

Estación de acoplamiento WD19 de Dell

Guía del usuario



Notas, precauciones y advertencias

 **NOTA:** Una NOTA indica información importante que le ayuda a hacer un mejor uso de su producto.

 **PRECAUCIÓN:** Una ADVERTENCIA indica un potencial daño al hardware o pérdida de datos y le informa cómo evitar el problema.

 **AVISO:** Una señal de PRECAUCIÓN indica la posibilidad de sufrir daño a la propiedad, heridas personales o la muerte.

© 2018 - 2019 Dell Inc. o sus filiales. Todos los derechos reservados. Dell, EMC, y otras marcas comerciales son marcas comerciales de Dell Inc. o de sus filiales. Puede que otras marcas comerciales sean marcas comerciales de sus respectivos propietarios.

Tabla de contenido

1	Introducción	4
2	Contenido del paquete	5
3	Hardware requirements	7
4	Identifying Parts and Features	8
5	Información importante	12
6	Configuración rápida de hardware	13
7	Configuración de monitores externos	16
	Actualización de los controladores gráficos para la computadora	16
	Configuración de los monitores	16
	Ancho de banda de la pantalla	17
	Tabla de resolución de la pantalla	17
8	Extracción del módulo del cable USB de tipo C	19
9	Especificaciones técnicas	22
	Indicadores de estado de LED	22
	LED del adaptador de alimentación	22
	Docking Status Indicator	22
	Docking specifications	22
	Conectores de entrada/salida (E/S)	23
	Descripción general de Dell ExpressCharge y mejora de ExpressCharge	24
10	Dell docking station driver and firmware update	25
11	Frequently asked questions	26
12	Solución de problemas de la estación de acoplamiento WD19 de Dell	27
	Síntomas y soluciones	27
13	Obtención de ayuda	31
	Cómo ponerse en contacto con Dell	31

Introducción



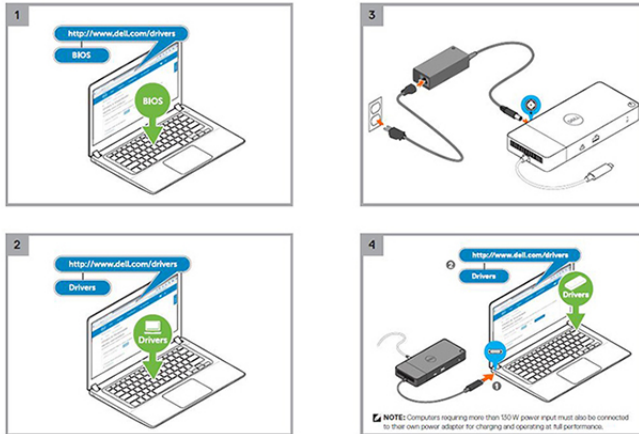
La estación de acoplamiento WD19 de Dell es un dispositivo que vincula todos los dispositivos electrónicos a la computadora mediante una interfaz de cables de USB de tipo C. Conectar la computadora a la estación de acoplamiento permite acceder a todos los periféricos (mouse, teclado, altavoces estéreo, unidad de disco duro externa y pantallas grandes) sin tener que conectar cada uno en la computadora.

PRECAUCIÓN: Actualice el BIOS, los controladores gráficos de la computadora y los controladores/firmware de la estación de acoplamiento WD19 de Dell a las versiones más recientes disponibles en www.dell.com/support ANTES de utilizar la estación de acoplamiento. Los controladores y las versiones anteriores del BIOS podrían causar que la computadora no reconozca la estación de acoplamiento o no funcione correctamente. Consulte el capítulo de [información importante](#) para obtener instrucciones detalladas sobre cómo actualizar los controladores de la tarjeta gráfica y el BIOS antes de usar la estación de acoplamiento WD19 de Dell.

Contenido del paquete

La estación de acoplamiento se envía con los componentes que se muestran a continuación. Asegúrese de haber recibido todos los componentes y, en caso de que falte algún componente, comuníquese con Dell (consulte la factura para obtener la información de contacto).

Tabla 1. Contenido del paquete

Contenido	Especificaciones
 <p>1 2 3</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estación de acoplamiento con cable USB de tipo C 2. Adaptador de alimentación 3. Cable de alimentación
<div data-bbox="134 1122 245 1151"> <p>Dell Dock</p> </div> <div data-bbox="134 1160 169 1176"> <p>WD19</p> </div> <div data-bbox="134 1218 303 1245"> <p>Quick Start Guide</p> </div> <div data-bbox="134 1303 205 1323"> <p>Important</p> </div> <div data-bbox="134 1328 360 1424"> <p>You must update your computer's BIOS and the Dell Dock WD19 drivers to the latest versions available at www.dell.com/support before using the Dock. Older BIOS versions and drivers could result in the Dell Dock WD19 not being recognized by your computer or not functioning optimally. For more information, please refer to the User's Guide.</p> </div> <div data-bbox="392 1491 432 1525">  </div> <div data-bbox="493 1093 1134 1525">  <p>1 http://www.dell.com/drivers BIOS</p> <p>2 http://www.dell.com/drivers Drivers</p> <p>3</p> <p>4 http://www.dell.com/drivers Drivers</p> <p>NOTE: Computers requiring more than 150 W power input must also be connected to their own power adapter for charging and operating at full performance.</p> </div>	<p>Guía de configuración rápida (QSG)</p>

Hardware requirements

Before using the docking station, ensure that your laptop or PC has a DisplayPort over USB Type-C designed to support the docking station.

Table 2. Dell supported systems and recommended docking stations

Product	Model number	WD19 - 130 W with 90 W Power Delivery	WD19 - 180 W with 130 W Power Delivery
Latitude	3390 2-in-1, 3400, 3490, 3500 and 3590	Recommended	Supported
Latitude	5280, 5285 2-in-1, 5289, 5290, 5290 2-in-1, 5300 2-in-1, 5300, 5400, 5401, 5480, 5490, 5500, 5501, 5580 and 5590	Supported	Supported
Latitude	5491 and 5591	Not supported	Supported
Latitude	7200 2-in-1, 7280, 7285, 7290, 7300, 7380, 7389, 7390, 7390 2-in-1, 7400, 7400 2-in-1, 7480 and 7490	Supported	Supported
Vostro	7590	Supported	Supported
Precision	3520, 3530, 3540 and 3541	Not supported	Supported
Precision	5520, 5530 and 5530 2-in-1	Not supported	Supported
Precision	7520 and 7720	Not supported	Supported**
Precision	7530, 7540, 7730 and 7740	Not supported	Supported**
Rugged	5420, 5424 and 7424	Supported	Recommended
XPS	9360, 9365, 9370 and 9380	Supported	Supported
XPS	9560, 9570 and 9575	Not supported	Supported

NOTE: **Precision 7520/7530/7540/7720/7730/7740 require more power than 130 W, so when docked with the Dell Dock WD19 (130 W/180 W) or Dell Thunderbolt Dock WD19TB, the workstation power adapter needs to be plugged in for optimal operation. For the best experience with Precision 7530/7540 or 7730/7740, choose the Dell Performance Dock WD19DC which comes with a dual USB-C connector that provides up to 210 W power delivery, so you no longer need an extra power adapter.

NOTE: Following are the platforms that are supported with Ubuntu 18.04:

- Latitude - 5300, 5400, 5401, 5500, 5501, 7300 and 7400
- Precision - 3530, 3540 and 3541
- XPS - 9380

Identifying Parts and Features



Figure 1. Top view









1. Sleep/Wake up/Power button

i **NOTE:** The dock button is designed to replicate your system's power button. If you connect the Dell Docking Station WD19 to supported Dell computers, the dock button works like your computer's power button and you can use it to power on/sleep/force shutdown the computer.

i **NOTE:** The dock button is not functional when connected to unsupported Dell computers or non-Dell computers.



Figure 2. Front view

- 1.   USB 3.1 Gen1/Gen2 Type-C port
- 2.   USB 3.1 Gen1 port with PowerShare
- 3.   Audio headset port

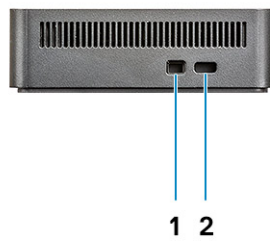


Figure 3. Left view

- 1.  Wedge-shaped lock slot

- 2.  Kensington lock slot

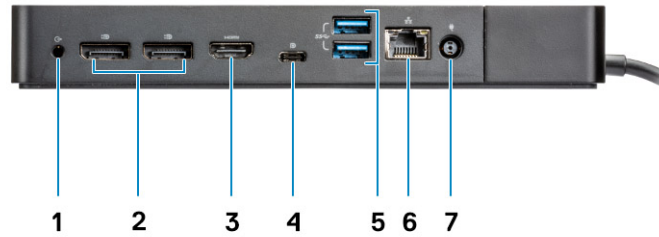


Figure 4. Back view








- 1.  Line-out port
- 2.  DisplayPort 1.4 (2)
- 3.  HDMI2.0 port
- 4.  USB 3.1 Gen1/Gen2 Type-C port with DisplayPort 1.4
- 5.  USB 3.1 Gen1 port (2)
- 6.  Network connector (RJ-45)
- 7.  Power connector



Figure 5. Bottom view

1. Service tag label

Información importante

Debe actualizar el BIOS de la computadora, los controladores y el firmware/controladores de la estación de acoplamiento de Dell a las versiones más recientes, disponibles en www.dell.com/support, antes de usar la estación de acoplamiento. Las versiones anteriores del BIOS y los controladores podrían causar que la computadora no reconozca la estación de acoplamiento o no funcione correctamente.

Dell recomienda las siguientes aplicaciones para automatizar la instalación del BIOS, el firmware, los controladores y las actualizaciones críticas específicas del sistema y la estación de acoplamiento:

- Dell | Update: solo para sistemas Dell XPS, Inspiron o Vostro.
- Dell Command | Update: para sistemas Dell Latitude, Dell Precision o XPS.

Estas aplicaciones están disponibles para la descarga en la página Controladores y descargas para su producto en www.dell.com/support

Actualización del conjunto de controladores de la estación de acoplamiento WD19 de Dell

NOTA: Es necesario conectar la estación de acoplamiento a la computadora conectada durante la instalación del controlador.

Para tener total compatibilidad con la estación de acoplamiento WD19 de Dell de última generación, se recomienda instalar los siguientes controladores/BIOS en un sistema operativo Windows de 64 bits:

1. Vaya a www.dell.com/support y haga clic en **Detectar producto** para detectar el producto automáticamente, introduzca la etiqueta de servicio de la computadora en el campo **Introduzca una etiqueta de servicio o un código de servicio exprés**, o haga clic en **Ver productos** para navegar al modelo de la computadora.
2. Realice un flash del BIOS más reciente disponible para el sistema. Está disponible para la descarga en dell.com/support, en la sección **"BIOS"**. Reinicie la computadora antes del siguiente paso.
3. Instale los controladores gráficos de HD/nVIDIA/AMD de Intel más recientes disponibles para el sistema. Están disponibles para la descarga en www.dell.com/support/drivers. Reinicie la computadora antes del siguiente paso.
4. Instale el **Controlador de la controladora Ethernet Realtek USB GBE para la estación de acoplamiento WD19 de Dell** disponible para el sistema. Está disponible para la descarga en dell.com/support, en la sección **"Estaciones de acoplamiento/base"**.
5. Instale el **Controlador de audio USB Realtek para la estación de acoplamiento WD19 de Dell** disponible para la computadora. Está disponible para la descarga en dell.com/support, en la sección **"Estaciones de acoplamiento/Bases"**.

Configuración rápida de hardware

1. Actualice el BIOS del sistema, los gráficos y los controladores de www.dell.com/support/drivers.





2. Conecte el adaptador de CA a un enchufe. A continuación, conecte el adaptador de CA a la entrada de alimentación de CC de 7.4 mm en la estación de acoplamiento WD19 de Dell.

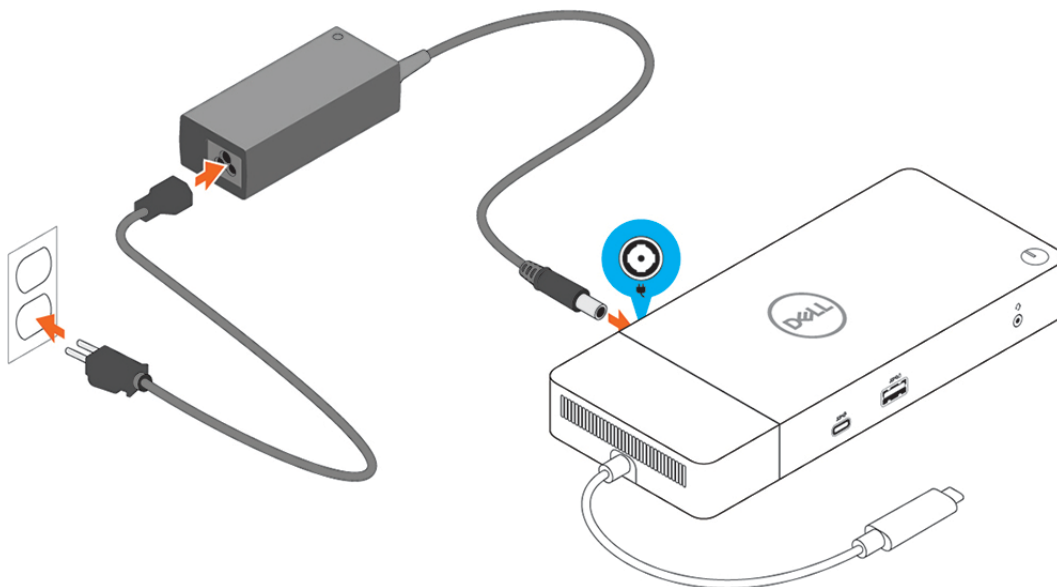


Ilustración 6. Conexión del adaptador de CA

3. Conecte el conector USB Tipo C al equipo.
Actualice el firmware de la estación de acoplamiento WD19 de Dell en www.dell.com/support/drivers.

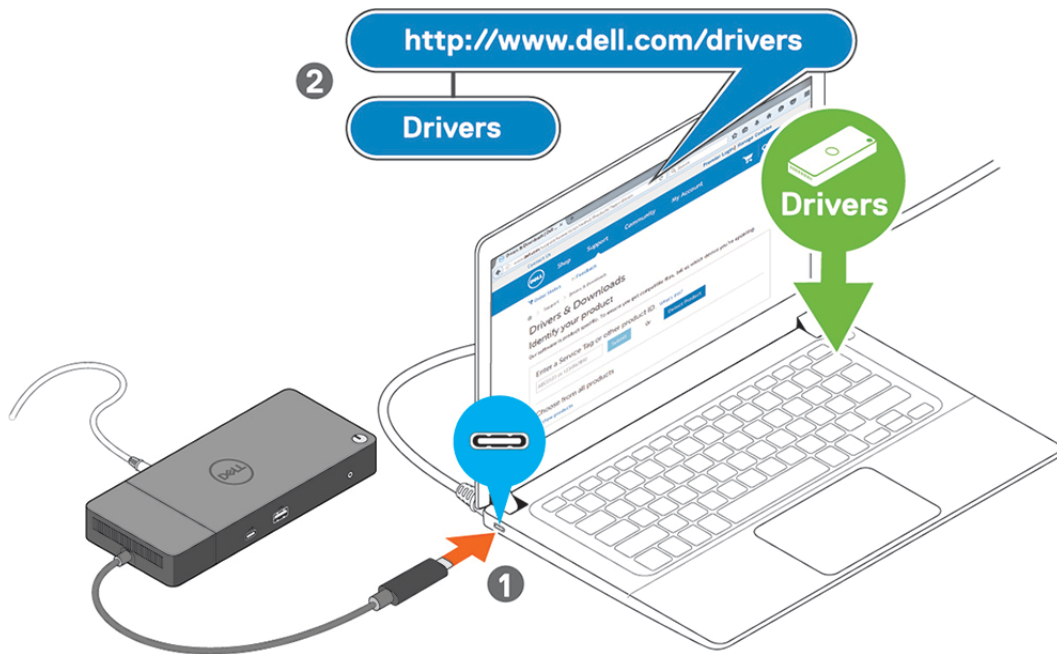


Ilustración 7. Conexión del conector USB de tipo C

4. Conecte varias pantallas a la estación de acoplamiento, según sea necesario.

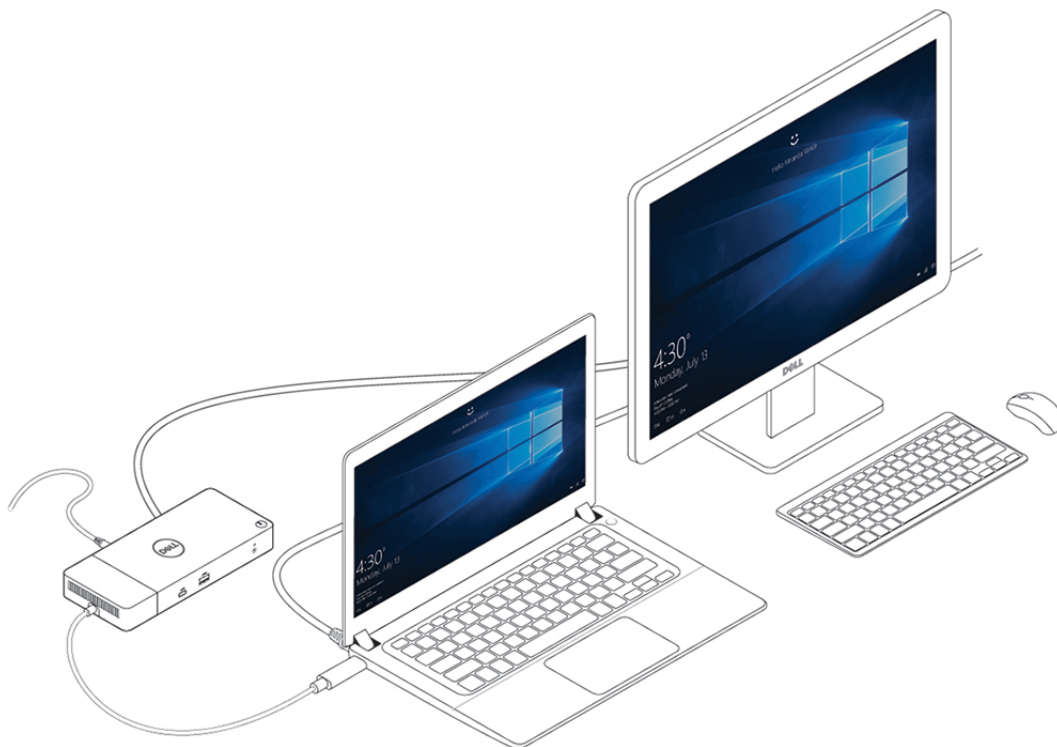


Ilustración 8. Conexión de varias pantallas

Configuración de monitores externos

Actualización de los controladores gráficos para la computadora

Los sistemas operativos de Microsoft Windows incluyen los controladores de gráficos VGA únicamente. Por lo tanto, para un rendimiento gráfico óptimo, se recomienda que los controladores gráficos de Dell correspondientes a la computadora se instalen desde dell.com/support, en la sección "**Video**".

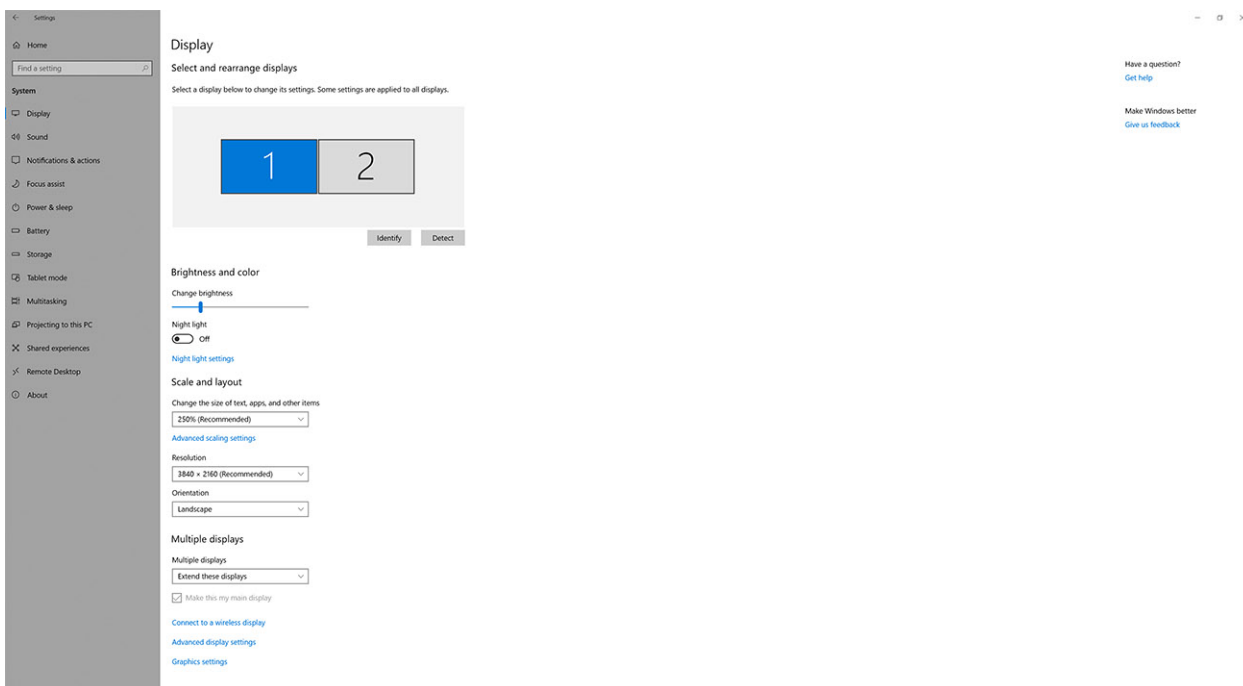
NOTA:

1. **Para las soluciones de gráficos discretos nVIDIA en los sistemas de Dell compatibles:**
 - a. En primer lugar, instale el controlador de gráficos adaptador de medios de Intel correspondiente a la computadora.
 - b. En segundo lugar, instale el controlador de gráficos discretos nVIDIA correspondiente a la computadora.
2. **Para soluciones de gráficos discretos AMD en los sistemas de Dell compatibles:**
 - a. En primer lugar, instale el controlador de gráficos adaptador de medios de Intel correspondiente a la computadora.
 - b. En segundo lugar, instale el controlador de gráficos discretos AMD correspondiente a la computadora.

Configuración de los monitores

Si se están conectando dos pantallas, siga estos pasos:

1. Haga clic en el botón de **Inicio** y seleccione **Configuración**.
2. Haga clic en **Sistema** y seleccione **Pantalla**.
3. En la sección **Varias pantallas**, seleccione **Expandir estas pantallas**.



Ancho de banda de la pantalla

Los monitores externos requieren una cierta cantidad de ancho de banda para funcionar correctamente. Los monitores con mayor resolución requieren más ancho de banda.

- HBR2 es DP 1.2 (tasa de vínculo máxima de 5.4 Gbps por canal). Con sobrecarga de DP, la tasa de datos real es de 4.3 Gbps por canal.
- HBR3 es DP 1.4 (tasa de vínculo máxima de 8.1 Gbps por canal). Con sobrecarga de DP, la tasa de datos real es de 6.5 Gbps por canal.

Tabla 3. Ancho de banda de la pantalla

Solución	Ancho de banda mínimo necesario
1 pantalla FHD (1920x1080) a 60 Hz	3.2 Gbps
1 pantalla QHD (2560x1440) a 60 Hz	5.6 Gbps
1 pantalla 4K (3840x2160) a 30 Hz	6.2 Gbps
1 pantalla 4K (3840x2160) a 60 Hz	12.5 Gbps

Tabla de resolución de la pantalla

Tabla 4. WD19

Ancho de banda disponible de DisplayPort	Pantalla única (resolución máxima)	Pantalla doble (resolución máxima)	Pantalla triple (resolución máxima)
HBR2 (canales HBR2 x2: 8.6 Gbps)	DP 1.4/HDMI 2.0/ MFDP de tipo C: 4K (3840x2160) a 30 Hz	<ul style="list-style-type: none"> • DP 1.4 + DP 1.4: FHD (1920x1080) a 60 Hz • DP 1.4 + HDMI 2.0: FHD (1920x1080) a 60 Hz • DP 1.4 + MFDP de tipo C: FHD (1920x1080) a 60 Hz 	<ul style="list-style-type: none"> • DP 1.4 + DP 1.4 + HDMI 2.0: <ul style="list-style-type: none"> • 1 x FHD (1920x1080) a 60 Hz • 2 x HD (1280x720) a 60 Hz • DP 1.4 + DP 1.4 + MFDP de tipo C: <ul style="list-style-type: none"> • 1 x FHD (1920x1080) a 60 Hz • 2 x HD (1280x720) a 60 Hz
HBR3 (canales HBR3 x2: 12.9 Gbps)	DP 1.4/HDMI 2.0/ MFDP de tipo C: 4K (3840x2160) a 60 Hz	<ul style="list-style-type: none"> • DP 1.4 + DP 1.4: QHD (2560x1440) a 60 Hz • DP 1.4 + HDMI 2.0: QHD (2560x1440) a 60 Hz • DP 1.4 + MFDP de tipo C: QHD (2560x1440) a 60 Hz 	<ul style="list-style-type: none"> • DP 1.4 + DP 1.4 + HDMI 2.0: FHD (1920x1080) a 60 Hz • DP 1.4 + DP 1.4 + MFDP de tipo C: FHD (1920x1080) a 60 Hz

NOTA: Los puertos HDMI 2.0 y MFDP (DisplayPort multifunción) de tipo C en la parte posterior de todas las estaciones de acoplamiento de la familia WD19 están alternados. HDMI 2.0 y MFDP de tipo C no pueden ser compatibles con monitores dobles simultáneamente. Solo uno de estos puertos se puede usar como dispositivo de pantalla a la vez.

NOTA: Si se utilizan monitores de resolución más alta, el controlador de gráficos realiza una valoración en función de las especificaciones del monitor y las configuraciones de la pantalla. Es posible que algunas resoluciones no sean compatibles y se quitarán del panel de control de la pantalla de Windows.

NOTA: El sistema operativo Linux no puede, físicamente, desactivar la pantalla integrada. Los números de pantalla externa serán siempre un número menores a los enumerados en las tablas anteriores.

Si la tasa de datos de DisplayPort es HBR2, la resolución máxima compatible con Linux es 8192x8192 (contada con pantalla integrada y pantalla externa).

i **NOTA:** La compatibilidad con la resolución también depende de la resolución de los datos de identificación de pantalla ampliada (EDID).

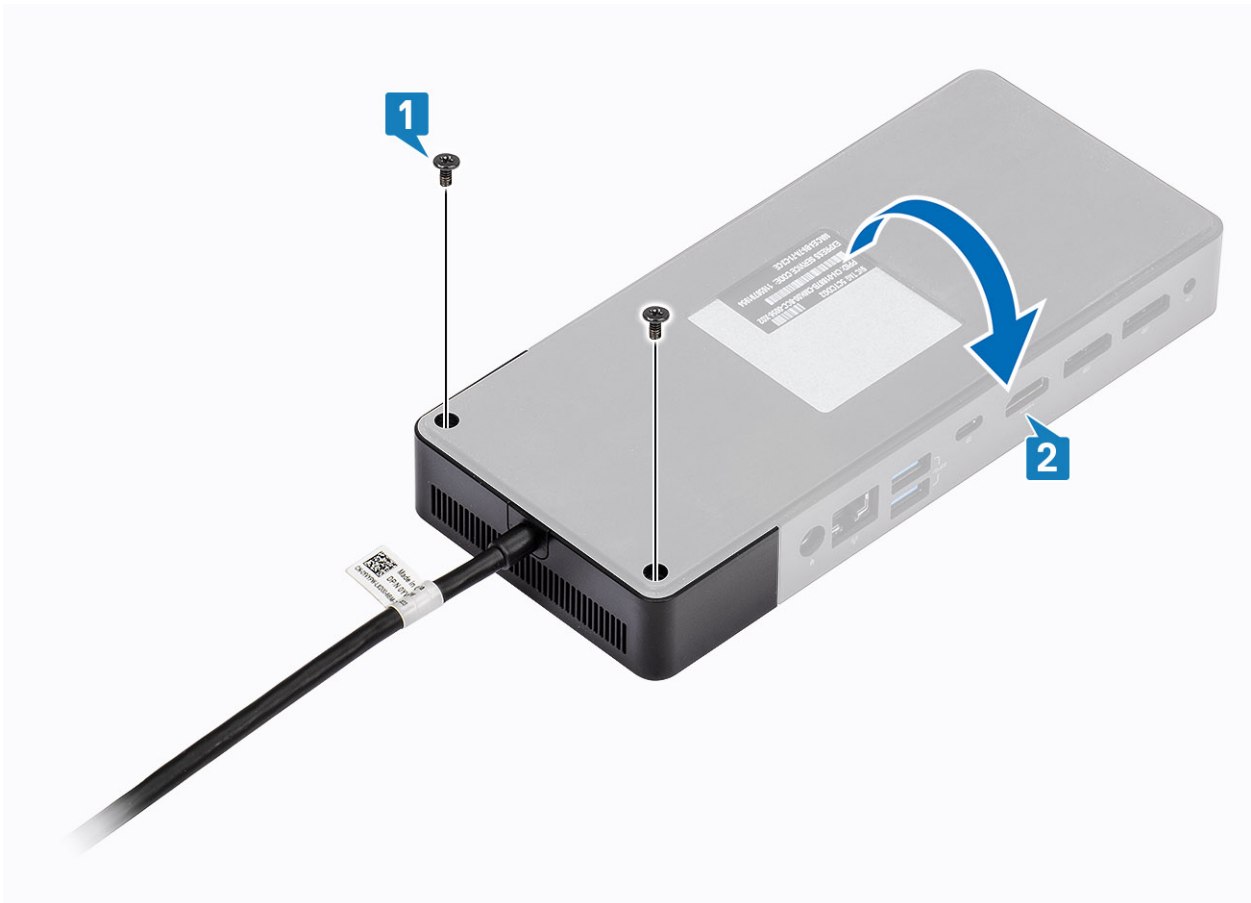
Extracción del módulo del cable USB de tipo C

La estación de acoplamiento WD19 de Dell se envía con el cable USB de tipo C conectado. Para quitar/cambiar el módulo del cable, siga estos pasos:

1. Voltee la estación de acoplamiento.



2. Quite los dos tornillos M2.5 x 5 [1] y voltee la estación de acoplamiento [2].



3. Tire suavemente del módulo del cable para quitarlo de la estación de acoplamiento.



4. Levante y quite el módulo del cable USB de tipo C del conector dentro de la estación de acoplamiento.



Especificaciones técnicas

Temas:

- Indicadores de estado de LED
- Docking specifications
- Conectores de entrada/salida (E/S)
- Descripción general de Dell ExpressCharge y mejora de ExpressCharge

Indicadores de estado de LED

LED del adaptador de alimentación

Tabla 5. Indicador LED del adaptador de alimentación

Estado	Comportamiento del LED
El adaptador de alimentación está enchufado a la pared	Blanco fijo

Docking Status Indicator

Table 6. Docking Station LED Indicators

State	LED Behavior
Docking station is receiving power from power adapter	Flash three times

Table 7. Cable LED Indicators

State	LED Behavior
USB Type-C host supports video + data + power	On
USB Type-C host does not support video + data + power	Off (will not illuminate)

Table 8. RJ-45 LED Indicators

Link Speed Indicators	Ethernet Activity Indicator
10 Mb = Green	Amber Flashing
100 Mb = Amber	
1 Gb = Green + Orange	

Docking specifications

Table 9. Docking Specifications

Features	Specifications
Standard	USB 3.1 Gen1/Gen2 Type-C
Video Ports	<ul style="list-style-type: none"> · USB 3.1 Gen1/Gen2 Type-C with DisplayPort 1.4 or HDMI2.0 x1 · DisplayPort++ 1.4 x2

Features	Specifications
Audio Ports	<ul style="list-style-type: none"> Front Headset connector x1 Rear Line out x1
Network Port	<ul style="list-style-type: none"> Gigabit Ethernet (RJ-45) x1
USB Ports	<ul style="list-style-type: none"> Front USB 3.1 Gen1 x1 Front USB 3.1 Gen1/Gen2 Type-C Rear USB 3.1 Gen1 x2 Rear USB 3.1 Gen1/Gen2 Type-C with DisplayPort 1.4 x1
DC-in Port	<ul style="list-style-type: none"> 7.4 mm DC-in port x1
USB Type-C cable length	1 m
Power delivery	<p>Dell systems</p> <ul style="list-style-type: none"> 90 W power capability to Dell systems with 130 W AC-adaptor 130 W power capability to Dell systems with 180 W AC-adaptor <p>Non Dell systems</p> <ul style="list-style-type: none"> 90 W support for USB Power Delivery 3.0.
Button	<ul style="list-style-type: none"> Sleep/Wakeup/Power button

Table 10. Environment specifications

Feature	Specifications
Temperature range	<p>Operating: 0°C to 35°C (32°F to 95°F)</p> <p>Non-operating:</p> <ul style="list-style-type: none"> Storage: -20°C to 60°C (-4°F to 140°F) Shipping: -20°C to 60°C (-4°F to 140°F)
Relative humidity	<p>Operating: 10% to 80% (non-condensing)</p> <p>Non-operating:</p> <ul style="list-style-type: none"> Storage: 5% to 90% (non-condensing) Shipping: 5% to 90% (non-condensing)
Dimension	205 mm x 90 mm x 29 mm
Weight	450 g (0.99 lb)
VESA Mounting options	Yes — via Dell Docking station mounting kit

Conectores de entrada/salida (E/S)

La estación de acoplamiento WD19 de Dell tiene los siguientes conectores de E/S:

Tabla 11. Conectores de E/S

Puertos	Conectores
Puertos de vídeo	<ul style="list-style-type: none"> DisplayPort++ 1.4 x2 USB 3.1 de 1.ª generación/2.ª generación con DisplayPort 1.4 o HDMI 2.0 x1
Puertos Entrada/Salida	<ul style="list-style-type: none"> USB 3.1 de 1.ª generación x 2 USB 3.1 de 1.ª generación con PowerShare x 1

Puertos	Conectores
	<ul style="list-style-type: none"> • USB 3.1 de 1.ª generación/2.ª generación y tipo C • Entrada de CC de 7.4 mm x 1 • 1 x Gigabit Ethernet (RJ-45) • 1 x conector de auriculares • 1 x conector de salida de línea

Descripción general de Dell ExpressCharge y mejora de ExpressCharge

- Dell ExpressCharge habilita una batería vacía para cargar hasta el 80 % en alrededor de una hora cuando se apaga el sistema, y al 100 % en aproximadamente dos horas.
- La mejora de Dell ExpressCharge permite cargar una batería descargada al 35 % en 15 minutos.
- Las métricas se crean para el tiempo de carga determinado de **sistema apagado**: el sistema encendido tiene distintos resultados.
- Los clientes deben habilitar el modo de ExpressCharge en el BIOS o a través de Dell Power Manager para aprovechar estas funciones.
- Compruebe el sistema Dell Latitude o Dell Precision para el tamaño de la batería con ayuda de la tabla para determinar la compatibilidad.

Tabla 12. Compatibilidad con ExpressCharge de Dell

Power Delivery al sistema	Tamaño máximo de la batería para ExpressCharge	Tamaño máximo de la batería para mejora de ExpressCharge
90 W con adaptador de 130 W	92 Wh	53 Wh
130 W con adaptador de 180 W	100 Wh	76 Wh

Dell docking station driver and firmware update

Standalone Dock Firmware Update utility

Download the WD19 driver and firmware update from www.dell.com/support. Connect the dock to the system and start the tool in administrative mode.

1. Wait for all the information to be entered in the various Graphical User Interface (GUI) panes.
2. **Update** and **Exit** buttons are displayed in the bottom-right corner. Click the **Update** button.
3. Wait for all the component firmware update to complete. A progress bar is displayed in the bottom.
4. The update status is displayed above the payload information.

Table 13. Command-Line Options

Command lines	Function
/? or /h	Usage.
/s	Silent.
/f	Force update.
/forceit	Skip power check.
/l=<filename>	Log file.
/verflashexe	Display utility version.
/componentsvers	Display current version of all dock firmware components.

Frequently asked questions

1. The fan is not working after connecting with the system.

- The fan is triggered by temperature. The dock fan will not rotate until the dock is hot enough to trigger a thermal threshold.
- Vice versa, if your dock is not cool enough, the fan will not stop even when you disconnect the dock from the system.

2. The dock does not work after high-speed fan noise.

- When you hear a loud fan noise, it is warning you that the dock is in some kind of a hot condition. For example, the vent in the dock may be blocked or the dock is working in a high working-temperature environment (> 35C), etc.. Please eliminate these abnormal conditions from the dock. If you do not eliminate the abnormal condition, in a worst-case situation, the dock will shut down through the over-temperature protection mechanism. Once this happens, please un-plug the Type-C cable from the system and remove the dock's power. Then wait 15 seconds and plug in the dock power to recover the dock back online.

3. I hear a fan noise when I plug in the dock's AC adapter.

- This is a normal condition. First time plugging in of the dock's AC adapter will trigger the fan to rotate, but it will subsequently turn off very soon.

4. I hear a loud fan noise. What's wrong?

- The dock fan is designed with five different rotate speeds. Normally, the dock will work on low fan speed. If you put the dock in a heavy loading, or in a high working-temperature environment, the dock fan may have a chance to work at a high speed. But, this is normal and the fan will work at a low/high speed depending on the work loading.

Table 14. Fan states

State	State name	Fan speed (rpm)
0	Fan off	Off
1	Fan minimum	1900
2	Fan low	2200
3	Fan medium	2900
4	Fan medium-high	3200
5	Fan high	3600

5. What is the charging station feature?

- The Dell Docking Station WD19 can charge your mobile or power bank even without being connected to the system. Just make sure your dock is connected to external power. The dock fan will rotate automatically if the dock gets too warm. This is normal working condition.

6. Why does the hardware installation window show up when I plug in a USB device to the docking stations ports?

- When a new device is plugged in, the USB hub driver notifies the Plug and Play (PnP) manager that a new device was detected. The PnP manager queries the hub driver for all of the device's hardware IDs and then notifies the Windows OS that a new device needs to be installed. In this scenario, the user will see a hardware installation window.

<https://msdn.microsoft.com/en-us/windows/hardware/drivers/install/step-1--the-new-device-is-identified>

<https://msdn.microsoft.com/en-us/windows/hardware/drivers/install/identifiers-for-usb-devices>

7. Why do the peripheral devices, which are connected to the dock station, become unresponsive after recovering from a power loss?


- Our Dell dock is designed to operate on AC power only and it does not support system power source back (powered by system Type-C port). A power loss event will make all devices on the dock fail to work. Even when you restore the AC power, the dock may still not function properly because the dock still needs to negotiate proper power contract with the system's Type-C port and establish a system EC-to-dock-EC connection.

Solución de problemas de la estación de acoplamiento WD19 de Dell

Síntomas y soluciones

Tabla 15. Síntomas y soluciones

Síntomas	Soluciones sugeridas
1. No hay vídeo en los monitores conectados a la interfaz multimedia de alta definición (HDMI) o al puerto de DisplayPort (DP) en la estación de acoplamiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Asegúrese de que las versiones del BIOS y los controladores más recientes de la computadora y la estación de acoplamiento estén instalados en la computadora. • Asegúrese de que su computadora esté conectada a la estación de acoplamiento de manera segura. Intente desconectar y volver a conectar la estación de acoplamiento para el equipo portátil. • Desconecte ambos extremos del cable de vídeo y compruebe si hay clavijas dañadas/dobladas. De manera segura, vuelva a conectar el cable al monitor y la estación de acoplamiento. • Asegúrese de que el cable de vídeo (HDMI o DisplayPort) esté conectado adecuadamente al monitor y la estación de acoplamiento. Asegúrese de seleccionar la fuente de vídeo correcta en el monitor (consulte la documentación del monitor para obtener más información sobre cómo cambiar la fuente de vídeo). • Compruebe la configuración de resolución en la computadora. El monitor podría ser compatible con resoluciones más altas que la estación de acoplamiento. Consulte la Tabla de resolución de pantalla para obtener más información en la capacidad de resolución máxima. • Si el monitor está conectado a la estación de acoplamiento, la salida de vídeo de la computadora podría estar deshabilitada. Puede habilitar la salida de vídeo mediante el panel de control de Windows o consulte la Guía del usuario de la computadora. • Si solo se muestra un monitor, pero no el otro, vaya a Propiedades de la pantalla de Windows y, en Varias pantallas, seleccione la salida del segundo monitor. • Si utiliza los gráficos de Intel y la pantalla LCD del sistema, solo son compatibles dos pantallas adicionales. • Para gráficos discretos de nVIDIA o AMD, la estación de acoplamiento es compatible con tres pantallas externas más la pantalla LCD del sistema. • Pruebe un cable y un monitor diferente que funcione, si es posible.
2. El vídeo en el monitor conectado está distorsionado o parpadea.	<ul style="list-style-type: none"> • Restablezca el monitor a los valores predeterminados de fábrica. Consulte la Guía del usuario del monitor para obtener más información sobre cómo restablecer el monitor a los valores predeterminados de fábrica. • Asegúrese de que el cable de vídeo (HDMI o DisplayPort) esté conectado fijamente al monitor y la estación de acoplamiento. • Desconecte y vuelva a conectar los monitores de la estación de acoplamiento.

Síntomas	Soluciones sugeridas
	<ul style="list-style-type: none"> Primero, desconecte el cable de tipo C y quite el adaptador de alimentación de la estación de acoplamiento para desconectar el cable de tipo C. A continuación, conecte el adaptador de alimentación a la estación de acoplamiento antes de conectar el cable de tipo C a la computadora para encender la estación de acoplamiento. Si los pasos anteriores no funcionan, desacople y reinicie el sistema.
3. El video del monitor conectado no se muestra como un monitor ampliado.	<ul style="list-style-type: none"> Asegúrese de que el controlador de gráficos HD de Intel esté instalado en el administrador de dispositivos de Windows. Asegúrese de que el controlador de gráficos AMD o nVIDIA esté instalado en el administrador de dispositivos de Windows. Abra las propiedades de pantalla de Windows y vaya al control de Varias pantallas para establecer la pantalla en modo ampliado.
4. El conector de audio no funciona o hay una demora en el audio.	<ul style="list-style-type: none"> Asegúrese de que las versiones del BIOS y los controladores más recientes de la computadora y la estación de acoplamiento estén instalados en la computadora. Si la configuración del BIOS tiene una opción de audio habilitada/deshabilitada, asegúrese de establecerla en Habilitada. Asegúrese de que esté seleccionado el dispositivo de reproducción correcto en el equipo portátil. Intente volver a conectar el cable de audio a la salida de altavoz externa en la estación de acoplamiento. Primero, desconecte el cable de tipo C y quite el adaptador de alimentación de la estación de acoplamiento para desconectar el cable de tipo C. A continuación, conecte el adaptador de alimentación a la estación de acoplamiento antes de conectar el cable de tipo C a la computadora.
5. Los puertos USB no funcionan en la estación de acoplamiento.	<ul style="list-style-type: none"> Asegúrese de que las versiones del BIOS y los controladores más recientes de la computadora y la estación de acoplamiento estén instalados en la computadora. Si la configuración del BIOS tiene una opción de USB habilitado/deshabilitado, asegúrese de que esté establecida en Habilitado. Compruebe si el dispositivo se ha detectado en el Administrador de dispositivos de Windows y que los controladores de dispositivo correctos estén instalados. Asegúrese de que la estación de acoplamiento esté conectada fijamente al equipo portátil. Intente desconectar y volver a conectar la estación de acoplamiento a la computadora. Compruebe los puertos USB. Intente conectar el dispositivo USB en otro puerto. Primero, desconecte el cable de tipo C y quite el adaptador de alimentación de la estación de acoplamiento para desconectar el cable de tipo C. A continuación, conecte el adaptador de alimentación a la estación de acoplamiento antes de conectar el cable de tipo C a la computadora.
6. El contenido de protección de contenido digital de gran ancho de banda (HDCP) no aparece en el monitor conectado.	<ul style="list-style-type: none"> La estación de acoplamiento de Dell es compatible con HDCP, hasta HDCP 2.2. <p> NOTA: La pantalla/el monitor del usuario debe ser compatible con HDCP 2.2</p>

Síntomas	Soluciones sugeridas
7. El puerto LAN no está funcionando.	<ul style="list-style-type: none"> • Asegúrese de que las versiones del BIOS y los controladores más recientes de la computadora y la estación de acoplamiento estén instalados en la computadora. • Asegúrese de que la controladora Ethernet Realtek Gigabit esté instalada en el administrador de dispositivos de Windows. • Si la configuración del BIOS tiene una opción de LAN/GBE habilitada/deshabilitada, asegúrese de que esté establecida en Habilitada. • Asegúrese de que el cable de Ethernet está conectado fijamente en la estación de acoplamiento y el concentrador/enrutador/firewall. • Compruebe el LED de estado del cable de Ethernet para confirmar la conectividad. Vuelva a conectar ambos extremos del cable de Ethernet si el LED no está iluminado. • Primero, desconecte el cable de tipo C y quite el adaptador de alimentación de la estación de acoplamiento para desconectar el cable de tipo C. A continuación, conecte el adaptador de alimentación a la estación de acoplamiento antes de conectar el cable de tipo C a la computadora.
8. El LED del cable no se enciende después de conectarse al host.	<ul style="list-style-type: none"> • Asegúrese de que WD19 esté conectado a la alimentación de CA. • Asegúrese de que la laptop esté conectada con la estación de acoplamiento. Intente desconectar y volver a conectar la estación de acoplamiento.
9. El puerto USB no tiene ninguna función en un ambiente previo al sistema operativo.	<ul style="list-style-type: none"> • Si el BIOS tiene una página de configuración de USB, asegúrese de verificar las siguientes opciones: • 1. Habilite el soporte de arranque de USB • 2. Habilite el puerto USB externo
10. El arranque de PXE en la estación de acoplamiento no funciona.	<ul style="list-style-type: none"> • Si el BIOS tiene una página de NIC integrada, seleccione Habilitada con PXE. • Si la configuración del BIOS en la computadora tiene una página de configuración de USB, asegúrese de verificar las siguientes opciones: • 1. Habilite el soporte de arranque de USB
11. El arranque de USB no funciona.	<ul style="list-style-type: none"> • Si el BIOS tiene una página de configuración de USB, asegúrese de verificar las siguientes opciones: • 1. Habilite el soporte de arranque de USB • 2. Habilite el puerto USB externo
12. El adaptador de CA aparece como "No instalado" en la página de información de la batería de la configuración del BIOS de Dell, cuando el cable de tipo C está conectado.	<ul style="list-style-type: none"> • 1. Asegúrese de que la estación de acoplamiento WD19 de Dell esté conectada adecuadamente a su propio adaptador (130 W o 180 W). • 2. Asegúrese de que el cable de LED de la estación de acoplamiento esté encendido. • 3. Desconecte y vuelva a conectar el cable (de tipo C) a la computadora.
13. Los periféricos conectados a la estación de acoplamiento no funcionan en un ambiente previo al sistema operativo.	<ul style="list-style-type: none"> • Si la configuración del BIOS de la computadora tiene una página de configuración de USB, verifique la opción para habilitar la función de la estación de acoplamiento en un ambiente previo al sistema operativo: • Enable External USB Port


Síntomas	Soluciones sugeridas
14. El mensaje de alerta "Ha conectado un adaptador de alimentación pequeño al sistema" aparece cuando la estación de acoplamiento está conectada a la computadora.	<ul style="list-style-type: none"> · Asegúrese de que la estación de acoplamiento esté conectada correctamente a su propio adaptador de alimentación. Las computadoras que requieran más de 130 W de entrada de alimentación también se deben conectar a su propio adaptador de alimentación para cargar y funcionar al máximo rendimiento. · Primero, desconecte el cable de tipo C y quite el adaptador de alimentación de la estación de acoplamiento para apagar la estación de acoplamiento. A continuación, conecte el adaptador de alimentación a la estación de acoplamiento antes de conectar el cable de tipo C a la computadora.
15. Se muestra un mensaje de advertencia de adaptador de alimentación pequeño y el LED del cable está apagado.	<ul style="list-style-type: none"> · El conector de acoplamiento se desconectó de los puertos USB del sistema. Vuelva a conectar el cable de acoplamiento del sistema, espere 15 segundos o más y vuelva a acoplar.
16. No hay ninguna pantalla externa. El LED de cable y datos o USB está apagado.	<ul style="list-style-type: none"> · El conector de acoplamiento se desconectó de los puertos USB del sistema. Vuelva a conectar el conector de acoplamiento. · Si los pasos anteriores no funcionan, desacople y reinicie el sistema.
17. Cuando el sistema o la estación de acoplamiento se mueve, el LED de cable se apaga.	<ul style="list-style-type: none"> · Evite mover el sistema/la estación de acoplamiento cuando el cable de acoplamiento esté conectado al sistema.
18. Con Ubuntu 18.04, la wifi se apagará cuando la estación de acoplamiento esté conectada al sistema y la wifi se volverá a encender después de reiniciar el sistema.	<ul style="list-style-type: none"> · Deseleccione la opción Control de radio WLAN en el BIOS. · La opción está disponible en Configuración -> Administración de energía -> Control de radio inalámbrica

Obtención de ayuda

Temas:

- [Cómo ponerse en contacto con Dell](#)

Cómo ponerse en contacto con Dell

 **NOTA: Si no tiene una conexión a Internet activa, puede encontrar información de contacto en su factura de compra, en su albarán de entrega, en su recibo o en el catálogo de productos Dell.**

Dell proporciona varias opciones de servicio y asistencia en línea y por teléfono. La disponibilidad varía según el país y el producto y es posible que algunos de los servicios no estén disponibles en su área. Si desea ponerse en contacto con Dell para tratar cuestiones relacionadas con las ventas, la asistencia técnica o el servicio de atención al cliente:

1. Vaya a **Dell.com/support**.
2. Seleccione la categoría de soporte.
3. Seleccione su país o región en la lista desplegable **Elija un país o región** que aparece al final de la página.
4. Seleccione el enlace de servicio o asistencia apropiado en función de sus necesidades.