

# Estación de trabajo Dell™ Precision™ M2400, Guía de instalación y de referencia rápida

**Esta guía proporciona un resumen de características, especificaciones, configuración rápida, software e información para la solución de problemas de su equipo. Para obtener más información sobre el sistema operativo, dispositivos y tecnologías, consulte la *Guía tecnológica de Dell™* en [support.dell.com](http://support.dell.com).**

Modelo PP27L

# Notas, avisos y precauciones



**NOTA:** una NOTA indica información importante que le ayuda a conseguir un mejor rendimiento de su equipo.



**AVISO:** un AVISO indica la posibilidad de daños en el hardware o pérdida de datos, y le explica cómo evitar el problema.



**Una PRECAUCIÓN indica el riesgo de daños en la propiedad, de lesiones personales e incluso de muerte.**

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

---

**La información incluida en este documento puede modificarse sin aviso previo.**

**© 2008 Dell Inc. Todos los derechos reservados.**

La reproducción por cualquier medio sin el consentimiento escrito de Dell Inc. está terminantemente prohibida.

Marcas comerciales usadas en este texto: *Dell*, *DellConnect*, *Dell MediaDirect*, *Latitude*, *Wi-Fi Catcher*, *Express Charge* y el logotipo de *DELL* son marcas comerciales de Dell Inc.; *Bluetooth* es una marca comercial registrada propiedad de Bluetooth SIG, Inc., y Dell la usa con licencia; *Intel* es una marca comercial registrada y *Core* es una marca comercial de Intel Corporation en Estados Unidos y otros países; *Microsoft*, *Windows*, *Windows Vista* y el logotipo del botón de inicio de *Windows Vista* son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Microsoft Corporation en Estados Unidos y en otros países; *TouchStrip* es una marca comercial de UPEK, Inc.

En este documento pueden utilizarse otras marcas y nombres comerciales para referirse a las entidades que son propietarias de los mismos o a sus productos. Dell Inc. renuncia a cualquier interés sobre la propiedad de marcas y nombres comerciales que no sean los suyos.

Modelo PP27L

Mayo de 2008

N/P DW118

Rev. A00

# Contenido

1	Acerca del ordenador . . . . .	7
	<b>Vista frontal</b> . . . . .	7
	<b>Vista posterior</b> . . . . .	9
	<b>Vista inferior</b> . . . . .	10
	<b>Extracción de la batería</b> . . . . .	10
	<b>Conmutador inalámbrico y localizador de redes Dell™ Wi-Fi Catcher™</b> . . . . .	11
2	Configuración del equipo . . . . .	13
	<b>Configuración rápida</b> . . . . .	13
	<b>Conexión a Internet</b> . . . . .	16
	Configuración de la conexión a Internet . . . . .	16
	<b>Transferencia de información a un equipo nuevo</b> . . . . .	18
	Sistema operativo Microsoft® Windows Vista® . . . . .	18
	Microsoft Windows® XP . . . . .	18
3	Especificaciones . . . . .	23

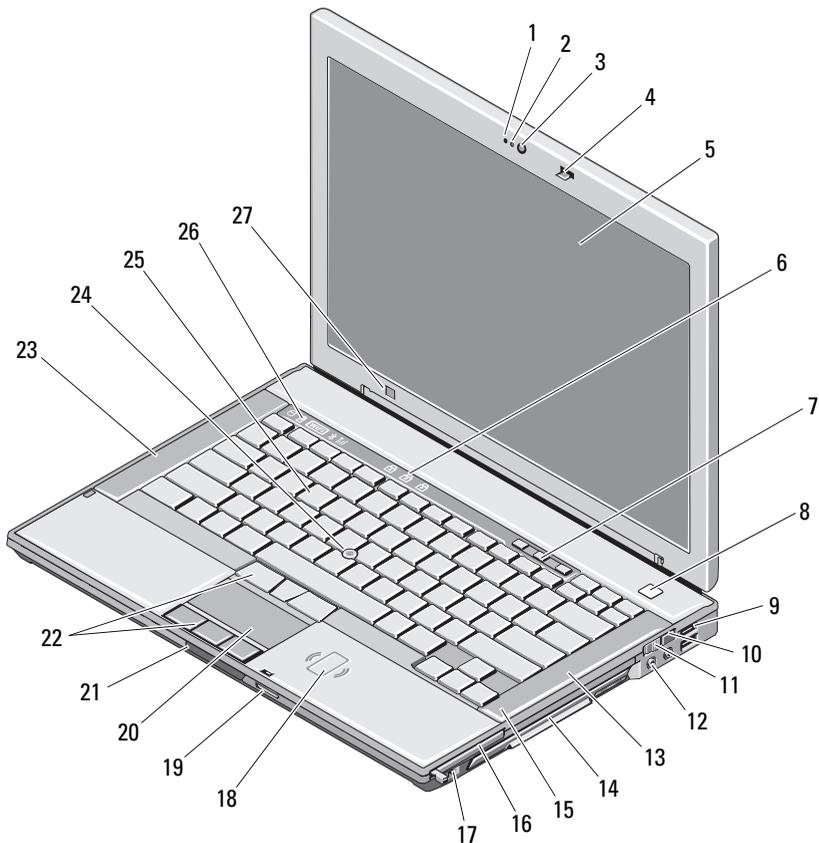
4	Solución de problemas . . . . .	33
	<b>Herramientas</b> . . . . .	33
	Indicadores de alimentación . . . . .	33
	Códigos de sonido . . . . .	34
	Mensajes de error . . . . .	35
	Mensajes del sistema. . . . .	43
	Solución de problemas de software y hardware . . . . .	44
	Dell Diagnostics. . . . .	45
	<b>Consejos para la solución de problemas</b> . . . . .	47
	Problemas de alimentación. . . . .	47
	Problemas con la memoria . . . . .	49
	Bloqueos y problemas de software. . . . .	49
	Servicio Dell Technical Update . . . . .	52
	Utilidad Dell Support . . . . .	52
5	Reinstalación de software. . . . .	55
	<b>Controladores</b> . . . . .	55
	Identificación de controladores . . . . .	55
	Reinstalación de controladores y utilidades . . . . .	56
	<b>Restauración del sistema operativo</b> . . . . .	58
	Uso de Restaurar sistema de Microsoft® Windows® . . . . .	59
	Uso de Dell™ Factory Image Restore (Restauración de la imagen de fábrica de Dell) . . . . .	61
	Uso del soporte Operating System (Sistema operativo) . . . . .	63
6	Localización de información . . . . .	65

<b>7</b>	<b>Obtención de ayuda</b>	<b>67</b>
	<b>Obtención de asistencia</b>	<b>67</b>
	Asistencia técnica y servicio al cliente	68
	DellConnect™	68
	Servicios en línea	68
	Servicio AutoTech	69
	Servicio automatizado de estado de pedidos	69
	<b>Problemas con un pedido</b>	<b>70</b>
	<b>Información sobre productos</b>	<b>70</b>
	<b>Devolución de artículos para su reparación en garantía o para la devolución de su importe</b>	<b>70</b>
	<b>Antes de llamar</b>	<b>71</b>
	<b>Cómo ponerse en contacto con Dell</b>	<b>73</b>
	<b>Índice</b>	<b>75</b>



# Acerca del ordenador

## Vista frontal



1 Micrófono (opcional)

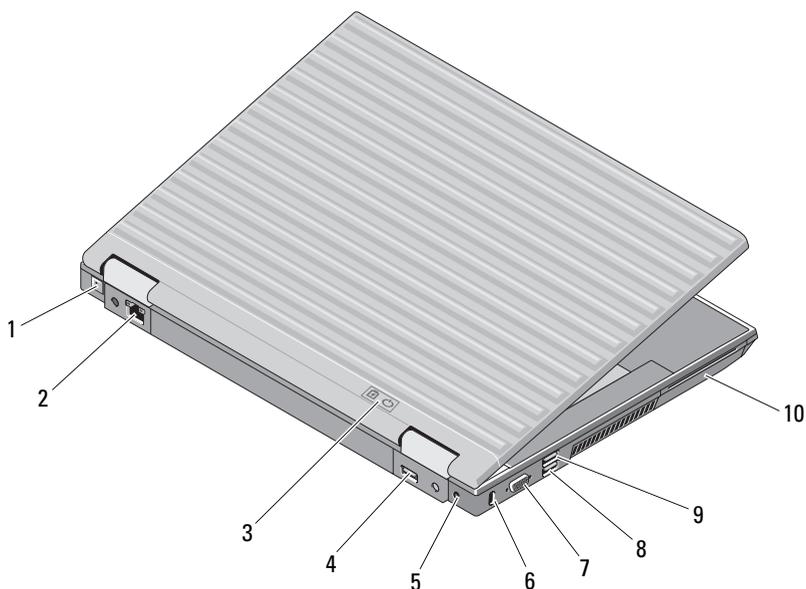
2 Indicador luminoso de la cámara (opcional)

3 Cámara (opcional)

4 Seguro de la pantalla

5	Pantalla	6	Indicadores de estado del teclado
7	Botones de control de volumen	8	Botón de encendido
9	Conectores USB (2)	10	Localizador de redes Wi-Fi Catcher™
11	Conmutador inalámbrico	12	Conectores de sonido (2)
13	Altavoz derecho	14	Compartimiento para soportes (con unidad óptica)
15	Lector de huellas dactilares (opcional)	16	Ranura para ExpressCard
17	Conector IEEE 1394a	18	Lector de Smart Card sin contacto
19	Lector de tarjetas de memoria Secure Digital (SD)	20	Almohadilla de contacto
21	Seguro de liberación de la pantalla	22	Botones de la almohadilla de contacto/botones de la palanca de seguimiento
23	Altavoz izquierdo	24	Palanca de seguimiento
25	Teclado	26	Luces de estado del dispositivo
27	Sensor de iluminación ambiental		

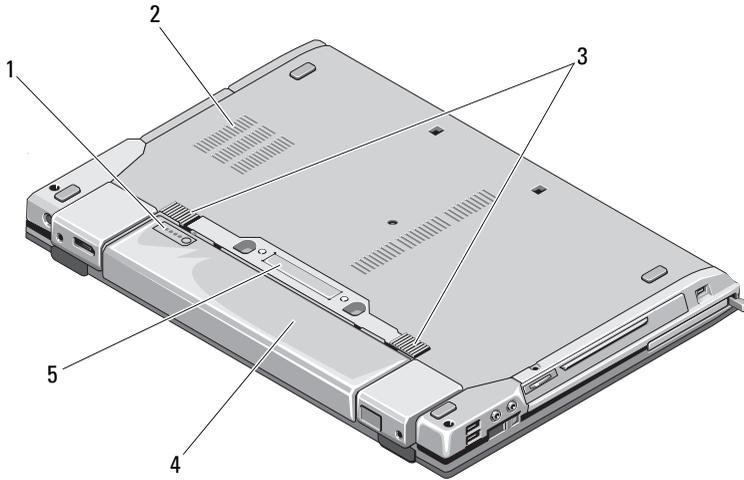
## Vista posterior



- |   |                                     |    |                                |
|---|-------------------------------------|----|--------------------------------|
| 1 | Conector RJ-11 (opcional)           | 2  | Conector de red RJ-45          |
| 3 | Batería/indicadores de alimentación | 4  | DisplayPort multimodo          |
| 5 | Adaptador de CA                     | 6  | Ranura para cable de seguridad |
| 7 | Conector de vídeo                   | 8  | Conector eSATA/USB             |
| 9 | Conector USB PowerShare             | 10 | Lector de Smart Card           |

**!** **PRECAUCIÓN:** no bloquee las rejillas de ventilación, no introduzca objetos ni permita que el polvo se acumule en ellas. No guarde el ordenador Dell™ en un entorno con poca circulación de aire, como un maletín cerrado, mientras está en marcha. La restricción de circulación de aire podría dañar el equipo o provocar un incendio. El equipo enciende los ventiladores cuando se calienta. El ruido de los ventiladores es normal y no indica ningún problema del equipo o de los ventiladores.

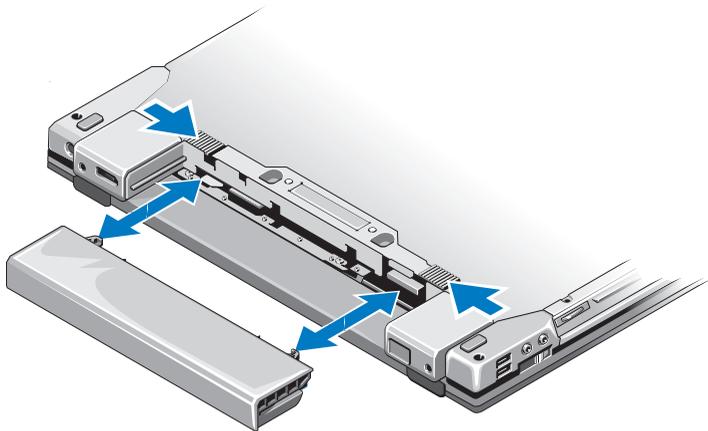
## Vista inferior



- |   |  |   |                         |
|---|--|---|-------------------------|
| 1 | Medidor de carga de la batería           | 2 | Rejillas de ventilación |
| 3 | Pasador de liberación de la batería      | 4 | Batería                 |
| 5 | Conector del dispositivo de acoplamiento |   |                         |

## Extracción de la batería

- PRECAUCIÓN:** antes de comenzar cualquiera de los procedimientos de esta sección, siga las instrucciones de seguridad que se entregan con el ordenador.
- PRECAUCIÓN:** el uso de baterías incompatibles puede aumentar el riesgo de incendio o explosión. Sustituya la batería únicamente por una batería compatible de Dell. La batería está diseñada para funcionar con ordenadores Dell™. No utilice una batería de otro equipo en el suyo.
- PRECAUCIÓN:** antes de quitar o sustituir la batería, apague el equipo, desconecte el adaptador de CA de la toma de alimentación eléctrica y del equipo, desconecte el módem del conector de pared y del equipo y retire cualquier otro cable externo del equipo.



## Conmutador inalámbrico y localizador de redes Dell™ Wi-Fi Catcher™



Icono del conmutador inalámbrico



Icono del localizador de redes Dell Wi-Fi Catcher

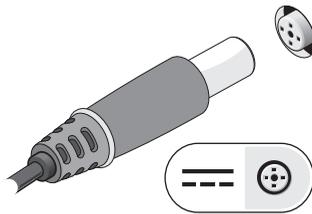
Utilice el conmutador inalámbrico para habilitar o deshabilitar los dispositivos de red inalámbricos y el localizador de redes Wi-Fi Catcher para encontrar redes. Para obtener más información sobre cómo conectarse a Internet, consulte "Conexión a Internet" en la página 16.



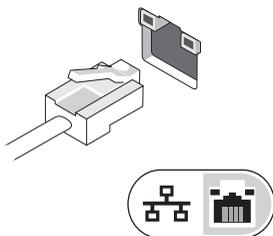
# Configuración del equipo

## Configuración rápida

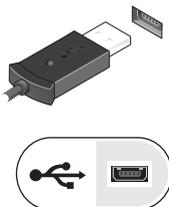
-  **PRECAUCIÓN:** antes de comenzar cualquiera de los procedimientos de esta sección, siga las instrucciones de seguridad que se entregan con el ordenador.
  -  **PRECAUCIÓN:** el adaptador de CA funciona con tomas de alimentación eléctrica de todo el mundo. No obstante, los conectores de alimentación y las regletas de enchufes varían de un país a otro. El uso de un cable incompatible o la conexión incorrecta del cable a la regleta de enchufes o a la toma de alimentación eléctrica pueden dañar el equipo o provocar un incendio.
  -  **AVISO:** cuando desconecte el cable del adaptador de CA del ordenador, sujete el conector del cable (no el propio cable) y tire firmemente, pero con cuidado de no dañar el cable. Cuando enrolle el cable del adaptador de CA, asegúrese de seguir el ángulo del conector en el adaptador de CA para evitar dañar el cable.
  -  **NOTA:** es posible que algunos dispositivos no estén incluidos si no los ha pedido.
- 1 Conecte el adaptador de CA al conector del adaptador de CA del equipo y a la toma de alimentación eléctrica.



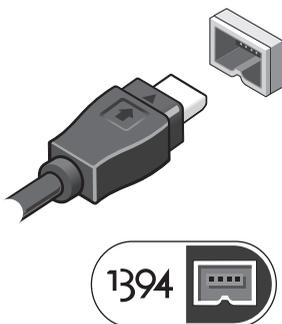
- 2 Conecte el cable de red.



- 3 Conecte los dispositivos USB, como un ratón o el teclado.



- 4 Conecte los dispositivos IEEE 1394, como un reproductor de DVD.

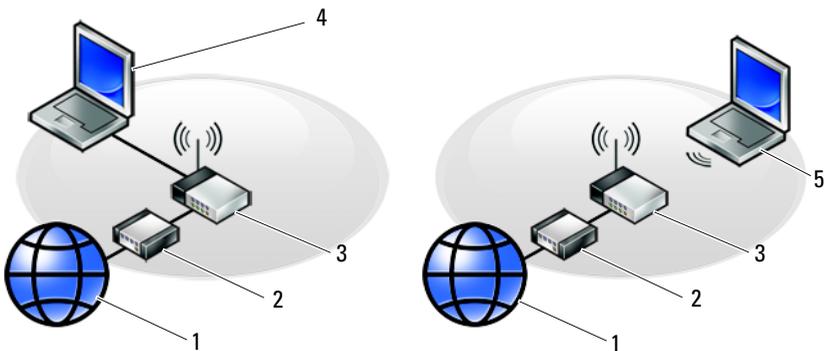


- 5 Para encender el equipo, abra la pantalla y pulse el botón de encendido.



**NOTA:** se recomienda que encienda y apague el equipo al menos una vez antes de instalar cualquier tarjeta o conectar el ordenador a un dispositivo de acoplamiento u otro dispositivo externo, como una impresora.

Conéctese a Internet. Para obtener más información, consulte "Conexión a Internet" en la página 16.



- 1 Servicio de Internet
- 3 Enrutador inalámbrico
- 5 Portátil con conexión *inalámbrica*

- 2 Módem por cable/DSL
- 4 Portátil con conexión *con cable*

# Conexión a Internet

 **NOTA:** los proveedores de servicios de Internet (ISP) y sus ofertas varían 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 ordenador 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 las instrucciones de configuración.

## Configuración de la conexión a Internet

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

- 1 Guarde y cierre todos los archivos y salga de los programas que tenga abiertos.
- 2 Haga doble clic en el icono ISP en el escritorio de Microsoft® Windows®.
- 3 Siga las instrucciones que aparecen en pantalla para completar 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 que se exponen a continuación.

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

 **NOTA:** tenga lista la información de su ISP. Si no dispone de ISP, consulte el Asistente **Conectarse a Internet**.

## Sistema operativo Microsoft® Windows Vista®

- 1 Guarde y cierre todos los archivos y salga de los programas que tenga abiertos.
- 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 en **Acceso telefónico**, dependiendo de cómo desee conectarse:
  - Elija **Banda ancha** si va a utilizar un módem DSL, por satélite, por cable o va a 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 que aparecen en pantalla y utilice la información proporcionada por su ISP para finalizar la configuración.

### **Microsoft Windows® XP**

- 1 Guarde y cierre todos los archivos y salga de los programas que tenga abiertos.
- 2 Haga clic en **Inicio**→ **Internet Explorer**→ **Conectarse a Internet**.
- 3 En la ventana siguiente, haga clic en la opción apropiada:
  - Si no dispone de un ISP, haga clic en **Elegir de una lista de proveedores de servicios de Internet (ISP)**.
  - Si el ISP ya le ha proporcionado la información de configuración, pero no ha recibido ningún CD de instalación, haga clic en **Establecer mi conexión manualmente**.
  - Si tiene un CD de instalación, haga clic en **Usar el CD que tengo de un proveedor de servicios de Internet (ISP)**.
- 4 Haga clic en **Siguiente**.

Si ha seleccionado **Establecer mi conexión manualmente** en paso 3, continúe en paso 5. En caso contrario, siga las instrucciones que aparecen en pantalla para completar la configuración.
-  **NOTA:** si no sabe qué tipo de conexión debe seleccionar, póngase en contacto con su ISP.
- 5 Haga clic en la opción apropiada de **¿Cómo se conecta a Internet?** y haga clic en **Siguiente**.
- 6 Utilice la información de configuración proporcionada por el ISP para completar la configuración.

# Transferencia de información a un equipo nuevo

## Sistema operativo Microsoft® Windows Vista®

- 1 Haga clic en el botón de inicio 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 en pantalla del asistente 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 ordenador de origen a uno nuevo.

Puede transferir los datos al ordenador 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 ordenador nuevo.



**NOTA:** puede transferir información de un equipo antiguo a un equipo nuevo conectando directamente un cable serie a los puertos de entrada/salida (E/S) de los dos ordenadores.

Para obtener instrucciones sobre la configuración de una conexión de cable directa entre dos ordenadores, consulte el artículo número 305621 de la Knowledge Base de Microsoft, titulado *CÓMO: Configurar una conexión directa por cable entre dos equipos basados en Windows XP*. Es posible que esta información no esté disponible en ciertos países.

Para transferir información a un nuevo equipo, 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 ordenadores.

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 **¿Qué equipo es éste?**, haga clic en **Nuevo equipo**→ **Siguiente**.
- 4 En **¿Cuenta con un CD de Windows XP?**, haga clic en **Usaré el asistente incluido en el CD de Windows XP**→ **Siguiente**.
- 5 Cuando aparezca la pantalla **Ahora, vaya a su equipo antiguo**, vaya al ordenador antiguo o de origen. Esta vez *no* haga clic en **Siguiente**.

Para copiar datos del ordenador antiguo:

- 1 En el equipo antiguo, inserte el soporte *Windows XP Operating System* (Sistema operativo 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 **¿Qué equipo es éste?**, haga clic en **Equipo antiguo**→ **Siguiente**.
- 5 En **Seleccione el método de transferencia**, haga clic en el método de transferencia que desee.
- 6 En **Elija 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 ordenador nuevo:

- 1 En la pantalla **Ahora, vaya a su equipo antiguo** del ordenador nuevo, haga clic en **Siguiente**.

- 2 En **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 las configuraciones recopilados al nuevo equipo.

- 3 En la pantalla **Finalizado**, haga clic en **Finalizado** y reinicie el ordenador nuevo.

### **Ejecución del Asistente para transferencia de archivos y configuraciones sin 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 de asistente que le permitirá crear un archivo de imagen de copia de seguridad en un soporte extraíble.

Para crear un disco de asistente, utilice el equipo nuevo 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 **¿Qué equipo es éste?**, haga clic en **Nuevo equipo**→ **Siguiente**.
- 4 En **¿Cuenta con 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, y haga clic en **Aceptar**.
- 6 Cuando finalice la creación del disco y aparezca el mensaje **Ahora**, vaya a su equipo antiguo, *no* haga clic en **Siguiente**.
- 7 Diríjase al equipo antiguo.

Para copiar datos del ordenador 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 **¿Qué equipo es éste?**, haga clic en **Equipo antiguo**→ **Siguiente**.
- 5 En **Seleccione el método de transferencia**, haga clic en el método de transferencia que desee.
- 6 En **Elija 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 ordenador nuevo:

- 1 En la pantalla **Ahora, vaya a su equipo antiguo** del ordenador nuevo, haga clic en **Siguiente**.
- 2 En **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](http://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 ordenador antiguo a mi ordenador nuevo Dell™ utilizando el sistema operativo Microsoft® Windows® XP?]).



**NOTA:** es posible que este documento de Dell™ Knowledge Base no esté disponible en determinados países.



# Especificaciones



**NOTA:** las ofertas pueden variar según la región. Para obtener 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	Intel® Core™ 2 Duo
Caché L1	32 KB por instrucción, 32 KB de caché de datos por núcleo
Caché L2	Compartida de 3 MB o 6 MB
Frecuencia del bus frontal	1067 MHz

---

## Información del sistema

---

Conjunto de chips	Intel PM45
Amplitud del bus de datos	64 bits
Amplitud del bus de DRAM	64 bits
Amplitud del bus de direcciones del procesador	36 bit
EPROM rápida	SPI 32 Mbit
Bus PCI (únicamente gráficos discretos)	PCI Express x16

---

## ExpressCard (opcional)

---

Conector de ExpressCard	Ranura para ExpressCard (admite interfaces USB y PCIe)
Tarjetas admitidas	34 mm y 54 mm

---

**Lector de tarjetas de memoria Secure Digital (SD)**

---

Tarjetas admitidas	SD, SDIO, SD HC, Mini SD (con adaptador)  MMC, MMC+, Mini MMC (con adaptador)
--------------------	---

---

**Memoria**

---

Conector del módulo de memoria	Dos ranuras DIMM
Configuraciones de memoria disponibles	1 GB (un módulo DIMM de 1 GB o dos módulos DIMM de 512 MB)  2 GB (dos módulos DIMM)  4 GB (dos módulos DIMM)  8 GB (dos módulos DIMM; requiere Windows XP de 64 bits o el sistema operativo Windows Vista)
Tipo de memoria	DDR II a 800 MHz (si es compatible con las combinaciones del procesador o el conjunto de chips). Sólo memorias que no sean ECC.
Memoria mínima	1 GB
Memoria máxima	8 GB (requiere Windows XP de 64 bits o el sistema operativo Windows Vista)

**NOTA:** para aprovechar la capacidad de banda ancha de doble canal, ambos zócalos de memoria deben estar ocupados y coincidir en tamaño.

**NOTA:** la memoria disponible mostrada no refleja la memoria máxima completa instalada debido a que se reserva algo de memoria para los archivos de sistema.

**NOTA:** para habilitar Intel® Active Management Technology (iAMT), debe tener un módulo DIMM en el conector de memoria denominado "A". Para obtener más información sobre el conector de memoria, consulte el *Manual de servicio* en [support.dell.com](http://support.dell.com). Para obtener más información sobre iAMT, consulte la *Dell™ Systems Management Administrator's Guide* (guía del administrador de la gestión de sistemas de Dell™) en [support.dell.com](http://support.dell.com).

---

## Puertos y conectores

---

Sonido	Conector de micrófono, conector de auriculares o altavoces estéreo
IEEE 1394a	Conector de 4 patas
Soporte de minitarjeta (ranuras de expansión interna)	Una ranura de minitarjeta parcial dedicada para la WLAN Una ranura de minitarjeta completa dedicada para la WWAN (banda ancha móvil) Una ranura de minitarjeta completa dedicada para la WPAN (tecnología inalámbrica Bluetooth® o banda ultraancha [UWB]) <b>NOTA:</b> puede utilizar una ranura de minitarjeta completa para WWAN o WPAN para la caché Flash Intel®
Módem	Conector de módem RJ-11
Adaptador de red	Conector de módem RJ-45
Lector de Smart Card	Lector integrado de Smart Card
USB, USB PowerShare, eSATA	Cuatro conectores de 4 patas compatibles con USB 2.0 <b>NOTA:</b> su portátil admite cuatro dispositivos USB. Uno de los conectores USB es USB PowerShare y puede proporcionar alimentación a otros dispositivos (por ejemplo, un teléfono móvil). Se puede usar otro conector USB como puerto eSATA.
Vídeo	Conector VGA DisplayPort multimodo

---

## Comunicaciones

---

Módem	Módem interno opcional
Adaptador de red	LAN 10/100/1000 Ethernet en la placa base

---

**Comunicaciones (continuación)**

---

Inalámbrico	Minitarjeta parcial para WLAN, minitarjetas completas para WWAN y WPAN Tecnología inalámbrica Bluetooth® Tecnología UWB
Banda ancha móvil	Minitarjeta completa
GPS	Admitido por minitarjeta completa de banda ancha móvil

---

**Vídeo**

---

Tipo de vídeo	Vídeo discreto de la placa base, acelerado por hardware, admite OpenGL
Bus de datos	Gráficos PCI-E x16
Controladora de vídeo	nVIDIA Quadro FX370M
Memoria de vídeo	Vídeo discreto: memoria dedicada de 256 MB
Salida de vídeo	Conector VGA, DisplayPort multimodo

---

**Sonido**

---

Tipo de sonido	Sonido de alta definición de dos canales
Controladora de sonido	IDT 92HD71B
Conversión estereofónica	24 bits (de analógico a digital y de digital a analógico)
Interfaces:	
Interna	Códec de sonido de alta definición interno
Externa	Conector de entrada de micrófono externo, conector de auriculares o altavoces estéreo
Altavoces	Dos altavoces de 1 vatio, 4 ohmios
Amplificador de altavoz interno	1 vatio por canal, 4 ohmios
Micrófono interno	micrófono digital sencillo
Controles de volumen	Botones de control de volumen

<b>Pantalla</b>	
Tipo (TFT matriz activa)	WXGA, WXGA+
Active X/Y	303,36 x 189,84
Dimensiones:	
Altura	207 mm (8,15 pulgadas)
Anchura	320 mm (12,6 pulgadas)
Diagonal	358,14 mm (14,1 pulgadas)
Resoluciones máximas:	
WXGA CCFL	1 280 x 800 píxeles
WXGA+ WLED	1 440 x 900 píxeles
Frecuencia de actualización	60 Hz
Ángulo de funcionamiento	De 0° (cerrado) a 160° (excepto cuando está acoplado)
Ángulos de percepción:	
Horizontal	40/40°
Vertical	15/30°
Separación entre píxeles:	
WXGA CCFL	0,2373
WXGA+	0,2109
Consumo de energía típico (panel con retroiluminación):	
WXGA CCFL	6,2 W (máximo) sin pérdidas de inversor
WXGA+	7,5 W (máximo)

<b>Teclado</b>	
Número de teclas	83 (EE. UU. y Canadá); 84 (Europa); 87 (Japón)
Diseño	QWERTY/AZERTY/Kanji
Tamaño	Tamaño completo (teclas espaciadas 19 mm)

---

**Almohadilla de contacto**

---

Resolución de posición X/Y  
(modo de tabla de gráficos)

240 cpi

Tamaño:

Anchura

Área activa mediante sensor de 73 mm  
(2,9 pulgadas)

Altura

Rectángulo de 42,9 mm (1,7 pulgadas)

---

**Batería**

---

Tipo

De sector prismático, de iones de litio,  
"inteligente", de 12 celdas (84 vatios hora)  
De iones de litio, "inteligente", de 9 celdas  
(85 vatios hora)  
De iones de litio, "inteligente", de 6 celdas  
(56 vatios hora)

Dimensiones

Batería de iones de litio de 6 celdas:

Profundidad

206 mm (8,11 pulgadas)

Altura

19,8 mm (0,78 pulgadas)

Anchura

47 mm (1,85 pulgadas)

Dimensiones

Baterías de iones de litio de 9 celdas:

Profundidad

208 mm (8,67 pulgadas)

Altura

22,3 mm (0,88 pulgadas)

Anchura

68,98 mm (2,70 pulgadas)

Dimensiones

Baterías de sector de iones de litio de 12 celdas:

Profundidad

14,48 mm

Altura

217,24 mm

Anchura

322,17 mm

---

**Batería (continuación)**

---

Peso:

Batería principal de 6 celdas	0,33 kg (0,73 lb)
Batería de alta capacidad de 9 celdas	0,51 kg (1,12 lb)
Batería de sector de 12 celdas	0,85 kg (1,87 lb)

Voltaje:

6 celdas y 9 celdas	11,1 V CC
Batería de sector de 12 celdas	14,8 V CC

**NOTA:** el tiempo de funcionamiento de la batería depende de las condiciones de funcionamiento y puede disminuir de manera significativa en determinadas condiciones de consumo intensivo.

Tiempo de carga (aproximado):

Equipo apagado	Aproximadamente 1 hora para cargarla al 80% en modo Dell™ ExpressCharge™
----------------	--

Duración (aproximada) 1 año

Intervalo de temperatura:

En funcionamiento	de 0 a 40 °C
En almacenamiento	de -10 a 65 °C (de 14 a 149 °F)

Batería de tipo botón CR-2032

---

**Adaptador de CA**

---

Voltaje de entrada 100–240 V CA

Corriente de entrada (máxima) 1,5 A

Frecuencia de entrada 50–60 HZ

Intervalo de temperatura:

En funcionamiento	De 0 a 35 °C (de 32 a 95 °F)
En almacenamiento	De -40 °C a 65 °C (de -40 a 149 °F)

---

**Adaptador de CA (continuación)**

---

Adaptador de CA de viaje PA-12 65 W:

Voltaje de salida	19,5 V CC
Corriente de salida	3,34 A
Altura	15 mm (0,6 pulgadas)
Anchura	66 mm (2,6 pulgadas)
Profundidad	127 mm (5 pulgadas)
Peso	0,29 kg (0,64 lb)

Adaptador de CA de la serie D PA-10 90 W:

Voltaje de salida	19,5 V CC
Corriente de salida	4,62 A
Altura	32 mm (1,3 pulgadas)
Anchura	60 mm (2,4 pulgadas)
Profundidad	140 mm (5,5 pulgadas)
Peso	0,425 kg (0,94 lb)

Adaptador de CA de la serie E PA-3E 90 W:

Voltaje de salida	19,5 V CC
Corriente de salida	4,62 A
Altura	15 mm (0,6 pulgadas)
Anchura	70 mm (2,8 pulgadas)
Longitud	147 mm (5,8 pulgadas)
Peso	0,345 kg (0,76 lb)

---

**Lector de huellas dactilares (opcional)**

---

Tipo	Sensor de cinta UPEK TCS3 TouchStrip con tecnología sensible a píxeles con CMOS activo
------	--

---

**Especificaciones físicas**

---

Altura	26,3 mm (1,035 pulgadas)
Anchura	335 mm (13,189 pulgadas)
Profundidad	238,3 mm (9,382 pulgadas)
Peso	2,18 kg (4,8 libras) con gráficos discretos, batería de 6 celdas y unidad óptica

---

**Especificaciones ambientales**

---

Intervalo de temperatura:

En funcionamiento De 0 a 35 °C (de 32 a 95 °F)

En almacenamiento De -40 a 65 °C (de -40 a 149 °F)

Humedad relativa (máxima):

En funcionamiento Del 10% al 90% (sin condensación)

En almacenamiento Del 5% al 95% (sin condensación)

Vibración máxima (utilizando un espectro de vibración aleatoria que simula el entorno del usuario):

En funcionamiento 0,66 GRMS

En almacenamiento 1,3 GRMS

Impacto máximo (medido con la unidad de disco duro en estado operativo y un pulso de media onda sinusoidal de 2 ms para la especificación de funcionamiento; medido también con los cabezales de la unidad de disco duro en posición de reposo y un pulso de media onda sinusoidal de 2 ms para la especificación de almacenamiento):

En funcionamiento 143 G

En almacenamiento 163 G

Altitud (máxima):

En funcionamiento De -15,2 a 3 048 m (de -50 a 10 000 pies)

En almacenamiento De -15,2 a 3 048 m (de -50 a 10 000 pies)

---

**Cámara (opcional)**

---

Resolución 640 x 480 píxeles (VGA)



# Solución de problemas

 **PRECAUCIÓN:** para protegerse de la posibilidad de descargas eléctricas, heridas causadas por aspas del ventilador o de otras lesiones posibles, desconecte siempre el equipo de la toma de alimentación eléctrica antes de abrir la cubierta.

 **PRECAUCIÓN:** antes de comenzar cualquiera de los procedimientos de esta sección, siga las instrucciones de seguridad que se entregan con el ordenador.

## Herramientas

### Indicadores de alimentación

El indicador luminoso del botón de encendido de dos colores, situado en la parte frontal del equipo, se ilumina y parpadea o permanece fijo para indicar diferentes estados:

- Si está apagado, el equipo está apagado o no recibe alimentación eléctrica.
- Si el indicador de alimentación emite una luz azul constante y el equipo no responde, compruebe que la pantalla está conectada y encendida.
- Si el indicador de alimentación está parpadeando en azul, el equipo está en el modo de espera. Pulse una tecla del teclado, mueva el ratón o pulse el botón de encendido para reanudar el funcionamiento normal. Si el indicador de alimentación emite una luz ámbar parpadeante, el equipo recibe alimentación eléctrica, es posible que un dispositivo como un módulo de memoria o la tarjeta gráfica no funcione correctamente o no esté correctamente instalado.
- Si el indicador luminoso de alimentación emite una luz ámbar constante, es posible que haya un problema de alimentación o que algún dispositivo interno no funcione correctamente.

## Códigos de sonido

El equipo puede emitir una serie de pitidos durante el inicio si el monitor no puede mostrar errores o problemas. Esta serie de pitidos, denominada código de sonido, identifica un problema. Un posible código de sonido consiste en tres pitidos cortos repetitivos. Este código de sonido indica que el equipo ha detectado un posible error de la placa base.

Si el ordenador emite pitidos durante el inicio:

- 1 Anote el código de sonido.
- 2 Ejecute Dell Diagnostics para identificar una causa más grave (consulte "Dell Diagnostics" en la página 45).

Código (pitidos cortos repetidos)	Descripción	Remedio sugerido
1	Error de la suma de comprobación del BIOS. Posible error de la placa base.	Póngase en contacto con Dell.
2	No se han detectado módulos de memoria.	<ol style="list-style-type: none"><li>1 Si tiene instalados dos o más módulos de memoria, extraiga los módulos, vuelva a instalar un módulo (consulte el <i>Manual de servicio</i> en <a href="http://support.dell.com">support.dell.com</a>) y, a continuación, reinicie el equipo. Si el equipo se inicia normalmente, vuelva a instalar otro módulo. Prosiga hasta que identifique un módulo anómalo o hasta que haya vuelto a instalar todos los módulos sin errores.</li><li>2 Si es posible, instale una memoria del mismo tipo que funcione correctamente en el equipo (consulte el <i>Manual de servicio</i> en <a href="http://support.dell.com">support.dell.com</a>).</li><li>3 Si el problema persiste, póngase en contacto con Dell.</li></ol>
3	Posible error de la placa base.	Póngase en contacto con Dell.

<b>Código (pitidos cortos repetidos)</b>	<b>Descripción</b>	<b>Remedio sugerido</b>
4	Error de lectura/escritura de la RAM.	<p><b>1</b> Asegúrese de que no existe ningún requisito especial de colocación del módulo o del conector de memoria (consulte el <i>Manual de servicio</i> en <a href="http://support.dell.com">support.dell.com</a>).</p> <p><b>2</b> Compruebe que los módulos de memoria que instala son compatibles con el equipo (consulte el <i>Manual de servicio</i> en <a href="http://support.dell.com">support.dell.com</a>).</p> <p><b>3</b> Si el problema persiste, póngase en contacto con Dell.</p>
5	Error del reloj de tiempo real. Posible error de la batería o de la placa base.	<p><b>1</b> Sustituya la batería (consulte el <i>Manual de servicio</i> en <a href="http://support.dell.com">support.dell.com</a>).</p> <p><b>2</b> Si el problema persiste, póngase en contacto con Dell.</p>
6	Error de la prueba del BIOS de vídeo.	Póngase en contacto con Dell.
7	Error de la prueba de la memoria caché de la CPU.	Póngase en contacto con Dell.

## Mensajes de error



**PRECAUCIÓN:** antes de comenzar cualquiera de los procedimientos de esta sección, siga las instrucciones de seguridad que se entregan con el ordenador.

Si el mensaje que aparece no figura en la lista siguiente, consulte la documentación del sistema operativo o la del programa que se estaba ejecutando cuando apareció el mensaje.

**AUXILIARY DEVICE FAILURE (ERROR DE DISPOSITIVO AUXILIAR)** — La almohadilla de contacto o el ratón externo pueden estar averiados. Si el ratón es externo, compruebe la conexión del cable. Active la opción **Pointing Device** (Dispositivo señalador) en el programa de configuración del sistema. Consulte el *Manual de servicio* en [support.dell.com](http://support.dell.com) para obtener más información. Si el problema persiste, póngase en contacto con Dell (consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 73).

**BAD COMMAND OR FILE NAME (COMANDO O NOMBRE DE ARCHIVO ERRÓNEO)** —

Asegúrese de que ha escrito el comando correctamente, ha colocado los espacios en el lugar correcto y ha utilizado la ruta de acceso correcta.

**CACHE DISABLED DUE TO FAILURE (CACHÉ DESHABILITADA DEBIDO A UN ERROR)** — Error de la memoria caché principal interna del microprocesador. Póngase en contacto con Dell (consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 73).

**CD DRIVE CONTROLLER FAILURE (ERROR DE LA CONTROLADORA DE LA UNIDAD DE CD)** — La unidad de CD no responde a los comandos del equipo.

**DATA ERROR (ERROR DE DATOS)** — La unidad de disco duro no puede leer los datos.

**DECREASING AVAILABLE MEMORY (LA MEMORIA DISPONIBLE DISMINUYE)** — Uno o más módulos de memoria pueden ser defectuosos o estar mal asentados. Vuelva a instalar los módulos de memoria y, si es necesario, reemplácelos. Consulte el *Manual de servicio* en [support.dell.com](http://support.dell.com) para obtener más información.

**DISK C: FAILED INITIALIZATION (LA INICIALIZACIÓN DEL DISCO C: HA FALLADO)** — Error de inicialización de la unidad de disco duro. Ejecute las pruebas de la unidad de disco duro de Dell Diagnostics (consulte "Dell Diagnostics" en la página 45).

**DRIVE NOT READY (LA UNIDAD NO ESTÁ LISTA)** — Para que la operación pueda continuar, es necesario que haya una unidad de disco duro en el compartimiento. Instale una unidad de disco duro en el compartimiento de la unidad de disco duro. Consulte el *Manual de servicio* en [support.dell.com](http://support.dell.com) para obtener más información.

**ERROR READING PCMCIA CARD (ERROR AL LEER LA TARJETA PCMCIA)** — El equipo no puede identificar la tarjeta ExpressCard. Vuelva a insertar la tarjeta o pruebe con otra tarjeta. Consulte el *Manual de servicio* en [support.dell.com](http://support.dell.com) para obtener más información.

**EXTENDED MEMORY SIZE HAS CHANGED (HA CAMBIADO EL TAMAÑO DE LA MEMORIA EXTENDIDA)** — La cantidad de memoria registrada en NVRAM no coincide con la memoria instalada en el equipo. Reinicie el ordenador. Si el error se vuelve a producir, póngase en contacto con Dell (consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 73).

**THE FILE BEING COPIED IS TOO LARGE FOR THE DESTINATION DRIVE (EL ARCHIVO QUE SE ESTÁ COPIANDO ES DEMASIADO GRANDE PARA LA UNIDAD DE DESTINO)** — El archivo que está intentando copiar es demasiado grande y no cabe en el disco, o el disco está lleno. Pruebe a copiar el archivo en otro disco o utilice un disco con mayor capacidad.

**A FILENAME CANNOT CONTAIN ANY OF THE FOLLOWING CHARACTERS: \ / : \* ? " < > | (UN NOMBRE DE ARCHIVO NO PUEDE CONTENER NINGUNO DE LOS CARACTERES SIGUIENTES: \ / : \* ? " < > |)** — No utilice estos caracteres en nombres de archivo.

**GATE A20 FAILURE (ERROR DE LA PUERTA DE ACCESO A20)** — Puede que uno de los módulos de memoria esté suelto. Vuelva a instalar los módulos de memoria y, si es necesario, reemplácelos. Consulte el *Manual de servicio* en [support.dell.com](http://support.dell.com) para obtener más información.

**GENERAL FAILURE (ERROR GENERAL)** — El sistema operativo no puede ejecutar el comando. Este mensaje suele aparecer acompañado de información específica, por ejemplo, `Printer out of paper` (Impresora sin papel). Haga lo que proceda.

**HARD-DISK DRIVE CONFIGURATION ERROR (ERROR DE CONFIGURACIÓN DE LA UNIDAD DE DISCO DURO)** — El equipo no puede identificar el tipo de unidad. Apague el equipo, extraiga la unidad de disco duro (consulte el *Manual de servicio* en [support.dell.com](http://support.dell.com)) e inicie el ordenador desde un CD. Después apague el ordenador, vuelva a instalar la unidad de disco duro y reinicielo. Ejecute las pruebas de la unidad de disco duro de Dell Diagnostics (consulte "Dell Diagnostics" en la página 45).

**HARD-DISK DRIVE CONTROLLER FAILURE 0 (ERROR DE LA CONTROLADORA DE LA UNIDAD DE DISCO DURO 0)** — La unidad de disco duro no responde a los comandos del equipo. Apague el equipo, extraiga la unidad de disco duro (consulte el *Manual de servicio* en [support.dell.com](http://support.dell.com)) e inicie el ordenador desde un CD. Después apague el ordenador, vuelva a instalar la unidad de disco duro y reinicielo. Si el problema persiste, utilice otra unidad. Ejecute las pruebas de la unidad de disco duro de Dell Diagnostics (consulte "Dell Diagnostics" en la página 45).

**HARD-DISK DRIVE FAILURE (ERROR DE LA UNIDAD DE DISCO DURO)** — La unidad de disco duro no responde a los comandos del equipo. Apague el equipo, extraiga la unidad de disco duro (consulte el *Manual de servicio* en [support.dell.com](http://support.dell.com)) e inicie el ordenador desde un CD. Después apague el ordenador, vuelva a instalar la unidad de disco duro y reinicielo. Si el problema persiste, utilice otra unidad. Ejecute las pruebas de la unidad de disco duro de Dell Diagnostics (consulte "Dell Diagnostics" en la página 45).

**HARD-DISK DRIVE READ FAILURE (ERROR DE LECTURA DE LA UNIDAD DE DISCO DURO)** — La unidad de disco duro puede ser defectuosa. Apague el equipo, extraiga la unidad de disco duro (consulte el *Manual de servicio* en [support.dell.com](http://support.dell.com)) e inicie el ordenador desde un CD. Después apague el ordenador, vuelva a instalar la unidad de disco duro y reinicielo. Si el problema persiste, utilice otra unidad. Ejecute las pruebas de disco duro de Dell Diagnostics (consulte "Dell Diagnostics" en la página 45).

**INSERT BOOTABLE MEDIA (INSERTE UN SOPORTE DE ARRANQUE)** — El sistema operativo está tratando de iniciarse desde un soporte que no es de inicio, como un disquete o un CD. Inserte un soporte de arranque.

**INVALID CONFIGURATION INFORMATION-PLEASE RUN SYSTEM SETUP PROGRAM (INFORMACIÓN DE CONFIGURACIÓN NO VÁLIDA; EJECUTE EL PROGRAMA DE CONFIGURACIÓN DEL SISTEMA)** — La información de configuración del sistema no coincide con la configuración de hardware. Es muy posible que el mensaje haya aparecido tras instalar un módulo de memoria. Corrija las opciones apropiadas del programa de configuración del sistema. Consulte el *Manual de servicio* en [support.dell.com](http://support.dell.com) para obtener más información.

**KEYBOARD CLOCK LINE FAILURE (ERROR DE LA LÍNEA DE RELOJ DEL TECLADO)** — Si el teclado es externo, compruebe la conexión del cable. Ejecute la prueba de la controladora del teclado de Dell Diagnostics (consulte "Dell Diagnostics" en la página 45).

**KEYBOARD CONTROLLER FAILURE (ERROR DE LA CONTROLADORA DEL TECLADO)** — Si el teclado es externo, compruebe la conexión del cable. Reinicie el equipo y evite tocar el teclado o el ratón durante la rutina de inicio. Ejecute la prueba de la controladora del teclado de Dell Diagnostics (consulte "Dell Diagnostics" en la página 45).

**KEYBOARD DATA LINE FAILURE (ERROR DE LA LÍNEA DE DATOS DEL TECLADO)** — Si el teclado es externo, compruebe la conexión del cable. Ejecute la prueba de la controladora del teclado de Dell Diagnostics (consulte "Dell Diagnostics" en la página 45).

**KEYBOARD STUCK KEY FAILURE (ERROR DE TECLA BLOQUEADA DEL TECLADO) —**

Si el teclado es externo, compruebe la conexión del cable. Reinicie el equipo y evite tocar el teclado o las teclas durante la rutina de inicio. Ejecute las pruebas de tecla bloqueada de Dell Diagnostics (consulte "Dell Diagnostics" en la página 45).

**LICENSED CONTENT IS NOT ACCESSIBLE IN MEDIADIRECT (NO SE PUEDE ACCEDER AL CONTENIDO BAJO LICENCIA EN MEDIADIRECT) —**

Dell™ MediaDirect™ no puede comprobar las restricciones de la Gestión de derechos digitales (DRM) en el archivo, por lo que el archivo no puede reproducirse (consulte "Dell Diagnostics" en la página 45).

**MEMORY ADDRESS LINE FAILURE AT ADDRESS, READ VALUE EXPECTING VALUE (ERROR DE LA LÍNEA DE DIRECCIÓN DE LA MEMORIA EN LA DIRECCIÓN, EL VALOR DE LECTURA ESPERA UN VALOR) —**

Puede que haya un módulo de memoria dañado o mal insertado. Vuelva a instalar los módulos de memoria y, si es necesario, reemplácelos. Consulte el *Manual de servicio* en [support.dell.com](http://support.dell.com) para obtener más información.

**MEMORY ALLOCATION ERROR (ERROR DE ASIGNACIÓN DE MEMORIA) —** El software que intenta ejecutar es incompatible con el sistema operativo, con otro programa o con una utilidad. Apague el equipo, espere 30 segundos y reinicielo. Intente ejecutar el programa nuevamente. Si sigue apareciendo el mensaje de error, consulte la documentación del software.

**MEMORY DATA LINE FAILURE AT ADDRESS, READ VALUE EXPECTING VALUE (ERROR DE LA LÍNEA DE DATOS DE MEMORIA EN LA DIRECCIÓN, EL VALOR DE LECTURA ESPERA UN VALOR) —**

Puede que haya un módulo de memoria dañado o mal insertado. Vuelva a instalar los módulos de memoria y, si es necesario, reemplácelos. Consulte el *Manual de servicio* en [support.dell.com](http://support.dell.com) para obtener más información.

**MEMORY DOUBLE WORD LOGIC FAILURE AT ADDRESS, READ VALUE EXPECTING VALUE (ERROR DE LA LÓGICA DE MEMORIA DE DOBLE PALABRA EN LA DIRECCIÓN, EL VALOR DE LECTURA ESPERA UN VALOR) —**

Puede que haya un módulo de memoria dañado o mal insertado. Vuelva a instalar los módulos de memoria y, si es necesario, reemplácelos. Consulte el *Manual de servicio* en [support.dell.com](http://support.dell.com) para obtener más información.

**MEMORY ODD/EVEN LOGIC FAILURE AT ADDRESS, READ VALUE EXPECTING VALUE (ERROR DE LÓGICA PAR/IMPARG DE MEMORIA EN LA DIRECCIÓN, EL VALOR DE LECTURA ESPERA UN VALOR)** — Puede que haya un módulo de memoria dañado o mal insertado. Vuelva a instalar los módulos de memoria y, si es necesario, reemplácelos. Consulte el *Manual de servicio* en [support.dell.com](http://support.dell.com) para obtener más información.

**MEMORY WRITE/READ FAILURE AT ADDRESS, READ VALUE EXPECTING VALUE (ERROR DE MEMORIA DE LECTURA/ESCRITURA EN LA DIRECCIÓN, EL VALOR DE LECTURA ESPERA UN VALOR)** — Puede que haya un módulo de memoria dañado o mal insertado. Vuelva a instalar los módulos de memoria y, si es necesario, reemplácelos. Consulte el *Manual de servicio* en [support.dell.com](http://support.dell.com) para obtener más información.

**NO BOOT DEVICE AVAILABLE (NO HAY NINGÚN DISPOSITIVO DE ARRANQUE DISPONIBLE)** — El equipo no puede encontrar la unidad de disco duro. Si el dispositivo de inicio es la unidad de disco duro, asegúrese de que está instalada, insertada correctamente y dividida en particiones como un dispositivo de inicio.

**NO BOOT SECTOR ON HARD DRIVE (NO HAY UN SECTOR DE INICIO EN LA UNIDAD DE DISCO DURO)** — El sistema operativo puede estar dañado. Póngase en contacto con Dell (consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 73).

**NO TIMER TICK INTERRUPT (NO HAY INTERRUPCIÓN DE PULSOS DEL TEMPORIZADOR).** — Puede que un chip de la placa base esté averiado. Ejecute las pruebas de ajustes del sistema de Dell Diagnostics (consulte "Dell Diagnostics" en la página 45).

**NOT ENOUGH MEMORY OR RESOURCES. EXIT SOME PROGRAMS AND TRY AGAIN (NO HAY RECURSOS O MEMORIA SUFICIENTES. SALGA DE ALGUNOS PROGRAMAS E INTÉNTELO DE NUEVO).** — Tiene demasiados programas abiertos. Cierre todas las ventanas y abra el programa que desee utilizar.

**OPERATING SYSTEM NOT FOUND (NO SE ENCUENTRA EL SISTEMA OPERATIVO)** — Reinstale la unidad de disco duro (consulte en [support.dell.com](http://support.dell.com)). Si el problema persiste, póngase en contacto con Dell (consulte "Dell Diagnostics" en la página 45).

**OPTIONAL ROM BAD CHECKSUM (SUMA DE COMPROBACIÓN DE ROM OPCIONAL INCORRECTA)** — La ROM opcional ha fallado. Póngase en contacto con Dell (consulte "Dell Diagnostics" en la página 45).

**A REQUIRED .DLL FILE WAS NOT FOUND (NO SE ENCONTRÓ EL ARCHIVO .DLL REQUERIDO)** — Falta un archivo fundamental en el programa que intenta abrir. Quite el programa y vuelva a instalarlo.

*Microsoft® Windows Vista®:*

- 1 Haga clic en el botón de inicio de Windows Vista  → **Panel de control** → **Programas** → **Programas y características**.
- 2 Seleccione el programa que desea quitar.
- 3 Haga clic en **Desinstalar**.
- 4 Consulte las instrucciones de instalación en la documentación del programa.

*Microsoft Windows® XP:*

- 1 Haga clic en **Inicio** → **Panel de control** → **Agregar o quitar programas** → **Programas y características**.
- 2 Seleccione el programa que desea quitar.
- 3 Haga clic en **Desinstalar**.
- 4 Consulte las instrucciones de instalación en la documentación del programa.

**SECTOR NOT FOUND (NO SE ENCUENTRA UN SECTOR)** — El sistema operativo no puede encontrar un sector de la unidad de disco duro. Es posible que la unidad de disco duro tenga una FAT dañada o un sector defectuoso. Ejecute la utilidad de comprobación de errores de Windows para comprobar la estructura de archivos de la unidad de disco duro. Consulte la **Ayuda y soporte técnico** de Windows para obtener instrucciones (haga clic en **Inicio** → **Ayuda y soporte técnico**). Si hay un gran número de sectores defectuosos, haga una copia de seguridad de los datos (si es posible) y después vuelva a formatear la unidad de disco duro.

**SEEK ERROR (ERROR DE BÚSQUEDA)** — El sistema operativo no puede encontrar una pista específica en la unidad de disco duro.

**SHUTDOWN FAILURE (ERROR DE APAGADO)** — Puede que un chip de la placa base esté averiado. Ejecute las pruebas de ajustes del sistema de Dell Diagnostics (consulte "Dell Diagnostics" en la página 45).

**TIME-OF-DAY CLOCK LOST POWER (EL RELOJ DE LA HORA DEL DÍA HA PERDIDO ALIMENTACIÓN)** — Los valores de configuración del sistema están dañados. Conecte el equipo a una toma de alimentación eléctrica para cargar la batería. Si el problema continúa, trate de restaurar los datos entrando en el programa de configuración del sistema y saliendo inmediatamente de él (consulte el *Manual de servicio* en [support.dell.com](http://support.dell.com)). Si el mensaje vuelve a aparecer, póngase en contacto con Dell (consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 73).

**TIME-OF-DAY CLOCK STOPPED (SE HA DETENIDO EL RELOJ DE LA HORA DEL DÍA)** — Puede que haya que recargar la batería de reserva que resguarda los valores de configuración del sistema. Conecte el equipo a una toma de alimentación eléctrica para cargar la batería. Si el problema persiste, póngase en contacto con Dell (consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 73).

**TIME-OF-DAY NOT SET-PLEASE RUN THE SYSTEM SETUP PROGRAM (LA HORA NO ESTÁ AJUSTADA; EJECUTE EL PROGRAMA DE CONFIGURACIÓN DEL SISTEMA)** — La hora o la fecha guardadas en el programa de configuración del sistema no coinciden con el reloj del sistema. Corrija los valores de las opciones **Date** (Fecha) y **Time** (Hora). Consulte el *Manual de servicio* en [support.dell.com](http://support.dell.com) para obtener más información.

**TIMER CHIP COUNTER 2 FAILED (ERROR DEL CONTADOR 2 DEL CHIP DEL TEMPORIZADOR)** — Puede que un chip de la placa base esté averiado. Ejecute las pruebas de ajustes del sistema de Dell Diagnostics (consulte "Dell Diagnostics" en la página 45).

**UNEXPECTED INTERRUPT IN PROTECTED MODE (INTERRUPCIÓN INESPERADA EN MODO PROTEGIDO)** — Puede que la controladora del teclado no funcione bien o un módulo de memoria esté suelto. Ejecute las pruebas de la memoria del sistema y de la controladora del teclado de Dell Diagnostics (consulte "Dell Diagnostics" en la página 45).

**X:\ IS NOT ACCESSIBLE. THE DEVICE IS NOT READY (NO SE PUEDE ACCEDER A X:\. EL DISPOSITIVO NO ESTÁ LISTO)** — Inserte un disco en la unidad e inténtelo de nuevo.

**WARNING: BATTERY IS CRITICALLY LOW (ADVERTENCIA: LA CARGA DE LA BATERÍA ESTÁ MUY BAJA)** — La batería se está agotando. Cambie la batería o conecte el equipo a una toma de electricidad. En caso contrario, active el modo de hibernación o apague el equipo.

## Mensajes del sistema



**NOTA:** si el mensaje que recibe no figura en la siguiente tabla, consulte la documentación del sistema operativo o del programa que se estaba ejecutando cuando apareció el mensaje.

**ALERT! PREVIOUS ATTEMPTS AT BOOTING THIS SYSTEM HAVE FAILED AT CHECKPOINT [NNNN]. FOR HELP IN RESOLVING THIS PROBLEM, PLEASE NOTE THIS CHECKPOINT AND CONTACT DELL TECHNICAL SUPPORT (ALERTA. LOS INTENTOS ANTERIORES DE INICIAR EL SISTEMA HAN FALLADO EN EL PUNTO DE COMPROBACIÓN [NNNN]. PARA OBTENER AYUDA PARA RESOLVER ESTE PROBLEMA, ANOTE EL PUNTO DE COMPROBACIÓN Y PÓNGASE EN CONTACTO CON EL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA DE DELL).** — El equipo no pudo completar la rutina de inicio tres veces consecutivas debido al mismo error (para obtener ayuda, consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 73).

**CMOS CHECKSUM ERROR (ERROR DE LA SUMA DE COMPROBACIÓN DEL CMOS)** — Posible error de la placa base o batería RTC baja. Sustituya la batería. Consulte el *Manual de servicio* en [support.dell.com](http://support.dell.com) o consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 73 para obtener ayuda.

**CPU FAN FAILURE (ERROR DEL VENTILADOR DE LA CPU)** — Error del ventilador del procesador. Cambie el ventilador. Consulte el *Manual de servicio* en [support.dell.com](http://support.dell.com).

**HARD-DISK DRIVE FAILURE (ERROR DE LA UNIDAD DE DISCO DURO)** — Posible error de la unidad de disco duro durante la POST de la unidad de disco duro. Compruebe los cables y discos duros extraíbles o consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 73 para obtener ayuda.

**HARD-DISK DRIVE READ FAILURE (ERROR DE LECTURA DE LA UNIDAD DE DISCO DURO)** — Posible error de la unidad de disco duro durante la prueba de inicio de ésta (consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 73 para obtener ayuda).

**KEYBOARD FAILURE (ERROR DE TECLADO)** — Error del teclado o cable suelto del teclado.

**NO BOOT DEVICE AVAILABLE (NO HAY NINGÚN DISPOSITIVO DE ARRANQUE DISPONIBLE)** — No hay partición de arranque en la unidad de disco duro o el cable de dicha unidad está suelto, o no existe ningún dispositivo de arranque.

- Si la unidad de disco duro es el dispositivo de inicio, asegúrese de que los cables están conectados y de que la unidad está instalada correctamente y dividida en particiones como un dispositivo de inicio.

- Entre en la configuración del sistema y asegúrese de que la información de la secuencia de inicio es correcta (consulte el *Manual de servicio* en [support.dell.com](http://support.dell.com)).

**NO TIMER TICK INTERRUPT (NO HAY INTERRUPCIÓN DE PULSOS DEL TEMPORIZADOR).** — Puede que un chip de la placa base esté averiado o se ha producido un error en la placa base (para obtener ayuda, consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 73).

**USB OVER CURRENT ERROR (ERROR DEL USB ACTUAL)** — Desconecte el dispositivo USB. Utilice la fuente de alimentación externa para el dispositivo USB.

**NOTICE - HARD DRIVE SELF MONITORING SYSTEM HAS REPORTED THAT A PARAMETER HAS EXCEEDED ITS NORMAL OPERATING RANGE. DELL RECOMMENDS THAT YOU BACK UP YOUR DATA REGULARLY. A PARAMETER OUT OF RANGE MAY OR MAY NOT INDICATE A POTENTIAL HARD DRIVE PROBLEM (AVISO: EL SISTEMA DE AUTOSEGUIMIENTO DE LA UNIDAD DE DISCO DURO HA INFORMADO DE QUE UN PARÁMETRO HA SUPERADO SU MARGEN DE FUNCIONAMIENTO NORMAL. DELL RECOMIENDA HACER COPIAS DE SEGURIDAD DE LOS DATOS REGULARMENTE. UN PARÁMETRO QUE SE HALLE FUERA DEL MARGEN PUEDE INDICAR O NO UN PROBLEMA POTENCIAL DE LA UNIDAD DE DISCO DURO.)** — Error S.M.A.R.T, posible error de la unidad de disco duro. Esta función puede estar habilitada o deshabilitada en la configuración del BIOS.

## Solución de problemas de software y hardware

Si durante la instalación del sistema operativo un dispositivo no se detecta o bien se detecta pero no está configurado correctamente, puede utilizar el Solucionador de problemas de hardware para resolver la incompatibilidad.

Para iniciar el Solucionador de problemas de hardware:

*Windows Vista:*

- 1 Haga clic en el botón Inicio de Windows Vista , y después en **Ayuda y soporte técnico**.
- 2 Escriba **solucionador de problemas de hardware** en el campo de búsqueda y pulse <Intro> 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.

Windows XP:

- 1 Haga clic en **Inicio**→ **Ayuda y soporte técnico**.
- 2 Escriba **solucionador de problemas de hardware** en el campo de búsqueda y pulse <Intro> para iniciar la búsqueda.
- 3 En la sección **Solucionar un problema**, haga clic en **Solucionador de problemas de hardware**.
- 4 En la lista del **Solucionador de problemas de hardware**, seleccione la opción que mejor describa el problema y haga clic en **Siguiente** para seguir los pasos restantes para solucionar el problema.

## Dell Diagnostics



**PRECAUCIÓN:** antes de comenzar cualquiera de los procedimientos de esta sección, siga las instrucciones de seguridad que se entregan con el ordenador.

### Cuándo usar Dell Diagnostics

Si tiene problemas con el ordenador, realice las comprobaciones del apartado Bloqueos y problemas de software (consulte "Bloqueos y problemas de software" en la página 49) y ejecute Dell Diagnostics antes de ponerse en contacto con Dell para solicitar asistencia técnica.

Se recomienda imprimir estos procesos antes de empezar.



**AVISO:** Dell Diagnostics sólo funciona en ordenadores Dell.



**NOTA:** el soporte multimedia *Drivers and Utilities* (Controladores y utilidades) es opcional y es posible que no se entregue con el ordenador.

Consulte el *Manual de servicio* en [support.dell.com](http://support.dell.com) para revisar la información de configuración del equipo y asegúrese de que el dispositivo que desea someter a prueba se muestra en el programa de configuración del sistema y que está activo.

Inicie Dell Diagnostics desde la unidad de disco duro o desde el soporte multimedia *Drivers and Utilities* (Controladores y utilidades).

### Inicio de Dell Diagnostics desde la unidad de disco duro



**NOTA:** si el ordenador no muestra imágenes en la pantalla, consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 73.

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



**NOTA:** si espera demasiado y aparece el logotipo del sistema operativo, siga esperando hasta que vea el escritorio de Microsoft® Windows®; apague entonces 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 desde el soporte multimedia *Drivers and Utilities* (Controladores y utilidades).

- 4 Pulse cualquier tecla para iniciar Dell Diagnostics desde la partición para la utilidad de diagnóstico de la unidad de disco duro y siga las instrucciones de la pantalla.

#### **Inicio de Dell Diagnostics desde el soporte multimedia *Drivers and Utilities* (Controladores y utilidades)**

- 1 Inserte el soporte multimedia *Drivers and Utilities* (Controladores y utilidades).
- 2 Apague y reinicie el ordenador.  
Cuando aparezca el logotipo 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 entonces el ordenador y vuelva a intentarlo.



**NOTA:** los pasos siguientes cambian la secuencia de inicio sólo una vez. La próxima vez que inicie el equipo, éste lo hará según los dispositivos especificados en el programa de configuración del sistema.

- 3 Cuando aparezca la lista de dispositivos de arranque, resalte CD/DVD/CD-RW y pulse <Intro>.
- 4 Seleccione la opción **Boot from CD-ROM** (Iniciar desde CD-ROM) del menú que aparece y pulse <Intro>.
- 5 Escriba 1 para iniciar el menú de CD y pulse <Intro> para continuar.

- 6 Seleccione **Run the 32 Bit Dell Diagnostics** (Ejecutar Dell Diagnostics de 32 bits) de la lista numerada. Si se muestran varias versiones, seleccione la apropiada para su equipo.
- 7 Cuando aparezca el **Main Menu** (Menú principal) de Dell Diagnostics, seleccione la prueba que desee ejecutar y siga las instrucciones de la pantalla.

## Consejos para la solución de problemas

Siga estos consejos cuando trate de solucionar problemas en el equipo:

- Si ha añadido o quitado una pieza antes de iniciarse el problema, revise los procedimientos de instalación y asegúrese de que la pieza esté correctamente instalada (consulte el *Manual de servicio* en [support.dell.com](http://support.dell.com)).
- Si un dispositivo no funciona, asegúrese de que está conectado adecuadamente.
- Si aparece un mensaje de error en la pantalla, anote el mensaje exacto. El mensaje puede ayudar al personal de asistencia a diagnosticar y solucionar el problema.
- Si aparece un mensaje de error en un programa, consulte la documentación de dicho programa.



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

### Problemas de alimentación



**PRECAUCIÓN:** antes de comenzar cualquiera de los procedimientos de esta sección, siga las instrucciones de seguridad que se entregan con el equipo.

**SI EL INDICADOR DE ALIMENTACIÓN ESTÁ APAGADO** — El ordenador está apagado o no está recibiendo alimentación.

- 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, cables 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 están conectadas a una toma de alimentación eléctrica y que están encendidas.
- Asegúrese de que la toma de alimentación eléctrica funciona; para ello, pruébela con otro dispositivo como, por ejemplo, una lámpara.
- Asegúrese de que el cable de alimentación principal y el cable del panel frontal están conectados debidamente a la placa base (consulte el *Manual de servicio* en [support.dell.com](http://support.dell.com)).

**SI EL INDICADOR DE ALIMENTACIÓN EMITE UNA LUZ AZUL Y EL EQUIPO NO RESPONDE —**

- Asegúrese de que la pantalla está conectada y encendida.
- Si la pantalla está conectada y encendida, consulte "Códigos de sonido" en la página 34.

**SI EL INDICADOR DE ALIMENTACIÓN EMITE UNA LUZ AZUL PARPADEANTE —** El ordenador se encuentra en modo de espera. Pulse una tecla del teclado, mueva el ratón o pulse el botón de encendido para reanudar el funcionamiento normal.

**SI EL INDICADOR DE ALIMENTACIÓN EMITE UNA LUZ ÁMBAR PARPADEANTE —** El ordenador recibe alimentación eléctrica; es posible que un dispositivo no funcione correctamente o esté mal instalado.

- Extraiga y vuelva a instalar todos los módulos de memoria (consulte el *Manual de servicio* en [support.dell.com](http://support.dell.com)).
- Extraiga todas las tarjetas de expansión, incluidas las tarjetas gráficas, y vuelva a instalarlas (consulte el *Manual de servicio* en [support.dell.com](http://support.dell.com)).

**SI EL INDICADOR DE ALIMENTACIÓN EMITE UNA LUZ ÁMBAR CONSTANTE —** Hay un problema de alimentación; es posible que un dispositivo no funcione correctamente o esté mal instalado.

- Asegúrese de que el cable de alimentación del procesador está conectado debidamente al conector de la placa base (consulte el *Manual de servicio* en [support.dell.com](http://support.dell.com)).
- Asegúrese de que el cable de alimentación principal y el cable del panel frontal están conectados debidamente al conector de la placa base (consulte el *Manual de servicio* en [support.dell.com](http://support.dell.com)).

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

- Cables alargadores de alimentación, de teclado y de ratón
- Demasiados dispositivos conectados a la misma regleta de enchufes
- Varias regletas de enchufes conectadas a la misma toma de alimentación eléctrica

## Problemas con la memoria

 **PRECAUCIÓN:** antes de comenzar cualquiera de los procedimientos de esta sección, siga las instrucciones de seguridad que se entregan con el equipo.

### SI RECIBE UN MENSAJE DE MEMORIA INSUFICIENTE —

- Guarde y cierre todos los archivos y salga de los programas que tenga abiertos pero 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 más memoria (consulte el *Manual de servicio* en [support.dell.com](http://support.dell.com)).
- Vuelva a colocar los módulos de memoria (consulte el *Manual de servicio* en [support.dell.com](http://support.dell.com)) para asegurarse de que el equipo se comunica correctamente con la memoria.
- Ejecute Dell Diagnostics (consulte "Dell Diagnostics" en la página 45).

### SI EXPERIMENTA OTROS PROBLEMAS DE MEMORIA —

- Vuelva a colocar los módulos de memoria (consulte el *Manual de servicio* en [support.dell.com](http://support.dell.com)) para asegurarse de que el equipo se comunica correctamente con la memoria.
- Asegúrese de que sigue las pautas de instalación de la memoria (consulte el *Manual de servicio* en [support.dell.com](http://support.dell.com)).
- 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 "Memoria" en la página 24.
- Ejecute Dell Diagnostics (consulte "Dell Diagnostics" en la página 45).

## Bloqueos y problemas de software

 **PRECAUCIÓN:** antes de comenzar cualquiera de los procedimientos de esta sección, siga las instrucciones de seguridad que se entregan con el equipo.

## El ordenador no se enciende

**ASEGÚRESE DE QUE EL CABLE DE ALIMENTACIÓN ESTÁ BIEN CONECTADO AL ORDENADOR Y A LA TOMA DE ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA.**

## El ordenador no responde



**AVISO:** si no puede completar el proceso de cierre del sistema operativo, es posible que pierda datos.

**APAGUE EL ORDENADOR** — Si no puede conseguir que responda pulsando una tecla o moviendo el ratón, pulse el botón de encendido durante unos 8 o 10 segundos como mínimo (hasta que se apague el equipo). A continuación, reinicie el equipo.

## Un programa no responde

**FINALICE EL PROGRAMA** —

- 1 Pulse simultáneamente <Ctrl><Shift><Esc> para acceder al Administrador de tareas y haga clic en la ficha **Aplicaciones**.
- 2 Seleccione el programa que no responde haciendo clic en él y pulse **Finalizar tarea**.

## Un programa se bloquea repetidamente



**NOTA:** el software normalmente incluye instrucciones de instalación en la documentación que lo acompaña o en un disquete, CD o DVD.

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

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

**EJECUTE EL ASISTENTE PARA COMPATIBILIDAD DE PROGRAMAS** —

*Windows Vista:*

El Asistente para compatibilidad de programas configura un programa de manera que se ejecute en un entorno similar a los entornos de sistemas operativos que no son Windows Vista.

- 1 Haga clic en Inicio  → Panel de control → Programas → Usar un programa antiguo con esta versión de Windows.
- 2 En la pantalla de bienvenida, haga clic en **Siguiente**.

- 3 Siga las instrucciones que aparecen en pantalla.

*Windows XP:*

El Asistente para compatibilidad de programas configura un programa de manera que se ejecute en un entorno similar a los entornos de sistemas operativos que no son XP.

- 1 Haga clic en Inicio→ Todos los programas→ Accesorios→ Asistente para compatibilidad de programas→ Siguiente.
- 2 Siga las instrucciones que aparecen en pantalla.

### **Aparece una pantalla azul fija**

**APAGUE EL ORDENADOR** — Si no puede conseguir que responda pulsando una tecla o moviendo el ratón, pulse el botón de encendido durante unos 8 o 10 segundos como mínimo (hasta que se apague el equipo). A continuación, reinicie el equipo.

### **Otros problemas de software**

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

- Asegúrese de que el programa es compatible con el sistema operativo instalado en el ordenador.
- Asegúrese de que el ordenador cumple los requisitos mínimos de hardware necesarios para ejecutar el software. Consulte la documentación del software para obtener más información.
- Compruebe que 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 y vuelva a instalar el programa.

**REALICE INMEDIATAMENTE UNA COPIA DE SEGURIDAD DE LOS ARCHIVOS.**

- Utilice un programa de detección de virus para comprobar la unidad de disco duro, los disquetes, CD y DVD.
- Guarde y cierre todos los archivos y cierre los programas que tenga abiertos y apague el equipo desde el menú Inicio.

## Servicio Dell Technical Update

El servicio Dell Technical Update avisa de manera proactiva por correo electrónico de actualizaciones de software y hardware para el equipo. El servicio es gratuito y se puede personalizar su contenido y formato, y la frecuencia de recepción de notificaciones.

Para suscribirse al servicio Dell Technical Update, vaya a [support.dell.com/technicalupdate](https://support.dell.com/technicalupdate).

## Utilidad Dell Support

La utilidad Dell Support está instalada en el equipo y se puede acceder a ella desde el icono de Dell Support  de la barra de tareas o desde el botón **Inicio**. Utilice esta utilidad de asistencia para obtener información de autosoprote, actualizaciones de software y exploraciones del estado del entorno informático.

### Acceso a la utilidad Dell Support

Acceda a la utilidad Dell Support desde el icono  de la barra de tareas o desde el menú **Inicio**.

Si el icono de Dell Support no aparece en la barra de tareas:

- 1 Haga clic en **Inicio**→ **Todos los programas**→ **Dell Support**→ **Dell Support Settings** (Configuración de Dell Support).
- 2 Asegúrese de que la opción **Show icon on the taskbar** (Mostrar siempre el icono en la barra de tareas) está marcada.



**NOTA:** si la utilidad Dell Support no está disponible en el menú **Inicio**, vaya a [support.dell.com](https://support.dell.com) y descárguese el software.

La utilidad Dell Support está personalizada para su entorno informático.

El icono  de la barra de tareas funciona de forma diferente cuando se hace clic, se hace doble clic o se hace clic con el botón derecho del ratón en el icono.

### **Hacer clic en el icono de Dell Support**

Haga clic con el botón izquierdo o con el botón derecho del ratón en el icono



para realizar las siguientes tareas:

- Comprobar el entorno informático.
- Ver la configuración de la utilidad Dell Support.
- Acceder al archivo de ayuda de la utilidad Dell Support.
- Ver las preguntas más frecuentes.
- Aprender más acerca de la utilidad Dell Support.
- Desactivar la utilidad Dell Support.

### **Hacer doble clic en el icono de Dell Support**

Haga doble clic en el icono  para comprobar manualmente el entorno informático, ver las preguntas más frecuentes, acceder al archivo de ayuda de la utilidad Dell Support y para ver su configuración.

Para obtener más información acerca de la utilidad Dell Support, haga clic en el signo de interrogación (?) situado en la parte superior de la pantalla de Dell™ Support.



# Reinstalación de software

## Controladores

### Identificación de controladores

Si experimenta problemas con algún dispositivo, determine si el origen del problema es el controlador y, en caso necesario, actualícelo.

*Microsoft® Windows Vista®:*

- 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.

*Microsoft Windows® XP:*

- 1 Haga clic en **Inicio**→ **Panel de control**.
- 2 En **Elija una categoría**, haga clic en **Rendimiento y mantenimiento** y, a continuación, haga clic en **Sistema**.
- 3 En la ventana **Propiedades del sistema**, haga clic en la ficha **Hardware**, y a continuación, haga clic en **Administrador de dispositivos**.

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 "Reinstalación de controladores y utilidades" en la página 56).

## Reinstalación de controladores y utilidades



**AVISO:** la página web Dell Support en [support.dell.com](http://support.dell.com) y el soporte multimedia *Drivers and Utilities* (Controladores y utilidades) proporcionan controladores aprobados para los equipos Dell™. Si instala controladores obtenidos de otras fuentes, puede que el ordenador no funcione correctamente.

### Volver a una versión previa del controlador de dispositivo

*Windows Vista:*

- 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 entrar en el Administrador de dispositivos.

- 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**→ **Revertir al controlador anterior**.

*Windows XP:*

- 1 Haga clic en **Inicio**→ **Mi PC**→ **Propiedades**→ **Hardware**→ **Administrador de dispositivos**.
- 2 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**.
- 3 Haga clic en la ficha **Controladores**→ **Volver al controlador anterior**.

Si volviendo al controlador anterior no soluciona el problema, utilice la función Restaurar sistema (consulte "Restauración del sistema operativo" en la página 58) para volver al estado operativo en que se encontraba el ordenador antes de la instalación del nuevo controlador.

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

Si volviendo al controlador anterior o utilizando la función Restaurar sistema (consulte "Restauración del sistema operativo" en la página 58) no se soluciona el problema, vuelva a instalar el controlador desde el soporte *Drivers and Utilities* (Controladores y utilidades).

- 1 Con el escritorio de Windows mostrado en pantalla, inserte el soporte multimedia *Drivers and Utilities*.

Si es la primera vez que utiliza el soporte multimedia *Drivers and Utilities* (Controladores y utilidades), vaya a paso 2. En caso contrario, vaya a paso 5.

- 2 Cuando empiece el programa de instalación del soporte multimedia *Drivers and Utilities* (Controladores y utilidades), siga las indicaciones que aparecen en 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 ver el contenido del soporte y, a continuación, haga doble clic en el archivo **autorcd.exe**.

- 3 Cuando aparezca la ventana **InstallShield Wizard Complete** (Asistente InstallShield finalizado), extraiga el soporte multimedia *Drivers and Utilities* (Controladores y utilidades) y haga clic en **Finish** (Finalizar) para reiniciar el ordenador.
- 4 Cuando vea el escritorio de Windows, vuelva a insertar 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 **Next** (Siguiente).

 **NOTA:** el programa *Drivers and Utilities* (Controladores y utilidades) muestra controladores únicamente para el hardware que venía instalado en el equipo. Si ha instalado hardware adicional, es posible que no se muestren los controladores del nuevo hardware. Si no se muestran dichos controladores, salga del programa *Drivers and Utilities*. Para obtener información acerca de los controladores, consulte la documentación que venía con el dispositivo.

Aparecerá un mensaje que indica que el soporte Resource está detectando el hardware del ordenador.

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

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

Si no aparece un controlador específico, significa que el sistema operativo no necesita dicho controlador.

### Reinstalación manual de controladores

Tras extraer los archivos de los controladores a su disco duro, como se describe en la sección anterior:

- 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 entrar en el **Administrador de dispositivos**.
- 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**→ **Buscar software de controlador en el equipo**.
- 6 Haga clic en **Examinar** y busque la ubicación en la que ha copiado previamente los archivos del controlador.
- 7 Cuando aparezca el nombre del controlador adecuado, haga clic en el nombre→ **Aceptar**→ **Siguiente**.
- 8 Haga clic en **Finalizar** y reinicie el equipo.

## Restauración del sistema operativo

Puede restaurar su sistema operativo de las siguientes maneras:

- La función **Restaurar sistema** de Microsoft Windows restaura el estado operativo anterior del equipo sin que esto afecte a los archivos de datos. Utilice esta función como primera solución para restaurar el sistema operativo y conservar los archivos de datos.

- Dell Factory Image Restore (Restauración de la imagen de fábrica de Dell, disponible en Windows Vista) devuelve la unidad de disco duro al estado operativo en 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 y elimina también todos los programas instalados después de recibir el equipo. Utilice Dell Factory Image Restore (Restauración de la imagen de fábrica de Dell) solamente si la función Restaurar sistema no ha solucionado el problema de su sistema operativo.
- Si con el ordenador se le entregó el soporte *Operating System* (Sistema operativo), puede utilizarlo para restaurar el sistema operativo. Ahora bien, el soporte *Operating System* elimina también todos los datos de la unidad de disco duro. *Solo* debe utilizar este soporte si no ha podido solucionar el problema del sistema operativo con la función Restaurar sistema.

## Uso de Restaurar sistema de Microsoft® Windows®

El sistema operativo Windows dispone de la función Restaurar sistema, que permite devolver el equipo a un estado operativo anterior (sin que se vean afectados los archivos de datos) si los cambios efectuados en el hardware, software u otros valores del sistema han dejado el equipo en un estado operativo no deseado. Cualquier cambio que realice en el ordenador la función Restaurar sistema es completamente reversible.



**AVISO:** realice copias de seguridad de sus archivos de datos periódicamente. La función Restaurar sistema no supervisa ni recupera los archivos de datos.



**NOTA:** los procedimientos descritos en este documento corresponden a la vista predeterminada de Windows, por lo que es posible que no sean válidos si configura el equipo Dell™ con la vista clásica de Windows.



**NOTA:** configure el ordenador Dell™ con la vista clásica de Windows.

### Inicio de la función Restaurar sistema

*Windows Vista:*

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



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

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

En caso de que la función Restaurar sistema no solucione el problema, puede deshacer la última restauración del sistema (consulte "Cómo deshacer la última restauración del sistema." en la página 60).

*Windows XP:*



**AVISO:** antes de devolver el ordenador a un estado operativo anterior, guarde todos los archivos y ciérrelos. Cierre también los programas que tenga abiertos. No modifique, abra ni elimine ningún archivo ni programa hasta que la restauración del sistema haya finalizado.

- 1** Haga clic en **Inicio**→ **Todos los programas**→ **Accesorios**→ **Herramientas del sistema**→ **Restaurar sistema**.
- 2** Haga clic en **Restaurar mi equipo a un estado anterior** o en **Crear un punto de restauración**.
- 3** Haga clic en **Siguiente** y siga las indicaciones que aparecen en pantalla.

### **Cómo deshacer la última restauración del sistema.**



**AVISO:** antes de deshacer la última restauración del sistema, guarde y cierre todos los archivos. Cierre también los programas que tenga abiertos. No modifique, abra ni elimine ningún archivo ni programa hasta que la restauración del sistema haya finalizado.

*Windows Vista:*

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

*Windows XP:*

- 1** Haga clic en **Inicio**→ **Todos los programas**→ **Accesorios**→ **Herramientas del sistema**→ **Restaurar sistema**.
- 2** Haga clic en **Deshacer la última restauración** y haga clic en **Siguiente**.

## Habilitación de la función Restaurar sistema



**NOTA:** Windows Vista no deshabilita la función Restaurar sistema aunque quede poco espacio libre en el disco duro. Por lo tanto, los siguientes pasos se refieren solamente a Windows XP.

Si vuelve a instalar Windows XP con menos de 200 MB de espacio libre en el disco duro, Restaurar sistema se deshabilitará automáticamente.

Para ver si la función Restaurar sistema está habilitada:

- 1 Haga clic en Inicio→ Panel de control→ Rendimiento y mantenimiento→ Sistema.
- 2 Haga clic en la ficha Restaurar sistema y asegúrese de que la opción Desactivar Restaurar sistema no está seleccionada.

## Uso de Dell™ Factory Image Restore (Restauración de la imagen de fábrica de Dell)



**AVISO:** al utilizar Dell Factory Image Restore (Restauración de la imagen de fábrica de Dell) se eliminarán permanentemente todos los datos de la unidad de disco duro y se eliminarán también los programas o controladores instalados después de recibir el ordenador. Si es posible, realice una copia de seguridad de los datos antes de utilizar esta opción. Utilice Dell Factory Image Restore (Restauración de la imagen de fábrica de Dell) solamente si la función Restaurar sistema no ha solucionado el problema de su sistema operativo.



**NOTA:** es posible que Dell Factory Image Restore (Restauración de la imagen de fábrica de Dell) no esté disponible en algunos países o en ciertos equipos.

Utilice Dell Factory Image Restore (Windows Vista) sólo como último recurso para restaurar el sistema operativo. Esta opción devuelve la unidad de disco duro al estado operativo en que se encontraba cuando se adquirió el ordenador. Todos los programas o archivos que haya añadido desde que recibió el ordenador, incluidos los archivos de datos, se eliminarán de forma permanente de la unidad de disco duro. Los archivos de datos pueden ser documentos, hojas de cálculo, mensajes de correo electrónico, fotografías digitales, archivos de música, etc. Si es posible, realice una copia de seguridad de todos los datos antes de utilizar Dell Factory Image Restore (Restauración de la imagen de fábrica de Dell).

## Dell Factory Image Restore (Windows Vista solamente)

- 1 Encienda el equipo. Cuando aparezca el logotipo de Dell, pulse <F8> varias veces para acceder a la ventana Opciones de arranque avanzadas de Vista.
- 2 Seleccione **Reparar el equipo**.  
Aparecerá la ventana Opciones de recuperación del sistema.
- 3 Seleccione un diseño de teclado y haga clic en **Siguiente**.
- 4 Para acceder a las opciones de recuperación, inicie una sesión como usuario local. Para acceder al símbolo del sistema, escriba `administrator` (administrador) en el campo de nombre de usuario y, a continuación, haga clic en **Aceptar**.
- 5 Haga clic en **Dell Factory Image Restore** (Restauración de la imagen de fábrica de Dell).  
 **NOTA:** según su configuración, puede que tenga que seleccionar **Dell Factory Tools** (Herramientas de fábrica de Dell) y, a continuación, **Dell Factory Image Restore**.
- 6 En la pantalla de bienvenida de Dell Factory Restore Image, haga clic en **Next** (Siguiente).  
Aparece la ventana Confirm Data Deletion (Confirmar eliminación de datos).  
 **AVISO:** si no desea continuar con Factory Image Restore, haga clic en **Cancel** (Cancelar).
- 7 Haga clic en la casilla de verificación para confirmar que desea continuar reformateando la unidad de disco duro y devolviendo el software del sistema a su estado predeterminado y, a continuación, haga clic en **Next** (Siguiente).  
Se inicia el proceso de restauración, que puede llevar cinco minutos o más. Cuando se han restaurado el sistema operativo y las aplicaciones instaladas de fábrica, aparece un mensaje.
- 8 Haga clic en **Finish** (Finalizar) para reiniciar el equipo.

## Uso del soporte *Operating System* (Sistema operativo)

### Antes de empezar

Si está considerando volver a instalar el sistema operativo Windows para corregir un problema con un controlador instalado recientemente, pruebe primero con la función Volver al controlador anterior de Windows. Consulte "Volver a una versión previa del controlador de dispositivo" en la página 56. Si volviendo al controlador anterior no soluciona el problema, utilice Restaurar sistema de Microsoft Windows para que el sistema operativo vuelva al estado de funcionamiento en que se encontraba antes de la instalación del nuevo controlador de dispositivo. Consulte "Uso de Restaurar sistema de Microsoft Windows®" en la página 59.



**AVISO:** antes de llevar a cabo la instalación, haga una copia de seguridad de los archivos de datos de la unidad de disco duro principal. En las configuraciones convencionales de discos duros, la unidad de disco duro principal es la primera unidad que detecta el equipo.

Para volver a instalar Windows, necesita el soporte Dell™ *Operating System* (Sistema operativo) y el soporte multimedia *Drivers and Utilities* (Controladores y utilidades) de Dell.



**NOTA:** el soporte multimedia *Drivers and Utilities* (Controladores y utilidades) de Dell contiene controladores que se instalaron durante el ensamblaje del ordenador. Utilice el soporte multimedia *Drivers and Utilities* (Controladores y utilidades) de Dell para cargar los controladores necesarios. En función de la región desde la que se realizó el pedido del ordenador, o de si solicitaron los soportes, es posible que el soporte multimedia *Drivers and Utilities* (Controladores y utilidades) y el soporte *Operating System* (Sistema operativo) de Dell no se entreguen con el ordenador.

### Reinstalación de Windows

El proceso de reinstalación puede tardar entre una y dos horas en completarse. Una vez finalizada la reinstalación del sistema operativo, deberá volver a instalar los controladores de dispositivos, el antivirus y los demás programas de software.

- 1 Guarde y cierre los archivos que tenga abiertos y salga de todos los programas.
- 2 Inserte el soporte *Operating System* (Sistema operativo).

**3** Si aparece el mensaje **Install Windows** (Instalar Windows) haga clic en **Exit** (Salir).

**4** Reinicie el ordenador.

Cuando aparezca el logotipo 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 entonces el ordenador y vuelva a intentarlo.



**NOTA:** los pasos siguientes cambian la secuencia de inicio sólo una vez. La próxima vez que inicie el ordenador, éste arrancará según los dispositivos especificados en el programa de configuración del sistema.

**5** Cuando aparezca la lista de dispositivos de inicio, resalte **CD/DVD/CD-RW Drive** (Unidad de CD/DVD/CD-RW) y pulse <Intro>.

**6** Pulse cualquier tecla para **Boot from CD-ROM** (Iniciar desde el CD-ROM) y siga las instrucciones de la pantalla para completar la instalación.

## Localización de información



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



**NOTA:** es posible que se entregue información adicional con el equipo.

Documento/soportes/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"> <li>• Utilice la etiqueta de servicio para identificar el equipo cuando utilice <a href="http://support.dell.com">support.dell.com</a> o se ponga en contacto con el servicio de asistencia.</li> <li>• Introduzca el código de servicio rápido para dirigir su llamada cuando se ponga en contacto con el servicio de asistencia.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> la etiqueta de servicio/código de servicio rápido se encuentra en el equipo.</p>
<p>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"> <li>• Un programa de diagnóstico para el equipo</li> <li>• Controladores para el equipo</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> los controladores y las actualizaciones de documentación están disponibles en <a href="http://support.dell.com">support.dell.com</a>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notebook System Software (NSS)</li> <li>• Archivos léame</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> el soporte multimedia puede incluir archivos léame con actualizaciones de última hora sobre cambios técnicos en el equipo o material de referencia técnica avanzada para técnicos o usuarios con experiencia.</p>

<b>Documento/soportes/etiqueta</b>	<b>Contenido</b>
<p><b>Soporte Operating System (Sistema operativo)</b></p> <p>El soporte <i>Operating System</i> (Sistema operativo) es un CD o DVD que es posible que se entregue con el equipo.</p>	<p>Reinstalación del sistema operativo</p>
<p><b>Documentación de seguridad, normativa, garantía y asistencia</b></p> <p>Es posible que este tipo de información se entregue con el equipo. Para obtener más información sobre normativas, consulte la página principal Regulatory Compliance en <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> en la siguiente ubicación: <a href="http://www.dell.com/regulatory_compliance">www.dell.com/regulatory_compliance</a>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información sobre la garantía</li> <li>• Términos y condiciones (sólo para EE. UU.)</li> <li>• Instrucciones de seguridad</li> <li>• Información sobre normativas</li> <li>• Información sobre ergonomía</li> <li>• Contrato de licencia de usuario final</li> </ul>
<p><b>Manual de servicio</b></p> <p>Encontrará el <i>Manual de servicio</i> del equipo en <a href="http://support.dell.com">support.dell.com</a>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cómo quitar y sustituir piezas</li> <li>• Cómo configurar los valores del sistema</li> <li>• Cómo solucionar problemas</li> </ul>
<p><b>Guía tecnológica de Dell</b></p> <p>La <i>Guía tecnológica de Dell</i> está disponible en <a href="http://support.dell.com">support.dell.com</a>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acerca del sistema operativo</li> <li>• Uso y mantenimiento de dispositivos</li> <li>• Comprensión de tecnologías como RAID, Internet, tecnología inalámbrica Bluetooth<sup>®</sup>, correo electrónico y sistema de red, entre otras.</li> </ul>
<p><b>Etiqueta de licencia de Microsoft<sup>®</sup> Windows<sup>®</sup></b></p> <p>La licencia de Microsoft Windows se encuentra en el sistema.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporciona la clave de producto del sistema operativo.</li> </ul>

# Obtención de ayuda

## Obtención de asistencia

 **PRECAUCIÓN:** si necesita quitar la cubierta del ordenador, desconecte primero los cables de alimentación del ordenador y del módem de las tomas de alimentación eléctrica. Siga las instrucciones de seguridad que se entregan con el equipo.

En caso de que tenga algún problema con el ordenador, puede llevar a cabo los pasos siguientes para diagnosticar el problema y solucionarlo:

- 1 Consulte "Consejos para la solución de problemas" en la página 47 para obtener información y conocer los procedimientos correspondientes al problema del ordenador.
- 2 Consulte "Dell Diagnostics" en la página 45 para obtener información sobre cómo ejecutar Dell Diagnostics.
- 3 Rellene la "Lista de verificación de diagnósticos" en la página 72.
- 4 Utilice la amplia gama de servicios en línea de Dell disponibles en Dell Support ([support.dell.com](http://support.dell.com)) para obtener ayuda con la instalación y conocer los procedimientos de solución de problemas. Consulte "Servicios en línea" en la página 68 para obtener una lista más amplia de recursos de Dell Support en línea.
- 5 Si, con los pasos descritos anteriormente, no ha solucionado el problema, consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 73.



**NOTA:** llame al servicio Dell Support desde un teléfono situado cerca del ordenador para que puedan ayudarle con los procedimientos necesarios.



**NOTA:** es posible que el sistema de código de servicio rápido 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 asistencia 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 de Dell Support, consulte "Asistencia técnica y servicio al cliente" en la página 68.



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

## **Asistencia técnica y servicio 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 71 para obtener los datos de contacto de su zona o vaya a [support.dell.com](http://support.dell.com).

## **DellConnect™**

DellConnect es una sencilla herramienta de acceso en línea que permite que el servicio de asistencia de Dell acceda a su ordenador 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](http://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](http://www.dell.com)

[www.dell.com/ap](http://www.dell.com/ap) (únicamente para países asiáticos y del Pacífico)

[www.dell.com/jp](http://www.dell.com/jp) (únicamente para Japón)

[www.euro.dell.com](http://www.euro.dell.com) (únicamente para Europa)

[www.dell.com/la](http://www.dell.com/la) (para países de Latinoamérica y del Caribe)

[www.dell.ca](http://www.dell.ca) (únicamente para Canadá)

Puede acceder a Dell Support a través de las páginas web y direcciones de correo electrónico siguientes:

- Páginas web de Dell Support:  
**support.dell.com**  
**support.jp.dell.com** (únicamente para Japón)  
**support.euro.dell.com** (únicamente para Europa)
- Direcciones de correo electrónico de Dell Support  
**mobile\_support@us.dell.com**  
**support@us.dell.com**  
**la-techsupport@dell.com** (sólo para países de Latinoamérica y del Caribe)  
**apsupport@dell.com** (únicamente 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** (únicamente para Canadá)
- Protocolo de transferencia de archivos (FTP) anónimo  
**ftp.dell.com**  
Inicie la sesión como usuario: `anonymous` (anónimo) y use 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 zona, consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 73.

## **Servicio automatizado de estado de pedidos**

Para comprobar el estado de un pedido de cualquier producto Dell que haya solicitado, puede ir 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 zona, consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 73.

## Problemas con un pedido

Si tiene algún problema con un pedido (por ejemplo, falta alguna pieza, hay piezas equivocadas o la factura es incorrecta), póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de Dell. Tenga a mano la factura o el albarán cuando haga la llamada. Para obtener el número de teléfono de su zona, consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 73.

## Información sobre productos

Si necesita información sobre otros productos de Dell o desea hacer un pedido, visite la página web de Dell en la dirección [www.dell.com](http://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 73.

## Devolución de artículos para su reparación en garantía o para la devolución de su importe

Prepare todos los artículos que vaya a devolver, ya sea para su reparación en garantía o para que le devuelvan el importe, 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 zona, consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 73. Incluya una copia de la factura y una carta en la que describa la razón de la devolución.
- 2 Incluya una copia de la lista de verificación de diagnósticos (consulte "Lista de verificación de diagnósticos" en la página 72), indicando las pruebas que ha realizado y los mensajes de error que ha señalado Dell Diagnostics (consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 73).
- 3 Si la devolución es para que se le reintegre el importe, incluya todos los accesorios del artículo que devuelva (cables de alimentación, disquetes de software, guías, etc.).

- 4 Embale el equipo que vaya a devolver en el embalaje original (o uno equivalente).

El usuario debe correr con 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 aceptarán paquetes enviados a portes debidos.

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

## Antes de llamar



**NOTA:** cuando llame, tenga a mano su código de servicio rápido. El código ayuda a que el sistema telefónico automatizado de asistencia de Dell transfiera su llamada con mayor eficacia. Puede que también necesite la etiqueta de servicio (situada en la parte inferior o posterior del ordenador).

No olvide rellenar la lista de verificación de diagnósticos (consulte "Lista de verificación de diagnósticos" en la página 72). Si es posible, encienda el equipo antes de llamar a Dell para obtener asistencia y haga la llamada desde un teléfono que esté cerca del equipo. Es posible que se le pida que escriba algunos comandos con el teclado, que proporcione información detallada durante las operaciones o que intente otros procedimientos para solucionar problemas que únicamente pueden realizarse con el ordenador. Asegúrese de tener a mano la documentación del ordenador.



**PRECAUCIÓN:** antes de trabajar en el interior de su ordenador, siga las instrucciones de seguridad que se entregan 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 ordenador):

Código de servicio rápido:

Número de autorización para devolución de material (si se lo ha proporcionado un técnico de asistencia de Dell):

Sistema operativo y versión:

Dispositivos:

Tarjetas de expansión:

¿Está el ordenador 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 ordenador está conectado a una impresora, imprima cada archivo. Si no, anote el contenido de cada archivo 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 ha 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 de productos de Dell.

Dell proporciona varias opciones de servicio y asistencia, en línea o por teléfono. Puesto que la disponibilidad varía en función del país y del producto, es posible que no pueda disponer de algunos servicios en su zona. Si desea ponerse en contacto con Dell para tratar de cuestiones relacionadas con ventas, asistencia técnica o servicio al cliente:

- 1** Visite [support.dell.com](https://support.dell.com) y verifique su país o región en el menú desplegable **Choose A Country/Region** (Elija un país) situado en la parte inferior de la página.
- 2** Haga clic en **Contáctenos** en el lado izquierdo de la página y, según lo que necesite, seleccione un vínculo de servicio o asistencia.
- 3** Elija el método para ponerse en contacto con Dell que le resulte más cómodo.



# Índice

## A

- actualizaciones
  - software y hardware, 52
- alimentación
  - estado de los indicadores de alimentación, 47
  - solución de problemas, 47
- asistencia
  - ponerse en contacto con Dell, 73
- Asistente para transferencia de archivos y configuraciones, 18
- asistentes
  - Asistente para compatibilidad de programas, 50
  - Asistente para transferencia de archivos y configuraciones, 18

## C

- clave de producto del sistema operativo, 66
- Código de servicio rápido, 65
- códigos de sonido, 34
- conexión
  - adaptador de CA, 13
  - dispositivos IEEE 1394, 14
  - Internet, 16
- configuración
  - Internet, 16

- Contrato de licencia de usuario final (CLUF), 66
- controladores, 55
  - identificación, 55
  - reinstalación, 56
  - soporte multimedia Drivers and Utilities (Controladores y utilidades), 65
  - volver a una versión anterior, 56

## D

- Dell
  - actualizaciones de software, 52
  - asistencia técnica y servicio al cliente, 68
  - Factory Image Restore, 61
  - ponerse en contacto, 67, 73
  - servicio Technical Update, 52
  - utilidad Support, 52
- Dell Diagnostics, 45
  - inicio desde el soporte multimedia Drivers and Utilities (Controladores y utilidades), 46
  - inicio desde la unidad de disco duro, 45
- Dell Factory Image Restore., 62
- DellConnect, 68
- diagnóstico
  - códigos de sonido, 34

diagnósticos

Dell, 45

documentación, 65

Guía tecnológica de Dell, 66

Manual de servicio, 66

## **E**

especificaciones, 23

etiqueta de licencia de

Windows, 66

Etiqueta de servicio, 65

## **F**

Factory Image Restore, 61

## **G**

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

Internet

conexión, 16

configuración, 16

conmutador inalámbrico, 11

localizador de redes Wi-Fi  
Catcher, 11

## **L**

localización de información, 65

## **M**

Manual de servicio, 66

memoria

solución de problemas, 49

mensajes de error

códigos de sonido, 34

## **N**

Notebook System Software, 65

números de teléfono, 73

## **O**

ordenador

especificaciones, 23

## **P**

PC Restore, 61

ponerse en contacto con  
Dell, 67, 73

problemas  
volver al estado anterior, 59

## **R**

redes  
conmutador inalámbrico, 11  
descripción general, 15  
localizador de redes Wi-Fi  
Catcher, 11

reinstalación  
controladores y utilidades, 56  
software, 55

Restaurar sistema, 58-59  
habilitar, 61

## **S**

S.M.A.R.T, 44

sistema operativo  
Dell Factory Image Restore, 61  
PC Restore, 61  
reinstalación, 66  
restaurar sistema, 58  
soporte, 63

software  
actualizaciones, 52  
problemas, 50

reinstalación, 55  
solución de problemas, 50-51  
solución de problemas, 33, 66  
alimentación, 47  
compatibilidad de programas y  
Windows, 50  
consejos, 47  
Dell Diagnostics, 45  
el equipo no responde, 49  
el programa se bloquea, 49  
estado de los indicadores de  
alimentación, 47  
indicadores de alimentación, 33  
memoria, 49  
mensajes de error, 35  
pantalla azul, 51  
software, 49-51  
volver al estado anterior, 58-59  
soporte, 67  
asistencia técnica y servicio al  
cliente, 68  
DellConnect, 68  
Drivers and Utilities  
(Controladores y  
utilidades), 65  
Operating System (Sistema  
operativo), 66  
regional, 68  
servicios en línea, 68  
Soporte multimedia Drivers and  
Utilities (Controladores y  
utilidades), 56, 65  
Dell Diagnostics, 45  
soporte Operating System  
(Sistema operativo), 66

## T

- Términos y condiciones, 66
- transferencia de información a un equipo nuevo, 18

## W

### Windows Vista

- Asistente para compatibilidad de programas, 50
- Dell Factory Image Restore, 61-62
- reinstalación, 66
- Restaurar sistema, 58-59

### Windows XP

- Asistente para transferencia de archivos y configuraciones, 18
- configuración de la conexión a Internet, 17
- PC Restore, 61
- reinstalación, 66
- Restaurar sistema, 58-59
- volver a una versión de controlador de dispositivo anterior, 56
- Volver al controlador anterior, 56