

Monitor Dell 24 200Hz SE2425HG

Monitor Dell 27 200Hz SE2725HG

Manual de servicio simplificado

Notas, precauciones y advertencias

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

 **PRECAUCIÓN:** Una PRECAUCIÓN indica posibles daños en el hardware o la pérdida de datos y le indica 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 monitor	5
Después de trabajar en el interior del monitor	5
Vistas del monitor SE2425HG/SE2725HG	6
Vista frontal	6
Vista posterior	7
Vista inferior	8
Componentes principales del monitor SE2425HG/SE2725HG	9
Diagrama de conectividad del cableado	10
Conexión de su monitor	11
Conexión del cable HDMI (opcional)	11
Conexión del cable DisplayPort	11
Desmontaje y vuelta a montar	12
Herramientas recomendadas	12
Lista de tornillos	12
Soporte	13
Desmontaje del soporte	13
Instalación del soporte	14
Tapa trasera	15
Desmontaje de la tapa trasera	15
Instalación de la tapa trasera	16
Placa LED	17
Desmontaje la placa LED	17
Instalación de la placa LED	18
Placa de teclado	19
Desmontaje de la placa del teclado	19
Instalación de la tablero de teclado	20
Chasis principal	21
Desmontaje del chasis principal	21
Instalación del chasis principal	23
Placa base	25
Desmontaje de la placa base	25
Instalación de la placa base	26
Placa de alimentación	27
Desmontaje de la placa de alimentación	27
Instalación de la placa de alimentación	28
Solución de problemas	29
Autocomprobación	29
Diagnóstico integrado	30
Problemas comunes	31
Problemas específicos del producto	32
Póngase en contacto con Dell	33

Instrucciones de seguridad

Siga las siguientes pautas de seguridad para proteger su monitor de posibles daños y garantizar su seguridad personal. A menos que se indique lo contrario, cada procedimiento de este documento presupone que usted ha leído la información de seguridad que se suministra con el monitor.

NOTA: Antes de utilizar el monitor, lea la información de seguridad que se envía con el monitor y que está impresa en el producto. Conserve la documentación en un lugar seguro para futuras consultas.

ADVERTENCIA: La utilización de los controles, ajustes o procedimientos de forma diferente a como se especifica en esta documentación puede producir descargas eléctricas y/o representar un peligro mecánico para los componentes.

PRECAUCIÓN: El posible efecto a largo plazo de escuchar audio a alto volumen a través de los auriculares (en monitores compatibles) puede dañar su capacidad auditiva.

- Coloque el monitor sobre una superficie sólida y manipúlelo con cuidado.
 - La pantalla es frágil y puede dañarse si se cae o se presiona con un objeto afilado.
 - Asegúrese de que su monitor está preparado eléctricamente para funcionar con la corriente alterna disponible en su localidad.
 - Mantenga el monitor a temperatura ambiente. Unas condiciones de frío o calor excesivos pueden tener un efecto adverso en el cristal líquido de la pantalla.
 - Conecte el cable de alimentación del monitor a una toma de corriente cercana y accesible. Véase [Conexión de su monitor](#).
- No coloque ni utilice el monitor sobre una superficie húmeda o cerca del agua.
- No someta el monitor a vibraciones severas ni a condiciones de alto impacto. Por ejemplo, no coloque el monitor dentro del maletero de un coche.
- Desenchufe el monitor cuando vaya a dejarlo sin utilizar durante un periodo prolongado.
- Para evitar descargas eléctricas, no intente retirar ninguna cubierta ni tocar el interior del monitor.
- Lea atentamente estas instrucciones. Conserve este documento para futuras consultas. Siga todas las advertencias e instrucciones indicadas en el producto.
- Algunos monitores pueden montarse en la pared utilizando el soporte VESA que se vende por separado. Asegúrese de utilizar las especificaciones VESA correctas tal y como se menciona en la sección de montaje en pared de la Guía del usuario.

Para obtener información sobre las instrucciones de seguridad, consulte el documento *Información sobre seguridad, medio ambiente y normativa (SERI)* que se entrega con el monitor.

Antes de trabajar en el monitor

Pasos

1. Guarde y cierre todos los archivos abiertos y salga de todas las aplicaciones en ejecución.
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 conexión.
- ⚠ **ADVERTENCIA:** Para desconectar un cable de red, desenchufe primero el cable del monitor y, a continuación, desenchufe el cable del dispositivo de red.
5. Retire cualquier tarjeta multimedia y disco óptico de su monitor, si procede.

Después de trabajar en el interior del monitor

⚠ **PRECAUCIÓN:** Dejar tornillos sueltos o extraviados dentro de su monitor puede dañarlo seriamente.

Pasos

1. Vuelva a colocar todos los tornillos y asegúrese de que no quede ningún tornillo suelto dentro del monitor.
2. Conecte los dispositivos externos, periféricos o cables que haya retirado antes de trabajar en el monitor.
3. Vuelva a colocar cualquier tarjeta multimedia, disco u otras piezas que haya retirado antes de trabajar en el monitor.
4. Conecte el monitor y todos los dispositivos conectados a las tomas de corriente.
5. Encienda el monitor.

Vistas del monitor SE2425HG/SE2725HG

Vista frontal

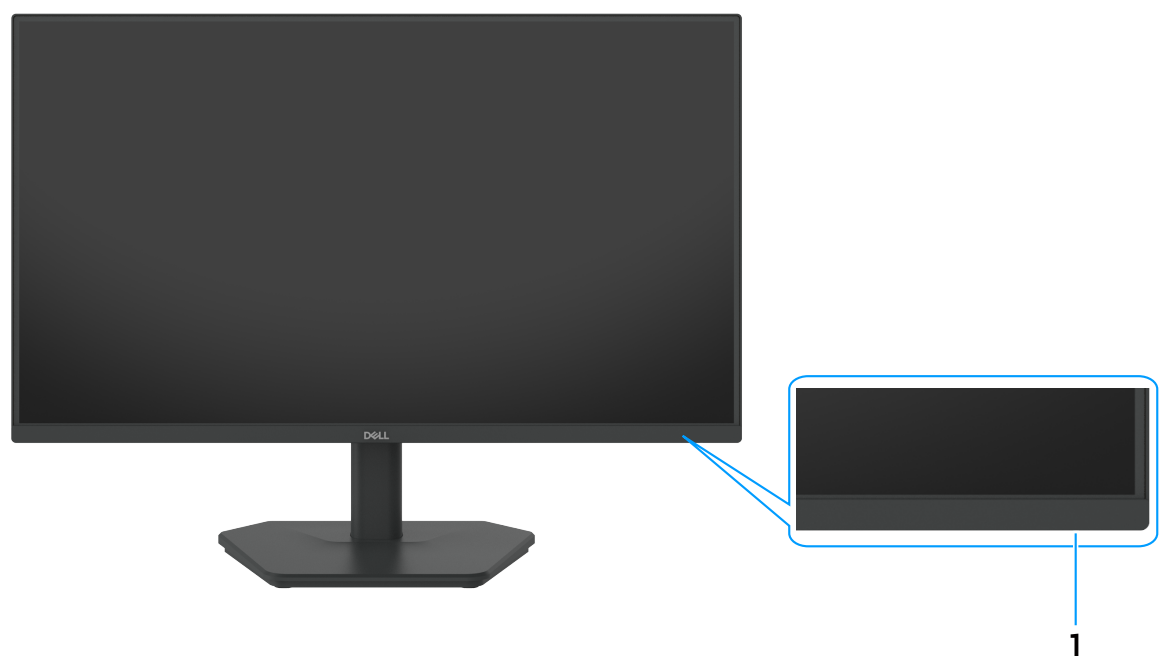


Figura 1. Vista frontal

Tabla 1. Componentes y descripciones.

Etiqueta	Descripción	Función
1	Botón de encendido (con indicador LED)	La luz blanca fija indica que el monitor está encendido y funcionando. La luz blanca intermitente indica que el monitor está en modo de espera.

Vista posterior

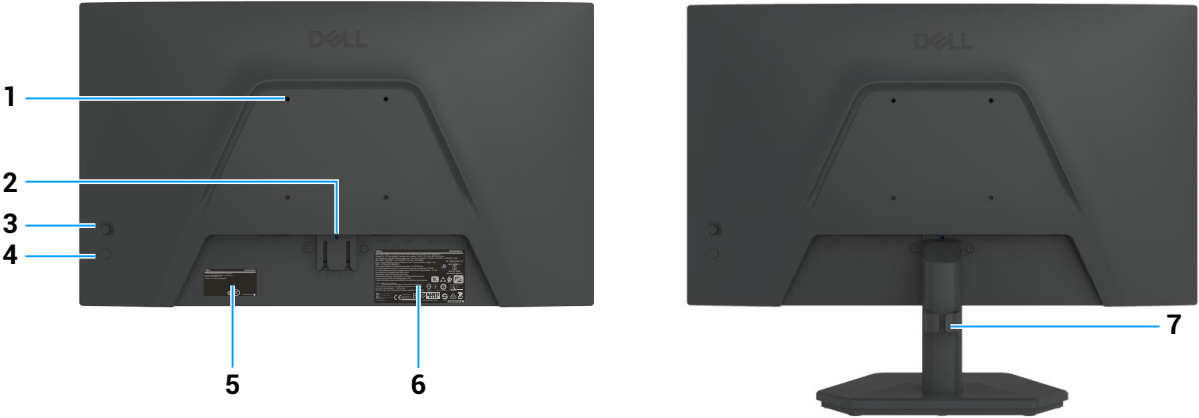


Figura 2. Vista posterior

Tabla 2. Componentes y descripciones.

Etiqueta	Descripción	Función
1	4 orificios de montaje VESA (100 mm x 100 mm) situados detrás de la cubierta VESA acoplada	Montar el monitor en la pared utilizando un kit de montaje en pared compatible con VESA.
2	Botón de liberación del soporte	Libera el soporte del monitor.
3	Joystick	Permite controlar el menú OSD.
4	Botón de encendido	Permite encender o apagar el monitor.
5	Etiqueta reglamentaria (incluye el Código QR MyDell, el Número de serie y la Etiqueta de servicio)	Consulte esta etiqueta si necesita ponerse en contacto con Dell para obtener asistencia técnica. La etiqueta de servicio es un identificador alfanumérico único que permite a los técnicos del servicio Dell identificar las especificaciones de su monitor y acceder a la información de garantía.
6	Etiqueta de información reguladora	Enumera las autorizaciones de organismos reguladores.
7	Sujetacables	Se usa para organizar los cables insertándolos a través de la ranura.

Vista inferior

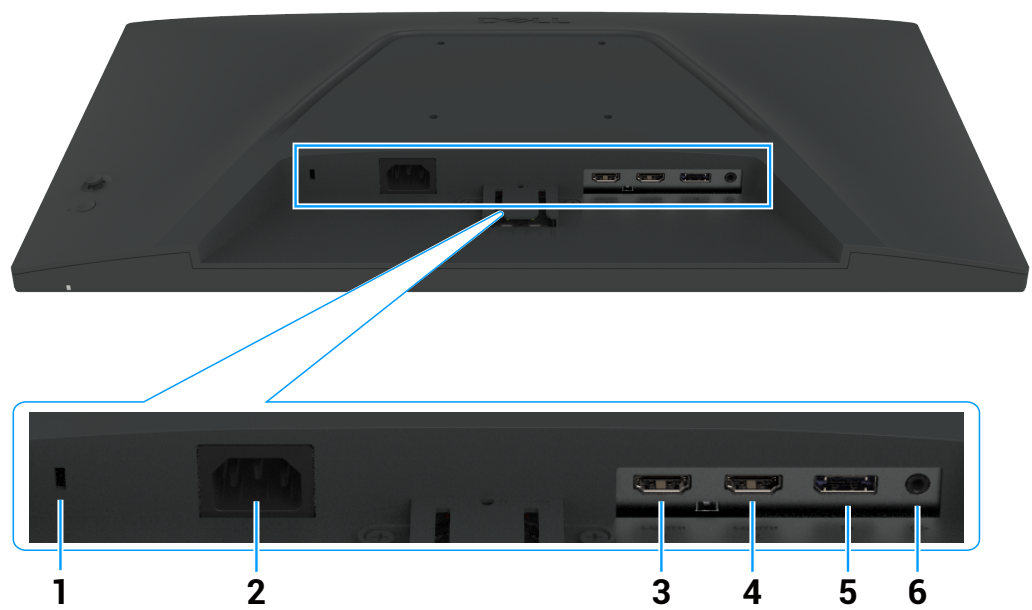


Figura 3. Vista inferior

Tabla 3. Componentes y descripciones.

Etiqueta	Descripción	Función
1	Ranura de bloqueo de seguridad (basada en la ranura de seguridad Kensington)	Permite fijar el monitor con un cable de seguridad (se vende por separado).
2	Conector de alimentación	Permite conectar el cable de alimentación.
3, 4	Puerto HDMI 2.1 (2)	Permite conectar el ordenador usando el cable HDMI.
5	Puerto DisplayPort 1.4	Permite conectar el ordenador usando el cable DisplayPort.
6	Puerto de salida de auriculares de audio	Permite conectar los auriculares externos.

Componentes principales del monitor SE2425HG/SE2725HG

La siguiente imagen muestra los componentes principales del monitor.

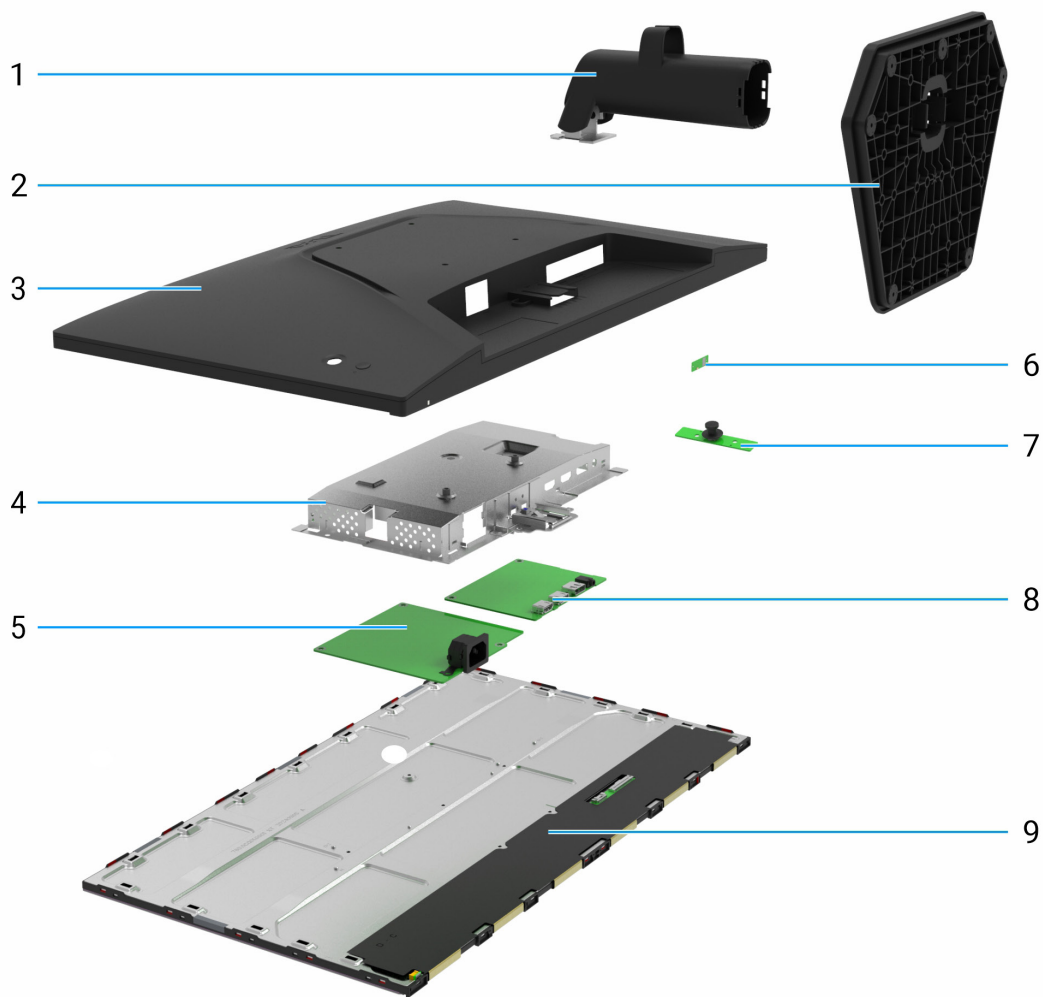


Figura 4. Componentes principales del monitor SE2425HG/SE2725HG

Tabla 4. Componentes principales.

Identificador	Descripción
1	Elevador del soporte
2	Base del soporte
3	Tapa trasera
4	Chasis principal
5	Placa de alimentación
6	Placa LED
7	Placa de teclado
8	Placa base
9	Pantalla

Diagrama de conectividad del cableado

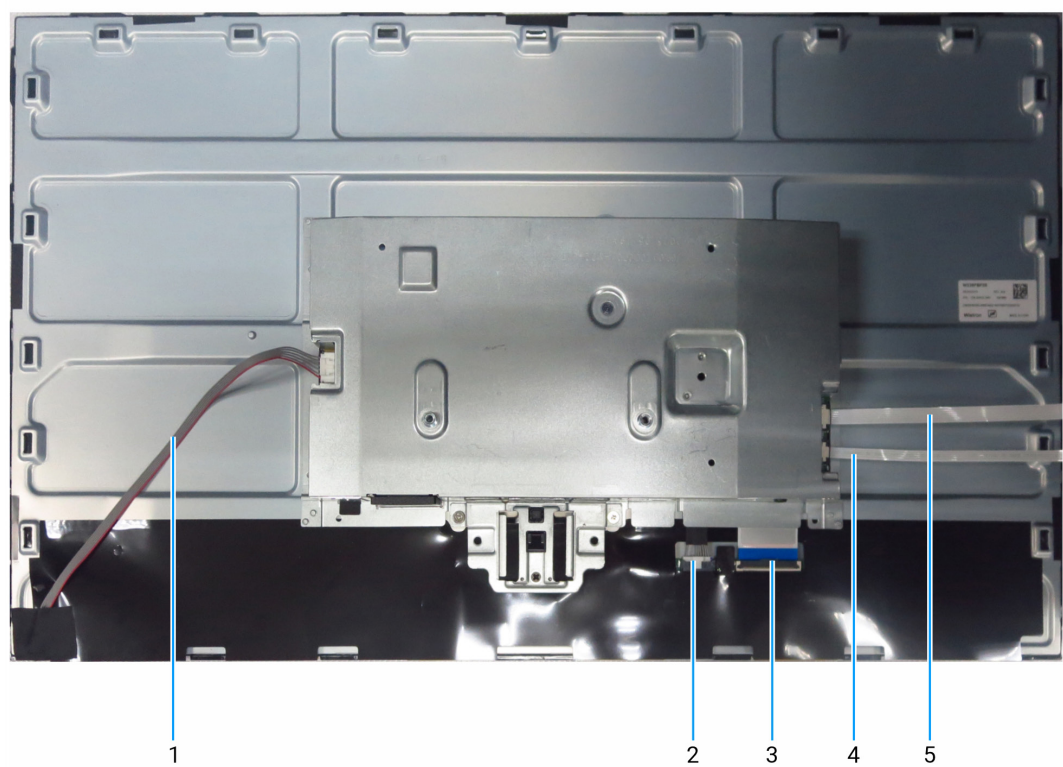


Figura 5. Diagrama de conectividad del cableado

Tabla 5. Diagrama de conectividad del cableado

Identificador	Descripción
1	Cable de la barra de luces
2	Cable T-CON
3	Cable de señalización diferencial de baja tensión (LVDS)
4	Cable LED
5	Cable del teclado

Conexión de su monitor

- ⚠ ADVERTENCIA:** Antes de iniciar cualquiera de los procedimientos de esta sección, siga las [Instrucciones de seguridad](#).
- ⚠ ADVERTENCIA:** Por su seguridad, asegúrese de que la toma de corriente con toma de tierra en la que enchufe el cable de alimentación sea accesible para el operario y esté situada lo más cerca posible del equipo. Para desconectar la alimentación del equipo, desenchufe el cable de alimentación de la toma de corriente agarrando firmemente el enchufe. Nunca tire de la cuerda.
- i NOTA:** Los monitores Dell están diseñados para funcionar de forma óptima con los cables suministrados por Dell suministrados dentro de la caja. Dell no garantiza la calidad de vídeo y el rendimiento si se utilizan cables que no son de Dell.
- i NOTA:** Pase los cables por la ranura de organización de cables antes de conectarlos.
- i NOTA:** No conecte todos los cables al ordenador al mismo tiempo.
- i NOTA:** Las imágenes solo tienen fines ilustrativos. La apariencia del ordenador puede variar.

Para conectar el monitor al PC:

1. Apague el PC y desconecte el cable de alimentación.
 2. Conecte el cable HDMI/DisplayPort del monitor al ordenador.
 3. Encienda el monitor.
 4. Seleccione la fuente de entrada correcta en el menú OSD del monitor y, a continuación, encienda el ordenador.
- i NOTA:** La configuración predeterminada del SE2425HG/SE2725HG es DisplayPort 1.4. Es posible que una tarjeta gráfica DisplayPort 1.1 no se visualice con normalidad. Consulte la sección [Problemas específicos del producto – No hay imagen al usar la conexión DP en el PC](#) para cambiar la configuración predeterminada.

Conexión del cable HDMI (opcional)



Figura 6. Conexión del cable HDMI

Conexión del cable DisplayPort



Figura 7. Conexión del cable DisplayPort

Desmontaje y vuelta a montar

⚠ **PRECAUCIÓN:** La información de esta sección está destinada a los técnicos de servicio autorizados de la región EMEA. Dell prohíbe a los usuarios desmontar el monitor, y cualquier daño causado por una reparación no autorizada no estará cubierto por la garantía.

Herramientas recomendadas

Descripción de la herramienta:

- Destornillador Phillips n.º 0
- Destornillador Phillips n.º 2
- Navaja

Lista de tornillos

- ❗ **NOTA:** Al retirar los tornillos de un componente, se recomienda anotar el tipo de tornillo, la cantidad de tornillos y, a continuación, colocarlos en una caja de almacenamiento de tornillos. De este modo, se garantiza que cuando se sustituya el componente se vuelva a colocar el número correcto de tornillos y el tipo de tornillo correcto.
- ❗ **NOTA:** Algunos monitores tienen superficies magnéticas. Asegúrese de no dejar los tornillos pegados a dichas superficies al sustituir un componente.
- ❗ **NOTA:** El color del tornillo puede variar dependiendo de la configuración solicitada.

Tabla 6. Componentes y descripciones.

Componente	Tipo de tornillo	Cantidad	Imagen del tornillo
Tapa trasera	M4x6	2	
Chasis principal	M3x3	3	
Panel de control	M2x3,3	2	
Placa base	M3x6	2	
Cable de conexión a tierra de la placa de alimentación	M4x8	1	
Placa de alimentación	M3x6	3	

Soporte

Desmontaje del soporte

Requisitos previos

1. Siga el procedimiento descrito en [Antes de trabajar en el monitor](#).



Figura 8. Desmontaje del soporte

Pasos

1. Coloque el monitor sobre un paño suave o un cojín en el escritorio.
2. Use un destornillador largo y fino para pulsar el botón de desbloqueo.
3. Mientras mantiene pulsado el botón de liberación, tire del soporte para separarlo del monitor.
4. Presione la lengüeta de liberación rápida situada en la parte inferior de la base para separar la base del soporte del elevador del soporte.

Instalación del soporte

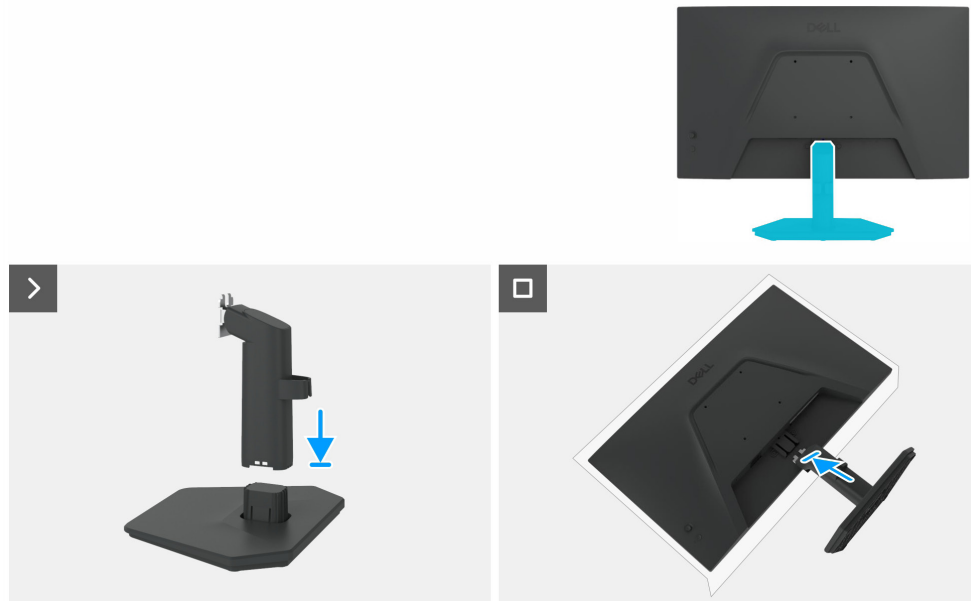


Figura 9. Instalación del soporte

Pasos

1. Coloque la base del soporte del monitor sobre una mesa estable.
2. Deslice el cuerpo del soporte del monitor hacia abajo sobre la base del soporte en la dirección correcta hasta que encaje en su sitio.
3. Coloque el monitor sobre un paño suave o un cojín cerca del borde del escritorio.
4. Alinee la brida del montaje del soporte con la ranura de la parte posterior del monitor.
5. Inserte el montaje del soporte en el monitor hasta que encaje en su sitio.

Pasos siguientes

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

Tapa trasera

Desmontaje de la tapa trasera

Requisitos previos

1. Siga el procedimiento descrito en [Antes de trabajar en el monitor](#).
2. Retirar el [soporte](#).

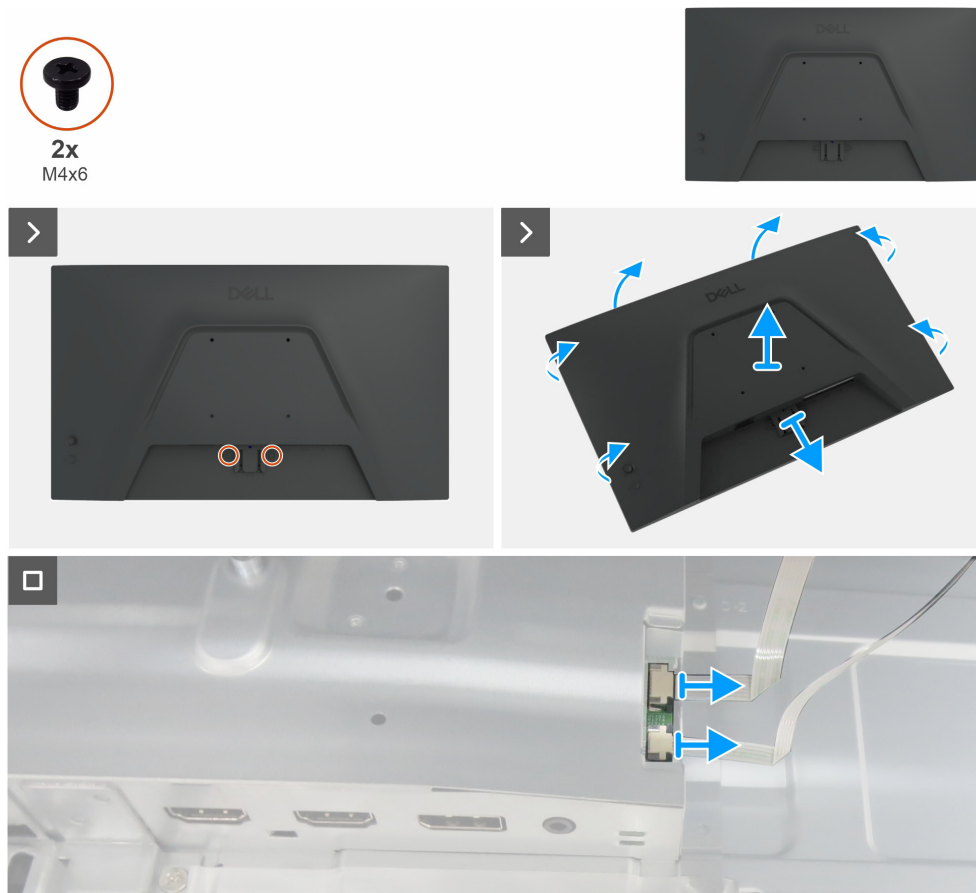


Figura 10. Desmontaje de la tapa trasera

Pasos

1. Retire los dos tornillos (M4x6) para liberar la tapa trasera.
2. Con ambas manos, haga palanca suavemente para retirar la tapa trasera, empezando por la parte superior y luego pasando a los lados izquierdo y derecho.
3. Levante parcialmente la tapa trasera por el borde inferior.
4. Desconecte el cable del teclado y el cable del LED de sus conectores en la placa base.
5. Retire la tapa trasera del conjunto de la pantalla.

Instalación de la tapa trasera

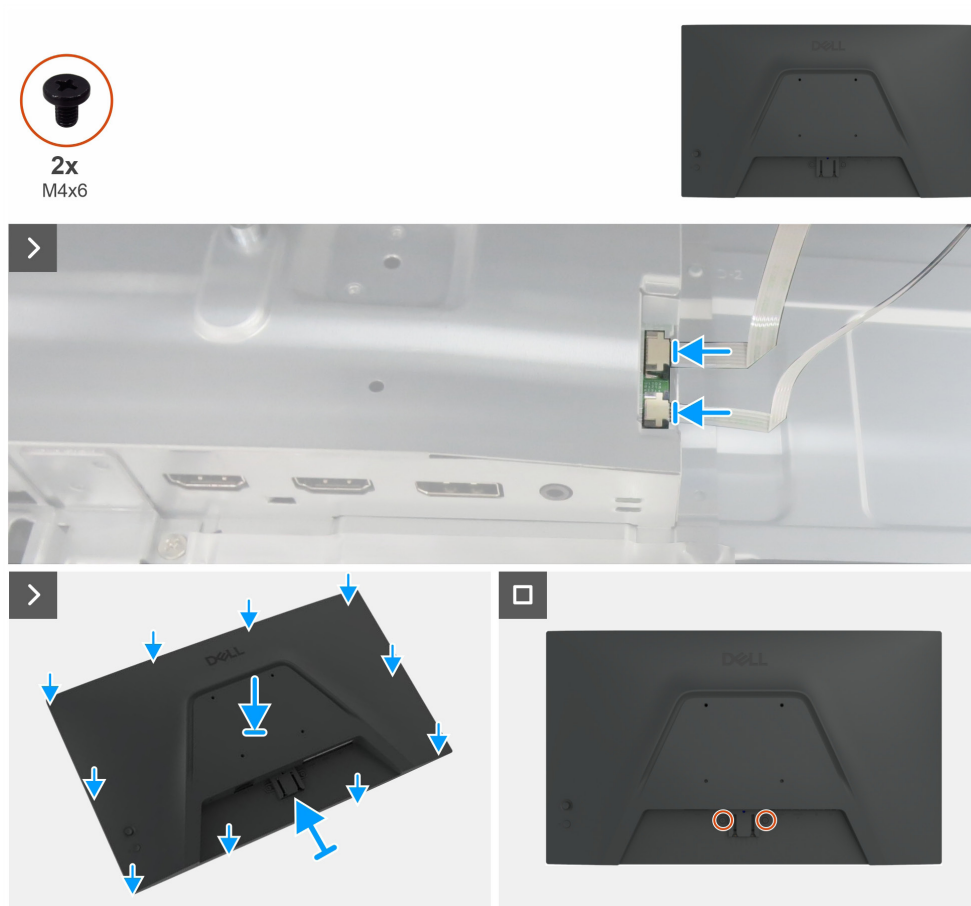


Figura 11. Instalación de la tapa trasera

Pasos

1. Conecte el cable del teclado y el cable del LED a los conectores de la placa base.
2. Alinee las ranuras de la tapa trasera con las ranuras del chasis principal y, a continuación, presione a lo largo de los laterales para encajar la tapa trasera en su lugar.
3. Vuelva a colocar los dos tornillos (M4x6) para fijar la tapa trasera al monitor.

Pasos siguientes

1. Instalar el [soporte](#).
2. Siga el procedimiento descrito en [Después de trabajar en el interior del monitor](#).

Placa LED

Desmontaje la placa LED

Requisitos previos

1. Siga el procedimiento descrito en [Antes de trabajar en el monitor.](#)
2. Retirar el [soporte.](#)
3. Retirar la [tapa trasera.](#)

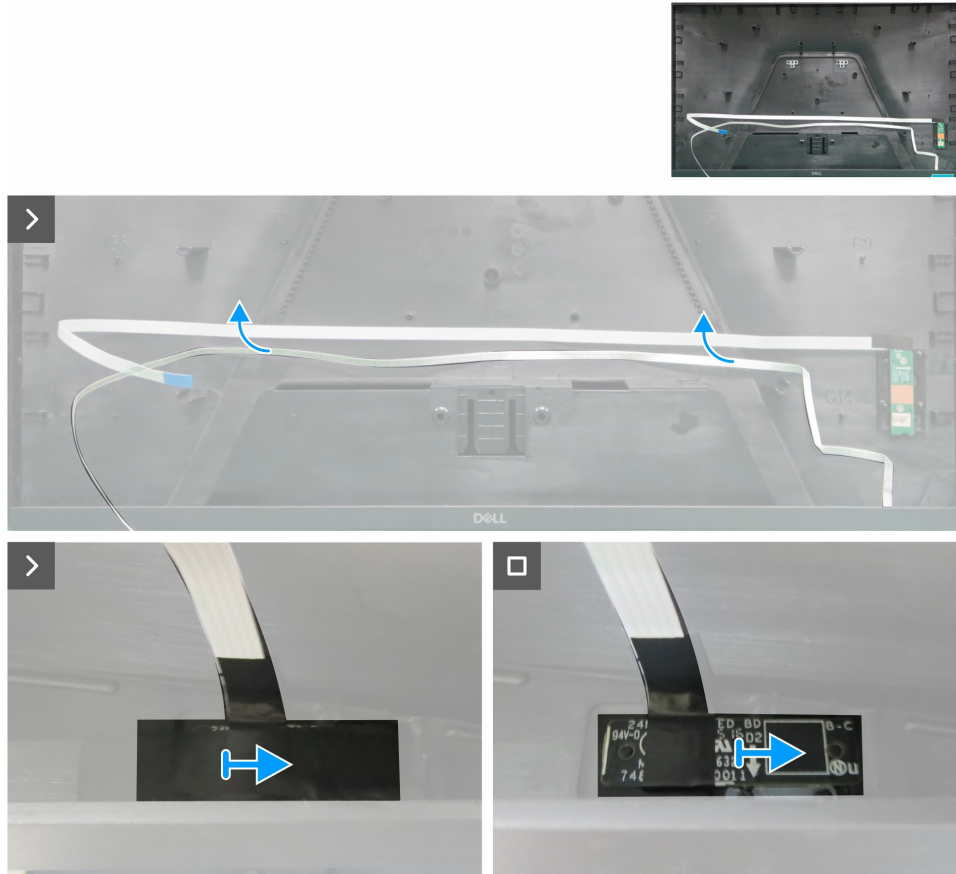


Figura 12. Desmontaje la placa LED

Pasos

1. Despegue la cinta adhesiva de doble cara que sujeta el cable LED a la tapa trasera.
2. Despegue la cinta Mylar de la placa LED.
3. Retire la Placa LED de las patillas de la tapa trasera.

Instalación de la placa LED

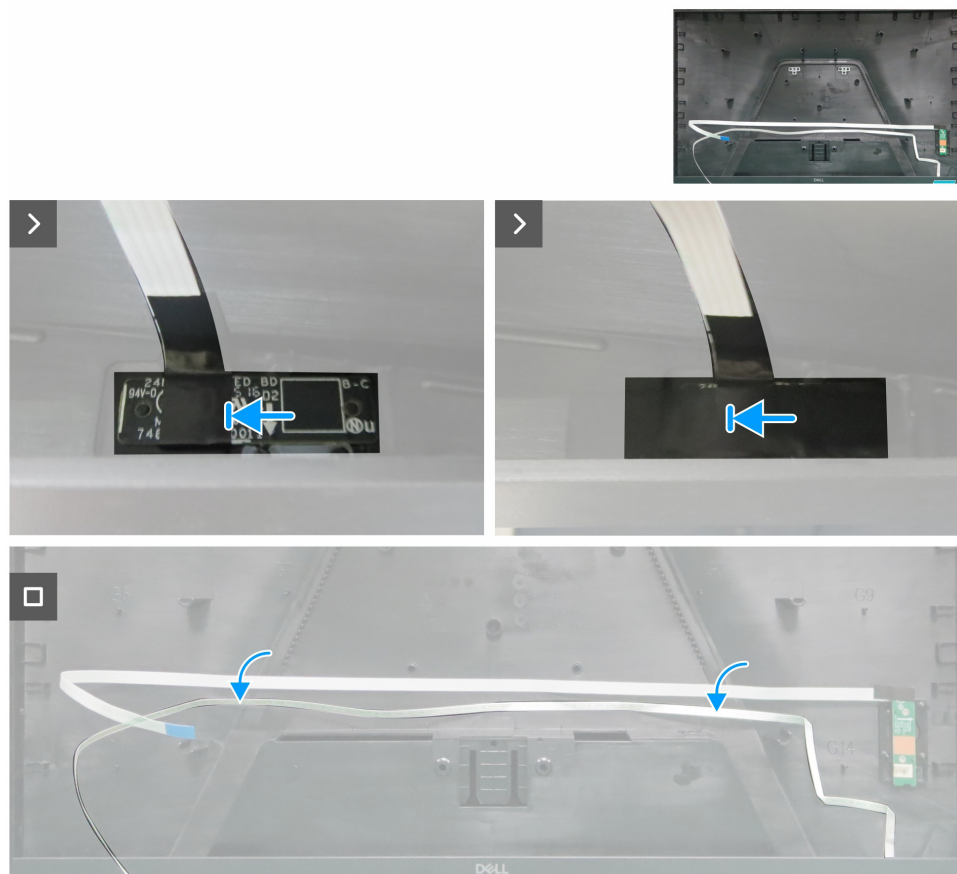


Figura 13. Instalación de la placa LED

Pasos

1. Alinee los orificios de la Placa LED con las patillas de la tapa trasera y colóquela.
2. Pegue la cinta Mylar para cubrir la placa LED.
3. Pegue la cinta adhesiva de doble cara para fijar el cable LED a la tapa trasera.

Pasos siguientes

1. Instalar la [tapa trasera](#).
2. Instalar el [soporte](#).
3. Siga el procedimiento descrito en [Después de trabajar en el interior del monitor](#).

Placa de teclado

Desmontaje de la placa del teclado

Requisitos previos

1. Siga el procedimiento descrito en [Antes de trabajar en el monitor](#).
2. Retirar el [soporte](#).
3. Retirar la [tapa trasera](#).
4. Retirar la [placa LED](#).

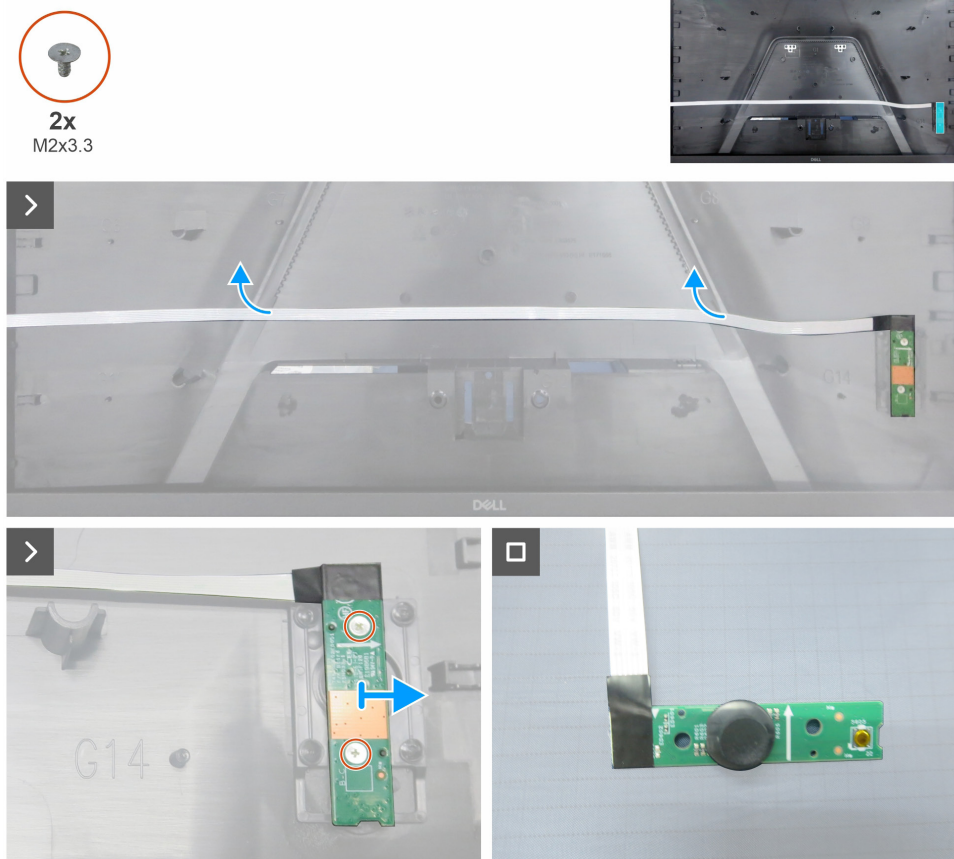


Figura 14. Desmontaje de la placa del teclado

Pasos

1. Despegue la cinta adhesiva de doble cara que sujeta el cable del teclado a la tapa trasera.
2. Retire los dos tornillos (M2x3,3) que fijan la placa de teclado a la tapa trasera.
3. Retire la placa de teclado de las patillas de la tapa trasera.
4. Retire la tecla Joystick de la placa de teclado.

Instalación de la tablero de teclado

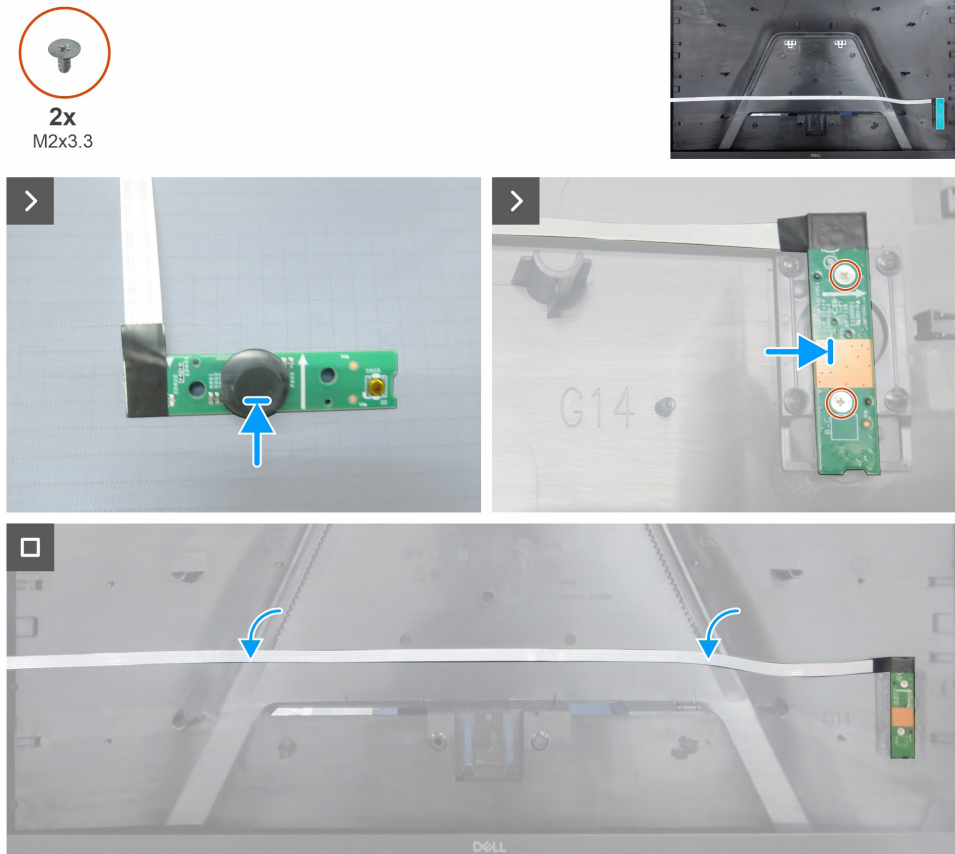


Figura 15. Instalación de la tablero de teclado

Pasos

1. Fije la tecla Joystick a la placa de teclado.
2. Alinee los orificios de la placa de teclado con los orificios para tornillos de la tapa trasera, y colóquela.
3. Vuelva a colocar los dos tornillos (M2x3,3) que fijan la placa de teclado a la tapa trasera.
4. Pegue la cinta adhesiva de doble cara para fijar el cable del teclado a la tapa trasera.

Pasos siguientes

1. Instalar la [placa LED](#).
2. Instalar la [tapa trasera](#).
3. Instalar el [soporte](#).
4. Siga el procedimiento descrito en [Después de trabajar en el interior del monitor](#).

Chasis principal

Desmontaje del chasis principal

Requisitos previos

1. Siga el procedimiento descrito en [Antes de trabajar en el monitor](#).
2. Retirar el [soporte](#).
3. Retirar la [tapa trasera](#).
4. Retirar la [placa LED](#).
5. Retirar la [placa de teclado](#).

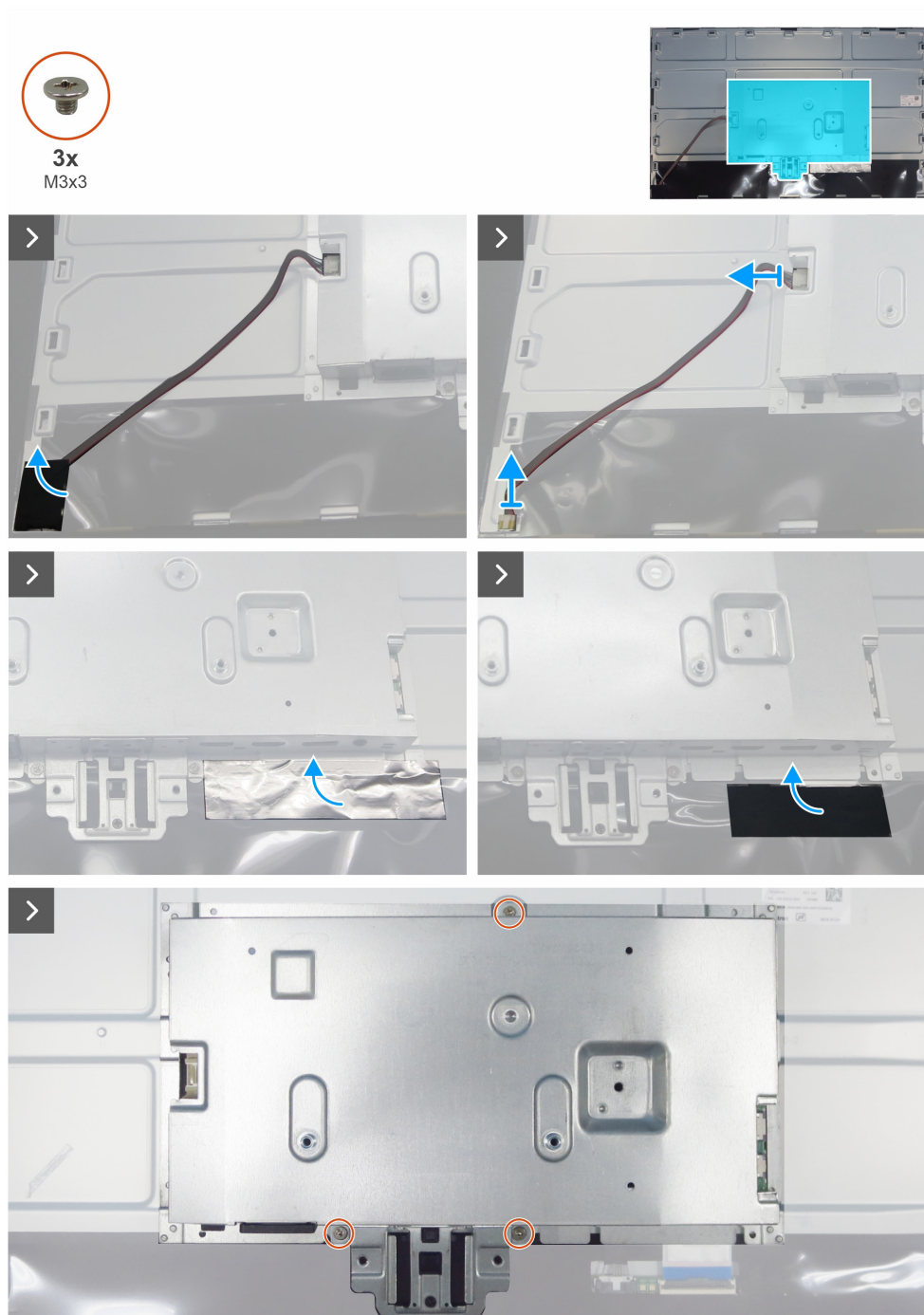


Figura 16. Desmontaje del chasis principal

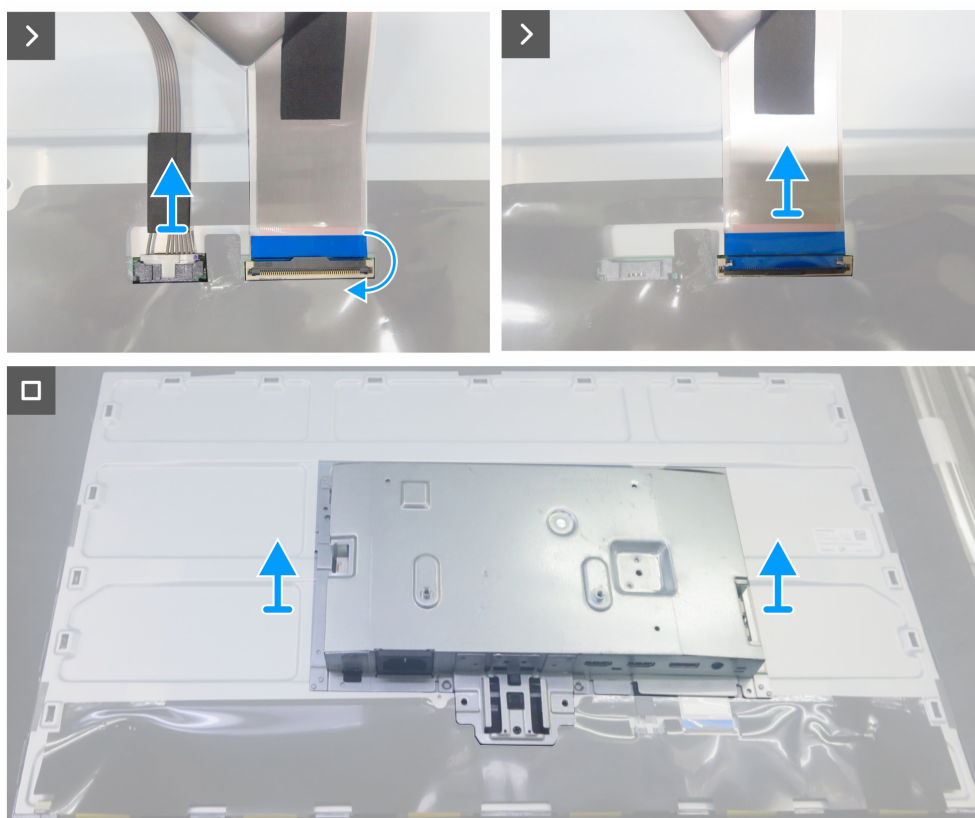


Figura 17. Desmontaje del chasis principal

Pasos

1. Despegue la cinta de acetato y desconecte el cable de la barra de luces de los conectores de la pantalla y de la placa de alimentación.
2. Despegue el papel de aluminio y la cinta adhesiva de los dos conectores.
3. Retire los tres tornillos (M3x3) que fijan el chasis principal a la pantalla.
4. Desconecte el cable LVDS y el cable T-CON de los conectores de la pantalla.
5. Levante y retire el chasis principal de la pantalla.

Instalación del chasis principal

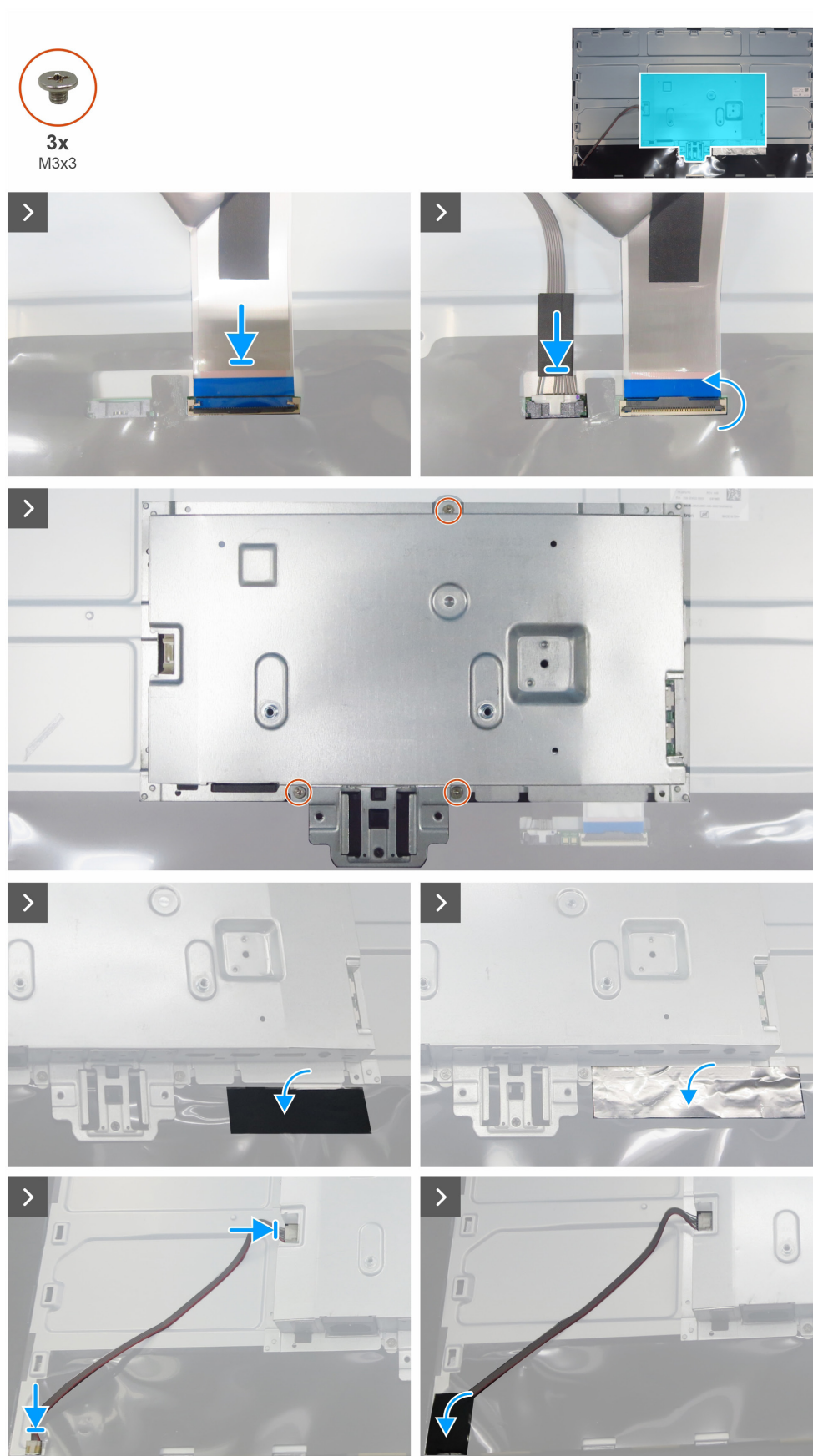


Figura 18. Instalación del chasis principal

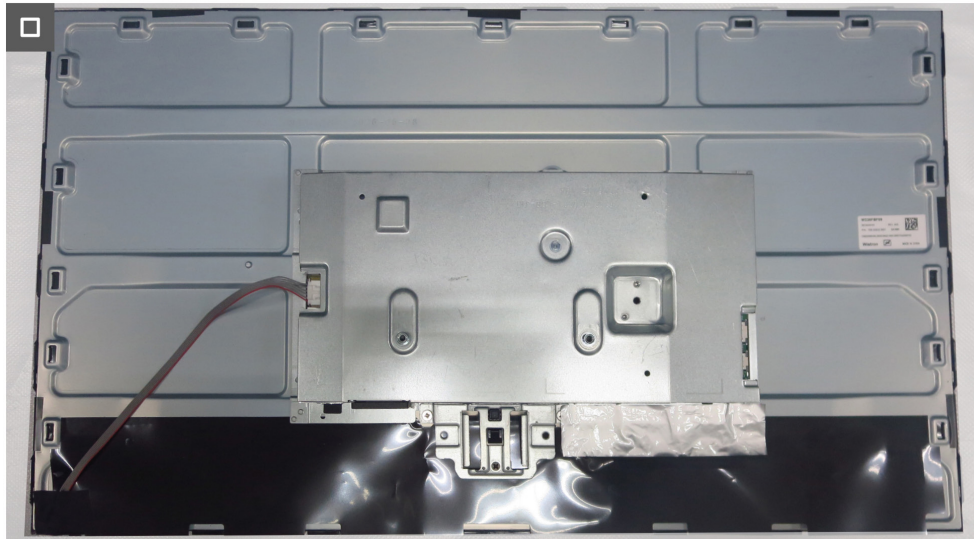


Figura 19. Instalación del chasis principal

Pasos

1. Conecte el cable LVDS y el cable T-CON a los conectores de la pantalla.
2. Alinee los orificios del chasis principal con los orificios para tornillos de la pantalla y colóquelo abajo.
3. Vuelva a colocar los tres tornillos (M3x3) que aseguran el chasis principal a la pantalla.
4. Pegue la cinta de acetato para cubrir los conectores LVDS y T-CON.
5. Pegue el papel de aluminio para cubrir los conectores LVDS y T-CON.
6. Conecte el cable de la barra de luces a la pantalla y a la placa de alimentación.
7. Pegue la cinta de acetato para cubrir el conector de la barra de luces.

Pasos siguientes

1. Instalar la [placa de teclado](#).
2. Instalar la [placa LED](#).
3. Instalar la [tapa trasera](#).
4. Instalar el [soporte](#).
5. Siga el procedimiento descrito en [Después de trabajar en el interior del monitor](#).

Placa base

Desmontaje de la placa base

Requisitos previos

1. Siga el procedimiento descrito en [Antes de trabajar en el monitor](#).
2. Retirar el [soporte](#).
3. Retirar la [tapa trasera](#).
4. Retirar la [placa LED](#).
5. Retirar la [placa de teclado](#).
6. Retirar el [chasis principal](#).

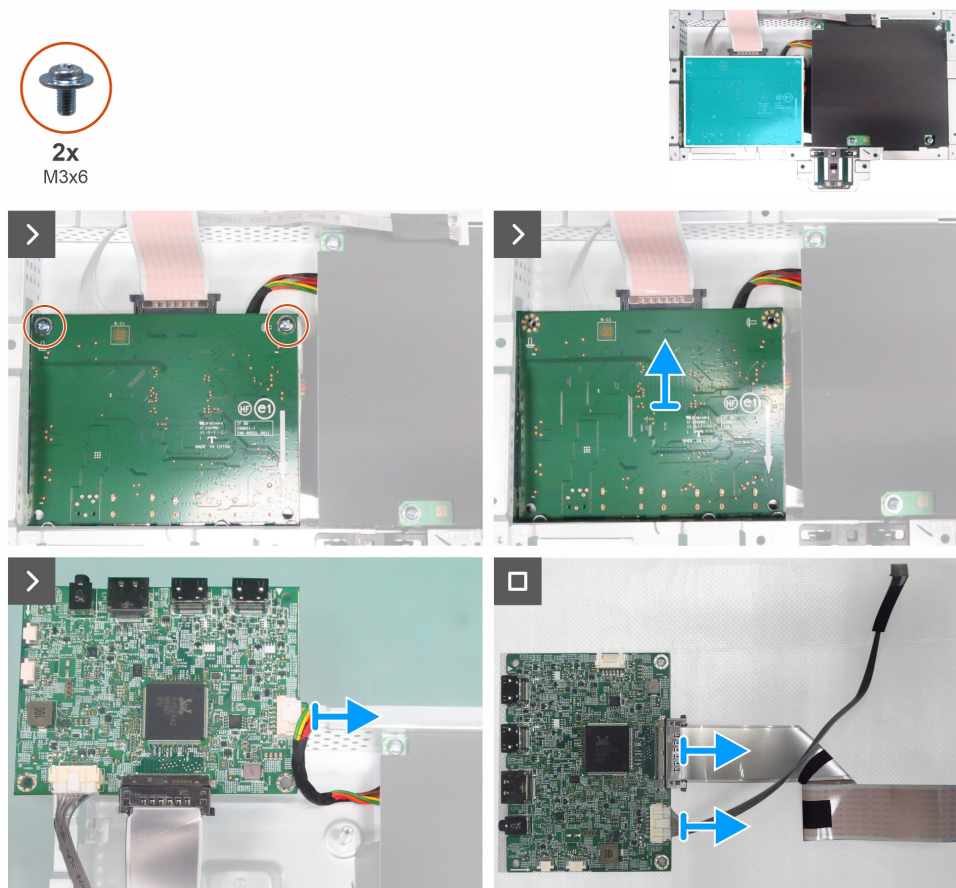


Figura 20. Desmontaje de la placa base

Pasos

1. Retire los dos tornillos (M3x6) que aseguran la placa base al chasis principal.
2. Desconecte el cable de alimentación de la placa base.
3. Retire la placa base y desconecte los cables T-CON y LVDS de sus conectores en la placa base.

Instalación de la placa base

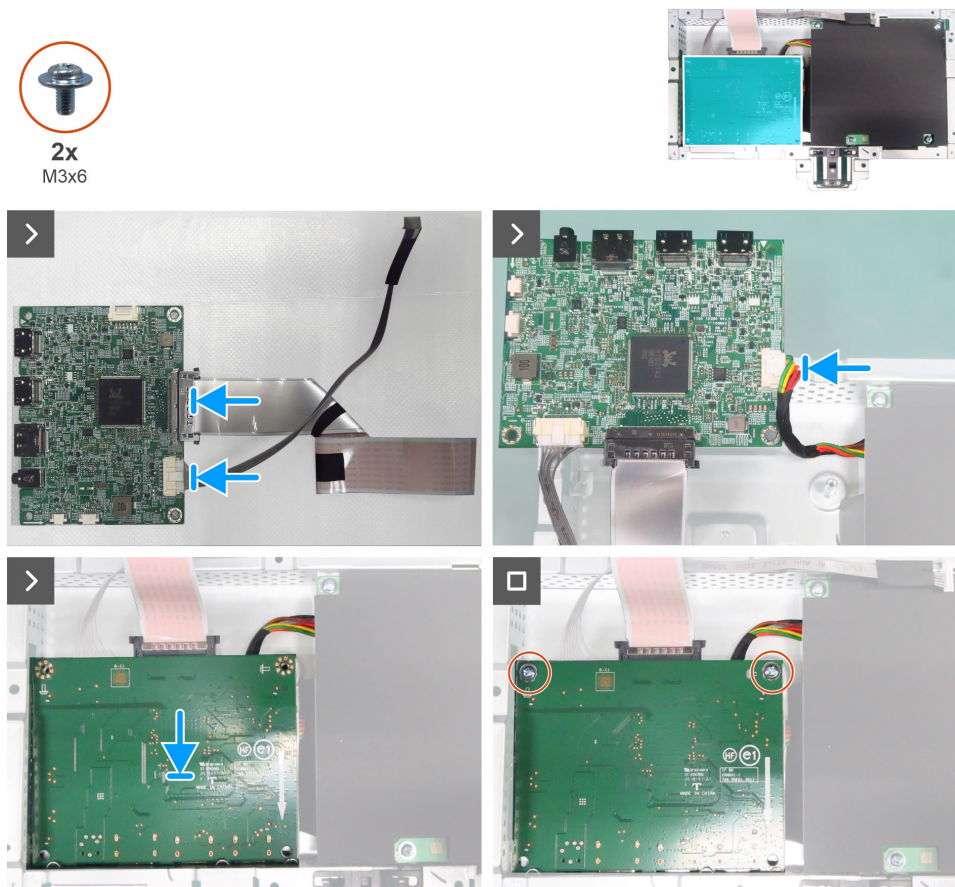


Figura 21. Instalación de la placa base

Pasos

1. Conecte los cables T-CON y LVDS a los conectores de la placa base.
2. Conecte el cable de alimentación a la placa base y, a continuación, coloque la placa base en el chasis principal.
3. Alinee los orificios de los tornillos de la placa base con los orificios de los tornillos del chasis principal y colóquelo abajo.
4. Vuelva a colocar los dos tornillos (M3x6) para fijar la placa base al chasis principal.

Pasos siguientes

1. Instalar el [chasis principal](#).
2. Instalar la [placa de teclado](#).
3. Instalar la [placa LED](#).
4. Instalar la [tapa trasera](#).
5. Instalar el [soporte](#).
6. Siga el procedimiento descrito en [Después de trabajar en el interior del monitor](#).

Placa de alimentación

Desmontaje de la placa de alimentación

Requisitos previos

1. Siga el procedimiento descrito en [Antes de trabajar en el monitor](#).
2. Retirar el [soporte](#).
3. Retirar la [tapa trasera](#).
4. Retirar la [placa LED](#).
5. Retirar la [placa de teclado](#).
6. Retirar el [chasis principal](#).
7. Retirar la [placa base](#).

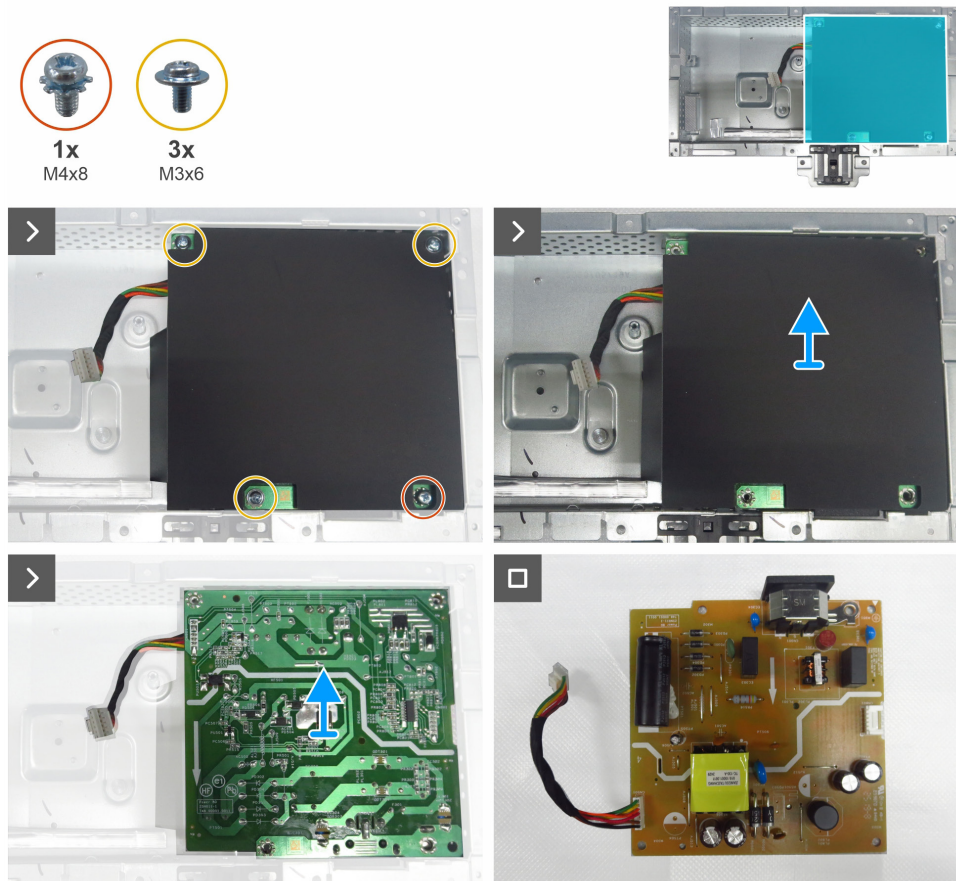


Figura 22. Desmontaje de la placa de alimentación

Pasos

1. Retire el tornillo (M4x8) y los tres tornillos (M3x6) que fijan la Lámina de Mylar y la placa de alimentación al chasis principal.
2. Retire la Lámina de Mylar de las ranuras del chasis principal.
3. Retire la placa de alimentación del chasis principal.

Instalación de la placa de alimentación

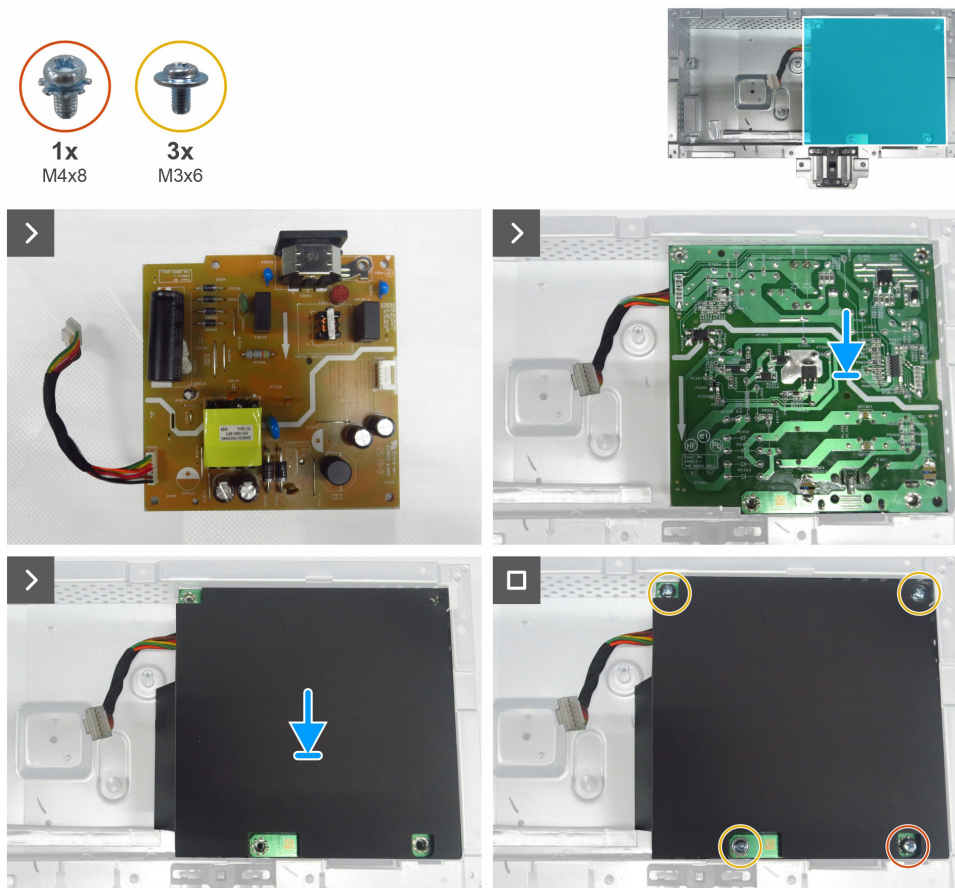


Figura 23. Instalación de la placa de alimentación

Pasos

1. Alinee los orificios de los tornillos de la placa de alimentación con los orificios de los tornillos del chasis principal, y colóquela abajo.
2. Inserte la Lámina de Mylar en las ranuras del chasis principal.
3. Vuelva a colocar los tres tornillos (M3x6) y el tornillo (M4x8) que fijan la placa de alimentación al chasis principal.

Pasos siguientes

1. Instalar la [placa base](#).
2. Instalar el [chasis principal](#).
3. Instalar la [placa de teclado](#).
4. Instalar la [placa LED](#).
5. Instalar la [tapa trasera](#).
6. Instalar el [soporte](#).
7. Siga el procedimiento descrito en [Después de trabajar en el interior del monitor](#).

Solución de problemas

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

Autocomprobación

Su monitor incluye una función de autocomprobación que le permite comprobar si funciona correctamente. Si el monitor y el ordenador están correctamente conectados pero la pantalla del monitor permanece oscura, ejecute la autocomprobación del monitor realizando los siguientes pasos:

1. Apague tanto el ordenador como el monitor.
2. Desconecte el cable de vídeo de la parte posterior del ordenador. Para garantizar un funcionamiento correcto de la autocomprobación, retire todos los cables digitales y analógicos de la parte posterior del ordenador.
3. Encienda el monitor.

Si el monitor no detecta señal de vídeo y funciona correctamente, debería aparecer en pantalla un cuadro de diálogo flotante (sobre fondo negro). Cuando está en modo de autocomprobación, el LED de encendido permanece blanco. Además, en función de la entrada seleccionada, uno de los cuadros de diálogo que se muestran a continuación se desplazará continuamente por la pantalla.



Figura 24. Mensaje de advertencia: No hay cable DP conectado

O



Figura 25. Mensaje de advertencia: No hay cable HDMI 1 conectado

O



Figura 26. Mensaje de advertencia: No hay cable HDMI 2 conectado

4. Este cuadro de diálogo también aparece durante el funcionamiento normal si el cable de vídeo está desconectado o dañado.
5. Apague el monitor y vuelva a conectar el cable de vídeo. A continuación, encienda tanto el ordenador como el monitor.

Si la pantalla del monitor sigue en blanco después de realizar los pasos anteriores, compruebe el controlador de vídeo y el ordenador, ya que el monitor está funcionando correctamente.

Diagnóstico integrado

Su monitor cuenta con una herramienta de diagnóstico integrada que le ayuda a determinar si la anomalía en la pantalla que está experimentando es un problema inherente al monitor o está relacionado con su ordenador y tarjeta gráfica.

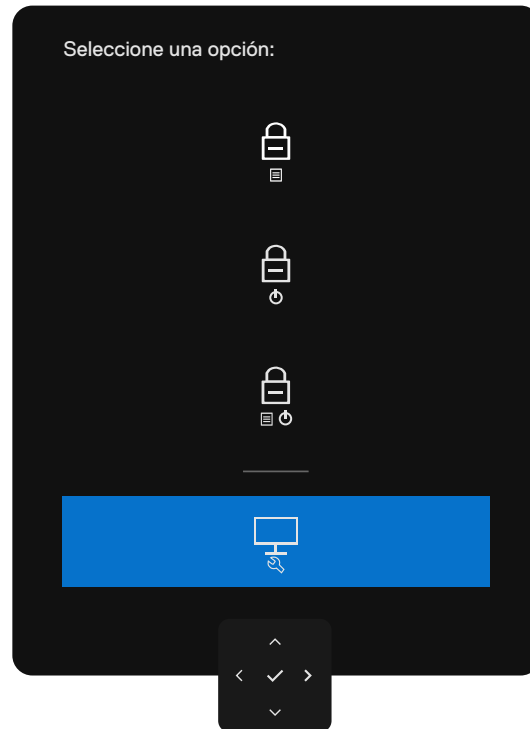


Figura 27. Autodiagnóstico

Si desea ejecutar el diagnóstico integrado:

1. Asegúrese de que la pantalla esté limpia (sin partículas de polvo en la superficie).
2. Pulse la navegación direccional izquierda del Joystick durante cuatro segundos hasta que aparezca un menú en la pantalla.
3. Usando el joystick, resalte la opción **Diagnósticos**  y pulse el botón del joystick para iniciar el diagnóstico. Se mostrará una pantalla gris.
4. Observe si la pantalla presenta algún defecto o anormalidad.
5. Vuelva a accionar el joystick hasta que aparezca una pantalla roja.
6. Observe si la pantalla presenta algún defecto o anormalidad.
7. Repita los pasos 5 y 6 hasta que la pantalla muestre los colores verde, azul, negro y blanco. Observe cualquier anomalía o defecto.

La prueba habrá finalizado cuando aparezca una pantalla de texto. Para salir, vuelva a accionar el control del joystick.

Si no se detectan anomalías en la pantalla con la herramienta de diagnóstico integrada, el monitor está funcionando correctamente. Compruebe la tarjeta de vídeo y el ordenador.

Problemas comunes

La siguiente tabla contiene información general sobre los problemas comunes que podría encontrar en el monitor y las posibles soluciones:

⚠ ADVERTENCIA: El ciclo de trabajo del panel LCD del monitor está diseñado para 18 horas al día, 7 días a la semana. Un uso superior al ciclo de trabajo diseñado puede provocar una reducción prematura de la luminancia de la luz de fondo de la pantalla, que puede no estar cubierta por la garantía.

Tabla 7. Problemas comunes

Síntomas comunes	Efectos	Posibles soluciones
No hay vídeo/LED de alimentación apagado	No hay imagen	- 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 ha pulsado correctamente el botón de encendido. - Asegúrese de que está seleccionada la fuente de entrada correcta en el menú Fuente de entrada.
No hay vídeo/LED de alimentación encendido	No hay imagen o no tiene brillo	- Aumenta los controles de brillo y contraste a través del OSD. - Realice la comprobación de la función de autocomprobación. - Compruebe que no haya contactos doblados ni rotos en el conector del cable de vídeo. - Ejecute los diagnósticos integrados. Para más información, consulte Autodiagnóstico. - Asegúrese de que está seleccionada la fuente de entrada correcta en el menú Fuente de entrada.
Píxeles perdidos	La pantalla LCD tiene puntos	- Apague y encienda el equipo. - Un píxel permanentemente apagado es un defecto natural que puede producirse en la tecnología LCD. - Para obtener más información sobre la Política de calidad y píxeles de los monitores Dell, consulte www.dell.com/pixelguidelines
Píxeles atascados	La pantalla LCD tiene puntos brillantes	- Apague y encienda el equipo. - Un píxel permanentemente encendido es un defecto natural que puede producirse en la tecnología LCD. - Para obtener más información sobre la Política de calidad y píxeles de los monitores Dell, consulte www.dell.com/pixelguidelines
Problemas de luminosidad	La imagen está demasiado oscura o demasiado brillante	- Restablezca la configuración de fábrica del monitor. - Ajuste los controles de brillo y contraste a través del OSD.
Cuestiones relacionadas con la seguridad	Señales visibles de humo o chispas	- No realice ninguno de los pasos incluidos en la sección de resolución de problemas. - Póngase en contacto con Dell inmediatamente.
Problemas intermitentes	El monitor se enciende y se apaga	- 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. - Realice una comprobación de la función de autocomprobación del monitor para determinar si el problema intermitente se produce en el modo de autocomprobación.
Falta color	Ausencia de color de la imagen	- Realice la autoprueba del monitor. - 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 equivocado	El color de la imagen no es correcto	- Pruebe los diferentes modos predeterminados en el OSD de ajustes de color. - Ajuste el valor R/G/B en Color personalizado en el menú de Color del OSD. - Cambie el Formato color entrada a RGB o YCbCr en el OSD de Ajustes de color. - Ejecute los diagnósticos integrados.
Retención de imagen cuando se deja una imagen estática en el monitor durante un largo periodo de tiempo	En la pantalla aparece una sombra tenue de la imagen estática que se muestra	- Configure la pantalla para que se apague tras unos minutos de inactividad. Se pueden ajustar en las Opciones de energía de Windows o en el Ahorro de energía del Mac. - Como alternativa, utilice un salvapantallas que cambie dinámicamente.

Problemas específicos del producto

Tabla 8. Problemas específicos del producto

Síntomas específicos	Efectos	Posibles soluciones
La imagen de la pantalla es demasiado pequeña	La imagen está centrada en la pantalla, pero no llena toda la zona de visualización	- Compruebe la configuración de Relación de aspecto en el menú OSD de Pantalla. - Restablezca la pantalla a los valores de fábrica.
No es posible ajustar el monitor con el joystick situado en la parte posterior del monitor	El menú OSD no aparece en la pantalla	- Apague el monitor, desenchufe el cable de alimentación, vuelva a enchufarlo y, a continuación, encienda el monitor. - Compruebe si el menú OSD está bloqueado. En caso afirmativo, mueva y mantenga pulsado el joystick adelante/atrás/izquierda/derecha durante 4 segundos para desbloquearlo.
No hay señal de entrada cuando se pulsan los controles de usuario	No hay imagen, la luz LED se ilumina en blanco	- Compruebe la fuente de señal. Asegúrese de que el ordenador no esté en modo de ahorro de energía moviendo el ratón o pulsando cualquier tecla del teclado. - Compruebe si el cable de señal está correctamente conectado. Conecte de nuevo el cable de señal si es necesario. - Reinicie el equipo o el reproductor de vídeo.
La imagen no ocupa toda la pantalla	La imagen no puede ocupar la altura o anchura de la pantalla	- Debido a los diferentes formatos de vídeo (relación de aspecto) de los DVD, el monitor puede mostrarse a pantalla completa. - Ejecute los diagnósticos integrados.
No hay imagen al usar la conexión DP con el PC	Pantalla negra	- Compruebe si su tarjeta gráfica cumple el estándar DP (DP 1.1a o DP 1.4). Descargue e instale el controlador más reciente de la tarjeta gráfica. - Algunas tarjetas gráficas DP 1.1a no son compatibles con monitores DP 1.4.

Póngase en contacto con Dell

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

- ① **NOTA:** La disponibilidad varía según el país o región y el producto, y es posible que algunos servicios no estén disponibles en su país o región.
- ① **NOTA:** Si no dispone de una conexión activa a Internet, puede encontrar información de contacto en su factura de compra, albarán, factura o catálogo de productos Dell.