



Resolución de problemas con Parallels Tools

- Parallels Desktop for Mac Standard Edition
- Parallels Desktop for Mac App Store Edition
- Parallels Desktop for Mac Pro Edition
- Parallels Desktop for Mac Business Edition

Síntomas

No puedo instalar, reinstalar o actualizar Parallels Tools en mi máquina virtual.

Algunas o la mayoría de prestaciones de Parallels Tools no funcionan correctamente en la máquina virtual.

NOTA: si desea examinar las instrucciones para la instalación/reinstalación/actualización de Parallels Tools, consulte esta página de la [Guía del usuario de Parallels Desktop 9 para Mac](#).

Causa

Parallels Tools puede que no se instale o experimente errores durante la instalación debido a distintos motivos, la mayoría de ellos relacionados con una configuración incorrecta de Windows.

Resolución

Paso 1 - Seleccione el tipo de incidencia que ha experimentado de entre los escenarios detallados a continuación y proceda con el paso correspondiente para solucionarla.

Algunas o la mayoría de prestaciones de Parallels Tools no funcionan correctamente en la máquina virtual

- Sincronización del ratón
- Sincronización de fecha/hora
- Arrastrar y soltar
- Sincronización del portapapeles
- Resolución dinámica
- Carpetas compartidas
- Coherence
- Perfil compartido
- Aplicaciones compartidas
- Aplicaciones compartidas de Internet
- SmartMount

Vaya al **paso 2.1**.

Parallels Tools no puede instalarse. Aparece una ventana con el siguiente mensaje: 'Parallels Tools Installation Agent' con el texto 'Se experimentó un problema al actualizar Parallels Tools'

Vaya al [paso 2.2.](#)

"Parallels Tools - Wizard de instalación" se inició y tras unos minutos se revirtió y experimentó errores. Aparece una ventana con el siguiente mensaje: 'Parallels Tools Installer Information' con el texto 'Error [xxx]. [error-description]'

Vaya al [paso 2.3.](#)

"Parallels Tools - Wizard de instalación" se inició y tras unos minutos se revirtió y experimentó errores. Aparece una ventana con el siguiente mensaje: 'Parallels Tools Installer Information' con el texto 'Error [xxx]. [error-description]'

Vaya al [paso 2.4.](#)

La máquina virtual incluye una unidad de CD virtual pero en Mi Equipo no existe ninguna unidad de CD. No puedo instalar Parallels Tools

Puede consultar la resolución en el siguiente artículo: <https://kb.parallels.com/es/5076>

No puedo instalar el controlador de audio de Parallels en una máquina virtual Windows XP

Puede consultar la resolución en el siguiente artículo: <https://kb.parallels.com/es/9324>

Aparición del mensaje "Se ha encontrado un dispositivo nuevo" cada vez que se inicia Windows XP

Una de las opciones para solucionar el problema es eliminar el ratón USB. Consulte el siguiente artículo: <https://kb.parallels.com/es/9322>

Otras incidencias relacionadas con la instalación de Parallels Tools

Encontrará la solución en el siguiente artículo: <https://kb.parallels.com/es/8969>

Cuando intento instalar Parallels Tools no sucede nada, incluso tras haber seguido las instrucciones detalladas en esta página presentes en la guía del usuario de Parallels Desktop para Mac

Consulte el siguiente artículo de nuestra base de conocimiento: <https://kb.parallels.com/es/112609>

Paso 2.1. Algunas o la mayoría de prestaciones de Parallels Tools no funcionan correctamente en la máquina virtual

Compruebe si tiene instalado Parallels Tools yendo al menú Inicio > Panel de control > Añadir o quitar programas > busque Parallels Tools.

De no estar instalado, realice los pasos que se detallan a continuación.

Instale Parallels Tools mediante el elemento de menú "Instalar Parallels Tools" presente en el menú Acción (en el caso de Parallels Desktop 2 y 3 para Mac) o en el menú Máquina Virtual (en el caso de Parallels Desktop 4 para Mac o Parallels Workstation 2.2 y Extreme).

Reinicie Windows una vez más.

En el caso de que Parallels Tools ya esté instalado, también debería reiniciar Parallels Tools en el SO huésped Windows. Si desea más información acerca de cómo reinstalar Parallels Tools en el SO huésped Windows, consulte este artículo de nuestra base de conocimiento: [KB 115776](#), [KB 4841](#)

Paso 2.2. Parallels Tools no puede instalarse y se obtiene una ventana con el siguiente mensaje: 'Parallels Tools Installation Agent' - 'Se experimentó un problema al actualizar Parallels Tools'

```
file /Library/Parallels/Tools/prl-tools-win.tar.gz is missing or corrupted.  
Vuelva a instalar Parallels Desktop.  
If this is the first Parallels Tools installation in this Virtual machine  
Check that /Library/Parallels/Tools/prl-tools-win.iso exists.
```

Si el archivo está en su sitio, verifique que este está conectado a la máquina virtual. Para ello, vaya al menú Dispositivos - CD/DVD y conéctelo a la máquina virtual tal y como se describe en el siguiente artículo de nuestra base de conocimiento:

<https://kb.parallels.com/es/111743>

Si dicho archivo no existe, [vuelva a instalar Parallels Desktop](#).

Para obtener el mensaje de error exacto en vez del mensaje general, proceda con la instalación manual de Parallels Tools tal y como se describe en [este artículo](#) y vaya al paso 2.3.

Si estos pasos no le ayudan a solucionar el problema, póngase en contacto con el equipo de soporte de Parallels.

Paso 2.3. Códigos de error conocidos

Habitualmente, cuando se muestra el mensaje de error, este contiene un código de error interno. A continuación se describen distintos códigos de error conocidos.

Artículo de KB: [9379](#)

Error 1402 or 1406

Error 1402: (Could not open key: HKEY_Local_Machine32\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Intern
o

Error 1402: (Could not open key: HKEY_Local_Machine32\Software\Wow6432Node\Microsoft\Windows\CurrentVer

Artículo de KB: [9418](#)

Error 1714 "Unable to update or remove Parallels Tools"

Artículo de KB: [6891](#)

Error 1935, message contains "HRESULT: 0x080070057/ 0x800736FD/ 0x80070BC9":

Error 1935.An error occurred during the installation of assembly component {98CB24AD-52FB-DB5F-A01F-C8E

Artículo de KB: [5736](#)

Error 2738 "Could not access VBScript runtime for custom action"
"Failed to marshal script action" (in Windows 2000 virtual machines)

Artículo de KB: [114744](#)

Error 110 "The system cannot open the device or file specified."

Paso 2.4. Reversiones

A veces, la instalación de Parallels Tools se detiene en medio del proceso y se revierte sin mostrar ningún mensaje de error. El wizard de instalación de Parallels Tools puede que sólo le advierta de la existencia de errores durante la instalación y sobre la necesidad de reiniciar. En estos casos es necesario examinar el archivo *parallels-tools-setup-xxx.log* presente en la carpeta *C:\WINDOWS\Temp*.

Vaya al final del archivo. Compruebe que la última cadena de texto contiene la fecha y hora actual de Windows:

```
"=== Verbose logging stopped: 7/4/2011 14:13:04 ==="
```

Return code 3010 en una de estas cadenas de texto significa que todo es correcto. Parallels Tools se ha instalado correctamente.

```
"MainEngineThread is returning 3010"
```

Return code 1603 significa que se han producido errores. Tenga en cuenta que el mensaje "Info 1603" no es el error por sí mismo.

Vaya al principio del registro actual. Desplácese a la ocurrencia "Verbose logging started" previa. Compruebe que la fecha y hora del inicio del registro son los valores actuales.

```
"=== Verbose logging started: 10/28/2010 15:38:10 Build type: SHIP UNICODE 5.00.7600.00 Calling pro
```

Busque la primera ocurrencia del mensaje *"Rollback:"* como primer símbolo de la cadena de texto. Localice el código de error en algunas cadenas que se muestra encima de este "Rollback:"

Error 1627:

Busque las siguientes cadenas de texto:

```
DIFXAPP: ERROR: InstallDriverPackages failed with error 0x65B  
DIFXAPP: RETURN: InstallDriverPackages() 1627 (0x65B)
```

Elimine la clave del registro *HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\FileScreenFilter*.

Error code 0xE0000100:

Error code 0xE0000100: The style of the INF is different than what was requested

<https://kb.parallels.com/es/9388>

Error code 0x3

Error code 0x3: The system cannot find the path specified Could not open file
C:\Windows\System32\DriverStore\FileRepository\prl_mouf.inf_x86_neutral_2209e2708eaa50e2\prl_mouf.
(Error code 0x3: The system cannot find the path specified.)

<https://kb.parallels.com/es/9388>

Paso 2.5. Envío de informes de problema:

Si no consigue resolver la incidencia o experimenta dificultades con cualquiera de los pasos descritos anteriormente, envíe un informe de problema mediante el menú Ayuda > Informar de un problema.

Anote el ID del informe de problema para poderlo proporcionar al equipo de soporte técnico.

Póngase en contacto con el equipo de soporte técnico de Parallels.

NOTA: si envía los resultados de estos pasos de resolución y el ID del informe del problema cuando envíe su petición de soporte, el proceso de resolución de la incidencia será mucho más rápido.

Los siguientes artículos de nuestra base de conocimiento también pueden resultarle de utilidad:

- [No puedo instalar Parallels Tools](#)
-