



GUIA DE PROBLEMAS BÁSICOS Y SUS SOLUCIONES.

INDICE (Presionar Sobre Un Elemento De La Lista).

1) MONITOR.

- a) [No Enciende.](#)
- b) [Enciende Pero Muestra El Logo De “SIN SEÑAL”.](#)

2) CPU.

- a) [No Enciende.](#)
- b) [Al Encender Me Pide Que Presione la Tecla F1 o F2.](#)
- c) [Ruidos Extraños En Gabinete.](#)
- d) [Se Reinicia o Se Apaga Automáticamente.](#)
- e) [Mouse No Responde.](#)
- f) [Teclado No Responde.](#)
- g) [Muestra Pantalla Azul.](#)
- h) [Windows Se Reinicia Antes de Llegar Al Escritorio.](#)
- i) [No Puedo Navegar Google Chrome.](#)
- j) [Sistema Demasiado Lento.](#)
- k) [No Lee Pen Drive.](#)
- l) [No Tiene Internet.](#)
- m) [Quitar Contraseña.](#)
- n) [Vista de Compatibilidad de Sistema de expedientes.](#)
- o) [Activación de Licencia de Windows y Microsoft Office.](#)
- p) [Instalación de Programas.](#)
- q) [La Licencia del Antivirus Caducó.](#)

3) IMPRESORAS.

- a) [No Enciende.](#)
- b) [No Imprime.](#)
- c) [Sale Hoja En Blanco.](#)
- d) [Atasco de Papel.](#)

1) MONITOR.

a) No Enciende:

* Asegúrese que el cable de alimentación del equipo se encuentra conectado a la red eléctrica y presione el botón de encendido.

**Si sigue sin encender y cuenta con monitor de las mismas características, pruebe cambiando cable o fuente de alimentación y presione el botón de encendido.

*** Si sigue sin encender, debe ser llevado al servicio técnico por el usuario.

[VOLVER.](#)

b) Enciende Pero Muestra El Logo De “SIN SEÑAL”:

*Asegúrese que el cable VGA o HDMI se encuentre conectado a la entrada de video del monitor y/o a la salida de video del CPU.

**Si posee un cable de las mismas características VGA o HDMI, intercambie los mismos. Si el monitor funciona con normalidad, el problema se encuentra en el cable de señal de video.

***Si el inconveniente continua, Intente probar el monitor en otro CPU. Si el monitor funciona con normalidad, el problema se encuentra en el CPU y debe ser llevado al servicio técnico por el usuario.

CABLE VGA



CABLE HDMI



[VOLVER.](#)

2) CPU.

a) No Enciende:

* Asegúrese que el cable de alimentación del equipo se encuentra conectado a la red eléctrica y presione el botón de encendido.

**Si sigue sin encender, pruebe cambiando cable de alimentación y presione el botón de encendido.

***Si sigue sin encender, observe si en la parte posterior la fuente de alimentación posee una llave de encendido y que la misma se encuentre en la posición I.

****Si el inconveniente continua, el problema posiblemente se encuentre en la fuente de alimentación o en el CPU y debe ser llevado al servicio técnico por el usuario.

[VOLVER.](#)

b) Al Encender Me Pide Que Presione la Tecla F1 o F2:

*Si al encender el equipo se le solicita que presione las teclas F1 o F2, debe ser enviada al servicio técnico para el cambio de la pila o batería de la Memoria ROM, la cual mantiene las configuraciones básicas de Hardware como así también los datos de Fecha y Hora.

[VOLVER.](#)

c) Ruidos Extraños En Gabinete:

*Si al encender el equipo se producen ruidos, es posible que se deba a suciedad tanto dentro del gabinete como dentro de la fuente de alimentación y debe ser llevado al servicio técnico por el usuario para su limpieza.

[VOLVER.](#)

d) Se Reinicia o Se Apaga Automáticamente.

* El equipo puede reiniciarse debido a posible presencia de virus. Se debe analizar el equipo con el Antivirus.

**Si la falla continua (reinicio o pagado repentino), debe ser llevado al servicio técnico por el usuario, para realizar test de fuente de alimentación y limpieza de sistema de refrigeración del CPU -que al llegar a una temperatura programa se apaga por protección-.

[VOLVER.](#)

e) Mouse No Responde:

*Intente probar el mismo en otra Pc, para determinar si el problema se encuentra en el PC.

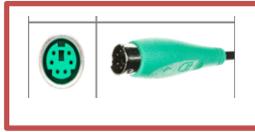
**Si el mouse no responde, asegúrese que el mismo se encuentre conectado en el conector PS2 (ficha verde) o en un puerto USB.

***Si el problema continua, desconecte el mouse del puerto PS2, vuélvalo a conectar y reinicie la PC.

****Si el problema no se soluciona, el mouse debe ser reemplazado, debido a posibles problemas en el cable.

*****En el caso de mouse USB, cambie de puerto y espere unos segundos/minutos para que el equipo lo reconozca. Si el inconveniente no es resuelto el mouse debe ser reemplazado.

Conector PS2



Conector USB



[VOLVER.](#)

f) Teclado No Responde:

*Intente probar el mismo en otra Pc, para determinar si el problema se encuentra en el PC.

**Si el teclado no responde, asegúrese que el mismo se encuentre conectado en el conector PS2 (ficha azul) o en un puerto USB.

***Si el problema continua, desconecte el Teclado del puerto PS2, vuélvalo a conectar y reinicie la PC.

****Si el problema no se soluciona, el teclado debe ser reemplazado, debido a posibles problemas en el cable.

*****En el caso de teclado USB, cambie de puerto y espere unos segundos/minutos para que el equipo lo reconozca. Si el inconveniente no es resuelto el teclado debe ser reemplazado.

Conector PS2



Conector USB



[VOLVER.](#)

g) Muestra Pantalla Azul:

*Si al encender el equipo muestra una pantalla azul con letras blancas, debe ser llevado por el usuario al servicio técnico para su testeo, por posibles fallas en el sistema operativo, disco rígido y/o memoria RAM.

[VOLVER.](#)

h) Windows Se Reinicia Antes de Llegar Al Escritorio:

*Si al encender el equipo, no se completa la carga de Windows, produciéndose el reinicio automático del mismo, debe ser llevado por el usuario al servicio técnico para su reparación, por posibles problemas en el sector de inicio del sistema Operativo.

ADVERTENCIA: EN EL CASO DE WINDOWS 10, EL CPU NO DEBE SER FORZADO AL APAGADO MIENTRAS SE ACTUALIZA EL SISTEMA, PORQUE PROVOCADAÑOS EN LOS ARCHIVOS DE ARRANQUE.

[VOLVER.](#)

i) No Puedo Navegar Google Chrome:

*En el caso que al iniciar el navegador Google Chrome, no se pueda navegar, compruebe que los datos de fecha y hora se encuentren actualizados.

**Si el problema no se soluciona, intente seguir los pasos del apartado 2 I).

[VOLVER.](#)

j) Sistema Demasiado Lento:

*En el caso que el equipo se encuentre demasiado lento se recomienda:

- Quitar la mayor cantidad de iconos del escritorio de Windows, debido a que esto utiliza recursos de Memoria RAM.
- Descargar el programa Adware Cleaner y ejecutarlo, para limpieza del sistema operativo de Virus y Malware.
- Descargar, instalar y ejecutar CCleaner, para eliminar archivos residuos.
- Desinstalar programas innecesarios o que no se utilicen.
- Ejecutar Antivirus.

[VOLVER.](#)

k) No Lee Pen Drive:

*Si al conectar el pen drive en el Puerto USB, y este no es reconocido, pruebe cambiando de Puerto.

**Si el problema no es resuelto, realice el paso del apartado 2 j).

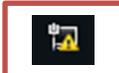
***Si no es resuelto el inconveniente, el equipo debe ser llevado al servicio técnico para su testeo y limpieza.

[VOLVER.](#)

l) No Tiene Internet:

*Verifique el icono que se encuentra al lado de la hora:

-Si el icono se encuentra de esta manera,  verifique que el cable se encuentre correctamente conectado, tanto en el CPU como en la boca de red si la tuviese.

-Si el icono se encuentra de esta manera,  haga clic derecho sobre el mismo, y elija la opción "Solucionar Problemas".

-Si el icono se encuentra de esta manera,  el equipo cuenta con red e internet, y el problema podría ser el navegador que el usuario este utilizando (Google Chrome, Internet Explorer, Mozilla Firefox, etc.).

**Si el equipo se conecta por WI-FI, asegúrese de tener buena señal.

*** Si el problema no se soluciona debe comunicarse con el Sector Redes de Datos.

[VOLVER.](#)

m) Quitar Contraseña:

*En el caso que el usuario le hubiese agregado contraseña al sistema, y la misma fue olvidada, el equipo debe ser llevado al servicio técnico para su solución.

[VOLVER.](#)

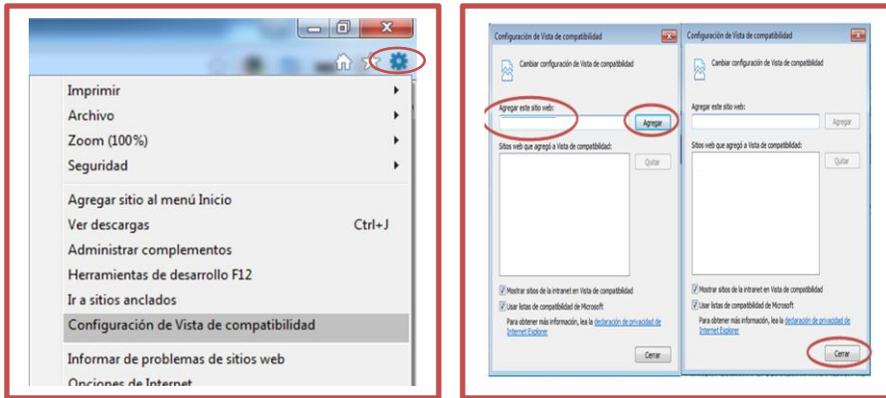
n) Vista de Compatibilidad de Sistema de expedientes:

*En Windows 10, al ejecutar por primera vez el Sistema de Expedientes en Internet Explorer, es posible que no se ejecute, debido a problemas de compatibilidad.

**Para solucionarlo debe seguir estos pasos:

-Ejecutar Internet Explorer, ingresar al Sistema de Expedientes, en la parte superior derecha hacer clic en el icono de configuración, seleccionar "Vista de compatibilidad", al

abrirse una nueva ventana, en la cual aparecerá la dirección del Sistema (en números), presionar botón agregar.



[VOLVER.](#)

o) Activación de Licencia de Windows y Microsoft Office:

*Para activación de Windows o Microsoft Office, el usuario debe seguir los pasos para el "Acceso Remoto" del técnico, que se encuentran en el documento ACCESO REMOTO.

[VOLVER.](#)

p) Instalación de Programas:

*Para la instalación o actualización de programas, el usuario debe seguir los pasos para el "Acceso Remoto" del técnico, que se encuentran en el documento ACCESO REMOTO.

[VOLVER.](#)

q) La Licencia del Antivirus Caducó:

*Para renovar licencia o cambio de Antivirus, el usuario debe seguir los pasos para el "Acceso Remoto" del técnico, que se encuentran en el documento ACCESO REMOTO.

[VOLVER.](#)

3) IMPRESORAS.

a) No enciende:

*Asegúrese que la impresora se encuentre conectada a la red eléctrica.

**Si el problema continúa y posee una impresora de las mismas características, cambie el cable o fuente de alimentación.

***Si el problema no es solucionado, el equipo debe ser llevado por el usuario al servicio técnico para su testeado.

[VOLVER.](#)

b) No imprime:

*Asegúrese que la impresora se encuentre encendida.

**Asegúrese que el cable USB de la impresora se encuentre conectado.

***Si el inconveniente no se soluciona, y cuenta con otro cable USB, cambie el mismo.

****Asegúrese que la impresora a la cual se está enviando el documento a imprimir es la correcta.

*****Asegúrese que las luces de la impresora no estén titilando comunicando algún tipo de error, en este caso el equipo debe ser llevado al servicio técnico para su testeo.

[VOLVER.](#)

c) Sale Hoja En Blanco:

*Asegúrese que la impresora posee tinta o tóner.

[VOLVER.](#)

d) Atasco De Papel:

*Este problema es debido a la mala colocación del papel. Utilice las guías de tamaños que posee la impresora según el papel que utilice.

**Si la impresora atasca el papel, intente quitarlo manualmente.

***Si el problema no puede ser solucionado, el equipo debe ser llevado al servicio técnico para su revisión y/o reparación.

[VOLVER.](#)