

Monitor Dell Pro 24 Plus QHD

P2425D

Manual de servicio

Notas, precauciones y advertencias

 **NOTA:** Una NOTA indica información importante que le ayuda a utilizar mejor el producto.

 **PRECAUCIÓN:** Un AVISO indica daños potenciales al hardware o pérdida de datos y le explica cómo evitar el problema.

 **ADVERTENCIA:** Una ADVERTENCIA indica que se pueden producir daños materiales o personales o, incluso, la muerte.

Contenido

Instrucciones de seguridad	4
Antes de trabajar en el interior del monitor	4
Después de trabajar en el interior del monitor	4
Vistas del monitor P2425D	5
Vista frontal	5
Vista posterior	6
Vista inferior	7
Componentes principales del monitor P2425D	8
Diagrama de conectividad del cableado	10
Conectar el monitor	12
Desmontaje y montaje	13
Herramientas recomendadas	13
Lista de tornillos	13
Retirar el pedestal	14
Requisitos previos	14
Pasos	14
Instalar el pedestal	15
Requisitos previos	15
Pasos	15
Pasos siguientes	15
Retirar la cubierta posterior	16
Requisitos previos	16
Pasos	16
Instalar la cubierta posterior	18
Requisitos previos	18
Pasos siguientes	19
Retirar la placa del teclado	20
Requisitos previos	20
Pasos	20
Instalar la placa del teclado	21
Requisitos previos	21
Pasos	22
Pasos siguientes	22
Retirar la placa LENS	23
Requisitos previos	23
Pasos	23
Instalar la placa LENS	24
Requisitos previos	24
Pasos	24
Pasos siguientes	24
Retirar el concentrador USB	25
Requisitos previos	25
Pasos	25
Instalar el concentrador USB	26

Requisitos previos	26
Pasos	26
Pasos siguientes	26
Retirar el marco metálico	27
Requisitos previos	27
Pasos	27
Instalar el marco metálico	29
Requisitos previos	29
Pasos	29
Pasos siguientes	30
Retirar la placa del sistema y la placa de alimentación	31
Requisitos previos	31
Pasos	32
Instalar la placa del sistema y la placa de alimentación	33
Requisitos previos	33
Pasos	33
Pasos siguientes	34
Solucionar problemas	35
Comprobación automática	35
Diagnósticos integrados	36
Problemas comunes	37
Problemas específicos de la interfaz Bus de serie universal (USB)	40
Contactar con Dell	41

Instrucciones de seguridad

Utilice las siguientes pautas de seguridad para proteger el monitor contra posibles daños potenciales y garantizar su seguridad personal. A menos que se indique lo contrario, cada procedimiento incluido en este documento asume que ha leído la información de seguridad que se envió con su monitor.

ⓘ NOTA: Antes de usar el monitor, lea la información de seguridad que se suministra con el monitor y que está impresa en el producto. Conserve la documentación en un lugar seguro por si tuviera que consultarla en otro momento.

⚠ ADVERTENCIA: La utilización de controles, ajustes o procedimientos distintos de los especificados en esta documentación puede provocar

la exposición a descargas eléctricas, riesgos eléctricos o riesgos mecánicos.

⚠ PRECAUCIÓN: El posible efecto a largo plazo de escuchar audio a un volumen alto a través de los auriculares (en un monitor que

los admita) puede dañar su capacidad auditiva.

- Coloque el monitor en una superficie sólida y manipúlelo con cuidado. La pantalla está hecha de vidrio y puede resultar dañada si se deja caer o se golpea con un objeto afilado.
- Asegúrese siempre de que están establecidos los valores eléctricos nominales en el monitor para utilizarlo con la fuente de alimentación disponible de su zona.
- Mantenga el monitor a temperatura ambiente. Unas condiciones de calor o frío excesivo pueden tener un efecto perjudicial en el cristal líquido de la pantalla.

Conecte el cable de alimentación del monitor a una toma de corriente cercana y accesible. Consulte la sección [Conectar el monitor](#).

- No coloque ni use el monitor sobre una superficie mojada o cerca del agua.
- No someta el monitor a fuertes vibraciones ni a grandes impactos. Por ejemplo, no coloque el monitor dentro del maletero de un automóvil.
- Desenchufe el monitor si no lo va a utilizar durante un período prolongado.
- Para evitar descargas eléctricas, no intente quitar ninguna cubierta ni tocar el interior del monitor.
- Lea estas instrucciones detenidamente. Mantenga este documento para una futura referencia. Siga todas las advertencias e instrucciones que se indican en el producto.
- Algunos monitores se pueden montar en la pared utilizando el soporte VESA que se vende por separado. Asegúrese de utilizar las especificaciones VESA correctas como se menciona en la sección de montaje en pared de la Guía del usuario.

Para obtener información sobre instrucciones de seguridad, consulte el documento Información sobre seguridad, medioambiental y reguladora (SERI) suministrada con el monitor.

Antes de trabajar en el interior del monitor

Pasos

1. Guarde y cierre todos los archivos abiertos y salga de todas las aplicaciones abiertas.
2. Apague el monitor.
3. Desconecte el monitor y todos los dispositivos conectados de la toma de corriente.
4. Desconecte del monitor todos los dispositivos de red y periféricos conectados, como el teclado, el ratón y la base de acoplamiento.

⚠ PRECAUCIÓN: Para desconectar un cable de red, desenchufe primero el cable del monitor y, a continuación, haga lo propio con el cable del dispositivo de red.

5. Retire la tarjeta multimedia y el disco óptico del monitor, si procede.

Después de trabajar en el interior del monitor

⚠ PRECAUCIÓN: Si deja tornillos sueltos o extraviados en el interior del monitor, este podría resultar gravemente dañado. Protección contra descargas electrostáticas

Pasos

1. Vuelva a colocar todos los tornillos y asegúrese de que no quede ningún tornillo extraviado dentro del monitor.
2. Conecte todos los dispositivos externos, periféricos o cables que haya quitado antes de trabajar con el monitor.
3. Vuelva a colocar las tarjetas multimedia, los discos o cualquier otra pieza que haya retirado antes de trabajar en el monitor.
4. Conecte el monitor y todos los dispositivos conectados a sus tomas de corriente.
5. Encienda el monitor.

Vistas del monitor P2425D

Vista frontal



Figura 1. Vista frontal

Tabla 1. Componentes y descripciones.

Etiqueta	Descripción	Uso
1	Indicador LED de alimentación	La luz blanca permanente indica que el monitor está encendido y funcionando. Una luz blanca intermitente indica que el monitor está en modo de espera.
2	 Puerto descendente USB-C de 5 Gbps de acceso rápido (solo datos)	Conecte el dispositivo USB* y cargue el dispositivo. NOTA: Para utilizar estos puertos, debe conectar el cable USB (suministrado con el monitor) al puerto ascendente USB del monitor y al equipo.
3	 Puerto descendente USB Tipo-A de 5 Gbps de acceso rápido	Conecte el dispositivo USB* y cargue el dispositivo. NOTA: Para utilizar estos puertos, debe conectar el cable USB (suministrado con el monitor) al puerto ascendente USB del monitor y al equipo.

*Para evitar la interferencia de señal, cuando un dispositivo USB se ha conectado a un puerto USB de bajada, NO se recomienda conectar ningún otro dispositivo USB en los puertos adyacentes.

Vista posterior



Figura 2. Vista posterior

Tabla 2. Componentes y descripciones.

Etiqueta	Descripción	Uso
1	Orificios de instalación VESA (100 mm x 100 mm, detrás de la tapa VESA acoplada)	Instale el monitor en la pared con el kit de montaje en pared compatible con VESA. NOTA: El kit de instalación en pared no se envía con el monitor y se vende por separado.
2	Etiqueta de información normativas	Enumera las autorizaciones de organismos reguladores.
3	Botón de liberación del pedestal	Permite liberar el pedestal del monitor.
4	Botón de encendido	Para encender o apagar el monitor.
5	Palanca de mando	Utilícela para controlar el menú OSD. Para obtener más información, consulte la sección Utilizar el monitor .
6	Etiqueta sobre normativas (incluido el código QR MyDell, el número de serie y el sello de la etiqueta de servicio)	Consulte esta etiqueta si necesita ponerse en contacto con el soporte técnico de Dell. La etiqueta de servicio es un identificador alfanumérico único que permite a los técnicos de servicio de Dell identificar los componentes de hardware del monitor y acceder a la información de la garantía.
7	Ranura para administración de cables	Se utiliza para organizar los cables llevándolos a través de la ranura.

Vista inferior

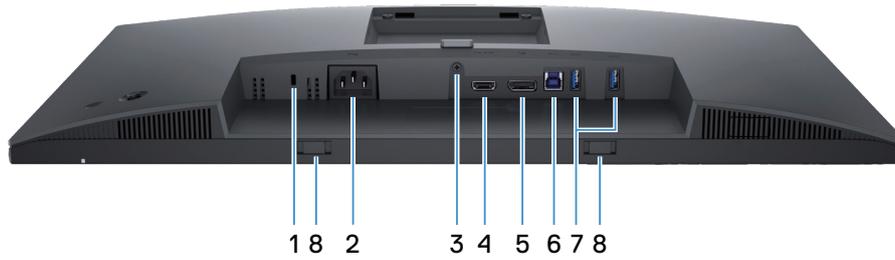


Figura 3. Vista inferior

Tabla 3. Componentes y descripciones.

Etiqueta	Descripción	Uso
1	Ranura de bloqueo de seguridad (basado en la ranura de seguridad Kensington)	Proteja el monitor utilizando la cerradura de seguridad (se adquiere por separado) para evitar el traslado no autorizado del monitor.
2	 Conector de alimentación	Conecte el cable de alimentación (suministrado con el monitor).
3	Función de bloqueo del pedestal	Bloquee el pedestal en el monitor con un tornillo M3x6 mm (tornillo no incluido).
4	 Puerto HDMI	Conecte el equipo con el cable HDMI enviado con el monitor (solo para determinados países).
5	 Puerto DisplayPort 1.4	Conéctelo a su PC mediante el cable DisplayPort (incluido con el monitor).
6	 Puerto ascendente USB Tipo-B de 5 Gbps	Conecte el cable USB incluido con el monitor a su PC. Una vez que este cable está conectado, puede usar los conectores USB en el monitor.
7	 Puerto de bajada USB Tipo-A de 5 Gbps	Conecte su dispositivo USB.* NOTA: Para utilizar estos puertos, debe conectar el cable USB (suministrado con el monitor) al puerto ascendente USB del monitor y al equipo.
8	Ranuras para barras de sonido	Acople la barra de sonido externa (se vende por separado) al monitor alineando las pestañas magnéticas de la barra de sonido con las ranuras del monitor.

*Para evitar la interferencia de señal, cuando un dispositivo USB se ha conectado a un puerto USB de bajada, NO se recomienda conectar ningún otro dispositivo USB en los puertos adyacentes.

Componentes principales del monitor P2425D

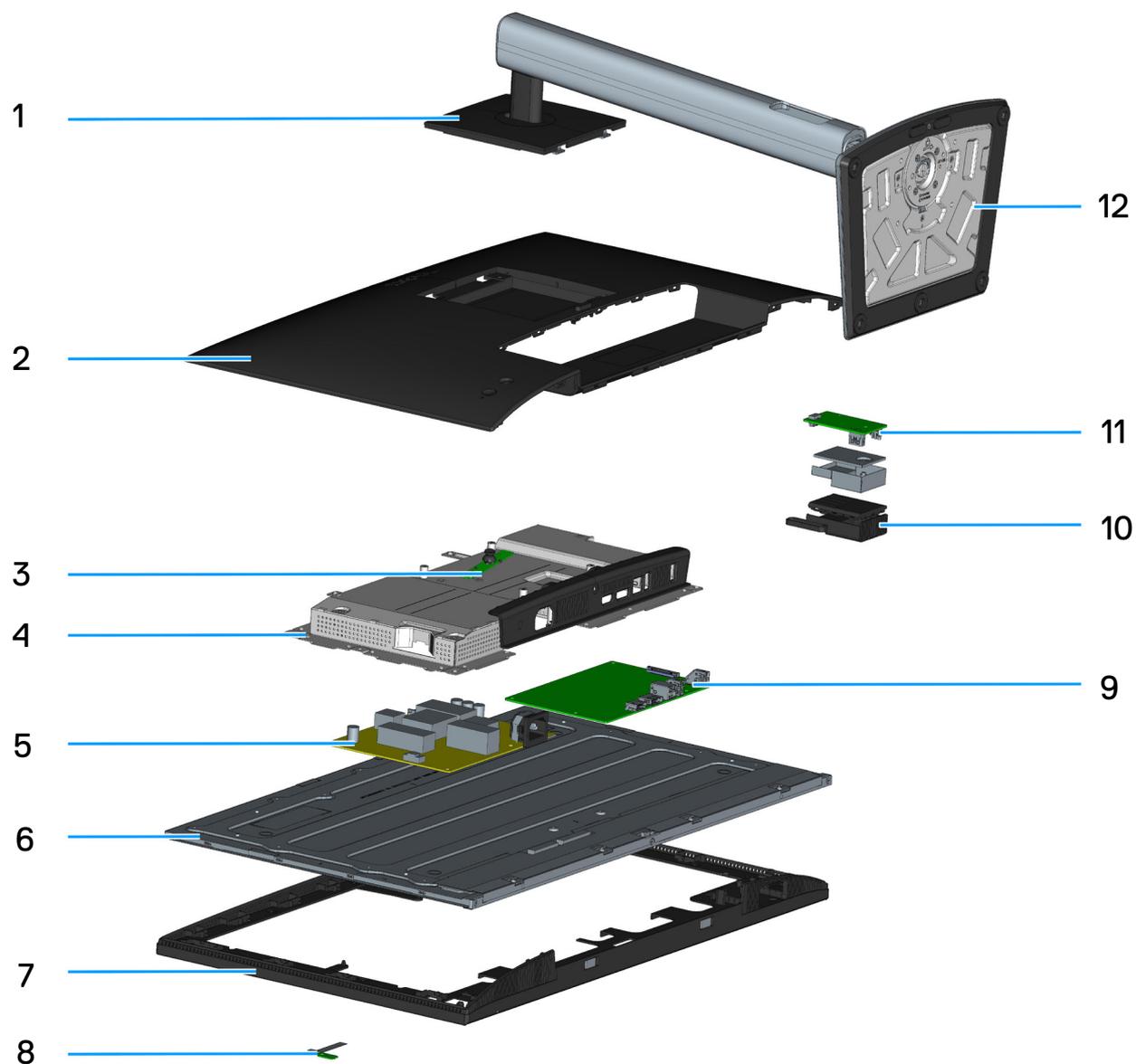


Figura 4. Componentes principales del monitor P2425D

Tabla 4. Componentes principales del monitor P2425D

N.º	Descripción
1	Elevador del pedestal
2	Cubierta posterior
3	Placa del teclado
4	Soporte metálico
5	Placa de alimentación
6	Panel
7	Marco central
8	Placa LENS
9	Placa principal
10	Concentrador USB
11	Placa USB
12	Base del pedestal

NOTA:

Para reemplazar el cable de alimentación, el cable de conectividad y la fuente de alimentación externa (si procede), póngase en contacto con Dell:

1. Vaya al [sitio de asistencia de Dell](#).
2. Compruebe su país o región en el menú desplegable **Choose A Country (Elegir un país)/Region (Región)** situado en la parte inferior derecha de la página.
3. Haga clic en **Contact Us (Contacto)** junto a la lista desplegable del país.
4. Seleccione el servicio o enlace de soporte adecuado en función de sus necesidades.
5. Seleccione el método de contacto con Dell que le resulte más cómodo.

Diagrama de conectividad del cableado

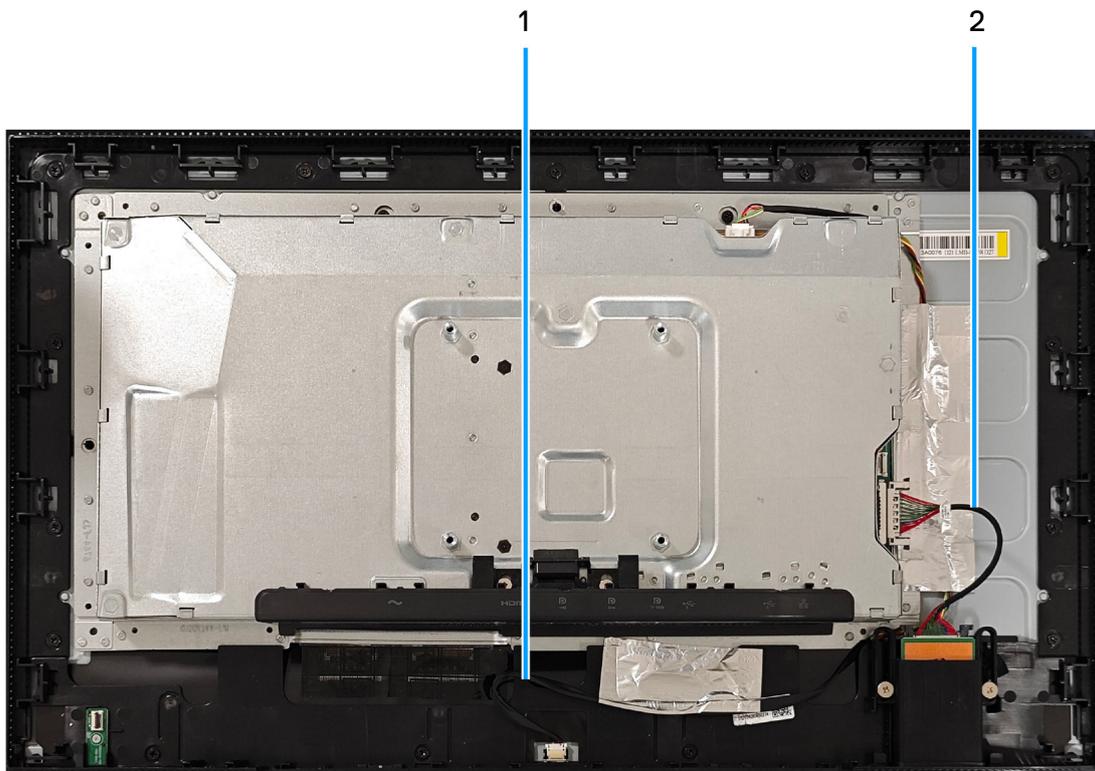


Figura 5. Diagrama de conectividad del cableado

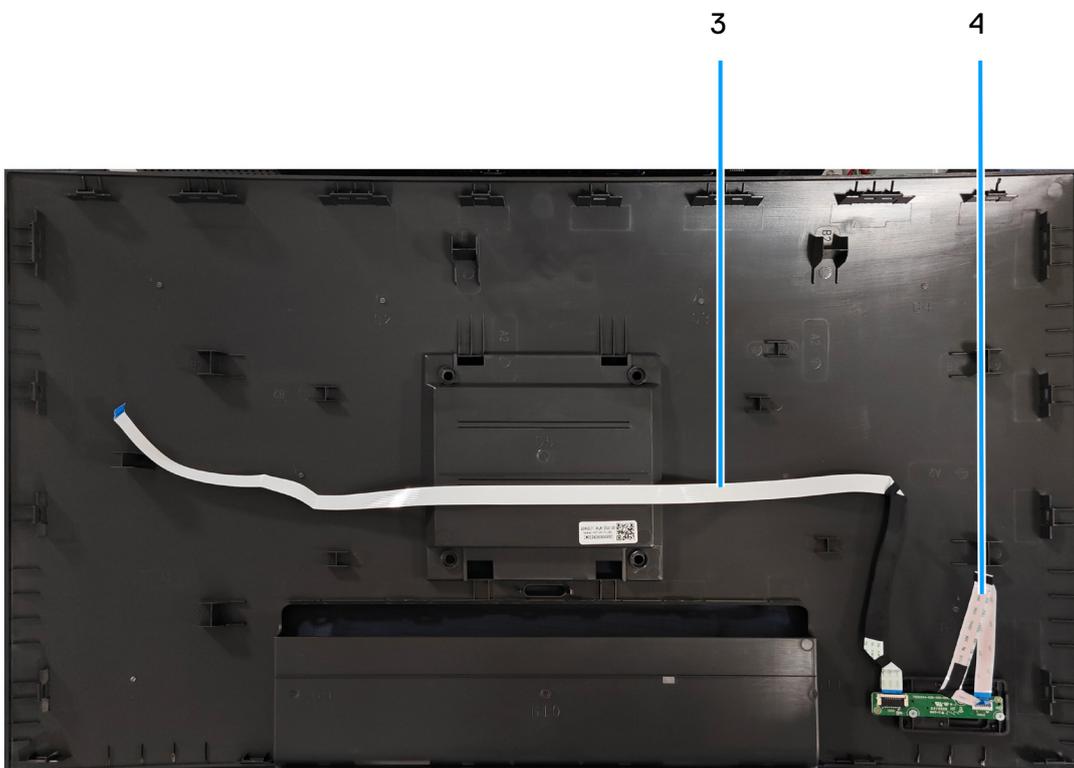


Figura 6. Diagrama de conectividad del cableado

Tabla 5. Descripción de la conectividad del cableado

Elemento	Descripción
1	Cable de la barra de luces
2	Cable USB
3	Cable LENS
4	Cable del teclado

Conectar el monitor

⚠ ADVERTENCIA: Antes de comenzar cualquiera de los procedimientos de esta sección, siga las [Instrucciones de seguridad](#).

📌 NOTA: Los monitores Dell están diseñados para funcionar de manera óptima con los cables suministrados por Dell dentro de la caja. Dell no garantiza la calidad y el rendimiento del vídeo si se utilizan cables que no son de Dell.

📌 NOTA: Pase los cables a través de la ranura de administración de cables antes de conectarlos.

📌 NOTA: No conecte todos los cables al equipo al mismo tiempo.

📌 NOTA: Las imágenes son solo para fines ilustrativos. La apariencia del equipo puede ser diferente.

Para conectar el monitor al equipo:

1. Apague el equipo y desconecte el cable de alimentación.
2. Conecte el cable DisplayPort o HDMI desde el monitor a su PC.
3. Conecte el puerto ascendente USB Tipo-B del monitor y un puerto USB adecuado del equipo con el cable USB suministrado (consulte Bottom view para obtener detalles).
4. Conecte los periféricos USB a los puertos descendentes USB del monitor.
5. Enchufe los cables de alimentación de su PC y monitor en una toma de corriente eléctrica.
6. Encienda el monitor y el PC.

Si su monitor muestra una imagen, entonces la instalación ha sido completada. Si no muestra una imagen, consulte [Problemas comunes](#).

Conectar el cable DisplayPort (DisplayPort a DisplayPort)

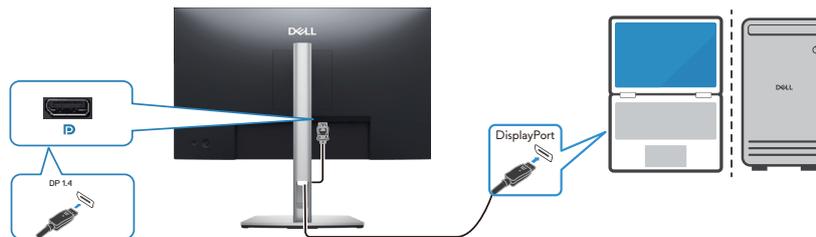


Figura 7. Conectar el cable DisplayPort

Conectar el cable HDMI (solo para determinados países)

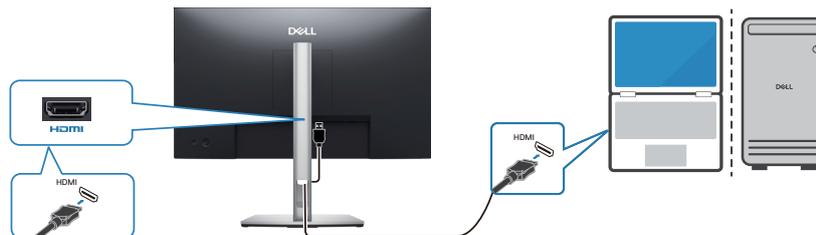


Figura 8. Conectar el cable HDMI

Desmontaje y montaje

△ **PRECAUCIÓN:** La información de esta sección está pensada para los técnicos de servicio autorizados de la región EMEA. Dell prohíbe a los usuarios desmontar el monitor y cualquier daño causado por tareas de servicio no autorizadas no estará cubierto por la garantía.

Herramientas recomendadas

1. Destornillador (cabeza Phillips, cabeza hexagonal)
2. Navaja

Lista de tornillos

- ① **NOTA:** Al quitar los tornillos de un componente, se recomienda anotar el tipo de tornillo, la cantidad de tornillos y, a continuación, colocarlos en una caja para almacenar tornillos. De este modo se garantiza que al sustituir el componente se restaura el número correcto de tornillos y el tipo de tornillo adecuado.
- ① **NOTA:** Algunos equipos tienen superficies magnéticas. Asegúrese de que los tornillos no queden adheridos a dichas superficies al sustituir un componente.
- ① **NOTA:** El color de los tornillos puede variar en función de la configuración solicitada.

Tabla 6. Lista de tornillos

Componente	Tipo de tornillo	Cantidad	Imágenes de los tornillos
Cubierta posterior	M4x10	4	
Protección metálica	M3x4	2	
Placa del sistema y placa de alimentación	D3x7	7	
Placa de alimentación	M4x8	1	
Placa del teclado	M2x2	3	
Placa LENS	M2x2	1	
Concentrador USB	D3x5	2	

Retirar el pedestal

Requisitos previos

Siga el procedimiento de la sección [Antes de trabajar en el interior del monitor](#).

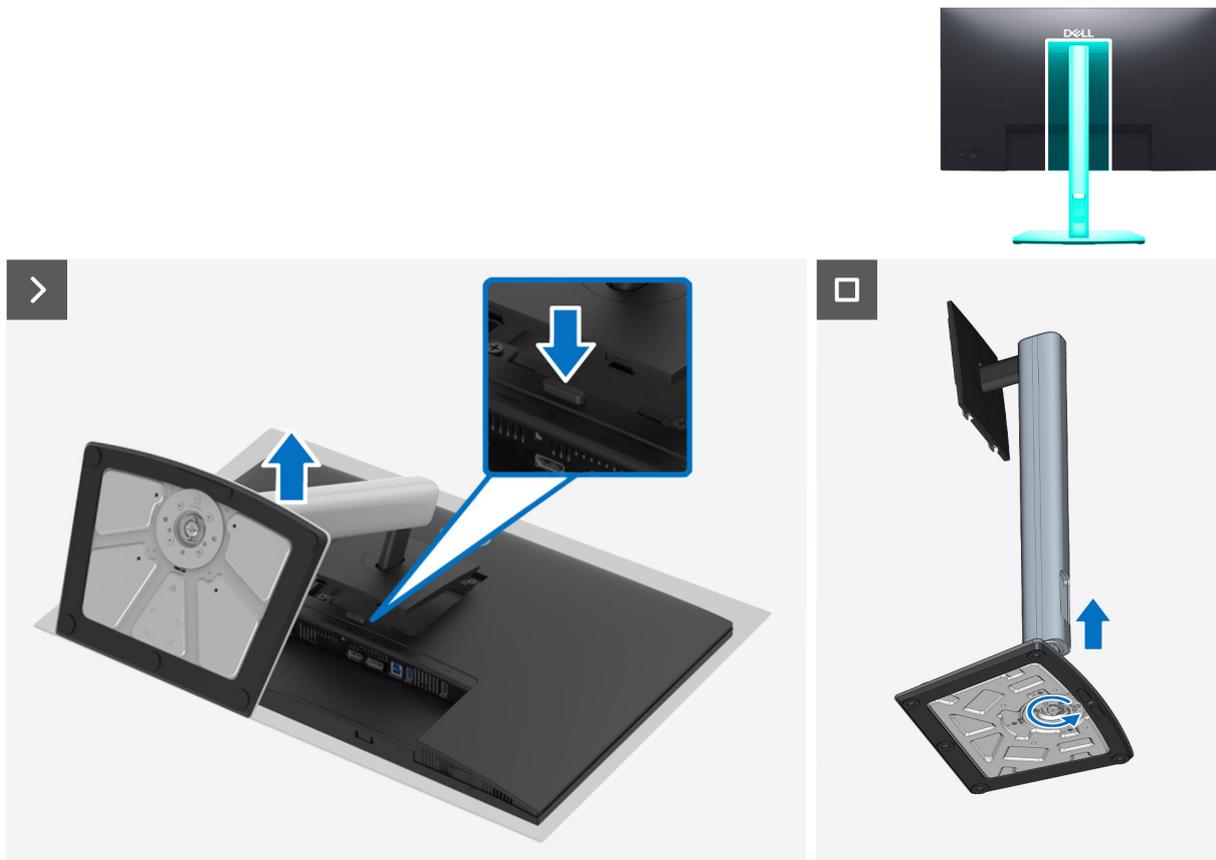


Figura 9. Retirar el pedestal

Pasos

1. Coloque el monitor sobre un paño suave o cojín cerca del borde del escritorio.
2. Mientras mantiene presionado el botón de liberación, tire del pedestal hacia afuera.
3. Levante el conjunto del pedestal alejándolo del monitor.
4. Abra el asa del tornillo que se encuentra en la parte inferior de la base del pedestal y gírela en sentido contrario a las agujas del reloj para desmontar el pedestal.

Instalar el pedestal

Requisitos previos

Siga el procedimiento de la sección [Antes de trabajar en el interior del monitor](#).

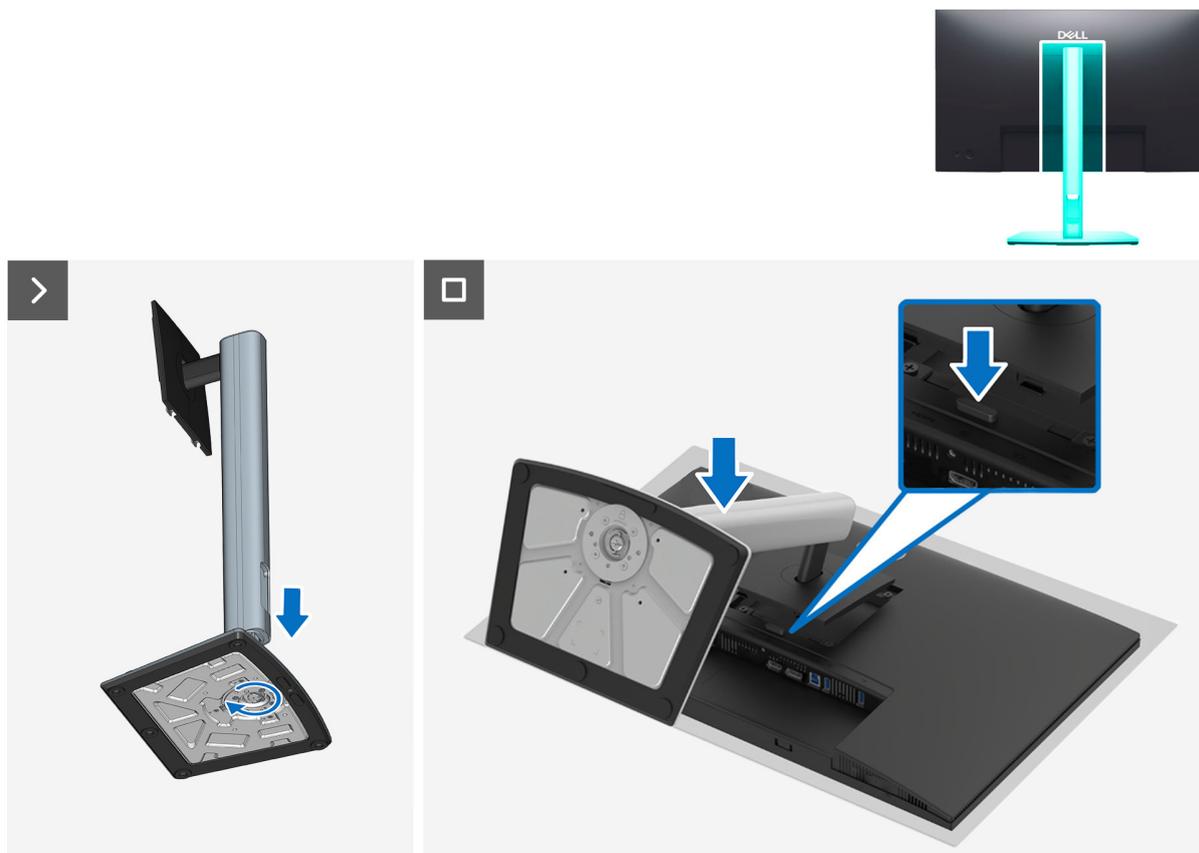


Figura 10. Instalar el pedestal

Pasos

1. Alinee y coloque el pedestal vertical en la base del pedestal.
2. Abra el asa del tornillo que se encuentra en la parte inferior de la base del pedestal y gírela en el sentido de las agujas del reloj para asegurar el ensamblaje del pedestal.
3. Introduzca la cabeza del pedestal en el hueco VESA del monitor.

Pasos siguientes

Siga el procedimiento de la sección [Después de trabajar en el interior del monitor](#).

Retirar la cubierta posterior

Requisitos previos

1. Siga el procedimiento de la sección [Antes de trabajar en el interior del monitor](#).
2. Retirar el [pedestal](#).



4x
M4x10

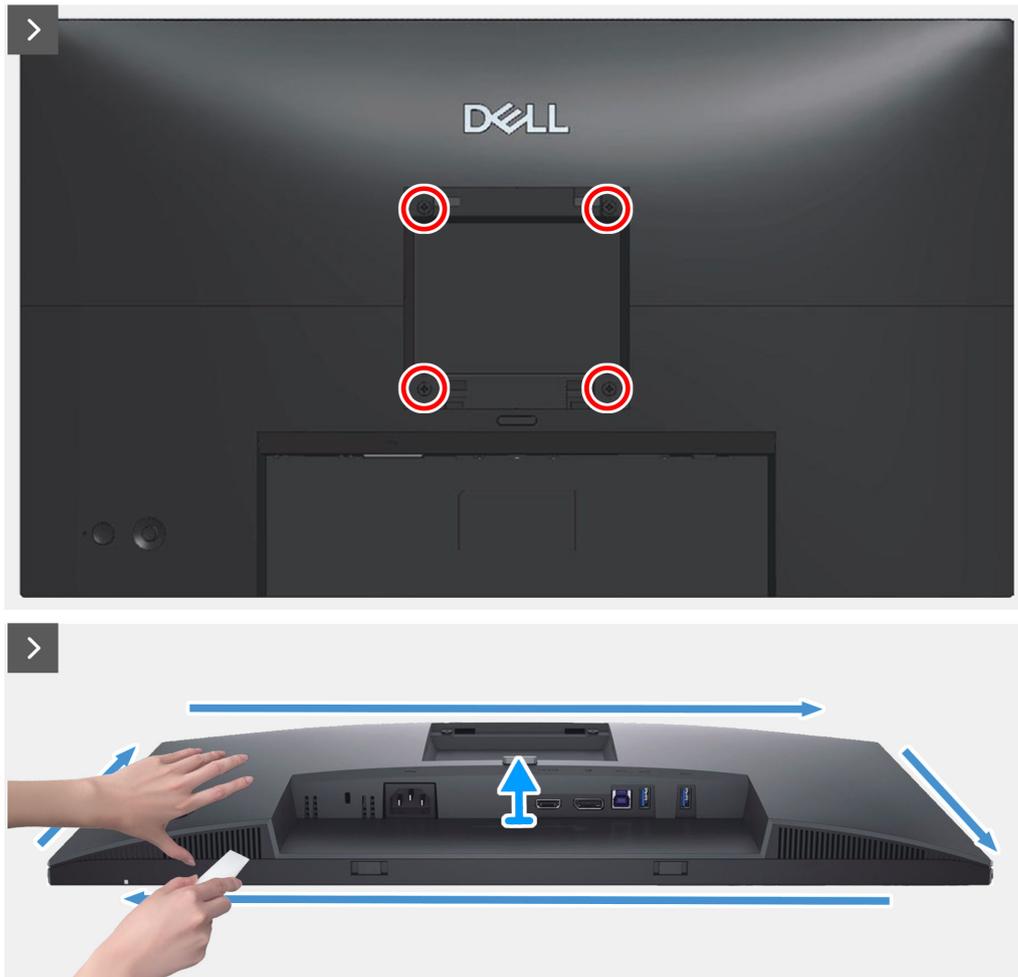


Figura 11. Retirar la cubierta posterior

Pasos

1. Retire los cuatro tornillos (M4x10) que fijan la cubierta posterior al conjunto del chasis.
2. Con ayuda de la palanca de plástico, haga palanca en la cubierta posterior empezando por el borde inferior del monitor.
3. Desconecte el cable LENS del conector del marco central.
4. Desconecte el cable del teclado del conector de la placa principal.
5. Levante y retire la cubierta posterior del monitor.

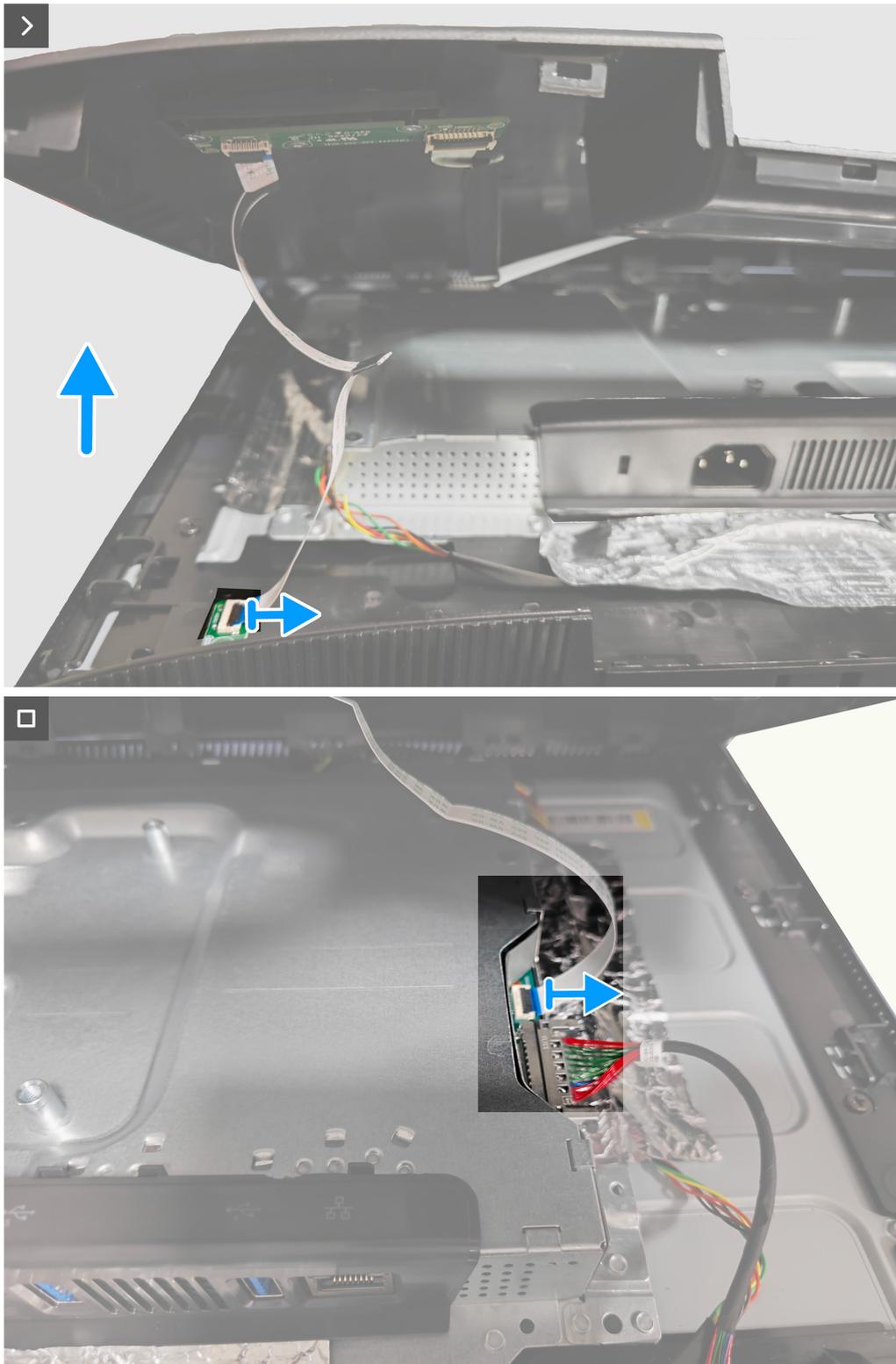


Figura 12. Retirar la cubierta posterior

Instalar la cubierta posterior

Requisitos previos

Siga el procedimiento de la sección [Antes de trabajar en el interior del monitor](#).

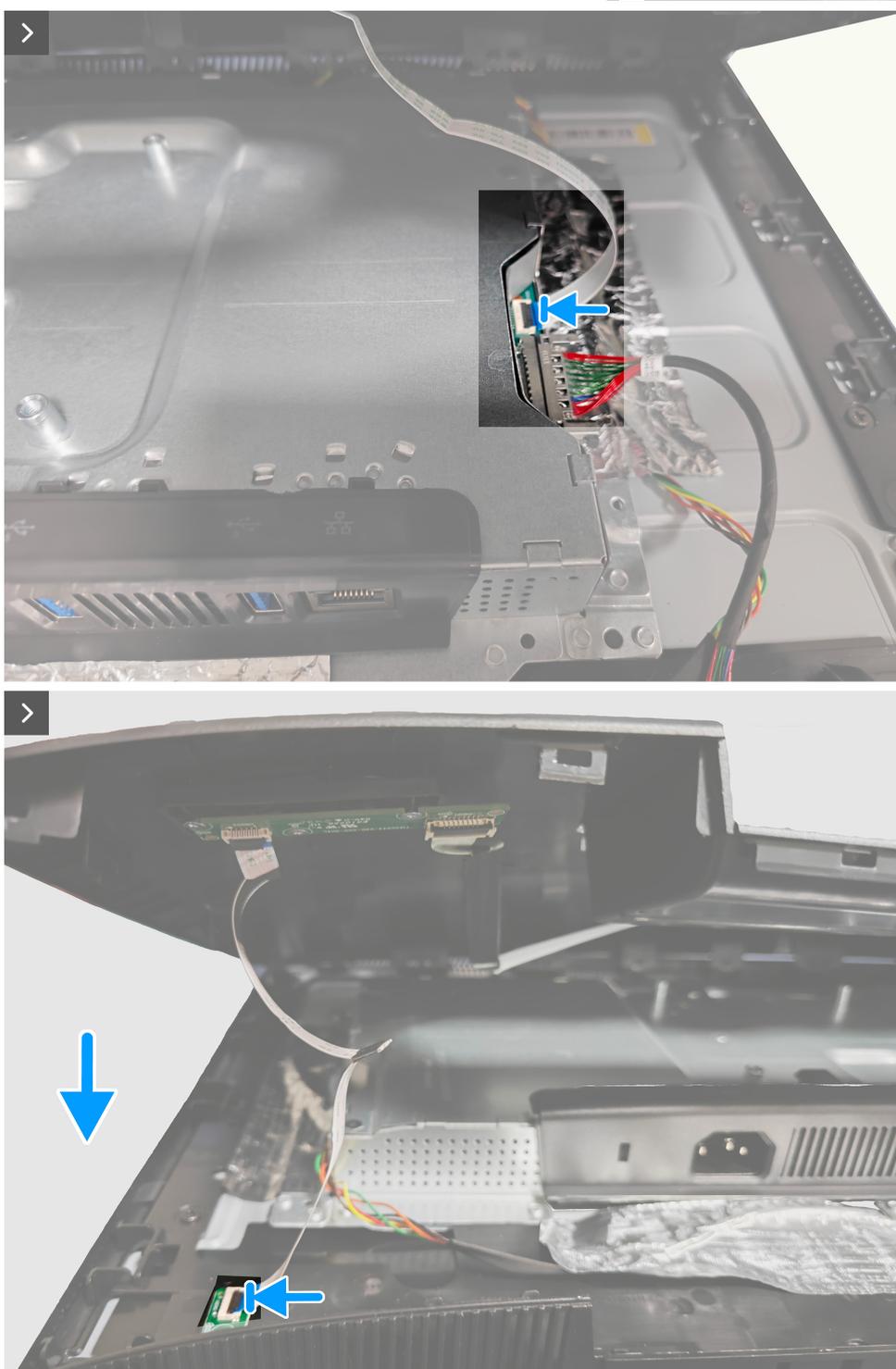


Figura 13. Instalar la cubierta posterior

Pasos

1. Conecte el cable del teclado al conector de la placa principal y el cable LENS al conector del marco central.
2. Alinee los orificios de los tornillos de la cubierta posterior con los orificios de los tornillos del monitor y presione suavemente a lo largo de los laterales para encajar dicha cubierta en su sitio.
3. Vuelva a colocar los cuatro tornillos (M4x10) que fijan la cubierta posterior al monitor.



4x
M4x10

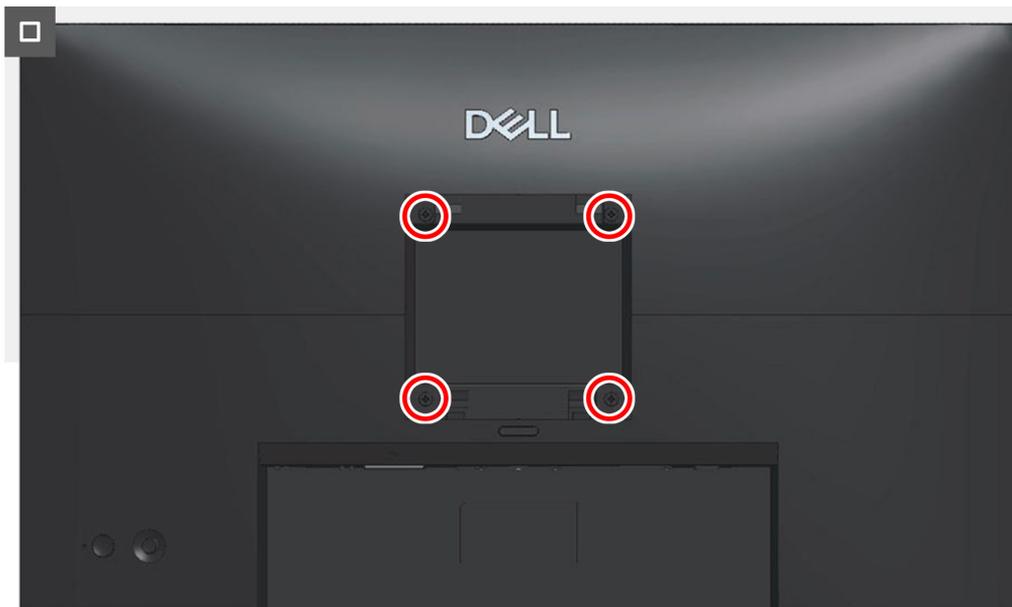


Figura 14. Instalar la cubierta posterior

Pasos siguientes

1. Instalar el [pedestal](#).
2. Siga el procedimiento de la sección [Después de trabajar en el interior del monitor](#).

Retirar la placa del teclado

Requisitos previos

1. Siga el procedimiento de la sección [Antes de trabajar en el interior del monitor](#).
2. Retirar el [pedestal](#).
3. Retirar la [cubierta posterior](#).



3x
M2x2

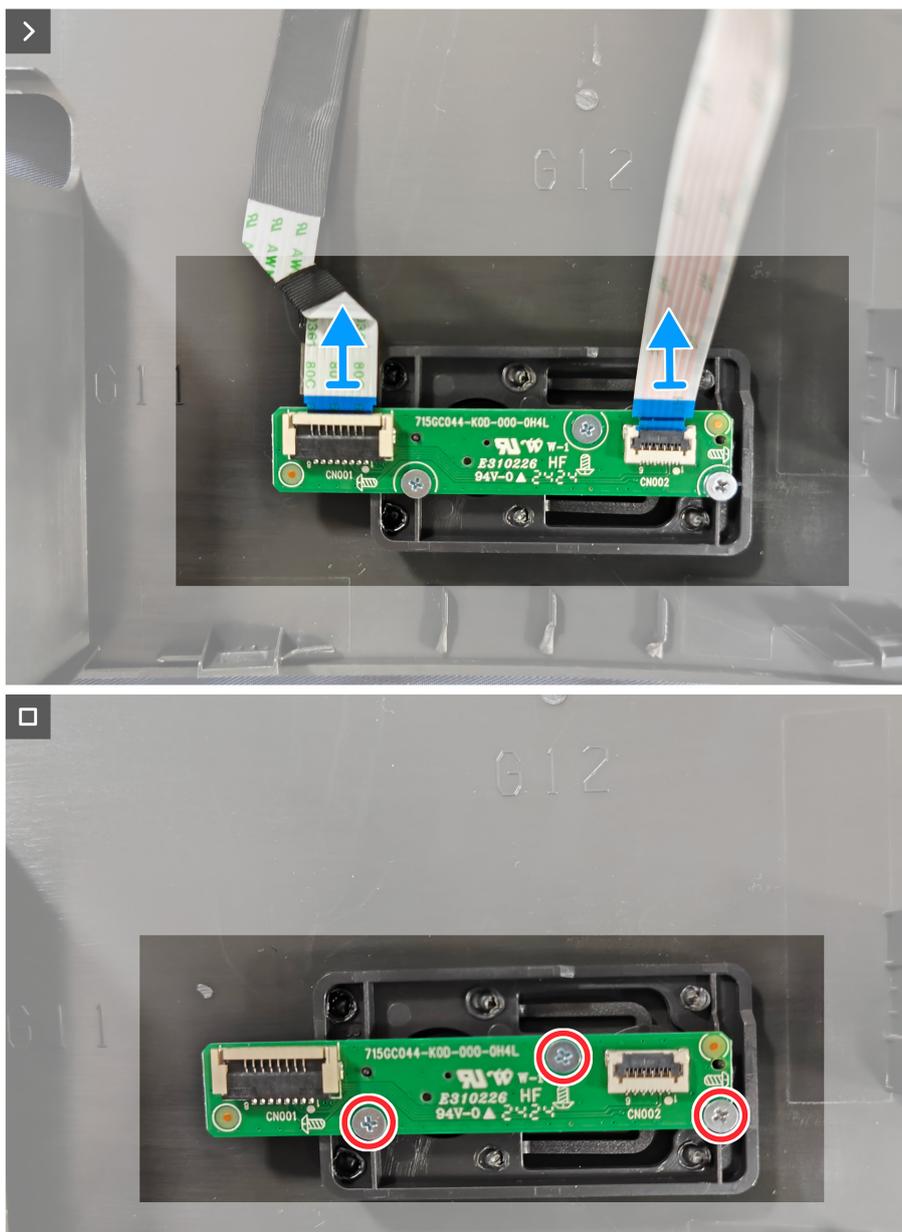


Figura 15. Retirar la placa del teclado

Pasos

1. Desconecte los cables de la placa del teclado del conector de la placa del teclado.
2. Retire los tres tornillos (M2x2) de la placa del teclado que la fijan al monitor.
3. Retire la placa del teclado levantándola.

Instalar la placa del teclado

Requisitos previos

Siga el procedimiento de la sección [Antes de trabajar en el interior del monitor](#).



3x
M2x2

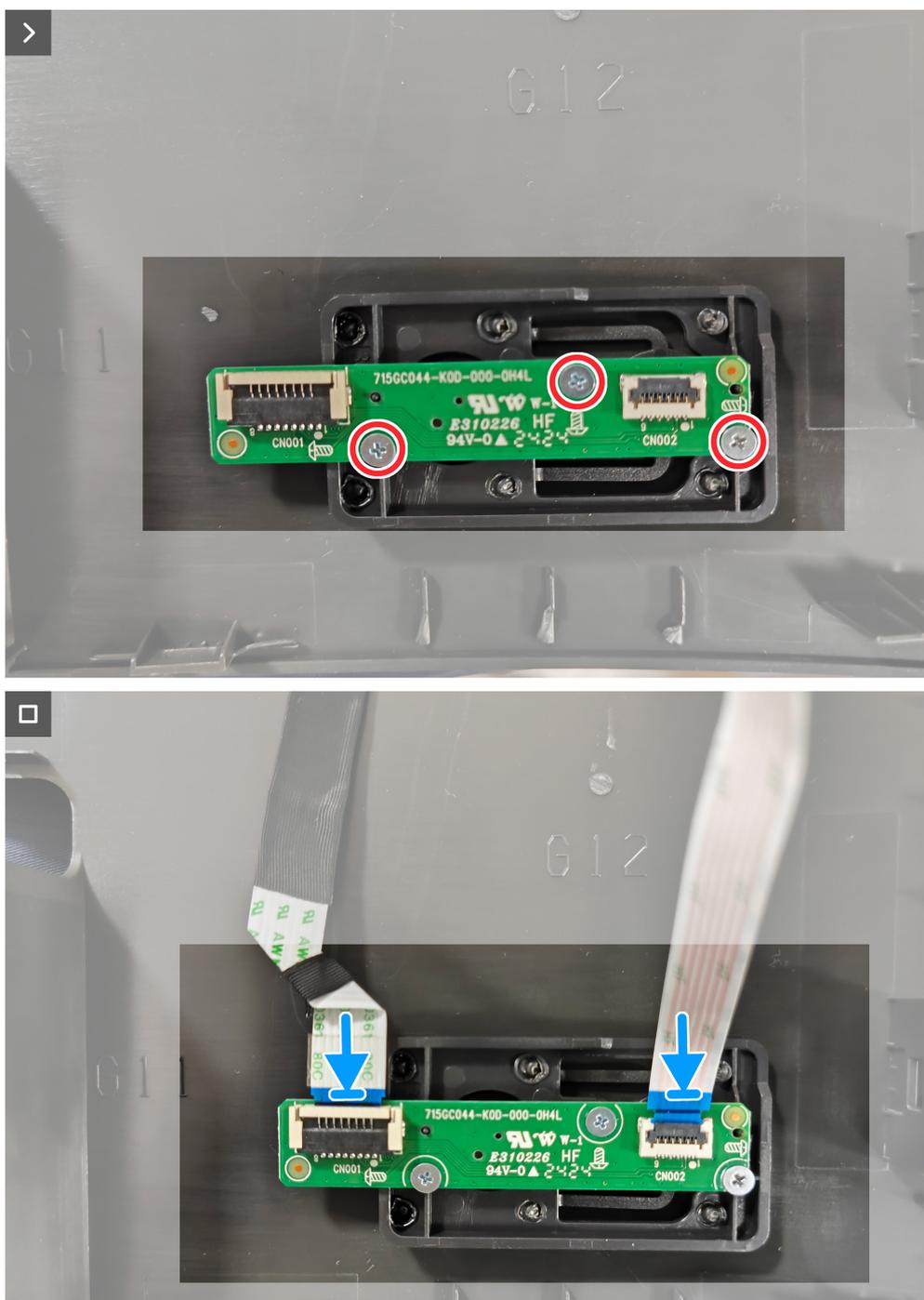


Figura 16. Instalar la placa del teclado

Pasos

1. Alinee los orificios para tornillos de la placa del teclado con los orificios del monitor.
2. Vuelva a colocar los tres tornillos (M2x2) que fijan la placa del teclado al monitor.
3. Conecte el cable del teclado y el cable LENS en el conector de la placa del teclado.

Pasos siguientes

1. Instalar la [cubierta posterior](#).
2. Instalar el [pedestal](#).
3. Siga el procedimiento de la sección [Después de trabajar en el interior del monitor](#).

Retirar la placa LENS

Requisitos previos

1. Siga el procedimiento de la sección [Antes de trabajar en el interior del monitor](#).
2. Retirar el [pedestal](#).
3. Retirar la [cubierta posterior](#).

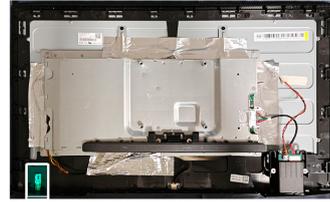


Figura 17. Retirar la placa LENS

Pasos

1. Retire el tornillo (M2x2) de la placa LENS que fija aquella al monitor.
2. Retire la placa LENS levantándola.

Instalar la placa LENS

Requisitos previos

Siga el procedimiento de la sección [Antes de trabajar en el interior del monitor](#).



1x
M2x2



Figura 18. Instalar la placa LENS

Pasos

1. Alinee los orificios para tornillos de la placa LENS con los orificios para tornillos del monitor.
2. Vuelva a colocar el tornillo (M2x2) que fija la placa LENS al monitor.

Pasos siguientes

1. Instalar la [cubierta posterior](#).
2. Instalar el [pedestal](#).
3. Siga el procedimiento de la sección [Después de trabajar en el interior del monitor](#).

Retirar el concentrador USB

Requisitos previos

1. Siga el procedimiento de la sección [Antes de trabajar en el interior del monitor](#).
2. Retirar el [pedestal](#).
3. Retirar la [cubierta posterior](#).



2x
D3x5

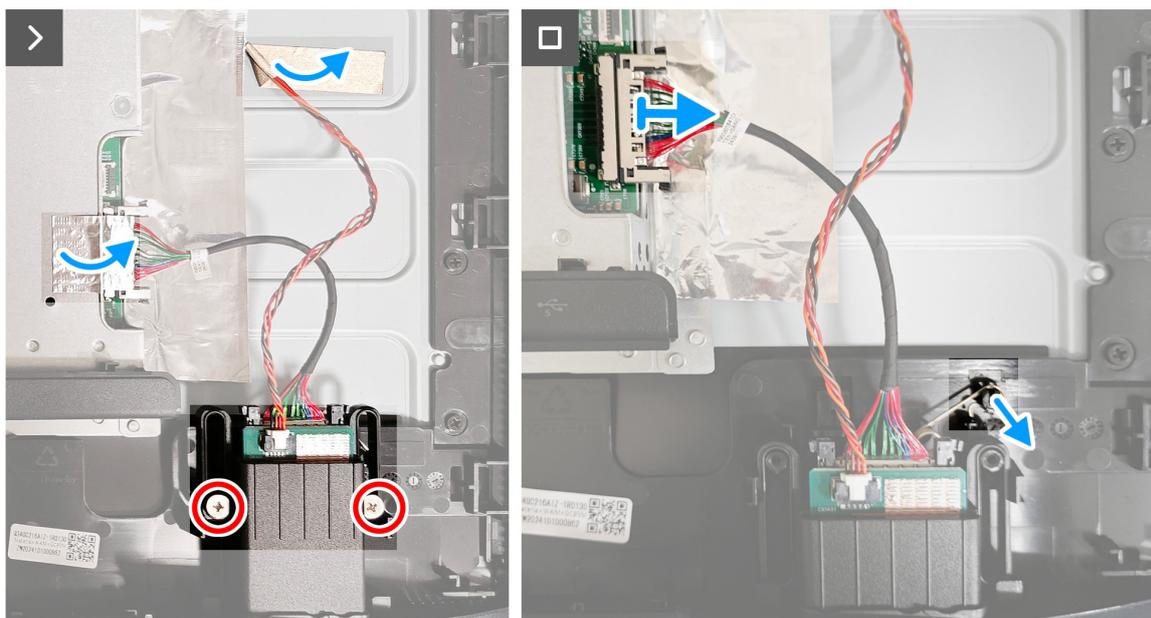


Figura 19. Retirar el concentrador USB

Pasos

1. Despegue las cintas del marco metálico y del panel.
2. Retire los dos tornillos (D3x5) del concentrador USB que lo fijan al monitor.
3. Desconecte el cable USB del conector de la placa principal y retire el muelle de torsión del concentrador USB.
4. Retire el concentrador USB del monitor.

Instalar el concentrador USB

Requisitos previos

Siga el procedimiento de la sección [Antes de trabajar en el interior del monitor](#).



2x
D3x5

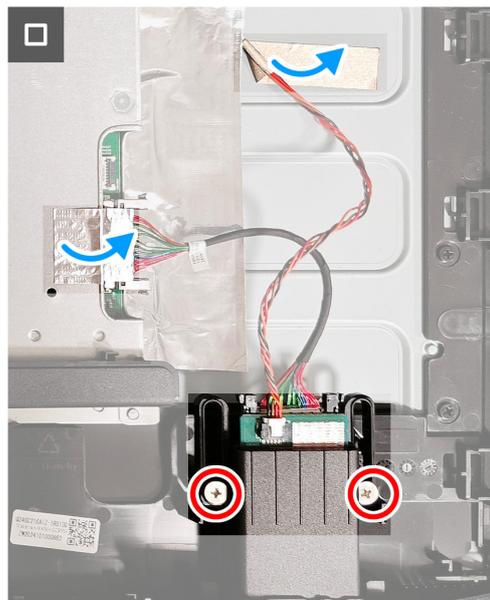
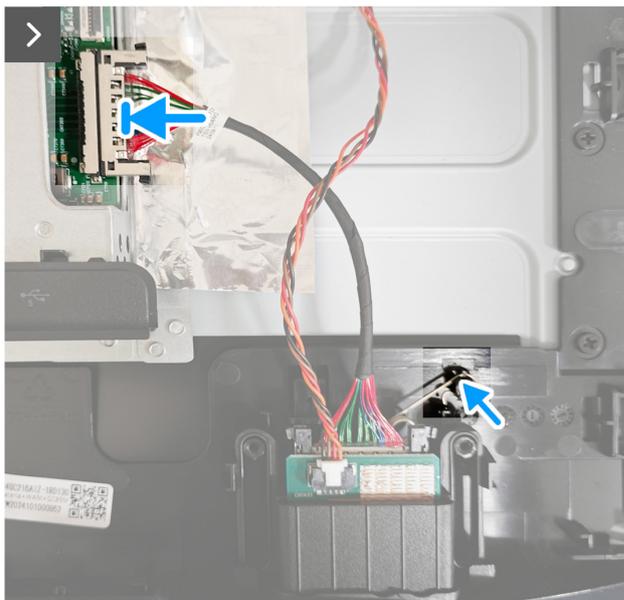


Figura 20. Instalar el concentrador USB

Pasos

1. Alinee y coloque el concentrador USB en el monitor.
2. Conecte el cable USB al conector de la placa principal.
3. Vuelva a colocar las dos cintas y los dos tornillos (D3x5) que fijan el concentrador USB al monitor.

Pasos siguientes

1. Instalar la [cubierta posterior](#).
2. Instalar el [pedestal](#).
3. Siga el procedimiento de la sección [Después de trabajar en el interior del monitor](#).

Retirar el marco metálico

Requisitos previos

1. Siga el procedimiento de la sección [Antes de trabajar en el interior del monitor](#).
2. Retirar el [pedestal](#).
3. Retirar la [cubierta posterior](#).
4. Retirar el [concentrador USB](#).



Figura 21. Retirar el marco metálico

Pasos

1. Retire las dos cintas del marco metálico y desconecte el cable de la barra de luces del conector del panel y la placa convertidora.

2. Retire los dos tornillos (M3x4) que fijan el marco metálico al panel.



2x
M3x4

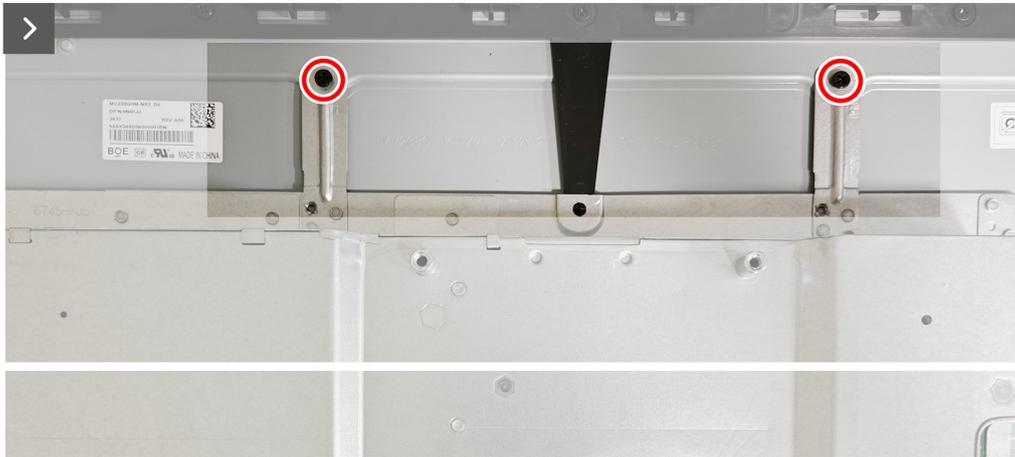
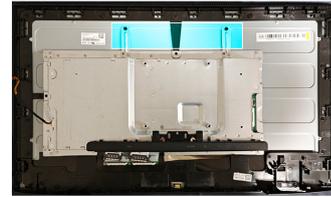


Figura 22. Retirar el marco metálico

Instalar el marco metálico

Requisitos previos

Siga el procedimiento de la sección [Antes de trabajar en el interior del monitor](#).



2x
M3x4

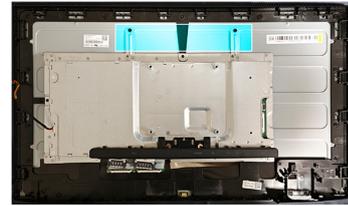


Figura 23. Instalar el marco metálico

Pasos

1. Vuelva a colocar los dos tornillos (M3x4) que fijan el marco metálico en el panel.
2. Conecte el cable de la barra de luces al conector del panel de la pantalla y de la placa del convertidor.

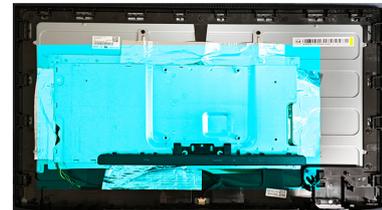


Figura 24. Instalar el marco metálico

3. Pegue las cuatro cintas en el marco metálico.

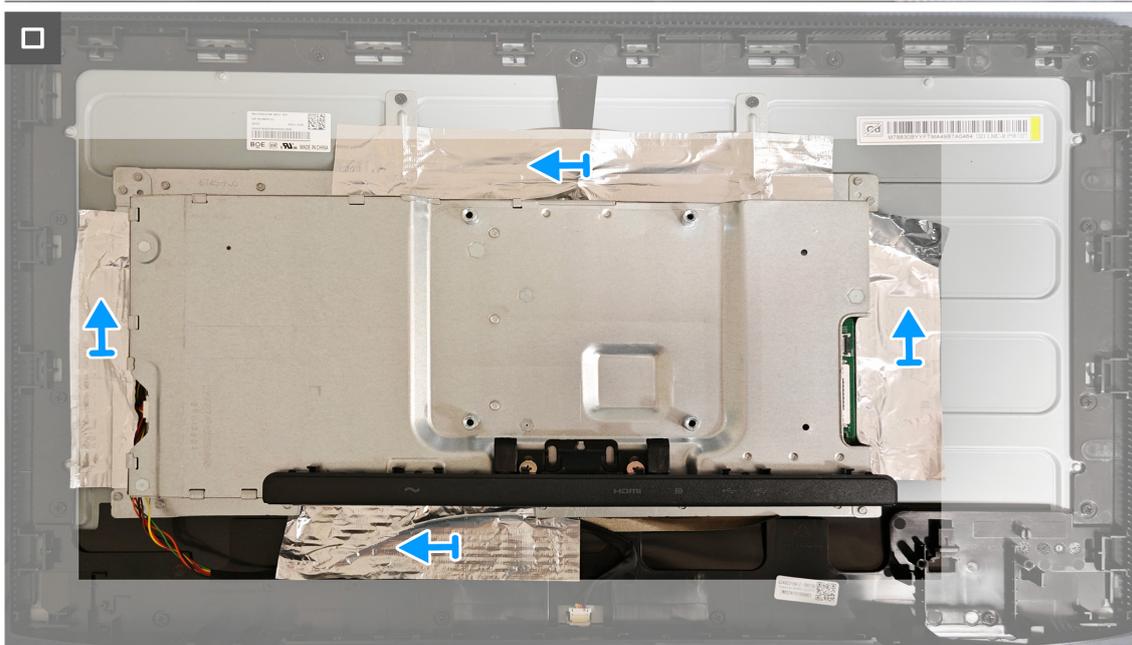


Figura 25. Instalar el marco metálico

Pasos siguientes

1. Instalar el [concentrador USB](#).
2. Instalar la [cubierta posterior](#).
3. Instalar el [pedestal](#).
4. Siga el procedimiento de la sección [Después de trabajar en el interior del monitor](#).

Retirar la placa del sistema y la placa de alimentación

Requisitos previos

1. Siga el procedimiento de la sección [Antes de trabajar en el interior del monitor](#).
2. Retirar el pedestal.
3. Retirar la cubierta posterior.
4. Retirar el concentrador USB.
5. Retirar el marco metálico.

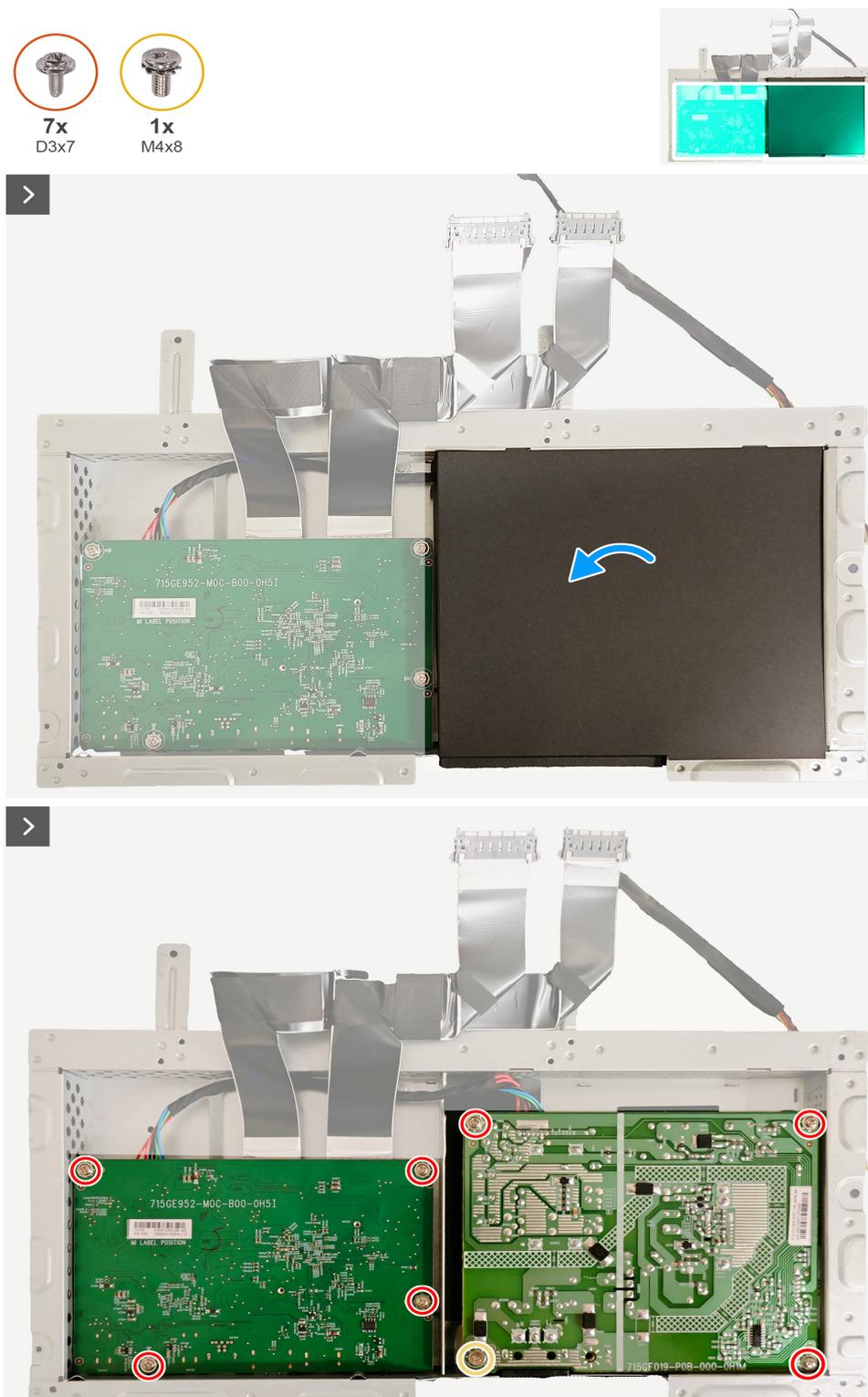


Figura 26. Retirar la placa del sistema y la placa de alimentación

Pasos

1. Retire la cinta Mylar de la placa del sistema y de la placa de alimentación.
2. Retire los cuatro tornillos (D3x7) que fijan la tarjeta de alimentación al chasis.
3. Retire los tres tornillos (D3x7) y un tornillo (M4x8) que fijan la placa del sistema al chasis.
4. Desconecte el cable de alimentación y los dos cables de pantalla de los conectores de la placa del sistema y de la placa de alimentación.

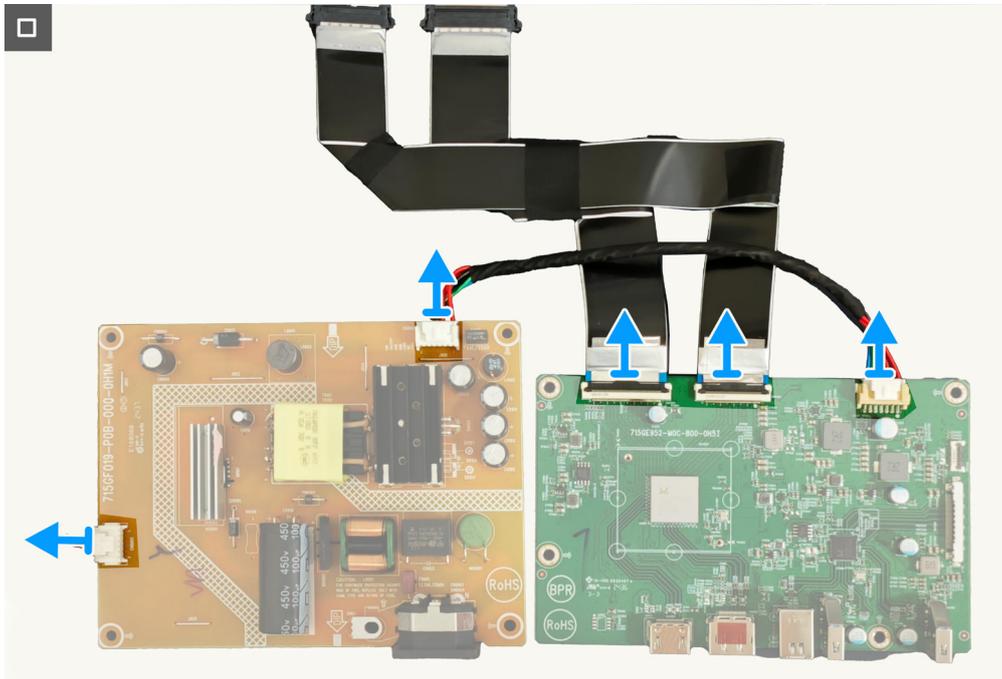


Figura 27. Retirar la placa del sistema y la placa de alimentación

Instalar la placa del sistema y la placa de alimentación

Requisitos previos

Siga el procedimiento de la sección [Antes de trabajar en el interior del monitor](#).

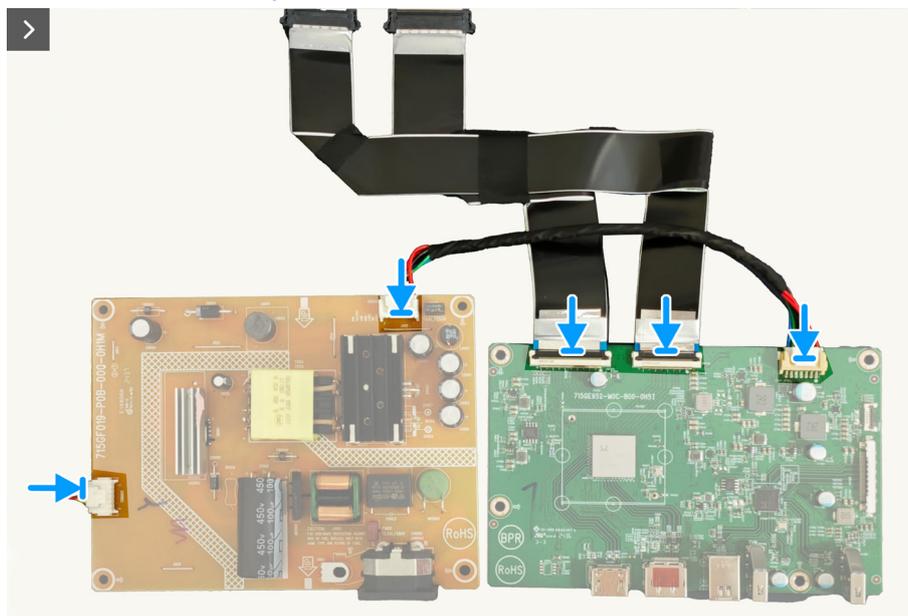


Figura 28. Instalar la placa del sistema y la placa de alimentación

Pasos

1. Vuelva a colocar el cable de alimentación y los dos cables de pantalla en los conectores de la placa del sistema y de la placa de alimentación.
2. Vuelva a colocar los cuatro tornillos (D3x7) que fijan la placa de alimentación al chasis.
3. Vuelva a colocar los tres tornillos (D3x7) y un tornillo (M4x8) que fijan la placa del sistema al chasis.

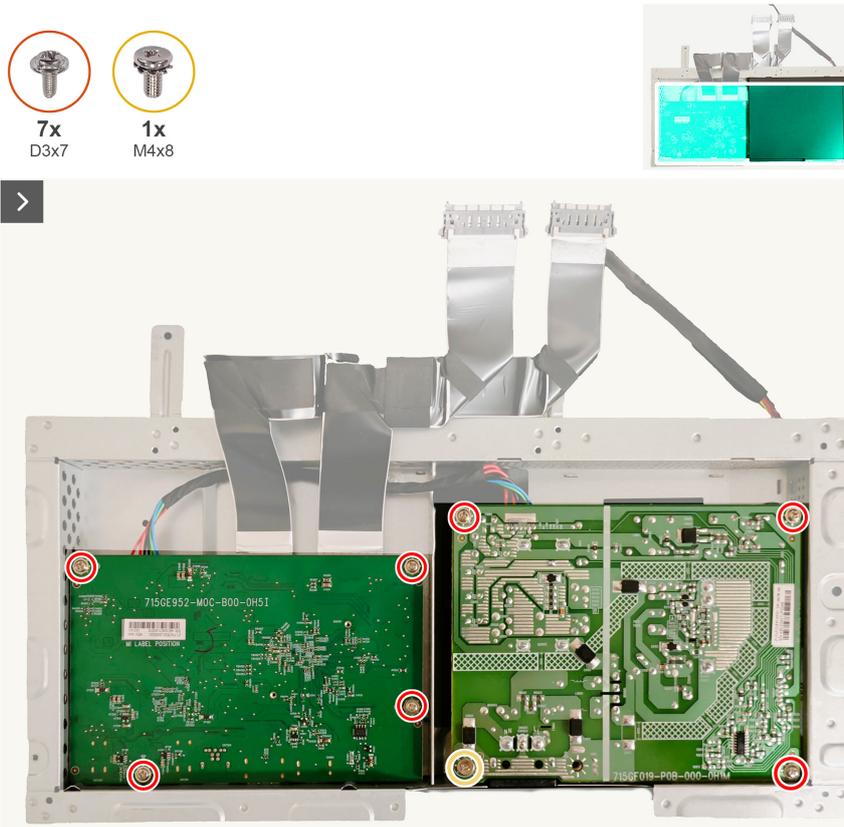


Figura 29. Instalar la placa del sistema y la placa de alimentación

4. Pegue la cinta Mylar de la placa del sistema y de la placa de alimentación.

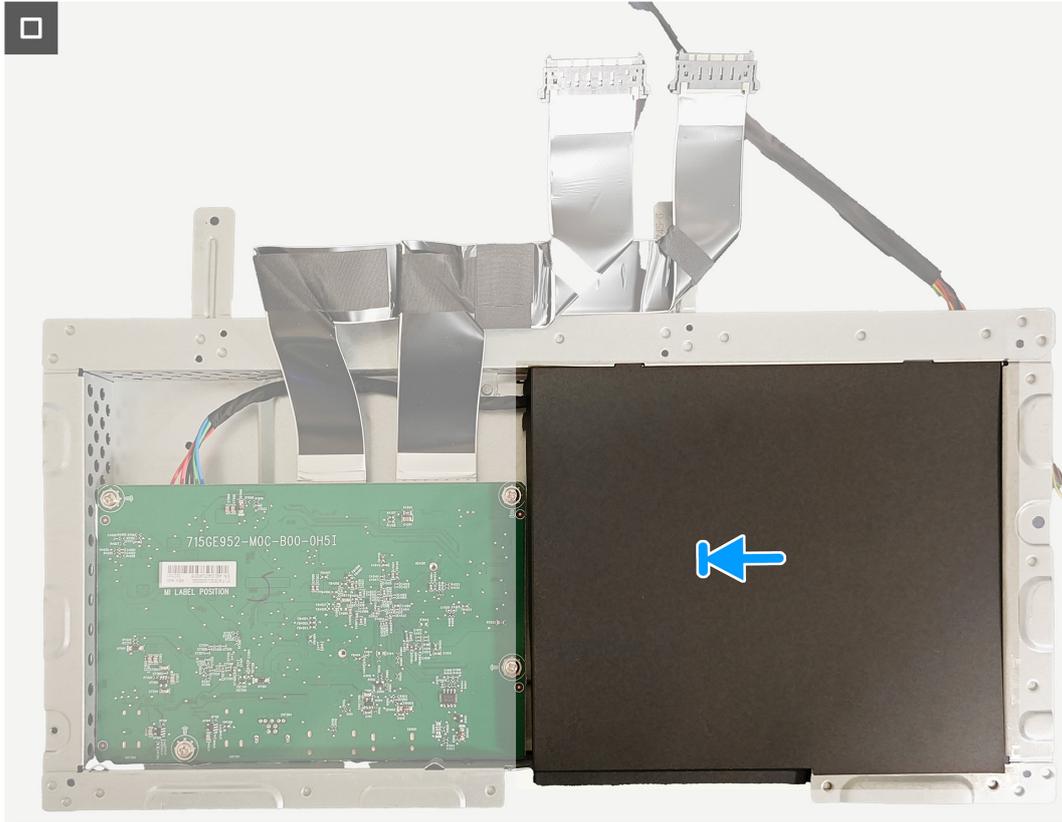


Figura 30. Instalar la placa del sistema y la placa de alimentación

Pasos siguientes

1. Instalar el [marco metálico](#).
2. Instalar el [concentrador USB](#).
3. Instalar la [cubierta posterior](#).
4. Instalar el [pedestal](#).
5. Siga el procedimiento de la sección [Después de trabajar en el interior del monitor](#).

Solucionar problemas

⚠ ADVERTENCIA: Antes de comenzar cualquiera de los procedimientos de esta sección, siga las [Instrucciones de seguridad](#).

Comprobación automática

El monitor le proporciona una función de comprobación automática que comprueba si el monitor funciona adecuadamente. Si el monitor y su PC están conectados correctamente, pero la pantalla del monitor permanece oscura, ejecute la comprobación automática del monitor llevando a cabo los pasos siguientes:

1. Apague tanto su PC como el monitor.
2. Desenchufe el cable de vídeo del ordenador.
3. Encienda el monitor.

Si el monitor no puede detectar una señal de vídeo y funciona correctamente, aparece el siguiente mensaje:



Figura 31. Mensaje No Cable DP

O

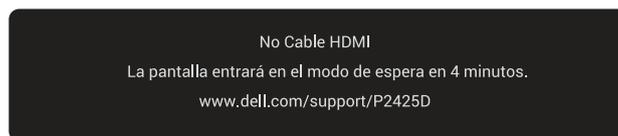


Figura 32. Mensaje No Cable HDMI

- ① **NOTA:** El mensaje puede ser ligeramente diferente en función de la señal de entrada conectada.
 - ① **NOTA:** En el modo de comprobación automática, el LED de alimentación permanece iluminado en color blanco.
4. Este mensaje también puede aparecer durante el funcionamiento normal del equipo en el caso de que el cable de vídeo se desconecte o sufra algún tipo de daño.
 5. Apague el monitor, vuelva a conectar el cable de vídeo y, a continuación, encienda tanto su PC como el monitor.

Si la pantalla del monitor sigue en blanco después de realizar los pasos anteriores, significa que el monitor funciona correctamente. Compruebe el controlador de vídeo y el ordenador.

Diagnósticos integrados

El monitor incluye una herramienta de diagnóstico integrada que le ayudará a identificar si la anomalía de la pantalla se debe a un problema del propio monitor o del ordenador y la tarjeta de vídeo.

Para ejecutar los diagnósticos integrados:

1. Asegúrese de que la pantalla está limpia, es decir, no tiene partículas de polvo en su superficie.
2. Presione el botón del joystick para iniciar el menú principal OSD.
3. Mueva el joystick para seleccionar **Otros > Autodiagnóstico** para iniciar el proceso de autodiagnósticos.

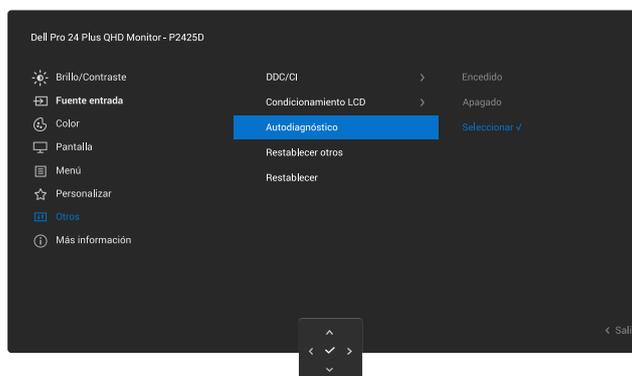


Figura 33. Diagnósticos integrados

4. Cuando se inicia, aparece una pantalla gris. Inspeccione la pantalla en busca de anomalías.
5. Cambie el botón del joystick. El color de la pantalla cambiará a rojo. Inspeccione la pantalla en busca de anomalías.
6. Repita el paso 5 e inspeccione la pantalla cuando muestre los colores verde, azul, negro y blanco seguidos del texto en pantalla.
7. La comprobación finaliza cuando aparezca la pantalla de texto. Para salir, vuelva a alternar el botón del joystick.

Si no detecta ninguna anomalía en la pantalla con la herramienta de diagnósticos integrados, el monitor funciona correctamente. Compruebe la tarjeta de vídeo y su PC.

Problemas comunes

La tabla siguiente incluye información general sobre problemas comunes del monitor que puede encontrar y las posibles soluciones:

Tabla 7. Problemas comunes

Síntomas comunes	El problema	Soluciones posibles
No hay vídeo/ alimentación LED apagado	No hay imagen	<ul style="list-style-type: none"> Asegúrese de que el cable de vídeo que conecta el monitor y su PC esté conectado de forma correcta y segura. Utilizando otro equipo eléctrico, compruebe que la toma de corriente eléctrica funciona correctamente. Asegúrese de que el botón de alimentación esté completamente presionado. Asegúrese de seleccionar la fuente de entrada correcta en el menú Fuente entrada.
No hay vídeo/ alimentación LED encendido	No hay imagen	<p>Aumente los controles de brillo y contraste mediante el menú OSD.</p> <p>Ejecute la comprobación de la función de comprobación automática.</p> <p>Compruebe que no haya contactos doblados ni rotos en el conector del cable de vídeo.</p> <p>Ejecute los diagnósticos integrados. Para obtener más información, consulte la sección Diagnósticos integrados.</p> <p>Asegúrese de seleccionar la fuente de entrada correcta en el menú Fuente entrada.</p>
Enfoque de baja calidad	La imagen está borrosa, difuminada o con sombras	<p>Elimine los alargadores de vídeo.</p> <p>Restablezca la configuración de fábrica del monitor (Restablecer).</p> <p>Cambie la resolución de vídeo a la relación de aspecto correcta.</p>
Vídeo tembloroso o borroso	Imagen ondulada o pequeño movimiento	<p>Restablezca la configuración de fábrica del monitor (Restablecer).</p> <p>Compruebe que no haya factores ambientales que puedan influir.</p> <p>Cambie de ubicación el monitor y pruébelo en otra sala.</p>
Píxeles desaparecidos	La pantalla LCD tiene puntos	<p>Apague y vuelva a encender la unidad.</p> <p>Un píxel permanentemente apagado es un defecto natural que puede darse en la tecnología LCD.</p> <p>Para obtener más información acerca de la política de calidad y píxeles del monitor Dell, consulte Pautas sobre los píxeles en pantallas Dell.</p>
Píxeles bloqueados	La pantalla LCD tiene puntos brillantes	<p>Apague y vuelva a encender la unidad.</p> <p>Un píxel permanentemente apagado es un defecto natural que puede darse en la tecnología LCD.</p> <p>Para obtener más información acerca de la política de calidad y píxeles del monitor Dell, consulte Pautas sobre los píxeles en pantallas Dell.</p>
Distorsión geométrica	La pantalla no está centrada correctamente	Restablezca la configuración de fábrica del monitor (Restablecer).
Líneas horizontales o verticales	La pantalla tiene una o varias líneas	<p>Restablezca la configuración de fábrica del monitor (Restablecer).</p> <p>Ejecute la comprobación de la función de comprobación automática (consulte Comprobación automática) y determine si estas líneas también están en modo de comprobación automática.</p> <p>Compruebe que no haya contactos doblados ni rotos en el conector del cable de vídeo.</p> <p>Ejecute los diagnósticos integrados. Para obtener más información, consulte la sección Diagnósticos integrados.</p>

Síntomas comunes	El problema	Soluciones posibles
Problemas de sincronización	La pantalla está movida o aparece rasgada	Restablezca la configuración de fábrica del monitor (Restablecer). Ejecute la comprobación de la función de comprobación automática (consulte Comprobación automática) y determine si la pantalla movida también aparece en el modo de comprobación automática. Compruebe que no haya contactos doblados ni rotos en el conector del cable de vídeo. Reinicie su PC en el modo seguro.
Problemas relacionados con la seguridad	Señales visibles de humo o chispas	No realice ninguno de los pasos incluidos en la sección de solución de problemas. Póngase en Contacto con Dell inmediatamente.
Problemas intermitentes	El monitor se enciende y se apaga de forma aleatoria	Asegúrese de que el cable de vídeo que conecta el monitor y su PC esté conectado de forma correcta y segura. Restablezca la configuración de fábrica del monitor (Restablecer). Ejecute la comprobación de la función de comprobación automática (consulte Comprobación automática) y determine si la pantalla movida también aparece en el modo de comprobación automática.
Ausencia de color	Ausencia de color de la imagen	Ejecute la comprobación de la función de comprobación automática (consulte Comprobación automática). Asegúrese de que el cable de vídeo que conecta el monitor y su PC esté conectado de forma correcta y segura. Compruebe que no haya contactos doblados ni rotos en el conector del cable de vídeo.
Color incorrecto	Color de imagen incorrecto	Cambie la configuración de la opción Modos predefinidos en el menú OSD Color según la aplicación. Ajuste los valores R/G/B de Color personal en el menú OSD Color . Cambie Formato color entrada a RGB o YCbCr en el menú OSD de configuración Color . Ejecute los diagnósticos integrados. Para obtener más información, consulte la sección Diagnósticos integrados .
Retención de imagen provocada por dejar una imagen estática en el monitor durante un prolongado período de tiempo	Aparece una sombra tenue en la pantalla provocada por la imagen estática mostrada	Establezca un período de tiempo para que la pantalla se apague después de unos minutos de inactividad de la misma. Este tiempo se puede ajustar en Opciones de energía de Windows o en la configuración Ahorro de energía de Mac. De forma alternativa, utilice un protector de pantalla que cambie dinámicamente.
Efecto fantasma o exceso de vídeo	Vídeo fantasma, sombras o manchas de color al desplazarse	Cambie la opción Tiempo de respuesta en el menú OSD Pantalla a Normal .
La imagen de la pantalla es demasiado pequeña	La imagen está centrada en la pantalla, pero no ocupa todo el área de visualización	Compruebe la configuración Relación de aspecto en el menú OSD Pantalla . Restablezca la configuración de fábrica del monitor (Restablecer).
No se puede ajustar el monitor mediante el joystick.	El menú OSD no aparece en la pantalla	Apague el monitor, desenchufe el cable de alimentación, vuelva enchufarlo y, por último, encienda el monitor. Compruebe si el menú OSD está bloqueado. Si lo está, mueva el joystick hacia arriba, hacia abajo, hacia la izquierda o hacia la derecha durante 4 segundos y manténgalo en esa posición para desbloquear (consulte Bloquear y Bloquear los botones de control).

Síntomas comunes	El problema	Soluciones posibles
No hay señal de entrada al presionar el botón de encendido o conmutar el joystick	No hay imagen, el LED se ilumina en blanco.	<p>Compruebe la fuente de señal. Asegúrese de que el equipo no se encuentra en el modo de ahorro de energía moviendo el ratón o presionando cualquier tecla del teclado.</p> <p>Compruebe si el cable de señal está correctamente conectado. Si es necesario, vuelva a enchufar el cable de señal.</p> <p>Reinicie el equipo o el reproductor de vídeo.</p>
La imagen no ocupa toda la pantalla	La imagen no puede ocupar la altura o anchura de la pantalla	<p>Debido a los diferentes formatos de vídeo (relación de aspecto) de los DVD, el monitor puede mostrarse a pantalla completa.</p> <p>Ejecute los diagnósticos integrados. Para obtener más información, consulte la sección Diagnósticos integrados.</p>
No hay vídeo en el puerto HDMI, DisplayPort	Cuando se conecta a algún dispositivo de llave o acoplamiento en el puerto, no hay vídeo al desenchufar o enchufar el cable del equipo portátil.	Desenchufe el cable HDMI/DisplayPort del dispositivo de acoplamiento o la llave y, a continuación, enchufe el cable HDMI/DisplayPort de acoplamiento al equipo portátil.

Problemas específicos de la interfaz Bus de serie universal (USB)

Tabla 8. Problemas específicos de la interfaz Bus de serie universal (USB)

Síntomas comunes	El problema	Soluciones posibles
La interfaz USB no funciona	Los periféricos USB no funcionan	<ul style="list-style-type: none"> • Compruebe si el monitor está encendido. • Vuelva conectar el cable de carga a su PC. • Vuelva a conectar los periféricos USB (conector de descarga). • Apague el televisor y, a continuación, vuelva a encenderlo. • Reinicie el ordenador. • Algunos dispositivos USB, como las unidades de disco duro portátiles externas, requieren más corriente eléctrica; conecte el dispositivo directamente al sistema de su PC.
La interfaz USB de 5 Gbps es lenta	Los periféricos USB de 5 Gbps funcionan lentamente o no funcionan en absoluto	<ul style="list-style-type: none"> • Compruebe si el equipo es compatible con USB de 5 Gbps. • Algunos equipos tienen puertos USB de 5 Gbps, USB 2.0 y USB 1.1. Asegúrese de que utiliza el puerto USB correcto. • Vuelva conectar el cable de carga a su PC. • Vuelva a conectar los periféricos USB (conector de descarga). • Reinicie el ordenador.
Los periféricos USB dejan de funcionar cuando se enchufa un dispositivo USB de 5 Gbps	Los periféricos USB inalámbricos responden lentamente o solamente funcionan cuando la distancia entre ellos y su receptor disminuye.	<ul style="list-style-type: none"> • Aumente la distancia entre los periféricos USB de 5 Gbps y el receptor USB inalámbrico. • Coloque el receptor USB inalámbrico tan cerca de los periféricos inalámbricos como sea posible. • Utilice un cable alargador USB para ubicar el receptor USB inalámbrico tan lejos como sea posible del puerto USB de 5 Gbps.
El ratón USB inalámbrico no funciona correctamente	Cuando se conecta a uno de los puertos USB de la parte posterior del monitor, el ratón USB inalámbrico sufre retardos o se bloquea durante su uso.	<ul style="list-style-type: none"> • Desconecte el receptor USB inalámbrico del ratón y vuelva a conectarlo a uno de los puertos USB de acceso rápido situados en la parte inferior del monitor.

Contactar con Dell

Para ponerse en contacto con Dell en referencia a ventas, soporte técnico o problemas de servicio de atención al cliente, consulte [Contactar con el servicio de asistencia en el sitio de asistencia de Dell](#).

- ① **NOTA:** La disponibilidad varía en función del país, región o producto, y algunos servicios podrían no estar disponibles en su país.
- ① **NOTA:** Si no tiene una conexión activa a Internet, puede encontrar información de contacto acerca de su recibo de compra, factura de transporte, factura o catálogo de productos de Dell.