Monitor de juegos Alienware 34 240 Hz QD-OLED

AW3425DW

Manual de servicio simplificado

Modelo: AW3425DW
Modelo normativo: AW3425DWb
Marzo de 2025
Rev. A00

ALIENWARE™

Notas, precauciones y advertencias

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

PRECAUCIÓN: Una PRECAUCIÓN señala un posible daño en el hardware o una pérdida de datos. Además, le indica cómo evitar el problema.

ADVERTENCIA: Una ADVERTENCIA indica un daño potencial a la propiedad, daños personales o la muerte.

Copyright © 2025 Dell Inc. o sus subsidiarias. Todos los derechos reservados. Dell Technologies, Dell y el resto de marcas son marcas comerciales de Dell Inc. o sus subsidiarias. El resto de marcas pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios.

Contenido

Instrucciones de seguridad **4**
Antes de trabajar en el interior del monitor **4**
Después de trabajar en el interior del monitor **4**
Vistas del monitor AW3425DW **5**
Vista lateral **5**
Vista frontal **6**
Vista posterior **7**
Vista inferior **8**
Componentes principales del monitor AW3425DW **9**
Diagrama de conectividad de cables **11**
Conectar los cables **12**
Desmontaje y montaje posterior **13**
Herramientas recomendadas **13**
Lista de tornillos **13**
Soporte **14**
Retirar el soporte 14
Instalar el soporte 15
Cubierta posterior **16**
Retirar la cubierta posterior 16
Instalar la cubierta posterior 18
Protector metálico **20**
Retirar el protector metálico 20
Instalar el protector metálico 23
Placa de la interfaz **25**
Retirar la placa de la interfaz 25
Instalar la placa de la interfaz 28
Placa DC-DC **31**
Retirar la placa DC-DC 31
Instalar la placa DC-DC 33
Placa de alimentación **35**
Retirar la placa de alimentación 35
Instalar la placa de alimentación 37
Solución de problemas **39**
Comprobación automática **39**
Diagnóstico integrado **40**
Prueba de pantalla 40
Prueba de ventilador 40
Problemas usuales **41**
Problemas específicos del proyecto **44**
Problemas específicos de Bus Serie Universal (USB) **44**
Información normativa **45**
Avisos de la FCC (solo EE. UU.) y otra información normativa **45**
Base de datos de producto de la UE para la etiqueta de energía y hoja de información del producto **45**
Contactar con Dell **46**

Instrucciones de seguridad

Utilice las siguientes instrucciones de seguridad para proteger su monitor de posibles daños y garantizar su seguridad personal. Salvo que se indique lo contrario, cada uno de los procedimientos incluidos en este documento supone que ha leído la información de seguridad que acompaña a su monitor.

NOTA: Antes de usar el monitor, lea la información de seguridad que acompaña a su monitor y que está impresa en él. Guarde la documentación en un lugar seguro para poder consultarla en el futuro.

ADVERTENCIA: El uso de controles, ajustes o procedimientos distintos de los especificados en esta documentación podría suponer la exposición a una descarga, peligro eléctrico y/o riesgos mecánicos.

PRECAUCIÓN: El hecho de escuchar audio a un volumen alto a través de los auriculares (en los monitores que lo permiten) puede provocar a largo plazo daños en la capacidad auditiva.

- Coloque el monitor sobre una superficie sólida y manéjelo con cuidado.
  - La pantalla es frágil y puede resultar dañada si se cae o recibe un impacto fuerte.
  - Asegúrese de que el monitor tiene la potencia eléctrica adecuada para funcionar con la alimentación de CA disponible en su ubicación.
  - Guarde el monitor a temperatura ambiente. Unas condiciones de frío o calor excesivo pueden tener un efecto adverso en el panel QD-OLED de la pantalla.
  - Conecte el cable de alimentación del monitor a una toma de corriente que esté cerca y se encuentre accesible. Consulte la sección Conectar los cables.
- No coloque ni utilice el monitor sobre una superficie húmeda o cerca del agua.
- No someta el monitor a unas condiciones de vibración o impacto fuerte. Por ejemplo, no coloque el monitor en el interior del maletero de un coche.
- Desconecte el monitor cuando no lo vaya a utilizar durante un periodo prolongado.
- Para evitar una descarga eléctrica, no intente desmontar ninguna cubierta ni tocar el interior del monitor.
- Lea atentamente estas instrucciones. Guarde este documento para poder consultarlo en el futuro. Siga todas las advertencias e instrucciones marcadas en el producto.
- Ciertos monitores se pueden montar en la pared utilizando un soporte de montaje VESA que se vende por separado. Asegúrese de usar las especificaciones VESA correctas que aparecen indicadas en la sección de montaje en la pared de la Guía del usuario.

Para más información sobre instrucciones de seguridad, consulte el documento Información sobre seguridad, medio ambiente y normativas (SERI) que se envía con su monitor.

Antes de trabajar en el interior del monitor

Pasos

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

   PRECAUCIÓN: Para desconectar un cable de red, primero se debe desconectar del monitor y luego del dispositivo de red.
5. En caso aplicable, extraiga del monitor cualquier tarjeta multimedia y disco óptico.

Después de trabajar en el interior del monitor

PRECAUCIÓN: Si deja tornillos sueltos en el interior del monitor, se pueden producir daños graves.

Pasos

1. Vuelva a colocar en su sitio todos los tornillos y asegúrese de que no queda ninguno suelto en el interior del monitor.
2. Conecte todos los dispositivos externos, periféricos o cables que haya desconectado antes de trabajar en el interior del monitor.
3. Vuelva a conectar todas las tarjetas multimedia, discos o componentes de otro tipo que haya desconectado antes de trabajar en el interior del monitor.
4. Conecte el monitor y todos los dispositivos conectados a sus tomas eléctricas correspondientes.
5. Encienda el monitor.

Vistas del monitor AW3425DW

Vista lateral

Figura 1. Vista lateral del monitor

Vista frontal

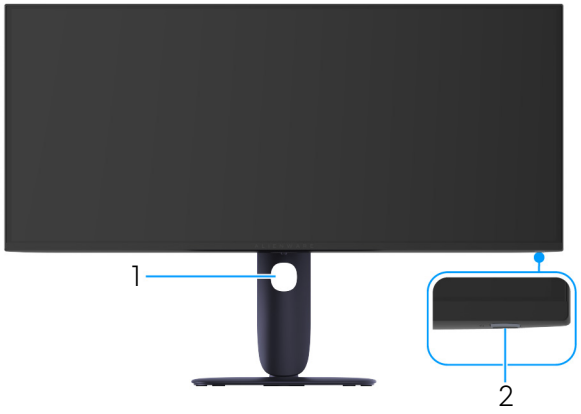

Figura 2. Vista frontal del monitor

Tabla 1. Componentes y descripciones.

Etiqueta	Descripción	Uso
1	Ranura de almacenamiento de cable	Para organizar los cables insertándolos en la ranura.
2	Botón de encendido/apagado (con indicador LED)	Permite encender o apagar el monitor. Una luz azul fija indica que el monitor está encendido y funcionando. La luz blanca parpadeante indica que el monitor está en modo de espera.

Vista posterior

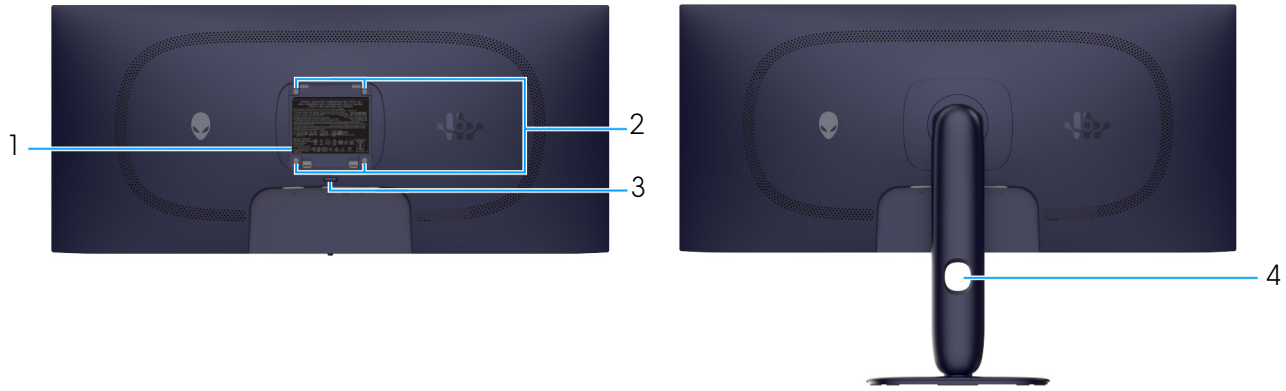

Figura 3. Vista posterior del monitor

Tabla 2. Componentes y descripciones.

Etiqueta	Descripción	Uso
1	Etiqueta de calificación reguladora	Enumera las aprobaciones reglamentarias.
2	Orificios de montaje VESA (4) (100 mm x 100 mm) (detrás de cubierta VESA instalada)	Monte el monitor en la pared utilizando el kit de montaje en pared VESA.
3	Botón de extracción del soporte	Permite separar el soporte del monitor.
4	Ranura de almacenamiento de cable	Para organizar los cables insertándolos en la ranura.

Vista inferior

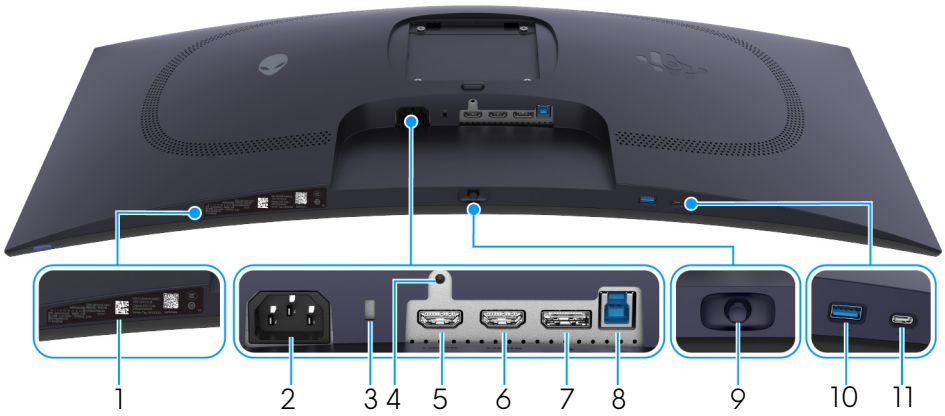

Figura 4. Vista inferior del monitor (sin soporte de monitor)

Tabla 3. Componentes y descripciones.

Etiqueta	Descripción	Uso
1	Código QR de My Alienware, número de serie y pegatina de mantenimiento	Consulte esta etiqueta si necesita ponerse en contacto con el soporte técnico de Dell. La Etiqueta de servicio es un identificador alfanumérico único que permite a los técnicos de servicio de Dell identificar los componentes de hardware de su monitor y acceder a la información de la garantía.
2	Conector de alimentación	Conecte el cable de alimentación (facilitado con el monitor).
3	Ranura de bloqueo de seguridad (basado en Kensington Security Slot)	Fije su monitor con un bloqueo de seguridad (de venta por separado) para evitar el traslado no autorizado de su monitor.
4	Función de bloqueo de soporte	Fije el soporte al monitor utilizando un tornillo M3x6 mm (tornillo no suministrado).
5	Puerto HDMI 1	Conecte su ordenador a este puerto con el cable HDMI 2.1 (se facilita un cable HDMI con el monitor).
6	Puerto HDMI 2	Conecte su ordenador a este puerto con el cable HDMI 2.1 (se facilita un cable HDMI con el monitor).
7	DisplayPort	Conecte su ordenador con el cable DisplayPort-DisplayPort (facilitado con el monitor) a este puerto.
8	Puerto USB 5Gbps Type-B ascendente	Conecte el cable USB (facilitado con el monitor) a este puerto y a su ordenador para habilitar los puertos USB en su monitor.
9	Botón del joystick	Utilícelo para controlar el menú en pantalla (OSD). Para obtener más información, consulte *Uso del monitor* en la *Guía del usuario* de AW3425DW.
10	Puerto USB 5Gbps Type-A descendente	Conecte su dispositivo USB Type-A. **NOTA:** Para utilizar este puerto, debe conectar el cable USB (facilitado con el monitor) al puerto ascendente USB del monitor y a su ordenador. **NOTA:** Para evitar interferencias en la señal, evite conectar otros dispositivos USB en el puerto adyacente cuando utilice un dispositivo USB inalámbrico en un puerto USB descendente.
11	Puerto USB-C 5Gbps descendente con carga de 15 W	Conecte para cargar su dispositivo USB. **NOTA:** Este puerto es solo para la transmisión de datos. **NOTA:** Para utilizar este puerto, debe conectar el cable USB (facilitado con el monitor) al puerto ascendente USB del monitor y a su ordenador. **NOTA:** Para evitar interferencias en la señal, evite conectar otros dispositivos USB en el puerto adyacente cuando utilice un dispositivo USB inalámbrico en un puerto USB descendente.

Componentes principales del monitor AW3425DW

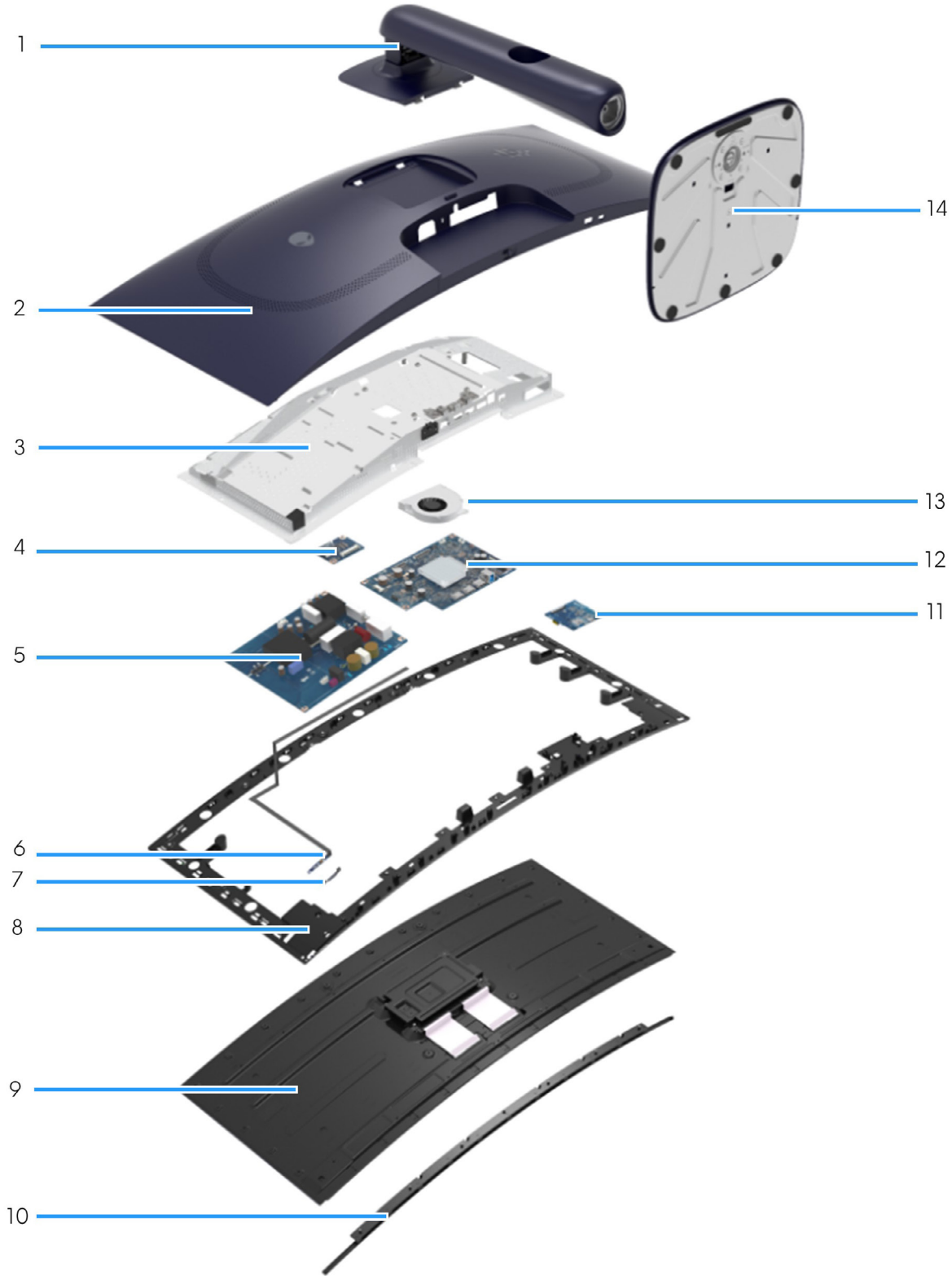

Figura 5. Componentes principales del monitor AW3425DW

Tabla 4. Componentes principales del monitor AW3425DW.

Elemento	Descripción
1	Elevador de soporte
2	Cubierta posterior
3	Protector metálico
4	Placa DC-DC
5	Placa de alimentación
6	Placa de la lente
7	Botón de encendido
8	Bastidor central
9	Panel de pantalla
10	Embellecedor frontal
11	Placa USB
12	Placa de la interfaz
13	Ventilador
14	Base del soporte

NOTA: Para sustituir el cable de alimentación, el cable de conectividad y la fuente de alimentación externa (en caso aplicable), póngase en contacto con Dell:

1. Acceda al sitio web de asistencia de Dell.
2. Seleccione su país o región en el menú desplegable **Elija un país/región** en la esquina inferior derecha de la página.
3. Haga clic en **Contáctenos** junto al menú desplegable del país.
4. Seleccione el servicio o el enlace de soporte apropiado según sus necesidades.
5. Elija el método de contacto con Dell que le sea más cómodo.

Diagrama de conectividad de cables

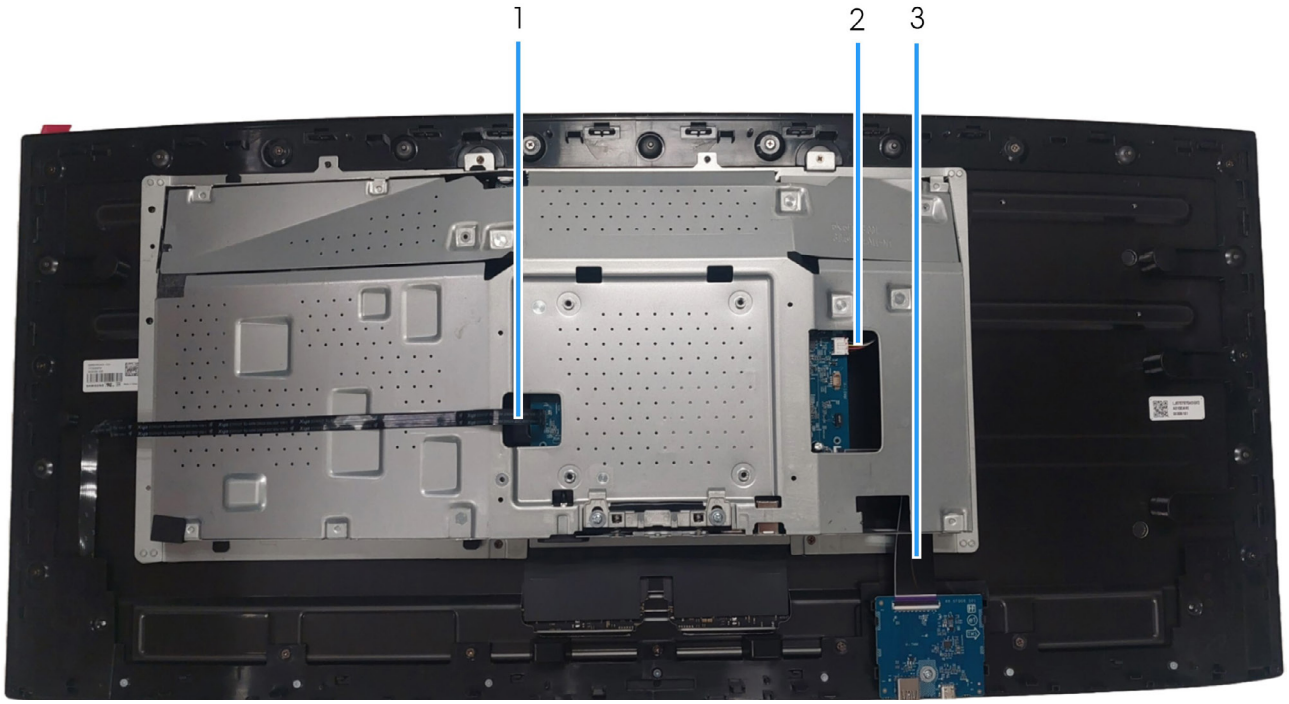

Figura 6. Conectividad de cables en la pantalla

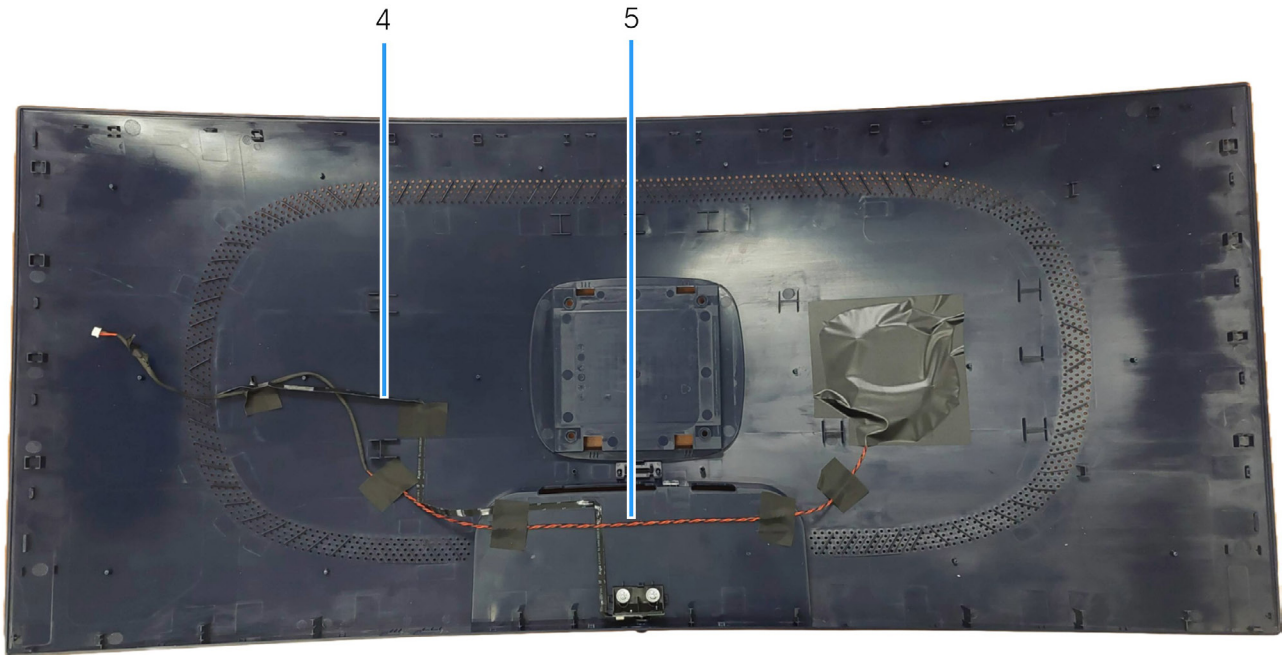

Figura 7. Conectividad de cables en la cubierta posterior de la pantalla

Tabla 5. Descripción de la conectividad de cables.

Elemento	Descripción
1	Cable de la placa de la lente
2	Cable del ventilador
3	Cable de la placa USB
4	Cable de la placa de control
5	Cable de la placa LED

Conectar los cables

⚠ **ADVERTENCIA: Antes de empezar con cualquiera de los procedimientos de esta sección, siga las Instrucciones de seguridad.**

⚠ **ADVERTENCIA: Para garantizar su seguridad, asegúrese de que la toma de tierra a la que conecte el cable de alimentación se encuentre accesible para el operador y lo más cerca posible del equipo. Para desconectar la alimentación del equipo, desconecte el cable de alimentación de la toma de corriente sujetando con firmeza el conector. No tire nunca del cable.**

⚠ **ADVERTENCIA: Con este equipo, se tiene que utilizar un cable de alimentación certificado. Se debe tener en cuenta el reglamento nacional relevante sobre equipos y/o instalaciones. Se debe utilizar un cable de alimentación certificado que no sea más ligero que un cable flexible de cloruro de polivinilo normal conforme a la norma IEC 60227 (designación H05VV-F 3G de 0,75 mm² o H05VVH2-F2 3G de 0,75 mm²).**

ⓘ **NOTA:** No conecte todos los cables al ordenador al mismo tiempo. Se recomienda enrutar los cables a través de la ranura de gestión de cable antes de conectarlos al monitor.

ⓘ **NOTA:** Los monitores Alienware están diseñados para funcionar de forma óptima con los cables suministrados por Alienware. Dell no garantiza el rendimiento y la calidad del vídeo si se utilizan cables que no sean Alienware.

Para conectar el monitor a su equipo:

1. Apague el equipo y desconecte el cable de corriente.
2. Conecte el cable DisplayPort a DisplayPort o HDMI del monitor al ordenador.
3. Conecte el extremo USB Type-B del cable ascendente al monitor y el extremo USB Type-A del cable al ordenador.
4. Conecte los periféricos USB a los puertos USB 5Gbps descendentes del monitor.
5. Conecte los cables de alimentación del ordenador y el monitor a una toma de pared.
6. Encienda el monitor y el equipo.
7. Si el monitor muestra una imagen, la instalación se ha completado. Si no muestra ninguna imagen, consulte Problemas usuales.

Conexión del cable DisplayPort (DP a DP) y del cable de alimentación

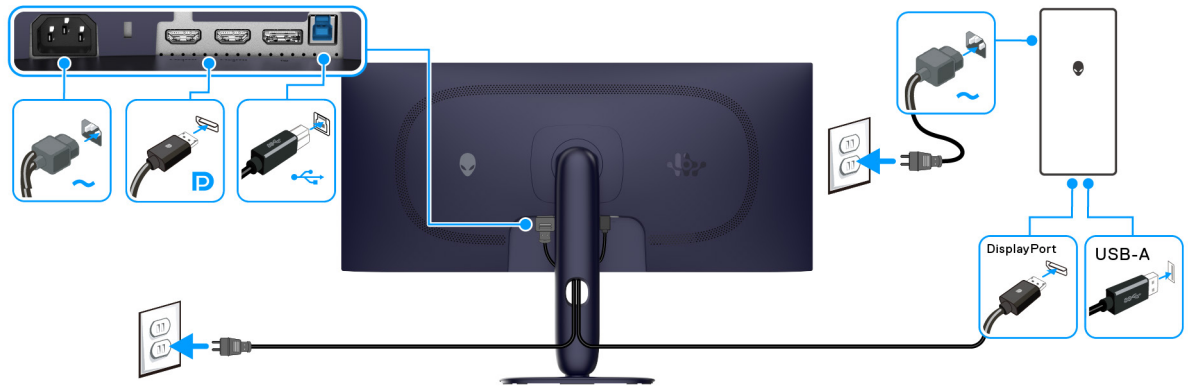

Figura 8. Conexión de DisplayPort

Conexión del cable HDMI y del cable de alimentación

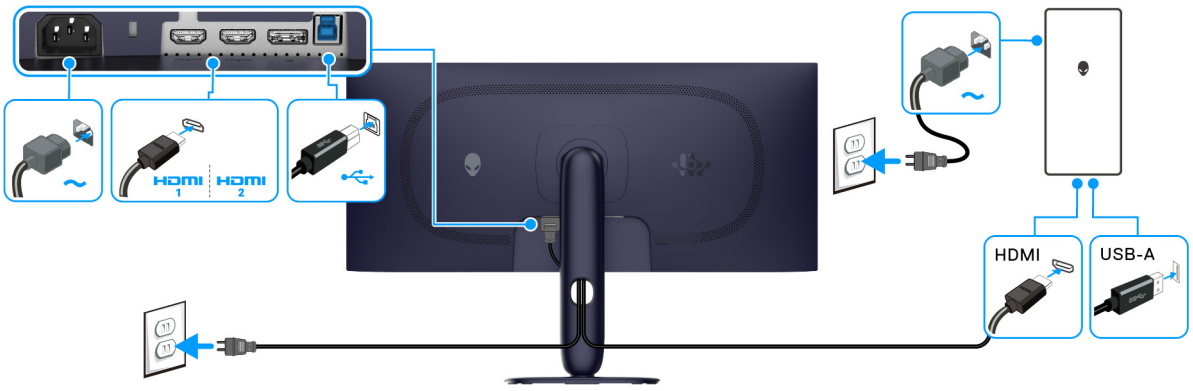

Figura 9. Conexión HDMI

Desmontaje y montaje posterior

△ **PRECAUCIÓN: La información de esta sección está dirigida a técnicos de servicio autorizados de la región EMEA. Dell prohíbe a los usuarios desmontar el monitor, por lo que la garantía no cubrirá ningún daño provocado por una reparación no autorizada.**

Herramientas recomendadas

Para completar los procedimientos de este documento, es posible que hagan falta las siguientes herramientas:

- Destornillador Phillips n.º 0
- Destornillador Phillips n.º 2
- Punzón de plástico

Lista de tornillos

ⓘ **NOTA:** Cuando extraiga los tornillos de un componente, le recomendamos que tome nota del tipo y la cantidad de tornillos, y que luego los coloque en la caja de almacenamiento de tornillos. El objetivo de esto es garantizar que coloque en su sitio el número y el tipo de tornillos correctos cuando vuelva a instalar el componente.

ⓘ **NOTA:** Algunos ordenadores tienen superficies magnéticas. Asegúrese de que los tornillos no quedan adheridos a dichas superficies cuando reemplace un componente.

ⓘ **NOTA:** El color de los tornillos puede variar según la configuración pedida.

Tabla 6. Lista de tornillos.

Componente	Tipo de tornillo	Cantidad	Imagen del tornillo
Cubierta posterior	M4x10	4	
Protector metálico	M3x3	4	
Ventilador	M3x9	3	
Placa de la interfaz	M3x9	4	
Placa de alimentación	M3x9	4	
Placa DC-DC	M3x9	1	

Soporte

Retirar el soporte

Requisitos previos

1. Siga el procedimiento descrito en Antes de trabajar en el interior del monitor.

△ **PRECAUCIÓN: Para evitar que se arañe la pantalla al extraerla del soporte, asegúrese de colocar el monitor sobre una superficie blanda y manejarlo con cuidado.**

△ **PRECAUCIÓN: Los siguientes pasos son específicos para desinstalar el soporte que se envía con su monitor. Si desea extraer un soporte que haya comprado en otro lugar, siga las instrucciones de instalación incluidas con dicho soporte.**

ⓘ **NOTA:** Antes de quitar el soporte, asegúrese de que ha desconectado todos los cables del monitor.

Pasos

1. Coloque el monitor sobre una superficie limpia y plana con un paño suave o acolchado debajo.
2. Mantenga pulsado el botón de liberación del soporte de la parte posterior de la pantalla.

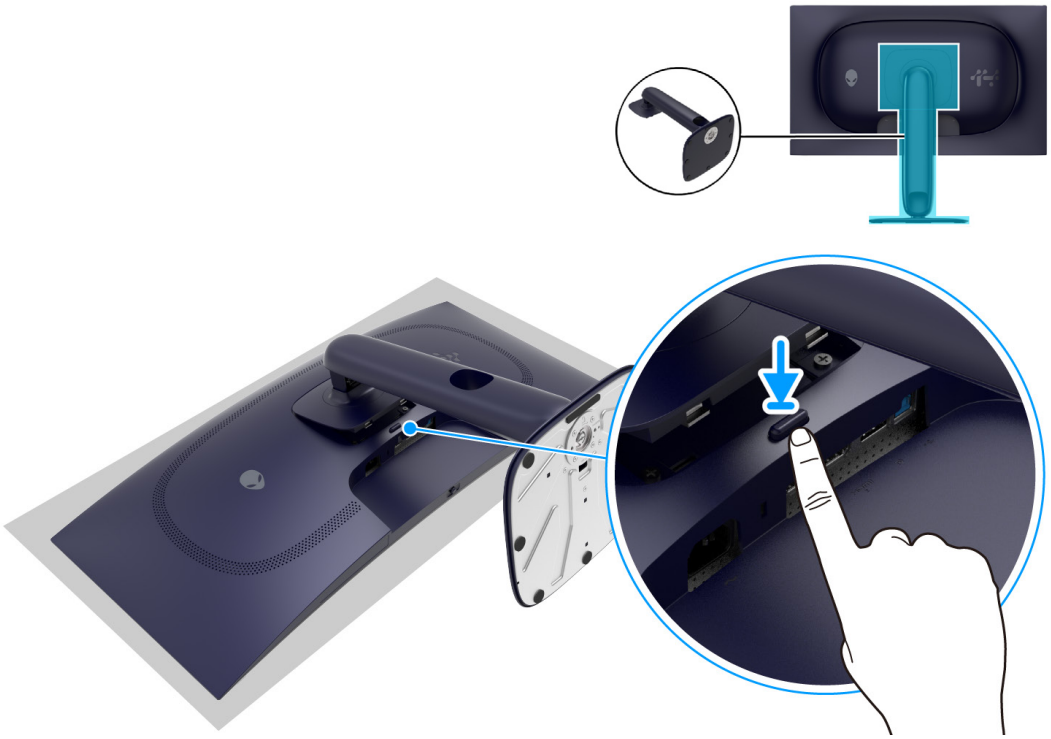

Figura 10. Retirar el soporte

3. Levante el soporte y aléjelo del monitor.

Figura 11. Retirar el soporte

Instalar el soporte

Pasos

1. Alinee las pestañas del soporte con las ranuras de la parte posterior del monitor.
2. Introduzca el soporte y presione hasta que encaje en su lugar.

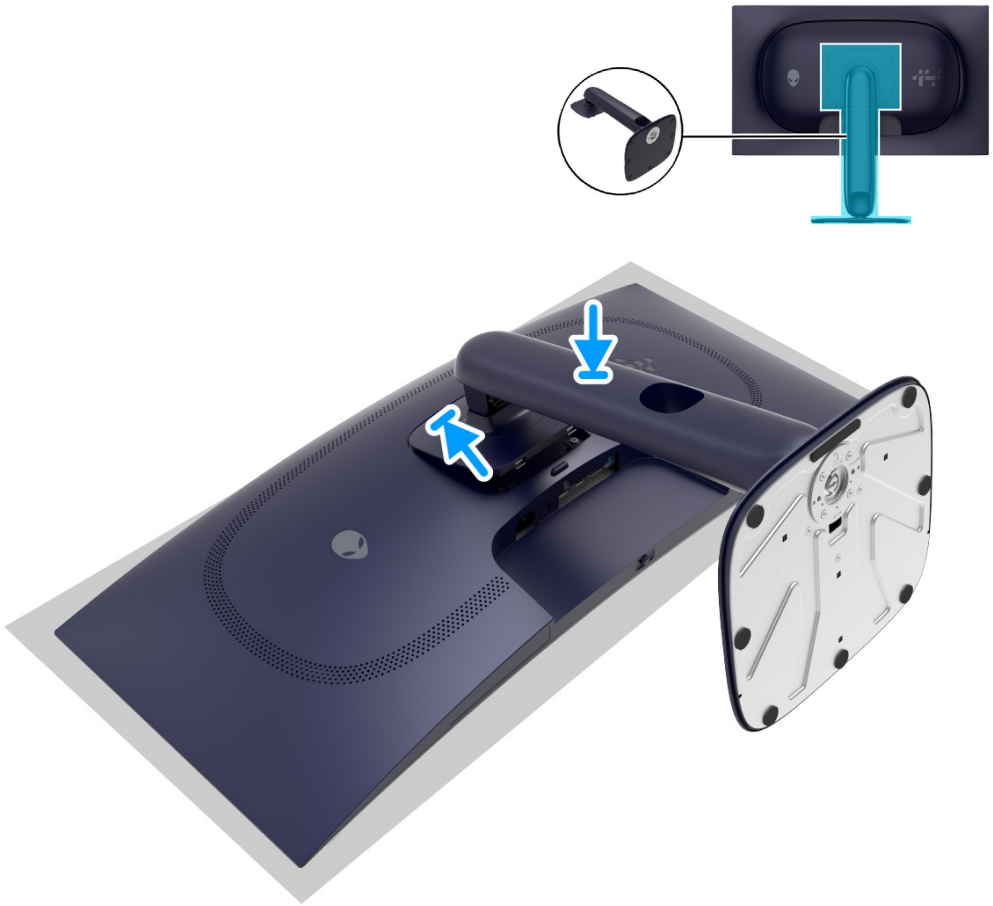

Figura 12. Instalar el soporte

Pasos siguientes

1. Siga el procedimiento descrito en Después de trabajar en el interior del monitor.

Cubierta posterior

Retirar la cubierta posterior

Requisitos previos

1. Siga el procedimiento descrito en Antes de trabajar en el interior del monitor.
2. Retire el soporte.

Pasos

1. Retire los cuatro tornillos (M4x10) que sujetan la cubierta posterior a la pantalla.

Figura 13. Retirar la cubierta posterior

2. Utilice un punzón de plástico para separar la cubierta posterior haciendo palanca desde el borde inferior del monitor.

Figura 14. Retirar la cubierta posterior

3. Levante la cubierta posterior parcialmente desde el borde inferior.
4. Desconecte el cable de la placa de control del conector de la placa de la interfaz.
5. Desconecte el cable de la placa de LED del conector de la placa de la interfaz.
6. Retire la cubierta posterior de la pantalla.

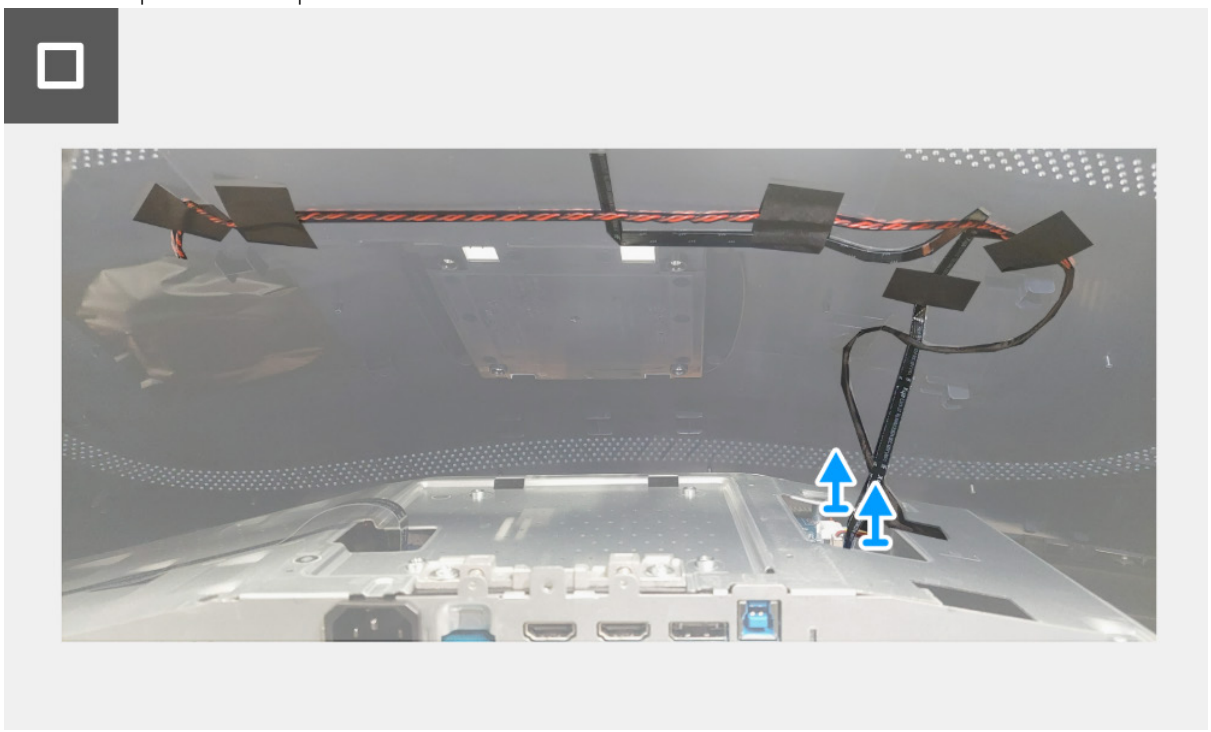

Figura 15. Retirar la cubierta posterior

Instalar la cubierta posterior

Pasos

1. Conecte el cable de la placa de LED al conector de la placa de la interfaz.
2. Conecte el cable de la placa de control al conector de la placa de la interfaz.

Figura 16. Instalar la cubierta posterior

3. Alinee los orificios de los tornillos de la cubierta posterior con los orificios de los tornillos del monitor y aplique una ligera presión por los bordes hasta que la cubierta posterior encaje en su sitio.

Figura 17. Instalar la cubierta posterior

4. Vuelva a colocar los cuatro tornillos (M4x10) para sujetar la cubierta posterior a la pantalla.

4x
M4x10

Figura 18. Instalar la cubierta posterior

Pasos siguientes

1. Instale el soporte.
2. Siga el procedimiento descrito en Después de trabajar en el interior del monitor.

Protector metálico

Retirar el protector metálico

Requisitos previos

1. Siga el procedimiento descrito en Antes de trabajar en el interior del monitor.
2. Retire el soporte.
3. Retire la cubierta posterior.

Pasos

1. Desconecte el cable de la placa de la lente del conector de la placa de la interfaz.
2. Desconecte el cable de la placa USB del conector de la placa USB.

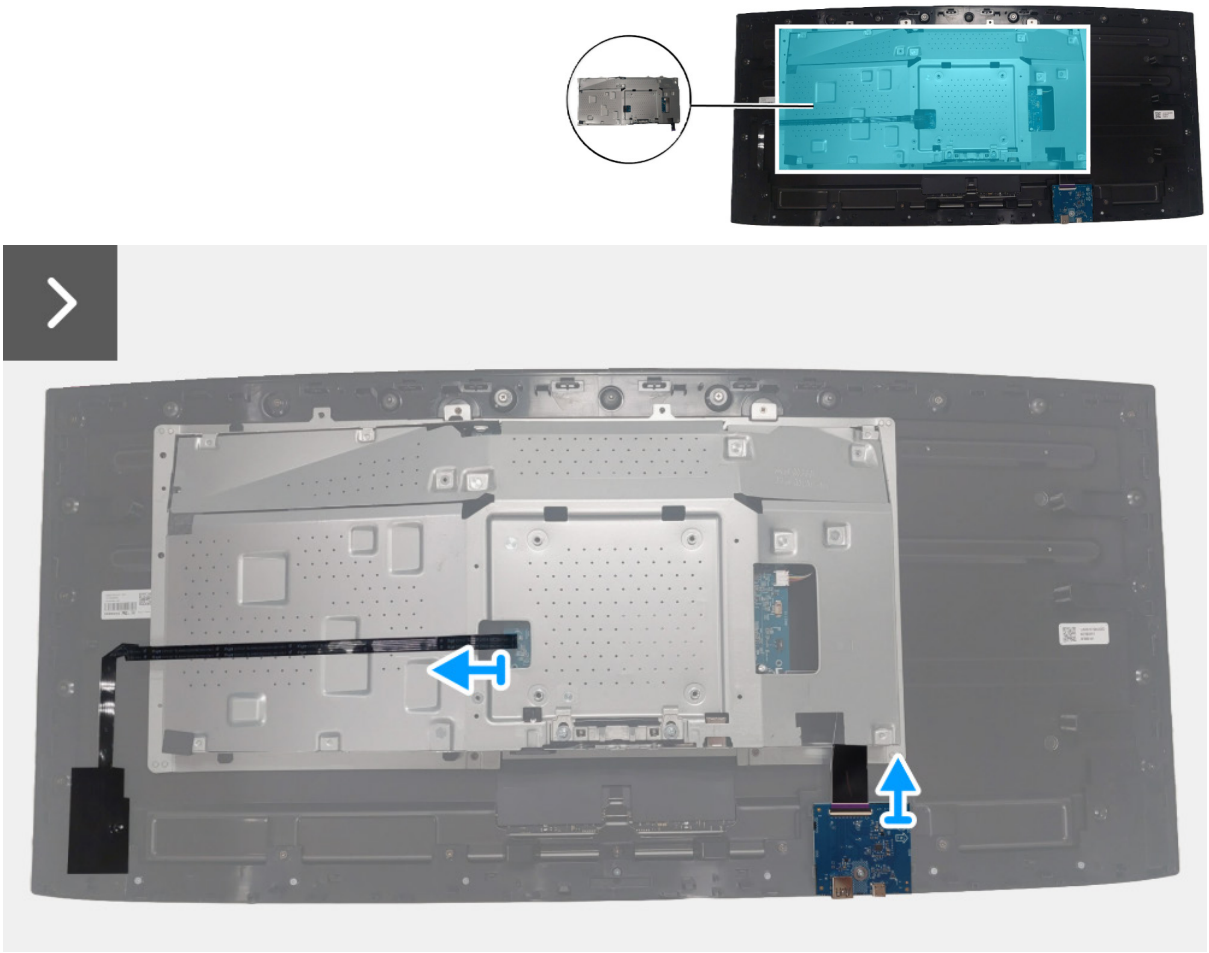

Figura 19. Retirar el protector metálico

3. Extraiga los cuatro tornillos (M3x3) que fijan el protector metálico al bastidor central.

4x
M3x3

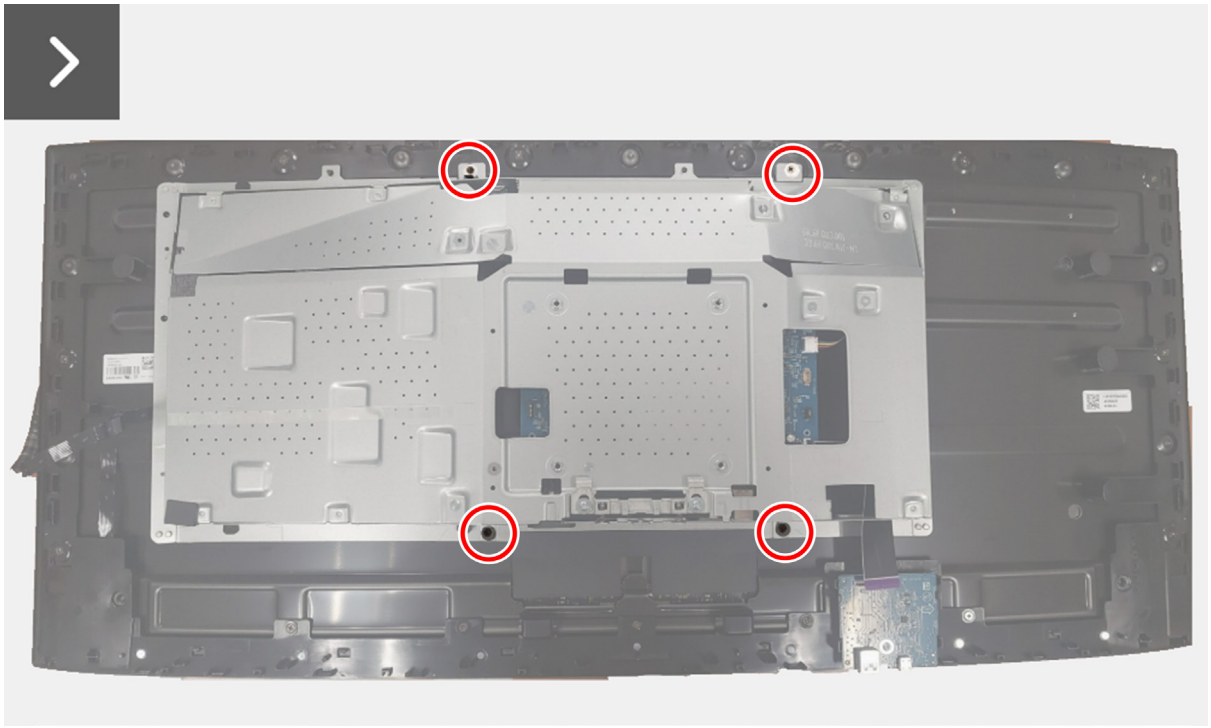

Figura 20. Retirar el protector metálico

4. Levante el protector metálico parcialmente y desconecte el cable de la placa DC-DC del conector del panel de la pantalla.
5. Desconecte los dos cables LVDS de los conectores del panel de la pantalla.

Figura 21. Retirar el protector metálico

6. Retire el protector metálico del panel de la pantalla.

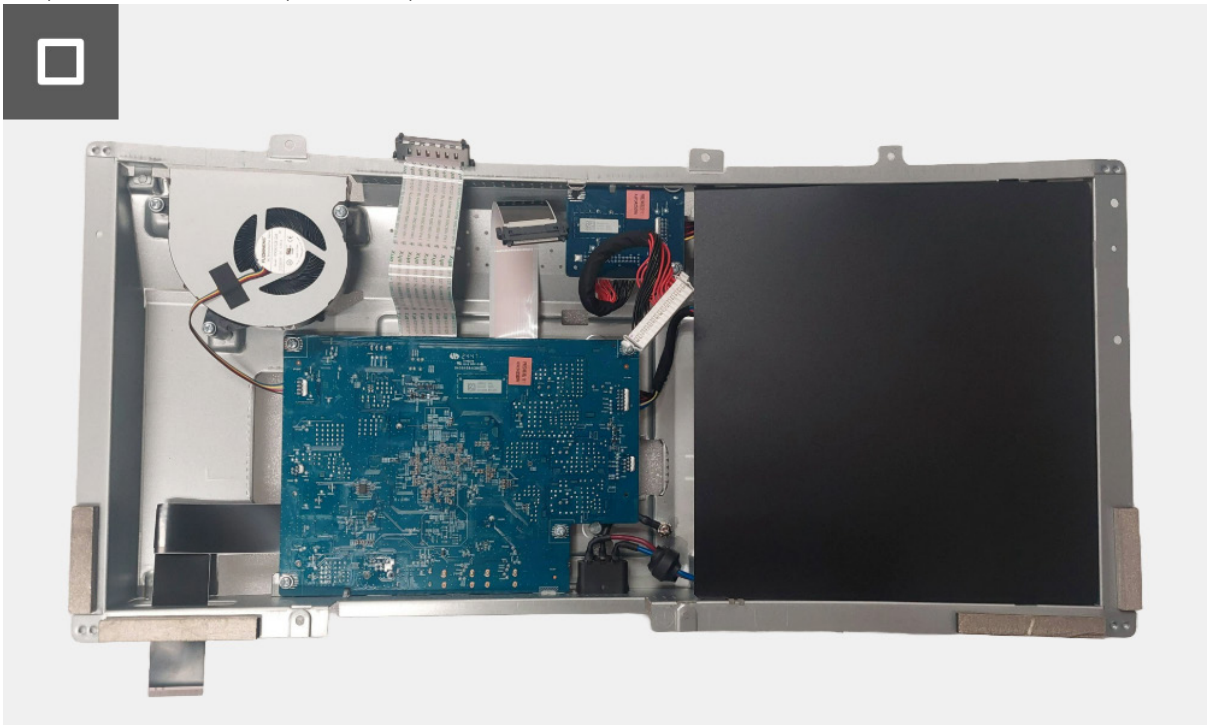

Figura 22. Retirar el protector metálico

Instalar el protector metálico

Pasos

1. Conecte los dos cables LVDS a los conectores del panel de la pantalla.
2. Conecte el cable de la placa DC-DC al conector del panel de la pantalla.

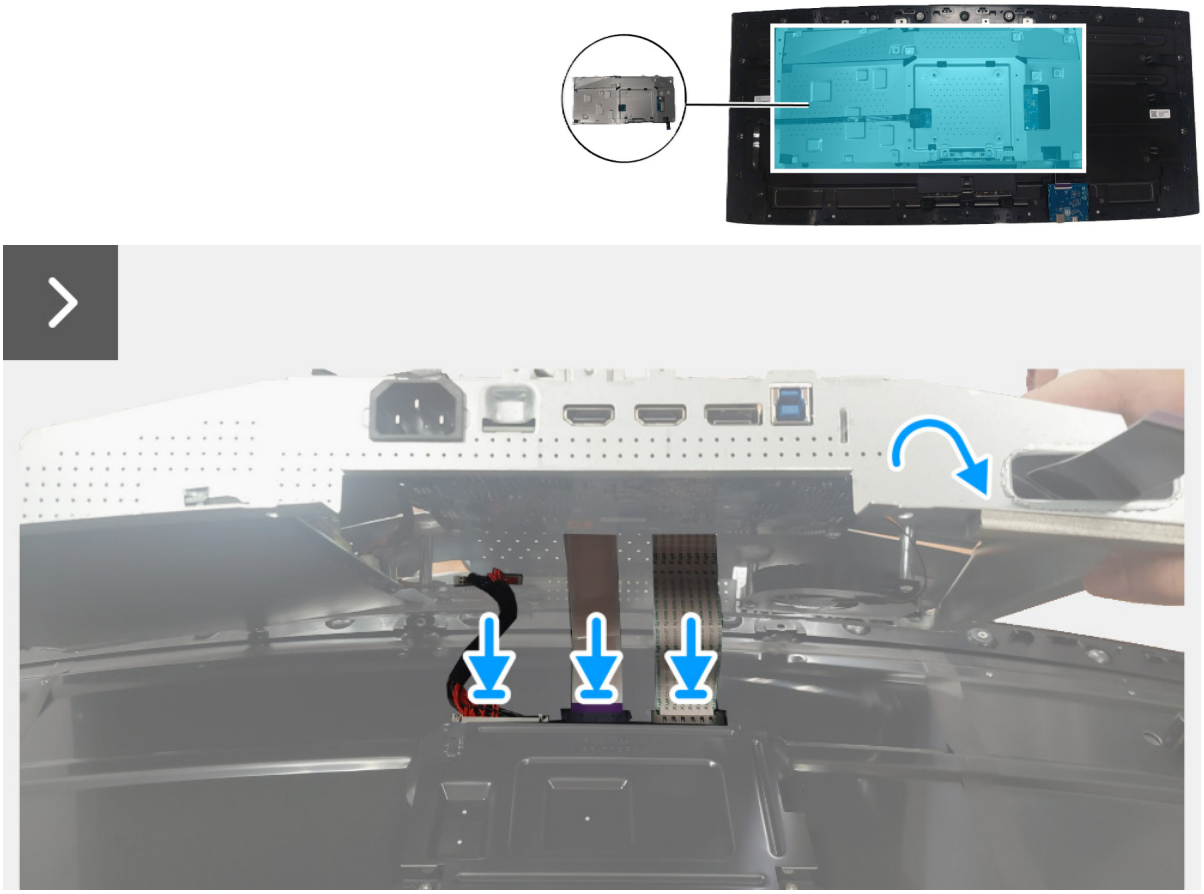

Figura 23. Instalar el protector metálico

3. Alinee y coloque el protector metálico en el panel de la pantalla.
4. Vuelva a colocar los cuatro tornillos (M3x3) para sujetar el protector metálico al bastidor central.

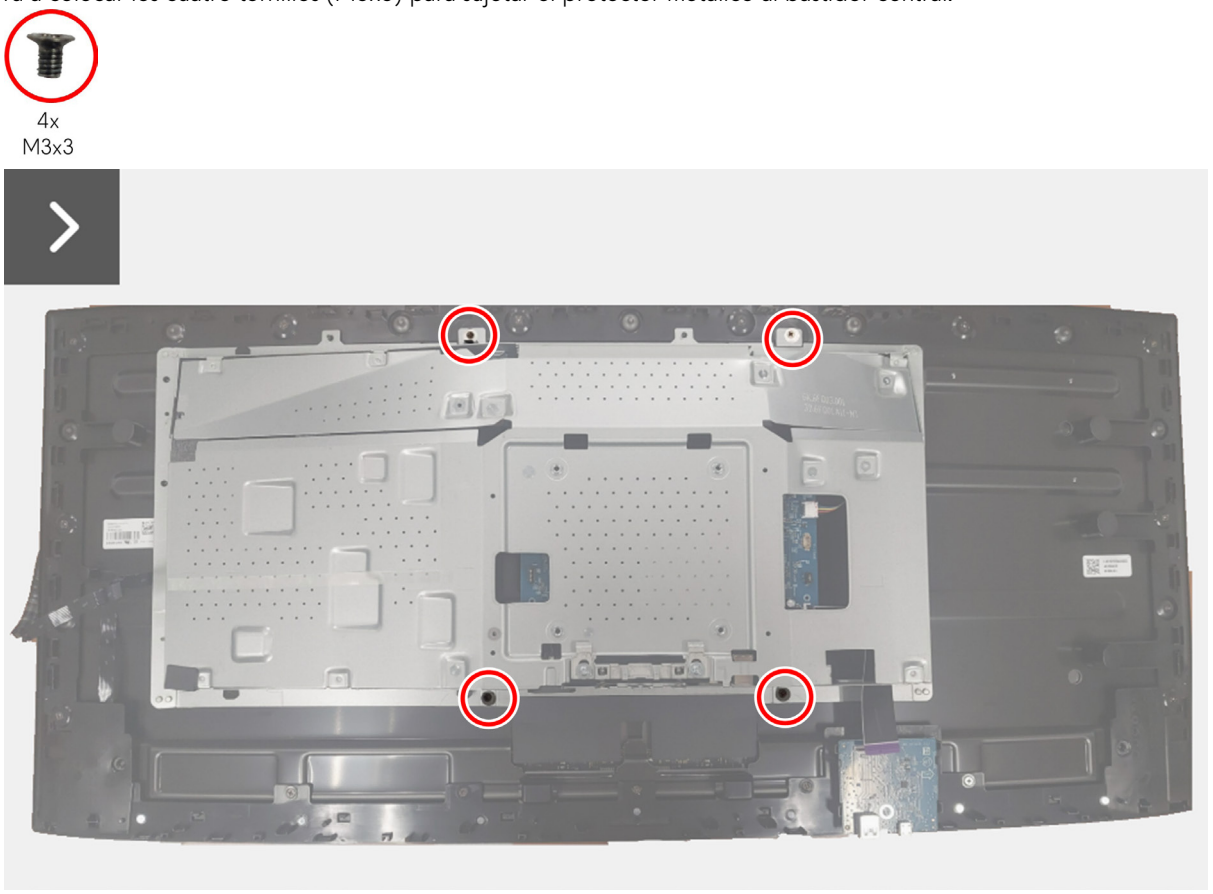

Figura 24. Instalar el protector metálico

5. Conecte el cable de la placa USB al conector de la placa USB.
6. Conecte el cable de la placa de la lente al conector de la placa de la interfaz.

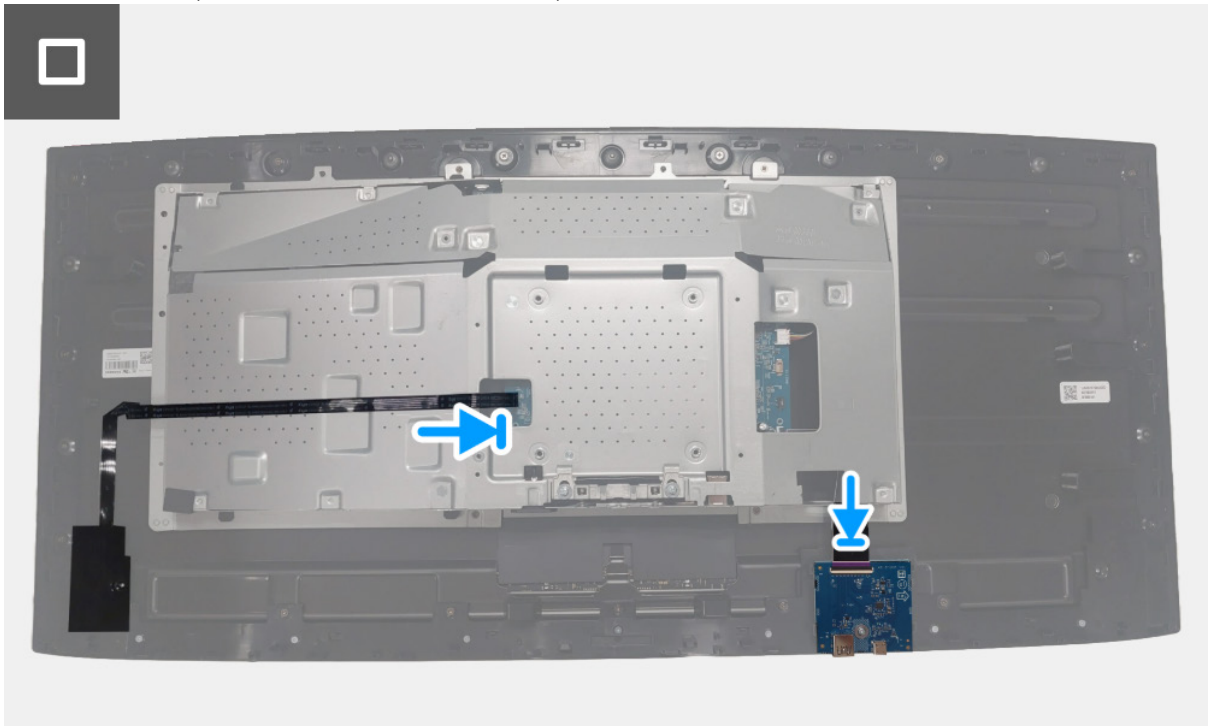

Figura 25. Instalar el protector metálico

Pasos siguientes

1. Instale la cubierta posterior.
2. Instale el soporte.
3. Siga el procedimiento descrito en Después de trabajar en el interior del monitor.

Placa de la interfaz

Retirar la placa de la interfaz

Requisitos previos

1. Siga el procedimiento descrito en Antes de trabajar en el interior del monitor.
2. Retire el soporte.
3. Retire la cubierta posterior.
4. Retire el protector metálico.

Pasos

1. Levante el mylar de la placa de alimentación.

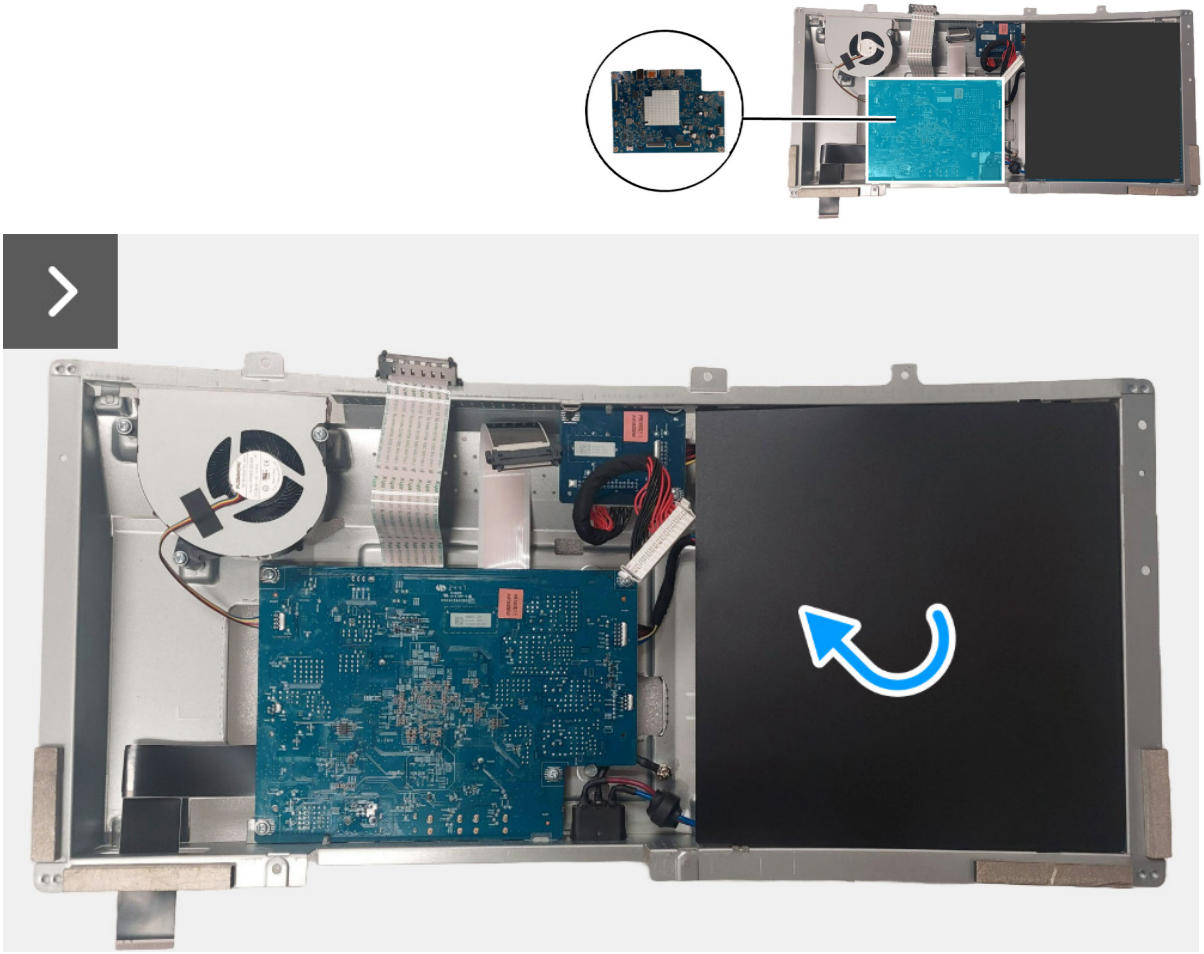

Figura 26. Retirar la placa de la interfaz

2. Extraiga los siete tornillos (M3x9) que sujetan el ventilador y la placa de la interfaz al protector metálico.

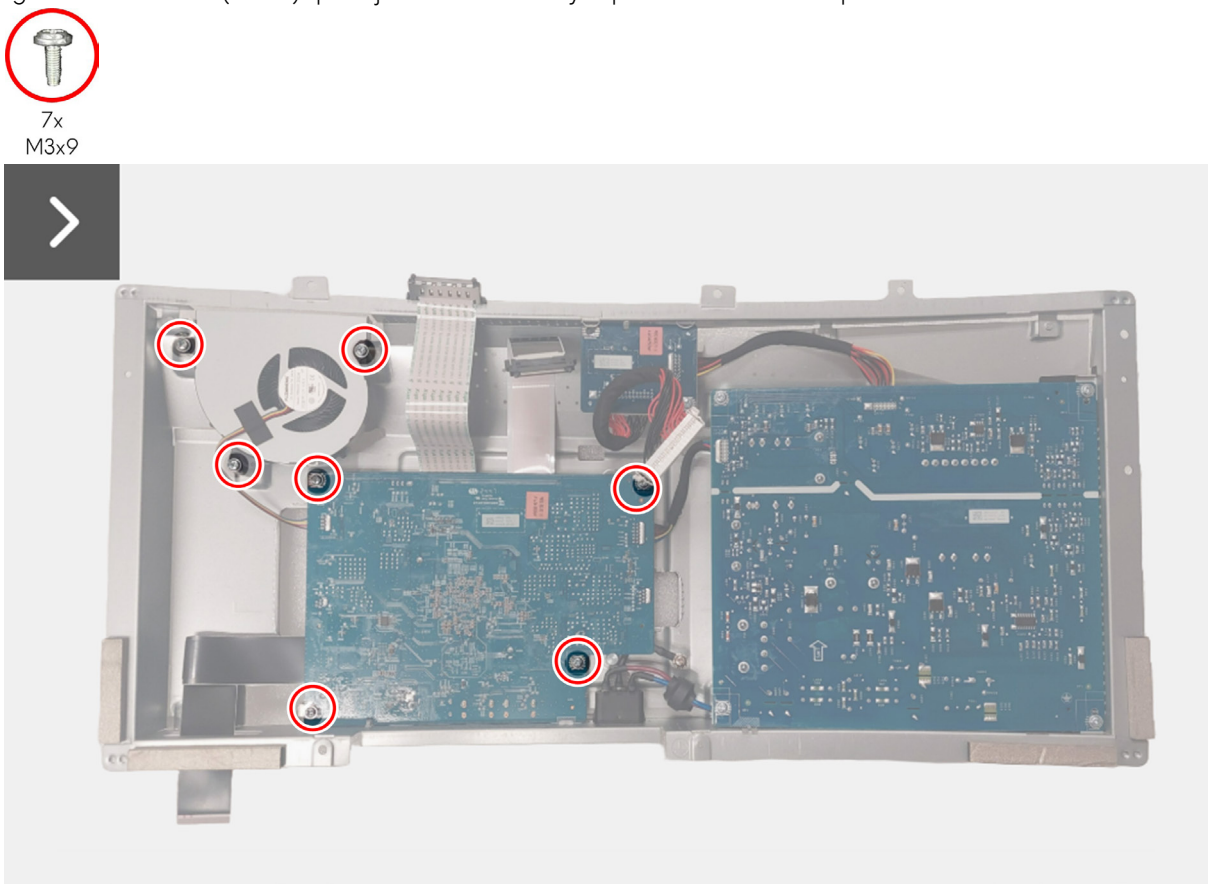

Figura 27. Retirar la placa de la interfaz

3. Levante y retire el ventilador del protector metálico.
4. Levante y retire la placa de la interfaz del protector metálico.
5. Desconecte el cable de alimentación del conector de la placa de la interfaz.
6. Desconecte el cable del ventilador del conector de la placa de la interfaz.
7. Abra los pasadores y desconecte los cables LVDS del conector de la placa de la interfaz.
8. Abra el pasador y desconecte el cable de la placa USB del conector de la placa de la interfaz.

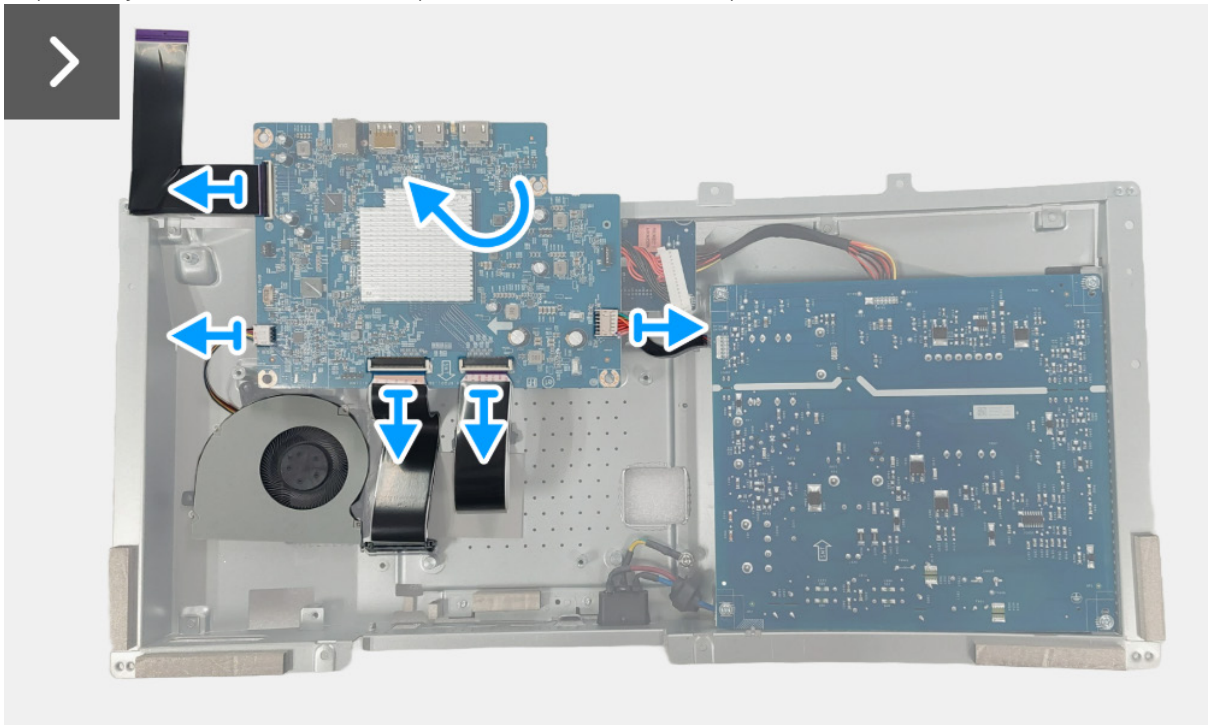

Figura 28. Retirar la placa de la interfaz

9. Retire la placa de la interfaz del protector metálico.

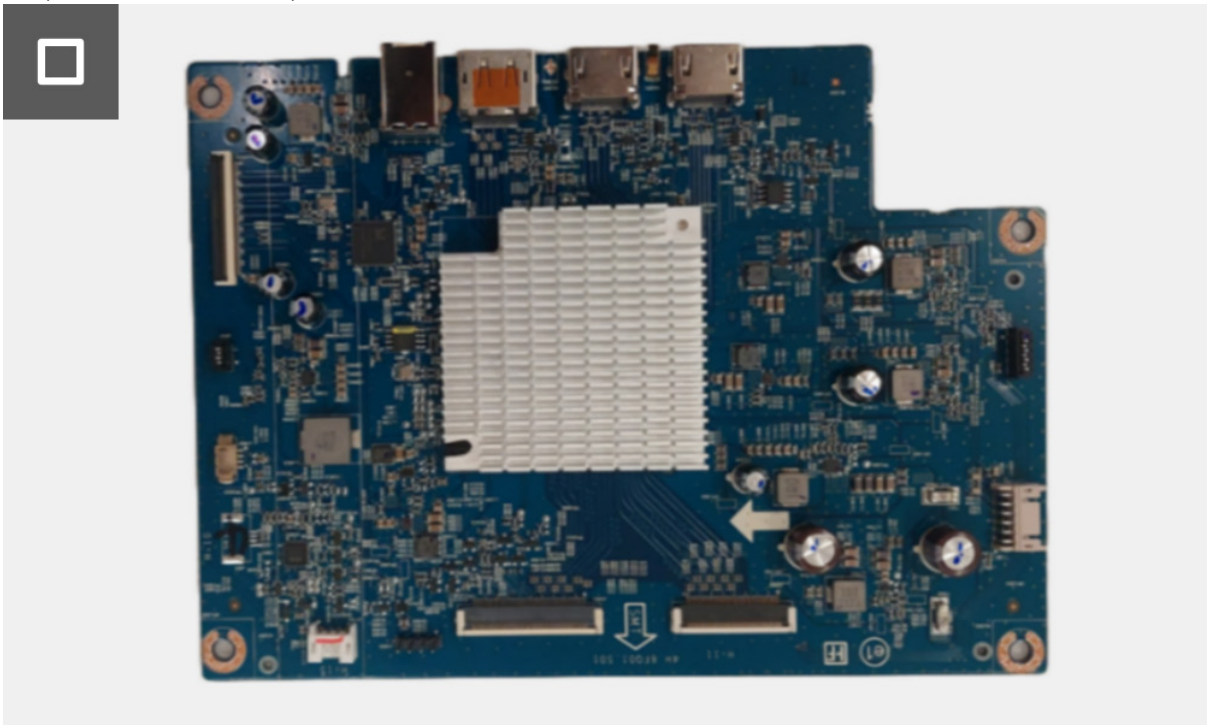

Figura 29. Retirar la placa de la interfaz

Instalar la placa de la interfaz

Pasos

1. Introduzca el cable de la placa USB en el conector de la placa de la interfaz y cierre el pasador para que quede sujeto en su sitio.
2. Introduzca los cables LVDS en los conectores de la placa de la interfaz y cierre los pasadores para que queden sujetos en su sitio.
3. Conecte el cable del ventilador al conector de la placa de la interfaz.

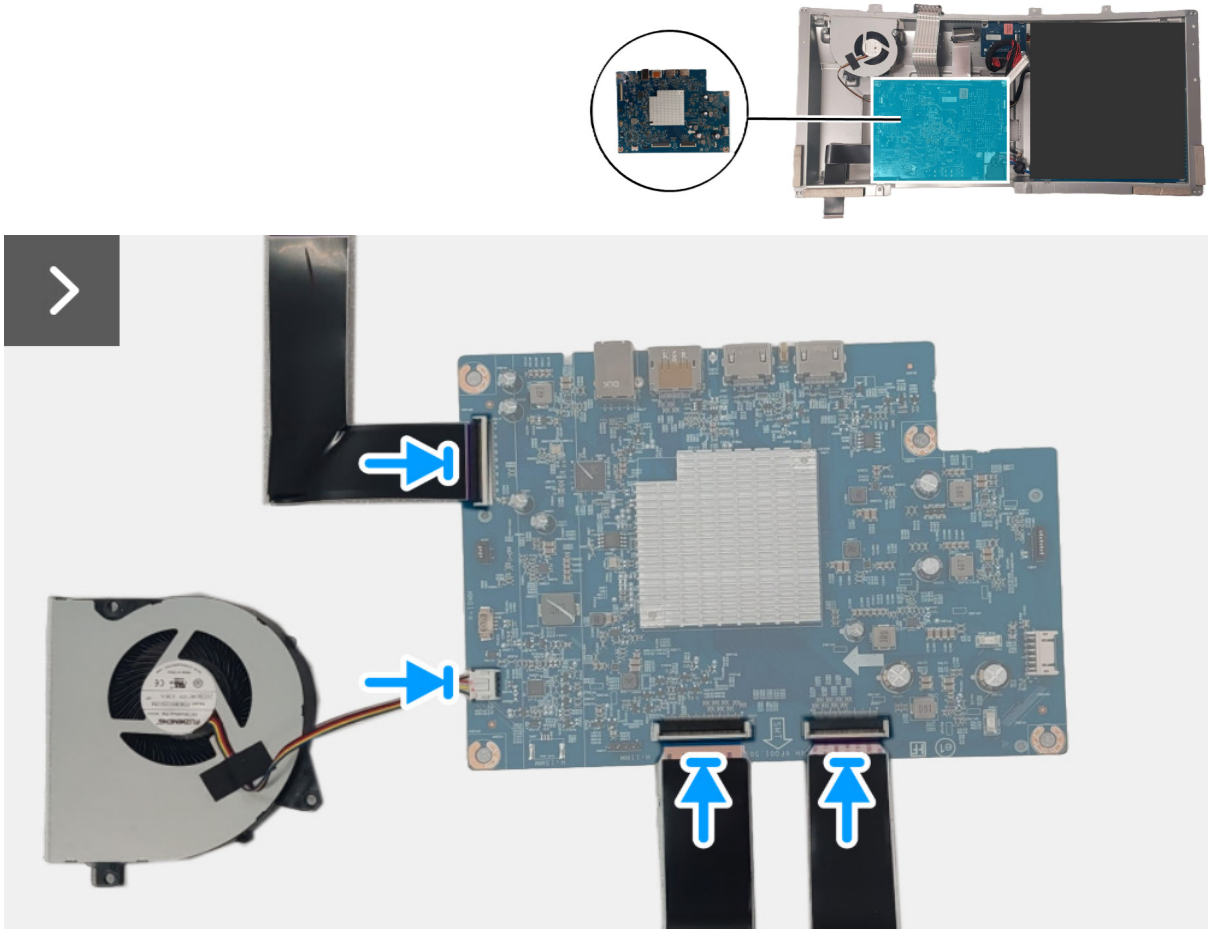

Figura 30. Instalar la placa de la interfaz

4. Conecte el cable de alimentación al conector de la placa de la interfaz.

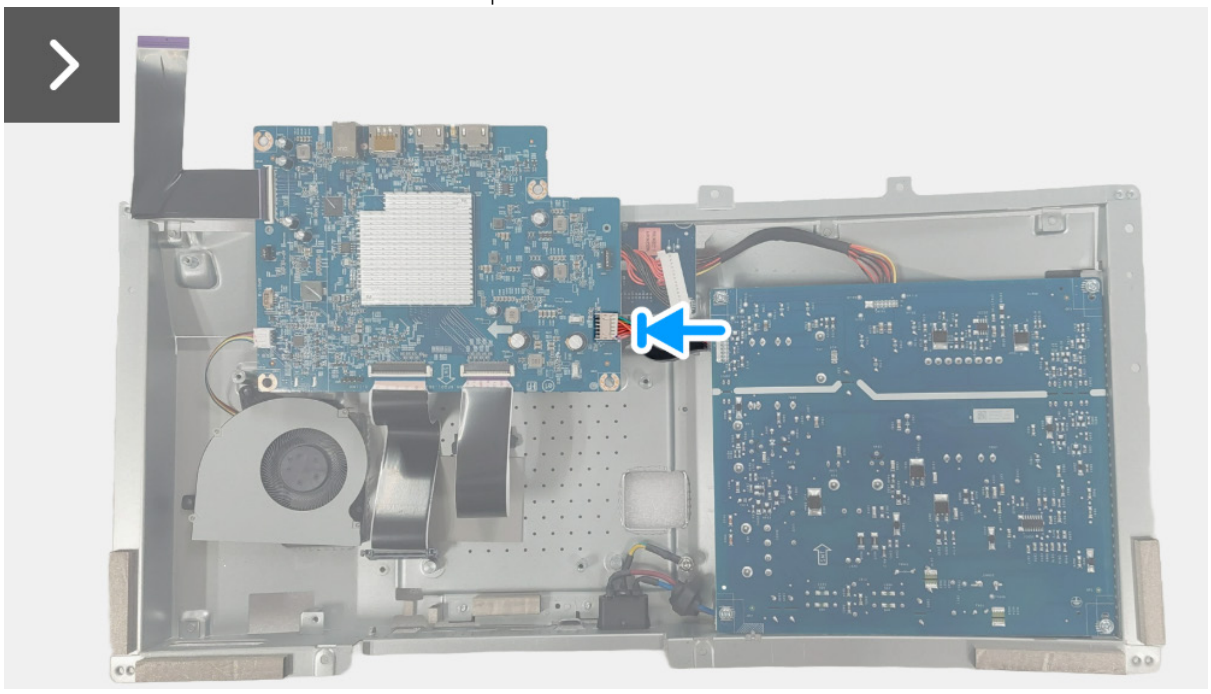

Figura 31. Instalar la placa de la interfaz

5. Coloque la placa de la interfaz en el protector metálico.
6. Alinee los orificios de los tornillos de la placa de la interfaz con los orificios de los tornillos del protector metálico.
7. Vuelva a colocar los 4 tornillos (M3x9) para sujetar la placa de la interfaz al protector metálico.
8. Coloque el ventilador en el protector metálico.
9. Alinee los orificios de los tornillos del ventilador con los orificios de los tornillos del protector metálico.
10. Vuelva a colocar los 3 tornillos (M3x9) para sujetar el ventilador al protector metálico.

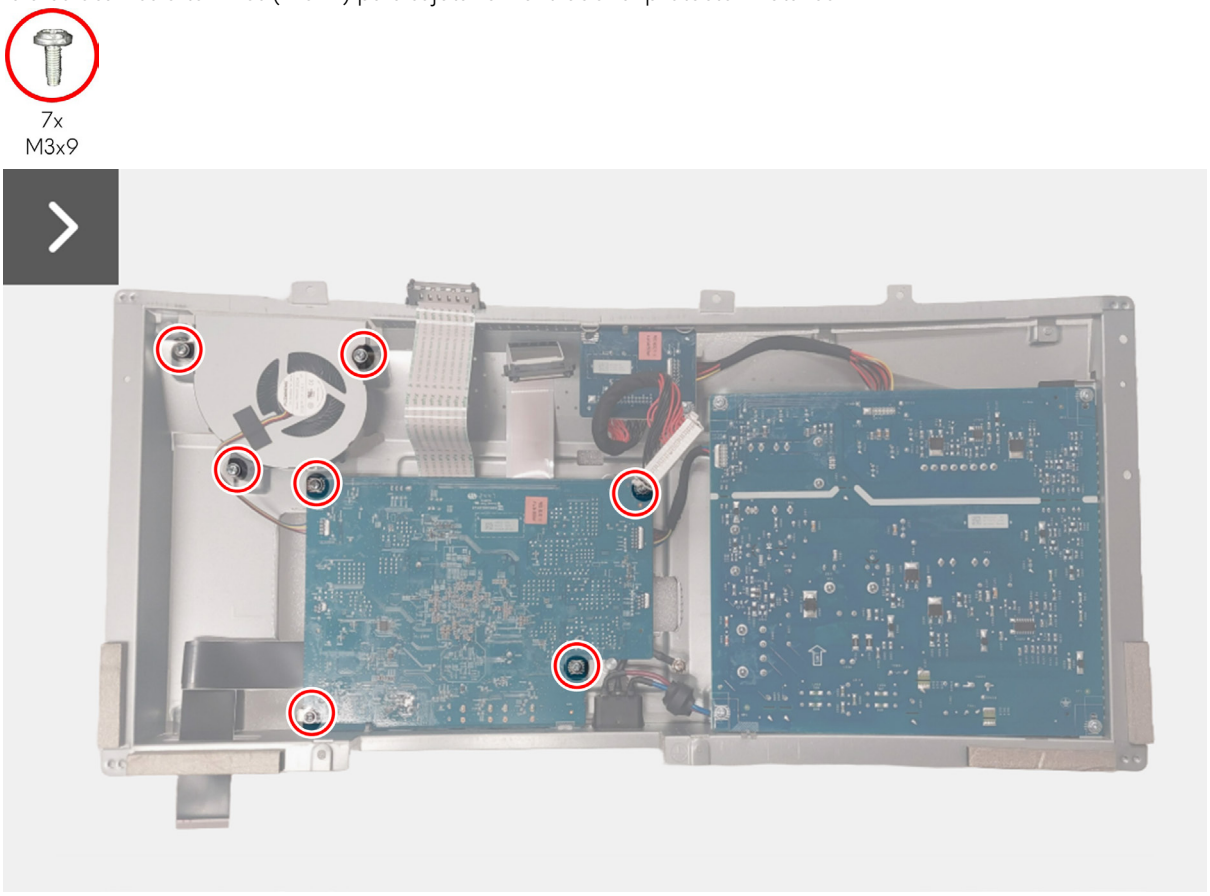

Figura 32. Instalar la placa de la interfaz

11. Alinee y coloque el mylar en la placa de alimentación.

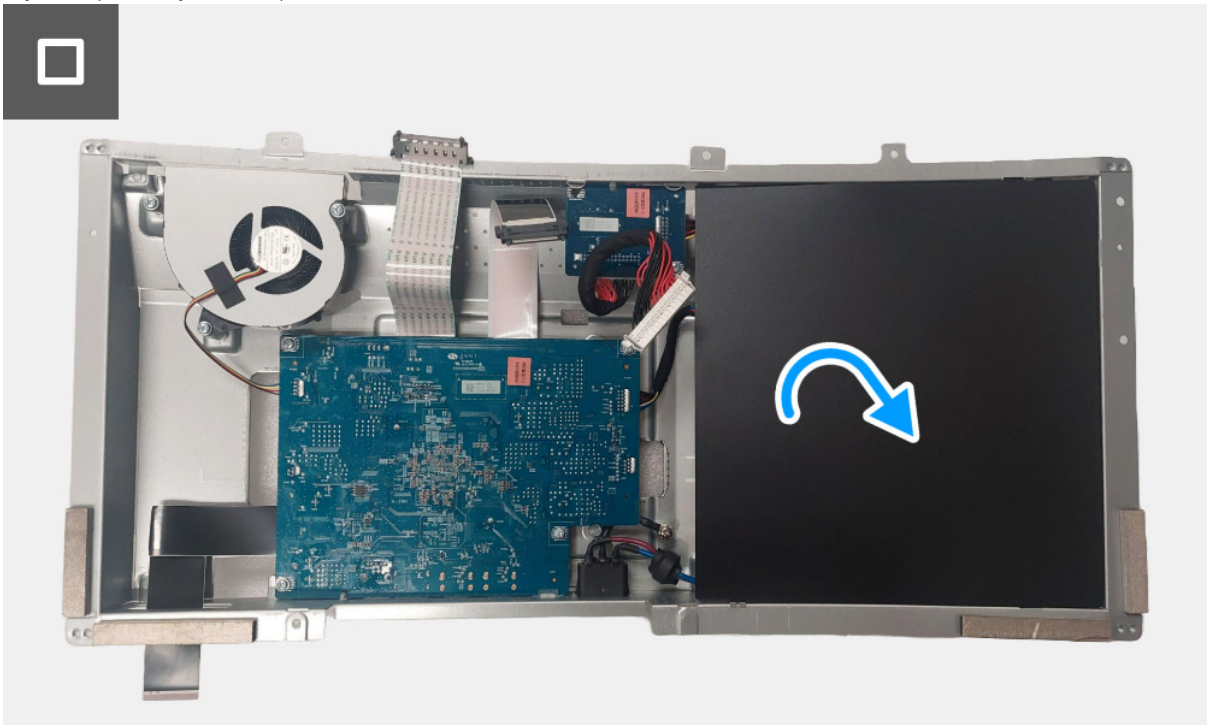

Figura 33. Instalar la placa de la interfaz

Pasos siguientes

1. Instale el protector metálico.
2. Instale la cubierta posterior.
3. Instale el soporte.
4. Siga el procedimiento descrito en Después de trabajar en el interior del monitor.

Placa DC-DC

Retirar la placa DC-DC

Requisitos previos

1. Siga el procedimiento descrito en Antes de trabajar en el interior del monitor.
2. Retire el soporte.
3. Retire la cubierta posterior.
4. Retire el protector metálico.
5. Retire la placa de la interfaz.

Pasos

1. Extraiga el tornillo (M3x9) que sujeta la placa DC-DC al protector metálico.
2. Levante y retire la placa DC-DC del protector metálico.
3. Desconecte el cable de alimentación del conector de la placa DC-DC.

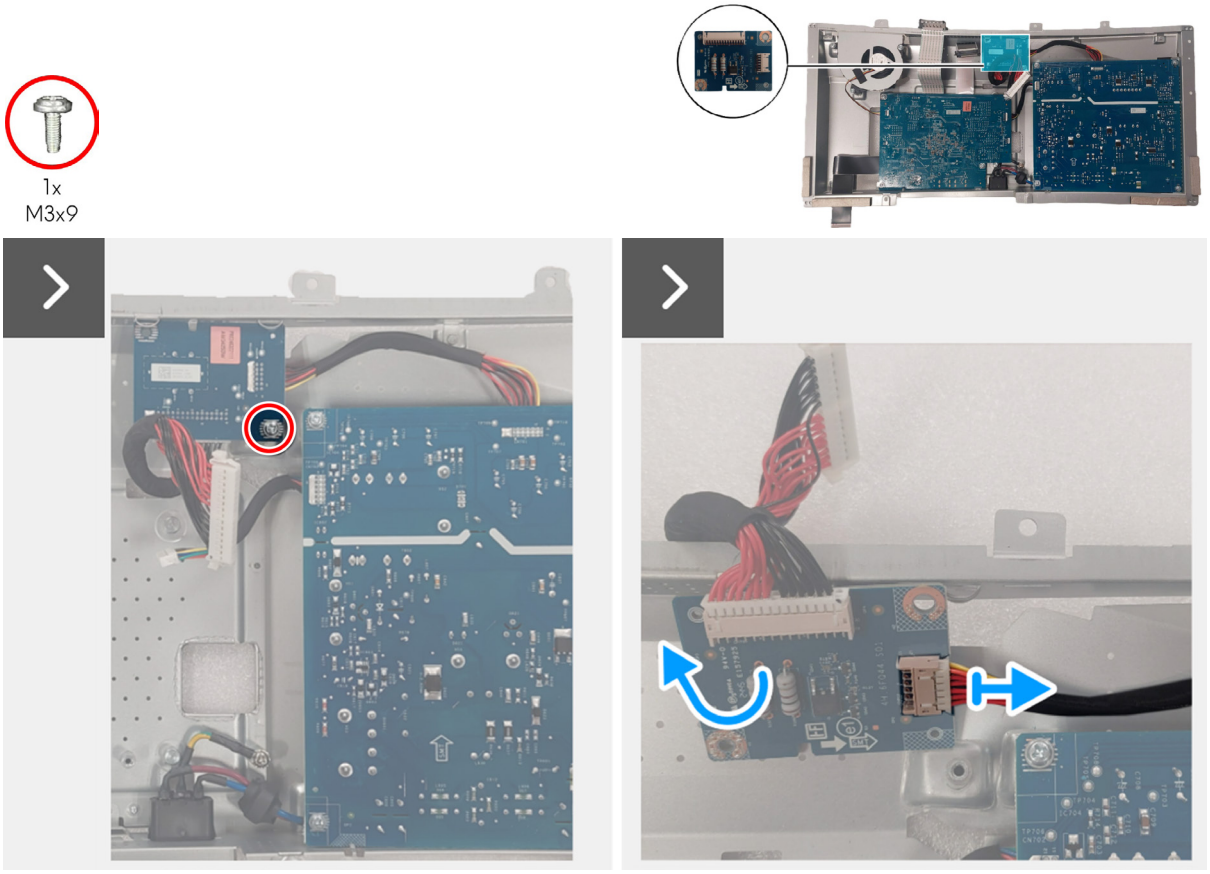

Figura 34. Retirar la placa DC-DC

4. Retire la placa DC-DC del protector metálico.
5. Desconecte el cable de la placa DC-DC del conector de la placa DC-DC.

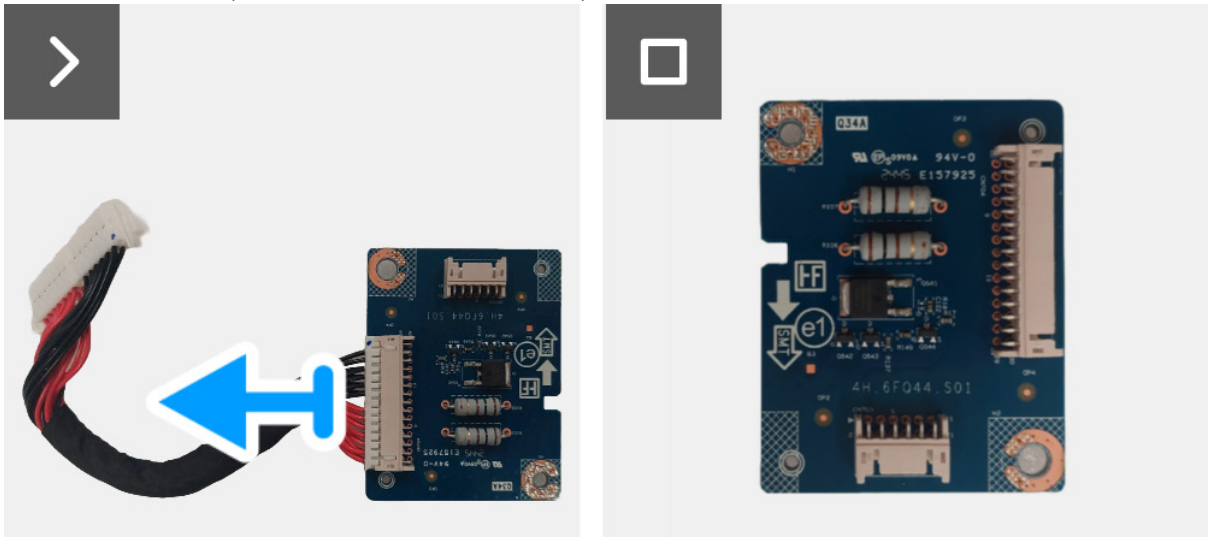

Figura 35. Retirar la placa DC-DC

Instalar la placa DC-DC

Pasos

1. Conecte el cable de la placa DC-DC al conector de la placa DC-DC.
2. Conecte el cable de alimentación al conector de la placa DC-DC.

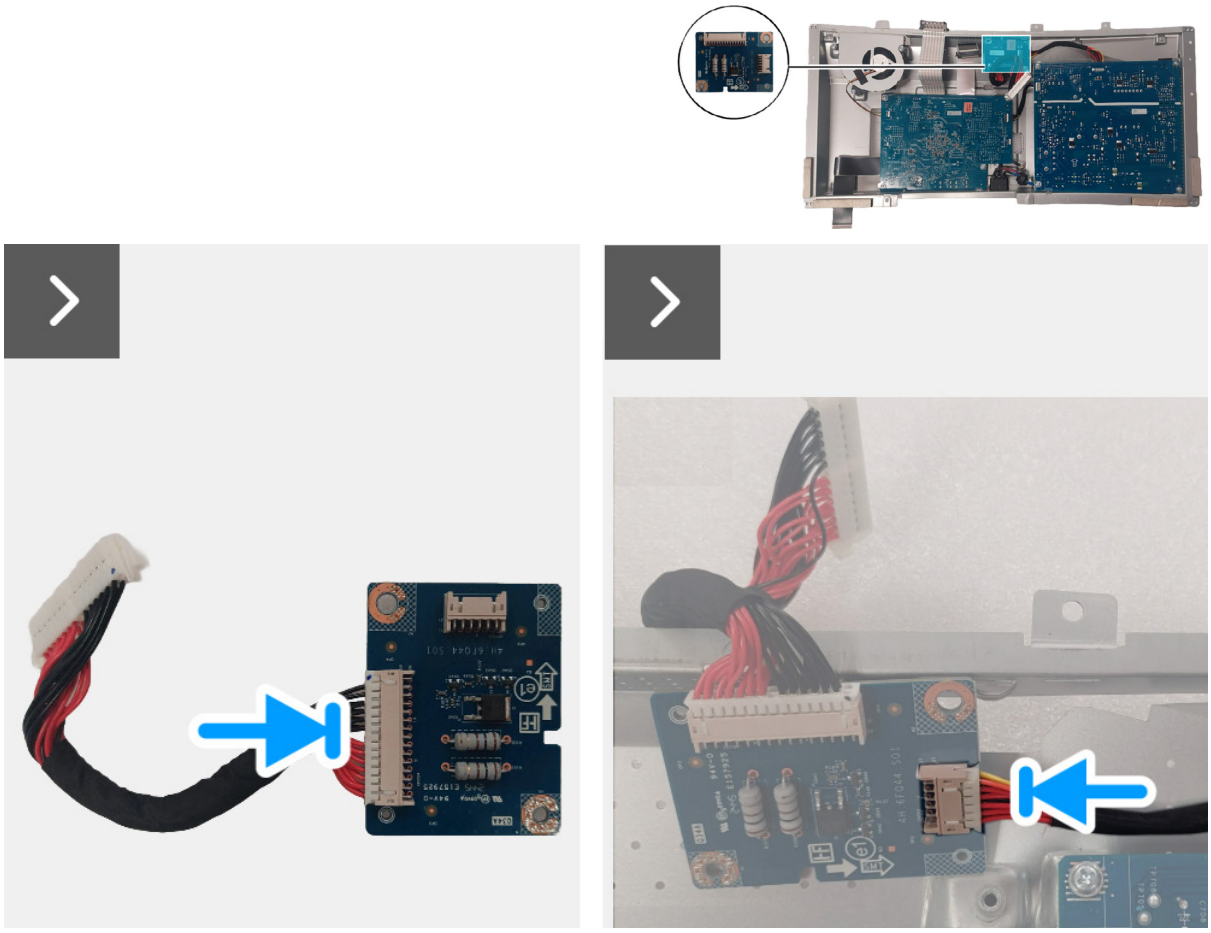

Figura 36. Instalar la placa DC-DC

3. Alinee y coloque la placa DC-DC en la ranura del protector metálico.
4. Vuelva a colocar el tornillo (M3x9) para sujetar la placa DC-DC al protector metálico.

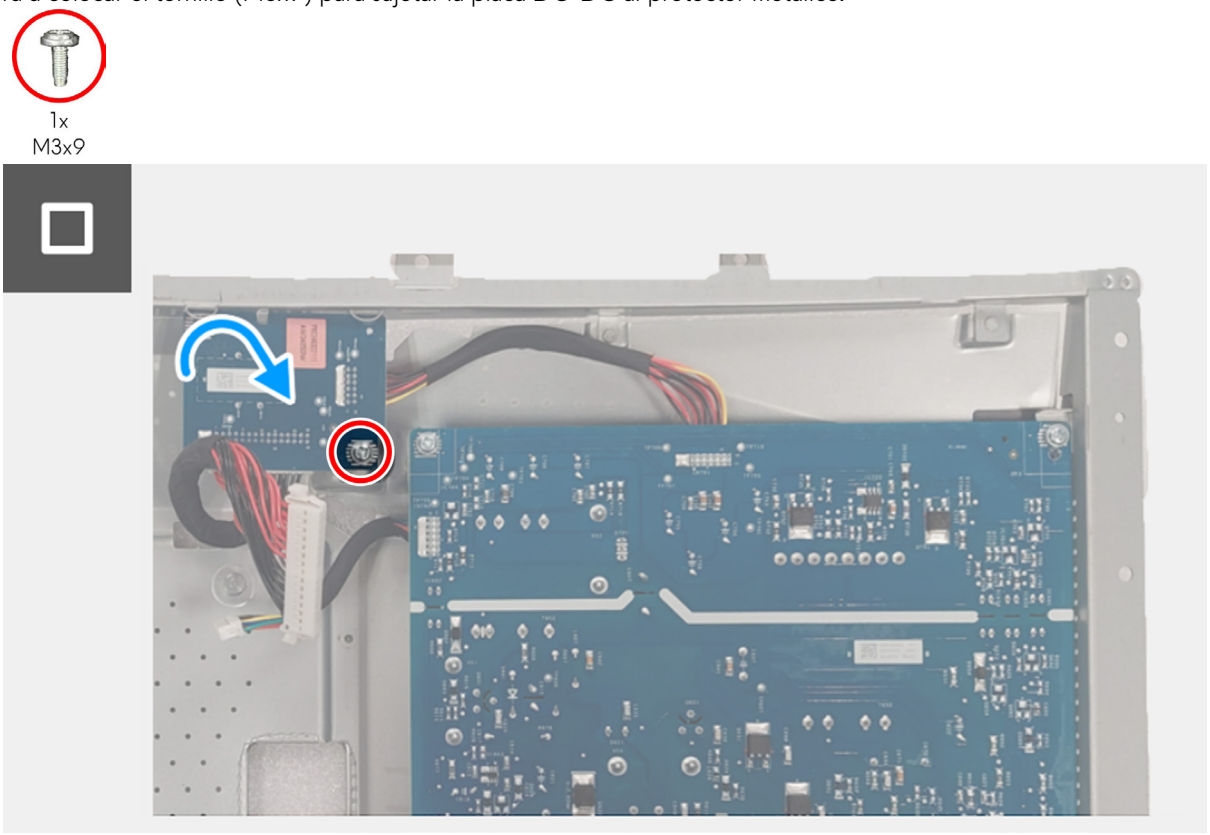

Figura 37. Instalar la placa DC-DC

Pasos siguientes

1. Instale la placa de la interfaz.
2. Instale el protector metálico.
3. Instale la cubierta posterior.
4. Instale el soporte.
5. Siga el procedimiento descrito en Después de trabajar en el interior del monitor.

Placa de alimentación

Retirar la placa de alimentación

Requisitos previos

1. Siga el procedimiento descrito en Antes de trabajar en el interior del monitor.
2. Retire el soporte.
3. Retire la cubierta posterior.
4. Retire el protector metálico.
5. Retire la placa de la interfaz.
6. Retire la placa DC-DC.

Pasos

1. Extraiga los cuatro tornillos (M3x9) que sujetan la placa de alimentación al protector metálico.

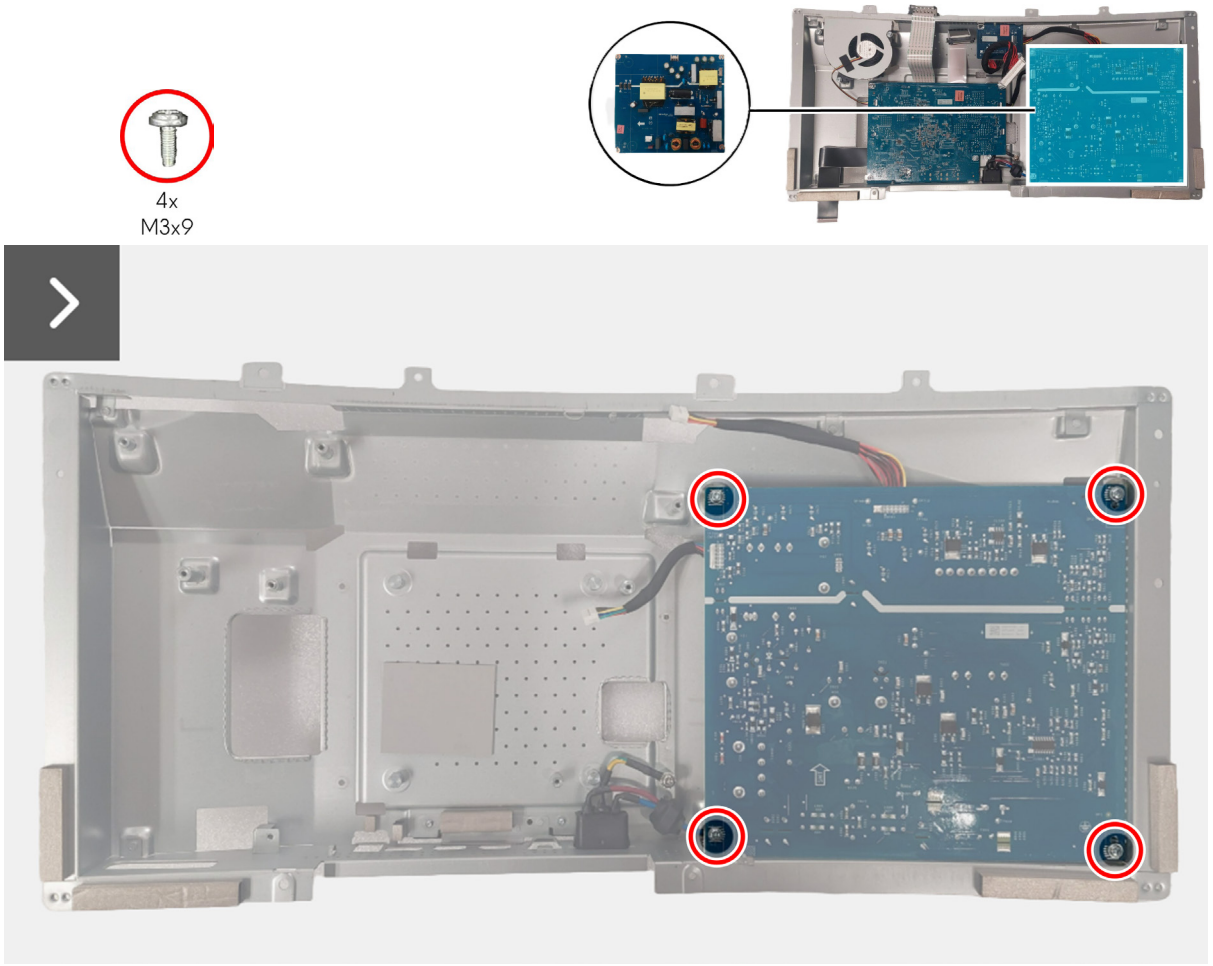

Figura 38. Retirar la placa de alimentación

2. Levante la placa de alimentación parcialmente del protector metálico.
3. Desconecte el cable de la toma de CA del conector de la placa de alimentación.

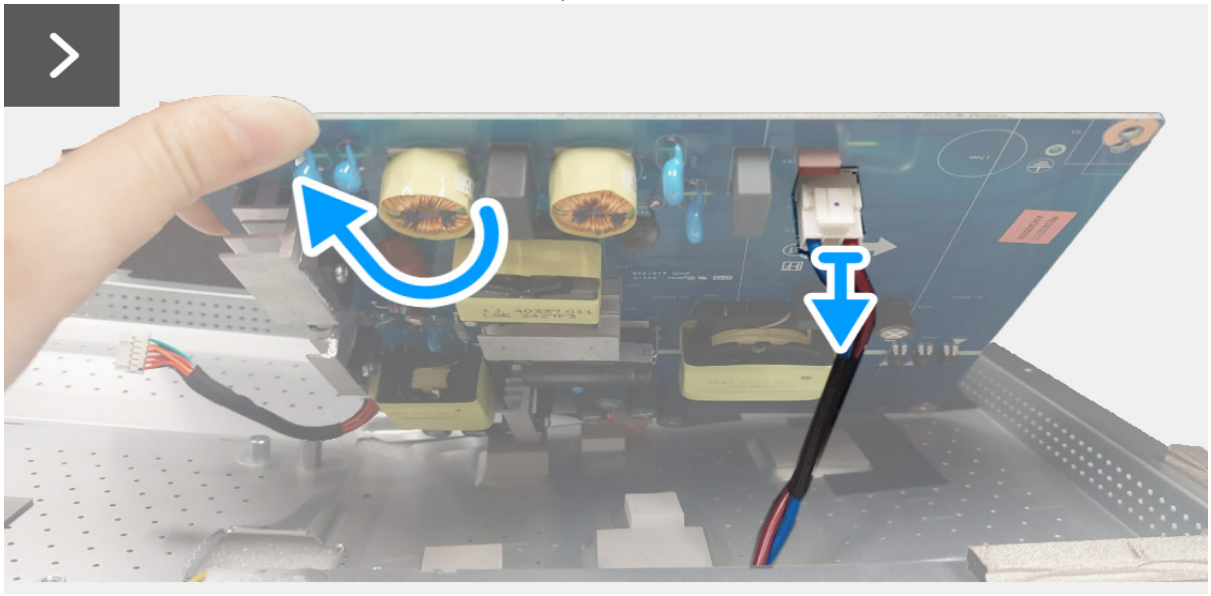

Figura 39. Retirar la placa de alimentación

4. Retire la placa de alimentación del protector metálico.
5. Desconecte los cables de alimentación de los conectores de la placa de alimentación.

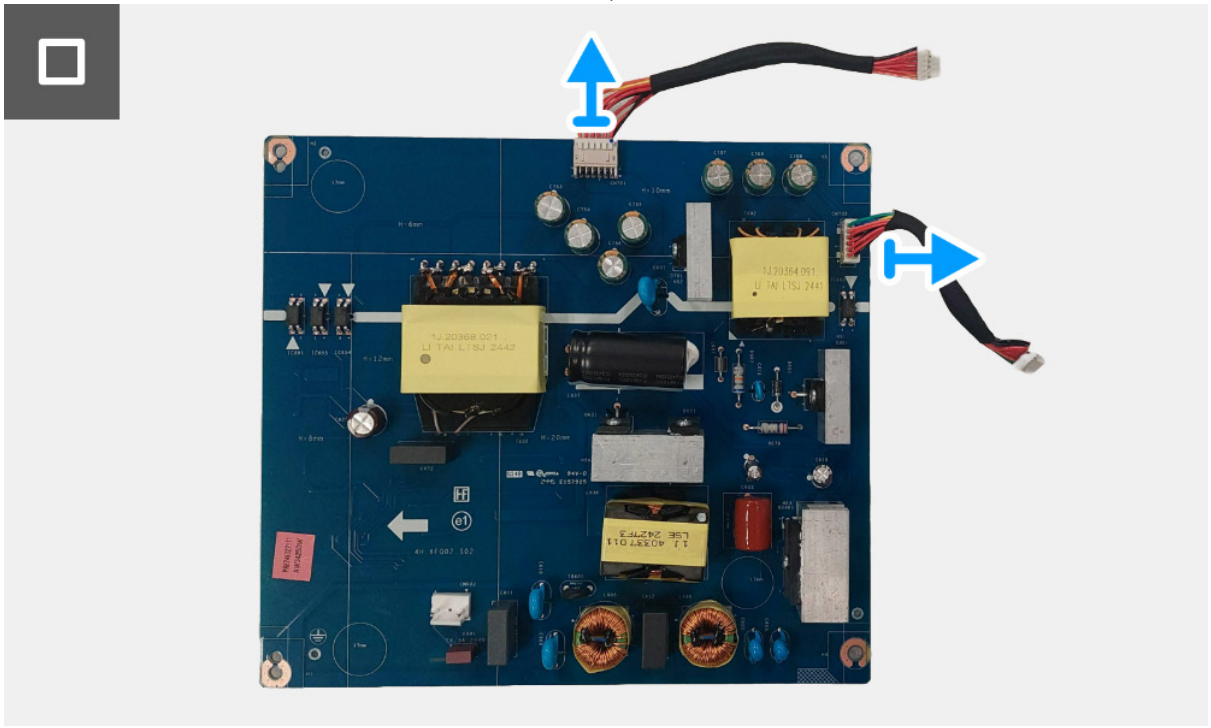

Figura 40. Retirar la placa de alimentación

Instalar la placa de alimentación

Pasos

1. Conecte los cables de alimentación a los conectores de la placa de alimentación.

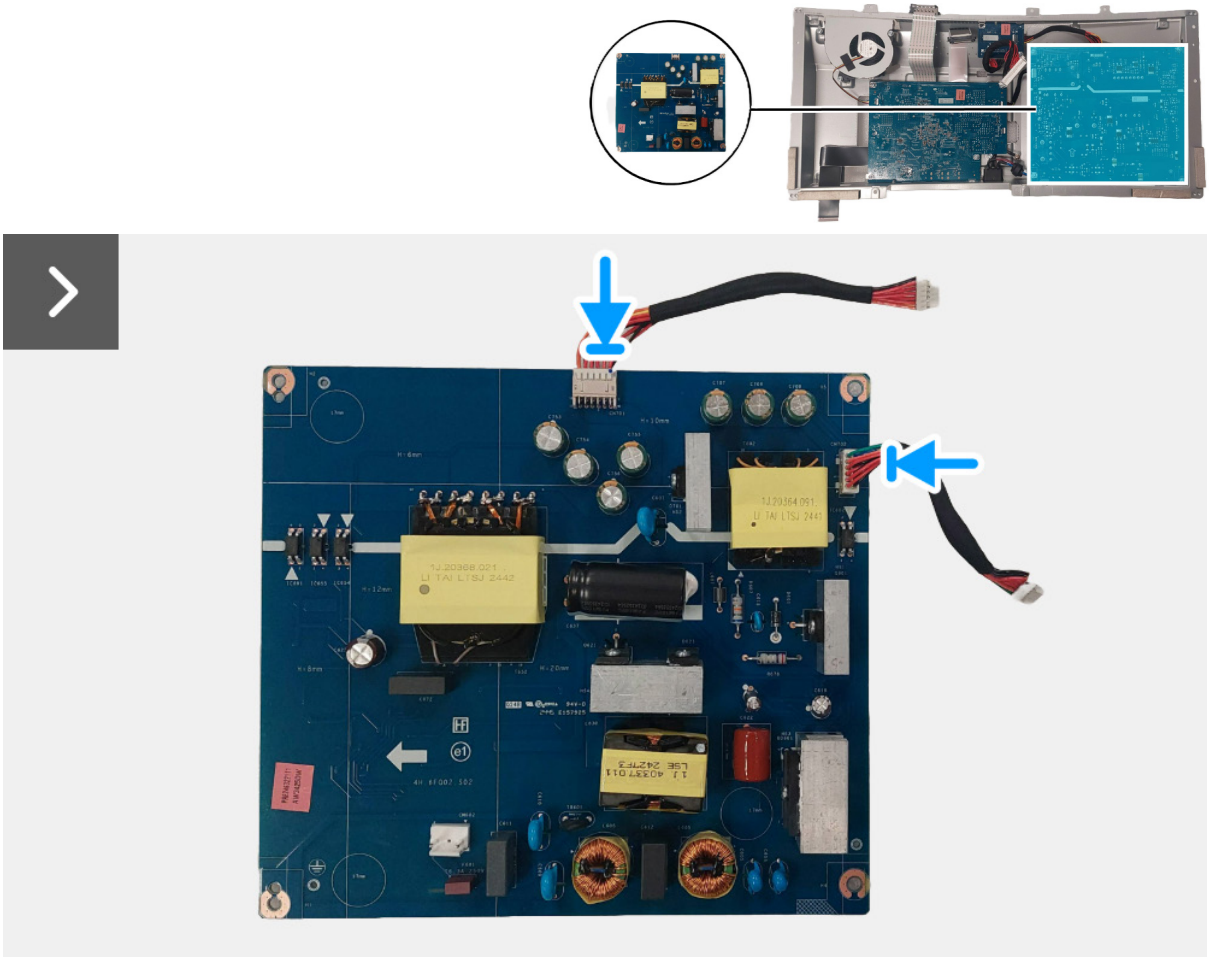

Figura 41. Instalar la placa de alimentación

2. Gire la placa de alimentación con los conectores hacia abajo y conecte el cable de la toma de CA al conector de la placa de alimentación.

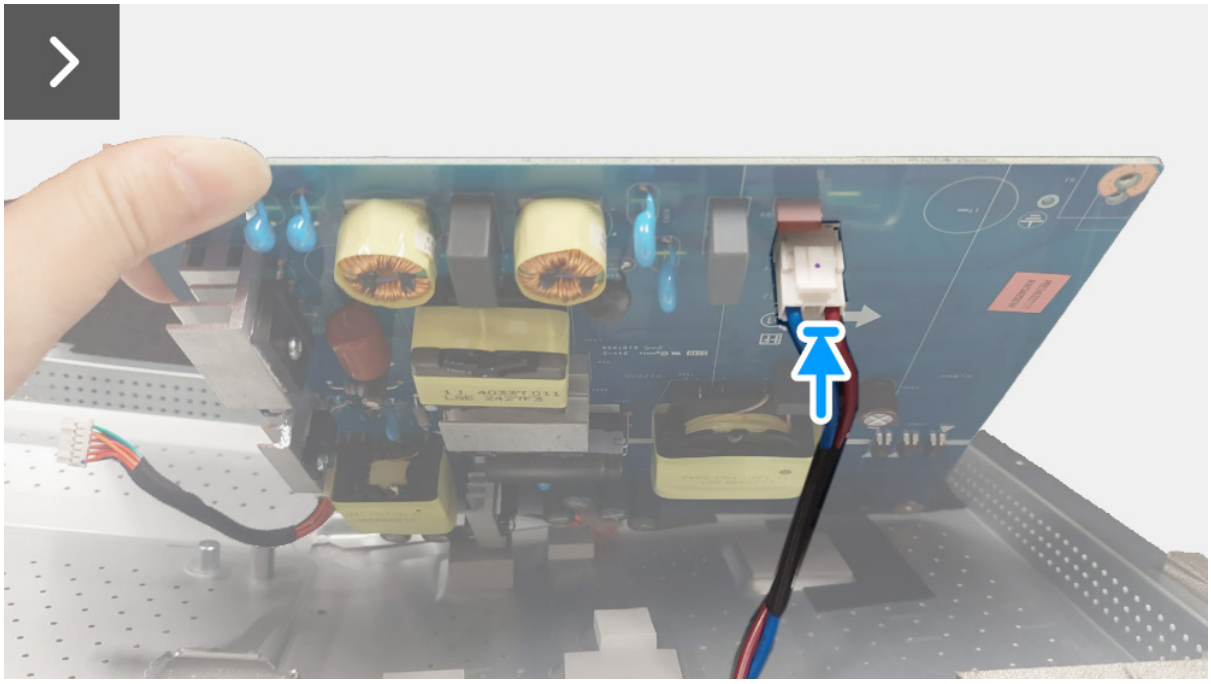

Figura 42. Instalar la placa de alimentación

3. Alinee y coloque la placa de alimentación en la ranura del protector metálico.
4. Vuelva a colocar los cuatro tornillos (M3x9) para sujetar la placa de alimentación al protector metálico.

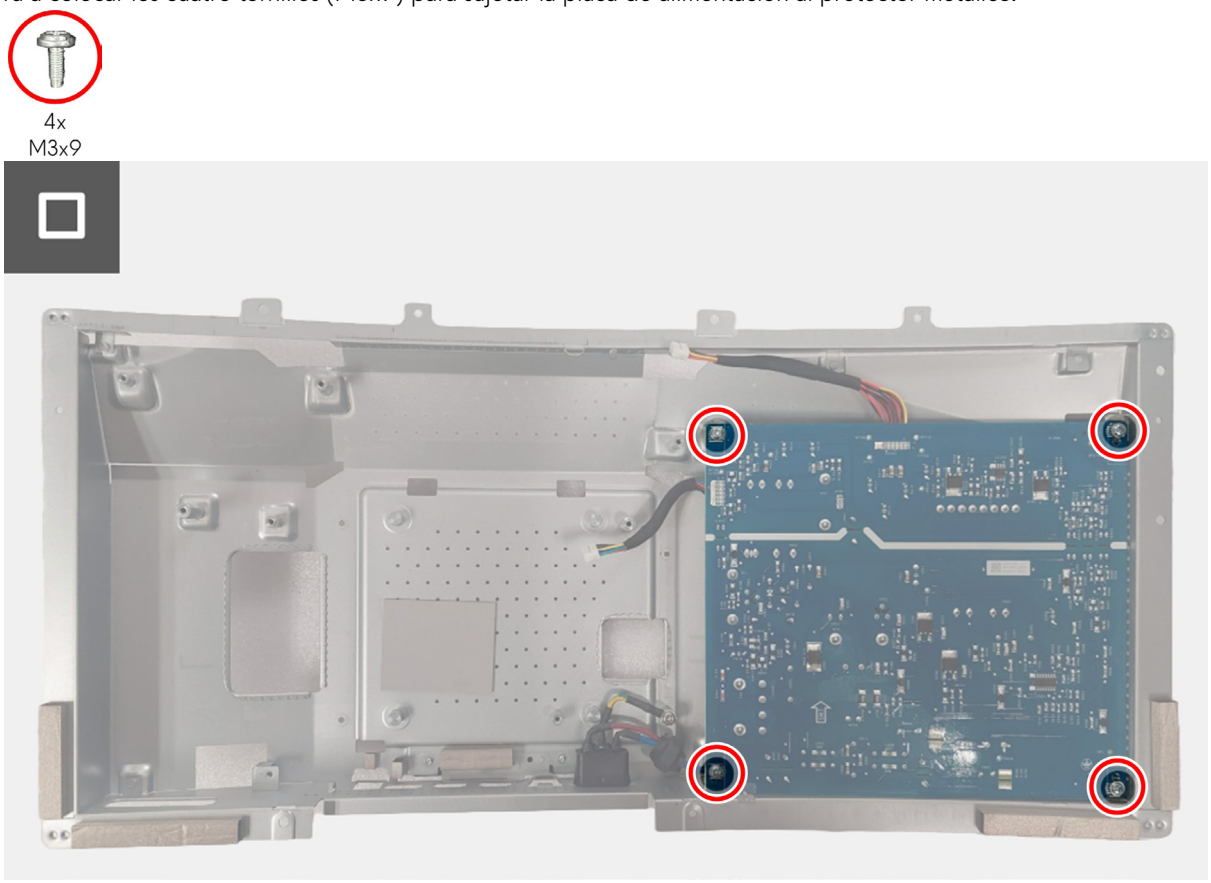

Figura 43. Instalar la placa de alimentación

Pasos siguientes

1. Instale la placa DC-DC.
2. Instale la placa de la interfaz.
3. Instale el protector metálico.
4. Instale la cubierta posterior.
5. Instale el soporte.
6. Siga el procedimiento descrito en Después de trabajar en el interior del monitor.

Solución de problemas

⚠ **ADVERTENCIA: Antes de empezar con cualquiera de los procedimientos de esta sección, siga las Instrucciones de seguridad.**

Comprobación automática

El monitor le proporciona una función de comprobación automática que verifica que el monitor funciona adecuadamente. Si el monitor y el PC están conectados correctamente pero la pantalla del monitor permanece oscura, ejecute la comprobación automática de la manera siguiente:

1. Apague el PC y el monitor.
2. Desconecte el cable de vídeo del ordenador para garantizar un funcionamiento adecuado de la comprobación automática.
3. Encienda el monitor.

Debería aparecer un cuadro de diálogo en la pantalla indicando que el monitor funciona correctamente y que no recibe ninguna señal de vídeo. Cuando se encuentre en el modo de comprobación automática, la luz LED de alimentación permanecerá en color azul (color predeterminado).

Figura 44. Mensaje de advertencia de que no hay cable de señal

ⓘ **NOTA:** El mensaje puede variar ligeramente según la señal de entrada conectada.

ⓘ **NOTA:** Este cuadro de diálogo también aparecerá durante el funcionamiento normal si el cable de vídeo se desconecta o resulta dañado.

4. Apague el monitor y vuelva a conectar el cable del vídeo; encienda el PC y el monitor.

Una vez completados los pasos anteriores, si el monitor sigue sin mostrar ninguna salida de vídeo, el problema puede estar relacionado con la tarjeta gráfica o el ordenador.

Diagnóstico integrado

Su monitor dispone de una herramienta de diagnóstico integrado que le ayudará a determinar si el problema que experimenta es un problema de su monitor o del sistema informático y la tarjeta gráfica.

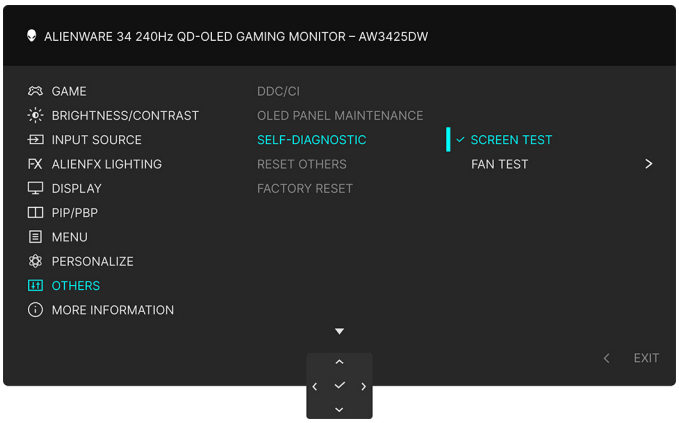

Figura 45. Menú Diagnóstico integrado

Prueba de pantalla

Para ejecutar la prueba:

1. Mueva o pulse el botón del joystick para abrir el Iniciador de menús.
2. Mueva el botón del joystick arriba para seleccionar ☰ y abrir el menú principal.
3. Utilice el botón del joystick para desplazarse por el menú OSD y seleccionar **OTHERS (OTROS)** > **SELF-DIAGNOSTIC (AUTODIAGNÓSTICO)** > **SCREEN TEST (PRUEBA DE PANTALLA)**.
4. Asegúrese de que la pantalla está limpia (que no existan partículas de polvo en la superficie de la pantalla).
5. Pulse el botón del joystick para iniciar el diagnóstico. Aparecerá una pantalla gris.
6. Compruebe si la pantalla presenta defectos o anomalías.
7. Mueva el botón del joystick una vez más hasta que se muestre una pantalla de color rojo.
8. Compruebe si la pantalla presenta defectos o anomalías.

Repita los pasos 7 y 8 hasta que la pantalla muestre los colores verde, azul, negro y blanco. Observe si aparecen anomalías o defectos.

La prueba habrá finalizado cuando aparezca la pantalla de texto. Para salir, pulse el botón del joystick de nuevo.

Si no detecta ninguna anormalidad en la pantalla después de utilizar la herramienta de diagnóstico integrada, significa que el monitor funciona correctamente. Compruebe la tarjeta de gráfica y el equipo.

Prueba de ventilador

Para ejecutar la prueba:

1. Mueva o pulse el botón del joystick para abrir el Iniciador de menús.
2. Mueva el botón del joystick arriba para seleccionar ☰ y abrir el menú principal.
3. Utilice el botón del joystick para desplazarse por el menú OSD y seleccionar **OTHERS (OTROS)** > **SELF-DIAGNOSTIC (AUTODIAGNÓSTICO)** > **FAN TEST (PRUEBA DE VENTILADOR)**.
4. Seleccione **L1** (velocidad del ventilador: unas 1140 rpm) o **L2** (velocidad del ventilador: unas 1630 rpm) para llevar a cabo una prueba de ventilador de 2 minutos. Al seleccionar **OFF (APAGADO)**, se deshabilitará esta función.

Una vez completada la prueba, el monitor reanudará el funcionamiento normal del ventilador para evitar cualquier daño.

Problemas usuales

La tabla siguiente contiene información general sobre problemas usuales en este tipo de monitores y posibles soluciones:

Tabla 7. Descripción de problemas usuales.

Síntomas comunes	Qué experimenta	Soluciones posibles
No hay vídeo/ LED de encendido apagado	No hay imagen	• Asegúrese de que el cable de vídeo que conecta el monitor y el equipo se encuentra conectado correcta y firmemente. • Verifique que la toma de alimentación funciona correctamente utilizando cualquier otro equipo eléctrico. • Asegúrese de que ha pulsado el botón de encendido correctamente. • Asegúrese de que se ha seleccionado la fuente de entrada correcta en el menú INPUT SOURCE (FUENTE DE ENTRADA).
No hay vídeo/ LED de encendido	No hay imagen o no tiene brillo	• Aumente el nivel de los controles de brillo y contraste en el menú BRIGHTNESS/ CONTRAST (BRILLO/CONTRASTE). Para obtener más información, consulte el menú OSD *BRIGHTNESS/CONTRAST (BRILLO/CONTRASTE)* en la *Guía del usuario* de AW3425DW. • Lleve a cabo una verificación de las funciones del monitor con la función de Comprobación automática. • Compruebe que el cable de vídeo no tenga clavijas rotas o dobladas. • Ejecute el diagnóstico integrado. Para más información, consulte Diagnóstico integrado. • Asegúrese de que se ha seleccionado la fuente de entrada correcta en el menú INPUT SOURCE (FUENTE DE ENTRADA). Para obtener más información, consulte el menú OSD *INPUT SOURCE (FUENTE DE ENTRADA)* en la *Guía del usuario* de AW3425DW.
Enfoque de baja calidad	La imagen está borrosa, difuminada o con sombras	• Elimine los cables prolongadores de vídeo. • Restaure el monitor a su configuración predeterminada. Para obtener más información, consulte el menú OSD *FACTORY RESET (RESTABLECIMIENTO DE FÁBRICA)* en la *Guía del usuario* de AW3425DW. • Cambie la resolución del vídeo a una relación de aspecto correcta.
Vídeo tembloroso o borroso	Imagen ondulada o movimiento correcto	• Restaure el monitor a su configuración predeterminada. Para obtener más información, consulte el menú OSD *FACTORY RESET (RESTABLECIMIENTO DE FÁBRICA)* en la *Guía del usuario* de AW3425DW. • Compruebe que no haya factores ambientales que puedan influir. • Cambie de lugar el monitor y compruébelo en otra habitación.
Píxeles desaparecidos	La pantalla OLED tiene puntos	• Apáguelo y enciéndalo. • Un píxel apagado de forma permanente es un defecto natural de la tecnología OLED. • Para más información acerca de la Política de píxel y calidad de los monitores Dell, consulte las Pautas de píxeles en pantallas Dell.
Píxeles bloqueados	La pantalla OLED tiene puntos brillantes	• Apáguelo y enciéndalo. • Un píxel apagado de forma permanente es un defecto natural de la tecnología OLED. • Para más información acerca de la Política de píxel y calidad de los monitores Dell, consulte las Pautas de píxeles en pantallas Dell.
Problemas con el brillo	La imagen está demasiado oscura o demasiado brillante	• Restaure el monitor a su configuración predeterminada. Para obtener más información, consulte el menú OSD *FACTORY RESET (RESTABLECIMIENTO DE FÁBRICA)* en la *Guía del usuario* de AW3425DW. • Ajuste el nivel de los controles de brillo y contraste en el menú BRIGHTNESS/ CONTRAST (BRILLO/CONTRASTE). Para obtener más información, consulte el menú OSD *BRIGHTNESS/CONTRAST (BRILLO/CONTRASTE)* en la *Guía del usuario* de AW3425DW.
Distorsión geométrica	La pantalla no está centrada correctamente	Restaure el monitor a su configuración predeterminada. Para obtener más información, consulte el menú OSD *FACTORY RESET (RESTABLECIMIENTO DE FÁBRICA)* en la *Guía del usuario* de AW3425DW.
Líneas horizontales/ verticales	La pantalla tiene una o más líneas	• Restaure el monitor a su configuración predeterminada. Para obtener más información, consulte el menú OSD *FACTORY RESET (RESTABLECIMIENTO DE FÁBRICA)* en la *Guía del usuario* de AW3425DW. • Lleve a cabo una verificación de las funciones del monitor con la función de Comprobación automática y verifique si estas líneas también aparecen en el modo de comprobación automática. • Compruebe que el cable de vídeo no tenga clavijas rotas o dobladas. • Ejecute el diagnóstico integrado. Para más información, consulte Diagnóstico integrado.

Síntomas comunes	Qué experimenta	Soluciones posibles
Problemas de sincronización	La pantalla está movida o aparece rasgada	• Restaure el monitor a su configuración predeterminada. Para obtener más información, consulte el menú OSD *FACTORY RESET (RESTABLECIMIENTO DE FÁBRICA)* en la *Guía del usuario* de AW3425DW. • Lleve a cabo una verificación de las funciones del monitor con la función de Comprobación automática y determine si la pantalla también aparece movida en el modo de comprobación automática. • Compruebe que el cable de vídeo no tenga clavijas rotas o dobladas. • Reinicie el equipo en modo seguro.
Cuestiones relativas a la seguridad	Señales visibles de humo o centellas	• No realice ninguno de los pasos incluidos en la resolución de problemas. • Contactar con Dell inmediatamente.
Problemas intermitentes	El monitor se enciende y se apaga	• Asegúrese de que el cable de vídeo que conecta el monitor y el equipo se encuentra conectado correcta y firmemente. • Restaure el monitor a su configuración predeterminada. Para obtener más información, consulte el menú OSD *FACTORY RESET (RESTABLECIMIENTO DE FÁBRICA)* en la *Guía del usuario* de AW3425DW. • Lleve a cabo una verificación de las funciones del monitor con la función de Comprobación automática y determine si este problema intermitente también ocurre en el modo de comprobación automática.
Faltan colores	Faltan colores en la imagen	• Lleve a cabo una verificación de las funciones del monitor con la función de Comprobación automática. • Asegúrese de que el cable de vídeo que conecta el monitor y el equipo se encuentra conectado correcta y firmemente. • Compruebe que el cable de vídeo no tenga clavijas rotas o dobladas.
Color equivocado	El color de la imagen no es correcto	• Restablezca todos los ajustes del menú **GAME (JUEGOS)** a los valores predeterminados de fábrica utilizando RESET GAME (RESTABLECER JUEGO). • Cambie el **INPUT COLOR FORMAT (FORMATO DE COLOR DE ENTRADA)** a **RGB** o **YCbCr**/**YPbPr** en el OSD de la Configuración de **DISPLAY (PANTALLA)**. • Ejecute el diagnóstico integrado. Para más información, consulte Diagnóstico integrado.
Color equivocado en el modo HDR	Bandas de color en las imágenes	• Pruebe a reducir la frecuencia (DP: 3840 x 2160 en 60 Hz, HDMI: 3840 x 2160 en 60 Hz).
La imagen de la pantalla es demasiado pequeña	La imagen está centrada en la pantalla, pero no llena todo el área de visionado	• Compruebe la configuración de **ASPECT RATIO (RELACIÓN DE ASPECTO)** en el menú OSD de configuración de **DISPLAY (PANTALLA)**. • Restaure el monitor a su configuración predeterminada. Para obtener más información, consulte el menú OSD *FACTORY RESET (RESTABLECIMIENTO DE FÁBRICA)* en la *Guía del usuario* de AW3425DW.
No puede ajustar el monitor con el botón del joystick	La OSD no aparece en la pantalla	• Apague el monitor, desconecte el cable de alimentación, vuelva a conectarlo y luego vuelva a encender el monitor. • Compruebe si el menú OSD está bloqueado. Si lo está, mueva el joystick arriba/abajo/a izquierda/a derecha y manténgalo durante 4 segundos para desbloquearlo. Para obtener más información, consulte *LOCK (BLOQUEAR)* y *Bloquear los botones de control* en la *Guía del usuario* de AW3425DW.
No se recibe ninguna señal de entrada al pulsar los controles de usuario	No hay imagen, la luz del LED está azul	• Compruebe la fuente de señal. Asegúrese de que el equipo no está en modo de ahorro de energía moviendo el ratón o pulsando cualquier tecla del teclado. • Compruebe que el cable de señal esté conectado correctamente. Vuelva a conectar el cable si es necesario. • Restaure el equipo o el reproductor de vídeo.
La imagen no ocupa toda la pantalla	La imagen no ocupa toda la altura o anchura de la pantalla	• Debido a los distintos formatos de vídeo (relación de aspecto), el monitor podría presentar la imagen a pantalla completa. • Ejecute el diagnóstico integrado. Para más información, consulte Diagnóstico integrado.
Las imágenes de la pantalla no se muestran correctamente cuando se conecta el cable DP/HDMI a través de un adaptador o base USB-C al portátil o sobremesa	La pantalla se bloquea, está negra o muestra un funcionamiento anormal	No utilice un adaptador o base USB-C. Conecte el cable DP/HDMI directamente a su portátil o sobremesa.

Síntomas comunes	Qué experimenta	Soluciones posibles
Parpadeo de pantalla	Se aprecia cierto parpadeo en las imágenes mostradas	• Utilice la resolución nativa de su monitor (3840 x 2160 a 60 Hz) o una frecuencia de actualización más alta. • Si la frecuencia de actualización variable (VRR) de su dispositivo está activada, desactive la frecuencia de actualización variable (VRR). • Si está utilizando una tarjeta gráfica NVIDIA y G-Sync está activado, desactive G-Sync. • Si está utilizando una tarjeta gráfica AMD y FreeSync está activado, desactive FreeSync. • Actualice el controlador y el firmware de la tarjeta gráfica a la última versión. • Cambie el cable que conecta el monitor al ordenador. Un cable defectuoso puede hacer que la señal se interrumpa durante la transmisión. • Compruebe el entorno. Los campos electromagnéticos pueden provocar parpadeos en la pantalla. Si hay otro dispositivo conectado a la misma regleta que el monitor, pruebe a desconectarlo.
Retención de una imagen estática que ha permanecido mucho tiempo en el monitor	Aparecen sombras de una imagen estática en la pantalla	• Ajuste la pantalla para que se apague tras varios minutos de espera. Esto se puede ajustar en las Opciones de energía de Windows o en la función de ahorro de energía de Mac. • También puede utilizar un salvapantallas dinámico. • Ejecute la función de **PIXEL REFRESH (ACTUALIZACIÓN DE PÍXELES)**. Para obtener más información, consulte *OLED PANEL MAINTENANCE (MANTENIMIENTO DEL PANEL OLED)* en la ***Guía del usuario*** de AW3425DW.
Desigualdad en la luminancia o el color de las imágenes de la pantalla	Aparecen manchas visibles (brillantes u oscuras), líneas o un efecto Mura en la pantalla	
En el modo **HDR PEAK 1000**, las imágenes mostradas son más tenues que en el modo **DisplayHDR TRUE BLACK**	El modo **HDR PEAK 1000** es ideal para contenido HDR con un brillo pico de 1000 nits. Al visualizar contenido que no es HDR, como navegadores y editores, el nivel de brillo en el modo **HDR PEAK 1000** parece inferior en comparación con el del modo **DisplayHDR TRUE BLACK** debido al método de control de luminancia de los paneles OLED	• Para visualizar contenido que no sea HDR, como aplicaciones de Office, deshabilite la función de pantalla HDR en la configuración de pantalla de Windows. • Para visualizar vídeos o juegos HDR con un brillo pico máximo de 1000 nits, ajuste la opción SMART HDR en **HDR PEAK 1000**. • Para visualizar vídeos o juegos HDR que cumplen el estándar DisplayHDR 400 True Black, ajuste SMART HDR en **DisplayHDR TRUE BLACK**.
Se produce desplazamiento de píxeles	La imagen en pantalla se mueve ligeramente a veces	El desplazamiento de píxeles es una función que desplaza los píxeles de la pantalla para evitar la retención de imágenes en los paneles QD-OLED. No influye en la experiencia de visualización.
No se puede seleccionar un color de 10 bits	No se puede seleccionar un color de 10 bits desde el ordenador conectado	• Si su ordenador está equipado con una tarjeta gráfica NVIDIA, vaya a **NVIDIA Control Panel (Panel de control de NVIDIA)** > **Change resolution (Cambiar resolución)** > **Use NVIDIA color settings (Usar configuración de color de NVIDIA)** > **Output color depth (Profundidad de color de salida)**, seleccione **10 bpc** (bits por color) en el menú desplegable **Color Depth (Profundidad de color)** y haga clic en **Apply (Aplicar)**. • Si su ordenador está equipado con una tarjeta gráfica AMD, vaya a **AMD Software: Adrenalin Edition** > **Settings (Configuración)** > **Display (Pantalla)** > **Color Depth (Profundidad de color)** y seleccione **10 bpc** en la lista desplegable.
No se puede ajustar la iluminación utilizando AWCC	No se pueden configurar las funciones del panel **LIGHTING (ILUMINACIÓN)**	Asegúrese de que el cable USB Type-A a Type-B 5Gbps ascendente suministrado está bien conectado al monitor y al ordenador.
No se pueden ajustar las funciones de pantalla utilizando AWCC	No aparece ninguna imagen en el monitor en el panel AWCC	• Compruebe que el cable de señal esté conectado correctamente. Vuelva a conectar el cable de señal si es necesario. • Reinicie el equipo.

Problemas específicos del proyecto

Tabla 8. Descripción de problemas específicos del proyecto.

Síntomas específicos	Qué experimenta	Soluciones posibles
Comportamiento térmico anormal	Aparece un mensaje de error en la pantalla	• Asegúrese de que las ranuras de ventilación del monitor no están bloqueadas. • Utilice aire comprimido para eliminar las partículas de polvo o la suciedad de las ranuras de ventilación. • Actualice el firmware del monitor. • Contactar con Dell para solicitar asistencia.

Problemas específicos de Bus Serie Universal (USB)

Tabla 9. Descripción de problemas específicos del USB.

Síntomas específicos	Qué experimenta	Soluciones posibles
La interfaz USB no funciona	Los periféricos USB no funcionan	• Compruebe que el monitor esté encendido. • Vuelva a conectar el cable ascendente a su PC. • Vuelva a conectar los periféricos USB (conector descendente). • Apague y vuelva a encender el monitor de nuevo. • Reinicie el equipo. • Algunos dispositivos USB, como discos duros portátiles externos, requieren una corriente eléctrica más alta; conecte el dispositivo directamente al sistema informático.
La interfaz USB 5Gbps es lenta	Los periféricos USB 5Gbps funcionan lentamente o no funcionan en absoluto	• Compruebe que su equipo es compatible con USB 5Gbps. • Algunos equipos tienen puertos USB 3.2 y USB 2.0. Asegúrese de utilizar el puerto USB correcto. • Vuelva a conectar el cable ascendente a su PC. • Vuelva a conectar los periféricos USB (conector descendente). • Reinicie el equipo.
Los periféricos USB inalámbricos dejan de funcionar cuando se conecta un dispositivo USB 5Gbps	Los periféricos USB inalámbricos responden con lentitud o funcionan solo cuando disminuye la distancia que los separa del receptor	• Aumente la distancia entre los periféricos USB 5Gbps y el receptor USB inalámbrico. • Coloque el receptor USB inalámbrico lo más cerca posible de los periféricos USB inalámbricos. • Utilice un cable alargador de USB para colocar el receptor USB inalámbrico lo más lejos posible del puerto USB 5Gbps.

Información normativa

Avisos de la FCC (solo EE. UU.) y otra información normativa

Si desea más información sobre la Nota FCC y el resto de información reglamentaria, consulte la página web de normativas en la página principal sobre cumplimiento normativo de Dell.

Base de datos de producto de la UE para la etiqueta de energía y hoja de información del producto

AW3425DW: https://eprel.ec.europa.eu/qr/2220414

Contactar con Dell

Para ponerse en contacto con Dell para asuntos de ventas, soporte técnico o servicio al cliente, consulte www.dell.com/contactdell.

NOTA: La disponibilidad varía dependiendo del país, la región o el producto, y puede que algunos servicios no estén disponibles en su país.

NOTA: Si no tiene una conexión a Internet activa, puede encontrar información de contacto acerca de su factura de compra, nota de entrega, recibo o catálogo de productos Dell.