

Dell™ Vostro™ A100/A180

**Guía de instalación
y de referencia rápida**

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



Notas, avisos, y precauciones



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



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



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

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

Aviso sobre los productos Macrovision

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

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

© 2008 Dell Inc. Todos los derechos reservados.

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

Marcas comerciales empleadas en este texto: *Dell*, el logotipo de *DELL*, *Vostro* y *MediaDirect* son marcas comerciales de Dell Inc.; *Bluetooth* es una marca comercial registrada propiedad de Bluetooth SIG, Inc. y Dell la usa con licencia; *Intel*, *Pentium*, *Core* y *Celeron* son marcas comerciales registradas de Intel Corporation en Estados Unidos. y otros países; *Blu-ray Disc* es una marca comercial de Blu-ray Disc Association; *Microsoft*, *Windows*, *Windows Vista* y el botón de inicio de *Windows Vista* son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Microsoft Corporation en los Estados Unidos y en otros países.

Este documento puede incluir otras marcas comerciales 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 DCMTLF

Julio de 2008

N/P X243G

Rev. A00

Contenido

Contenido	3	Instalación del equipo en un lugar cerrado	14
Acerca del equipo	7	Cómo conectarse a Internet	15
Vista frontal	7	Configuración de la conexión a Internet.	16
Vista posterior	8	Transferencia de información a un equipo nuevo	17
Conectores del panel posterior.	9	Sistema operativo Microsoft® Windows Vista®	17
Vostro A100.	9		
Vostro A180.	10		
Instalación del equipo	11	Especificaciones	19
Configuración rápida	11		

Solución de problemas 31

Herramientas.	31
Indicadores luminosos de alimentación.	31
Códigos de sonido	31
Mensajes de error	34
Mensajes del sistema	44
Solución de problemas de software y hardware	46
Dell Diagnostics	47
Sugerencias para la solución de problemas.	49
Problemas con la alimentación	50
Problemas con la memoria.	51
Bloqueos y problemas de software.	52
Servicio Dell Technical Update.	55

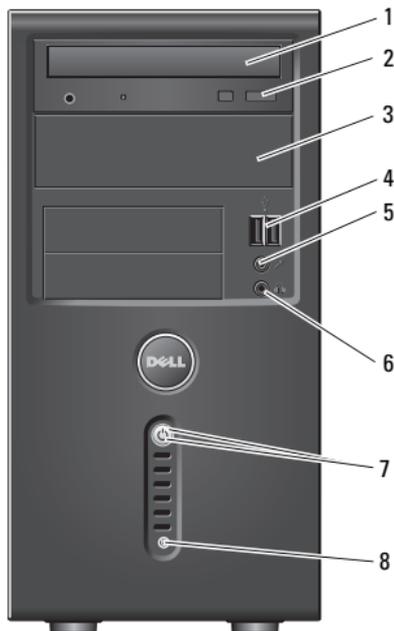
Reinstalación del software 57

Controladores.	57
Identificación de controladores.	57
Reinstalación de controladores y utilidades	57
Restauración del sistema operativo	61
Uso de la función System Restore de Microsoft® Windows®	62
Uso de Dell™ Factory Image Restore	63
Uso del soporte Operating System (Sistema operativo).	65

Localización de información. . .	69	Devolución de artículos para reparación bajo garantía o abono	77
Obtención de ayuda	73	Antes de llamar	78
Obtención de ayuda.	73	Cómo ponerse en contacto con Dell	80
Asistencia técnica y servicio al cliente	74	Índice	81
Servicios en línea	74		
Servicio AutoTech	75		
Servicio automatizado para averiguar el estado de un pedido.	76		
Problemas con el pedido.	76		
Información sobre productos . . .	76		

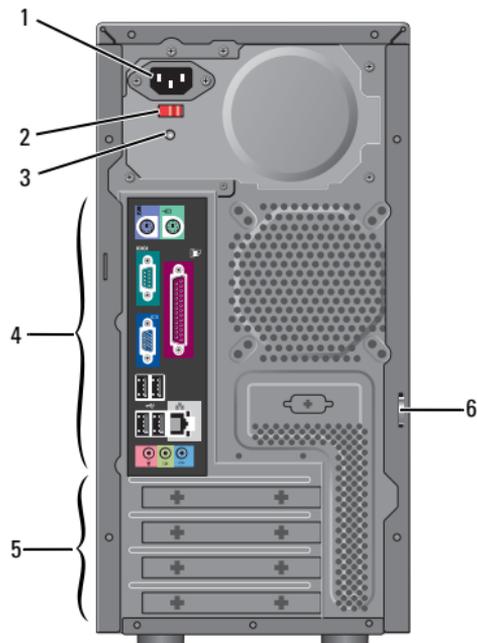
Acerca del equipo

Vista frontal



- | | | | |
|---|---|---|--|
| 1 | Unidad óptica | 2 | Botón de expulsión de la unidad óptica |
| 3 | Compartimento de la unidad óptica opcional | 4 | Conectores USB 2.0 (2) |
| 5 | Conector para micrófono | 6 | Conector para auriculares |
| 7 | Botón de encendido, indicador de alimentación | 8 | Indicador de actividad de la unidad |

Vista posterior

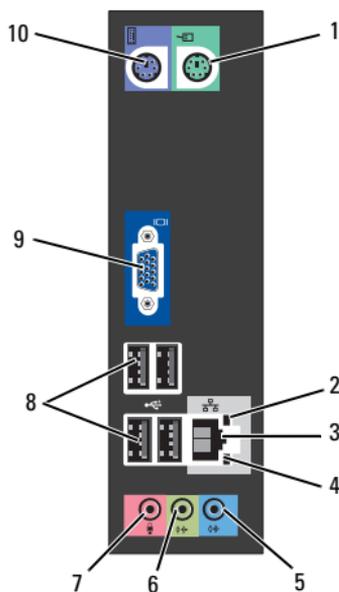


- | | | | |
|---|--|---|---------------------------------|
| 1 | Conector de alimentación | 2 | Selector de tensión (opcional) |
| 3 | Indicador de la fuente de alimentación | 4 | Conectores del panel posterior |
| 5 | Ranuras para tarjetas de expansión | 6 | Anillo del candado de expansión |

NOTA: Los conectores serie y paralelo solo están disponibles en Vostro™ A180.

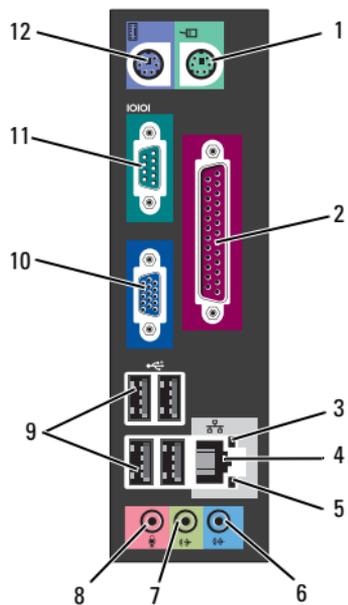
Conectores del panel posterior

Vostro A100



- | | | | |
|---|-------------------------------|----|------------------------------------|
| 1 | Conector para ratón | 2 | Indicador de integridad de vínculo |
| 3 | Conector del adaptador de red | 4 | Indicador de actividad de red |
| 5 | Conector de línea de entrada | 6 | Conector de salida frontal |
| 7 | Conector para micrófono | 8 | Conectores USB 2.0 (4) |
| 9 | Conector de vídeo VGA | 10 | Conector para teclado |

Vostro A180



- | | | | |
|----|------------------------------------|----|-------------------------------|
| 1 | Conector para ratón | 2 | Conector paralelo |
| 3 | Indicador de actividad de red | 4 | Conector del adaptador de red |
| 5 | Indicador de integridad de vínculo | 6 | Conector de línea de entrada |
| 7 | Conector de salida frontal | 8 | Conector para micrófono |
| 9 | Conectores USB 2.0 (4) | 10 | Conector de vídeo VGA |
| 11 | Conector serie | 12 | Conector para teclado |

Instalación del equipo

Configuración rápida

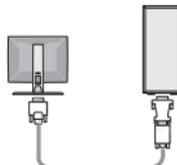
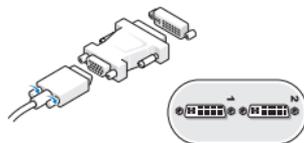
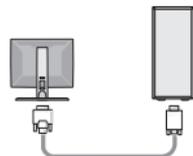
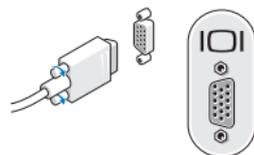
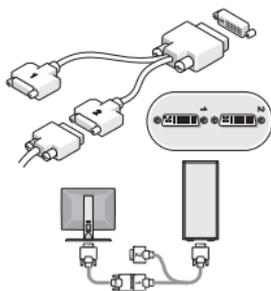


PRECAUCIÓN: Antes de comenzar cualquiera de los procedimientos de esta sección, siga las instrucciones de seguridad que se entregan con el equipo.



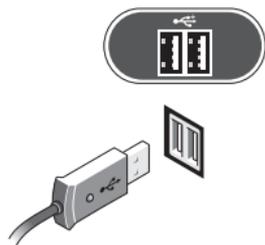
NOTA: Es posible que algunos dispositivos no estén incluidos si no los ha pedido.

- 1 Conecte el monitor utilizando sólo uno de los siguientes cables: el adaptador en Y de monitor dual, el cable DVI blanco, o el cable VGA azul.

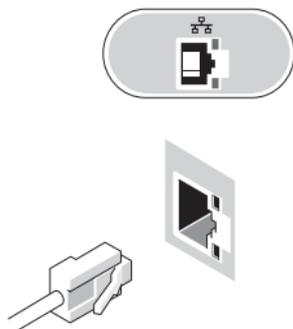


Instalación del equipo

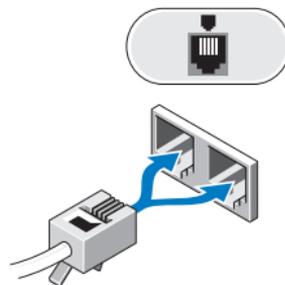
- 2** Conecte un dispositivo USB, como un teclado o ratón.



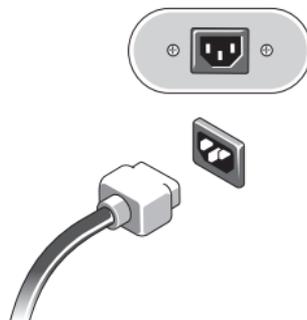
- 3** Conecte el cable de red.



- 4** Conecte el módem.



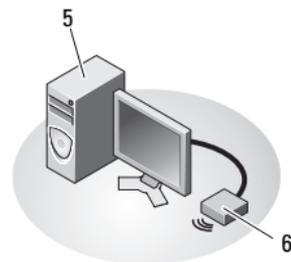
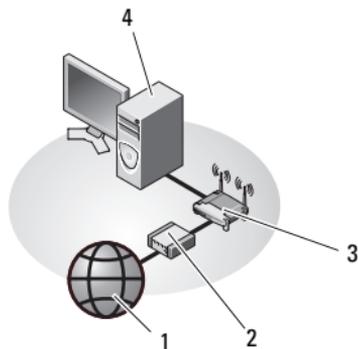
- 5** Conecte el cable de alimentación.



- 6** Pulse los botones de encendido del monitor y del equipo.



- 7** Conéctese a la red (opcional).



- | | | | |
|---|---|---|--|
| 1 | Servicio de Internet | 2 | Módem por cable/DSL |
| 3 | Enrutador inalámbrico | 4 | Equipo de sobremesa con adaptador de red |
| 5 | Equipo de sobremesa con adaptador inalámbrico USB | 6 | Adaptador inalámbrico USB |

Instalación del equipo en un lugar cerrado

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



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



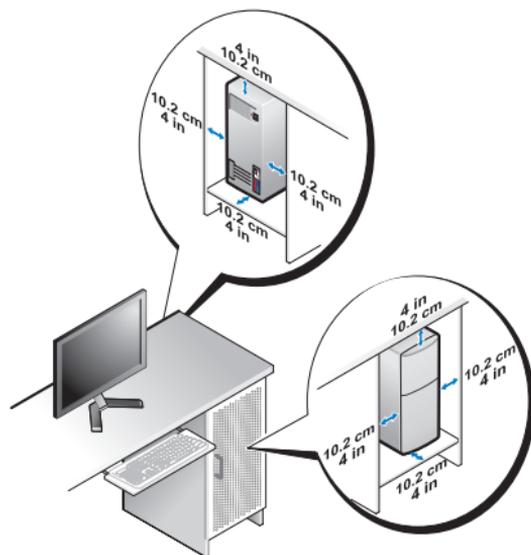
AVISO: Las especificaciones de temperatura de funcionamiento indicadas en este documento reflejan la temperatura ambiente máxima de funcionamiento. Debe tenerse en cuenta la temperatura ambiente cuando instale el equipo en un mueble. Por ejemplo, si la temperatura ambiente de la sala es de 25 °C (77 °F), según las especificaciones del ordenador, sólo dispone de un margen de temperatura de 5° a 10 °C (9° a 18 °F) antes de que se alcance la temperatura máxima de

funcionamiento del ordenador. Para obtener información sobre las especificaciones del ordenador, consulte el apartado "Especificaciones" en la página 19.

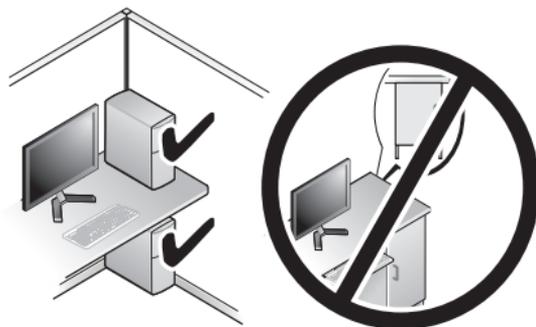
- Deje que haya una distancia mínima de separación de 10,2 cm (4 pulgadas) en todas las partes del equipo con orificios para permitir el paso del aire y disponer de una ventilación adecuada.
- Si el mueble tiene puertas, éstas deben ser del tipo que permitan al menos un 30 por ciento de corriente de aire en el mueble tanto en la parte anterior como de la posterior.



AVISO: No instale el ordenador en un espacio cerrado que no permita la circulación de aire. Limitar la circulación de aire afecta al rendimiento del ordenador, que podría sobrecalentarse.



- Si se instala el equipo en la esquina de un escritorio o debajo de éste, deje al menos 5,1 cm (2 pulgadas) de espacio por la parte de atrás hasta la pared con el fin de permitir el flujo de aire necesario para disponer de una ventilación adecuada.



Cómo conectarse a Internet



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

Para conectarse a Internet, se necesita un módem o una conexión de red y un proveedor de servicios de Internet (ISP). *Si utiliza una conexión telefónica*, conecte una línea telefónica al conector de módem del equipo y a la toma telefónica de pared antes de configurar la conexión a Internet. *Si utiliza una conexión de módem DSL o por cable/satélite*,

Instalación del equipo

póngase en contacto con su ISP o servicio de telefonía móvil para obtener instrucciones de configuración.

Configuración de la conexión a Internet

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

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



NOTA: Si no puede conectarse a Internet, consulte la *Guía tecnológica de Dell* disponible en la unidad de disco duro o en el sitio Web de la asistencia de Dell en

support.dell.com. Si anteriormente se ha conectado correctamente, es posible que el ISP haya interrumpido el servicio. Póngase en contacto con el ISP para comprobar el estado del servicio o intente conectar más tarde.



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

Sistema operativo Microsoft® Windows Vista®

- 1 Guarde y cierre los archivos abiertos y salga de todos los programas activos.
- 2 Haga clic en el botón de inicio de Windows Vista  → **Panel de Control.**
- 3 En **Red e Internet**, haga clic en **Conectarse a Internet.**

- 4 En la ventana **Conectarse a Internet**, haga clic en **Banda ancha (PPPoE)** o **Línea telefónica**, dependiendo de cómo desee conectarse:
- Elija **Banda ancha** si va a utilizar un módem DSL, por satélite, por cable o va disponer de una conexión por tecnología inalámbrica Bluetooth®.
 - Elija **Acceso telefónico** si va a utilizar un módem de conexión telefónica o RDSI.



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

- 5 Siga las instrucciones que aparecen en pantalla y utilice la información proporcionada por su ISP para finalizar la configuración.

Transferencia de información a un equipo nuevo

Sistema operativo Microsoft® Windows Vista®

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

Especificaciones



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

Procesador

Tipo de procesador	Procesador Intel® Atom™ Procesador Intel Pentium® Dual-Core Procesador Intel Celeron® Dual-Core Procesador Intel Celeron
Caché nivel 2 (L2)	512 KB para procesadores Intel Atom, Intel Celeron Dual-Core e Intel Celeron 1 MB para procesador Intel Pentium Dual-Core

Información del sistema

	Vostro A100	Vostro A180
Conjunto de chips	Intel 945GC y ICH7	Intel G31 y ICH7
Canales DMA	Siete	Siete

Información del sistema (continuación)

	Vostro A100	Vostro A180
Niveles de interrupción	24	24
Chip del BIOS (NVRAM)	4 Mb	8 Mb
NIC	Interfaz de red integrada con posibilidad de comunicaciones 10/100	Interfaz de red integrada con posibilidad de comunicaciones 10/100

Memoria

	Vostro A100	Vostro A180
Tipo	533 MHz	667/800 MHz
Conectores de memoria	Uno	Dos
Capacidades de memoria	512 MB, 1 GB o 2 GB	512 MB, 1 GB o 2 GB
Memoria mínima	512 MB	512 MB
Memoria máxima	2 GB	4 GB

Vídeo	Vostro A100	Vostro A180
Tipo:		
Integrado	Vídeo integrado Intel GMA 950 Hasta 256 MB de memoria de vídeo (compartida) con una memoria total del sistema superior a 512 MB	Intel Graphics Media Accelerator 3100
Discreto	-	Tarjeta gráfica PCI Express x16 opcional (hasta 25 W)

Audio	
Tipo	Audio Intel de alta definición

Bus de expansión

	Vostro A100	Vostro A180
Tipo de bus	PCI 2.3 SATA 1.0 y 2.0 USB 2.0	PCI 2.3 PCI Express 1.0A SATA 1.0 y 2.0 USB 2.0
Velocidad del bus	133 MB/s (PCI) 1,5 Gbps y 3,0 Gbps (SATA) 480 Mbps a alta velocidad, 12 Mbps a velocidad máxima, 1,2 Mbps a baja velocidad (USB)	133 MB/s (PCI) Velocidad bidireccional de la ranura x1: 500 MB/s (PCI Express) Velocidad bidireccional de la ranura x16: 8 GB/s (PCI Express) 1,5 Gbps y 3,0 Gbps (SATA) 480 Mbps a alta velocidad, 12 Mbps a velocidad máxima, 1,2 Mbps a baja velocidad (USB)
PCI	Uno	Dos
Tamaño del conector	De 124 patas	De 124 patas
Amplitud de datos del conector (máximo)	32 bits	32 bits

Bus de expansión (continuación)

	Vostro A100	Vostro A180
PCI Express x1	-	Uno
Tamaño del conector	-	De 36 patas
Amplitud de datos del conector (máximo)	-	1 vías para PCI Express
PCI Express x16	-	Uno
Tamaño del conector	-	De 164 patas
Amplitud de datos del conector (máximo)	-	16 vías PCI Express

Unidades

	Vostro A100	Vostro A180
Acceso externo	Dos compartimientos para unidades de 3,5 pulgadas	Dos compartimientos para unidades de 3,5 pulgadas
De acceso interno	Cuatro compartimientos para unidades SATA de 3,5 pulgadas	Cuatro compartimientos para unidades SATA de 3,5 pulgadas

Unidades (continuación)

	Vostro A100	Vostro A180
Dispositivos disponibles	<ul style="list-style-type: none">• Hasta dos unidades de disco duro SATA de 3,5 pulgadas• Dos compartimentos para unidades de disco óptico de 5,25 pulgadas	<ul style="list-style-type: none">• Hasta cuatro unidades de disco duro SATA de 3,5 pulgadas• Dos compartimentos para unidades de disco óptico de 5,25 pulgadas

Conectores

	Vostro A100	Vostro A180
Conectores externos:		
Vídeo	Conector 15 agujeros	Conector 15 agujeros
Adaptador de red	Conector RJ45	Conector RJ45
Serie	-	Conector 9-pin
Paralelo	-	Conector de la 25-pin
USB	Dos conectores en el panel anterior y cuatro en el panel posterior compatibles con USB 2.0	Dos conectores en el panel anterior y cuatro en el panel posterior compatibles con USB 2.0
Audio	Tres conectores compatibles con 2.0	Tres conectores compatibles con 5.1

Conectores (continuación)

	Vostro A100	Vostro A180
Conectores de la placa base del sistema:		
ATA serie	Dos conectores de 7 patas	Cuatro conectores de 7 patas
Unidad de disco flexible	-	Un conector de 34 patas
Ventilador del procesador	-	Un conector de 4 patas
Ventilador del chasis	Un conector de 4 patas	Un conector de 4 patas
PCI 2.3	Un conector de 124 patas	Dos conectores de 124 patas
PCI Express x1	-	Un conector de 36 patas
PCI Express x16	-	Un conector de 164 patas
Control del panel frontal	Un conector de 10 patas	Un conector de 10 patas
USB en el panel anterior	Un conector de 10 patas	Un conector de 10 patas
Cabecera HDA de audio del panel anterior	Un conector de 10 patas	Un conector de 10 patas
Procesador	Soldadura para procesador Intel Atom	Un conector de 775 patas

Conectores (continuación)

	Vostro A100	Vostro A180
Memoria	Un conector de 240 patas	Dos conectores de 240 patas
Alimentación de 12 V	Un conector de 4 patas	Un conector de 4 patas
Alimentación	Un conector de 24 patas	Un conector de 24 patas

Controles e indicadores

	Vostro A100	Vostro A180
Parte frontal del ordenador:		
Botón de encendido	Botón de presión	Botón de presión
Indicador de alimentación	Luz azul: estado encendido Azul claro parpadeante: estado en espera Apagado (sin luz): estado apagado	Luz azul: estado encendido Apagado (sin luz): estados de apagado y en espera
Indicador de actividad de la unidad	Luz azul: si parpadea, el equipo está leyendo datos o escribiendo datos en la unidad de disco duro SATA o CD/DVD.	Luz azul: si parpadea, el equipo está leyendo datos o escribiendo datos en la unidad de disco duro SATA o CD/DVD.

Controles e indicadores (continuación)

	Vostro A100	Vostro A180
Parte posterior del equipo:		
Indicador luminoso de integridad del enlace (en el adaptador de red integrado)	Luz verde: existe una buena conexión entre la red y el equipo. Apagado (sin luz): el equipo no detecta ninguna conexión física a la red.	Luz verde: existe una buena conexión entre la red y el equipo. Apagado (sin luz): el equipo no detecta ninguna conexión física a la red.
Indicador de actividad de la red (en un adaptador de red integrado)	Indicador amarillo parpadeante.	Indicador amarillo parpadeante.
LED de suministro de energía	Luz verde: estado encendido Apagado (sin luz): indica fallo de alimentación, placa base o dispositivo periférico	Luz verde: estado encendido Apagado (sin luz): indica fallo de alimentación, placa base o dispositivo periférico

Alimentación

Fuente de alimentación de CC:

Potencia 180 W

Disipación de calor máxima (MHD) 614 BTU/h (293 W)

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

Tensión (consulte la información de seguridad que le entregaron con el equipo para ver la información de ajustes de tensión relevante) 200-240 VAC, 50/60 Hz, 3,5 A
115/230 VAC, 50/60 Hz, 7 A/3,5 A

Batería de tipo botón Batería de celda de litio de 3 V CR2032

NOTA: Vostro A180 puede admitir tarjetas gráficas discretas de hasta 25W o periféricos adicionales de hasta 25W. Si se necesita más capacidad, será necesario actualizar la unidad de alimentación.

Físicas

Altura	35,9 cm (14,1 pulg.)
Anchura	18,0 cm (7,1 pulg.)
Profundidad	45,0 cm (17,7 pulg.)
Peso	7,8 kg (17,2 lb)

Especificaciones del entorno

Temperatura:

En funcionamiento De 10° a 35 °C (de 50° a 95 °F)

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

Humedad relativa 20% a 80% (sin condensación)

Vibración máxima:

En almacenamiento 5~500 Hz, 2,2 Grms, 15 min. por lado

Especificaciones del entorno (continuación)

Impacto máximo:

En funcionamiento 40 G +/- 5%, 2 ms +/- 10%, media onda sinusoidal

En almacenamiento 105 G +/-5%, 2 ms +/- 10%, media onda sinusoidal

Altitud:

En funcionamiento De -15,2 a 3048 m (de -50 a 10 000 pies)

En almacenamiento De -15,2 a 10 668 m (de -50 a 35 000 pies)

Nivel de contaminación en el aire G2 o inferior según se describe en ISA-S71.04-1985

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 corriente 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 equipo.

- Si el indicador luminoso de alimentación emite una luz azul fija y el equipo no responde, compruebe que la pantalla está conectada y encendida.
- Si el indicador luminoso de alimentación está parpadeando en azul (*Vostro™ A100 solamente*), el equipo está en el modo de espera. Pulse una tecla del teclado, mueva el ratón o presione el botón de encendido para reanudar el funcionamiento normal.

Herramientas

Indicadores luminosos de alimentación

El indicador luminoso del botón de encendido, situado en la parte frontal del equipo, se enciende y parpadea o bien emite una luz fija para indicar distintos estados:

- Si está apagado, el equipo bien está apagado o no recibe corriente.

Códigos de sonido

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

Solución de problemas

Si el equipo emite sonidos durante el arranque:

- 1 Anote el código de sonido.
- 2 Ejecute Dell Diagnostics para identificar una causa más grave (consulte "Dell Diagnostics" en la página 47).

Código (sonidos cortos repetidos)	Descripción	Remedio sugerido
1	Fallo de la suma de comprobación del BIOS. Posible error en la placa base	Póngase en contacto con Dell.
2	No se detectan módulos de memoria	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 support.dell.com) 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. Si es posible, instale una memoria del mismo tipo que funcione correctamente en el equipo (consulte el <i>Manual de servicio</i> en support.dell.com). Si el problema persiste, póngase en contacto con Dell.

Código (sonidos cortos repetidos)	Descripción	Remedio sugerido
3	Posible error en la placa base	Póngase en contacto con Dell.
4	Fallo de lectura/escritura de la RAM	<p>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 support.dell.com).</p> <p>Compruebe que los módulos de memoria que instala sean compatibles con el equipo (consulte el <i>Manual de servicio</i> en support.dell.com).</p> <p>Si el problema persiste, póngase en contacto con Dell.</p>
5	Fallo del reloj en tiempo real; posible fallo de la batería o de la placa base	<p>Sustituya la batería (consulte el <i>Manual de servicio</i> en support.dell.com).</p> <p>Si el problema persiste, póngase en contacto con Dell.</p>
6	Fallo 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 equipo.

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 (FALLO DE DISPOSITIVO AUXILIAR): La superficie táctil o el ratón externo pueden estar defectuosos. En el caso del ratón externo, compruebe las conexiones de los cables. Active la opción **Pointing Device** (Dispositivo apuntador) en el programa de configuración del sistema. Consulte el *Manual de servicio* en 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 80).

BAD COMMAND OR FILE NAME (COMANDO O NOMBRE DE ARCHIVO

ERRÓNEO): Asegúrese de que ha escrito el comando correctamente, ha colocado los espacios en la posición correcta y ha utilizado el nombre de trayectoria correcto.

CACHE DISABLED DUE TO FAILURE (CACHÉ DESACTIVADA DEBIDO A FALLO): Error de la memoria caché primaria interna del microprocesador. Póngase en contacto con Dell (consulte el apartado "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 80).

CD DRIVE CONTROLLER FAILURE (FALLO 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 asentados incorrectamente. Vuelva a instalar los módulos de memoria y, si es necesario, sustitúyalos. Consulte el *Manual de servicio* en support.dell.com para obtener más información.

DISK C: FAILED INITIALIZATION (DISCO C: LA INICIALIZACIÓN HA FALLADO): Falló el inicio de la unidad de disco duro. Ejecute las pruebas de disco duro en Dell Diagnostics (Diagnósticos Dell) (consulte "Dell Diagnostics" en la página 47).

DRIVE NOT READY (LA UNIDAD NO ESTÁ LISTA): Para que se lleve a cabo la operación, es necesario que haya una unidad de disco duro en el compartimento antes de que pueda continuar. Instale una unidad de disco duro en el compartimento de la unidad de disco duro. Consulte el *Manual de servicio* en 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 para obtener más información.

EXTENDED MEMORY SIZE HAS CHANGED (HA CAMBIADO EL TAMAÑO DE LA MEMORIA EXTENDIDA): La cantidad de memoria registrada en la memoria no volátil (NVRAM) no coincide con la memoria instalada en el equipo. Inicie el equipo. Si el error se vuelve a producir, póngase en contacto con Dell (consulte el apartado "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 80).

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 en 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 los nombres de archivo.

GATE A20 FAILURE (FALLO 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 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) e inicie el equipo desde un CD. Después apague el equipo, vuelva a instalar la unidad de disco duro y reinicielo. Ejecute las pruebas de disco duro en Dell Diagnostics (Diagnósticos Dell) (consulte "Dell Diagnostics" en la página 47).

HARD-DISK DRIVE CONTROLLER FAILURE 0 (FALLO 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) e inicie el ordenador desde un CD. Después apague el equipo, vuelva a instalar la unidad de disco duro y reinícielo. Si el problema persiste, utilice otra unidad. Ejecute las pruebas de disco duro en Dell Diagnostics (Diagnósticos Dell) (consulte "Dell Diagnostics" en la página 47).

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) e inicie el ordenador desde un CD. Después apague el equipo, vuelva a instalar la unidad de disco duro y reinícielo. Si el problema persiste, utilice otra unidad. Ejecute las pruebas de disco duro en Dell Diagnostics (Diagnósticos Dell) (consulte "Dell Diagnostics" en la página 47).

HARD-DISK DRIVE READ FAILURE (ERROR DE LECTURA DE LA UNIDAD DE DISCO DURO):

La unidad de disco duro puede estar defectuosa. Apague el equipo, extraiga la unidad de disco duro (consulte el *Manual de servicio* en support.dell.com) e inicie el equipo desde un CD. Después apague el equipo, vuelva a instalar la unidad de disco duro y reinícielo. Si el problema persiste, utilice otra unidad. Ejecute las pruebas de disco duro en Dell Diagnostics (Diagnósticos Dell) (consulte "Dell Diagnostics" en la página 47).

INSERT BOOTABLE MEDIA (INSERTE UN MEDIO DE ARRANQUE):

El sistema operativo está tratando de iniciarse con un soporte que no es de inicio, como un disquete o un CD. Inserte un medio 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 más probable que el mensaje aparezca tras instalar un módulo de memoria. Corrija las opciones adecuadas en el programa Configuración del sistema. Consulte el *Manual de servicio* en support.dell.com para obtener más información.

KEYBOARD CLOCK LINE FAILURE (FALLO DE LA LÍNEA DE RELOJ DEL TECLADO): Para teclados externos, compruebe la conexión del cable. Ejecute las pruebas del Controlador del teclado en los Dell Diagnostics (consulte el apartado "Dell Diagnostics" en la página 47).

KEYBOARD CONTROLLER FAILURE (FALLO DE LA CONTROLADORA DEL TECLADO): Para teclados externos, compruebe la conexión del cable. Reinicie el equipo y evite tocar el teclado o el ratón durante la rutina de inicio. Ejecute las pruebas del Controlador del teclado en los Dell Diagnostics (consulte el apartado "Dell Diagnostics" en la página 47).

KEYBOARD DATA LINE FAILURE (FALLO DE LA LÍNEA DE DATOS DEL TECLADO): Para teclados externos, compruebe la conexión del cable. Ejecute las pruebas del Controlador del teclado en los Dell Diagnostics (consulte el apartado "Dell Diagnostics" en la página 47).

KEYBOARD STUCK KEY FAILURE (FALLO DE TECLA BLOQUEADA DEL TECLADO): Para teclados externos, 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 en los Dell Diagnostics (consulte el apartado "Dell Diagnostics" en la página 47).

LICENSED CONTENT IS NOT ACCESSIBLE IN MEDIADIRECT (NO SE PUEDE ACCEDER AL CONTENIDO BAJO LICENCIA DE 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 47).

MEMORY ADDRESS LINE FAILURE AT ADDRESS, READ VALUE EXPECTING VALUE (ERROR DE LÍNEA DE DIRECCIÓN DE MEMORIA EN DIRECCIÓN; SE LEYÓ VALOR Y SE ESPERABA VALOR): Puede que haya un módulo de memoria dañado o insertado incorrectamente. Vuelva a instalar los módulos de memoria y, si es necesario, reemplácelos. Consulte el *Manual de servicio* en support.dell.com para obtener más información.

MEMORY ALLOCATION ERROR (ERROR DE ASIGNACIÓN DE MEMORIA): El software que intenta ejecutar está en conflicto con el sistema operativo, con otro programa de aplicación 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 (FALLO DE LÍNEA DE DIRECCIÓN DE MEMORIA EN DIRECCIÓN LEÍDO VALOR ESPERANDO VALOR): Puede que haya un módulo de memoria dañado o insertado incorrectamente. Vuelva a instalar los módulos de memoria y, si es necesario, reemplácelos. Consulte el *Manual de servicio* en support.dell.com para obtener más información.

MEMORY DOUBLE WORD LOGIC FAILURE AT ADDRESS, READ VALUE EXPECTING VALUE (FALLO DE LA LÓGICA DE DOBLE PALABRA DE MEMORIA, EL VALOR DE LECTURA ESPERA UN VALOR): Puede que haya un módulo de memoria dañado o insertado incorrectamente. Vuelva a instalar los módulos de memoria y, si es necesario, reemplácelos. Consulte el *Manual de servicio* en support.dell.com para obtener más información.

MEMORY ODD/EVEN LOGIC FAILURE AT ADDRESS, READ VALUE EXPECTING VALUE (ERROR DE LÓGICA DE VALORES PARES/IMPARES DE MEMORIA EN DIRECCIÓN; SE LEYÓ VALOR Y SE ESPERABA VALOR):

Puede que haya un módulo de memoria dañado o insertado incorrectamente. Vuelva a instalar los módulos de memoria y, si es necesario, reemplácelos. Consulte el *Manual de servicio* en support.dell.com para obtener más información.

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

NO BOOT DEVICE AVAILABLE (NO HAY NINGÚN DISPOSITIVO DE INICIALIZACIÓN 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 la unidad está instalada, insertada correctamente y dividida en particiones como dispositivo de inicio.

NO BOOT SECTOR ON HARD DRIVE (NO HAY UN SECTOR DE INICIALIZACIÓN 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 80).

NO TIMER TICK INTERRUPT (NO HAY INTERRUPCIÓN DE TIC DE TEMPORIZADOR): Un chip de la placa base puede estar defectuoso. Ejecute las pruebas de Ajustes del sistema en los Dell Diagnostics (consulte "Dell Diagnostics" en la página 47).

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 desea utilizar.

OPERATING SYSTEM NOT FOUND (NO SE HA ENCONTRADO EL SISTEMA OPERATIVO): Vuelva a instalar la unidad de disco duro (consulte el *Manual de servicio* en support.dell.com). Si el problema persiste, póngase en contacto con Dell (consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 80).

OPTIONAL ROM BAD CHECKSUM (SUMA DE COMPROBACIÓN DE ROM OPCIONAL EN MAL ESTADO): La ROM opcional ha fallado. Póngase en contacto con Dell (consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 80).

A REQUIRED .DLL FILE WAS NOT FOUND (NO SE HA ENCONTRADO UN ARCHIVO .DLL NECESARIO): Falta un archivo imprescindible 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 funciones**.
- 2 Seleccione el programa que desea quitar.
- 3 Haga clic en **Desinstalar**.
- 4 Consulte en la documentación del programa las instrucciones de instalación.

SECTOR NOT FOUND (NO SE ENCUENTRA SECTOR): El sistema operativo no puede localizar un sector de la unidad de disco duro. Puede que haya algún sector defectuoso o una FAT dañada en la unidad de disco duro. 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): Un chip de la placa base puede estar defectuoso. Ejecute las pruebas de Ajustes del sistema en los Dell Diagnostics (consulte "Dell Diagnostics" en la página 47).

TIME-OF-DAY CLOCK LOST POWER (EL RELOJ DE HORA PERDIÓ LA 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 persiste, intente restaurar los datos; para ello, acceda al programa de configuración del sistema y, a continuación, salga inmediatamente del programa (consulte el *Manual de servicio* en support.dell.com). Si el mensaje vuelve a aparecer, póngase en contacto con Dell (consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 80).

TIME-OF-DAY CLOCK STOPPED (EL RELOJ DE HORA SE HA DETENIDO): 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 80).

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

TIMER CHIP COUNTER 2 FAILED (FALLÓ EL CONTADOR 2 DEL CHIP DEL TEMPORIZADOR): Un chip de la placa base puede estar defectuoso. Ejecute las pruebas de Ajustes del sistema en los Dell Diagnostics (consulte "Dell Diagnostics" en la página 47).

UNEXPECTED INTERRUPT IN PROTECTED MODE (INTERRUPCIÓN INESPERADA EN MODO PROTEGIDO): La controladora del teclado puede ser defectuosa o el módulo de memoria puede estar suelto. Ejecute las pruebas de la Memoria del sistema y del Controlador del teclado en los Dell Diagnostics (consulte "Dell Diagnostics" en la página 47).

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 eléctrica. 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 ha aparecido 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 ESTE PUNTO DE CONTROL Y PÓNGASE EN CONTACTO CON EL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA DE DELL): El equipo no pudo completar la rutina de inicio en tres ocasiones consecutivas a causa del mismo error (consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 80 para obtener asistencia).

CMOS CHECKSUM ERROR (ERROR DE SUMA DE COMPROBACIÓN DEL CMOS):

Posible error de la placa base o batería RTC baja. Vuelva a colocar la batería. Consulte el *Manual de servicio* en support.dell.com o consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 80 para obtener asistencia.

CPU FAN FAILURE (FALLO DEL VENTILADOR DE LA CPU): Error del ventilador del procesador. Sustituya el ventilador del procesador. Consulte el *Manual de servicio* en 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 ésta. Compruebe los cables, intercambie los discos duros entre sí o consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 80 para obtener asistencia.

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 80 para obtener asistencia).

KEYBOARD FAILURE (ERROR DE TECLADO):
Fallo del teclado o cable suelto del teclado.

NO BOOT DEVICE AVAILABLE (NO HAY NINGÚN DISPOSITIVO DE INICIALIZACIÓN DISPONIBLE): No existe ninguna partición de inicio en la unidad de disco duro, el cable de la unidad de disco duro está suelto o bien no existe ningún dispositivo de inicio.

- 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 particionada como dispositivo de inicio.
- Abra el programa de 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).

NO TIMER TICK INTERRUPT (NO HAY INTERRUPCIÓN DE TIC DE TEMPORIZADOR): Puede que un chip de la placa base no funcione correctamente o que falle la placa base (consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 80 para obtener asistencia).

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 FUERA DE RANGO PUEDE INDICAR O NO LA EXISTENCIA DE UN POSIBLE PROBLEMA EN LA UNIDAD DE DISCO DURO): Error de S.M.A.R.T., posible error de la unidad de disco duro. Esta función puede estar activada o desactivada 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 de inicio de Windows Vista  y seleccione **Ayuda y soporte técnico**.
- 2 Escriba `hardware troubleshooter` (solucionador de problemas de hardware) en el campo de búsqueda y pulse <Entrar> para iniciar la búsqueda.
- 3 En los resultados de la búsqueda seleccione la opción que mejor describa el problema y siga el resto de pasos para solucionarlo.

Dell Diagnostics



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

Cuándo debe utilizarse Dell Diagnostics

Si tiene problemas con el equipo, realice las comprobaciones del apartado Bloqueos y problemas de software (consulte "Bloqueos y problemas de software" en la página 52) y ejecute Dell Diagnostics (Diagnósticos Dell) antes de ponerse en contacto con Dell para obtener asistencia técnica.

Se recomienda imprimir estos procesos antes de empezar.



AVISO: Dell Diagnostics sólo funciona en equipos Dell.



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

Consulte el *Manual de servicio* en support.dell.com para revisar la información de configuración del equipo y asegúrese de que el dispositivo que desea probar aparece en el programa de configuración del sistema y está activo.

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

Inicio de los Dell Diagnostics desde la unidad de disco duro



NOTA: Si el equipo no muestra ninguna imagen en la pantalla, consulte el apartado "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 80.

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



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



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

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

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

- 1 Inserte el soporte multimedia *Drivers and Utilities*.
- 2 Apague y reinicie el equipo.
- 3 Cuando aparezca el logotipo de DELL, pulse <F12> inmediatamente.



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



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

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

Sugerencias para la solución de problemas

Siga estas sugerencias al solucionar los problemas del equipo:

- Si ha añadido o ha extraído una pieza antes de que empezara el problema, revise los procedimientos de instalación y asegúrese de que dicha pieza está instalada correctamente (consulte el *Manual de servicio* en **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. Este mensaje puede ayudar al personal de asistencia a diagnosticar y corregir el problema.
- Si un programa muestra un mensaje de error, consulte la documentación de dicho programa.



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

Problemas con la alimentación



PRECAUCIÓN: Antes de iniciar cualquiera de los procedimientos descritos en esta sección, siga la información de seguridad suministrada con el equipo.

EL INDICADOR LUMINOSO DE ALIMENTACIÓN

ESTÁ APAGADO: El equipo está apagado o no recibe 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, alargadores de alimentación ni otros dispositivos de protección de la alimentación para comprobar que el equipo se enciende correctamente.
- Si se utilizan regletas de enchufes, compruebe que estén conectadas a un enchufe eléctrico y que estén encendidas.
- Asegúrese de que el enchufe eléctrico funciona; para ello, enchufe otro aparato, por ejemplo, una lámpara.
- Asegúrese de que el cable de alimentación principal y el cable del panel frontal están conectados correctamente a la placa base (consulte el *Manual de servicio* en 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 31.

SI EL INDICADOR LUMINOSO DE ENCENDIDO ESTÁ PARPADEANDO EN AZUL (VOSTRO A100 SOLAMENTE):

El equipo se encuentra en modo de espera. Pulse una tecla del teclado, mueva el ratón o presione el botón de encendido para reanudar el funcionamiento normal.

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

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

Problemas con la memoria



PRECAUCIÓN: Antes de iniciar cualquiera de los procedimientos descritos en esta sección, siga la información de seguridad suministrada con el equipo.

APARECE UN MENSAJE DE MEMORIA INSUFICIENTE:

- Guarde y cierre todos los archivos que estén abiertos y salga de los programas activos que no esté utilizando para ver si se soluciona el problema.
- Consulte la documentación del software para conocer los requisitos de memoria mínimos. Si es necesario, instale memoria adicional (consulte el *Manual de servicio* en support.dell.com).
- Asiente de nuevo los módulos de memoria (consulte el *Manual de servicio* en support.dell.com) para asegurarse de que el equipo se comunica correctamente con la memoria.

Solución de problemas

- Ejecute Dell Diagnostics (consulte "Dell Diagnostics" en la página 47).

SE PRODUCEN OTROS PROBLEMAS CON LA MEMORIA:

- Asiente de nuevo los módulos de memoria (consulte el *Manual de servicio* en **support.dell.com**) para asegurarse de que el equipo se comunica correctamente con la memoria.
- Asegúrese de que sigue las pautas de instalación de memoria (consulte el *Manual de servicio* en **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 20.
- Ejecute Dell Diagnostics (consulte "Dell Diagnostics" en la página 47).

Bloqueos y problemas de software



PRECAUCIÓN: Antes de iniciar cualquiera de los procedimientos descritos en esta sección, siga la información de seguridad suministrada con el equipo.

El equipo no se enciende

ASEGÚRESE DE QUE EL CABLE DE ALIMENTACIÓN ESTÁ FIRMEMENTE CONECTADO AL EQUIPO Y A LA TOMA ELÉCTRICA.

El equipo no responde



AVISO: Si no puede completar el proceso de cierre del sistema operativo, es posible que se pierdan datos.

APAGUE EL EQUIPO: Si no puede conseguir que responda pulsando una tecla o moviendo el ratón, pulse el botón de alimentación durante unos 8 ó 10 segundos como mínimo (hasta que se apague el equipo). A continuación, reinícielo.

Un programa no responde

CIERRE EL PROGRAMA:

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

Un programa no responde repetidamente



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

COMPRUEBE LA DOCUMENTACIÓN DEL SOFTWARE: Si es necesario, desinstale 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 **Iniciar**  → **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 la pantalla.

Aparece una pantalla azul fija

APAGUE EL EQUIPO: Si no puede conseguir que responda pulsando una tecla o moviendo el ratón, pulse el botón de alimentación durante unos 8 ó 10 segundos como mínimo (hasta que se apague el equipo). A continuación, reinícielo.

Otros problemas de software

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

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

- Compruebe si el programa se ha instalado y configurado correctamente.
- Verifique que los controladores de dispositivo no entran en conflicto con el programa.
- Si es necesario, desinstale y vuelva a instalar el programa.

REALIZAR 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 cualquier archivo o programa que esté abierto y apague el equipo en el menú Inicio.

Servicio Dell Technical Update

El servicio Dell Technical Update proporciona notificación proactiva mediante 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**.

Reinstalación del 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.

En *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.

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 57).

Reinstalación de controladores y utilidades



AVISO: La página web Dell Support en support.dell.com y el soporte multimedia *Drivers and Utilities* (Controladores y utilidades) proporcionan controladores aprobados para 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 continuar.
- 3 Haga clic con el botón derecho del ratón en el dispositivo para el que se ha instalado el nuevo controlador y haga clic en **Propiedades**.
- 4 Haga clic en la ficha **Controladores** → **Desinstalar controlador**.

Si la función Desinstalación del controlador de dispositivos no soluciona el problema, utilice la función Restaurar el sistema (consulte "Restauración del sistema operativo" en la página 61) para volver al estado operativo existente en el ordenador antes de la instalación del nuevo controlador.

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

Si usando Volver al controlador anterior de dispositivos o Restaurar sistema (consulte "Restauración del sistema operativo" en la página 61) no se resuelve 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*.
- 2 Si es la primera vez que utiliza el soporte multimedia *Drivers and Utilities*, vaya al paso 3. En caso contrario, vaya al paso 6.

- 3 Cuando se inicie el programa de instalación del soporte multimedia *Drivers and Utilities*, siga las indicaciones que aparecen en la pantalla.



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

- 4 Cuando aparezca la ventana **Asistente InstallShield Completado**, extraiga el soporte *Drivers and Utilities* (Controladores y utilidades) y haga clic en **Finalizar** para reiniciar el ordenador.
- 5 Cuando vea el escritorio de Windows, reinserte el soporte multimedia *Drivers and Utilities* (Controladores y utilidades).

- 6 En la pantalla **Welcome Dell System Owner** (Bienvenida al propietario de sistema Dell), haga clic en **Siguiente**.



NOTA: El menú *Drivers and Utilities* (Controladores y utilidades) muestra controladores únicamente para el hardware que venía instalado en su 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* (Controladores y utilidades). Para obtener información acerca de los controladores, consulte la documentación que venía con el dispositivo.

Aparece un mensaje en el que se indica que el soporte multimedia *Drivers and Utilities* (Controladores y utilidades) está detectando hardware en el ordenador.

Reinstalación del software

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 ventana de sistema).

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

- 3 Haga doble clic en el tipo de dispositivo para el que va a instalar el controlador (por ejemplo, **Audio o Vídeo**).
- 4 Haga doble clic en el nombre del dispositivo para el que está instalando el controlador.
- 5 Haga clic en la ficha **Controlador** → **Actualizar controlador** → **Examinar mi PC para software de controladores**.
- 6 Haga clic en **Examinar** y busque la ubicación en la que ha copiado previamente los archivos del controlador.
- 7 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 la siguiente manera:

- La función Restaurar sistema de Microsoft Windows restaura el estado operativo anterior del equipo sin que esto afecte a archivos de datos. Utilice esta función como primera opción para restaurar el sistema operativo y conservar los archivos de datos.
- Dell Factory Image Restore (Restauración de imagen de fábrica de Dell, disponible en Windows Vista) restaura la unidad de disco duro al estado operativo en que se encontraba en el momento de adquirir el equipo. Este programa elimina de forma permanente todos los datos de la unidad de disco duro, así como todos los programas instalados después de recibir el ordenador. Utilice PC Restore o Dell Factory Image

Restore solamente si la función Restaurar sistema no ha resuelto el problema de su sistema operativo.

- Si con el equipo se le ha entregado el soporte multimedia *Operating System* (Sistema operativo), puede utilizarlo para restaurar el sistema operativo. Sin embargo, el soporte del *Operating System* (Sistema operativo) elimina también todos los datos de la unidad de disco duro. *Sólo* debe utilizar el soporte si no ha podido solucionar el problema del sistema operativo con la función Restaurar sistema.

Uso de la función System Restore 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 parámetros 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, de modo que puede ser que no funcionen si configura su 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 **Iniciar** .
- 2 En el cuadro Iniciar búsqueda, escriba Restaurar sistema y pulse <Entrar>.



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

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

En caso de que no se resuelva el problema con la función System Restore (Restaurar sistema), puede deshacer la última restauración del sistema (consulte "Cómo deshacer la última operación de Restaurar sistema" en la página 63).

Cómo deshacer la última operación de Restaurar sistema



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

Windows Vista:

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

Uso de Dell™ Factory Image Restore



AVISO: Al utilizar Dell Factory Image Restore se borrarán permanentemente todos los datos de la unidad de disco duro y se eliminarán los programas de aplicación o controladores instalados después de haber recibido el ordenador. Si es posible, realice una copia de seguridad de los datos antes de utilizar estas funciones. Utilice PC Restore o Dell Factory Image Restore solamente si la función Restaurar sistema no ha resuelto el problema de su sistema operativo.



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

Utilice Dell Factory Image Restore (Windows Vista) únicamente como último recurso para restaurar el sistema operativo. Estas opciones restauran la unidad de disco duro al estado operativo en que se encontraba en el momento de adquirir el equipo. Todos los programas o archivos que haya añadido desde que recibió el ordenador, incluidos los

Reinstalación del software

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 Factory Image Restore.

Dell Factory Image Restore (sólo en Windows Vista)

- 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 **Repair Your Computer** (Reparar mi PC).
- 3 Aparecerá la ventana Opciones de recuperación del sistema.
- 4 Seleccione un diseño de teclado y haga clic en **Siguiente**.

- 5 Para acceder a las opciones de recuperación, inicie una sesión como usuario local. Para acceder a los mensajes de comandos, escriba `administrator` en el campo de nombre de usuario y, a continuación, haga clic en **Aceptar**.
- 6 Haga clic en **Dell Factory Image Restore**.



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

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



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

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

Se inicia el proceso de restauración, el cual puede llevar 5 minutos o más. Cuando se han restaurado el sistema operativo y las aplicaciones instaladas de fábrica, aparece un mensaje.

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

Uso del soporte Operating System (Sistema operativo)

Antes de empezar

Si está considerando reinstalar el sistema operativo Windows para corregir un problema con un controlador instalado recientemente, intente usar primero la función Device Driver Rollback (Desinstalación del controlador de dispositivo) de Windows. Consulte el apartado "Volver a una

versión previa del controlador de dispositivo" en la página 58. Si la función de reversión del controlador de dispositivos no resuelve el problema, use la función 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 el apartado "Uso de la función System Restore de Microsoft® Windows®" en la página 62.



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

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



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

Reinstalación de Windows

El proceso de reinstalación puede tardar entre una y dos horas. Una vez finalizada la reinstalación del sistema operativo, deberá reinstalar los controladores de dispositivo, 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 *Instalar Windows*, haga clic en **Salir**.
- 4 Inicie el equipo.

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



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



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

- 5 Cuando aparezca la lista de dispositivos de inicio, resalte **Unidad de CD/DVD/CD-RW** y pulse <Entrar>.
- 6 Pulse cualquier tecla para **Iniciar desde el CD-ROM**, y siga las instrucciones de la pantalla para completar la instalación.

Localización de información



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



NOTA: Con el ordenador se puede incluir información adicional.

Documento/soporte/etiqueta	Contenido
<p>Etiqueta de servicio/código de servicio rápido</p> <p>La etiqueta de servicio/código de servicio rápido se encuentra en el equipo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Utilice la etiqueta de servicio para identificar el ordenador cuando utilice support.dell.com o se ponga en contacto con el servicio de asistencia. • Escriba el código de servicio rápido para dirigir su llamada cuando se ponga en contacto con el servicio de asistencia. <p>NOTA: La etiqueta de servicio/código de servicio rápido se encuentra en el equipo.</p>
<p>Soporte Operating System (Sistema operativo)</p> <p>El soporte multimedia <i>Operating System</i> (Sistema operativo) es un CD o DVD que es posible que se entregue con el equipo.</p>	<p>Reinstalar el sistema operativo.</p>

Documento/soporte/etiqueta (continuación)	Contenido
<p>El soporte multimedia Drivers and Utilities (Controladores y utilidades)</p> <p>El soporte multimedia <i>Drivers and Utilities</i> (Controladores y utilidades) es un CD o DVD que es posible que se entregue con el equipo.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Un programa de diagnóstico para el equipo• Controladores para el equipo <p>NOTA: Los controladores y las actualizaciones de la documentación se pueden encontrar en support.dell.com.</p> <ul style="list-style-type: none">• Desktop System Software (DSS)• Archivos léame <p>NOTA: El soporte multimedia puede incluir archivos léame con actualizaciones de última hora sobre los cambios técnicos del equipo o material de referencia técnica avanzada para técnicos o usuarios con experiencia.</p>
<p>Documentación sobre seguridad, normativas, garantía y asistencia</p> <p>Este tipo de información puede estar incluida con su ordenador. Para obtener información adicional sobre normativas, visite la página de inicio sobre el cumplimiento de normativas de www.dell.com en: www.dell.com/regulatory_compliance.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Información sobre la garantía• Términos y condiciones (sólo para EE.UU.)• Instrucciones de seguridad• Información sobre normativas• Información sobre ergonomía• Contrato de licencia para el usuario final

Documento/soporte/etiqueta (continuación)	Contenido
Manual de servicio Encontrará el <i>Manual de servicio</i> del equipo en support.dell.com .	<ul style="list-style-type: none">• Cómo extraer y colocar piezas• Cómo configurar los valores del sistema• Cómo solucionar problemas
Guía tecnológica de Dell La <i>Guía tecnológica de Dell</i> se encuentra disponible en la unidad de disco duro y en el sitio Web de la asistencia de Dell support.dell.com .	<ul style="list-style-type: none">• Acerca del sistema operativo• Uso y mantenimiento de dispositivos• Comprensión de tecnologías como RAID, Internet, tecnología inalámbrica Bluetooth[®], correo electrónico y redes, entre otros.
Etiqueta de licencia de Microsoft[®] Windows[®] La licencia de Microsoft Windows se encuentra en el sistema.	<ul style="list-style-type: none">• Proporciona la clave de producto del sistema operativo.

Obtención de ayuda

Obtención de ayuda



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

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

- 1 Consulte "Sugerencias para la solución de problemas" en la página 49 para obtener información y conocer los procedimientos correspondientes al problema del equipo.
- 2 Consulte "Dell Diagnostics" en la página 47 para obtener información sobre cómo ejecutar los Diagnósticos Dell.
- 3 Rellene la "Lista de verificación de diagnósticos" en la página 79.

- 4 Consulte la amplia gama de servicios en línea de Dell disponibles en su página Web Dell Support (support.dell.com) para obtener ayuda sobre la instalación y los procedimientos de solución de problemas. Consulte "Servicios en línea" en la página 74 para obtener una lista más amplia de recursos de Dell Support en línea.

- 5 Si los pasos descritos anteriormente no han resuelto el problema, consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 80.



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



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

Obtención de ayuda

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

Para obtener instrucciones sobre el uso del servicio de Dell Support, consulte "Asistencia técnica y servicio al cliente" en la página 74.



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

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 78 para obtener los datos de contacto en su zona o vaya a **support.dell.com**.

Servicios en línea

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

www.dell.com

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

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

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

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

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 asistencia de Dell:
support.dell.com
support.jp.dell.com (únicamente para Japón)
support.euro.dell.com (únicamente para Europa)
- Direcciones de correo electrónico de asistencia de Dell:
mobile_support@us.dell.com
support@us.dell.com
la-techsupport@dell.com (sólo para países de Latinoamérica y del Caribe)

apsupport@dell.com (sólo para países asiáticos y del Pacífico)

- Direcciones de correo electrónico de marketing y ventas de Dell:

apmarketing@dell.com (sólo para países asiáticos y del Pacífico)

sales_canada@dell.com (sólo para Canadá)

- Protocolo de transferencia de archivos (FTP) anónimo:

ftp.dell.com: Conéctese como usuario `anonymous` y utilice su dirección de correo electrónico como contraseña

Servicio AutoTech

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

Cuando llame a AutoTech, utilice un teléfono de tonos para seleccionar los temas correspondientes a sus preguntas. Para obtener el número de teléfono de su región, consulte el apartado "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 80.

Servicio automatizado para averiguar el estado de un pedido

Para comprobar el estado de un pedido de cualquier producto Dell que haya solicitado, puede dirigirse a **support.dell.com** o llamar al servicio automatizado de estado de pedidos. Un contestador automático le pedirá los datos necesarios para buscar el pedido e informarle sobre su estado. Para obtener el número de teléfono de su región, consulte el apartado "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 80.

Problemas con el pedido

Si tiene algún problema con un pedido (por ejemplo, falta algún componente, hay componentes equivocados o la factura es incorrecta), póngase en contacto con el departamento de atención al cliente de Dell. Tenga a mano la factura o el albarán cuando llame. Para obtener el número de teléfono de su región, consulte el apartado "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 80.

Información sobre productos

Si necesita información sobre otros productos de Dell disponibles o si desea hacer un pedido, visite el sitio Web de Dell en la dirección **www.dell.com**. Para saber el número de teléfono al que debe llamar o para hablar con un especialista en ventas, consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 80.

Devolución de artículos para reparación bajo garantía o abono

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

- 1 Llame a Dell para obtener un Número de autorización para devolución de material y anótelos de manera clara y destacada en el exterior de la caja.
- 2 Para obtener el número de teléfono de su región, consulte el apartado "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 80. Incluya una copia de la factura y una carta donde se describa el motivo de la devolución.
- 3 Incluya una copia de la lista de verificación de diagnósticos (consulte "Lista de verificación de diagnósticos" en la página 79), indicando las pruebas que ha realizado y los mensajes de error que ha indicado la aplicación Diagnósticos Dell (consulte "Cómo ponerse en contacto con Dell" en la página 80).

- 4 Si la devolución es para obtener un crédito a cambio, incluya todos los accesorios correspondientes al artículo en devolución (cables de alimentación, disquetes de software, guías, etc.).
- 5 Embale el equipo que vaya a devolver en el embalaje original (o uno equivalente).

El usuario se responsabiliza de los gastos de envío. Asimismo, tiene la obligación de asegurar el producto devuelto y asumir el riesgo en caso de pérdida durante el envío a Dell. No se aceptará el envío de paquetes a portes debidos.

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

Antes de llamar



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

No olvide rellenar la Lista de verificación de diagnósticos (consulte "Lista de verificación de diagnósticos" en la página 79). Si es posible, encienda el equipo antes de llamar a Dell para obtener asistencia y haga la llamada desde un teléfono situado cerca. Es posible que se le pida que escriba algunos comandos con el teclado, que proporcione información detallada durante las operaciones o que intente otros procedimientos para solucionar problemas que únicamente pueden realizarse con el equipo. Asegúrese de tener a mano la documentación del equipo.



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

Lista de verificación de diagnósticos

Nombre:

Fecha:

Dirección:

Teléfono:

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

Código de servicio rápido:

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

Sistema operativo y versión:

Dispositivos:

Tarjetas de expansión:

¿Está el equipo conectado a una red? Sí No

Red, versión y adaptador de red:

Programas y versiones:

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

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

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

Cómo ponerse en contacto con Dell

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



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

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

Índice

A

actualizaciones

software y hardware, 55

asistencia

ponerse en contacto con Dell, 80

Asistente para transferencia de archivos
y configuraciones, 17

asistentes

Asistente para compatibilidad de programas, 53

Asistente para transferencia de archivos
y configuraciones, 17

C

clave de producto del sistema operativo, 71

códigos de sonido, 31

conectar

cables de alimentación, 12

conexión

módem, 12

monitor, 11

red, 13

configuración

configuración rápida, 11

equipo, 11

Internet, 16

contrato de licencia para el
usuario final (CLUF), 70

controladores, 57

identificación, 57

reinstalación, 57

volver a una versión anterior, 58

D

Dell

- asistencia técnica y servicio al cliente, 74
- Factory Image Restore, 63
- ponerse en contacto, 73, 80
- Servicio Technical Update, 55

Dell Diagnostics, 47

- inicio desde el soporte multimedia Drivers and Utilities (Controladores y utilidades), 48
- inicio desde la unidad de disco duro, 47

Dell Factory Image Restore, 64

diagnóstico

- códigos de sonido, 31

diagnósticos

- Dell, 47

documentación, 69

- Guía tecnológica de Dell, 71
- Manual de servicio, 71

E

encendido

- estado de los indicadores luminosos de encendido, 50
- solución de problemas, 50

especificaciones

- alimentación, 28
- ambientales, 29
- audio, 21
- bus de expansión, 22
- conectores, 24
- controles e indicadores luminosos, 26
- físicas, 29
- información del sistema, 19
- memoria, 20
- procesador, 19
- todas, 19
- unidades, 23
- vídeo, 21

etiqueta de licencia, 71

etiqueta de licencia de Windows, 71

Etiqueta de servicio, 69

Express Service Code (Código de servicio rápido), 69

F

Factory Image Restore, 63

G

Guía tecnológica de Dell, 71

I

información de asistencia, 70

información de seguridad, 70

información sobre ergonomía, 70

información sobre la garantía, 70

información sobre normativas, 70

instalación

instalar equipo en un mueble, 14

Internet, 15

configuración, 16

L

localización de información, 69

M

Manual de servicio, 71

memoria

solución de problemas, 51

mensajes de error

códigos de sonido, 31

N

números de teléf, 80

P

ponerse en contacto con Dell, 73, 80

problemas

restaurar al estado anterior, 62

R

redes, 13

conexión, 13

reinstalación

controladores y utilidades, 57

software, 57

Restaurar sistema, 61-62

S

S.M.A.R.T, 46

sistema operativo

Dell Factory Image Restore, 63

reinstalación, 69

restaurar sistema, 61

soporte, 65

software

actualizaciones, 55

problemas, 53

reinstalación, 57

solución de problemas, 53-54

Software del sistema de escritorio, 70

solución de problemas, 31, 71

compatibilidad de programas y Windows, 53

Dell Diagnostics, 47

el equipo no responde, 52

el programa no responde, 52

encendido, 50

estado de los indicadores luminosos de

encendido, 50

indicadores luminosos de encendido, 31

memoria, 51

mensajes de error, 34

pantalla azul, 54

restaurar al estado anterior, 61-62

software, 52-54

sugerencias, 49

- soporte, 73
 - asistencia técnica y servicio al cliente, 74
 - Operating System (Sistema operativo), 69
 - regional, 74
 - servicios en línea, 74
- soporte multimedia
 - Drivers and Utilities (Controladores y utilidades), 70
- Soporte multimedia Drivers and Utilities (Controladores y utilidades), 58, 70
- Dell Diagnostics (Diagnóstico de Dell), 47
- soporte Operating System (Sistema operativo), 69

T

- términos y condiciones, 70
- transferencia de información a un equipo nuevo, 17

W

Windows Vista

- Asistente para compatibilidad de programas, 53
- Dell Factory Image Restore, 63-64
- desinstalación del controlador de dispositivo, 58
- reinstalación, 69
- Restaurar sistema, 61-62
- volver a una versión de controlador de dispositivo anterior, 58

Windows XP

- Asistente para transferencia de archivos y configuraciones, 17
- configuración de la conexión a Internet, 17
- reinstalación, 69
- Restaurar sistema, 61-62

