

Guía de soporte técnico/Guida di supporto tecnico

<p>El equipo se bloquea o se congela (Windows 10, 8):</p>	<p>Solución/Soluzioni:</p> <p>Este documento se aplica a equipos HP y Compaq con Windows 10 o Windows 8. Este documento lo ayudará a identificar y solucionar los problemas que hacen que el equipo deje de responder, se congele o se bloquee.</p> <p>Los síntomas incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none">- Windows deja de responder a las entradas de mouse y teclado.- Nada se mueve en la pantalla del equipo.- El cursor del ratón está en modo “ocupado” constantemente. <p>Antes de resolver problemas de bloqueo en su equipo, revise los siguientes elementos para lograr una mejor solución para síntomas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Si se abre una pantalla de error azul y no puede continuar, vaya a la Pantalla de mensajes de Error en una pantalla azul.- Si el equipo se bloquea aleatoriamente o poco después de encenderlo, es posible que un componente de hardware esté fallando. Para obtener más información sobre la prueba de un componente que falla, consulte Pruebas para fallas de hardware.- Si el equipo se bloquea al salir de los modos de suspensión o hibernación, reinicie el equipo. Ajuste la configuración de energía y actualice el BIOS para solucionar este problema. Para obtener más información, consulte Problemas de suspensión e hibernación (Windows 10, 8). <p>Paso 1: Desbloquee el equipo que no responde Siga los pasos que se indican en esta sección para encontrar la causa del bloqueo.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Desconecte todos los dispositivos de la PC excepto el teclado, mouse y/o monitor requeridos para el uso mínimo.2. Extraiga los CD y los DVD de las unidades.
---	--

	<ul style="list-style-type: none">- Si Windows vuelve a activarse, limpie, repare o sustituya el disco. La solución de problemas ha terminado.- Si el bloqueo continúa, siga con la solución de problemas utilizando estos pasos. <ol style="list-style-type: none">3. Con la tecla Alt presionada, presione la tecla F4 para cerrar la aplicación.<ul style="list-style-type: none">- Si Windows vuelve a activarse, el problema se relaciona con una aplicación. Guarde su trabajo y reinicie el equipo. Recuerde el nombre de la aplicación que dejó de responder o que ocasionó el error. Actualice o elimine las aplicaciones que continúan bloqueándose. La resolución de problemas ha terminado.- Si el bloqueo continúa, siga con la solución de problemas utilizando estos pasos.4. En Windows, busque y abra Administrador de tareas.5. Revise la lista de aplicaciones en Procesos y busque aplicaciones que dejaron de responder. Tome nota de los nombres de las aplicaciones o procesos que no responden.<p>NOTA: Puede que algunas aplicaciones o procesos muestren un ícono de Color verde hoja en la columna de estado. Estas aplicaciones o procesos se encuentran suspendidas actualmente por el sistema para ayudarle a mejorar el rendimiento del equipo. No es necesario que estén desactivadas.</p>6. Seleccione una aplicación o proceso que no responde y luego haga clic en Finalizar tarea.7. Siga haciendo clic en Finalizar tarea con cada una de las aplicaciones que dejaron de responder hasta eliminar de la lista todas las aplicaciones que no respondan.8. Sin cerrar el administrador de tareas, haga clic en una ventana fuera del administrador de tareas.
--	--

Si Windows vuelve a activarse, el problema se relaciona con un software. Guarde su trabajo y reinicie el equipo.

- Aplicaciones: Recuerde el nombre de las aplicaciones que dejaron de responder. Actualice o elimine las aplicaciones que siguen provocando bloqueos del sistema y luego vaya al paso para desinstalar el software para resolver los problemas de bloqueo.
- Procesos: Recuerde los nombres de los procesos que dejaron de responder. Si Windows sigue bloqueándose, actualice o elimine las aplicaciones relacionadas con los nombres de los procesos.

Si el problema persiste, continúe con el siguiente paso.

Paso 2: Actualice los controladores de dispositivos

Como parte de la solución de problemas, actualice los controladores y software para su equipo con Windows Update. Para obtener más información e instrucciones detalladas, consulte Actualización de software y controladores con Windows Update (Windows 10, 8 y 7).

Paso 3: Actualice el BIOS

Si el bloqueo continúa, actualice el BIOS. HP lanza actualizaciones del BIOS que pueden resolver problemas relacionados con los bloqueos. Consulte la página Soporte al cliente de HP - Descarga de controladores y software para verificar si hay alguna actualización de BIOS disponible. Si se muestra una página que dice Vamos a identificar su producto para comenzar, seleccione el tipo de equipo, escriba el nombre del modelo de su equipo y, a continuación, haga clic en Enviar. Se abrirá la página de soporte de producto.

Si hay una actualización del BIOS disponible, descárguela e instálela de acuerdo con las instrucciones que figuran en la página de descarga. Diríjase a Computadora de escritorio HP - Actualización del BIOS o Computadora

portátil HP - Actualización del BIOS para obtener más información.

Si no hay una actualización del BIOS disponible o no resuelve los bloqueos, continúe con el próximo paso.

Paso 4: Revise y limpie los orificios de ventilación para evitar sobrecalentamiento

Si el equipo se bloquea aleatoriamente o poco después de encenderlo, los conductos de aire u orificios de ventilación sucios o con polvo pueden estar causando que el equipo se sobrecaliente.

Debido a que el sobrecalentamiento puede causar bloqueos, use aire comprimido para mantener los conductos de aire en el sistema limpios, libres de polvo y suciedad. Esto facilitará la buena circulación de aire y reducirá el calor dentro del equipo. Consulte Prevención de sobrecalentamiento del equipo (Computadoras de escritorio) o Reducción del calor en el interior de la computadora portátil para evitar el sobrecalentamiento (Computadoras portátiles) para obtener más información.

Paso 5: Busque y elimine virus y malware

Los virus y malware pueden hacer que el equipo se bloquee. Obtenga las definiciones de virus más recientes para su software antivirus y examine todo el sistema en busca de virus (con inclusión de los dispositivos de almacenamiento USB que conecta al equipo). Si no tiene instalado un software antivirus o su suscripción venció, instale un software antivirus actualizado y examine el sistema. Consulte Es posible que el equipo esté infectado con un virus o malware (Windows 10, 8) para obtener más información.

Paso 6: Desinstale software para resolver problemas de bloqueo

A menudo, eliminar los programas que parecen provocar bloqueos, así como las versiones antiguas de software y actualizaciones de software instaladas cuando Windows comenzó a bloquearse, puede resolver el problemas de bloqueo.

NOTA: Es aconsejable utilizar solo un software antivirus. Los otros pueden eliminarse como un paso de solución de problemas para asegurarse de que no estén causando el bloqueo del equipo.

ATENCIÓN: No desinstale actualizaciones de Windows.

Si el equipo no responde (está bloqueado) después de instalar una aplicación o programa específico, elimine ese programa.

1. Pulse la tecla Windows.
2. Haga clic en Iniciar/Apagar, luego mantenga presionada la tecla Mayús y al mismo tiempo, haga clic en Reiniciar.
3. En la pantalla Elegir una opción, haga clic en Solución de problemas y luego haga clic en Opciones avanzadas.
4. Haga clic en Configuración de inicio y, a continuación, haga clic en Reiniciar.
5. Presione la tecla 4 para reiniciar el equipo en Modo seguro. Cuando aparece el escritorio de Windows, el texto Modo seguro aparece en las cuatro esquinas de la pantalla.
6. Presione la tecla Windows y, después:
 - Windows 10: Haga clic en Sistema Windows para expandir el menú, y luego seleccione Panel de control.
 - Windows 8: Haga clic en Panel de control.
7. Haga clic en Programas y características. Aparecerá la pantalla Programas y características.
8. Encuentre la aplicación que causa el bloqueo y tome nota de la fecha de Instalación. Si se instaló una aplicación el mismo día en que empezaron los bloqueos, es posible que esa aplicación esté causando el bloqueo.
9. Seleccione la aplicación de software que causa el bloqueo y haga clic en Desinstalar o Desinstalar o cambiar.
10. Siga las instrucciones que aparecen en la pantalla para eliminar la aplicación.
11. Siga desinstalando software de este modo hasta que haya eliminado todo el software relacionado con los bloqueos.
12. Reinicie el equipo normalmente.

Ya no debería producirse ningún bloqueo. Si el equipo continúa bloqueándose, aún después de desinstalar las aplicaciones y las actualizaciones sospechosas, continúe con el siguiente paso.

Paso 7: Busque más información acerca del problema de software

Si una aplicación habitualmente causa problemas de bloqueo, es posible que desinstalando el programa se resuelva el problema. Sin embargo, si desea o necesita mantener el programa en su equipo, puede visitar el sitio web del fabricante de ese software. Es posible que otras personas hayan informado el mismo problema y el fabricante haya encontrado la solución.

1. Conecte cualquier cable de red que haya desconectado anteriormente.

ATENCIÓN: Si el software antivirus se encuentra desactivado, no se conecte a Internet hasta aplicar una solución de software antivirus.

2. Abra el sitio web del fabricante de la aplicación y busque soluciones conocidas, incluidos los foros de soporte y servicio al cliente en esa página.

3. Si el sitio web del fabricante no ofrece una solución, busque en Internet. Puede haber foros de usuario independientes del fabricante y comunidades con información acerca de una solución.

Si los problemas persisten, continúe con el siguiente paso.

Paso 8: Use la herramienta Restaurar sistema de Microsoft

Restaurar sistema puede hacer regresar su equipo a un estado anterior en el cual no estaban ocurriendo los bloqueos.

1. En Windows, busque y abra Sistema.
2. Haga clic en Protección del sistema.
3. En la ficha Protección del sistema de la ventana de Propiedades del sistema, haga clic en Restaurar sistema.

4. En Restaurar sistema, haga clic en Siguiente.
5. Seleccione una fecha y hora de la lista de puntos de restauración anterior al comienzo de los bloqueos.
6. Haga clic en Siguiente. e abre la ventana Confirmar su punto de restauración.
7. Haga clic en Finalizar y, a continuación, en Sí.
8. El equipo se reinicia de forma automática después de finalizar la restauración.

Una vez concluida la restauración del sistema ya no deberían producirse más bloqueos. Si los bloqueos persisten, intente con otro punto de restauración anterior. Si el bloqueo persiste, continúe con el siguiente paso.

NOTA: Los bloqueos pueden producirse nuevamente si el bloqueo es causado por la actualización automática de un software, tal como un software suministrado a través de Windows Update o HP Support Assistant. Si los bloqueos vuelven a producirse, continúe con la siguiente sección para eliminar la actualización de software descargada más reciente.

Paso 9: Restaure el equipo

Si ninguna de las acciones anteriores resuelve el estado de error, haga una copia de seguridad de sus datos personales y restablezca su equipo reinstalando el sistema operativo.