

Estación de acoplamiento de Dell WD19

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.

Tabla de contenido

Capítulo 1: Introducción	4
Capítulo 2: Contenido del paquete	5
Capítulo 3: Requisitos de hardware	7
Capítulo 4: Identificación y características de piezas	8
Capítulo 5: Información importante	12
Capítulo 6: Configuración rápida de hardware	13
Capítulo 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
Capítulo 8: Extracción del módulo del cable USB de tipo C	19
Capítulo 9: Especificaciones técnicas	23
Indicadores de estado de LED	23
LED del adaptador de alimentación	23
Indicador de estado de la estación de acoplamiento	23
Especificaciones de acoplamiento.....	24
Conectores de entrada/salida (E/S)	25
Descripción general de Dell ExpressCharge y mejora de ExpressCharge.....	25
Capítulo 10: Actualización del firmware de la estación de acoplamiento de Dell	26
Capítulo 11: Preguntas frecuentes	29
Capítulo 12: Solución de problemas de la estación de acoplamiento WD19 de Dell	31
Síntomas y soluciones.....	31
Capítulo 13: Obtención de ayuda	35
Cómo ponerse en contacto con Dell.....	35

Introducción

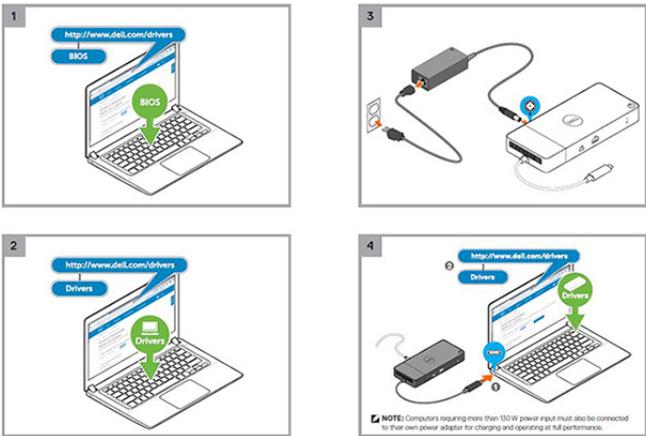
La estación de acoplamiento WD19 de Dell es un dispositivo que vincula todos los dispositivos electrónicos a la computadora mediante una interfaz de cables de USB de tipo C. Conectar la computadora a la estación de acoplamiento permite acceder a todos los periféricos (mouse, teclado, altavoces estéreo,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

PRECAUCIÓN: Actualice el BIOS, los controladores de gráficos y los controladores de la estación de acoplamiento de Dell WD19 a las versiones más recientes disponibles en www.dell.com/support ANTES de usar 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. Siempre compruebe si hay algún firmware recomendado disponible para la estación de acoplamiento en www.dell.com/support.

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</p> <p>2</p> <p>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="108 1061 464 1563"> <p>Dell Dock WD19</p> <p>Quick Start Guide</p> <p>Important</p> <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="496 1093 1142 1529">  <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>

Requisitos de hardware

Antes de usar la estación de acoplamiento, asegúrese de que el sistema tenga un puerto DisplayPort sobre USB Type-C diseñado para la compatibilidad con la estación de acoplamiento.

NOTA: Las estaciones de acoplamiento de Dell son compatibles con determinados sistemas Dell. Consulte la [Guía de compatibilidad de acoplamiento comercial de Dell](#) para obtener la lista de sistemas compatibles y el acoplamiento recomendado.

Identificación y características de piezas

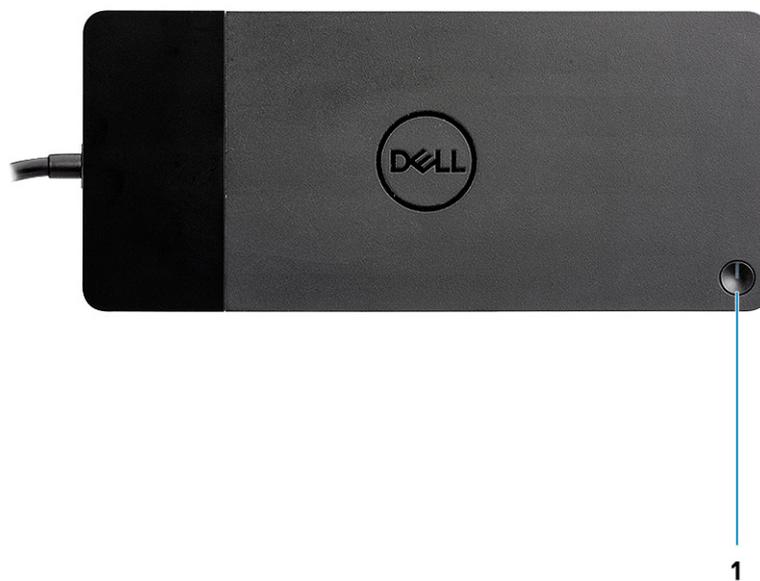


Ilustración 1. Vista superior



1. Botón de encendido/activación/suspensión

NOTA: El botón de la estación de acoplamiento está diseñado para replicar el botón de encendido del sistema. Si conecta la estación de acoplamiento de Dell WD19 a computadoras de Dell compatibles, el botón de acoplamiento funciona como el botón de encendido de la compatible y puede usarlo para encender/suspender/apagar de manera forzada la computadora.

NOTA: El botón de la estación de acoplamiento no funciona cuando se conecta a computadoras de Dell no compatibles o a computadoras que no son de Dell.

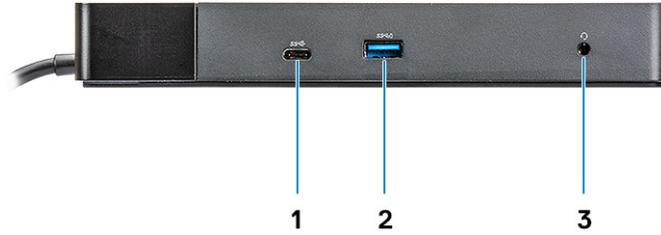


Ilustración 2. Vista frontal

- 
 1. Puerto USB 3.1 de 1.ª generación/2.ª generación y tipo C
- 
 2. Puerto USB 3.1 de 1.ª generación con PowerShare
- 
 3. Puerto de auriculares de audio

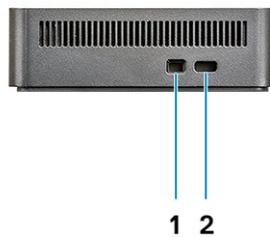


Ilustración 3. Vista izquierda

-  1. Ranura de bloqueo en forma de cuña



2. Ranura de bloqueo Kensington

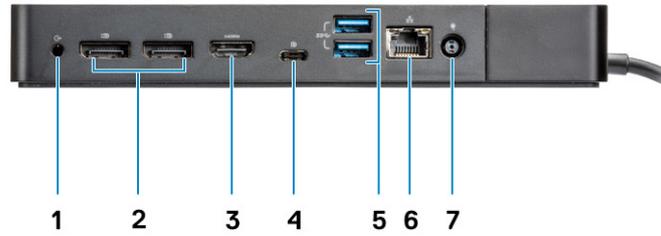


Ilustración 4. Vista posterior

1.  Puerto de línea de salida
2.  DisplayPort 1.4 (2)
3.  Puerto HDMI 2.0
4.  Puerto USB 3.1 de 1.ª generación/de 2.ª generación y tipo C con DisplayPort 1.4
5.  Puerto USB 3.1 de 1.ª generación (2)
6.  Conector de red (RJ-45)
7.  Conector de alimentación



Ilustración 5. Vista inferior

1. Etiqueta de servicio

Información importante

Es necesario instalar los controladores de la estación de acoplamiento de Dell (el controlador de controladora Ethernet USB GBE Realtek y el controlador de audio Realtek USB) antes de usar la estación de acoplamiento para obtener una funcionalidad completa. Dell recomienda actualizar el BIOS de la computadora y el controlador de gráficos BIOS de la computadora, el controlador de gráficos, el controlador de Thunderbolt y el firmware de Thunderbolt de la computadora a la versión más reciente antes de utilizar la estación de acoplamiento. Los controladores y las versiones previas del BIOS pueden 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, el controlador 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 de Dell WD19

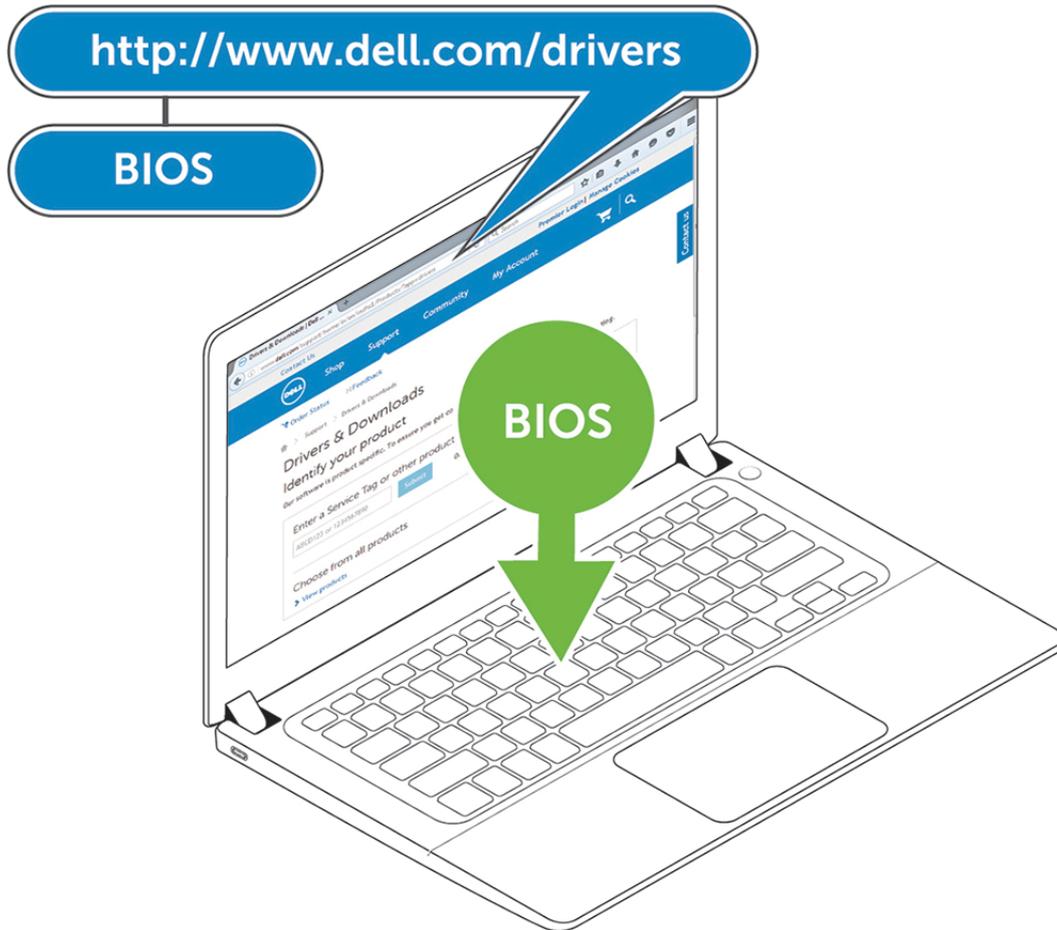
Para tener total compatibilidad con la estación de acoplamiento WD19 de Dell de última generación, se recomienda instalar los siguientes controladores/BIOS en un sistema operativo Windows de 64 bits:

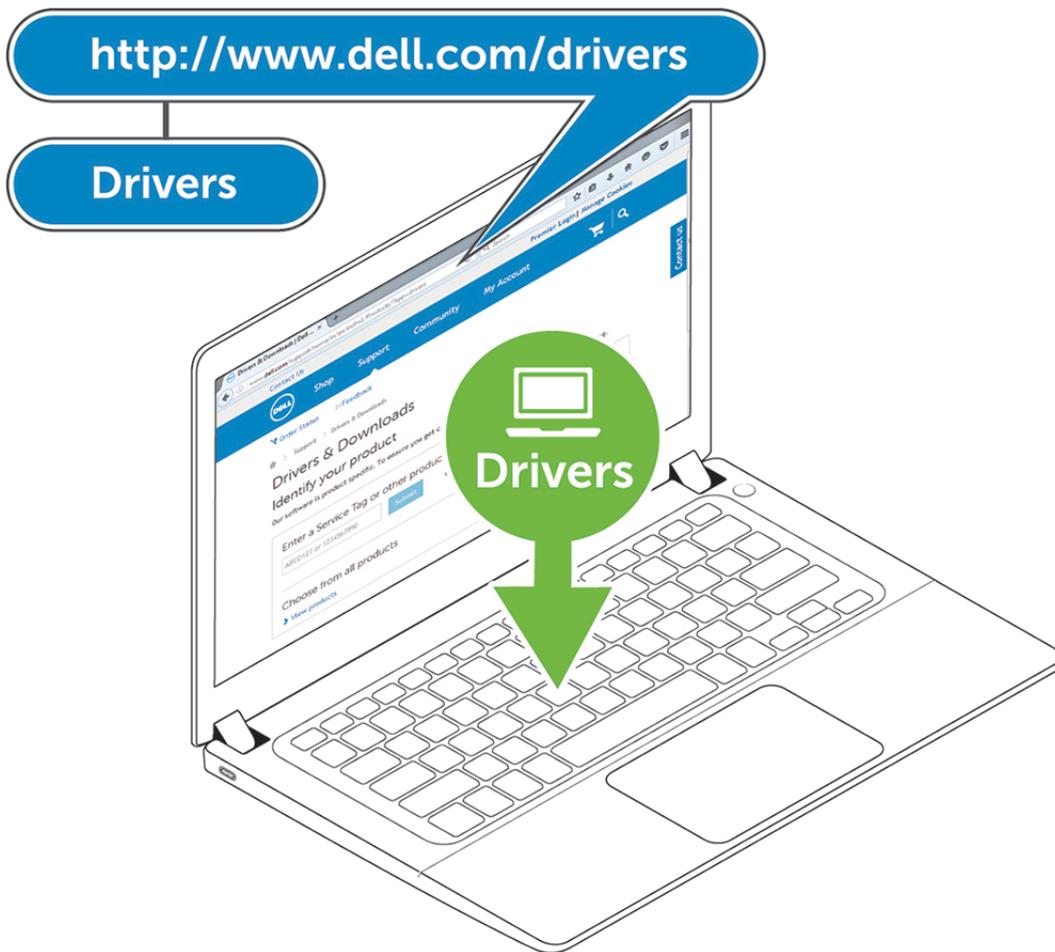
1. Vaya a www.dell.com/support y haga clic en **Detectar producto** para detectar el producto automáticamente o ingrese la etiqueta de servicio de la computadora en el campo **Ingresar una etiqueta de servicio o un código de servicio rápido**, o haga clic en **Ver productos** para navegar al modelo de 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 de realizar el 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 de realizar el 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

Pasos

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.

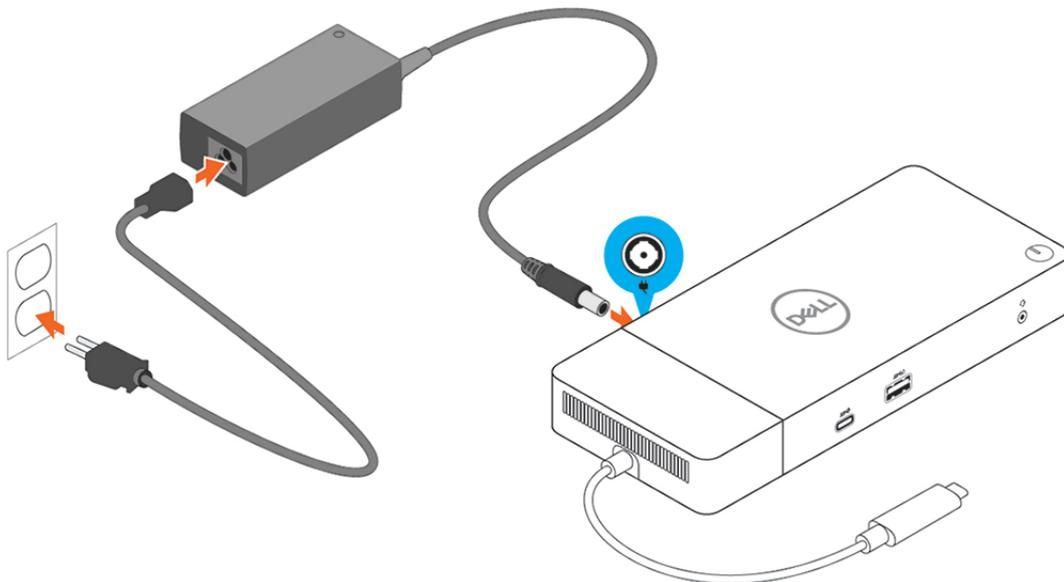


Ilustración 6. Conexión del adaptador de CA

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.

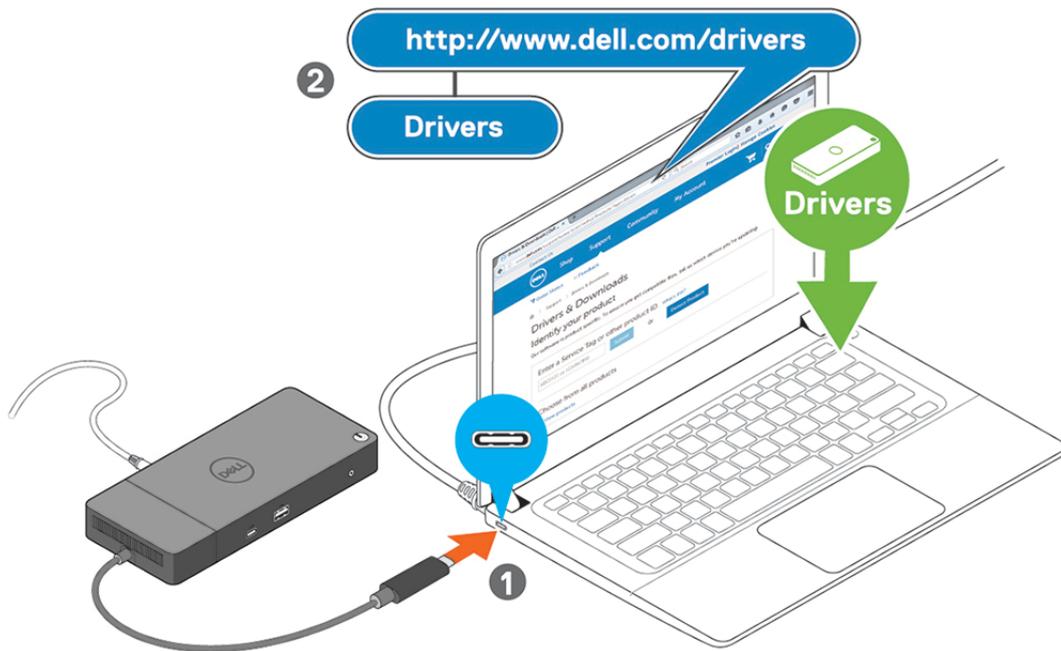


Ilustración 7. Conexión del conector USB de tipo C

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



Ilustración 8. Conexión de varias pantallas

Configuración de monitores externos

Temas:

- Actualización de los controladores gráficos para la computadora
- Configuración de los monitores
- Ancho de banda de la pantalla
- Tabla de resolución de la pantalla

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.

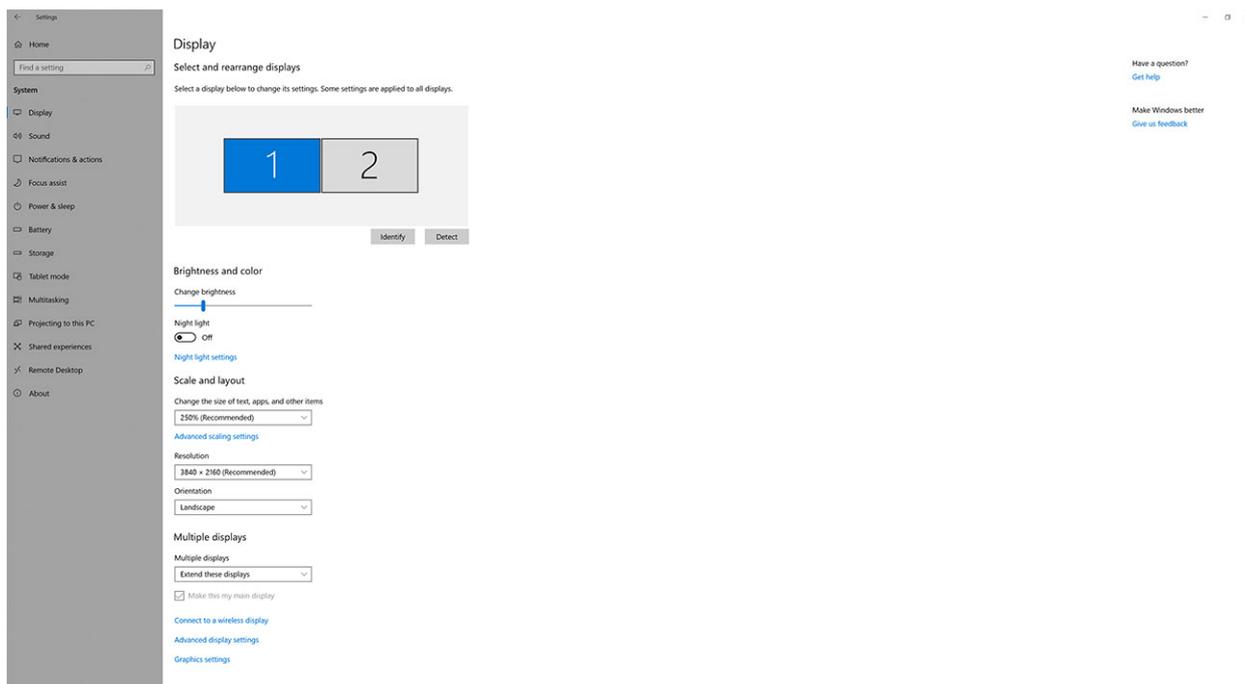
Configuración de los monitores

Si se están conectando dos pantallas, siga estos pasos:

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.

- La velocidad de bits alta 2 (HBR2) de DisplayPort es DP 1.2 (tasa de vínculo máxima de 5,4 Gb/s por canal). Con sobrecarga de DP, la tasa de datos real es de 4.3 Gbps por canal.
- La velocidad de bits alta 3 (HBR3) de DisplayPort es DP 1.4 (tasa de vínculo máxima de 8,1 Gb/s por canal). Con sobrecarga de DP, la tasa de datos real es de 6.5 Gbps por canal.

Tabla 2. 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 3. WD19

Ancho de banda disponible de DisplayPort	Pantalla única (resolución máxima)	Pantalla doble (resolución máxima)	Pantalla triple (resolución máxima)
HBR2 (2 canales HBR2: 8,6 Gb/s)	DP 1.4/HDMI 2.0/ MDFP Type-C: 4K (3840 x 2160) 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 	<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

Tabla 3. WD19 (continuación)

Ancho de banda disponible de DisplayPort	Pantalla única (resolución máxima)	Pantalla doble (resolución máxima)	Pantalla triple (resolución máxima)
		<ul style="list-style-type: none"> DP 1.4 + MFDP Type-C: FHD (1920 x 1080) a 60 Hz 	<ul style="list-style-type: none"> DP 1.4 + DP 1.4 + MFDP Type-C: <ul style="list-style-type: none"> 1 x FHD (1920x1080) a 60 Hz 2 x HD (1280x720) a 60 Hz
HBR3 (2 canales HBR3: 12,9 Gb/s)	DP 1.4/HDMI 2.0/ MFDP Type-C: 4K (3840 x 2160) 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 Type-C: QHD (2560 x 1440) 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 Type-C: FHD (1920 x 1080) 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 Type-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 incorporada. Los números de pantalla externa serán siempre un número menores a los enumerados en las tablas anteriores.
- Si la velocidad de datos de DisplayPort es HBR2, la resolución máxima compatible con Linux es 8192 x 8192 (contada con pantalla incorporada más pantalla externa).
- 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

Requisitos previos

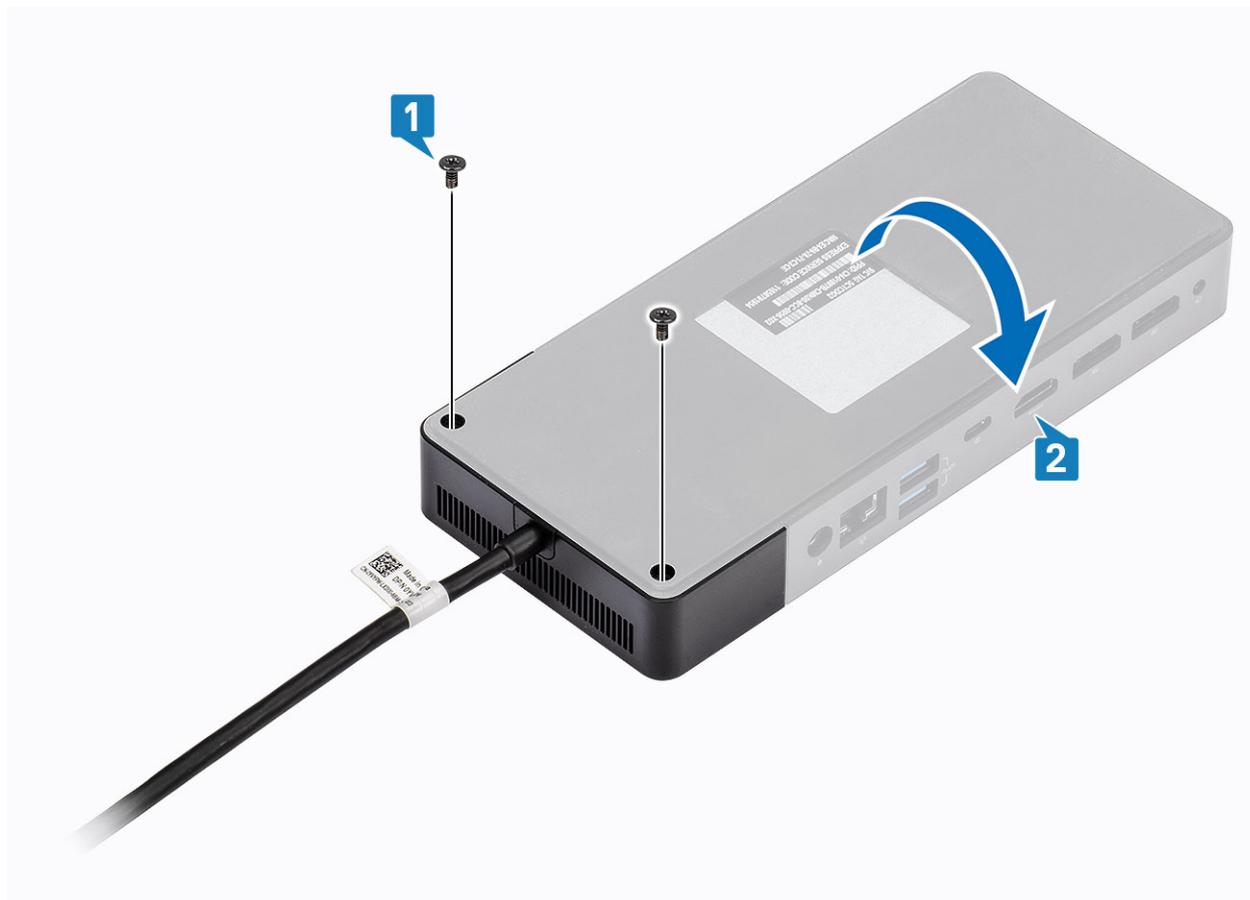
La estación de acoplamiento WD19 de Dell se envía con el cable USB de tipo C conectado. Para quitar/cambiar el módulo del cable, siga estos pasos:

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
- Especificaciones de acoplamiento
- 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 4. Indicador LED del adaptador de alimentación

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

Indicador de estado de la estación de acoplamiento

Tabla 5. Indicadores LED de la estación de acoplamiento

Estado	Comportamiento del LED
La estación de acoplamiento recibe alimentación del adaptador de alimentación	Parpadea tres veces

Tabla 6. Indicadores LED de cable

Estado	Comportamiento del LED
El host USB de tipo C es compatible con video + datos + alimentación	Activado
El host USB de tipo C no es compatible con video + datos + alimentación	Apagado (no se iluminará)

Tabla 7. Indicadores LED RJ-45

Indicadores de velocidad de enlace	Indicador de actividad Ethernet
10 Mb = Verde	Luz ámbar parpadeante
100 Mb = Ámbar	
1 Gb = Verde+Naranja	

Especificaciones de acoplamiento

Tabla 8. Especificaciones de acoplamiento

Características	Especificaciones
Estándar	USB 3.1 Type-C de 1.ª generación/2.ª generación
Puertos de vídeo	<ul style="list-style-type: none"> 1 USB 3.1 Type-C de 1.ª generación/2.ª generación con DisplayPort 1.4 o HDMI 2.0 2 DisplayPort++ 1.4
Puertos de audio	<ul style="list-style-type: none"> Conector para auriculares frontal x1 Salida de línea posterior x1
Puerto de red	<ul style="list-style-type: none"> 1 Gigabit Ethernet (RJ-45) Es compatible con Wake-on-LAN desde el estado de suspensión de S3, S4 o S5 con determinados sistemas Dell. Para obtener más información, consulte la guía de configuración de la plataforma. Es compatible con Paso de dirección MAC con determinados sistemas Dell. Para obtener más información, consulte la guía de configuración de la plataforma.
Puertos USB	<ul style="list-style-type: none"> 1 USB 3.1 frontal de 1.ª generación: Dell PowerShare BC1.2; 2 A a 5 V (máx. de 10 W) USB 3.1 Type-C frontal de 1.ª generación/2.ª generación: 1,5 A a 5 V (máx. de 7,5 W) 2 USB 3.1 posteriores de 1.ª generación: 0,9 A a 5 V (máx. de 4,5 W) 1 USB 3.1 Type-C posterior de 1.ª generación/2.ª generación con DisplayPort 1.4: 3 A a 5 V (máx. 15 W)
Puerto de entrada de CC	1 puerto de entrada de CC de 7,4 mm
Longitud del cable USB Type-C	1 m
Suministro de alimentación	<p>Sistemas de Dell</p> <ul style="list-style-type: none"> Funcionalidad de alimentación de 90 W a sistemas de Dell con adaptador de CA de 130 W Funcionalidad de alimentación de 130 W a sistemas de Dell con adaptador de CA de 180 W <p>Sistemas que no son Dell</p> <ul style="list-style-type: none"> Compatibilidad con 90 W para USB con suministro de alimentación 3.0.
Botón	<ul style="list-style-type: none"> Botón de encendido/activación/suspensión
Dimensiones	205 mm x 90 mm x 29 mm
Peso	590 g/1,30 lb
Peso del adaptador de alimentación	<ul style="list-style-type: none"> 130 W: 459 g/1,01 lb 180 W: 600 g/1,32 lb
Intervalo de temperatura	<p>En funcionamiento: de 0 °C a 35 °C (de 32 °F a 95 °F)</p> <p>Sin funcionar</p> <ul style="list-style-type: none"> Almacenamiento: de -20 °C a 60 °C (de -4 °F a 140 °F) Envío: de -20 °C a 60 °C (de -4 °F a 140 °F)
Humedad relativa	<p>En funcionamiento: del 10 % al 80 % (sin condensación)</p> <p>Sin funcionar</p> <ul style="list-style-type: none"> En almacenamiento: del 5 % al 90 % (sin condensación) En envío: del 5 % al 90 % (sin condensación)
Opciones de montaje VESA	Sí: mediante el kit de montaje de estación de acoplamiento de Dell

Conectores de entrada/salida (E/S)

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

Tabla 9. 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 • 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 10. 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

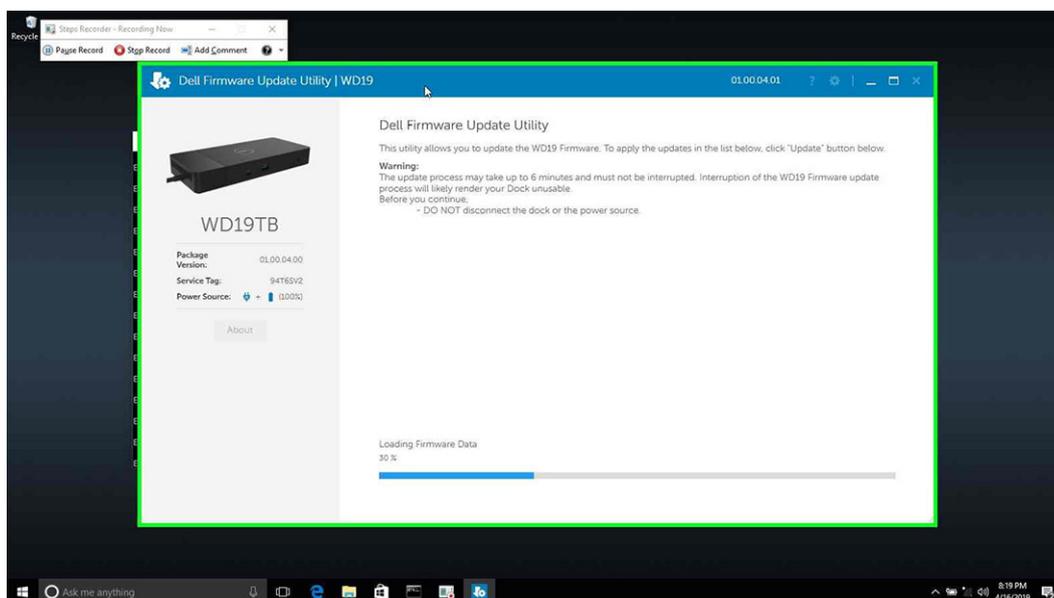
Actualización del firmware de la estación de acoplamiento de Dell

Utilidad de actualización de firmware de estación de acoplamiento independiente

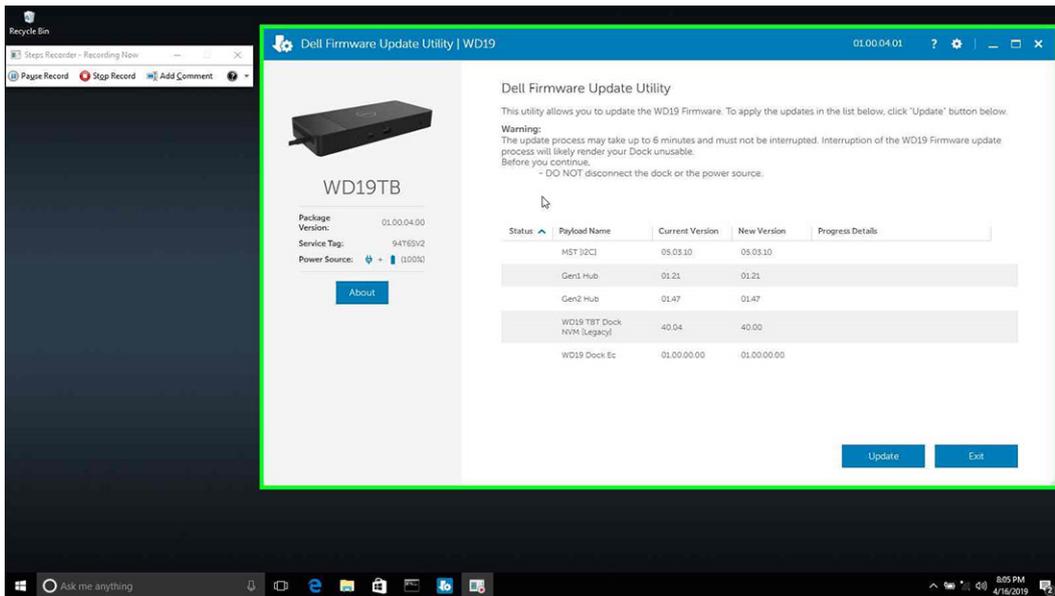
NOTA: La información que se proporciona es para los usuarios de Windows que ejecutan la herramienta ejecutable. Para otros sistemas operativos o si desea obtener instrucciones más detalladas, consulte la Guía del administrador de WD19 disponible en www.dell.com/support.

Descargue la actualización del firmware y del controlador para WD19 desde www.dell.com/support. Conecte la estación de acoplamiento al sistema e inicie la herramienta en modo administrativo.

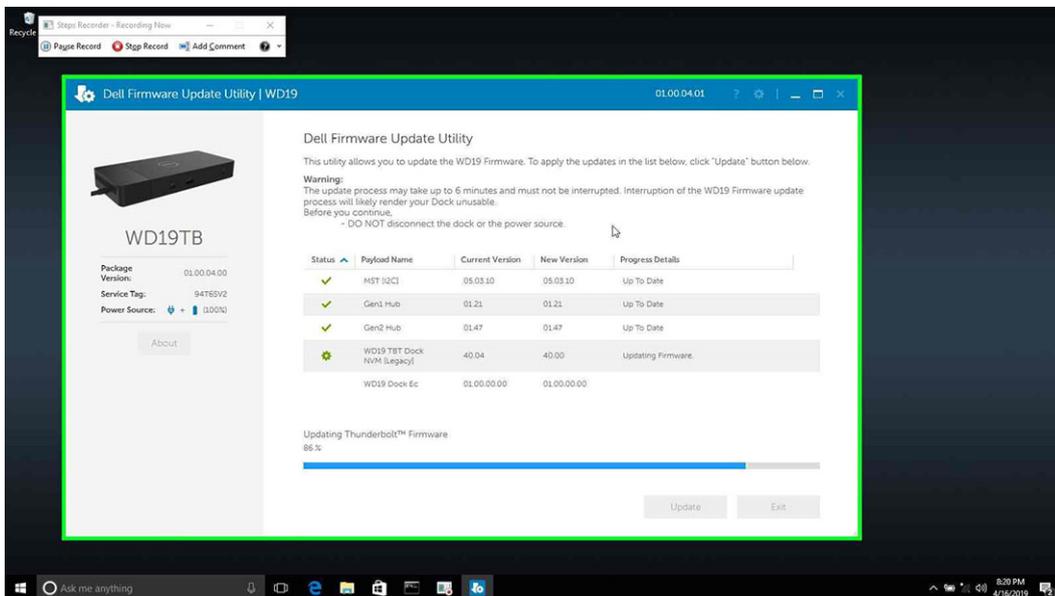
1. Espere a que toda la información se introduzca en los paneles de la interfaz gráfica de usuario (GUI).



2. Los botones **Actualizar** y **Salir** se muestran en la esquina inferior derecha. Haga clic en el botón **Actualizar**.



3. Espere hasta que finalice la actualización de firmware de todos los componentes. Se muestra una barra de progreso en la parte inferior.



4. El estado de la actualización se muestra sobre la información de carga útil.

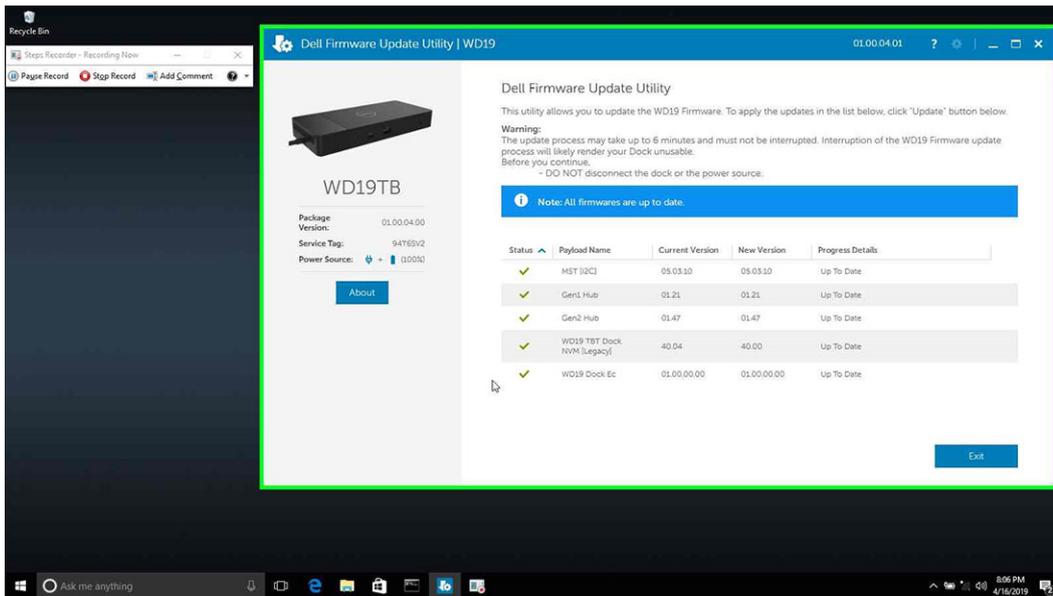


Tabla 11. Opciones de línea de comandos

Líneas de comandos	Función
/? o /h	Uso.
/s	Silencio.
/f	Forzar la actualización.
/forceit	Omitir la verificación de alimentación.
/l=<filename>	Archivo de registro.
/verflashexe	Mostrar la versión de la utilidad.
/componentsvers	Mostrar la versión actual de todos los componentes de firmware de la estación de acoplamiento.

Para ingenieros y profesionales de TI: si desean obtener más información sobre los siguientes temas técnicos, deben consultar la Guía del administrador de la estación de acoplamiento de Dell WD19:

- DFU (actualización del firmware de la estación de acoplamiento) independiente y paso a paso, y utilidades de actualización de controladores.
- Con DCU (Dell Command | Update) para la descarga de controladores.
- Administración de recursos de la estación de acoplamiento de manera local y remota mediante DCM (Dell Command | Monitor) y SCCM (System Center Configuration Manager).

Preguntas frecuentes

1. El ventilador no funciona después de conectarse con el sistema.

- El ventilador se activa por temperatura. El ventilador de la estación de acoplamiento no girará hasta que la estación esté lo suficientemente caliente para desencadenar un umbral térmico.
- Viceversa, si la estación de acoplamiento no está suficientemente fría, el ventilador no se detendrá, incluso si desconecta la estación de acoplamiento del sistema.

2. La estación de acoplamiento no funciona después del ruido de ventilador de alta velocidad.

- Cuando se oiga un fuerte ruido del ventilador, es una advertencia de que la estación de acoplamiento se encuentra en una condición de alta temperatura. Por ejemplo, la ventilación de la estación de acoplamiento puede estar bloqueada, la estación de acoplamiento está funcionando en un ambiente de alta temperatura de funcionamiento ($> 35\text{ }^{\circ}\text{C}$), etc. Elimine estas condiciones anormales de la estación de acoplamiento. Si no elimina la condición anormal, en el peor de los casos, la estación de acoplamiento se apagará mediante el mecanismo de protección de alta temperatura. Una vez que esto suceda, desenchufe el cable de tipo C del sistema y quite la alimentación de la estación de acoplamiento. Espere 15 segundos y enchufe la alimentación de la estación de acoplamiento para volver a ponerla en línea.

3. Escucho un ruido de ventilador cuando enchufo el adaptador de CA de la estación de acoplamiento.

- Es una condición normal. Conectar por primera vez el adaptador de CA de la estación de acoplamiento hará que el ventilador gire, pero que se apague enseguida.

4. Escucho un fuerte ruido del ventilador. ¿Qué ocurre?

- El ventilador de la estación de acoplamiento está diseñado con cinco velocidades de rotación diferentes. Normalmente, la estación de acoplamiento funcionará con una velocidad de ventilador baja. Si pone la estación de acoplamiento en un ambiente de temperatura de funcionamiento alta o carga pesada, el ventilador de la estación podría funcionar a alta velocidad. Sin embargo, esto es normal y el ventilador funcionará a baja/alta velocidad según la carga de trabajo.

Tabla 12. Estados del ventilador

Estado	Nombre del estado	Velocidad del ventilador (rpm)
0	Ventilador apagado	Apagado
1	Mínimo del ventilador	1900
2	Velocidad baja del ventilador	2200
3	Velocidad intermedia del ventilador	2900
4	Velocidad media-alta del ventilador	3200
5	Velocidad alta del ventilador	3600

5. ¿Cuál es la función de la estación de carga?

- La estación de acoplamiento de Dell WD19 puede cargar su dispositivo móvil o la batería portátil sin que esté conectada al sistema. Asegúrese de que la estación de acoplamiento esté conectada a la alimentación externa. El ventilador de la estación de acoplamiento girará automáticamente si la estación se calienta demasiado. Esto es la condición de funcionamiento normal.

6. ¿Por qué aparece la ventana de instalación de hardware cuando enchufo un dispositivo USB a los puertos de estaciones de acoplamiento?

- Cuando se enchufa un nuevo dispositivo, el controlador del concentrador USB notifica que se detectó un nuevo dispositivo al administrador Plug and Play (PnP). El administrador de PnP consulta al controlador del concentrador para todas las ID de hardware del dispositivo y notifica al sistema operativo de Windows que se debe instalar un nuevo dispositivo. En este caso, el usuario verá una ventana de instalación de hardware.

<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. ¿Por qué los dispositivos periféricos conectados a la estación de acoplamiento dejan de responder después de recuperarse de una pérdida de alimentación?

- La estación de acoplamiento de Dell está diseñada para funcionar con alimentación de CA solamente y no es compatible con la fuente de alimentación del sistema de devolución (alimentada por el puerto de tipo C del sistema). Un evento de pérdida de alimentación hará que todos los dispositivos en la estación de acoplamiento dejen de funcionar. Incluso cuando restaure la alimentación de CA, la estación de acoplamiento podría no funcionar correctamente, ya que la estación aún debe negociar un

contrato de alimentación adecuado con el puerto de tipo C del sistema y establecer una conexión del sistema de EC a EC de estación de acoplamiento.

Solución de problemas de la estación de acoplamiento WD19 de Dell

Temas:

- Síntomas y soluciones

Síntomas y soluciones

Tabla 13. Síntomas y soluciones

Síntomas	Soluciones sugeridas
1. No se visualiza video en los monitores conectados al puerto de DisplayPort (DP) o de interfaz multimedia de alta definición (HDMI) en la estación de acoplamiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Asegúrese de que las versiones más recientes del BIOS y de los controladores para el sistema y la estación de acoplamiento estén instaladas en el sistema. • Asegúrese de que el sistema esté bien conectado a la estación de acoplamiento. Intente desconectar y volver a conectar la estación de acoplamiento al sistema de laptop. • Desconecte ambos extremos del cable de video 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 video (HDMI o DisplayPort) esté conectado correctamente al monitor y a la estación de acoplamiento. Asegúrese de seleccionar la fuente de video correcta en el monitor (consulte la documentación del monitor para obtener más información sobre cómo cambiar la fuente de video). • Compruebe la configuración de resolución en el sistema. El monitor podría ser compatible con resoluciones más altas que la que puede admitir la estación de acoplamiento. Consulte la Tabla de resolución de pantalla para obtener más información sobre la capacidad de resolución máxima. • Si el monitor se conecta a la estación de acoplamiento, la salida de video del sistema podría deshabilitarse. Puede habilitar la salida de video mediante el Panel de control de Windows, o bien consulte la Guía del usuario del sistema. • 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 nVIDIA o AMD, la estación de acoplamiento es compatible con tres pantallas externas más el LCD del sistema. • Pruebe un cable y un monitor diferente que funcione, si es posible.
2. El video 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 video (HDMI o DisplayPort) esté conectado fijamente al monitor y la estación de acoplamiento.

Tabla 13. Síntomas y soluciones (continuación)

Síntomas	Soluciones sugeridas
	<ul style="list-style-type: none"> ● Desconecte y vuelva a conectar los monitores de la estación de acoplamiento. ● Primero, apague la estación de acoplamiento mediante la desconexión del cable Type-C y luego quite el adaptador de alimentación de la estación de acoplamiento. A continuación, conecte el adaptador de alimentación a la estación de acoplamiento antes de conectar el cable Type-C al sistema para encender la estación de acoplamiento. ● Si los pasos anteriores no funcionan, desacople y reinicie el sistema.
<p>3. El video del monitor conectado no se muestra como un monitor ampliado.</p>	<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.
<p>4. El conector de audio no funciona o hay una demora en el audio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Asegúrese de que las versiones más recientes del BIOS y de los controladores para el sistema y la estación de acoplamiento estén instaladas en el sistema. ● Si la configuración del BIOS tiene una opción de audio habilitado/deshabilitado, asegúrese de que esté establecida en Habilitado. ● Asegúrese de que esté seleccionado el dispositivo de reproducción correcto en el equipo de laptop. ● Intente volver a conectar el cable de audio a la salida de altavoz externa en la estación de acoplamiento. ● Primero, apague la estación de acoplamiento mediante la desconexión del cable Type-C y luego quite el adaptador de alimentación de la estación de acoplamiento. A continuación, conecte el adaptador de alimentación a la estación de acoplamiento antes de conectar el cable Type-C al sistema para encender la estación de acoplamiento.
<p>5. Los puertos USB no funcionan en la estación de acoplamiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Asegúrese de que las versiones más recientes del BIOS y de los controladores para el sistema y la estación de acoplamiento estén instaladas en el sistema. ● 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 bien conectada al sistema de laptop. Intente desconectar y volver a conectar la estación de acoplamiento al sistema. ● Compruebe los puertos USB. Intente conectar el dispositivo USB en otro puerto. ● Primero, apague la estación de acoplamiento mediante la desconexión del cable Type-C y luego quite el adaptador de alimentación de la estación de acoplamiento. A continuación, conecte el adaptador de alimentación a la estación de acoplamiento antes de conectar el cable Type-C al sistema para encender la estación de acoplamiento.
<p>6. El contenido de protección de contenido digital de gran ancho de banda (HDCP) no aparece en el monitor conectado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● La estación de acoplamiento de Dell es compatible con HDCP, hasta HDCP 2.2.

Tabla 13. Síntomas y soluciones (continuación)

Síntomas	Soluciones sugeridas
	<p> NOTA: La pantalla/el monitor del usuario debe ser compatible con HDCP 2.2</p>
<p>7. El puerto LAN no está funcionando.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Asegúrese de que las versiones más recientes del BIOS y de los controladores para el sistema y la estación de acoplamiento estén instaladas en el sistema. ● 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, apague la estación de acoplamiento mediante la desconexión del cable Type-C y luego quite el adaptador de alimentación de la estación de acoplamiento. A continuación, conecte el adaptador de alimentación a la estación de acoplamiento antes de conectar el cable Type-C al sistema para encender la estación de acoplamiento.
<p>8. El LED del cable no se enciende después de conectarse al host.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Asegúrese de que la WD19 esté conectada a la alimentación de CA. ● Asegúrese de que el sistema esté conectado con la estación de acoplamiento. Intente desconectar y volver a conectar la estación de acoplamiento.
<p>9. El puerto USB no tiene ninguna función en un ambiente previo al sistema operativo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Si el BIOS tiene una página Configuración de USB, asegúrese de que las siguientes opciones estén seleccionadas: <ul style="list-style-type: none"> ● 1. Habilite el soporte de arranque de USB ● 2. Habilite el puerto USB externo
<p>10. El arranque de PXE en la estación de acoplamiento no funciona.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Si el BIOS tiene una página NIC integrada, seleccione Habilitada con PXE. ● Si la configuración del BIOS en el sistema tiene una página Configuración de USB, asegúrese de que las siguientes opciones estén seleccionadas: <ul style="list-style-type: none"> ● 1. Habilite el soporte de arranque de USB
<p>11. El arranque de USB no funciona.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Si el BIOS tiene una página Configuración de USB, asegúrese de que las siguientes opciones estén seleccionadas: <ul style="list-style-type: none"> ● 1. Habilite el soporte de arranque de USB ● 2. Habilite el puerto USB externo
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 1. Asegúrese de que la estación de acoplamiento de Dell WD19 esté conectada adecuadamente a su propio adaptador (130 W o 180 W). ● 2. Asegúrese de que el LED del cable de la estación de acoplamiento esté encendido. ● 3. Desconecte y vuelva a conectar el cable (Type-C) al sistema.
<p>13. Los periféricos conectados a la estación de acoplamiento no funcionan en un ambiente previo al sistema operativo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Si la configuración del BIOS del sistema tiene una página Configuración de USB, seleccione la opción para habilitar la función de la estación de acoplamiento en un ambiente previo al sistema operativo: <ul style="list-style-type: none"> ● Enable External USB Port

Tabla 13. Síntomas y soluciones (continuación)

Síntomas	Soluciones sugeridas
14. El mensaje de alerta "Ha conectado un adaptador de alimentación pequeño al sistema" aparece cuando la estación de acoplamiento se conecta al sistema.	<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, apague la estación de acoplamiento mediante la desconexión del cable Type-C y luego quite el adaptador de alimentación de la estación de acoplamiento. A continuación, conecte el adaptador de alimentación a la estación de acoplamiento antes de conectar el cable Type-C al sistema para encender la estación de acoplamiento.
15. Se muestra un mensaje de advertencia de adaptador de alimentación pequeño y los LED del cable están apagados.	<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

Requisitos previos

 **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.

Sobre esta tarea

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:

Pasos

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.