



Norton
AntiVirus[™]
2006

Guía del usuario

Norton AntiVirus™ 2006 User Guide

Documentación de la versión 12.0

Copyright © 2005 Symantec Corporation. Todos los derechos reservados.

Symantec, el logotipo de Symantec, Norton Ghost, Norton GoBack, LiveUpdate, Norton AntiSpam, Norton AntiVirus, Norton Internet Security, Norton Personal Firewall, Norton Protection Center, Norton SystemWorks, Symantec Security Check y Symantec Security Response son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Symantec Corporation o sus filiales en EE.UU. y otros países. Windows es una marca comercial de Microsoft Corporation. Otros nombres pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios.

El producto descrito en este documento se distribuye con licencias que limitan el uso, copia, distribución e ingeniería de compilación/reversión. No se puede reproducir ninguna parte de este documento en ninguna forma sin autorización previa por escrito de Symantec Corporation o proveedores, si los hubiera.

LA DOCUMENTACIÓN SE PROPORCIONA "TAL CUAL" Y SE RENUNCIA A TODOS LOS TÉRMINOS IMPLÍCITOS O EXPRESOS, REPRESENTACIONES Y GARANTÍAS, INCLUIDA CUALQUIER GARANTÍA DE COMERCIABILIDAD Y DE ADECUACIÓN PARA UN FIN CONCRETO, A EXCEPCIÓN DE QUE LAS LIMITACIONES SE DECLAREN NO VÁLIDAS LEGALMENTE. SYMANTEC CORPORATION NO SERÁ RESPONSABLE DE NINGÚN DAÑO INCIDENTAL O CONSECUENTE RELACIONADO CON LA ENTREGA O USO DE ESTA DOCUMENTACIÓN. LA INFORMACIÓN QUE ESTE DOCUMENTO CONTIENE ESTÁ SUJETA A MODIFICACIONES SIN PREVIO AVISO.

Symantec Corporation

20330 Stevens Creek Blvd.

Cupertino, CA 95014

<http://www.symantec.com.mx>

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

Contenido

Capítulo 1	Instalación	
	Antes de comenzar	5
	Instalación de Norton AntiVirus	5
	Configuración de Norton AntiVirus	6
	Si la pantalla de presentación no aparece	7
Capítulo 2	Primeros pasos	
	Inicio de Norton AntiVirus	9
	Activación del producto	10
	Exploración de la ventana principal	11
	Comprobación de la protección mientras trabaja	12
	Respuesta a los mensajes de Norton Protection Center	14
	Para obtener más información:	14
Capítulo 3	Respuesta a emergencias	
	Si el producto no se instala	17
	Si supone que su equipo está infectado con un virus	18
Soluciones de Servicio y Soporte para América Latina		
Índice		

Este capítulo incluye los siguientes temas:

- Antes de comenzar
- Instalación de Norton AntiVirus
- Configuración de Norton AntiVirus
- Si la pantalla de presentación no aparece

Antes de comenzar

Antes de comenzar, cierre todos los programas abiertos en su equipo. Los otros programas abiertos pueden interferir en la instalación.

Si tiene otros programas de antivirus instalados en el equipo, aparece un panel para ayudarle a eliminarlo. Para eliminar estos programas, siga las instrucciones que aparecen en el panel.

Instalación de Norton AntiVirus

Se puede instalar Norton AntiVirus desde un CD o desde un archivo que se descargó.

Antes de comenzar, cierre todos los programas abiertos en su equipo.

Para instalar Norton AntiVirus

- 1 Realice una de las siguientes acciones:
 - Si realizará la instalación desde un CD, insértelo en la unidad de CD-ROM.
 - Si descargó la copia de Norton AntiVirus, haga doble clic en el archivo descargado y salte al paso 4.
- 2 En el panel de inicio, haga clic en **Instalar Norton AntiVirus** para iniciar la instalación.

Vea "Si la pantalla de presentación no aparece" en la página 7.

- 3 En el panel de bienvenida, haga clic en **Siguiente**.
El análisis previo a la instalación se inicia automáticamente. El análisis intentará reparar cualquier virus o problema del equipo y tardará unos minutos.



Si aparece el panel Se detectaron aplicaciones activas, cierre todos los programas abiertos y haga clic en **Comenzar análisis**.

Una vez que se inicia el análisis, puede realizar una de las siguientes acciones:

- Si desea interrumpir el análisis, haga clic en **Detener análisis**.
- Una vez finalizado el análisis, haga clic en **Ver detalles** para ver los resultados del análisis y luego haga clic en **Aceptar**.

Si el panel de detalles muestra algún virus que no se pudo reparar, estos elementos se pondrán en cuarentena. Puede eliminarlos desde el equipo después de completar la instalación y configuración.

- 4 Lea el Acuerdo de licencia, haga clic en **Acepto el acuerdo de licencia** y, a continuación, escriba la clave de producto si se le solicita.
Si no acepta el Acuerdo de licencia, no puede continuar con la instalación.

- 5 Haga clic en **Siguiente**.

- 6 En el panel Seleccionar la carpeta destino, acepte la opción predeterminada o seleccione la carpeta en la que desea instalar Norton AntiVirus.

- 7 Haga clic en **Siguiente**.

El panel Progreso de la instalación realiza el seguimiento del progreso de la instalación. La operación tarda unos minutos.

- 8 Haga clic en **Finalizar** para reiniciar el equipo.



El equipo no está protegido hasta que se reinicia y se completa la configuración.

Después de que se reinicia el equipo, espere hasta que se abra la ventana de Norton AntiVirus en el escritorio antes de continuar. La operación tarda unos minutos.

Configuración de Norton AntiVirus

Para configurar este producto, debe estar en línea.

Durante la configuración, se puede activar y registrar este producto, analizar el equipo en busca de riesgos y recibir la protección contra virus más reciente.



Si decide no registrarse en este momento o se encuentra con alguna dificultad en la instalación, puede registrarse en el sitio Web de Symantec. En Internet, vaya a la siguiente dirección URL:

www.symantec.com.mx

Para configurar Norton AntiVirus:

- 1 En el panel de configuración de inicio, haga clic en **Siguiente**.
- 2 En el panel Activación, asegúrese de estar conectado a Internet y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.
La activación puede tardar unos minutos.

Si la pantalla de presentación no aparece

- 3 En el panel Activación completa, revise la información de suscripción y, a continuación, haga clic en **Imprimir** para imprimir la clave de producto. Esta clave de producto es necesaria si desea instalar este producto en un equipo nuevo.
- 4 Haga clic en **Siguiente**.
La conexión puede tardar unos minutos.
- 5 En el panel Crear cuenta de Norton, realice una de las siguientes acciones:
 - Si desea crear una nueva cuenta de Norton, complete la sección Crear nueva cuenta de Norton y haga clic en **Enviar**.
 - Si ya posee una cuenta de Norton, complete la sección Ya tengo una cuenta y, a continuación, haga clic en **Iniciar sesión**.
- 6 En el panel de confirmación, haga clic en **Siguiente**.
- 7 Si aparece el panel Seguridad, Symantec recomienda dejar todas las opciones activadas para que los productos de Norton protejan el equipo, luego haga clic en **Siguiente** para cerrar el panel.
- 8 Revise el panel Gracias y, a continuación, haga clic en **Finalizar** para permitir que Norton AntiVirus realice las siguientes tareas:

Ejecutar LiveUpdate	Descarga e instala la protección de seguridad más reciente
Analizar ahora	Analiza el equipo para asegurar la protección

- 9 En el panel Bienvenido a LiveUpdate, haga clic en **Siguiente** para iniciar la descarga de actualizaciones.
La operación tarda unos minutos.
- 10 Cuando las actualizaciones estén completas, haga clic en **Finalizar** para iniciar el análisis de virus.
La operación tarda unos minutos. Se recomienda que deje que el análisis se complete.
Una vez que se inicia el análisis, puede realizar una de las siguientes acciones:
 - Si desea interrumpir el análisis, haga clic en **Detener análisis**.
 - Si desea interrumpir el análisis temporalmente, haga clic en **Pausa**.
Cuando esté listo para reiniciar el análisis, haga clic en **Reanudar**.
- 11 En el panel El análisis ha finalizado, revise los detalles del análisis y, a continuación, haga clic en **Finalizar**.

Si la pantalla de presentación no aparece

A veces, la unidad de CD-ROM del equipo no ejecuta el CD automáticamente.

Para iniciar la instalación desde el CD del producto

- 1 En el escritorio de Windows, haga doble clic en **Mi PC**.
- 2 En la ventana Mi PC, haga doble clic en el icono de la unidad de CD-ROM.
- 3 En la lista de archivos, haga doble clic en **CDstart.exe**.

Este capítulo incluye los siguientes temas:

- Inicio de Norton AntiVirus
- Activación del producto
- Exploración de la ventana principal
- Comprobación de la protección mientras trabaja
- Respuesta a los mensajes de Norton Protection Center
- Para obtener más información:

Inicio de Norton AntiVirus

Vea “Respuesta a los mensajes de Norton Protection Center” en la página 14.

Norton AntiVirus protege todos los equipos en los que está instalado. No es necesario iniciar el programa para estar protegido. Si Norton AntiVirus detecta una situación que merece su atención, aparece una ventana que lo ayuda a resolverla.

En cualquier momento se puede iniciar Norton AntiVirus para ajustar la configuración, revisar la protección o realizar mantenimiento preventivo. La ventana principal proporciona acceso a todas las funciones del programa.

Para iniciar Norton AntiVirus

- ❖ Realice una de las siguientes acciones:
 - En la barra de tareas de Windows, haga clic en **Inicio > Programas > Norton AntiVirus > Norton AntiVirus**.
 - En la barra de tareas de Windows XP, haga clic en **Inicio > Todos los programas > Norton AntiVirus > Norton AntiVirus**.
 - En el escritorio de Windows, haga doble clic en el icono de **Norton AntiVirus**.
 - En la bandeja del sistema de Windows, haga doble clic en el icono de Norton AntiVirus.
En Windows XP, la bandeja del sistema se denomina área de notificación.

Para obtener acceso a Norton AntiVirus del menú de accesos directos

- 1 En el escritorio de Windows, haga doble clic en **Mi PC**.
- 2 Haga clic con el botón derecho del mouse en el icono de un disco, una carpeta o un archivo y, a continuación, seleccione una opción.

Para obtener acceso a una función desde la barra de herramientas del Explorador de Windows

- 1 Abra el Explorador de Windows.
- 2 Seleccione el icono de un disco, una carpeta o un archivo.
- 3 En la barra de herramientas del Explorador de Windows, haga clic en el icono **Norton AntiVirus** y, a continuación, seleccione una opción de la lista.

Para visualizar el menú y el botón de Norton AntiVirus en la barra de herramientas del Explorador de Windows

- 1 Abra el Explorador de Windows.
- 2 En el Explorador de Windows, en el menú Ver, haga clic en **Barras de herramientas de > Norton AntiVirus**.
- 3 A la derecha del botón de Norton AntiVirus, haga clic en la flecha para elegir más opciones.

Activación del producto

La activación del producto disminuye la piratería de software y garantiza que está utilizando software de Symantec.

Si no activa el producto durante la instalación, recibirá la alerta de activación regularmente hasta que lo active.



Si no activa el producto dentro del período de tiempo que especifica la alerta, éste dejará de funcionar.

Puede activar el producto desde la alerta **Se necesita la activación** o desde la opción **Activación del menú Ayuda**. La activación tarda unos minutos.

Para activar el producto desde la alerta Se necesita la activación

- 1 En la alerta, haga clic en **Activar ahora**.
- 2 Haga clic en **Aceptar**.
- 3 En la ventana **Activación**, haga clic en **Siguiente**.
- 4 En la ventana que indica que la activación se realizó correctamente, haga clic en **Finalizar**.

Para activar el producto desde el menú Ayuda

- 1 En la parte superior de la ventana principal, haga clic en **Ayuda y soporte** y luego en **Activación**.
- 2 En la ventana **Activación**, haga clic en **Siguiente**.
- 3 En la ventana que indica que la activación se realizó correctamente, haga clic en **Finalizar**.

Si tiene problemas durante la activación del producto

Si no puede conectarse con los servidores de Symantec para activar el producto, lo primero que debe hacer es comprobar si posee un software de control para padres instalado o un ISP que pueda bloquear la conexión.

Si utiliza un software de control para padres, se puede producir un problema de conexión. Si cree que los controles para padres están bloqueando la conexión, configúrelos de manera que no interfieran en el proceso de activación. Deberá iniciar sesión como administrador en el software de control para padres o conectarse a Internet a través de su ISP para cambiar la configuración.

Si el problema no se debe a los controles para padres, o si no puede volver a configurarlos para resolver el problema, puede realizar la activación por teléfono.

Para activar el producto por teléfono



Antes de comenzar, tenga a mano lápiz y papel para anotar el código de desbloqueo que recibirá al final de la llamada.

- 1 Desconéctese de Internet.
- 2 En la ventana Problema de conexión, haga clic en **Activar software por teléfono** y luego en **Siguiente**.
- 3 En la ventana Activación por teléfono, seleccione su país.
- 4 Marque el número telefónico que aparece en el cuadro de la derecha.
- 5 Siga las instrucciones de voz que se le proporcionen.

Exploración de la ventana principal

Cuando inicia Norton AntiVirus, se abre la ventana principal. Los botones en la parte superior e izquierda de la ventana principal proporcionan acceso a todas las funciones, opciones y Ayuda en línea de Norton AntiVirus.



Para explorar la ventana principal

- 1 Inicie Norton AntiVirus.

Comprobación de la protección mientras trabaja

- 2 En el lado izquierdo de la ventana principal, haga clic en una función para ver los componentes y a continuación haga clic en un componente.
- 3 En el centro de la ventana, haga clic en el vínculo subrayado que desee explorar.
- 4 En la parte superior de la ventana principal, haga clic en un botón. Las opciones son las siguientes:

LiveUpdate	Verifica si existen actualizaciones para los productos de Symantec instalados.
Opciones	Personaliza las funciones generales de Norton AntiVirus.
Ayuda y Soporte	

Comprobación de la protección mientras trabaja

Quando utiliza el equipo, Norton Protection Center monitorea cómo se protegen las actividades contra amenazas, riesgos y daños. Antes de comenzar una tarea, puede utilizar Norton Protection Center para determinar si es seguro continuar.

La ventana principal de Norton Protection Center resume la protección actual para diferentes actividades tales como el uso del correo electrónico y la navegación por Internet. Estima un nivel general de protección basado en los programas de seguridad instalados en el equipo.

También aparece un indicador de estado en la barra de herramientas de Windows. Los niveles de estado son los siguientes:

Bueno	No se requiere ninguna acción de su parte.
Requiere atención	Algunos problemas requieren su atención pero el equipo no se encuentra en riesgo.
Atención urgente	Algunos problemas amenazan los datos de su equipo o la capacidad de funcionar correctamente.

No necesita iniciar su producto para que se le aconseje cuando el nivel de protección se encuentre debajo de Bueno. Norton Protection Center le avisa si necesita realizar una acción urgente. Estas alertas aparecen sobre la barra de herramientas de Windows.

Comprobación de la protección mientras trabaja

Además de proporcionar un estado general de la protección, Norton Protection Center muestra el nivel de protección para cada una de las siguientes categorías:

Conceptos básicos de seguridad	Protege el equipo contra virus y otras amenazas de seguridad, y se asegura de que su protección se actualice con frecuencia. Informa si últimamente se analizó el disco duro en busca de virus, si posee protección contra software espía, y si recibe actualizaciones de Windows y del antivirus de forma automática (si corresponde).
Correo electrónico y mensajería	Protege el correo electrónico y los mensajes instantáneos contra virus, gusanos de Internet, spam, phishing y actividad de robo de identidad.
Navegación por Internet	Protege el equipo de virus y otros riesgos de seguridad mientras utiliza el navegador Web, descargando música y jugando juegos. Esta categoría también incluye el bloqueo de anuncios y software de bloqueo de emergentes, e informa si las funciones del control para padres bloquea los sitios Web no deseados.
Recuperación de datos	Protege los archivos, incluyendo fotos, música y documentos comerciales de la pérdida por errores inesperados, eliminaciones de archivos accidentales, fallos en programas e instalaciones y otras fallas del equipo.
Rendimiento	Mantiene el funcionamiento de las unidades del disco y el sistema operativo Windows a la perfección. Esta categoría incluye programas que borran archivos de Internet no deseados, examinan y reparan problemas del disco duro y solucionan problemas de Windows. Esta categoría también incluye programas que le proporcionan protección contra virus, software espía y otros riesgos en tiempo real (si corresponde).

Para comprobar los niveles de protección:

Vea "Inicio de Norton AntiVirus" en la página 9.

- 1 En la ventana principal, haga clic en **Norton Protection Center**.
- 2 En la ventana Norton Protection Center, haga clic en una categoría de protección.
- 3 Revise la lista de elementos de protección.

La protección limitada o desprotección en una categoría a menudo se puede resolver ajustando la configuración de una categoría.

De acuerdo con el tipo de actividad, puede activar o desactivar un elemento, cambiar la configuración o actualizar el estado de una función que esté desactualizada.

Para ajustar la configuración de una categoría:

- 1 En la ventana Norton Protection Center, haga clic en el nombre de la categoría de protección.

Respuesta a los mensajes de Norton Protection Center

- 2 Realice una de las siguientes acciones:
 - Para activar la protección, haga clic en el elemento de protección y luego haga clic en **Activar**.
 - Para actualizar la protección, haga clic en el elemento de protección y luego seleccione una de las opciones disponibles en la lista desplegable.

Respuesta a los mensajes de Norton Protection Center

Cuando aparece un mensaje de Norton Protection Center, puede realizar un acción inmediata para mejorar el nivel de protección. La información que se incluye en el mensaje describe la función que afecta el nivel de protección y sugiere cómo proceder. Puede cambiar las alertas y cualquier otro comportamiento de visualización mediante un menú de acceso directo o el menú Opciones.

Para responder un mensaje de Norton Protection Center:

- 1 En la ventana Norton Protection Center, lea la descripción de la situación.
- 2 Realice una de las siguientes acciones:
 - Para responder de forma inmediata, haga clic en **Solucionar ahora**.
 - Para obtener más información, haga clic en **más información**.
 - Para responder más tarde, haga clic en **cerrar**.

Para cambiar los tipos de alertas que Norton Protection Center muestra, utilice el menú de accesos directos el cuadro de diálogo Opciones.

Para cambiar las alertas de Norton Protection Center:

- ❖ Realice una de las siguientes acciones:
 - En la barra de tareas o la bandeja del sistema de Windows, haga clic con el botón derecho en el icono de **Norton Protection Center**, y luego en el submenú Opciones de alertas, active o desactive el elemento de menú que desea cambiar.
 - En la ventana principal, haga clic en **Opciones > Opciones de Norton Protection Center** y seleccione los elementos que desea cambiar.

Para obtener más información:

La documentación del producto proporciona ayuda para utilizar Norton AntiVirus. Puede encontrar la información que necesite en el equipo y en la Web.

Uso de la Ayuda

La Ayuda está disponible con su producto de Symantec. Los botones de la Ayuda y los vínculos para obtener más información le proporcionan ayuda específica de la tarea que esté en ejecución. El menú Ayuda incluye una guía completa de todas las funciones y tareas del producto que se pueden realizar.

Para utilizar la Ayuda

- 1 En la parte superior de la ventana principal, haga clic en **Ayuda y Soporte > Ayuda de Norton AntiVirus**.

- 2 En el panel de la izquierda de la ventana Ayuda, seleccione una ficha. Las opciones son las siguientes:

Contenido	Muestra la Ayuda por tema
Índice	Enumera todas las palabras clave para los temas de la Ayuda en orden alfabético.
Buscar	Abre un casillero de búsqueda en el que se puede escribir una palabra o una frase

También se puede imprimir cualquier tema de la Ayuda.

Para imprimir un tema de la Ayuda

- 1 En la ventana Ayuda, haga clic en la ficha **Contenido**.
- 2 En la lista de Contenido, seleccione el tema que desea imprimir y haga clic en **Imprimir**.
- 3 Seleccione si desea imprimir sólo el tema seleccionado, o bien el tema y todos los subtemas del mismo.
- 4 Haga clic en **Aceptar**.

Ayuda de ventanas y cuadros de diálogo

La Ayuda de ventanas y cuadros de diálogo es contextual, es decir, muestra la ayuda relacionada con el cuadro de diálogo o la ventana que se está utilizando en ese momento.

Para obtener acceso a la Ayuda de ventanas o cuadros de diálogo

- ❖ Realice una de las siguientes acciones:
 - En la ventana, seleccione cualquier vínculo de la Ayuda.
 - En el cuadro de diálogo, haga clic en **más información**.

Acceso a la Guía del usuario en formato PDF

Se puede buscar la *Guía del usuario de Norton AntiVirus* en el CD en formato PDF. Es preciso que Adobe® Reader® esté instalado en el equipo para leer el archivo PDF.



Si se adquirió este producto por medio de una descarga, el PDF y Adobe Reader no venían incluidos. Debe descargar el PDF desde el sitio Web de Symantec y Adobe Reader desde el sitio Web de Adobe.

Para instalar Adobe Reader desde el CD

- 1 Inserte el CD en la unidad de CD-ROM.
- 2 En la ventana que aparece, haga clic en **Examinar**.
- 3 Si corresponde, haga doble clic en la carpeta **WINNT**.
- 4 En la ventana del CD, haga doble clic en la carpeta **Manual**.
- 5 Si corresponde, haga doble clic en la carpeta **Adobe**.

Para obtener más información:

- 6 Haga doble clic en el archivo de programa.
- 7 Siga las instrucciones de la pantalla para seleccionar una carpeta para Adobe Reader y finalice la instalación.

Una vez que tenga instalado Adobe Reader, podrá leer el archivo PDF desde el CD.

Para leer la Guía del usuario en formato PDF desde el CD

- 1 Inserte el CD en la unidad de CD-ROM.
- 2 En la ventana que aparece, haga clic en **Examinar**.
- 3 Si corresponde, haga doble clic en la carpeta **WINNT**.
- 4 En la ventana del CD, haga doble clic en la carpeta **Manual**.
- 5 Haga doble clic en el archivo PDF.

También se puede copiar la Guía del usuario en el disco duro y leerlo desde allí.

Para leer la Guía del usuario desde el disco duro

- 1 Obtenga acceso a la ubicación en la que se copió el archivo PDF.
- 2 Haga doble clic en el archivo PDF.

Productos de Symantec en la Web

Puede encontrar amplia información sobre todos los productos de Symantec en el sitio Web de Symantec. Hay varias formas de obtener acceso al sitio Web de Symantec.

Para obtener acceso al sitio Web de Symantec desde el menú Ayuda

- 1 En la ventana principal, haga clic en **Ayuda y Soporte**.
- 2 Seleccione la solución que desee. Las opciones son las siguientes:

Ayuda y soporte	Lo conduce a la página de soporte del producto en el sitio Web de Symantec, desde la que se puede tener acceso a las bases de conocimiento y a las descargas del producto.
Symantec Security Response	Lo conduce a la página de Security Response del sitio Web de Symantec, desde la que se puede actualizar la protección y leer la información más reciente sobre la tecnología contra amenazas.
Más soluciones de Symantec	Lo conduce al sitio Web de compras de Symantec, desde el que se puede obtener información sobre todos los productos de Symantec.

Para obtener acceso al sitio Web de Symantec desde el navegador

- ❖ En Internet, vaya a la siguiente dirección URL:
www.symantec.com.mx

Este capítulo incluye los siguientes temas:

- Si el producto no se instala
- Si supone que su equipo está infectado con un virus

Si el producto no se instala

Si intenta instalar el producto en un equipo debido a un problema y no ejecuta la Comprobación previa a la instalación de Symantec durante la instalación, vuelva a empezar y ejecútela según se indique.

Una vez ejecutada la Comprobación previa a la instalación de Symantec, elimine los archivos de instalación que hayan quedado almacenados en la carpeta tras intentar realizar la instalación inicialmente.

Para eliminar archivos de instalación innecesarios

- 1 En la barra de tareas de Windows, haga clic en **Inicio > Ejecutar**.
- 2 En el cuadro de diálogo Ejecutar, escriba **%TEMP%**
- 3 Haga clic en **Aceptar**.
- 4 Con la carpeta de archivos temporales abierta, en el menú Edición, haga clic en **Seleccionar todo**.
- 5 Presione **Eliminar**.



Si no está seguro de los archivos que debe eliminar, muévalos a una carpeta diferente o no los elimine.

- 6 Cierre la ventana de la carpeta de archivos temporales.

Una vez eliminados los archivos temporales, vuelva a comenzar la instalación y ejecute la Comprobación previa a la instalación de Symantec para asegurarse de haber resuelto el problema.

Si supone que su equipo está infectado con un virus

Si no puede ejecutar la Comprobación previa a la instalación pero sí puede conectarse a Internet, puede ejecutar la detección de virus desde el sitio Web de Symantec Security Response.

Análisis en busca de virus con Symantec Security Check

El análisis de Symantec Security Check basado en la Web utiliza los archivos de definición de virus más actualizados, incluidas las definiciones que se crearon después de que se adquirió el producto.

Para analizar en busca de virus con Symantec Security Check

- 1 En Internet, vaya al sitio Web de Symantec Security Response en la siguiente dirección URL:
<http://security.symantec.com.mx>
- 2 En la ventana de inicio de Symantec Security Check, haga clic en **Ir**.
- 3 En la ventana Symantec Security Check, en Detección de virus, haga clic en **Inicio**.
- 4 Siga las instrucciones que aparezcan en pantalla hasta completar el análisis.

Soluciones de Servicio y Soporte para América Latina

Opciones de Servicio y Soporte

Servicio de atención al cliente

Brinda ayuda con servicios de suscripción, activación de los productos, devoluciones, casos especiales que requieran sustitución de productos y otros temas no técnicos.

Asistencia técnica

Brinda ayuda en la instalación, configuración y solución de problemas técnicos de los productos de Symantec.

Detección de virus y eliminación

Symantec proporciona servicios de detección de virus y servicios de eliminación.

Las modalidades del servicio de atención al cliente y soporte técnico pueden variar según la región. Para obtener más información sobre las ofertas de soporte existentes en su región, visite el sitio Web correspondiente que se indica más adelante.

Si su producto fue preinstalado con la compra del PC o se le proporcionó con su ISP (Proveedor de servicios de Internet), es posible que el fabricante del sistema o ISP sea responsable de proporcionar la asistencia.

Servicio de atención al cliente

El servicio de atención al cliente de Symantec proporciona información y consejos no técnicos acerca de cómo:

- Acceder a las consultas frecuentes del servicio de atención al cliente
- Renovar el servicio de suscripción
- Activar el producto
- Enviar preguntas a un representante del servicio de atención al cliente
- Adquirir una actualización para su producto
- Obtener información o software de prueba del producto

- Adquirir su producto de Symantec
- Sustituir CD-ROM y manuales defectuosos
- Realizar la devolución de un producto

Asistencia en línea

Las respuestas a las preguntas del servicio de atención al cliente se pueden encontrar en el sitio Web de asistencia de Symantec:

<http://service.symantec.com/mx>.

Una vez allí, seleccione Usuario doméstico/Pequeña empresa.

Formulario de envío de mensajes en línea al servicio de atención al cliente

Para enviar un mensaje en línea al departamento de servicio de atención al cliente, puede utilizar nuestro formulario de mensajes en línea que está a su disposición en la siguiente página Web:

<http://www.symantec.com/cssl>.

Recibirá una respuesta por correo electrónico.

Servicios de suscripción

Si su producto Symantec incluye protección de virus, firewall o contenidos de Web, es posible que tenga derecho a recibir actualizaciones a través de LiveUpdate. La duración del servicio de suscripción varía según el producto Symantec del que disponga.

Cuando termina su servicio de suscripción inicial, tiene que renovarlo para poder actualizar su protección de virus, firewall o contenidos. Estas actualizaciones pueden impedir que sea vulnerable a los ataques.

Cuando ejecuta LiveUpdate cerca del final de su período de suscripción, se le pide que se suscriba, por un cargo nominal. Sólo tiene que seguir las instrucciones que aparecen en la pantalla.

Para obtener más ayuda acerca de las preguntas relacionadas con el servicio de suscripción; visite la siguiente página Web:

<http://www.symantec.com/subscribe>

Activación del producto

Ciertos productos Symantec utilizan la activación del producto para proteger a los usuarios de recibir copias ilegales del producto. Durante la instalación se le pide que introduzca una clave de activación del producto. La clave del producto suele estar en una etiqueta de la carátula del CD. Si ha descargado el producto de la Tienda Symantec, la clave del producto se almacena en su equipo como parte del proceso de descarga. Para obtener ayuda con preguntas relacionadas con la activación del producto, visite la siguiente página Web:

<http://www.symantec.com/techsupp/activation>

Servicio de atención al cliente de la Tienda Symantec

Para cualquier consulta acerca del producto obtenido de nuestra Tienda Symantec en línea, por ejemplo, información acerca de cómo descargar el producto, o cómo obtener un reembolso, visite la siguiente página Web:

<http://www.symantecstore.com/cs/global>

Números de teléfono de servicio de atención al cliente

Brasil:	+55 (11) 5189-6300
México:	52 (55) 5322 3681 (México - DF), 01 800 711 8443 (Interior)

Dirección de correspondencia al servicio de atención al cliente

Symantec do Brasil Ltda
Market Place Tower
Av. Dr. Chucri Zaidan, 920, 12° andar
São Paulo - SP,
04583-904 Brasil

Asistencia técnica

La asistencia técnica de Symantec proporciona información y consejos multilingües de cómo:

- Detectar y eliminar amenazas de virus
- Acceder a las consultas frecuentes de asistencia técnica
- Utilizar el asistente de ayuda automático
- Instalar y configurar su producto Symantec
- Enviar preguntas a un representante de asistencia técnica
- Resolver problemas con los productos Symantec

Asistencia en línea

Symantec proporciona asistencia técnica GRATIS a través del sitio Web de asistencia:

<http://service.symantec.com/mx>.

Una vez allí, haga clic en Usuario doméstico/Pequeña empresa.

Asistente de Soporte Automatizado

Permita que el asistente de soporte automatizado compruebe sus productos de Symantec para cuestiones conocidas y le ofrezca las últimas soluciones.

Español:

<http://www.symantec.com/region/mx/asa/>

Inglés:

<http://www.symantec.com/techsupp/asa/>

Português:

<http://www.symantec.com/region/br/asa/>

Asistencia telefónica

Symantec proporciona asistencia telefónica a todos los clientes registrados [con costo en la mayoría de las regiones]. Para obtener más información antes de utilizar la asistencia telefónica, visite el sitio Web:

<http://service.symantec.com/mx>.

Una vez allí, seleccione Usuario doméstico/Pequeña empresa y siga las instrucciones en línea.

Brasil: +55 (11) 5189-6300

México: 52 (55) 5322 3681 (México - DF), 01 800 711 8443 (Interior)

Asistencia para versiones anteriores o descontinuadas

Cuando se publica una nueva versión de un producto de Symantec, la asistencia telefónica se ofrecerá a la versión anterior por un año adicional. Como una guía general, los productos para usuario doméstico de Symantec reciben asistencia telefónica durante dos años después de la fecha de publicación. Después de dos años aproximadamente, la asistencia en línea será la única opción de asistencia disponible.

Detección de virus y eliminación

Asistencia en línea

Para consultar información acerca de las últimas amenazas de virus y herramientas de eliminación, así como análisis de virus en línea gratis, visite la siguiente página Web:

http://www.symantec.com/avcenter_home.html

Asistencia telefónica

Según la disponibilidad de asistencia en línea para resolver su problema, el servicio de asistencia telefónica puede tener un costo.

Brasil: +55 (11) 5189-6300

México: 52 (55) 5322 3681 (México - DF), 01 800 711 8443
(Interior)

Se han realizado todos los esfuerzos posibles para garantizar la exactitud de esta información. No obstante, la información contenida en este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Symantec Corporation se reserva el derecho de realizar dichas modificaciones sin previo aviso.

Índice

A

- accesos directos
 - del escritorio de Windows 10
- activación
 - problemas 11
 - procedimiento 10
 - teléfono 11
- activación telefónica 11
- Adobe Reader
 - instalación 15
 - uso para ver un archivo PDF 15
- alerta de que se requiere atención 14
- alerta de que se requiere atención urgente 14
- alertas
 - Norton Protection Center 14
- análisis
 - antes de la instalación 6
 - cancelación 6
 - Symantec Security Check 18
- Analizador previo a la instalación
 - problemas de ejecución 17
- Ayuda
 - acceso 14
 - impresión 14

B

- barra de herramientas
 - visualización 10

C

- Categoría de protección Conceptos básicos de seguridad 13
- Categoría de protección Correo electrónico y mensajería 13

- Categoría de protección Navegación por Internet 13
- Categoría de protección Recuperación de datos 13
- Categoría de protección Rendimiento 13
- categorías de protección
 - Conceptos básicos de seguridad 12
 - Correo electrónico y mensajería 12
 - Navegación por Internet 12
 - Recuperación de datos 12
 - Rendimiento 12

D

- de Windows
 - de Windows 10

F

- funciones
 - configuración 6

G

- Guía del usuario en formato PDF
 - apertura 15
 - en CD 15

I

- instalación
 - desde un CD 5
 - problemas 17-18
- Internet
 - sitios Web de Symantec 16

L

- LiveUpdate
 - descarga de actualizaciones de productos 11
 - obtener acceso desde la ventana principal 11

M

mensajes

Norton Protection Center 14

N

Norton AntiVirus

barra de herramientas 10

barra de herramientas, visualización 10

icono del escritorio 9

inicio 9

ventana principal 11

Norton Protection Center

acerca de 12

mensajes 14

opciones 14

O

opciones

botón, ventana principal 11

Norton Protection Center 14

P

problemas

activación 11

protección contra virus

Analizador previo a la instalación 17

Symantec Security Check 18

R

registro del software 6

S

seguridad

alertas 14

estado 12

sitios Web

acceso a Symantec desde el menú Ayuda 16

Symantec Security Response 16

solución de problemas

activación 11

Soporte técnico

de Symantec 16

para Norton AntiVirus 16

Symantec Security Check

para análisis de emergencia 18

Symantec Security Response 16

Symantec, sitio Web

acceso desde el menú Ayuda 16

Página de Security Response 16

T

tareas posteriores a la instalación

activación 6

registro 6

V

ventana principal

Ayuda y Soporte 11

LiveUpdate 11

opciones 11