

Estación de acoplamiento de carga doble Dell

Guía del usuario

Notas, precauciones y advertencias

 **NOTA:** NOTE indica información importante que lo ayuda a hacer un mejor uso de su producto.

 **PRECAUCIÓN: CAUTION** indica la posibilidad de daños en el hardware o la pérdida de datos y le informa cómo evitar el problema.

 **AVISO: WARNING** indica la posibilidad de daños en la propiedad, lesiones personales o la muerte.

Tabla de contenido

Capítulo 1: Introducción	4
Capítulo 2: Contenido de la caja	5
Capítulo 3: Requisitos de hardware	6
Capítulo 4: Vistas de la estación de acoplamiento de carga doble Dell: HD22Q	7
Parte posterior.....	7
Parte frontal.....	7
Izquierda.....	8
Derecha.....	8
Capítulo 5: Información importante	9
Capítulo 6: Configuración de la estación de acoplamiento	10
Carga del teléfono.....	11
Orientación admitida para la carga inalámbrica.....	11
Carga de los auriculares inalámbricos.....	12
Capítulo 7: Configuración de monitores externos	13
Configuración de los monitores.....	13
Conectores de video para la configuración de varias pantallas.....	14
Tabla de resolución de la pantalla.....	15
Capítulo 8: Especificaciones técnicas	16
Especificaciones de producto.....	16
Especificaciones de carga Qi inalámbrica.....	17
Especificaciones del cable de acoplamiento.....	17
Especificaciones del adaptador de alimentación.....	17
Indicadores LED	18
Dimensiones y peso.....	18
Especificaciones de acoplamiento.....	18
Capítulo 9: Actualización del firmware de la estación de acoplamiento de Dell	20
Capítulo 10: Solución de problemas de la estación de acoplamiento de carga doble Dell HD22Q	23
Síntomas y soluciones.....	23
Capítulo 11: Obtención de ayuda y contacto con Dell	28

Introducción

La estación de acoplamiento de carga doble Dell HD22Q es un dispositivo que vincula todos los dispositivos electrónicos al sistema mediante una interfaz de cable Type-C USB. La conexión del sistema a la estación de acoplamiento le permite conectar fácilmente varios periféricos (mouse, teclado, parlantes estéreo, disco duro externo y pantallas de alta resolución) sin tener que enchufar cada uno al sistema.

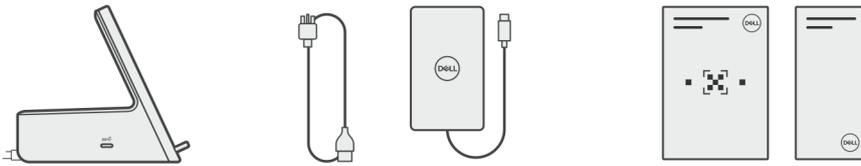
La estación de acoplamiento también es compatible con la carga inalámbrica para dispositivos móviles compatibles.

⚠ PRECAUCIÓN: Actualice el BIOS del sistema, los controladores de gráficos y los controladores de la estación de acoplamiento Dell a las versiones más recientes disponibles en www.dell.com/support antes de usar la estación de acoplamiento. Los controladores y las versiones del BIOS anteriores podrían causar que el sistema no reconozca la estación de acoplamiento o que no funcione correctamente. Siempre compruebe si hay algún firmware recomendado disponible para la estación de acoplamiento en www.dell.com/support.

Contenido de la caja

La estación de acoplamiento se envía con los componentes que se muestran a continuación:

1. Estación de acoplamiento
2. Cable de alimentación
3. Adaptador de alimentación
4. Documentación (guía de inicio rápido, seguridad, medioambiente e información reglamentaria)



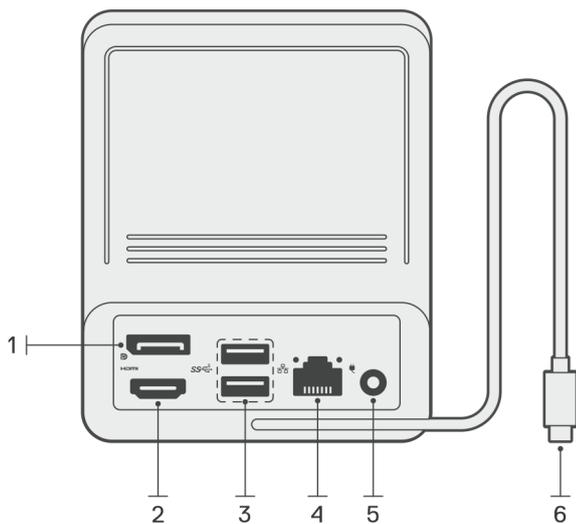
NOTA: Comuníquese con el soporte de Dell si alguno de los elementos enumerados no se encuentra en la caja.

Requisitos de hardware

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

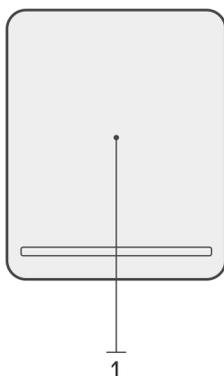
Vistas de la estación de acoplamiento de carga doble Dell: HD22Q

Parte posterior



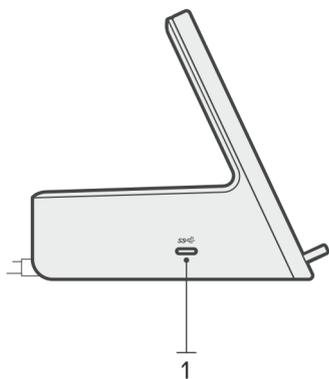
1. Puerto DisplayPort 1.4
2. Puerto HDMI 2.1
3. Dos puertos USB 3.2 de 1.ª generación
4. Conector de red (RJ-45)
5. Conector de alimentación
6. Cable USB Type-C

Parte frontal



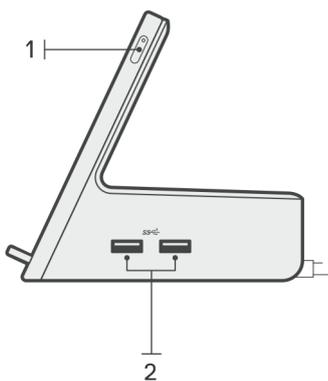
1. Almohadilla de carga inalámbrica

Izquierda



1. Puerto USB 3.2 de 2.ª generación Type-C con suministro de alimentación 3.0 (5 V/3 A, 15 W)

Derecha



1. Botón de encendido con LED
2. Dos puertos USB 3.2 de 1.ª generación

Información importante

Actualización de controladores en el sistema

Se recomienda actualizar los siguientes controladores en el sistema antes de utilizar la estación de acoplamiento:

1. System BIOS (BIOS del sistema)
2. Controlador de gráficos
3. Controlador Ethernet

PRECAUCIÓN: Los controladores y las versiones del BIOS anteriores podrían causar que la estación de acoplamiento no sea reconocida por el sistema o que no funcione correctamente.

Para los sistemas Dell, puede visitar www.dell.com/support e ingresar la etiqueta de servicio o el código de servicio rápido para encontrar todos los controladores pertinentes. Para obtener más información sobre cómo encontrar la etiqueta de servicio de la computadora, consulte [Localizar la etiqueta de servicio en la computadora](#).

Para sistemas que no son de Dell, visite la página de soporte de los fabricantes correspondientes a fin de encontrar los controladores más recientes.

Actualización del conjunto de controladores HD22Q de la estación de acoplamiento de carga doble Dell

Para asegurarse de que la estación de acoplamiento funcione correctamente, se recomienda instalar el firmware más reciente disponible para HD22Q.

Todos los controladores disponibles se pueden encontrar en www.dell.com/support.

Preguntas frecuentes sobre controladores y descargas

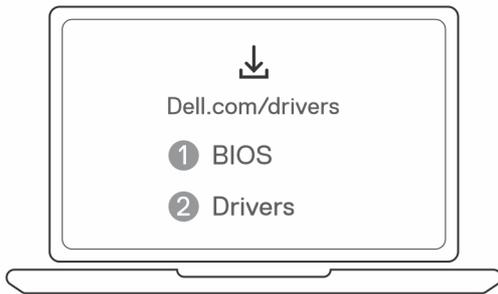
Cuando se solucionan problemas, se descargan o se instalan controladores, se recomienda leer el artículo de la base de conocimientos de Dell, preguntas frecuentes sobre controladores y descargas [000123347](#).

Configuración de la estación de acoplamiento

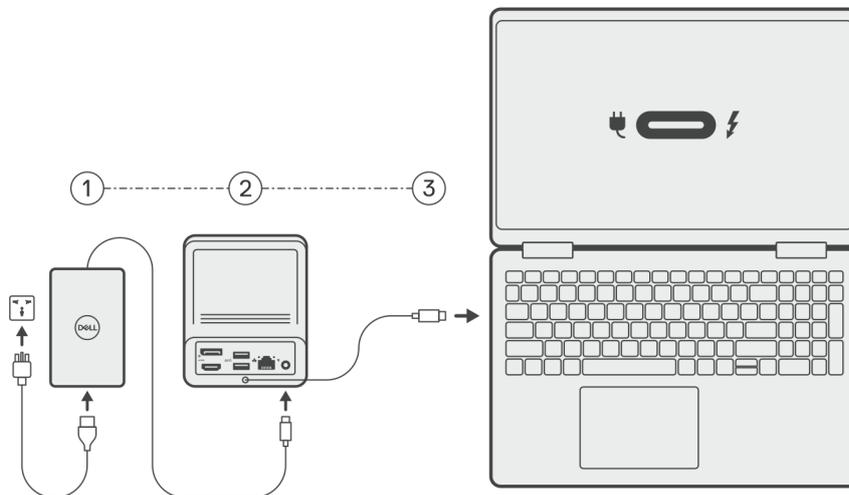
Pasos

1. Actualice el BIOS del sistema, los gráficos y los controladores de red desde www.dell.com/support/drivers.

PRECAUCIÓN: Asegúrese de que el sistema esté conectado a una fuente de alimentación mientras instala el BIOS y los controladores.



2. Conecte el adaptador de CA a una toma de corriente. A continuación, conecte el adaptador de CA a la entrada de alimentación de CC de 7,4 mm en la estación de acoplamiento de carga doble Dell HD22Q.



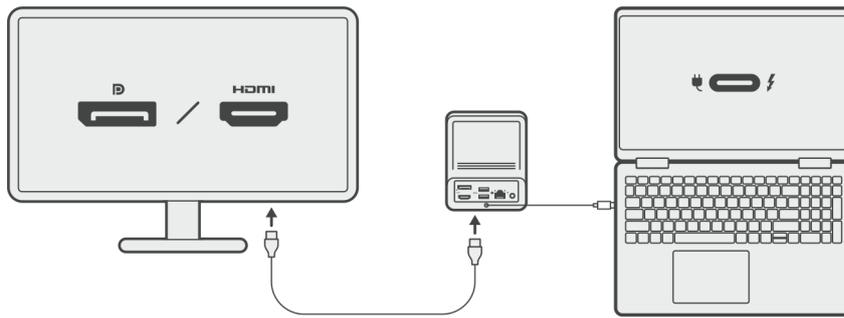
3. Conecte el conector USB Type-C al sistema.

Actualice los controladores de la estación de acoplamiento de carga doble Dell desde www.dell.com/support/drivers.

4. Conecte las pantallas (hasta 2 conexiones directas a través de puertos DisplayPort y HDMI) a la estación de acoplamiento, según sea necesario.

Para obtener más información sobre las resoluciones de pantalla compatibles, consulte [Resolución de pantalla](#).

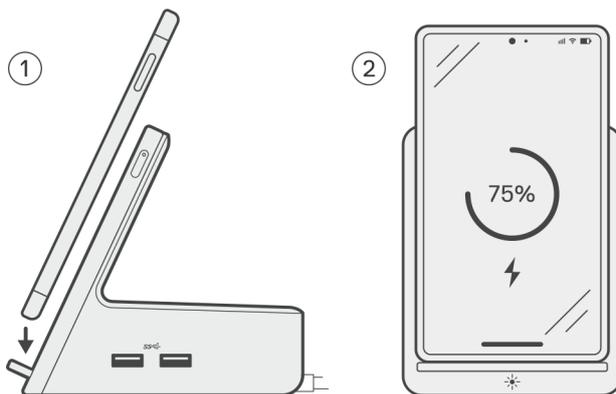
NOTA: El puerto USB 3.2 de 2.ª generación Type-C en la estación de acoplamiento no es compatible con el modo alternativo de DisplayPort y no admite una pantalla de video.



Carga del teléfono

Sobre esta tarea

La estación de acoplamiento de carga doble Dell HD22Q cuenta con una almohadilla de carga inalámbrica para dispositivos móviles compatibles.

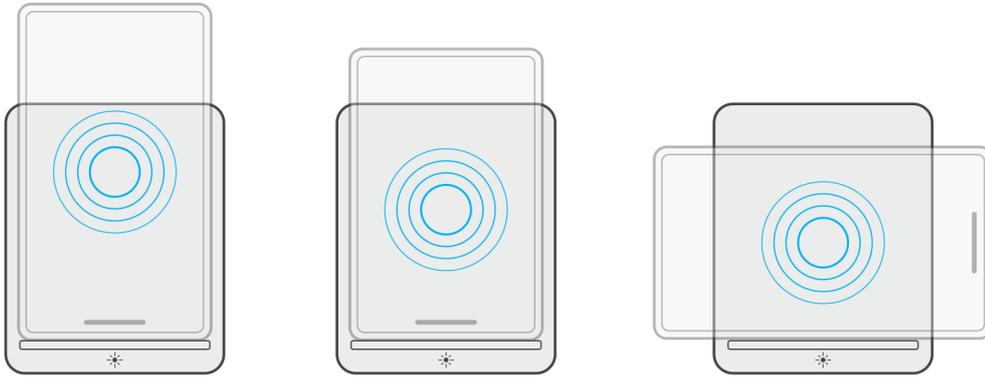


Pasos

1. Alinee y coloque el teléfono en la almohadilla de carga.
2. El LED de carga Qi se debe volver blanco fijo y el teléfono se debe comenzar a cargar automáticamente.

Orientación admitida para la carga inalámbrica

La estación de acoplamiento de doble carga Dell HD22Q tiene un diseño de 3 bobinas que admite la carga inalámbrica en dispositivos móviles de diferentes tamaños. Puede cargar el dispositivo móvil en forma vertical u horizontal, según el tamaño y la preferencia del dispositivo.



Como se muestra en las imágenes anteriores, las bobinas de carga se distribuyen para garantizar que los dispositivos de todos los tamaños no tengan dificultades para cargar cuando se colocan en la almohadilla de carga inalámbrica.

1. Carga en modo vertical en teléfonos más grandes
2. Carga en modo vertical en teléfonos más pequeños
3. Carga del modo horizontal

El LED de carga Qi ayuda a identificar el estado de carga en la estación de acoplamiento. Para obtener más información, consulte [Indicadores LED](#).

PRECAUCIÓN: Es posible que los dispositivos móviles sin certificaciones Qi no se carguen según lo esperado en la estación de acoplamiento de carga doble Dell HD22Q.

PRECAUCIÓN: Asegúrese de que no haya objetos metálicos (cubierta del teléfono, placa de soporte móvil magnética, etc.) entre el dispositivo móvil y la almohadilla de carga inalámbrica en la estación de acoplamiento.

Carga de los auriculares inalámbricos

Sobre esta tarea

La estación de acoplamiento de doble carga Dell HD22Q también se puede utilizar para cargar auriculares inalámbricos. La ubicación y la orientación de la carcasa de carga en la almohadilla de carga pueden variar según el tipo de auriculares y el tamaño de la carcasa.

Configuración de monitores externos

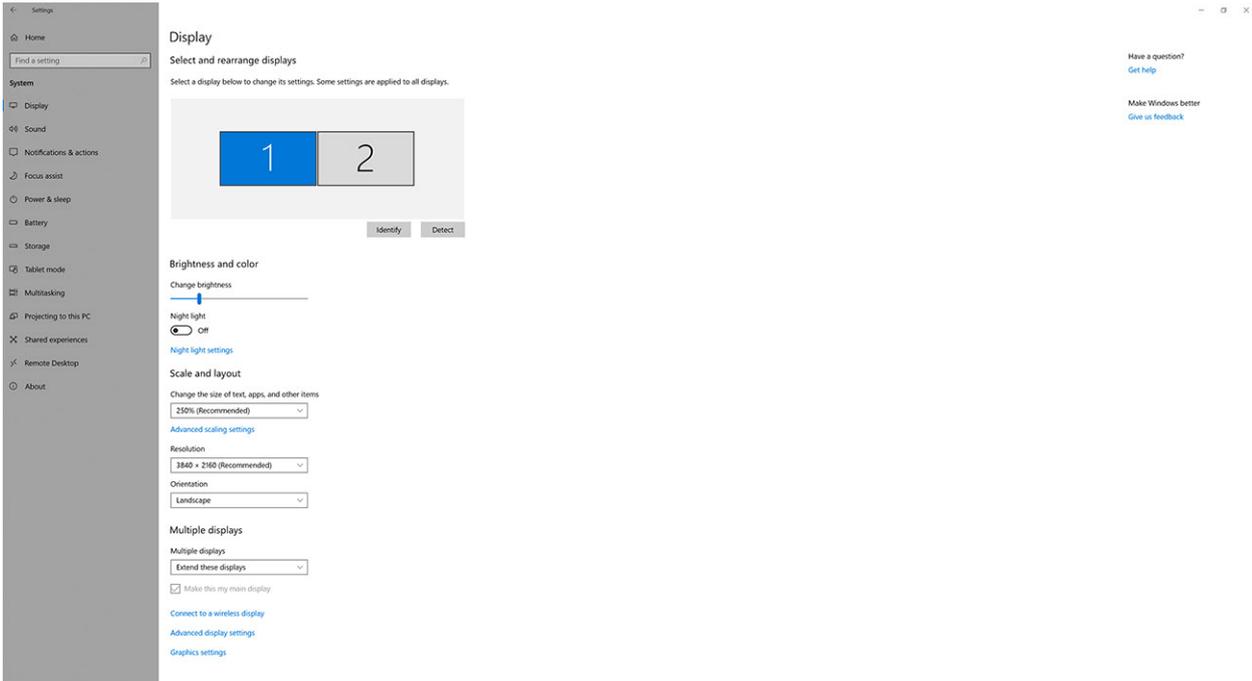
Configuración de los monitores

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 **Pantallas de reproducción múltiple**, modifique la configuración de la pantalla según sea necesario.



NOTA: La topología de la pantalla se puede configurar, moviéndose por las pantallas de la sección "**Seleccionar y reorganizar pantallas**", para cambiar la ubicación en la que el sistema operativo supone que se encuentran estos monitores.

Conectores de video para la configuración de varias pantallas

En este tema, se proporcionan detalles sobre las diversas configuraciones de salida de video compatibles con la estación de acoplamiento.

Información importante

La estación de acoplamiento de carga doble Dell HD22Q es compatible con varias configuraciones de salida de video con 2 pantallas externas.

Configuración de dos pantallas

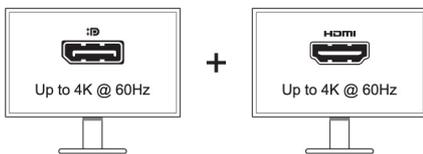


Tabla 1. Conexión de dos pantallas

Número de pantallas	Conector uno	Conector dos
Dos (4K a 60 Hz)	DisplayPort 1.4	HDMI 2.1

Tabla de resolución de la pantalla

Matriz de pantalla para la estación de acoplamiento de carga doble Dell HD22Q

Tabla 2. Matriz de pantalla para la estación de acoplamiento de carga doble Dell HD22Q

Ancho de banda disponible de DisplayPort	Pantalla única (resolución máxima)	Pantalla doble (resolución máxima)	Pantalla triple (resolución máxima)	Pantalla cuádruple (resolución máxima) ****
HBR2 (2 canales HBR2: 8,6 Gb/s)	DP 1.4 + HDMI 2.1: 4K (3840 x 2160) a 30 Hz	DP 1.4 + HDMI 2.1: FHD (1920 x 1080) a 60 Hz	HDMI 2.1: FHD (1920 x 1080) a 60 Hz DP 1.4: 2 HD (1280 x 720) a 60 Hz**	No compatible
HBR3 (2 canales HBR3: 12,9 Gb/s)	DP 1.4 + HDMI 2.1: 4K (3840 x 2160) a 30 Hz	DP 1.4 + HDMI 2.1: QHD (2560 x 1440) a 60 Hz	HDMI 2.1: FHD (1920 x 1080) a 60 Hz DP 1.4: 2 HD (1280 x 720) a 60 Hz**	HDMI 2.1: FHD (1920 x 1080) a 60 Hz DP 1.4: 3 HD (1280 x 720) a 60 Hz**
HBR3 con DSC (Display Stream Compression)	DP 1.4: 8K (7680 x 4320) a 30 Hz O HDMI 2.1: 4K (3840 x 2160) a 60 Hz o 4K (3840 x 2160) a 120 Hz*** o 8K (7680 x 4320) a 30 Hz***	DP 1.4 + HDMI 2.1: 4K (3840 x 2160) a 60 Hz	HDMI 2.1: QHD (2560 x 1440) a 60 Hz DP 1.4: 2 QHD (2560 x 1440) a 60 Hz**	HDMI 2.1: QHD (2560 x 1440) a 60 Hz DP 1.4: 3 QHD (2560 x 1440) a 60 Hz**

**La tercera y cuarta pantalla se deben conectar en cadena margarita a través del puerto DisplayPort (DP) 1.4 mediante monitores Multi-Stream Transport (MST) conectados al puerto DP 1.4. Todos los monitores conectados a DisplayPort (DP) deben tener compatibilidad con Display Stream Compression (DSC). Si se utilizan monitores que no son DSC, la resolución máxima (HD: 1280 x 720) es la misma que la de las ofertas HBR3 que no son DSC (12,9 Gbps).

***Esta resolución se admite cuando se utiliza un monitor HDMI 2.1 compatible con enlace de velocidad fija para obtener una resolución de video y una velocidad de actualización más altas. También se requiere un cable HDMI 2.1 para esta resolución de pantalla.

****La configuración de pantalla cuádruple solo funciona en el modo de apagado de la pantalla LCD.

Importante

- 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.
- NOTA:** La compatibilidad con la resolución también depende de la resolución de los datos de identificación de pantalla ampliada (EDID).

Especificaciones técnicas

Especificaciones de producto

Tabla 3. Especificaciones de producto

Función	Especificaciones
Modelo	HD22Q
Puertos de vídeo	<ul style="list-style-type: none"> • Puerto DisplayPort 1.4 (parte posterior) • Puerto HDMI 2.1 (parte posterior)
Soportado para pantallas externas	Hasta 4
Puertos USB Type-A	<ul style="list-style-type: none"> • Dos puertos USB 3.2 de 1.ª generación (parte posterior) • Dos puertos USB 3.2 de 1.ª generación (parte derecha)
Puertos USB Type-C	<ul style="list-style-type: none"> • USB 3.2 de 2.ª generación Type-C con suministro de alimentación 3.0
Red	<p>Gigabit Ethernet (RJ-45)</p> <p>Es compatible con Wake On LAN desde el estado de suspensión de S0, S3, S4 o S5 con determinados sistemas Dell. Para obtener más información, consulte la guía de configuración de la plataforma.</p> <p>Es compatible con Paso de dirección MAC con determinados sistemas Dell. Para obtener más información, consulte la guía de configuración de la plataforma.</p>
Indicadores LED	<ul style="list-style-type: none"> • LED del botón de encendido • LED de carga Qi • LED de RJ-45:
Opciones del adaptador de CA	130 W
Puerto de entrada de CC	7,4 mm
Cable	0,8 m para HD22Q
Suministro de alimentación	<ul style="list-style-type: none"> • 90 W para sistemas con adaptador de CA de 130 W
Requisitos del sistema	Compatible con sistemas USB Type-C con modo alternativo de DisplayPort
Función del botón de encendido	<p>Botón de encendido/activación/suspensión</p> <p> NOTA: Para los sistemas Dell, el botón de encendido imita el comportamiento del botón de encendido del host.</p>
Sistemas operativos	<ul style="list-style-type: none"> • Windows 10 • Windows 11 • Ubuntu 20.04 y versiones posteriores • Chrome M98 y versiones posteriores
Administración de sistemas	<ul style="list-style-type: none"> • vPro inalámbrico compatible con laptop, tableta o estación de trabajo

Tabla 3. Especificaciones de producto (continuación)

Función	Especificaciones
	<ul style="list-style-type: none"> • Protección de acceso directo a la memoria (DMA) del kernel
MAC address (Dirección MAC)	Dirección MAC de paso

Especificaciones de carga Qi inalámbrica

Tabla 4. Especificaciones de carga inalámbrica

Tipo	Valor
Tipo de cargador	Certificación Qi 1.3
Carga rápida	Hasta 12 W

Especificaciones del cable de acoplamiento

Tabla 5. Especificaciones del cable de acoplamiento

Tipo	USB Tipo C
Color	Magnetita
Longitud	800 mm
Ancho de banda de señal	Hasta 20 Gbps
Clasificación de voltaje	De 5 V a 20 V
Radio de curvatura mínimo	11,2 mm
Tipos de conexión de laptop/tableta	De tipo C

Especificaciones del adaptador de alimentación

Tabla 6. Especificaciones del adaptador de alimentación

Especificaciones del adaptador de CA de Dell	130 W
Voltaje de entrada	De 100 VCA a 240 VCA
Corriente de entrada (máxima)	2,5 A
Frecuencia de entrada	50 a 60 Hz
Intensidad de salida	6,67 A (continua)
Voltaje nominal de salida	19,5 VCC
Peso (lb)	0,91
Peso (kg)	0,413
Dimensiones (pulgadas)	1,0 x 3,0 x 6,1
Dimensiones (mm)	25,4 x 76,2 x 154,7
Rango de temperatura en funcionamiento	De 0 °C a 40 °C (de 32 °F a 104 °F)
Almacenamiento	De -40°C a 70 °C

Tabla 6. Especificaciones del adaptador de alimentación (continuación)

Especificaciones del adaptador de CA de Dell	130 W
	(de -40 °F a 158 °F)

Indicadores LED

Tabla 7. Indicador LED de la estación de acoplamiento

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

Tabla 8. Indicador LED RJ-45

Indicadores de velocidad de enlace	Indicador de actividad Ethernet
10 Mb = Verde	Amarillo parpadeante durante la actividad de la red
100 Mb = Ámbar	
1 Gb = verde y ámbar	

Tabla 9. Indicador LED de carga Qi

Estado	Comportamiento del LED
La estación de acoplamiento recibe alimentación del adaptador de alimentación	Parpadea con luz blanca durante 3 segundos
El dispositivo Qi compatible está colocado en la almohadilla de carga y se está cargando	Luz blanca fija  NOTA: La luz blanca fija se atenúa después de 10 segundos.
La estación de acoplamiento detecta un comportamiento de carga anormal, una colocación incorrecta o incompatible del dispositivo en la almohadilla de carga	Luz ámbar parpadeante Para obtener más detalles sobre la solución de problemas, consulte Síntomas y soluciones .
No hay ningún dispositivo colocado en la almohadilla de carga	Sin luz

Dimensiones y peso

Tabla 10. Dimensiones y peso

Descripción	Valor
Altura	113,20 mm (4,46 pulgadas)
Anchura	90,50 mm (3,56 pulgadas)
Profundidad	117,35 mm (4,62 pulgadas)
Peso	0,67 kg (1,48 lb)

Especificaciones de acoplamiento

Tabla 11. Entorno de almacenamiento y funcionamiento

Descripción	En funcionamiento	Fuera de funcionamiento
Intervalo de temperatura	De 0 °C a 35 °C (de 32 °F a 95 °F)	Fuera de funcionamiento: de -20 °C a 60 °C (de -4 °F a 140 °F)

Tabla 11. Entorno de almacenamiento y funcionamiento (continuación)

Descripción	En funcionamiento	Fuera de funcionamiento
Humedad relativa (máxima)	10 % a 80 % (sin condensación)	Fuera de funcionamiento: del 5 % al 90 % (sin condensación)
 AVISO: Los rangos de temperatura de funcionamiento y de almacenamiento pueden variar entre los componentes, por lo que el funcionamiento o el almacenamiento del dispositivo fuera de estos rangos pueden afectar el rendimiento de componentes específicos.		

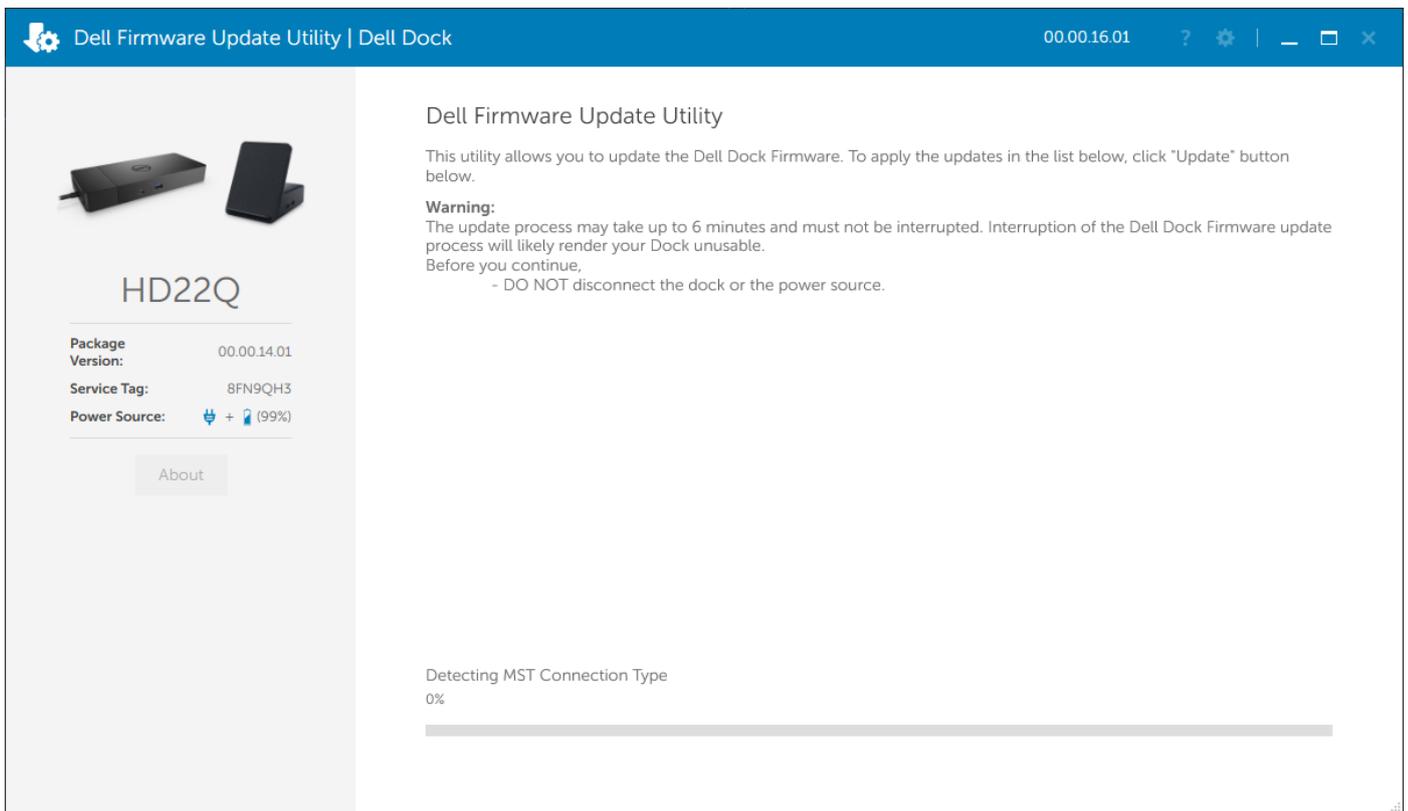
Actualización del firmware de la estación de acoplamiento de Dell

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 HD22Q disponible en www.dell.com/support.

Descargue la actualización del firmware y de los controladores de acoplamiento Dell HD22Q 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**.

Dell Firmware Update Utility | Dell Dock 00.00.16.01 ? ⚙️ | _ □ ×



HD22Q

Package Version: 00.00.14.01
 Service Tag: 8FN9QH3
 Power Source: ⚡ + 🔋 (99%)

About

Dell Firmware Update Utility

This utility allows you to update the Dell Dock Firmware. To apply the updates in the list below, click "Update" button below.

Warning:
 The update process may take up to 6 minutes and must not be interrupted. Interruption of the Dell Dock Firmware update process will likely render your Dock unusable.
 Before you continue,
 - DO NOT disconnect the dock or the power source.

Status	Payload Name	Current Version	New Version	Progress Details
	HD22Q MST	06.04.02	06.04.02	
	Gen1 Hub	01.50	01.51	
	Gen2 Hub	01.55	01.55	
	HD22Q Dock Ec	00.00.00.09	00.00.00.12	

Update Exit

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

Dell Firmware Update Utility | Dell Dock 00.00.16.01 ? ⚙️ | _ □ ×



HD22Q

Package Version: 00.00.14.01
 Service Tag: 8FN9QH3
 Power Source: ⚡ + 🔋 (99%)

About

Dell Firmware Update Utility

This utility allows you to update the Dell Dock Firmware. To apply the updates in the list below, click "Update" button below.

Warning:
 The update process may take up to 6 minutes and must not be interrupted. Interruption of the Dell Dock Firmware update process will likely render your Dock unusable.
 Before you continue,
 - DO NOT disconnect the dock or the power source.

Status	Payload Name	Current Version	New Version	Progress Details
✓	HD22Q MST	06.04.02	06.04.02	Up To Date
✓	Gen1 Hub	01.50	01.51	Updated.
✓	Gen2 Hub	01.55	01.55	Up To Date
⚙️	HD22Q Dock Ec	00.00.00.09	00.00.00.12	Updating Firmware.

Updating Dell Dock EC Firmware
 20%

Update Exit

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



HD22Q

Package Version: 00.00.14.01
Service Tag: 8FN9QH3
Power Source: ⚡ + 🔋 (99%)

About

Dell Firmware Update Utility

This utility allows you to update the Dell Dock Firmware. To apply the updates in the list below, click "Update" button below.

Warning:

The update process may take up to 6 minutes and must not be interrupted. Interruption of the Dell Dock Firmware update process will likely render your Dock unusable.

Before you continue,
- DO NOT disconnect the dock or the power source.

Note: Firmware update was successful.

Status	Payload Name	Current Version	New Version	Progress Details
✓	HD22Q MST	06.04.02	06.04.02	Up To Date
✓	Gen1 Hub	01.50	01.51	Updated.
✓	Gen2 Hub	01.55	01.55	Up To Date
✓	HD22Q Dock Ec	00.00.00.09	00.00.00.12	Updated.

Exit

Solución de problemas de la estación de acoplamiento de carga doble Dell HD22Q

Síntomas y soluciones

Tabla 12. Síntomas y soluciones

Síntomas	Soluciones sugeridas
1. No hay vídeo en los monitores conectados a la interfaz multimedia de alta definición (HDMI) o al puerto de DisplayPort (DP) en la estación de acoplamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Asegúrese de que las versiones del BIOS y los controladores más recientes de la computadora y la estación de acoplamiento estén instalados en la computadora. • Asegúrese de que su computadora esté conectada a la estación de acoplamiento de manera segura. Intente desconectar y volver a conectar la estación de acoplamiento para la 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 la computadora. El monitor podría ser compatible con resoluciones más altas que la estación de acoplamiento. Consulte la Tabla de resolución de pantalla para obtener más información sobre la capacidad de resolución máxima. • Si el monitor está conectado a la estación de acoplamiento, la salida de video de la computadora podría estar deshabilitada. Puede habilitar la salida de video mediante el panel de control de los gráficos de Intel o consulte la Guía del usuario de la computadora. • 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. • En el caso de los 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 vídeo 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 de forma segura al monitor y la estación de acoplamiento. • Desconecte y vuelva a conectar los monitores de la estación de acoplamiento.

Tabla 12. Síntomas y soluciones (continuación)

Síntomas	Soluciones sugeridas
	<ul style="list-style-type: none"> • 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 de tipo C a la computadora para encender la estación de acoplamiento. • Si los pasos anteriores no funcionan, desconecte la estación de acoplamiento y reinicie el sistema.
<p>3. El vídeo 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. Los puertos USB no funcionan en la estación de acoplamiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asegúrese de que las versiones del BIOS y los controladores más recientes de la computadora y la estación de acoplamiento estén instalados. • 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 conectada fijamente a la laptop. Intente desconectar y volver a conectar la estación de acoplamiento a la computadora. • 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 de tipo C a la computadora.
<p>5. 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"> • Dell Dock admite HDCP hasta HDCP 2.2. <p> NOTA: La pantalla/el monitor del usuario debe ser compatible con HDCP 2.2</p>
<p>6. El puerto LAN no está funcionando</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asegúrese de que las versiones del BIOS y los controladores más recientes de la computadora y la estación de acoplamiento estén instalados en la computadora. • Asegúrese de que el controlador Ethernet esté instalado 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

Tabla 12. Síntomas y soluciones (continuación)

Síntomas	Soluciones sugeridas
	<p>acoplamiento antes de conectar el cable de tipo C a la computadora.</p>
<p>7. El puerto USB no funciona en un entorno previo al sistema operativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Compruebe el BIOS > Integrated Devices para ver las opciones de configuración de USB y asegúrese de que estén marcadas las siguientes opciones: ● 1. Habilite el soporte de arranque de USB ● 2. Habilite el puerto USB externo
<p>8. El arranque de PXE en la estación de acoplamiento no funciona</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Compruebe el BIOS > Administración de sistema para ver las opciones de NIC integradas y seleccione Activado con PXE. ● Si la configuración del BIOS en la computadora tiene una página de configuración USB, asegúrese de verificar las siguientes opciones: ● 1. Habilite el soporte de arranque de USB
<p>9. El arranque USB no funciona</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Si el BIOS tiene una página de configuración USB, asegúrese de verificar las siguientes opciones: ● 1. Habilite el soporte de arranque de USB ● 2. Habilite el puerto USB externo
<p>10. 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 Type-C está conectado</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que la estación de acoplamiento esté conectada correctamente a su propio adaptador (130 W). 2. Desconecte y vuelva a conectar el adaptador de alimentación de la estación de acoplamiento. 3. Desconecte y vuelva a conectar el cable Type-C a la computadora.
<p>11. Los dispositivos periféricos conectados a la estación de acoplamiento no funcionan en un entorno previo al SO</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Si la configuración del BIOS de la computadora tiene una página de configuración de USB, verifique las opciones siguientes para habilitar la función de la estación de acoplamiento en un entorno previo al SO: ● Enable External USB Port
<p>12. El mensaje de alerta "Se conectó un adaptador de alimentación pequeño al sistema o Adaptador pequeño" aparece cuando la estación de acoplamiento está conectada a la computadora</p>	<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 90 W de entrada de alimentación también deben conectarse a sus propios adaptadores de alimentación para la carga y el rendimiento óptimo.
<p>13. Se muestra el mensaje de advertencia del adaptador de alimentación pequeño</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que la estación de acoplamiento esté conectada correctamente a su propio adaptador (130 W). 2. Desconecte y vuelva a conectar el adaptador de alimentación de la estación de acoplamiento. 3. Desconecte y vuelva a conectar el cable Type-C a la computadora.
<p>14. No hay ninguna pantalla externa. Los puertos USB de la estación de acoplamiento no responden</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● El conector de la estación 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.
<p>15. Con Ubuntu 18.04 LTS, la wifi se apagará cuando la estación de acoplamiento esté conectada al sistema y esta se volverá a encender después de reiniciar el sistema.</p>	<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
<p>16. Cuando la estación de acoplamiento no tiene alimentación</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Desconecte el USB Type-C del sistema y del adaptador de alimentación de la estación de acoplamiento.

Tabla 12. Síntomas y soluciones (continuación)

Síntomas	Soluciones sugeridas
	<ul style="list-style-type: none"> ● Vuelva a conectar el adaptador de CA de la estación de acoplamiento. ● Verifique que el LED de la estación de acoplamiento esté encendido.
<p>17. Cuando la estación de acoplamiento no funciona incluso cuando el BIOS, el firmware y los controladores están actualizados</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Vuelva a conectar el adaptador de CA de la estación de acoplamiento. ● Reinicie la estación de acoplamiento ● Intente actualizar el firmware en la estación de acoplamiento. ● Compruebe si los LED de alimentación de la estación de acoplamiento funcionan.
<p>18. La carga inalámbrica no funciona</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Asegúrese de que el dispositivo sea compatible con la carga inalámbrica. ● Vuelva a conectar el adaptador de CA de la estación de acoplamiento. ● Reinicie la estación de acoplamiento. ● Compruebe si el dispositivo inalámbrico está colocado correctamente en la almohadilla de carga de la estación de acoplamiento. ● Compruebe si los LED de alimentación de la estación de acoplamiento funcionan.
<p>19. El LED de carga Qi parpadea en color ámbar</p>	<p>Este LED parpadea en color ámbar cuando la estación de acoplamiento detecta un estado de carga anormal, como FOD (detección de objetos extraños) u OTP (protección contra temperatura excesiva).</p> <p>FOD (detección de objetos extraños):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Compruebe si hay objetos metálicos entre la almohadilla de carga y el dispositivo móvil. 2. Compruebe si el error desaparece después de quitar la carcasa del teléfono. Tampoco se recomienda utilizar carcasas de teléfono gruesas, carcasas con terminaciones metálicas, carcasas de batería, monedas o tarjetas bancarias colocadas dentro de la cubierta del teléfono, etc. al cargar el dispositivo. 3. Una vez que se borra, el LED debe volver a cambiar a blanco fijo, lo que indica que el dispositivo se está cargando. <p>OTP (protección contra temperatura excesiva):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique si el dispositivo móvil está aumentando su temperatura. 2. Quite el teléfono de la almohadilla de carga para que se enfríe. 3. Una vez que se enfríe lo suficiente, coloque el teléfono en la almohadilla de carga y observe el LED. 4. El LED debe volver a un color blanco fijo que indica que el dispositivo se está cargando.
<p>20. El dispositivo colocado en la almohadilla de carga inalámbrica se está cargando más lento de lo normal</p>	<p>Si la batería del dispositivo de carga se calienta demasiado, es posible que el dispositivo limite la velocidad de carga inalámbrica. Sin embargo, debe comenzar a cargarse normalmente una vez que la temperatura disminuye:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Compruebe si el dispositivo se está sobrecalentando. 2. Quite el dispositivo de la almohadilla de carga y permita que se enfríe. 3. Mueva la estación de acoplamiento y el dispositivo a una ubicación más fría.

Tabla 12. Síntomas y soluciones (continuación)

Síntomas	Soluciones sugeridas
21. El dispositivo colocado en la almohadilla de carga inalámbrica se carga de forma intermitente	<p>La estación de acoplamiento tiene un diseño de 3 bobinas para admitir dispositivos de diferentes tamaños. Además, la estación de acoplamiento solo admite la carga inalámbrica en un dispositivo a la vez:</p> <ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="807 398 1490 454">1. Encuentre la posición que mejor se adapte a su dispositivo. Consulte Orientaciones admitidas para la carga inalámbrica.<li data-bbox="807 461 1490 537">2. Compruebe si el LED de carga Qi permanece encendido después de colocar el dispositivo en la almohadilla de carga para confirmar.

Obtención de ayuda y contacto con Dell

Recursos de autoayuda

Puede obtener información y ayuda sobre los servicios y productos Dell mediante el uso de estos recursos de autoayuda en línea:

Tabla 13. Recursos de autoayuda

Recursos de autoayuda	Ubicación de recursos
Información sobre servicios y productos Dell	www.dell.com
Aplicación My Dell	
Sugerencias	
Comunicarse con Soporte	En la búsqueda de Windows, ingrese Contact Support y presione Entrar .
Ayuda en línea para sistemas operativos	www.dell.com/support/windows
Acceda a las soluciones principales, los diagnósticos, los controladores y las descargas, además de obtener más información sobre la computadora mediante videos, manuales y documentos.	La computadora Dell se identifica de manera única con una etiqueta de servicio o código de servicio rápido. Para ver recursos de soporte relevantes para su computadora Dell, ingrese la etiqueta de servicio o el código de servicio rápido en www.dell.com/support . Para obtener más información sobre cómo encontrar la etiqueta de servicio de la computadora, consulte Localizar la etiqueta de servicio en la computadora .
Artículos de la base de conocimientos de Dell para diferentes inquietudes sobre la computadora	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vaya a www.dell.com/support. 2. En la barra de menú, en la parte superior de la página Soporte, seleccione Soporte > Base de conocimientos. 3. En el campo de búsqueda de la página Base de conocimientos, ingrese la palabra clave, el tema o el número de modelo y, a continuación, haga clic o toque el icono de búsqueda para ver los artículos relacionados.

Cómo ponerse en contacto con Dell

Para ponerse en contacto con Dell para tratar cuestiones relacionadas con las ventas, el soporte técnico o el servicio al cliente, consulte www.dell.com/contactdell.

 **NOTA:** Puesto que la disponibilidad varía en función del país/región y del producto, es posible que no pueda disponer de algunos servicios en su país/región.

 **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 de Dell.