estar diseñado de manera que el aire que entra en el sistema satisface los requisitos de temperatura de funcionamiento del sistema. El diseño del espacio cerrado debe ser tal que minimice el aumento de temperatura del aire que penetra en el sistema. Esto se consigue:
 - Añadiendo ventilación al espacio cerrado que permita al menos una circulación de aire del 30% (frontal y posterior).
 - Añadiendo ventilación al espacio cerrado que se alinee bien con la ventilación del sistema para permitir la circulación de aire directo en el sistema. Esto es especialmente importante cuando el sistema se calienta.
 - Asegurando que haya ventilación en el punto más elevado del mueble (como una abertura entre la puerta y la parte superior del mueble) que permita escapar al aire caliente.
- ➔ **AVISO:** No instale el equipo en un espacio cerrado que no permita la circulación de aire. Limitar la circulación de aire afecta al rendimiento del equipo, que podría sobrecalentarse.
- Si el equipo está instalado en una esquina de una mesa o debajo de una mesa, deje al menos 5,1 cm (2 pulgadas) libres en el frontal del equipo y en la parte posterior para permitir la circulación de aire necesaria para una adecuada ventilación.



Conexión a Internet

 **NOTA:** Los proveedores de servicios de Internet (ISP) y sus ofertas difieren según el país.

Para conectarse a Internet, se necesita un módem o una conexión de red y un proveedor de servicios de Internet (ISP). *Si utiliza una conexión telefónica*, conecte una línea telefónica al conector de módem del equipo y a la toma telefónica de pared antes de configurar la conexión a Internet. *Si utiliza una conexión de módem DSL o por cable/satélite*, póngase en contacto con su ISP o servicio de telefonía móvil para obtener instrucciones de configuración.

Configuración de la conexión a Internet

Para configurar una conexión a Internet con un acceso directo al escritorio proporcionado por su ISP:

- 1 Guarde y cierre los archivos abiertos y salga de todos los programas activos.
- 2 Haga doble clic en el icono ISP en el escritorio de Microsoft® Windows®.
- 3 Siga las instrucciones de la pantalla para realizar la configuración.

Si no dispone de un icono ISP en el escritorio o si desea configurar una conexión a Internet con un ISP distinto, siga los pasos de la sección correspondiente a continuación.



NOTA: Si no puede conectarse a Internet, consulte la *Guía tecnológica de Dell*. Si anteriormente se ha conectado correctamente, es posible que el ISP haya interrumpido el servicio. Póngase en contacto con el ISP para comprobar el estado del servicio o intente conectarse más tarde.



NOTA: Tenga la información de su ISP consigo. Si no dispone de ISP, consulte el asistente de **Conectarse a Internet**.

- 1 Guarde y cierre los archivos abiertos y salga de todos los programas activos.
- 2 Haga clic en el botón de inicio de Windows Vista  → **Panel de control**.
- 3 En **Red e Internet**, haga clic en **Conectarse a Internet**.
- 4 En la ventana **Conectarse a Internet**, haga clic en **Banda ancha (PPPoE)** o **Línea telefónica**, dependiendo de cómo desee conectarse:
 - Elija **Banda ancha** si va a utilizar un módem DSL, por satélite, por cable o va disponer de una conexión por tecnología inalámbrica Bluetooth.
 - Elija **Acceso telefónico** si va a utilizar un módem de conexión telefónica o RDSI.



NOTA: Si no sabe qué tipo de conexión elegir, haga clic en **Ayudarme a elegir** o póngase en contacto con su ISP.

- 5 Siga las instrucciones de la pantalla y utilice la información de configuración facilitada por el ISP para completar el proceso de configuración.

Transferencia de información a un equipo nuevo

Sistema operativo Microsoft® Windows Vista®

- 1 Haga clic en el botón Iniciar de Windows Vista, , y, a continuación, en **Transferir archivos y configuraciones** → **Iniciar Windows Easy Transfer**.
- 2 En el cuadro de diálogo **Control de cuentas de usuario**, haga clic en **Continuar**.
- 3 Haga clic en **Iniciar una nueva transferencia** o en **Continuar una transferencia en curso**.
- 4 Siga las instrucciones mostradas en pantalla por el asistente de Windows Easy Transfer.

Microsoft Windows® XP

El sistema operativo Windows XP proporciona el Asistente para transferencia de archivos y configuraciones que sirve para transferir datos de un equipo de origen a uno nuevo.

Puede transferir los datos al equipo nuevo a través de una red o una conexión serie, o bien puede almacenarlos en un soporte extraíble, como un CD grabable, y transferirlos al equipo nuevo.



NOTA: Puede transferir información de un equipo viejo a un equipo nuevo conectando directamente un cable serie a los puertos de entrada/salida (E/S) de los dos equipos. Para obtener instrucciones sobre la configuración de una conexión de cables directa entre dos equipos, consulte en Microsoft Knowledge Base el artículo n.º 305621, que se titula *How to Set Up a Direct Cable Connection Between Two Computers in Windows XP* (Cómo configurar una conexión de cables directa entre dos equipos en Windows XP). Es posible que esta información no esté disponible en ciertos países.

Para transferir información a un equipo nuevo, debe ejecutar el asistente para transferencia de archivos y configuraciones.

Ejecución del Asistente para transferencia de archivos y configuraciones con el soporte Operating System (Sistema operativo)



NOTA: Para este procedimiento es necesario el soporte *Operating System* (Sistema operativo). Este soporte es opcional y puede que no se entregue con todos los equipos.

Para preparar un equipo nuevo para la transferencia de archivos:

- 1 Abra el Asistente para transferencia de archivos y configuraciones: haga clic en **Inicio**→ **Todos los programas**→ **Accesorios**→ **Herramientas del sistema**→ **Asistente para transferencia de archivos y configuraciones**.
- 2 Cuando aparezca la pantalla de bienvenida del **Asistente para transferencia de archivos y configuraciones**, haga clic en **Siguiente**.
- 3 En la pantalla **¿Qué equipo es éste?**, haga clic en **Ordenador nuevo**→ **Siguiente**.
- 4 En la pantalla **¿Tiene un CD de Windows XP?**, haga clic en **Utilizaré el asistente desde el CD de Windows XP**→ **Siguiente**.
- 5 Cuando aparezca la pantalla **Diríjase al ordenador antiguo**, vaya al equipo antiguo o de origen. Esta vez *no* haga clic en **Siguiente**.

Para copiar datos del equipo antiguo:

- 1 En el equipo antiguo, inserte el soporte *Operating System* (Sistema operativo) de Windows XP.
- 2 En la pantalla de **Bienvenida a Microsoft Windows XP**, haga clic en **Realizar tareas adicionales**.
- 3 En **¿Qué desea hacer?**, haga clic en **Transferir archivos y configuraciones**→ **Siguiente**.
- 4 En la pantalla **¿Qué equipo es éste?**, haga clic en **Ordenador antiguo**→ **Siguiente**.
- 5 En la pantalla **Seleccione un método de transferencia**, haga clic en el método de transferencia que desee.
- 6 En la pantalla **¿Qué desea transferir?**, seleccione los elementos que desea transferir y haga clic en **Siguiente**.

Una vez que se ha copiado la información, aparece la pantalla **Completando la fase de recopilación**.

- 7 Haga clic en **Finalizar**.

Para transferir información al equipo nuevo:

- 1 En la pantalla **Diríjase al ordenador antiguo** del equipo nuevo, haga clic en **Siguiente**.
- 2 En la pantalla **Seleccione la ubicación de archivos y configuraciones**, seleccione el método que ha elegido para transferir los archivos y las configuraciones y haga clic en **Siguiente**.
El asistente aplica los archivos y configuración recogidos al nuevo equipo.
- 3 En la pantalla **Finalizado**, haga clic en **Finalizado** y renicie el equipo nuevo.

Ejecución del Asistente para transferencia de archivos y configuraciones con el soporte *Operating System* (Sistema operativo)

Para ejecutar el Asistente para transferencia de archivos y configuraciones sin el soporte *Operating System* (Sistema operativo), debe crear un disco asistente que le permitirá crear un archivo de imagen de copia de seguridad en un soporte extraíble.

Para crear un disco del asistente, utilice el nuevo equipo con Windows XP y realice los pasos siguientes:

- 1 Abra el Asistente para transferencia de archivos y configuraciones: haga clic en **Inicio**→ **Todos los programas**→ **Accesorios**→ **Herramientas del sistema**→ **Asistente para transferencia de archivos y configuraciones**.
- 2 Cuando aparezca la pantalla de bienvenida del **Asistente para transferencia de archivos y configuraciones**, haga clic en **Siguiente**.
- 3 En la pantalla **¿Qué equipo es éste?**, haga clic en **Ordenador nuevo**→ **Siguiente**.
- 4 En la pantalla **¿Tiene un CD de Windows XP?**, haga clic en **Deseo crear un disco de asistente en la siguiente unidad**→ **Siguiente**.
- 5 Inserte el soporte extraíble, como un CD grabable, ya haga clic en **Aceptar**.
- 6 Cuando finalice la creación del disco y aparezca el mensaje **Diríjase al equipo antiguo**, *no* haga clic en **Siguiente**.
- 7 Diríjase al equipo antiguo.

Para copiar datos del equipo antiguo:

- 1 En el equipo antiguo, inserte el disco del asistente y haga clic en **Inicio**→ **Ejecutar**.
- 2 En el campo **Abrir** de la ventana **Ejecutar**, localice el archivo **fastwiz** (en el soporte extraíble correspondiente) y haga clic en **Aceptar**.
- 3 En la pantalla de bienvenida del **Asistente para transferencia de archivos y configuraciones**, haga clic en **Siguiente**.
- 4 En la pantalla **¿Qué equipo es éste?**, haga clic en **Ordenador antiguo**→ **Siguiente**.
- 5 En la pantalla **Seleccione un método de transferencia**, haga clic en el método de transferencia que desee.
- 6 En la pantalla **¿Qué desea transferir?**, seleccione los elementos que desea transferir y haga clic en **Siguiente**.

Una vez que se ha copiado la información, aparece la pantalla **Completando la fase de recopilación**.

- 7 Haga clic en **Finalizar**.

Para transferir información al equipo nuevo:

- 1 En la pantalla **Ahora, vaya a su ordenador antiguo** del equipo nuevo, haga clic en **Siguiente**.
- 2 En la pantalla **Seleccione la ubicación de archivos y configuraciones**, seleccione el método que ha elegido para transferir los archivos y las configuraciones y haga clic en **Siguiente**. Siga las instrucciones que aparecen en pantalla.

El asistente lee las configuraciones y los archivos recopilados y los aplica al nuevo equipo.

Una vez que se han aplicado todos los archivos y configuraciones, aparece la pantalla **Finalizado**.

- 3 Haga clic en **Finalizado** y reinicie el equipo nuevo.



NOTA: Para obtener más información sobre este proceso, busque en support.dell.com el documento n.º 154781 (*What Are The Different Methods To Transfer Files From My Old Computer To My New Dell™ Computer Using the Microsoft® Windows® XP Operating System?* [¿Cuáles son los diferentes métodos para transferir archivos de mi equipo antiguo a mi equipo nuevo de Dell utilizando el sistema operativo Microsoft® Windows® XP?]).



NOTA: Es posible que no pueda acceder al documento Dell™ Knowledge Base en determinados países.

Especificaciones



NOTA: Las ofertas pueden variar según la región. Para más información sobre la configuración del equipo, haga clic en **Inicio** → **Ayuda y soporte técnico** y seleccione la opción sobre la quiere ver más información.

Procesador

Tipo de procesador	Procesador Intel® Core™ 2 Quad FSB de máximo 1333MHz Procesador Intel® Core™ 2 Duo Desktop Procesador Intel® Pentium® Dual-Core Desktop Procesador Intel® Celeron® Family 440
--------------------	--

Información del sistema

Conjunto de chips	Conjunto de chips Intel® Q45 Express
RAID Support (Soporte para C1E)	RAID 1 (duplicación) RAID 0 (por bandas) y IRRT (Tecnología de recuperación rápida Intel®)
Canales DMA	Siete
Niveles de interrupción	24
Chip del BIOS (NVRAM)	8 MB
NIC	Intel® 82567, interfaz de red integrada con posibilidad de comunicaciones 10/100/1000

Memoria

Tipo	SDRAM DDR2 a 667 MHz o 800 MHz
Conectores de memoria	Cuatro

Memoria *(continuación)*

Capacidades de memoria

667 MHz	512 MB, 1 GB, 2 GB, 3 GB, 4 GB, 8 GB NOTA: Disponibles DIMMS de 512 MB para uso solamente en las configuraciones de memoria de 667 MHz.
800 MHz	1 GB, 2 GB, 3 GB, 4 GB, 8 GB
Memoria mínima	512 MB para 667 MHz, 1 GB para 800 MHz
Memoria máxima	8 GB

Vídeo

Tipo:

Integrado	Controladora de gráficos Intel® Q45 hasta 1759 MB de memoria de vídeo (compartida)
Discreto	ATI Mobility Radeon™ HD3450 256M ATI Mobility Radeon™ HD3470 256M NOTA: Compatibilidad con tarjetas de vídeo discreto de altura completa disponible en minitorre y sobremesa a través de ranura para tarjeta gráfica PCIe x16. Compatibilidad con tarjetas de vídeo de media altura disponible en sobremesa y factor de forma pequeña a través de ranura para tarjeta gráfica PCIe x16.

Audio

Tipo	Dispositivos analógicos ADI 1984A Audio HD integrado
------	--

Bus de expansión

Tipo de bus	PCI 2.3 PCI Express 1.0A and 2.0 SATA 1.0 y 2.0 USB 2.0
-------------	--

Bus de expansión (continuación)

Velocidad del bus	Velocidad bidireccional de la ranura x1: 500 MB/s (PCI Express) Velocidad bidireccional de la ranura x16: 16 GB/s (PCI Express) 1,5 Gbps y 3 Gbps (SATA) 480 Mbps a alta velocidad, 12 Mbps a velocidad máxima, 1,2 Mbps a baja velocidad (USB)
Conectores para tarjetas de expansión	Minitorre: cuatro ranuras de altura completa Sobremesa: cuatro ranuras de media altura sin vertical, dos ranuras de altura completa, dos ranuras de media altura con vertical Factor de forma pequeña: dos ranuras de altura media
PCI	Minitorre: dos conectores Sobremesa: dos conectores de perfil bajo, compatible con dos tarjetas de altura completa PCI de 6,9 pulgadas (o una tarjeta PCI de 6,9 pulgadas y una tarjeta PCIe x16 de 6,9 pulgadas) si se usa un panel elevador de PCI Factor de forma pequeña: un conector
Tamaño del conector	124 patas
Amplitud de datos del conector (máximo)	32 bits
PCI Express	NOTA: Cuando se usa el conector DisplayPort incorporado, la ranura Express x16 PCI se deshabilita.
Conector	Minitorre y sobremesa: un conector x16 y un conector x1 Factor de forma pequeña: un conector x16
Tamaño del conector	x16: 164 patas x1: 36 patas
Amplitud de datos del conector (máximo)	16 carriles PCI Express (x16)

Bus de expansión (continuación)

PCIE_WLS

Conector	Uno x1 (disponible en todas las plataformas)
Tamaño del conector	De 36 patas
Uso	para tarjetas inalámbricas y WLAN opcionales

Unidades

Unidades de disco duro	<p>Minitorre: dos unidades de disco duro de 3,5 pulgadas (HDDs) o dos HDDs de 2,5 pulgadas</p> <p>Sobremesa: dos HDDs de 3,5 pulgadas o dos HDDs de 2,5 pulgadas</p> <p>Factor de forma pequeña: una HDD de 3,5 pulgadas o dos HDDs de 2,5 pulgadas</p>
Configuraciones disponibles de dispositivos	<p>Minitorre: dos compartimentos externos de 5,25 pulgadas, un compartimento externo de 3,5 pulgadas, dos compartimentos internos de 3,5 pulgadas</p> <p>Sobremesa: un compartimento externo de 5,25 pulgadas, un compartimento externo de 3,5 pulgadas, un compartimento interno de 3,5 pulgadas</p> <p>NOTA: La plataforma de sobremesa puede acomodar dos HDDs de 3,5 pulgadas, siempre que no se use un disco flexible.</p> <p>NOTA: La plataforma de sobremesa usará el compartimento externo de 3,5 pulgadas como HDD interno de 3,5 pulgadas para las configuraciones RAID.</p> <p>Factor de forma pequeña: un compartimento externo de línea delgada de 5,25 pulgadas, un compartimento externo de línea delgada de 3,5 pulgadas, un compartimento interno de línea delgada de 3,5 pulgadas</p> <p>NOTA: El número de unidades de disco duro admitidas se determina por el número de compartimentos internos de 3,5 pulgadas.</p> <p>NOTA: Las unidades ópticas (CD, DVD) se determinan por el número de compartimentos externos de 5,25 pulgadas.</p>

Unidades (continuación)

Unidad de disco flexible	Minitorre y sobremesa: un conector de 34 patas Factor de forma pequeña: un conector de bajo perfil de 38 patas
--------------------------	---

Conectores

Conectores externos:

Vídeo	Conectores VGA y DisplayPort
Adaptador de red	Conector RJ-45
Conectores compatibles USB 2.0	Minitorre: cuatro conectores USB en el panel frontal y seis en el posterior Sobremesa: dos conectores USB en el panel frontal y seis en el posterior Factor de forma pequeña: dos conectores USB en el panel frontal y seis en el posterior
Audio	panel frontal: un conector para micrófono y un conector para auriculares; (disponible en todas las plataformas) panel posterior: un conector de salida y un conector de entrada/micrófono (disponible en todas las plataformas)
eSATA	un conector eSATA (disponible en todas las plataformas)
Serie	un conector de 9 patas; compatible 16550 C (disponible en todas las plataformas)
PS/2	un conector para ratón y un conector para teclado (disponible en todas las plataformas)
Paralelo	un conector de 25 patas; (bidireccional, disponible en todas las plataformas)

Conectores de la placa base del sistema:

SATA	Minitorre: cuatro conectores de 7 patas Sobremesa: tres conectores de 7 patas Factor de forma pequeña: tres conectores de 7 patas
Dispositivo USB interno	Lector de tarjetas multimedia (disponible en todas las plataformas)

Conectores *(continuación)*

Unidad de disco flexible	un conector de 34 patas en minitorre y sobremesa
Ventilador del procesador	Minitorre y sobremesa: un conector de cinco patas Factor de forma pequeña: un conector de cinco patas y un conector de cuatro patas
Ranuras de expansión	Minitorre: cuatro ranuras de longitud completa Sobremesa: cuatro ranuras de media longitud sin vertical, dos ranuras de longitud completa, dos ranuras de media longitud con vertical Factor de forma pequeña: dos ranuras de media longitud
PCI Express	Minitorre y sobremesa: un conector x16 y un conector x1 Factor de forma pequeña: un conector x16
USB en el panel anterior	Minitorre: dos conectores de 10 patas Sobremesa: un conector de 10 patas Factor de forma pequeña: un conector de 10 patas
Procesador	Un conector de 775 patas
Control del panel frontal	Un conector de 10 patas
Cabecera HDA de audio del panel anterior	Un conector de 10 patas
Memoria	Cuatro conectores de 240 patas
Alimentación de 12 V	Un conector de 4 patas
Alimentación	Un conector de 24 patas
LAN en placa madre (LOM)	a través de conector RJ-45 en panel posterior

Controles e indicadores

Parte frontal del ordenador:

Botón de encendido	Botón de presión
Indicador de alimentación	Indicador azul: si parpadea, el ordenador se encuentra en estado de reposo; si es fijo, el estado es encendido. Indicador amarillo: ha ocurrido un error en el arranque. Consulte el apartado "Problemas de alimentación" en la página 42.
Indicador de actividad de la unidad	Indicador azul: si parpadea, el equipo está leyendo datos o escribiendo datos en la unidad de disco duro SATA o CD/DVD.
Indicador de diagnóstico	Indicador amarillo
Indicador luminoso de vínculo de red	Azul
Indicador vínculo WiFi (opcional)	Azul

Parte posterior del ordenador:

Indicador de la fuente de alimentación	Indicador verde fijo: se enciende la alimentación y se encuentra operativo. El cable de alimentación debe conectarse al conector de alimentación (situado en la parte posterior del equipo) y a la toma eléctrica. Hay un botón de prueba y un LED en el lado de la unidad en donde está situado el enchufe de CA. Los clientes pueden probar el estado del sistema de alimentación pulsando el botón de prueba. Cuando la tensión de alimentación del sistema está dentro de la especificación, se ilumina el LED de autoprueba. Si el LED no se ilumina, la alimentación es defectuosa. La alimentación de CA debe estar conectada durante esta prueba.
Indicador de integridad de vínculo (en el adaptador de red integrado)	el color del indicador de integridad de vínculo se basa en la velocidad del vínculo: 10 - verde, 100 - naranja, 1000 - amarillo Indicador apagado: el equipo no detecta ninguna conexión física a la red.

Controles e indicadores (continuación)

Indicador de actividad de la red (en un adaptador de red integrado) Indicador amarillo parpadeante

Alimentación

Alimentación de CA - CC

Potencia Minitorre: 305 W
Sobremesa: 255 W
Factor de forma pequeña: 235 W

Potencia de disipación de calor máxima (MHD) Minitorre: 165 W
Sobremesa: 140 W
Factor de forma pequeña: 127 W

NOTA: La disipación de calor se calcula en función de la potencia en vatios de la fuente de alimentación.

Tensión de entrada (consulte la información de seguridad que le entregaron con el equipo para ver la correspondiente información de ajustes de tensión) 115/230 VAC

Frecuencia de entrada 50/60 Hz

Amperaje de entrada Minitorre: 3,6 A/1,8 A
Sobremesa: 4 A/2 A
Factor de forma pequeña: 3,5 A/1,8 A

Batería de tipo botón Batería de tipo botón de litio CR2032

Físicas

Minitorre

Altura	40,8 cm (16,06 pulg.)
Anchura	18,7 cm (7,36 pulg.)
Profundidad	43,1 cm (16,96 pulg.)
Peso	al menos 11,5 kg (25,3 libras)

Escritorio

Altura	39,7 cm (15,61 pulg.)
Anchura	10,9 cm (4,30 pulg.)
Profundidad	34,8 cm (13,70 pulg.)
Peso	al menos 7,5 kg (16,5 libras)

Factor de forma pequeña:

Altura	29 cm (11,40 pulg.)
Anchura	8,5 cm (3,35 pulg.)
Profundidad	32,4 cm (12,74 pulg.)
Peso	al menos 5,9 kg (13 libras)

Especificaciones del entorno

Temperatura:

En funcionamiento	10 a 35 °C (50 a 95 °F)
En almacenamiento	De -40 a 65 °C (-40° to 149 °F)

Humedad relativa del 20% al 80% (sin condensación)

Vibración máxima:

En funcionamiento	De 5 a 350 Hz a 0,0002 G ² /Hz
En almacenamiento	De 5 a 500 Hz a 0,001-0,01 G ² /Hz

Impacto máximo:

En funcionamiento	40 G +/- 5% con duración del impulso de 2 ms +/- 10% [equivalente a 51 cm/s (20 pulg/s)]
-------------------	--

Especificaciones del entorno (continuación)

En almacenamiento	105 G +/- 5% con duración del impulso de 2 ms +/- 10% [equivalente a 127 cm/s (50 pulg/s)]
Altitud:	
En funcionamiento	De -15,2 a 3048 m (de -50 a 10000 pies)
En almacenamiento	de -15,2 a 10 668 m (de -50 a 35 000 pies)
Nivel de contaminación transmitido por el aire	G2 o menos, según se define en la ISA-S71.04-1985

Sugerencias para la solución de problemas



PRECAUCIÓN: Desconecte siempre el equipo de la toma eléctrica antes de abrir la cubierta.



NOTA: Para obtener información detallada sobre cómo solucionar problemas, incluido cómo responder a los mensajes del sistema, consulte el *Manual de servicio* en support.dell.com.

Solucionador de problemas de hardware

- 1 Haga clic en el botón Iniciar de Windows Vista , y haga clic en **Ayuda** y soporte técnico.
- 2 Escriba `hardware troubleshooter` (solucionador de problemas de hardware) en el campo de búsqueda y pulse <Entrar> para iniciar la búsqueda.
- 3 En los resultados de la búsqueda seleccione la opción que mejor describa el problema y siga el resto de pasos para solucionarlo.

Sugerencias

- Si un dispositivo no funciona, asegúrese de que está conectado adecuadamente.
- Si ha añadido o ha extraído una pieza antes de que empezara el problema, revise los procedimientos de instalación y asegúrese de que dicha pieza está instalada correctamente.
- Si aparece un mensaje de error en la pantalla, anote el mensaje exacto. Este mensaje puede ayudar al personal de asistencia a diagnosticar y corregir el problema.
- Si un programa muestra un mensaje de error, consulte la documentación de dicho programa.

Problemas de alimentación

 **PRECAUCIÓN:** Antes de trabajar en el interior del equipo, siga las instrucciones de seguridad que se entregan con el equipo. Para obtener información adicional sobre prácticas recomendadas de seguridad, consulte www.dell.com/regulatory_compliance.

Los indicadores de diagnóstico en la parte frontal del equipo y el indicador de alimentación indican la posibilidad de un problema con el sistema. Consulte la siguiente tabla si ocurre un problema de alimentación.

 **NOTA:** Los indicadores de diagnóstico parpadearán cuando el botón de alimentación está amarillo o apagado, y estarán fijos si está azul. No tiene otro significado.

Patrón de luces	Descripción del problema	Resolución sugerida
 Apagado	El equipo está apagado o no recibe alimentación.	<ul style="list-style-type: none">• Vuelva a conectar el cable de alimentación al conector de alimentación de la parte posterior del equipo y a la toma eléctrica.• No utilice regletas de enchufes, alargadores de alimentación ni otros dispositivos de protección de la alimentación para comprobar que el equipo se enciende correctamente.• Si se utilizan regletas de enchufes, compruebe que estén conectadas a un enchufe eléctrico y que estén encendidas.• Asegúrese de que el enchufe eléctrico funciona; para ello, enchufe otro aparato, por ejemplo, una lámpara.• Asegúrese de que el cable de alimentación principal y el cable del panel anterior están conectados firmemente a la placa base.

Patrón de luces	Descripción del problema	Resolución sugerida
  Apagado	<p>Se ha producido un posible fallo de la placa base.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desconecte el equipo. Espere un minuto para que la alimentación se agote. Enchufe el equipo a una toma de alimentación eléctrica en funcionamiento y pulse el botón de alimentación. • Si el problema persiste, póngase en contacto con Dell (consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 75).

Patrón de luces	Descripción del problema	Resolución sugerida
 <p>Parpadeo en ámbar</p>	<p>Ha ocurrido un posible fallo en la placa base, suministro de energía o en un periférico.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 Apague el equipo y deje el equipo conectado. Mantenga presionado el botón de comprobación de la alimentación en la parte posterior de la unidad del sistema de alimentación. Si se ilumina el LED al lado del interruptor, el problema puede estar en su placa base. Póngase en contacto con Dell (consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 75). 2 Si no se ilumina el LED al lado del interruptor, desconecte todos los periféricos internos y externos y mantenga presionado el botón de comprobación de la fuente de alimentación. Si se ilumina, puede haber un problema con un periférico. Póngase en contacto con Dell (consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 75). 3 Si el LED sigue sin iluminarse, quite las conexiones PSU de la placa base y mantenga presionado el botón de la fuente de alimentación. Si se ilumina, podría deberse a un problema con la placa base. Póngase en contacto con Dell (consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 75). 4 Si el LED sigue sin iluminarse, el problema se debe probablemente a la fuente de alimentación. Póngase en contacto con Dell (consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 75).

Patrón de luces	Descripción del problema	Resolución sugerida
 <p>Ámbar fijo</p>	No CPU presente.	<ul style="list-style-type: none"> Reinstale la CPU y reinicie el sistema. Si sigue sin poder reiniciar el equipo, examine el enchufe de la CPU. Si el problema persiste, póngase en contacto con Dell (consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 75).
 <p>Ámbar fijo</p>	Se han detectado los módulos de memoria, pero se ha producido un error de memoria.	<ul style="list-style-type: none"> Si hay dos o más módulos de memoria instalados, extraígalos, vuelva a instalar uno de los módulos y reinicie el equipo. Si el equipo se inicia con normalidad, continúe instalando los módulos de memoria adicional (uno por uno) hasta que haya identificado un módulo defectuoso o reinstalado todos los módulos sin errores. Si hay únicamente una memoria instalada, intente moverla a un conector DIMM diferente y reinicie el equipo. Si es posible, instale una memoria del mismo tipo que funcione correctamente en el equipo. Si el problema persiste, póngase en contacto con Dell (consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 75).
 <p>Ámbar fijo</p>	Se ha producido un posible fallo de la placa base o la CPU.	<ul style="list-style-type: none"> Reemplace la CPU por otra CPU de buena calidad. Si el equipo continúa sin iniciarse, inspeccione la CPU en busca de daños. Si el problema persiste, póngase en contacto con Dell (consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 75).

Patrón de luces	Descripción del problema	Resolución sugerida
	<p>El BIOS puede estar dañado o perdido.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El hardware del equipo funciona con normalidad pero el BIOS puede estar dañado o perdido. Póngase en contacto con Dell (consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 75).
	<p>Se ha producido un posible fallo en la placa base.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Retire todas las tarjetas periféricas de las ranuras PCI y PCI-E y reinicie el equipo. Si el equipo arranca, añada las tarjetas periféricas de una en una hasta que encuentre la defectuosa. • Si el problema continua, la placa base es posiblemente la defectuosa. Póngase en contacto con Dell (consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 75).
	<p>El conector de alimentación no está bien instalado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vuelva a configurar el conector de alimentación 2x2 desde la unidad de la fuente de alimentación. • Si el sistema sigue sin iniciarse, póngase en contacto con Dell (consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 75).
	<p>Se ha producido un posible fallo en la tarjeta periférica o la placa base.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Retire todas las tarjetas periféricas de las ranuras PCI y PCI-E y reinicie el equipo. Si el equipo arranca, añada las tarjetas periféricas de una en una hasta que encuentre la defectuosa. • Si el problema continua, la placa base es posiblemente la defectuosa. Póngase en contacto con Dell (consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 75).

Patrón de luces	Descripción del problema	Resolución sugerida
  Ámbar fijo	<p>Se ha producido un posible fallo de la placa base.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desconecte todos los periféricos internos y externos y reinicie el equipo. Si el equipo arranca, añada las tarjetas periféricas de una en una hasta que encuentre la defectuosa. Póngase en contacto con Dell (consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 75). • Si el problema continua, la placa base es posiblemente la defectuosa. Póngase en contacto con Dell (consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 75).
  Ámbar fijo	<p>Se ha producido un posible fallo en la batería de tipo botón.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Retire la batería de tipo botón durante un minuto, vuelva a instalar la batería y reinicie el equipo. • Si el problema persiste, póngase en contacto con Dell (consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 75).
  Azul fijo	<p>El equipo está <i>encendido</i> normalmente. Los indicadores de diagnóstico no permanecen encendidos después de que el equipo se inicie correctamente en el sistema operativo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asegúrese de que la pantalla está conectada y encendida. • Si el problema persiste, póngase en contacto con Dell (consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 75).

Patrón de luces	Descripción del problema	Resolución sugerida
 <p>Azul fijo</p>	<p>Se ha producido un posible fallo en el procesador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vuelva a colocar el procesador (vea la información sobre el procesador para su equipo). • Si el problema persiste, póngase en contacto con Dell (consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 75).
 <p>Azul fijo</p>	<p>Se han detectado los módulos de memoria, pero se ha producido un error de memoria.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Si hay dos o más módulos de memoria instalados, extráigalos (consulte el Manual de servicio), vuelva a instalar uno de los módulos (consulte el Manual de servicio) y reinicie el equipo. Si el equipo se inicia con normalidad, continúe instalando los módulos de memoria adicional (uno por uno) hasta que haya identificado un módulo defectuoso o reinstalado todos los módulos sin errores. • Si dispone de ella, instale una memoria del mismo tipo que funcione correctamente en el equipo (consulte el Manual de servicio). • Si el problema persiste, póngase en contacto con Dell (consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 75).
 <p>Azul fijo</p>	<p>Se ha producido un posible fallo de la tarjeta gráfica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vuelva a colocar todas las tarjetas gráficas instaladas (consulte el apartado "Tarjetas" de su equipo). • Si es posible, instale una tarjeta gráfica que funcione en el equipo. • Si el problema persiste, póngase en contacto con Dell (consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 75).

Patrón de luces	Descripción del problema	Resolución sugerida
	<p>Se ha producido un posible error en la unidad de disquete o de disco duro.</p>	<p>Vuelva a colocar todos los cables de alimentación y de datos.</p>
	<p>Se ha producido un fallo de USB.</p>	<p>Vuelva a instalar todos los dispositivos USB y compruebe las conexiones de los cables.</p>
	<p>No se detectan módulos de memoria.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Si hay dos o más módulos de memoria instalados, extráigalos (consulte el Manual de servicio), vuelva a instalar uno de los módulos (consulte el Manual de servicio) y reinicie el equipo. Si el equipo se inicia con normalidad, continúe instalando los módulos de memoria adicional (uno por uno) hasta que haya identificado un módulo defectuoso o reinstalado todos los módulos sin errores. • Si dispone de ella, instale una memoria del mismo tipo que funcione correctamente en el ordenador (consulte el Manual de servicio). • Si el problema persiste, póngase en contacto con Dell (consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 75).

Patrón de luces	Descripción del problema	Resolución sugerida
  Fijo Azul	<p>Se detectan módulos de memoria, pero se ha producido un error de configuración o de compatibilidad de memoria.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asegúrese de que no existen requisitos especiales para la colocación del conector o del módulo de memoria. • Asegúrese de que la memoria que utiliza es compatible con el equipo (consulte el apartado "Especificaciones" de su equipo). • Si el problema persiste, póngase en contacto con Dell (consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 75).
  Fijo Azul	<p>Se ha producido un posible error en la tarjeta de expansión.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 Extraiga una tarjeta de expansión (no una tarjeta gráfica) y reinicie el equipo para comprobar si existe algún conflicto (consulte el apartado "Tarjetas" de su equipo). 2 Si el problema persiste, vuelva a instalar la tarjeta que ha extraído, extraiga otra tarjeta y reinicie el ordenador. 3 Repita este proceso para cada tarjeta de expansión instalada. Si el equipo se inicia correctamente, compruebe si hay conflictos de recursos relacionados con la última tarjeta extraída del ordenador. 4 Si el problema persiste, póngase en contacto con Dell (consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 75).

Patrón de luces	Descripción del problema	Resolución sugerida
  Fijo Azul	Se ha producido un error de otro tipo.	<ul style="list-style-type: none"> • Compruebe que todos los cables del disco duro y la unidad óptica están bien conectados a la placa del sistema (consulte el apartado "Componentes de la placa de sistema"). • Si aparece un mensaje de error que indica que hay un problema en un dispositivo (por ejemplo, la unidad de disquete o la unidad de disco duro), compruebe el dispositivo para verificar que funciona correctamente. • Si el sistema operativo está intentando iniciarse desde un dispositivo (por ejemplo, la unidad de disquete o la unidad de disco duro), abra el programa de configuración del sistema para comprobar que la secuencia de inicio sea la correcta para los dispositivos instalados en el ordenador. • Si el problema persiste, póngase en contacto con Dell (consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 75).
  Azul parpadeante	El equipo se encuentra en modo de espera.	Pulse una tecla del teclado, mueva el ratón o presione el botón de encendido para reanudar el funcionamiento normal.

ELIMINE LAS INTERFERENCIAS — Algunas de las causas posibles de las interferencias son:

- Alargadores de alimentación, de teclado y de ratón
- Hay demasiados dispositivos conectados a la misma regleta de enchufes
- Varias regletas de enchufes conectadas a la misma toma eléctrica

Problemas con la memoria



PRECAUCIÓN: Antes de trabajar en el interior del equipo, siga las instrucciones de seguridad que se entregan con el equipo. Para obtener información adicional sobre prácticas recomendadas de seguridad, consulte www.dell.com/regulatory_compliance.

APARECE UN MENSAJE DE MEMORIA INSUFICIENTE —

- Guarde y cierre todos los archivos que estén abiertos y salga de los programas activos que no esté utilizando para ver si se soluciona el problema.
- Consulte la documentación del software para conocer los requisitos de memoria mínimos. Si es necesario, instale memoria adicional.
- Vuelva a instalar los módulos de memoria para asegurarse de que el equipo se comunica correctamente con la memoria.
- Ejecute Dell Diagnostics (consulte "Dell Diagnostics" en la página 54).

SE PRODUCEN OTROS PROBLEMAS CON LA MEMORIA —

- Vuelva a instalar los módulos de memoria para asegurarse de que el equipo se comunica correctamente con la memoria.
- Asegúrese de que sigue las pautas de instalación de memoria.
- Asegúrese de que la memoria que utiliza es compatible con el equipo. Para obtener más información sobre el tipo de memoria compatible con el equipo, consulte "Especificaciones" en la página 31.
- Ejecute Dell Diagnostics (consulte "Dell Diagnostics" en la página 54).

Bloqueos y problemas de software



NOTA: Los procedimientos descritos en este documento corresponden a la vista predeterminada de Windows, de modo que es posible que no sean de aplicación si configura el equipo Dell con la vista clásica de Windows.

El equipo no se enciende

Asegúrese de que el cable de alimentación está debidamente conectado al equipo y al enchufe eléctrico.

Un programa no responde

CIERRE EL PROGRAMA —

- 1 Pulse <Ctrl><Mayús><Esc> simultáneamente para acceder al administrador de tareas y haga clic en la ficha **Applications** (Aplicaciones).
- 2 Seleccione el programa que no responde y haga clic en **End Task** (Finalizar tarea).

Un programa no responde repetidamente



NOTA: La mayoría de software incluye instrucciones de instalación en su documentación o en un disquete, CD o DVD.

COMPRUEBE LA DOCUMENTACIÓN DEL SOFTWARE — Si es necesario, desinstale el programa y, a continuación, vuelva a instalarlo.

Un programa está diseñado para una versión anterior del sistema operativo Microsoft® Windows®

EJECUTE EL ASISTENTE PARA COMPATIBILIDAD DE PROGRAMAS —

- 1 Haga clic en **Iniciar**  → Panel de control → Programas → Usar un programa más antiguo con esta versión de Windows.
- 2 En la pantalla de bienvenida, haga clic en **Siguiente**.
- 3 Siga las instrucciones que aparecen en pantalla.

Aparece una pantalla azul fija

APAGUE EL EQUIPO — Si el equipo no responde cuando se pulsa una tecla del teclado o se mueve el ratón, mantenga presionado el botón de encendido durante seis segundos como mínimo (hasta que el equipo se apague) y, a continuación, reinicie el equipo.

Otros problemas de software

COMPRUEBE LA DOCUMENTACIÓN DEL SOFTWARE O PÓNGASE EN CONTACTO CON EL FABRICANTE DE SOFTWARE PARA OBTENER INFORMACIÓN SOBRE LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS —

- Asegúrese de que el programa es compatible con el sistema operativo instalado en el equipo.
- Asegúrese de que el equipo cumple los requisitos mínimos de hardware necesarios para ejecutar el software. Consulte la documentación del software para obtener más información.
- Compruebe si el programa se ha instalado y configurado correctamente.
- Verifique que los controladores de dispositivo no entran en conflicto con el programa.
- Si es necesario, desinstale el programa y, a continuación, vuelva a instalarlo.

Servicio Dell Technical Update

El servicio Dell Technical Update proporciona notificación proactiva mediante correo electrónico de actualizaciones de software y hardware para el equipo. Para suscribirse al servicio Dell Technical Update, vaya a support.dell.com/technicalupdate.

Dell Diagnostics



PRECAUCIÓN: Antes de iniciar cualquiera de los procedimientos descritos en esta sección, siga las instrucciones de seguridad suministradas con el equipo.

Inicio de los Dell Diagnostics desde la unidad de disco duro

- 1 Asegúrese de que el equipo está conectado a una toma eléctrica que funciona.
- 2 Encienda (o reinicie) el equipo.
- 3 Cuando aparezca el logotipo de DELL™, pulse <F12> inmediatamente. Seleccione **Diagnostics** (Diagnósticos) en el menú de inicio y pulse <Entrar>.



NOTA: Si espera demasiado y aparece el logotipo del sistema operativo, siga esperando hasta que vea el escritorio de Microsoft® Windows®, apague el equipo y vuelva a intentarlo.

 **NOTA:** Si aparece un mensaje indicando que no se ha encontrado ninguna partición para la utilidad de diagnóstico, ejecute Dell Diagnostics (Diagnósticos Dell) desde el soporte multimedia *Drivers and Utilities* (Controladores y utilidades).

- 4 Pulse una tecla cualquiera para iniciar Dell Diagnostics desde la partición de utilidades de diagnósticos de la unidad de disco duro y, a continuación, siga las instrucciones de la pantalla.

Inicio de Dell Diagnostics desde el soporte multimedia *Drivers and Utilities* de Dell

 **NOTA:** El soporte multimedia *Drivers and Utilities* es opcional y es posible que no se entregue con el equipo.

- 1 Inserte el soporte multimedia *Drivers and Utilities*.
- 2 Apague y reinicie el equipo.

Cuando aparezca el logotipo de DELL, pulse <F12> inmediatamente.

 **NOTA:** Si espera demasiado y aparece el logotipo del sistema operativo, siga esperando hasta que vea el escritorio de Microsoft® Windows®, apague el equipo y vuelva a intentarlo.

 **NOTA:** Los pasos siguientes modifican la secuencia de inicio una única vez. En el siguiente inicio, el equipo se iniciará con los dispositivos especificados en el programa de configuración del sistema.

- 3 Cuando aparezca la lista de dispositivos de inicio, resalte **CD/DVD/CD-RW** y pulse <Entrar>.
- 4 Seleccione la opción **Boot from CD-ROM** (Iniciar desde CD-ROM) del menú que aparezca y pulse <Entrar>.
- 5 Escriba 1 para iniciar el menú de CD y pulse <Entrar> para continuar.
- 6 Seleccione **Run the 32 Bit Dell Diagnostics** (Ejecutar los Diagnósticos Dell de 32 bits) de la lista numerada. Si aparecen varias versiones, seleccione la versión apropiada para su equipo.
- 7 Cuando aparezca la pantalla **Main Menu** (Menú principal) de Dell Diagnostics, seleccione la prueba que desee ejecutar y siga las instrucciones de la pantalla.

Reinstalación del software

Controladores

Identificación de controladores

- 1 Localice la lista de dispositivos de su equipo.
 - a Haga clic en el botón de inicio de Windows Vista  y, a continuación, haga clic con el botón derecho del ratón en **Equipo**.
 - b Haga clic en **Propiedades**→ **Administrador de dispositivos**.
- 2 Desplácese por la lista para ver si algún dispositivo presenta un signo de exclamación (un círculo amarillo con el signo [!]) en el icono del dispositivo.

Si hay un signo de exclamación junto al nombre del dispositivo, es posible que tenga que volver a instalar el controlador o instalar un nuevo controlador (consulte "Vuelva a instalar los Controladores y utilidades" en la página 57).



NOTA: Es posible que aparezca la ventana **Control de cuentas de usuario**. Si es usted un administrador del equipo haga clic en **Continuar**; en caso contrario, póngase en contacto con su administrador para continuar.

Vuelva a instalar los Controladores y utilidades



AVISO: La página Web Dell Support, en support.dell.com, y el soporte multimedia *Drivers and Utilities* (Controladores y utilidades) proporcionan controladores aprobados para el equipos. Si instala controladores obtenidos de otras fuentes, puede que el equipo no funcione correctamente.

Volver a una versión previa del controlador de dispositivo

- 1 Haga clic en el botón de inicio de Windows Vista  y, a continuación, haga clic con el botón derecho del ratón en **Equipo**.
- 2 Haga clic en **Propiedades**→ **Administrador de dispositivos**.
 **NOTA:** Es posible que aparezca la ventana **Control de cuentas de usuario**. Si es usted un administrador del equipo haga clic en **Continuar**; en caso contrario, póngase en contacto con su administrador para continuar.
- 3 Haga clic con el botón derecho del ratón en el dispositivo para el que se ha instalado el nuevo controlador y haga clic en **Propiedades**.
- 4 Haga clic en la ficha **Controladores**→ **Desinstalar controlador**.

Si la función Desinstalación del controlador de dispositivos no soluciona el problema, utilice la función Restaurar el sistema (consulte "Restauración del sistema operativo" en la página 60) para volver al estado operativo existente en el equipo antes de la instalación del nuevo controlador.

Uso del soporte multimedia Drivers and Utilities (Controladores y utilidades)

Antes de usar el soporte *Drivers and Utilities* (Controladores y utilidades), pruebe los siguiente:

- Función Device Driver Rollback (Revertir al controlador anterior) de Windows (consulte "Volver a una versión previa del controlador de dispositivo" en la página 58)
 - Función System Restore (Restaurar sistema) de Microsoft (consulte "Uso de System Restore de Microsoft® Windows®" en la página 60)
- 1 Con el escritorio de Windows mostrado en pantalla, introduzca el soporte multimedia *Drivers and Utilities* (Controladores y utilidades).
Si es la primera vez que utiliza el soporte multimedia *Drivers and Utilities* (Controladores y utilidades), vaya al paso 2. En caso contrario, vaya al paso 5.
 - 2 Cuando empiece el programa de instalación del soporte multimedia *Drivers and Utilities* (Controladores y utilidades), siga las indicaciones que aparecen en la pantalla.

 **NOTA:** Por lo general, el programa *Drivers and Utilities* (Controladores y utilidades) se inicia automáticamente. En caso contrario, inicie el Explorador de Windows, haga clic en el directorio de la unidad correspondiente para mostrar su contenido y, a continuación, haga doble clic en el archivo **autorcd.exe**.

- 3 Cuando aparezca la ventana **Asistente InstallShield completado**, extraiga el soporte *Drivers and Utilities* (Controladores y utilidades) y haga clic en **Finalizar** para reiniciar el equipo.
- 4 Cuando vea el escritorio de Windows, reinserte el soporte multimedia *Drivers and Utilities* (Controladores y utilidades).
- 5 En la pantalla **Welcome Dell System Owner** (Bienvenida al propietario de sistema Dell), haga clic en **Siguiente**.

Los controladores utilizados por el equipo aparecen automáticamente en la ventana **My Drivers—The Resource CD has identified these components in your system** (Mis controladores. El Resource CD ha identificado estos componentes en su ventana de sistema).

- 6 Haga clic en el controlador que desee volver a instalar y siga las indicaciones que aparecen en la pantalla.

Si un controlador concreto no aparece en la lista, puede ser porque el sistema operativo no lo necesita o porque debe buscar los controladores suministrados con el dispositivo específico.

Reinstalación manual de controladores

- 1 Haga clic en el botón de inicio de Windows Vista  y, a continuación, haga clic con el botón derecho del ratón en **Equipo**.
- 2 Haga clic en **Propiedades**→ **Administrador de dispositivos**.

 **NOTA:** Aparece la ventana **Control de cuentas de usuario**. Si es usted un administrador del equipo, haga clic en **Continuar**; en caso contrario, póngase en contacto con su administrador para continuar.

- 3 Haga doble clic en el tipo de dispositivo para el que va a instalar el controlador (por ejemplo, **Audio** o **Vídeo**).
- 4 Haga doble clic en el nombre del dispositivo para el que está instalando el controlador.
- 5 Haga clic en la ficha **Controlador**→ **Actualizar controlador**→ **Examinar mi PC para software de controladores**.

- 6 Haga clic en **Examinar** y busque la ubicación en la que ha copiado previamente los archivos del controlador.
- 7 Haga clic en el nombre del controlador → **Aceptar** → **Siguiente**.
- 8 Haga clic en **Finalizar** y reinicie el equipo.

Restauración del sistema operativo

Dispone de los métodos siguientes para restaurar el sistema operativo:

- La función Restaurar sistema de Microsoft Windows restaura el estado operativo anterior del equipo sin que esto afecte a archivos de datos. Utilice esta función como primera opción para restaurar el sistema operativo y conservar los archivos de datos.
- Dell Factory Image Restore devuelve la unidad de disco duro al estado operativo en el que se encontraba en el momento de adquirir el equipo. El programa elimina de forma permanente todos los datos de la unidad de disco duro, así como todos los programas instalados después de recibir el equipo.
- Si con el equipo se le ha entregado el soporte multimedia *Operating System* (Sistema operativo), puede utilizarlo para restaurar el sistema operativo. Sin embargo, tenga en cuenta que el soporte multimedia *Sistema operativo* elimina todos los datos de la unidad de disco duro.

Uso de System Restore de Microsoft® Windows®



NOTA: Los procedimientos descritos en este documento corresponden a la vista predeterminada de Windows, de modo que puede ser que no funcionen si configura su equipo Dell™ con la vista clásica de Windows.

Inicio de la función Restaurar sistema

- 1 Haga clic en **Iniciar** .
- 2 En el cuadro Iniciar búsqueda, escriba **Restaurar sistema** y pulse <Entrar>.



NOTA: Es posible que aparezca la ventana **Control de cuentas de usuario**. Si es usted un administrador del equipo, haga clic en **Continuar**; en caso contrario, póngase en contacto con su administrador para continuar con la acción que desee.

- 3 Haga clic en **Siguiente** y siga las instrucciones que aparecen en la pantalla.

Cómo deshacer la última operación de Restaurar sistema

 **AVISO:** Antes de deshacer la última restauración del sistema, guarde y cierre todos los archivos y programas abiertos. No cambie, abra ni elimine ningún archivo o programa hasta que haya restaurado totalmente el sistema.

- 1 Haga clic en **Iniciar** .
- 2 En el cuadro **Iniciar búsqueda**, escriba **Restaurar sistema** y pulse <Entrar>.
- 3 Haga clic en **Deshacer la última restauración** y haga clic en **Siguiente**.

Utilización de Dell Factory Image Restore

 **AVISO:** Utilice Dell Factory Image Restore solamente si la función Restaurar sistema no ha resuelto el problema de su sistema operativo. Dell Factory Image Restore elimina de forma permanente todos los datos (documentos, hojas de cálculo, mensajes de correo electrónico, fotografías digitales, archivos de música, etc.) de la unidad de disco duro, así como cualquier programa o controlador instalado después de recibir el equipo. Si es posible, realice una copia de seguridad de todos los datos antes de utilizar Dell Factory Image Restore.

 **NOTA:** Es posible que Dell Factory Image Restore no esté disponible en algunos países o para ciertos equipos.

- 1 Encienda el equipo.
- 2 Cuando aparezca el logotipo de Dell, pulse <F8> varias veces para acceder a la ventana **Opciones de arranque avanzadas de Vista**.
- 3 Seleccione **Repair Your Computer** (Reparar mi PC).
Aparece la ventana **System Recovery Options** (Opciones de recuperación del sistema).
- 4 Seleccione un diseño de teclado y haga clic en **Siguiente**.
- 5 Para acceder a las opciones de recuperación, inicie una sesión como usuario local.
- 6 Para acceder a los mensajes de comandos, escriba **administrador** en el campo de **nombre de usuario** y, a continuación, haga clic en **Aceptar**.
- 7 Haga clic en **Dell Factory Image Restore**.

 **NOTA:** Según su configuración, puede que tenga que seleccionar **Dell Factory Tools** (Herramientas Dell Factory) y **Dell Factory Image Restore**.

- 8 En la pantalla de bienvenida **Dell Factory Image Restore**, haga clic en **Siguiente**. Aparece la ventana **Confirm Data Deletion** (Confirmar eliminación de datos).

 **AVISO:** Si no desea continuar con la función **Factory Image Restore**, haga clic en **Cancelar**.

- 9 Haga clic en la casilla de verificación para confirmar que desea continuar reformateando el disco duro y restaurando el software del sistema al estado en el que salió de fábrica y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.

Se inicia el proceso de restauración, el cual puede llevar 5 minutos o más. Se mostrará un mensaje cuando el sistema operativo y las aplicaciones preinstaladas hayan sido restaurados a los valores de fábrica.

- 10 Haga clic en **Finalizar** para reiniciar el equipo.

Uso del soporte multimedia Operating System

Antes de reinstalar el sistema operativo, pruebe lo siguiente:

- Función **Device Driver Rollback** (Revertir al controlador anterior) de Windows (consulte "Volver a una versión previa del controlador de dispositivo" en la página 58)
- Función **System Restore** (Restaurar sistema) de Microsoft (consulte "Uso de System Restore de Microsoft® Windows®" en la página 60)

 **AVISO:** Antes de llevar a cabo la instalación, realice una copia de seguridad de todos los archivos de datos de la unidad de disco duro principal en otro soporte multimedia. En las configuraciones convencionales de discos duros, la unidad de disco duro principal es el primer dispositivo que detecta el equipo.

Para volver a instalar Windows, necesita el soporte multimedia Dell™ *Operating System* (Sistema operativo) y el soporte multimedia Dell *Drivers and Utilities* (Controladores y utilidades). El soporte multimedia *Drivers and Utilities* de Dell contiene los controladores instalados en el momento de realizar el pedido del equipo.

 **NOTA:** En función de la región desde la que se realizó el pedido del equipo, o de si solicitó el soporte multimedia, es posible que el soporte multimedia *Drivers and Utilities* (Controladores y utilidades) de Dell y el soporte multimedia *Operating System* (Sistema operativo) no se entreguen con el equipo.

Reinstalación de Windows

 **NOTA:** El proceso de reinstalación puede tardar entre una y dos horas.

- 1** Guarde y cierre los archivos que tenga abiertos y salga de todos los programas.
- 2** Inserte el soporte multimedia *Operating System* (Sistema operativo).
- 3** Si aparece el mensaje **Instalar Windows**, haga clic en **Salir**.
- 4** Reinicie el equipo y cuando aparezca el logotipo de DELL, pulse <F12> inmediatamente.

Si espera demasiado y aparece el logotipo del sistema operativo, espere hasta que vea el escritorio de Microsoft® Windows®; a continuación reinicie el equipo y vuelva a intentarlo.

- 5** Cuando aparezca la lista de dispositivos de inicio, resalte **Unidad de CD/DVD/CD-RW** y pulse <Entrar>.
Esta selección cambia la secuencia de arranque una única vez.
- 6** Pulse cualquier tecla para **iniciar desde el CD-ROM**, y siga las instrucciones de la pantalla para completar la instalación.
- 7** Reinstale los controladores del dispositivo, el programa antivirus y otro software.

Localización de información



NOTA: Algunos medios o funciones pueden ser opcionales y no venir incluidos con el equipo. Es posible que algunas funciones o soportes multimedia no estén disponibles en determinados países.



NOTA: Con el equipo se puede incluir información adicional.

Documento/soporte/etiqueta	Contenido
<p>Etiqueta de servicio/Código de servicio rápido</p> <p>La etiqueta de servicio/código de servicio rápido se encuentra en el equipo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Utilice la etiqueta de servicio para identificar el equipo cuando utilice support.dell.com o se ponga en contacto con el servicio de asistencia. • Escriba el código de servicio rápido para dirigir su llamada cuando se ponga en contacto con el servicio de asistencia. <p>NOTA: La etiqueta de servicio/código de servicio rápido se encuentra en el equipo.</p>
<p>El soporte multimedia <i>Drivers and Utilities</i> (Controladores y utilidades)</p> <p>El soporte multimedia <i>Drivers and Utilities</i> (Controladores y utilidades) es un CD o DVD que es posible que se entregue con el equipo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Un programa de diagnóstico para el equipo • Controladores para el equipo <p>NOTA: Los controladores y las actualizaciones de documentación se pueden encontrar en support.dell.com.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desktop System Software (DSS) • Archivos léame <p>NOTA: El soporte multimedia puede incluir archivos léame con actualizaciones de última hora sobre los cambios técnicos del equipo o material de referencia técnica avanzada para técnicos o usuarios con experiencia.</p>

Documento/soporte/etiqueta	Contenido
Soporte Operating System (Sistema operativo) El soporte multimedia <i>Operating System</i> (Sistema operativo) es un CD o DVD que es posible que se entregue con el equipo.	Reinstalar el sistema operativo.
Documentación sobre seguridad, normativas, garantía y asistencia Este tipo de información puede estar incluida con su equipo. Para obtener información adicional sobre normativas, visite la página de inicio sobre el cumplimiento de normativas de www.dell.com en www.dell.com/regulatory_compliance .	<ul style="list-style-type: none"> • Información sobre la garantía • Términos y condiciones (sólo para EE.UU.) • Instrucciones de seguridad • Información sobre normativas • Información sobre ergonomía • Contrato de licencia para el usuario final
Manual de servicio Encontrará el <i>Manual de servicio</i> del equipo en support.dell.com .	<ul style="list-style-type: none"> • Cómo extraer y colocar piezas • Cómo configurar los valores del sistema • Cómo solucionar problemas
Guía tecnológica de Dell La <i>Guía tecnológica de Dell</i> está disponible en support.dell.com .	<ul style="list-style-type: none"> • Acerca del sistema operativo • Uso y mantenimiento de dispositivos • Comprensión de tecnologías como RAID, Internet, tecnología inalámbrica Bluetooth[®], correo electrónico y redes, entre otros.
Guía del administrador de sistemas de Dell™ La <i>Guía del administrador de sistemas de Dell</i> está disponible en support.dell.com .	<ul style="list-style-type: none"> • Descripción de Intel[®] Active Management Technology (iAMT[®]), con información general, sobre las funciones, la instalación y la configuración. • Localización de controladores para iAMT.
Etiqueta de licencia de Microsoft[®] Windows[®] La licencia de Microsoft Windows se encuentra en el sistema.	<ul style="list-style-type: none"> • Proporciona la clave de producto del sistema operativo.

Obtención de ayuda

Obtención de ayuda

 **PRECAUCIÓN:** Si necesita quitar la cubierta del equipo, compruebe primero que están desenchufados los cables de alimentación del equipo y del módem. Siga las instrucciones de seguridad que se entregan con el equipo.

Si tiene problemas con su equipo, puede realizar los siguientes pasos para diagnosticar y solucionar el problema:

- 1 Consulte "Sugerencias" en la página 41 para obtener información y conocer los procedimientos correspondientes al problema del equipo.
- 2 Consulte "Dell Diagnostics" en la página 54 para obtener información sobre cómo ejecutar los Diagnósticos Dell.
- 3 Rellene la "Lista de verificación de diagnósticos" en la página 74.
- 4 Consulte la amplia gama de servicios en línea de Dell disponibles en su página Web Dell Support (support.dell.com) para obtener ayuda sobre la instalación y los procedimientos de solución de problemas. Consulte "Servicios en línea" en la página 69 para obtener una lista más amplia de recursos de Dell Support en línea.
- 5 Si los pasos descritos anteriormente no han resuelto el problema, consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 75.

 **NOTA:** Llame al servicio de asistencia de Dell desde un teléfono situado cerca del equipo para que puedan guiarle en los procedimientos necesarios.

 **NOTA:** Es posible que el sistema de código de servicio urgente de Dell no esté disponible en todos los países.

Cuando el sistema telefónico automatizado de Dell lo solicite, marque el código de servicio rápido para dirigir su llamada directamente al personal de servicio que corresponda. Si no tiene un código de servicio rápido, abra la carpeta **Dell Accessories** (Accesorios Dell), haga doble clic en el icono **Express Service Code** (Código de servicio rápido) y siga las instrucciones.

Para obtener instrucciones sobre el uso del servicio de Dell Support, consulte "Soporte técnico y servicio de atención al cliente" en la página 69.



NOTA: Algunos de los siguientes servicios no están siempre disponibles en todas las áreas fuera del territorio continental de EE.UU. Llame al representante local de Dell para obtener información acerca de disponibilidad.

Llamada rápida para obtener ayuda

Si el administrador de su equipo ha configurado su sistema con Intel® Active Management Technology (iAMT), puede obtener ayuda a través de Fast Call for Help (Llamada rápida de ayuda). Fast Call for Help (Llamada rápida de ayuda) notifica su problema al departamento de IT para que controle su sistema y pueda repararlo de forma remota.

Para iniciar una sesión Fast Call for Help usando iAMT 5.0 con su departamento de IT, siga los siguientes pasos.

- 1 Asegúrese de que el equipo está conectado a una toma eléctrica que funciona.
- 2 Encienda (o reinicie) el equipo.
- 3 Cuando aparezca el logotipo de Dell™, pulse <ctrl><h>.

Carga de controladores iAMT en la instalación

Para permitir la gestión del sistema Intel AMT (iAMT), descargue los siguientes controladores Intel:

- AMT HECI
- AMT SOL/LMS

Para descargar estos controladores:

- 1 Vaya a support.dell.com.
- 2 Seleccione **Drivers and Downloads** (Controladores y descargas).
- 3 Seleccione su modelo de producto y siga las instrucciones. Los controladores AMT HECI y AMT SOL/LMS pueden descargarse desde la categoría **Chipset**.

Después de descargar los controladores, está preparado para configurar su equipo y aprovechar las ventajas de las capacidades de gestión de Intel iAMT. Para información sobre instalación y configuración de su equipo para gestión de Intel iAMT:

- 1 Vaya a support.dell.com.
- 2 Seleccione **Manuals** (Manuales).
- 3 Localice las instrucciones para su sistema.
- 4 Seleccione **Dell™ Guía del administrador de gestión de sistemas** para la información sobre instalación y configuración de Intel iAMT.

Soporte técnico y servicio de atención al cliente

El servicio de asistencia de Dell está disponible para responder sus preguntas sobre hardware de Dell™. Nuestro personal de asistencia utiliza diagnósticos basados en los equipos para proporcionar respuestas rápidas y precisas.

Para ponerse en contacto con el servicio de asistencia de Dell, consulte "Antes de llamar" en la página 73 para obtener los datos de contacto en su zona o vaya a support.dell.com.

DellConnect™

DellConnect es una sencilla herramienta de acceso en línea que permite que el servicio de asistencia de Dell pueda acceder a su equipo a través de una conexión de banda ancha, diagnostique su problema y lo arregle bajo su supervisión. Para obtener más información, vaya a support.dell.com y haga clic en **DellConnect**.

Servicios en línea

Puede obtener más información sobre los productos y servicios de Dell en las páginas web siguientes:

www.dell.com

www.dell.com/ap (únicamente para países asiáticos y del Pacífico)

www.dell.com/jp (únicamente para Japón)

www.euro.dell.com (únicamente para Europa)

www.dell.com/la (únicamente para países de Latinoamérica y Caribe)

www.dell.ca (únicamente para Canadá)

Puede acceder al servicio de asistencia de Dell a través de los siguientes sitios Web y direcciones de correo electrónico:

- Páginas web de asistencia de Dell:
support.dell.com
support.jp.dell.com (únicamente para Japón)
support.euro.dell.com (únicamente para Europa)
- Direcciones de correo electrónico de asistencia de Dell:
mobile_support@us.dell.com
support@us.dell.com
la-techsupport@dell.com (sólo para países de Latinoamérica y del Caribe)
apsupport@dell.com (sólo para países asiáticos y del Pacífico)
- Direcciones de correo electrónico de marketing y ventas de Dell:
apmarketing@dell.com (sólo para países asiáticos y del Pacífico)
sales_canada@dell.com (sólo para Canadá)
- Protocolo de transferencia de archivos (FTP) anónimo:
ftp.dell.com: Conéctese como usuario `anonymous` (anónimo) y utilice su dirección de correo electrónico como contraseña.

Servicio AutoTech

El servicio de asistencia automatizada de Dell, AutoTech, proporciona respuestas grabadas a las preguntas más frecuentes formuladas por los clientes de Dell acerca de sus equipos portátiles y de sobremesa.

Cuando llame a AutoTech, utilice un teléfono de tonos para seleccionar los temas correspondientes a sus preguntas. Para obtener el número de teléfono de su región, consulte el apartado "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 75.

Servicio automatizado para averiguar el estado de un pedido

Para comprobar el estado de un pedido de cualquier producto Dell que haya solicitado, puede dirigirse a support.dell.com o llamar al servicio automatizado de estado de pedidos. Un contestador automático le pedirá los datos necesarios para buscar el pedido e informarle sobre su estado. Para obtener el número de teléfono de su región, consulte el apartado "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 75.

Problemas con el pedido

Si tiene algún problema con un pedido (por ejemplo, falta algún componente, hay componentes equivocados o la factura es incorrecta), póngase en contacto con el departamento de atención al cliente de Dell. Tenga a mano la factura o el albarán cuando llame. Para obtener el número de teléfono de su región, consulte el apartado "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 75.

Información sobre productos

Si necesita información sobre otros productos de Dell disponibles o si desea hacer un pedido, visite el sitio Web de Dell en la dirección www.dell.com. Para saber el número de teléfono al que debe llamar o para hablar con un especialista en ventas, consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 75.

Devolución de artículos para reparación bajo garantía o abono

Prepare todos los artículos que vaya a devolver, ya sea para su reparación bajo garantía o para su abono, de la manera siguiente:

- 1 Llame a Dell para obtener un Número de autorización para devolución de material y anótelos de manera clara y destacada en el exterior de la caja.

Para obtener el número de teléfono de su región, consulte el apartado "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 75. Incluya una copia de la factura y una carta donde se describa el motivo de la devolución.

- 2** Incluya una copia de la lista de verificación de diagnósticos (consulte "Lista de verificación de diagnósticos" en la página 74), indicando las pruebas que ha realizado y los mensajes de error que ha indicado la aplicación Diagnósticos Dell (consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 75).
- 3** Si la devolución es para obtener un crédito a cambio, incluya todos los accesorios correspondientes al artículo en devolución (cables de alimentación, disquetes de software, guías, etc.).
- 4** Empaquete el equipo que vaya a devolver en el embalaje original (o uno equivalente).

Usted será responsable del pago de los gastos de envío. Asimismo, tiene la obligación de asegurar el producto devuelto y asumir el riesgo en caso de pérdida durante el envío a Dell. No se aceptará el envío de paquetes a portes debidos.

Toda devolución que no satisfaga los requisitos indicados será rechazada por el departamento de recepción de Dell y le será devuelta.

Antes de llamar



NOTA: Cuando llame, tenga a mano su código de servicio urgente. El código contribuirá a que el sistema telefónico automatizado de asistencia de Dell gestione con mayor eficacia su llamada. Puede que también necesite la Etiqueta de servicio (situada en la parte inferior o posterior del equipo).

No olvide rellenar la Lista de verificación de diagnósticos (consulte "Lista de verificación de diagnósticos" en la página 74). Si es posible, encienda el equipo antes de llamar a Dell para obtener asistencia y haga la llamada desde un teléfono situado cerca. Es posible que se le pida que escriba algunos comandos con el teclado, que proporcione información detallada durante las operaciones o que pruebe otros procedimientos para solucionar problemas que únicamente pueden realizarse con el equipo. Asegúrese de tener a mano la documentación del equipo.



PRECAUCIÓN: Antes de trabajar en el interior de su equipo, siga las instrucciones de seguridad que venían con el equipo.

Lista de verificación de diagnósticos

Nombre:

Fecha:

Dirección:

Teléfono:

Etiqueta de servicio (código de barras en la parte inferior o posterior del equipo):

Código de servicio urgente:

Número de autorización para devolución de material (si le fue proporcionado por un técnico de asistencia de Dell):

Sistema operativo y versión:

Dispositivos:

Tarjetas de expansión:

¿El ordenador está conectado a una red? Sí No

Red, versión y adaptador de red:

Programas y versiones:

Consulte la documentación del sistema operativo para determinar el contenido de los archivos de inicio del sistema. Si el equipo está conectado a una impresora, imprima todos los archivos. Si no, anote el contenido de cada uno antes de llamar a Dell.

Mensaje de error, código de sonido o código de diagnóstico:

Descripción del problema y procedimientos de solución de problemas que haya realizado:

Cómo ponerse en contacto con Dell

Los clientes de los Estados Unidos pueden llamar al 800-WWW-DELL (800-999-3355).



NOTA: Si no dispone de una conexión a Internet activa, puede encontrar información de contacto en la factura de compra, el albarán o el catálogo del producto de Dell.

Dell facilita diversas opciones de soporte y servicio en línea y por teléfono. La disponibilidad varía en función del país y el producto. Es posible que algunos de los servicios no se encuentren disponibles en su área. Para ponerse en contacto con Dell por problemas de ventas, soporte técnico o del servicio de atención al cliente:

- 1 Visite support.dell.com y verifique su país o región en el menú desplegable **Choose A Country/Region** (Elija un país/una región) en la parte inferior de la página.
- 2 Haga clic en **Contact Us** (Contáctenos) en el lado izquierdo de la página y seleccione el vínculo de servicio o soporte que necesite.
- 3 Elija el método para ponerse en contacto con Dell que le resulte más conveniente.

Índice

A

- Acceso remoto iniciado por el cliente, 68
- actualizaciones
 - software y hardware, 54
- asistencia
 - ponerse en contacto con Dell, 75
- Asistente para transferencia de archivos y configuraciones, 25
- asistentes
 - Asistente para compatibilidad de programas, 53
 - Asistente para transferencia de archivos y configuraciones, 25

C

- clave de producto del sistema operativo, 66
- conectar
 - cables de alimentación, 20
- conexión
 - cable de red, 19
 - Internet, 24
 - módem, 19
 - monitor, 18
 - red, 21

- configuración
 - configuración rápida, 17
 - equipo, 17
 - Internet, 24
- contrato de licencia para el usuario final (CLUF), 66
- controladores, 57
 - identificación, 57
 - reinstalación, 57
 - soporte multimedia Drivers and Utilities (Controladores y utilidades), 65
 - volver a una versión anterior, 58

D

- Dell
 - actualizaciones de software, 54
 - asistencia técnica y servicio al cliente, 69
 - ponerse en contacto, 67, 75
 - Servicio Technical Update, 54
 - Utilidad de soporte, 54
- Dell Diagnostics, 54
 - inicio desde el soporte multimedia Drivers and Utilities (Controladores y utilidades), 55
 - inicio desde la unidad de disco duro, 54

DellConnect, 69

diagnósticos
Dell, 54

documentación, 65
Guía del administrador de
sistemas Dell, 66
Guía tecnológica de Dell, 66
Manual de servicio, 66

E

encendido
estado de los indicadores
luminosos de encendido, 42
solución de problemas, 42

especificaciones
alimentación, 38
ambientales, 39
audio, 32
bus de expansión, 32
conectores, 35
controles e indicadores
luminosos, 37
físicas, 39
información del sistema, 31
memoria, 31
procesador, 31
todas, 31
unidades, 34
vídeo, 32

etiqueta de licencia, 66

etiqueta de licencia de
Windows, 66

Etiqueta de servicio, 65

Express Service Code (Código de
servicio rápido), 65

F

Fast Call for Help (Llamada
rápida de ayuda), 68

G

Guía del administrador de
sistemas Dell, 66
Guía tecnológica de Dell, 66

I

información de asistencia, 66
información de seguridad, 66
información sobre ergonomía, 66
información sobre la garantía, 66
información sobre
normativas, 66

instalación
instalar equipo en un mueble, 22

Intel Active Management
Technology (iAMT)
capacidad, 68
documentación, 66
Fast Call for Help (Llamada rápida
de ayuda), 68

Internet

- conexión, 24
- configuración, 24

L

- localización de información, 65

M

- Manual de servicio, 66
- memoria
 - solución de problemas, 52

N

- números de teléf., 75

P

- ponerse en contacto con
 - Dell, 67, 75
- problemas
 - restaurar al estado anterior, 60

R

- redes, 21
 - conexión, 21
- reinstalación
 - controladores y utilidades, 57
 - software, 57
- Restaurar sistema, 60

S

- sistema operativo
 - Dell Factory Image Restore, 61
 - reinstalación, 66
 - restaurar sistema, 60
 - soporte, 62
- software
 - actualizaciones, 54
 - problemas, 53
 - reinstalación, 57
 - solución de problemas, 53-54
- Software del sistema de escritorio, 65
- solución de problemas, 41, 66
 - compatibilidad de programas y Windows, 53
 - Dell Diagnostics, 54
 - el equipo no responde, 52
 - el programa no responde, 52
 - encendido, 42
 - estado de los indicadores luminosos de encendido, 42
 - memoria, 52
 - pantalla azul, 53
 - restaurar al estado anterior, 60
 - software, 52-54
 - sugerencias, 41
- soporte, 67
 - asistencia técnica y servicio al cliente, 69
 - DellConnect, 69
 - Operating System (Sistema operativo), 66
 - regional, 69
 - servicios en línea, 69

- soporte multimedia
 - Drivers and Utilities (Controladores y utilidades), 65
- Soporte multimedia Drivers and Utilities (Controladores y utilidades)
 - Dell Diagnostics (Diagnóstico de Dell), 54
- soporte multimedia Drivers and Utilities (Controladores y utilidades), 58, 65
- soporte Operating System (Sistema operativo), 66

T

- términos y condiciones, 66
- transferencia de información a un equipo nuevo, 25

V

- vista
 - conectores del panel trasero, 7-9
 - frontal, 7
 - posterior, 8, 14

W

- Windows Vista
 - Asistente para compatibilidad de programas, 53
 - Dell Factory Image Restore, 61

- Windows Vista (*continuación*)
 - desinstalación del controlador de dispositivo, 58
 - reinstalación, 66
 - Restaurar sistema, 60
 - volver a una versión de controlador de dispositivo anterior, 58

- Windows XP
 - Asistente para transferencia de archivos y configuraciones, 25
 - reinstalación, 66
 - Restaurar sistema, 60