

# GUÍA PARA REINSTALAR EL SISTEMA OPERATIVO WINDOWS 10/8.1 – BIOS GONDOR

## ÍNDICE

INSTRUCCIONES GENERALES IMPORTANTES.....	1
I PARTE – Proceso de preparación para la instalación del sistema operativo Windows 10.....	2
II PARTE – Modificar Bios Gondor para Windows 10 / 8.1 .....	8
III PARTE - Proceso de instalación para Windows 10.....	11
IV PARTE: Herramientas para instalar/actualizar drivers .....	14
Image Diags Versión 3.0.....	16



## INSTRUCCIONES GENERALES IMPORTANTES

1. Favor respaldar toda su información personal dentro de una USB/Pendrive/NUBE debido a que en dicho proceso de reinstalación, se eliminará toda su información personal, esto solo en caso de ser necesario y si así lo desea, si no puede realizar este proceso por diferentes motivos y cuenta con información que desea salvar y no hubo respaldo previo, la información se ha perdido, es un requisito preventivo del usuario tener a salvo su información, HP Inc no se hace responsable por la pérdida de información, programas, entre otros del usuario.

[https://www8.hp.com/es/es/privacy/limited\\_warranty.html](https://www8.hp.com/es/es/privacy/limited_warranty.html)

2. Si contáramos con más de un computador con sistema Windows, el proceso de la parte I puede realizarse en otro computador, ya que el sistema de nuestro computador reportado esta con inconvenientes, de lo contrario podemos usar el sistema del equipo reportado.
3. Si la maquina NO ingresa a Windows, debemos realizar el proceso de la parte I en otro computador con sistema Windows.
4. Nuestro proceso de seguimiento para su caso es de 3 días, el día que reporta el inconveniente y 2 días más (No contamos sábado y domingo), dicho proceso debe ser ejecutado en este lapso, de lo contrario se podría archivar su caso y puede reactivarlo cuando guste vía correo, Chat o telefonía; si el proceso le conllevará más de 3 días favor informar al agente HP que sigue su caso, vía correo, Chat o telefonía.
5. El sistema operativo NO es cubierto por garantía <http://h10032.www1.hp.com/ctg/Manual/c00729263> (Recordemos que Windows le pertenece a la empresa Microsoft, no le pertenece a ninguna otra marca de computadoras).
6. HP Inc no envía técnicos e ingenieros para instalar sistemas operativos.
7. Creación de casos vía web <https://support.hp.com/co-es/document/c05446800>
8. Ingresar a modo Seguro <https://support.hp.com/ar-es/document/c03533276> (Alternativa para salvar información, entre otros).

# I PARTE – Proceso de preparación para la instalación del sistema operativo Windows 10

*NOTA: Equipos con Windows Corporativo (Imagen directamente brindada por Microsoft a los sistemas Windows de su empresa): Favor ponerse en contacto con su equipo de IT para poder coordinar la instalación Corporativa o verificar si podemos instalar esta imagen pública de Windows para hacer un descarte; si el proceso le conllevará más de 3 días, favor informar al agente HP que sigue su caso, vía correo, Chat o telefonía, de lo contrario continuamos con el proceso:*

**Recursos requeridos:** Una USB/Pendrive de mínimo 8GB de capacidad.

Nos apoyaremos de 2 herramientas para poder hacer dicha instalación:

1. **Media Creation Tool:** En dicha herramienta vamos a descargar Windows 10.
2. **Rufus:** Permite crear una USB/Pendrive para poder instalar su Windows 10.

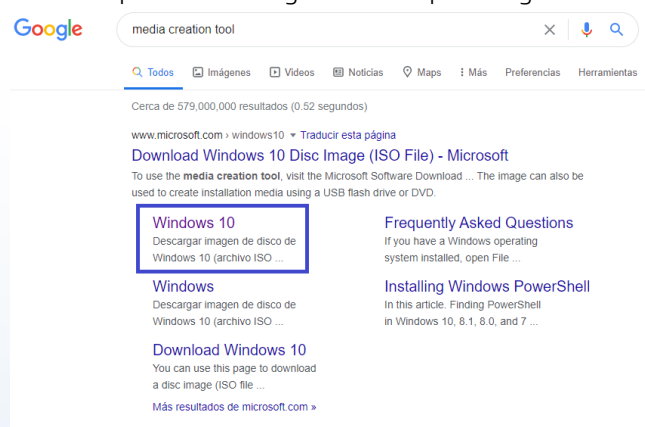
*NOTA: Para el siguiente proceso podemos tomar como guía el siguiente video o podemos seguir leyendo las instrucciones:*

<https://www.youtube.com/watch?v=mkRYtLYRMY> he de aclarar que antes de instalar Windows debemos validar la **Parte II Modificar Bios para Windows 10 / 8.1 (Pág 8)**, y la forma para bootear una USB/Pendrive es con la tecla F9 (Ver ejemplo en **la Parte III Proceso de Instalación para Windows 10 (Pág10)**, pasos "A" y "B") o podemos seguir leyendo las instrucciones:

## Media Creation Tool

Enlace de descarga: <https://www.microsoft.com/es-mx/software-download/windows10>

También podemos Googlear la búsqueda siguiendo el siguiente ejemplo:



Nos dirigimos al siguiente botón de descarga:

## ¿Deseas instalar Windows 10 en tu PC?

Para empezar necesitas tener una licencia para instalar Windows 10, y luego podrás descargar y ejecutar la herramienta de creación de medios. Para obtener más información sobre cómo utilizar la herramienta, consulta las instrucciones que se muestran abajo.

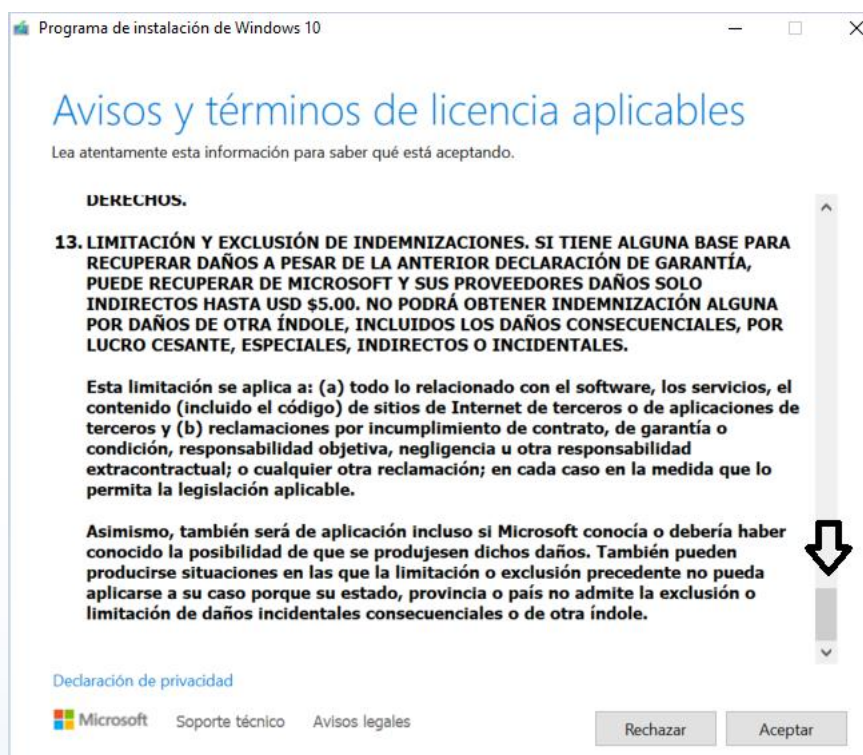
[Descarga la herramienta ahora](#)

*NOTA: Si cuando estamos en dicho botón de descarga de la página de Microsoft y al dar clic la herramienta no descarga, realizamos lo siguiente:*

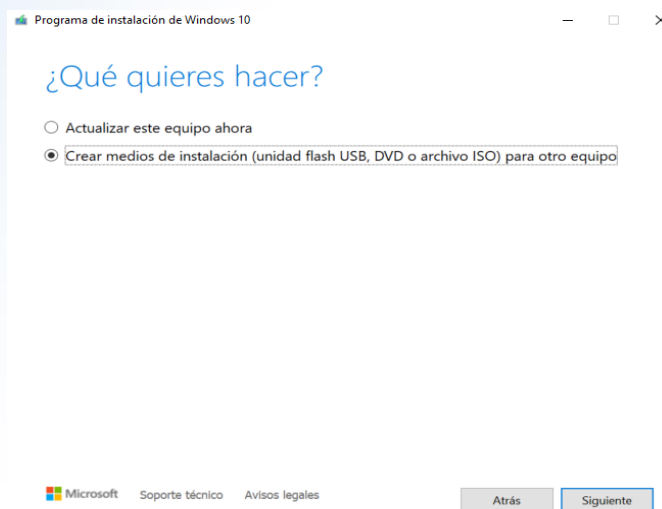
*- Clic derecho sobre el botón de descarga - abrir en una pestaña o nueva venta(Debe empezar la descarga), si persiste el problema favor cambiar de navegador.*

### Pasos:

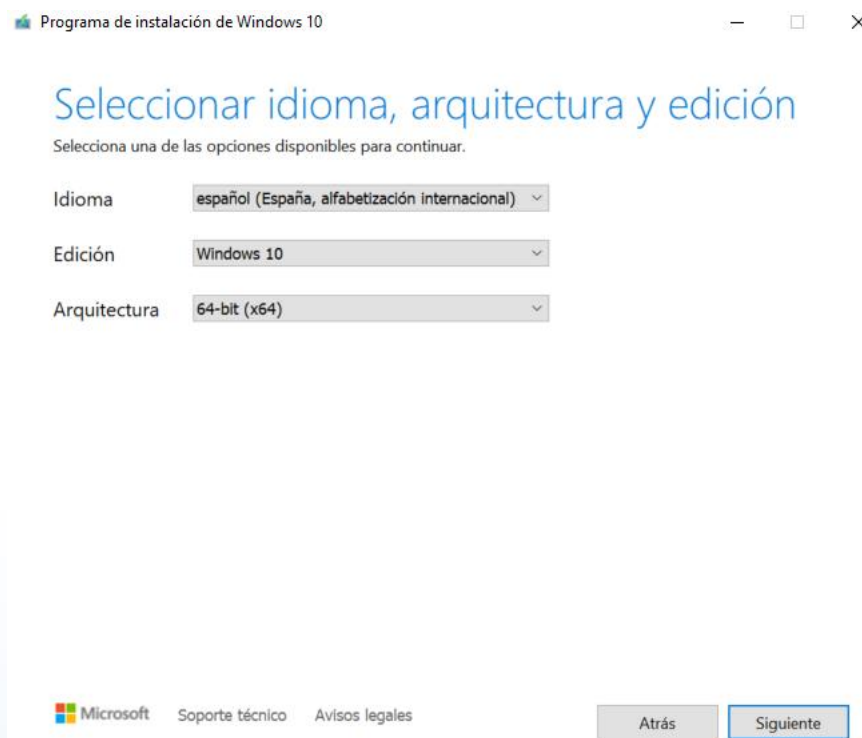
- A. Cuando se haya completado la descarga, procedemos a abrir el archivo; en el mensaje: ¿Quieres permitir que esta aplicación realice cambios en el equipo? Clic en SI.
- B. Aceptamos



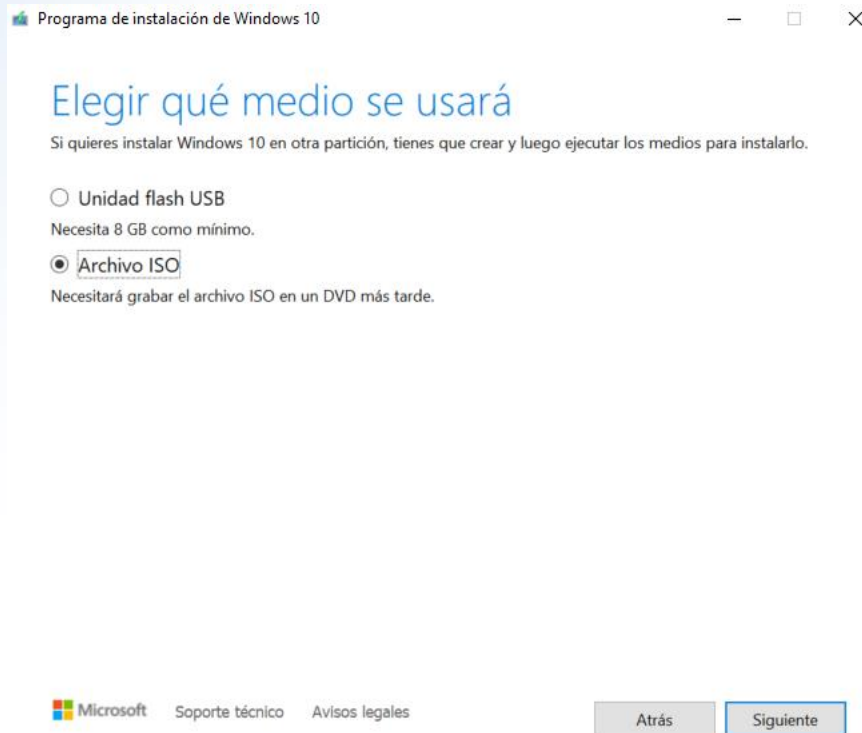
C. Seleccionamos Crear Medios de Instalación y “Siguiete”:



D. Todos los datos se mantienen, solamente seleccionamos nuestro idioma y “Siguiete”:



E. Seleccionamos Archivo ISO, “Siguiete”:

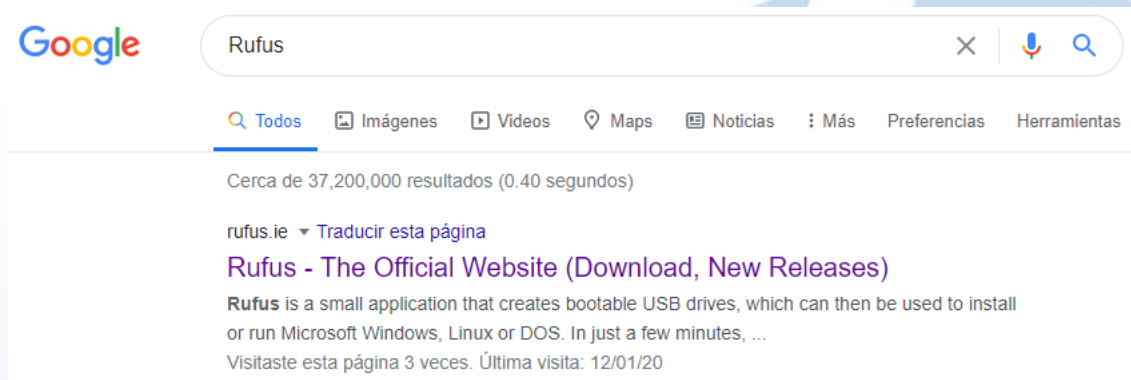


- F. Seleccionamos una ubicación donde deseamos guardar nuestro Windows, después haz clic en “Guardar” y empezará nuestra descarga. Una vez descargado Windows 10, clic en el botón “Finalizar”.

## RUFUS

Enlace de descarga: <https://rufus.ie/>

O también podemos Googlear la búsqueda siguiendo el siguiente ejemplo:



Nos dirigimos al siguiente botón de descarga llamado Rufus 3.13 o también podemos dar clic al botón de descarga llamado Rufus 3.13 Portable. (Para este ejemplo utilizamos la versión 3.13 pero debemos usar la más reciente).



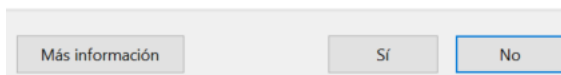
#### Pasos:

- A. Conectamos nuestra USB/Pendrive al equipo, la cual debe estar vacía o formateada preferiblemente en Fat32, video ejemplificando como realizarlo:  
<https://www.youtube.com/watch?v=t-rPvy72rWk>
- B. Cuando se haya completado la descarga, procedemos a abrir el archivo; en el mensaje: ¿Quieres permitir que esta aplicación realice cambios en el equipo? Clic en Yes / SI.
- C. En el siguiente mensaje preferiblemente clic en NO:

Actualización de Rufus

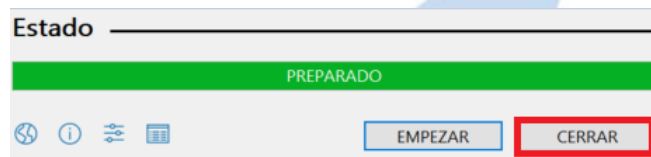
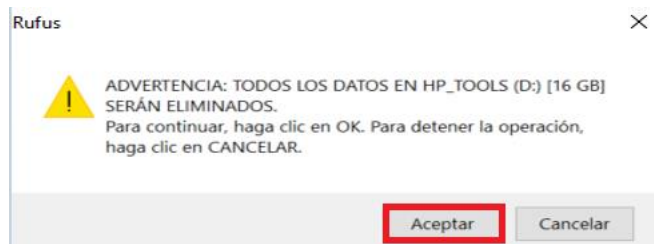
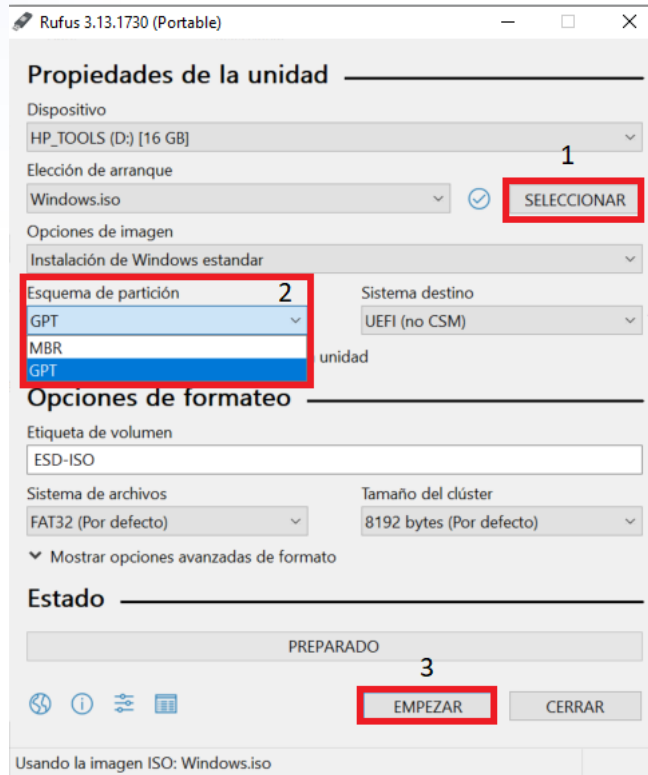


¿Permitir que Rufus busque actualizaciones en línea?



- D. Se nos abrirá la aplicación de Rufus, la cual vamos a configurar de la siguiente forma:
  1. **Dispositivo:** Muestra automáticamente nuestra única USB conectada.
  2. Clic en **Seleccionar**, nos dirigimos donde guardamos nuestro Windows 10 y lo seleccionamos.
  3. **Esquema de partición:** **GPT** para Windows 10 y 8.1, adicional, el sistema de archivos debe de estar en FAT32 / **MBR** para Windows 8, 7, XP, Vista, sistemas fuera del mercado, adicional, el sistema de archivos debe estar en NTFS.
  4. **Etiqueta de Volumen:** Nombre que se le asigna a nuestra USB/Pendrive.
  5. Clic en **EMPEZAR**.
  6. Se muestra un mensaje de **ADVERTENCIA** clic en "Aceptar" y comienza el proceso de creación de USB booteable para Windows 10. Una vez finalizado el proceso en la barra de color verde aparece la frase "**PREPARADO**", damos clic en el botón "**CERRAR**".

Imágenes ejemplificando:





## II PARTE – Modificar Bios Gondor para Windows 10 / 8.1

**NOTA IMPORTANTE:** En caso de que NO hayan validado sus configuraciones de Bios o si el agente le comenta que debe modificar sus opciones de Bios, realizamos el siguiente proceso de configuración manual. Si el agente le comenta o sabemos que nuestras configuraciones de Bios están correctas, nos dirigimos a la [Parte III Proceso de Instalación para Windows 10](#).

Ingresamos a la BIOS, para realizar dicho proceso, al momento de encender el equipo, inmediatamente después de presionar el botón de encendido, presionamos en repetidas ocasiones la tecla **F10**, hasta que nos cargue una pantalla de color blanco o gris-azul.

Cabe resaltar que en caso de que nuestro mouse táctil/touchpad no entre en función, debemos desplazarnos con las flechas, la tecla “Enter” para ingresar, la tecla “Esc” para salir y la tecla “F10” para guardar.

*Verificamos con las siguientes características o imágenes, cuál de los 2 tipos de Bios Gondor tiene nuestro equipo:*

**Primer tipo de Bios Gondor:**

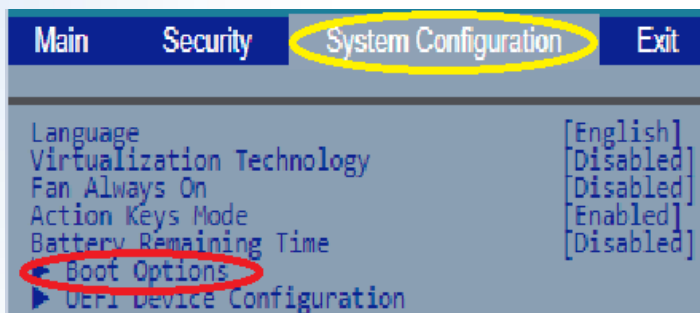
**Características:**

Cuenta con las pestañas de (Parte de arriba de la pantalla):

- ❖ Main-Principal / Security-Seguridad / System Configuration-Sistema de Configuración / Exit-Salir
- ❖ Main-Principal / Security-Seguridad / Configuration- Configuración / Exit-Salir
- ❖ Main-Principal / Security-Seguridad / System Configuration-Sistema de Configuración / Boot Optios-Opciones de Inicio-arranque / Exit-Salir
- ❖ Main-Principal / Security-Seguridad / Boot Optios-Opciones de Inicio-arranque / Exit-Salir

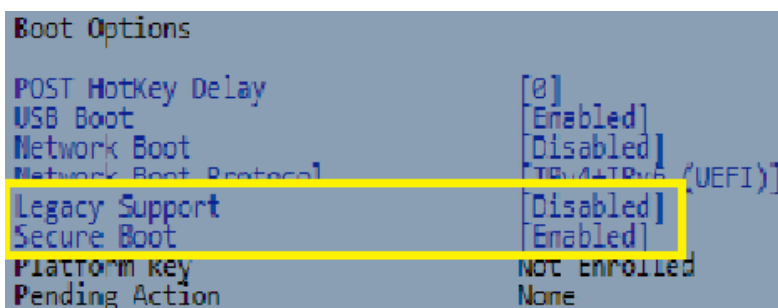
Instrucciones:

1. Favor respaldar toda su información personal dentro de una USB/Pendrive/NUBE debido a que, en dicho proceso de reinstalación, se eliminará toda su información personal, esto solo en caso de ser necesario y si así lo desea, si no puede realizar este proceso por diferentes motivos y cuenta con información que desea salvar y no hubo respaldo previo, la información se ha perdido, es un requisito preventivo del usuario tener a salvo su información, HP Inc no se hace responsable por la pérdida de información, programas, entre otros del usuario.  
[https://www8.hp.com/es/es/privacy/limited\\_warranty.html](https://www8.hp.com/es/es/privacy/limited_warranty.html)
2. Nos desplazamos a la opción de **“System Configuration / Configuration / Configuración de Sistema”** y después seleccionamos la opción **“Boot Options / Opciones de arranque”**, aclarar que esta opción **“Boot Options / Opciones de arranque - inicio”** también podría aparecer en las pestañas principales, normalmente a la izquierda de la opción **“Exit / Salir”**:



3. Dentro de la opción “**Boot Options / Opciones de arranque**”, nos dirigimos a la opción “**Secure Boot / Arranque Seguro**”, con un Enter en dicha opción aparece un cuadro en el cual vamos a seleccionar la opción “**Enable**”, de igual forma con las flechas y Enter, **si el campo estuviera bloqueado y no permitiera cambios, lo mantenemos como se observa**, después nos dirigimos a la opción “**Legacy Support / Soporte Heredado / Compatibilidad Heredada**”, repetimos el proceso y en dicho cuadro seleccionamos la opción “**Disable**” de igual forma con las flechas y Enter.

Las opciones deben reflejarse como en el siguiente ejemplo:



4. Teniendo listo el proceso anterior presionamos la tecla “**F10**” y en el mensaje que aparece en pantalla seleccionamos la opción “**Yes / Si**” para guardar dichos cambios, la maquina procede a reiniciarse, esperamos aproximadamente 5 minutos y podemos apagar el equipo.

### *Segundo tipo de Bios Gondor:*

#### *Características:*

Cuenta con las pestañas de (Parte de arriba de la pantalla):

- ❖ File-Archivo / Storage-Almacenamiento / Security-Seguridad / Power-Energía-Poder / Advanced – Avanzado

#### Instrucciones:

1. Favor respaldar toda su información personal dentro de una USB/Pendrive/NUBE debido a que, en dicho proceso de reinstalación, se eliminará toda su información personal, esto solo en caso de ser necesario y si así lo desea, si no puede realizar este proceso por diferentes motivos y cuenta con información que desea salvar y no hubo respaldo previo, la información se ha perdido, es un requisito preventivo del usuario tener a salvo su información, HP Inc no se hace responsable por la pérdida de información, programas, entre otros del usuario.

[https://www8.hp.com/es/es/privacy/limited\\_warranty.html](https://www8.hp.com/es/es/privacy/limited_warranty.html)

2. Nos desplazamos a la opción de **“Security - Seguridad”** y después seleccionamos la opción **“Secure Boot Configuration – Configuración segura de Arranque-Inicio”**:



3. Si la siguiente imagen NO aparece, continuamos con el paso numero 4, de lo contrario presionamos la tecla **“F10”**:



4. Nos desplazamos con las flechas, la tecla **“Enter”** para realizar cambios, la tecla **“Esc”** para salir y la tecla **“F10”** para guardar:

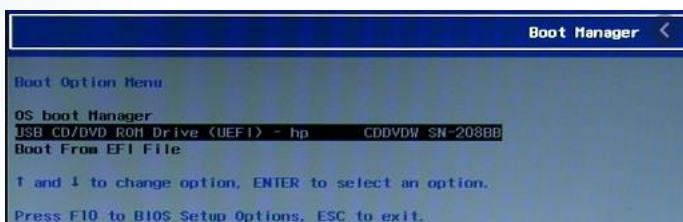
La opción **“Legacy Support – Soporte Heredado – Compatibilidad Heredada”** debe estar desactiva **“Disable”** y la opción **“Secure Boot-Arranque-Inicio Seguro”** debe estar activada **“Enable”**:



5. Teniendo listo el proceso anterior presionamos la tecla **“F10”** donde **aceptamos los cambios, si gusta puede ingresar de nuevo a las configuraciones anteriores para asegurarse que los cambios se realizaron, de lo contrario nuevamente presionamos la tecla “F10” y en el mensaje que aparece en pantalla seleccionamos la opción “Yes / Si” para guardar dichos cambios, la maquina procede a reiniciarse, esperamos aproximadamente 5 minutos y podemos apagar el equipo.**

### III PARTE - Proceso de instalación para Windows 10

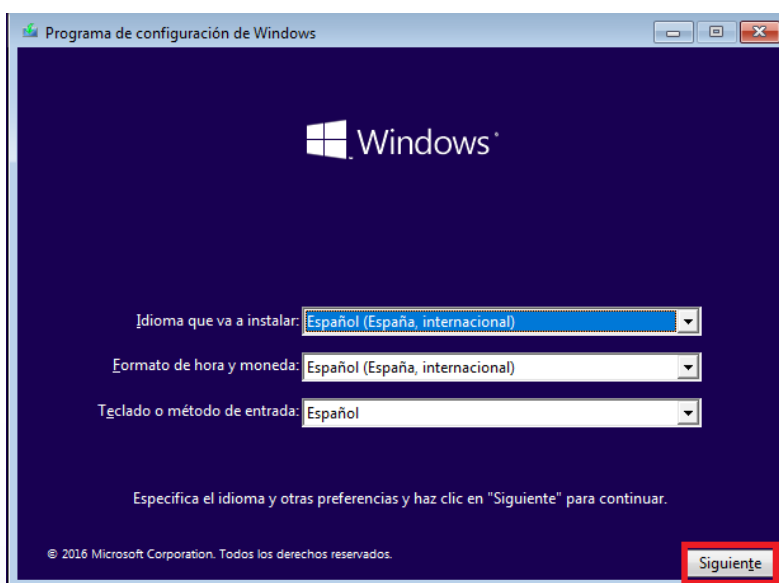
- A. Colocamos nuestra USB/Pendrive en uno de nuestros puertos USB del equipo que vamos a instalarle Windows.
- B. Apenas encendemos el equipo, después de presionar el botón de encendido, empezamos a presionar en repetidas ocasiones la tecla F9 hasta que el equipo muestre un menú muy similar al siguiente ejemplo:



En el cual vamos a desplazarnos con las flechas del teclado y nos dirigimos a seleccionar con la tecla “Enter” la opción que mencione cualquiera de estas 3 leyendas: “USB”, “UEFI” o indica el nombre de la USB.

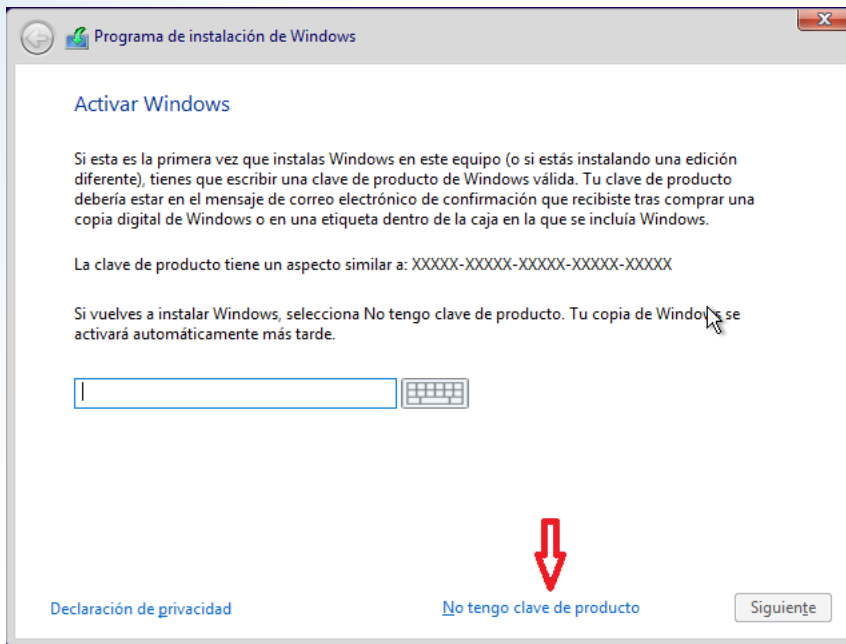
*NOTA: Si NO se observa ninguna de estas leyendas, apagar el equipo y colocar su USB/Pendrive en otros puertos USB.*

- C. Al presionar “Enter” sobre dicha opción, aparece la siguiente sección donde empezaremos a configurar nuestro Windows:

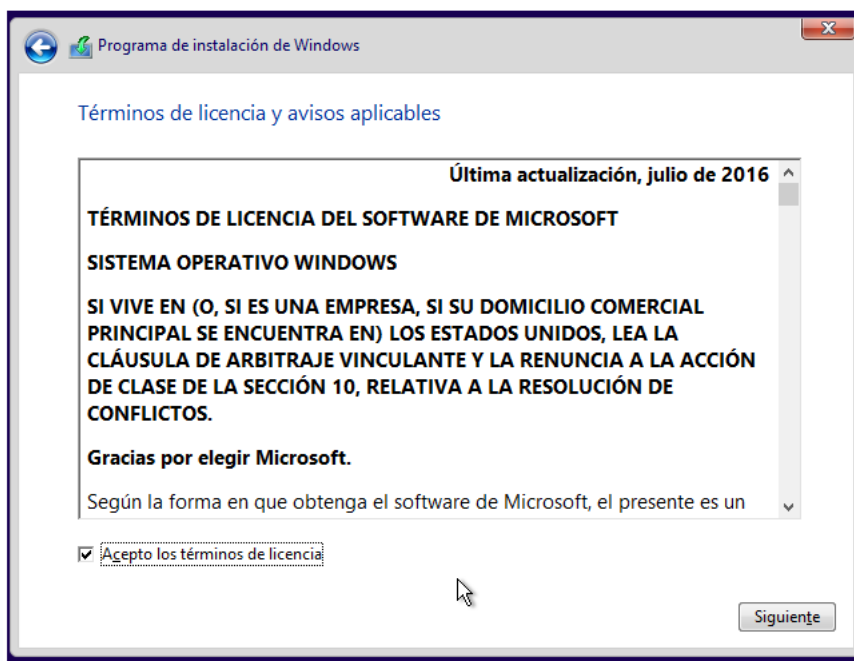


Después de seleccionar nuestro idioma, haz clic en “Siguiente” e “Instalar ahora”

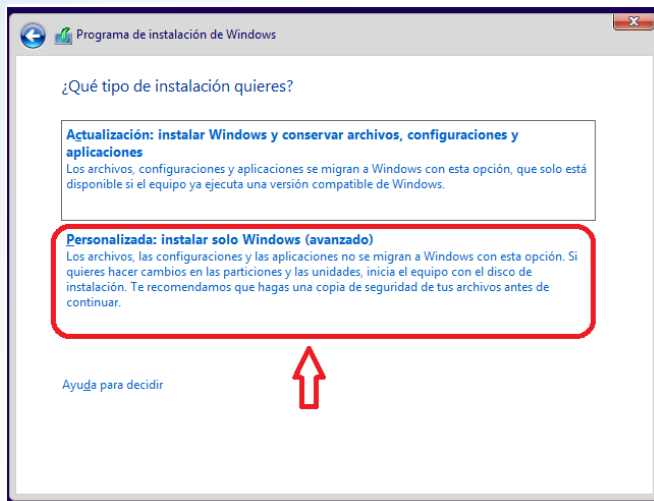
- D. En la siguiente pantalla Activar Windows, colocamos nuestra clave de producto, de NO contar con ella haz clic en “No tengo clave de producto”:



E. Haz clic en el cuadro de Acepto los términos y “Siguiente”:



F. En la siguiente pantalla ¿Qué tipo de instalación quieres? elige Personalizada: instalar sólo Windows (avanzado):

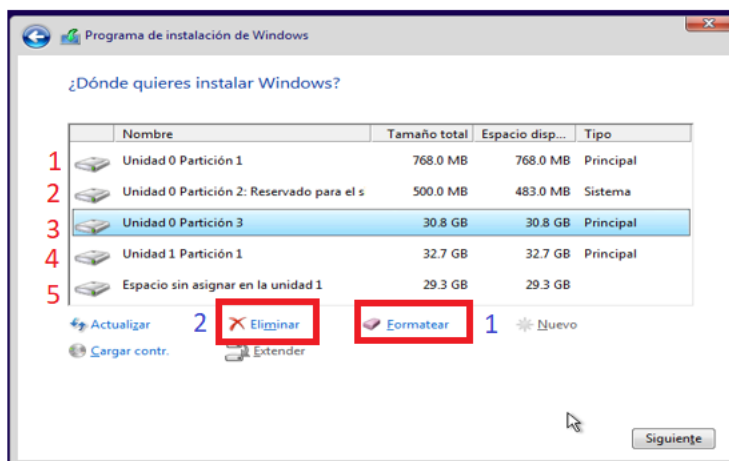


G. En la siguiente pantalla ¿Dónde quieres instalar Windows?:

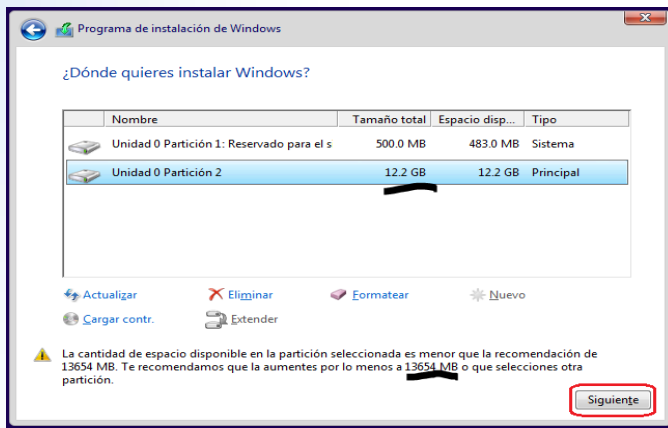
Explicamos este proceso con el siguiente ejemplo:

En caso de contar con conocimiento en informática podrás crear tus particiones, pero de lo contrario preferiblemente sigue las siguientes indicaciones:

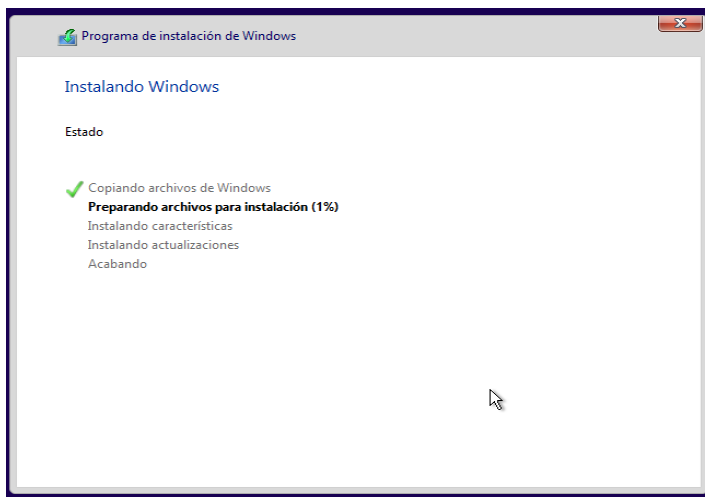
1. En la presente imagen contamos con 5 espacios en el disco duro, de forma individual seleccionamos cada uno de ellos, una vez seleccionado uno de estos espacios, procedemos con un clic primero en el botón de "Formatear" (1) y después en el botón de "Eliminar" (2), y así con todos los demás 4 espacios restantes:



2. Cuando hayamos ejecutado el paso anterior solamente quedará 1 o 2 espacios que el sistema NO permitirá eliminar, seleccionamos el espacio donde Windows se procederá a instalar, ya sea el único espacio que nos quedó, el de mayor capacidad (GB) o "Principal", y haz clic en el botón "Siguiente":



H. A partir de aquí, comenzará el proceso de instalación de Windows, que puede durar aproximadamente entre 30 y 60 minutos, una vez finalizada, sigue las instrucciones en pantalla para finalizar la instalación:



*NOTA: Una vez dentro de Windows recordemos que, si NO contamos una con licencia legal, clave de producto física u oficial de Microsoft, en nuestro sistema operativo se mostrará un mensaje indicando que Windows NO está activado, para activarlo de forma legal u obtener nuestro paquete de Office de forma legal, deberá ponerse en contacto con personal de Microsoft para su debida cotización:*

<https://support.microsoft.com/es-cr/help/4051701/global-customer-service-phone-numbers>

## IV PARTE: Herramientas para instalar/actualizar drivers

Una vez finalizada la instalación y configuración de nuestro Windows, se recomienda actualizar los drivers del equipo con las siguientes aplicaciones, podemos utilizar cualquiera de las primeras 4, la misma herramienta te puede indicar si NO es compatible, al igual que te brindará las instrucciones para poder utilizarla al momento de empezar a ejecutarla:

1. HP Support Assistant, enlace de descarga:

[https://www8.hp.com/lamerica\\_nsc\\_cnt\\_amer/es/campaigns/hpsupportassistant/hpsupport.html](https://www8.hp.com/lamerica_nsc_cnt_amer/es/campaigns/hpsupportassistant/hpsupport.html)

2. HP Imag Assistant, enlace de descarga:

<https://ftp.hp.com/pub/caps-softpag/cmit/HPIA.html>

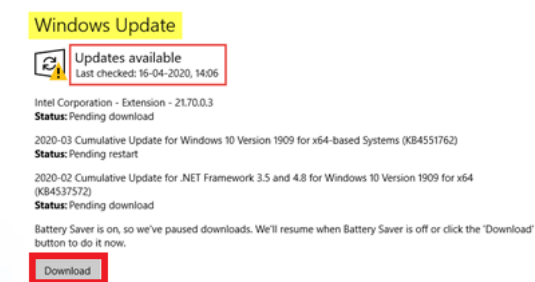
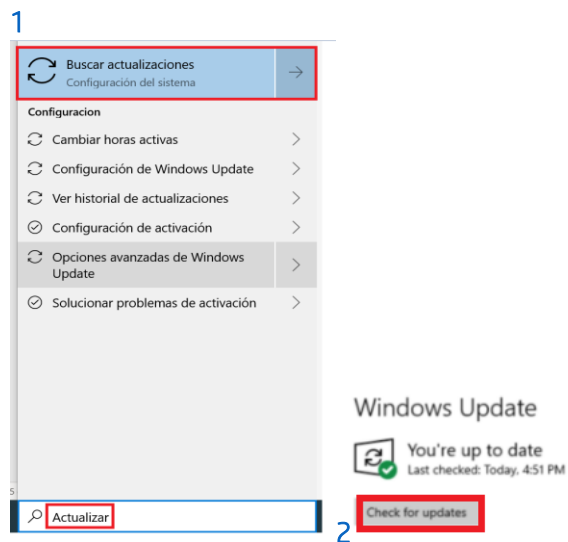
3. Softpaq download Manager, enlace de descarga:

[https://ftp.hp.com/pub/caps-softpag/HP\\_SDM\\_Setup.exe](https://ftp.hp.com/pub/caps-softpag/HP_SDM_Setup.exe)

4. Página de drivers equipos HP, solamente debemos seleccionar nuestro tipo de equipo y colocar nuestro número de serie, enlace directo:

<https://support.hp.com/uy-es/drivers>

5. Recordemos actualizar nuestro Windows 10:



6. Se recomienda descargar y mantener instaladas las siguientes herramientas 1 y 2, las cuales serán esenciales para ejecutar pruebas de diagnóstico a la parte física del equipo (Hardware):

Enlace de descarga: <https://www8.hp.com/us/en/campaigns/hpsupportassistant/pc-diags.html>

UEFI:





Al descargar las herramientas las abrimos, aceptamos todos los términos y condiciones, no debemos hacer ningún cambio, clic siempre al botón “Siguiente” y “Finalizar”.

#### NOTA:

*Una vez finalizada la instalación de los drivers o no, reiniciamos y probamos el equipo, si todo está de forma correcta por favor lo indicamos por correo, Chat o telefonía al agente para proceder archivar el caso, PERO SI CONTAMOS CON ALGUN INCONVENIENTE, dentro del sistema Windows ejecutamos la siguiente herramienta:*

## Image Diags Versión 3.0

Esta herramienta se ejecuta en el propio equipo reportado NO otro.

*Este archivo/documento/aplicación nos permite verificar el estado real de la máquina, si realmente hicieron las pruebas solicitadas anteriormente, ver las configuraciones de Bios, drivers, entre otros, NO INFORMACIÓN PERSONAL y poder ingresar el computador a un análisis más avanzado.*

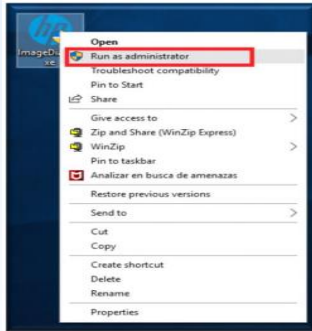
**\*\*\*\*\*TENER EL CABLE DE RED / INTERNET CONECTADO SIEMPRE DURANTE LA PRUEBA, POR FAVOR\*\*\*\*\***

1. Descargamos el siguiente archivo:

<https://ftp.hp.com/pub/idr/ImageDiags3/ImageDiags.exe>

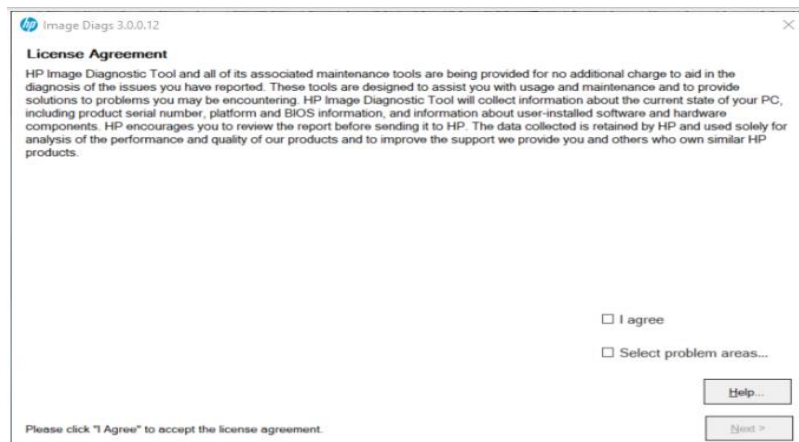


2. Clic derecho sobre el icono y ejecutar como administrador:

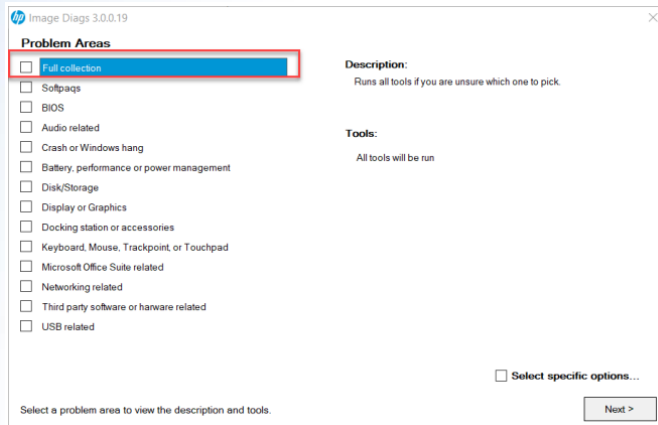


### 3. Aceptar términos

Marcamos las Casillas “I agree” y “Select problems areas”, clic en “Next”:

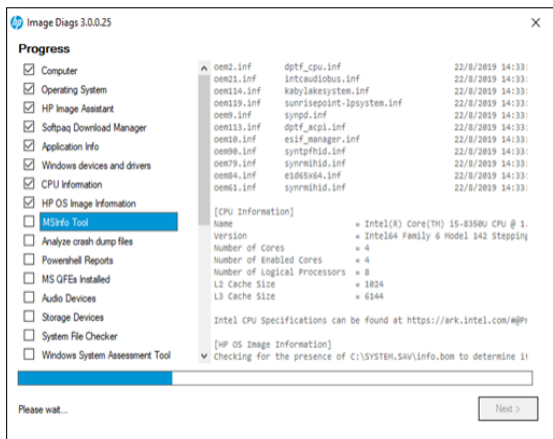


### 4. Marcar la casilla “Full collection” y Clic en “Next”:



Comenzará a ejecutarse la herramienta y se brindará el estatus “Progress”

Favor ser pacientes hasta que todas las casillas se completen, NO cerrar la aplicación:



- Una vez completadas todas las casillas, la barra de complete se muestre como “Execution complete!” y el estatus se muestre como “Complete”, damos clic en “Next” y “Close”

Se creará un archivo llamado IDR\_#SerieDelEquipo.zip el cual deberá ser enviado al agente de servicio vía correo / Chat para su respectivo análisis, y explicando detalladamente cual es el problema que está presentando el equipo:

