# Resolución de incidencias con las carpetas compartidas

- Parallels Desktop
- Parallels Desktop for Mac Standard Edition
- Parallels Desktop for Mac Standard Edition 9 and older
- Parallels Desktop for Mac Standard Edition 10

## Síntomas

Cuando se inicia Windows o se abre Windows Explorer, se obtiene el siguiente mensaje:

## Causa

Parallels Shared Folders is not functioning properly or Parallels Tools are not installed.

## Resolución

Vuelva a instalar Parallels Tools o instálelo si aún no lo tenía instalado. Inicie su máquina virtual ? haga clic en el menú **Máquina Virtual** ? **(Re)instalar Parallels Tools...**

## ¿Sigue experimentando la incidencia?

En Windows, haga clic en **Inicio** Ejecutar, teclee CMD y ejecute estos dos comandos:

```
sc query prl_fs
```

y

```
sc query prl_tg
```

Compruebe que **STATE** es **RUNNING**. Si no obtiene este estado, haga clic en **Inicio** **Panel de control** **Añadir/eliminar programas (Programas y prestaciones)** y desinstale **Parallels Tools**. A continuación, haga clic en la opción **Máquina virtual** en la barra de menús superior del Mac y seleccione **Instalar Parallels Tools**.

**NOTA:** si AutoCAD no puede abrir archivos de las carpetas compartidas en Parallels Desktop para Mac, consulte este artículo

**Envío de informes de problemas:**

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 el informe de problema** para poderlo proporcionar al equipo de soporte técnico. **Póngase en contacto con el equipo de soporte técnico de Parallels**.

Para agilizar el proceso de resolución de la incidencia, envíe los resultados de la resolución anterior y el ID del informe de problema cuando envíe su petición de soporte.

---

© 2024 Parallels International GmbH. All rights reserved. Parallels, the Parallels logo and Parallels Desktop are registered trademarks of Parallels International GmbH. All other product and company names and logos are the trademarks or registered trademarks of their respective owners.