

SupportAssist para PC del hogar, versión 3.10.3

Guía del usuario



Notas, precauciones y advertencias

 **NOTA:** Una NOTA indica información importante que le ayuda a hacer un mejor uso de su producto.

 **PRECAUCIÓN:** Una PRECAUCIÓN indica la posibilidad de daños en el hardware o la pérdida de datos, y le explica cómo evitar el problema.

 **AVISO:** Un mensaje de AVISO indica el riesgo de daños materiales, lesiones corporales o incluso la muerte.

Tabla de contenido

Capítulo 1: Introducción.....	5
Características clave.....	5
Propósito del documento.....	5
Público.....	5
Características nuevas y mejoradas.....	6
PC soportadas.....	6
Capacidades de SupportAssist y planes de los servicios de Dell.....	6
Otras ofertas de servicio.....	8
 Capítulo 2: Introducción a SupportAssist para PC del hogar.....	 10
Requisitos mínimos de la PC.....	10
Instale SupportAssist para PC del hogar.....	10
Interfaz de usuario de SupportAssist.....	11
Cambiar la configuración de idioma.....	12
Creación de un perfil SupportAssist.....	12
Creación de una cuenta de Dell My Account.....	13
Inicio de sesión con una cuenta de medios sociales.....	13
Actualización de la información de contacto y envío.....	13
Uso de un perfil SupportAssist diferente.....	14
Configuración de los ajustes de Internet.....	14
Optimizaciones y análisis programados.....	14
Programar análisis y optimizaciones automáticas.....	15
Actualización manual de SupportAssist.....	15
Notificaciones.....	15
Notificaciones en la interfaz de usuario de SupportAssist.....	16
Notificaciones en el Centro de actividades de Windows.....	16
Anuncios en la página de inicio de SupportAssist.....	18
Inhabilitación de las notificaciones de SupportAssist.....	18
Desinstalación de SupportAssist.....	19
 Capítulo 3: Visión general del restablecimiento y la reparación del sistema.....	 20
Restablecer la PC a la configuración de fábrica.....	20
Restablecer la PC y actualizar el sistema operativo.....	21
Configurar ajustes de reparación del sistema.....	21
Reparar la PC.....	22
 Capítulo 4: Visión general de la migración de Dell.....	 23
Migrar datos de la antigua PC a la nueva.....	24
Borrar y restablecer la PC antigua.....	25
 Capítulo 5: Descripción general de controladores y descargas.....	 26
Clasificación de gravedad de las actualizaciones.....	26
Instalación de las actualizaciones de controlador.....	26
Desinstalación de las actualizaciones de controlador.....	27

Notificaciones de mosaico Obtención de controladores y descargas.....	27
Capítulo 6: Analizar el hardware de la PC.....	28
Analizar un componente de hardware específico.....	28
Ejecutar un análisis rápido del hardware.....	29
Ejecución de una prueba de estrés.....	29
Capítulo 7: Optimización de la PC.....	31
Limpieza de archivos.....	31
Ajuste el rendimiento de la PC.....	31
Optimice la red.....	32
Eliminación de virus y malware.....	32
Eliminación de programas potencialmente no deseados.....	32
Ejecución de todos los análisis y optimizaciones de la PC.....	33
Capítulo 8: Visión general del asistente virtual.....	35
Capítulo 9: Creación de una solicitud de soporte.....	36
Crear una solicitud de soporte para un problema detectado durante un análisis.....	36
Creación de una solicitud de soporte manualmente.....	37
Página Detalles del problema.....	37
Página Resumen del problema.....	38
Piezas que se pueden enviar.....	38
Capítulo 10: Visión general de la solución de problemas.....	39
Capítulo 11: Descripción general del historial.....	40
Capítulo 12: Obtención de soporte.....	41
Envío de archivos al soporte técnico de Dell.....	42
Envío de archivos de registro al soporte técnico de Dell.....	42
Solución de problemas de forma remota.....	42
Permitir la solución de problemas de forma remota mediante RemoteAssist.....	42
Permitir la solución de problemas de forma remota mediante la ayuda remota.....	43
Capítulo 13: Déjenos sus comentarios.....	44
Capítulo 14: Preguntas frecuentes.....	45
Capítulo 15: SupportAssist para PC del hogar: recursos.....	49
Capítulo 16: Contactar con Dell.....	50

Introducción

SupportAssist identifica proactivamente y predictivamente problemas de hardware y software en la PC para automatizar el soporte de Dell. SupportAssist aborda el rendimiento de la PC y los problemas de estabilización, impide las amenazas de seguridad, monitorea y detecta las fallas de hardware y automatiza el proceso de participación con el soporte técnico de Dell. En función del plan de los servicios de Dell, SupportAssist también automatiza la creación de solicitudes de soporte para problemas que se detectan durante un análisis. Para obtener más información sobre las funcionalidades de SupportAssist para diferentes planes de servicio, consulte [Capacidades de SupportAssist y planes de los servicios de Dell](#) en la página 6.

NOTA: En este documento, el término “PC” hace referencia a laptops, equipos de escritorio, tabletas, gateways y PC integradas de Dell.

SupportAssist le permite optimizar la PC mediante la eliminación de archivos no deseados, la optimización de la configuración de la red, la optimización del rendimiento de la PC y la eliminación de virus y malware. También identifica las actualizaciones de controladores disponibles para la PC.

SupportAssist recopila y envía información necesaria de la PC de forma segura al soporte técnico de Dell. La información recopilada permite a Dell ofrecerle una experiencia de asistencia mejorada más rápida y eficaz.

SupportAssist para PC del hogar cumple con las Pautas de accesibilidad de contenido web (WCAG) 2.1 y se puede usar con tecnologías de asistencia, como lectores de pantalla, lupas de pantalla y software de reconocimiento de voz.

NOTA: No utilice el mouse para PC para navegar dentro de la interfaz de usuario de SupportAssist mientras utiliza las tecnologías de asistencia. Solo debe navegar usando el teclado de la PC.

Características clave

- Detección y notificación predictivas y proactivas de problemas.
- Verifique de manera manual o automática las actualizaciones de controlador disponibles para la PC.
- Analice el hardware de la PC manualmente o automáticamente para identificar problemas.
- Creación automática de una solicitud de soporte técnico automáticamente para un problema de hardware detectado en la PC.
- Creación manual de una solicitud de soporte técnico para un problema en la PC.
- Limpie archivos temporales, optimice la conectividad de red, ajuste el rendimiento de la PC y elimine virus y malware.
- Reversión instantánea a un punto en el tiempo anterior de la PC para resolver los problemas de arranque o cualquier otro problema de rendimiento.
- Guarde una copia de sus archivos personales en el disco duro local o en un dispositivo de almacenamiento externo durante el restablecimiento de la PC.
- Instale el sistema operativo de fábrica o actualice al sistema operativo más reciente disponible para su PC.
- Permita que los agentes de soporte técnico de Dell inicien de forma remota los análisis de unidades y hardware en su PC para resolver problemas.
- Transfiera los archivos y la configuración a su nueva PC Dell desde su PC antigua mediante el servicio Dell Migrate.

NOTA: Las funcionalidades de SupportAssist disponibles para una PC varían según el plan de servicio de Dell de la PC.

Propósito del documento

Este documento proporciona información sobre el uso de SupportAssist para PC del hogar en Windows 10 RS4 de 64-bits y versiones posteriores del sistema operativo.

Público

Este documento está dirigido a los usuarios que monitorean sus PC con SupportAssist para PC del hogar. Este documento también está dirigido a los empleados de organizaciones que no tienen un administrador de TI y supervisan las PC por sí mismas mediante SupportAssist.

Características nuevas y mejoradas

Correcciones de errores

PC soportadas

SupportAssist es compatible con las siguientes PC de Dell con Windows 10 RS4 de 64-bits y versiones posteriores del sistema operativo:

- Inspiron
- Serie G
- XPS
- Alienware
- Vostro
- Latitud
- Precision
- OptiPlex

NOTA: SupportAssist no es compatible con las máquinas virtuales.

Capacidades de SupportAssist y planes de los servicios de Dell

SupportAssist detecta y notifica proactivamente y predictivamente sobre problemas de hardware y software que pueda experimentar su PC. Según el plan de los servicios de Dell, SupportAssist automatizará y facilitará su participación con el servicio de soporte técnico de Dell.

En la siguiente tabla, se resumen las funcionalidades de SupportAssist para PC con planes de servicios activos Basic, Premium Support, ProSupport, ProSupport Plus, Premium Support Plus y de Dell Software Support (DSS).

NOTA: DSS solo se encuentra disponible para las PC XPS, Alienware, Inspiron y serie G en EE. UU. con un plan de servicio activo básico o vencido.

Tabla 1. Capacidades de SupportAssist y planes de los servicios de Dell

Capacidades de SupportAssist	Descripción	Planes de los servicios de Dell					
		Básico	ProSupport	Premium Support	ProSupport Plus	Premium Support Plus	Dell Software Support (DSS)
Programación de análisis de hardware y software	Puede programar análisis de hardware y software en función de sus preferencias. SupportAssist lleva a cabo análisis de acuerdo con el programa.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Limpieza manual de archivos	Puede borrar archivos temporales, redundantes y otros archivos no deseados de la PC.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ajuste el rendimiento del sistema manualmente	Puede ajustar los ajustes de energía, los archivos de registro y las asignaciones de memoria para ajustar el rendimiento de la PC.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Optimización manual de la	Puede ajustar la configuración para	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Tabla 1. Capacidades de SupportAssist y planes de los servicios de Dell (continuación)

Capacidades de SupportAssist	Descripción	Planes de los servicios de Dell					
		Básico	ProSupport	Premium Support	ProSupport Plus	Premium Support Plus	Dell Software Support (DSS)
conectividad de red	optimizar la conectividad de red y tener una red fiable y eficiente.						
Solución de problemas de forma manual	Puede solucionar problemas comunes de la PC mediante las instrucciones paso a paso y los tutoriales en video, disponibles en la página de solución de problemas.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Analizar y actualizar los controladores de forma manual	Puede analizar e instalar las actualizaciones del controlador disponibles para la PC manualmente.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Autoenvío de piezas a través de un análisis manual	Si se detecta un problema con piezas cubiertas por la garantía durante un análisis manual, se le solicitará que confirme su dirección para el envío de la pieza de reemplazo.	✓	✓	✓	✓	✓	✗
Autoenvío de piezas a través de un análisis automatizado	Si se detecta un problema con piezas cubiertas por la garantía durante un análisis automatizado, se le solicitará que confirme su dirección de envío para el envío de la pieza de reemplazo.	✗	✓	✓	✓	✓	✗
Solicitud de soporte en el sitio para sustituir una pieza autoreemplazable ¹	Puede pedir que un técnico de servicio lo visite para sustituir una pieza autoreemplazable en sus instalaciones.	✗	✓	✓	✓	✓	✗
Creación de solicitudes de soporte automatizadas	Si se detecta un problema durante un análisis programado, se creará una solicitud de soporte automáticamente y un agente de soporte técnico de Dell se comunicará con usted para resolverlo.	✗	✓	✓	✓	✓	✗
Creación manual de solicitudes de asistencia	Si tiene un problema que SupportAssist no ha detectado, puede crear una solicitud de soporte manualmente.	✗	✓	✓	✓	✓	✓

Tabla 1. Capacidades de SupportAssist y planes de los servicios de Dell (continuación)

Capacidades de SupportAssist	Descripción	Planes de los servicios de Dell					
		Básico	ProSupport	Premium Support	ProSupport Plus	Premium Support Plus	Dell Software Support (DSS)
Eliminación manual de virus y malware ²	Aísle, quite y restaure archivos dañados por virus y malware para mantener la PC segura.	✗	✗	✗	✓	✓	✓
Detección predictiva de un problema y creación de una solicitud de soporte para la prevención de fallas ³	Si se identifica una pieza con un posible error, se le enviará una alerta. SupportAssist abre una solicitud de soporte y un agente de soporte técnico de Dell se pone en contacto con usted para enviar la pieza de reemplazo.	✗	✗	✗	✓	✓	✗
Notificación de problemas de optimización de PC detectados durante análisis programados	Se muestra una notificación en el Centro de actividades de Windows sobre los problemas de optimización de la PC que se detectan durante los análisis programados.	✗	✗	✗	✓	✓	✓
Optimizaciones automatizadas de la PC ³	SupportAssist optimiza automáticamente la PC durante los análisis automatizados.	✗	✗	✗	✓	✓	✓
Especifique el tiempo de contacto recomendado ⁴	Puede proporcionar su horario de contacto preferido. Un agente de soporte técnico de Dell solo se pondrá en contacto con usted durante las horas especificadas.	✗	✗	✓	✗	✓	✓

1 La asistencia en el sitio para sustituir una pieza autoreemplazable solo está disponible en algunas regiones.

2 La funcionalidad de eliminación de virus y malware no está disponible en ciertas regiones como, por ejemplo, China.

3ºLa detección de fallas del análisis predictivo incluye discos duros, unidades de estado sólido, baterías, piezas térmicas y ventiladores de escritorio.

4 Solo los clientes en EE. UU. o Canadá pueden proporcionar el horario o Canadá.

Otras ofertas de servicio

Junto con las funcionalidades de SupportAssist existentes, puede adquirir ofertas de servicio adicionales para la PC.

En la tabla a continuación, se describen las ofertas de servicio que puede adquirir para la PC:

Tabla 2. Otras ofertas de servicio

Oferta de servicio	Descripción	Disponibilidad
Dell Software Support (DSS)	Habilitar las optimizaciones de software automatizadas y las funcionalidades de eliminación de virus y malware en una PC con un plan de servicio básico o vencido. Para obtener más información sobre las funcionalidades de SupportAssist disponibles para DSS, consulte Capacidades de SupportAssist y planes de los servicios de Dell en la página 6.	Disponible para las PC XPS, Alienware, Inspiron y serie G en los EE. UU. con un plan de servicio activo básico o vencido.
Dell Migrate	Migre de manera segura sus datos personales a su PC nueva desde cualquier PC con sistema operativo Windows. Después de migrar los datos, puede borrar y restablecer la antigua PC antes de venderla, regalarla o permutarla. i NOTA: En este documento, el término datos se refiere a los archivos y los ajustes que desea migrar. El término PC antigua se refiere al equipo desde el cual se migran los datos y PC nueva se refiere al equipo Dell al que se migran los datos.	Disponible para PC Inspiron, serie G, XPS y Alienware en determinadas regiones. Para obtener la lista de las regiones admitidas, consulte la sección Configuraciones regionales compatibles en la <i>Guía del usuario de Dell Migrate</i> disponible en la página de documentación de Dell Data Assistant .

Introducción a SupportAssist para PC del hogar

SupportAssist está preinstalado en todas las PC que se envían desde la fábrica de Dell. Si no está preinstalado, siga las instrucciones que se indican en esta sección para instalar, configurar y usar SupportAssist.

Requisitos mínimos de la PC

En la siguiente tabla, se indican los requisitos mínimos de la PC para instalar y utilizar SupportAssist:

Tabla 3. Requisitos mínimos de la PC

Detalles	Requisitos
Sistema operativo	- Microsoft Windows 10 RS4 y posterior (solo 64 bits) - Microsoft Windows 11
Software	Microsoft .NET Framework 4.7.2 NOTA: Si no tiene Microsoft .NET Framework 4.7.2, SupportAssist instala la última versión de Microsoft .NET Framework en su PC.
Navegador web	Microsoft Edge o Internet Explorer 10 y posterior
Hardware	- Memoria (RAM): 2 GB para Windows 10 y 4 GB para Windows 11 - Espacio libre de disco duro: 1 GB
Red	Conexión a Internet
Puertos	5700: para abrir la interfaz de usuario de SupportAssist 9012: para comunicarse con el servicio de Dell SupportAssist 8883, 8884, 8885 u 8886: para comunicarse con el sitio web de soporte de Dell 28283: para emparejar su PC de Dell con cualquier otra PC para la migración de datos 28100–28700: para migrar datos a la PC de Dell desde cualquier otra PC La PC debe poder conectarse con los siguientes destinos: https://saservices.dell.com https://apidp.dell.com https://apigtwb2cnp.us.dell.com https://fuslite.dell.com https://cs-is.dell.com https://tdm.dell.com https://api.dell.com https://downloads.dell.com https://www.dell.com https://dl.dell.com http://content.dellsupportcenter.com

Instale SupportAssist para PC del hogar

SupportAssist está instalado de manera predeterminada en todas las PC enviadas desde la fábrica de Dell. Si SupportAssist no está instalado en la PC, puede descargarlo e instalarlo manualmente.

Requisitos previos

- La PC debe cumplir con los requisitos mínimos para instalar y utilizar SupportAssist. Consulte [Requisitos mínimos de la PC](#) en la página 10.
- Debe haber iniciado sesión como Administrador.

Pasos

1. Vaya a www.dell.com/supportassistforpcs.
2. Haga clic en **Descargar ahora**.
Se descarga el archivo SupportAssistInstaller.exe.
3. Haga doble clic en el archivo SupportAssistInstaller.exe.
El progreso de la instalación se muestra en la ventana del **instalador de SupportAssist** y se crea un acceso directo en el escritorio después de la instalación.
 **NOTA:** En PC con número de compilación del sistema operativo mayor o igual a 16299, no se crea el acceso directo.
4. Haga clic en **Iniciar**.
Se muestra la interfaz de usuario de SupportAssist para PC del hogar.

Interfaz de usuario de SupportAssist

La interfaz de usuario de SupportAssist tiene las siguientes páginas:

- Inicio
- [Solución de problemas](#)
- [Historial](#)
- [Obtener asistencia](#)

Cuando abre SupportAssist por primera vez o no ha realizado ningún análisis o optimización, se muestra la vista predeterminada de la página de **Inicio**. Haga clic en **Comenzar ahora** para iniciar todos los análisis y las optimizaciones.

Si ejecutó análisis u optimizaciones antes, se muestran los siguientes detalles en la página de **Inicio** y en la página de **Historial**:

- Cantidad de espacio en disco duro recuperado
- Número de actualizaciones de unidades instaladas o cantidad de actualizaciones de unidades disponibles
- Cantidad de archivos optimizados
- Número de virus o malware eliminados

También se muestra el plan de servicio Dell actual para su PC y otros planes de servicio aplicables a su PC. Al hacer clic en el plan de servicio actual, se muestran los servicios incluidos en ese plan de servicio. Al hacer clic en cualquier otro plan de servicio aplicable, se muestra una opción para actualizar el plan de servicio.

Para realizar un análisis o una optimización, haga clic en la . Según el plan de servicio de la PC, se muestran los siguientes mosaicos. Para obtener más información sobre las funcionalidades de SupportAssist para diferentes planes de servicio, consulte [Capacidades de SupportAssist y planes de los servicios de Dell](#) en la página 6.

- **Obtener controladores y descargas**
- **Análisis del hardware**
- **Limpiar archivos**
- **Ajustar el rendimiento**
- **Optimice la red**
- **Eliminar virus y malware**

 **NOTA:** Si se detecta un problema de hardware crítico en la PC, se desactivarán todos los mosaicos de optimización de la PC hasta que cree una solicitud de soporte.

 **NOTA:** Si no tiene derechos de administrador en la PC, solo se activa el mosaico **Análisis de hardware**.

Si hay alguna oferta de servicio adicional de Dell aplicable para su PC, se muestra el vínculo para revisarla, comprarla o usarla en el panel inferior. Para obtener información sobre las ofertas de servicios de Dell, consulte [Otras ofertas de servicio](#) en la página 8.

Cuando coloca el cursor sobre la etiqueta de servicio, se muestran el número de modelo y los siguientes detalles:

- **Detalles de garantía:** plan de servicio y ofertas de servicios correspondientes para la PC, la fecha, su fecha de inicio y la fecha de vencimiento.
- **Etiqueta de servicio:** el identificador único de la PC. La etiqueta de servicio es un identificador alfanumérico.

- **Código de servicio rápido:** la secuencia numérica que puede utilizarse durante la ayuda telefónica automatizada, por ejemplo, 987-674-723-2.
- **Memoria:** la cantidad de RAM instalada en la PC, por ejemplo, 16 GB.
- **Procesador:** el tipo de procesador instalado en la PC, por ejemplo, Intel Core i5 6200U.
- **Sistema operativo:** el sistema operativo instalado en la PC, por ejemplo, Microsoft Windows 10 Pro.

Cambiar la configuración de idioma

Sobre esta tarea

SupportAssist está disponible en 24 idiomas. De manera predeterminada, SupportAssist está configurado en el mismo idioma que el del sistema operativo. Puede cambiar el idioma de acuerdo a su preferencia.

Pasos

1. En la esquina superior derecha de la interfaz de usuario de SupportAssist, haga clic en el icono de configuración y, a continuación, haga clic en **Seleccionar idioma**.
Se muestra la lista de idiomas.
2. Seleccione su idioma preferido.
3. Haga clic en **Sí** para reiniciar SupportAssist en el idioma seleccionado.
SupportAssist se reinicia en el idioma seleccionado y aparece un  junto al idioma seleccionado.

Creación de un perfil SupportAssist

Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión como Administrador.

Sobre esta tarea

Tener un perfil de SupportAssist le permite usar las funcionalidades de soporte automatizadas disponibles según el plan de servicio de la PC. Puede crear un perfil SupportAssist con Mi cuenta de Dell o su cuenta de medios sociales.

Pasos

1. En la esquina superior derecha de la interfaz de usuario de SupportAssist, haga clic en **Perfil** y, a continuación, haga clic en **Completar perfil**.
 - Si no aceptó los términos y condiciones de SupportAssist, aparecerá un mensaje. Haga clic en el vínculo **Leer los términos y condiciones de SupportAssist**, acepte los términos y condiciones, haga clic en **Guardar** y vuelva a intentarlo.
 - Si SupportAssist no puede conectarse a Internet, se muestra un mensaje. Haga clic en los vínculos de solución de problemas que se muestran debajo del mensaje de error para solucionar el problema y volver a intentar.
2. En la página **Inicio de sesión** de Dell My Account, realice uno de los siguientes pasos:
 - Si ya tiene una cuenta de Dell My Account y desea iniciar sesión con un código de acceso de un solo uso, realice los siguientes pasos:
 - a. Habilite el switch de alternancia **Enviarme un código de acceso de un solo uso**.
 - b. Introduzca la dirección de correo electrónico y haga clic en **Enviar código de acceso** para recibir un código de acceso a su dirección de correo electrónico.
 - c. Ingrese el código de acceso y haga clic en **Iniciar sesión**.
 - Si ya tiene Mi cuenta de Dell, introduzca las credenciales de Mi cuenta de Dell y haga clic en **Iniciar sesión**.
 - Si no dispone de una Mi cuenta de Dell, cree una para iniciar sesión. Consulte [Creación de una cuenta de Dell My Account](#) en la página 13.
 - Inicie sesión con su cuenta de medios sociales. Consulte [Inicio de sesión con una cuenta de medios sociales](#) en la página 13.
3. En la página **Contacto y dirección de envío**, ingrese la información de contacto y los detalles de envío.
4. Seleccione el método de contacto preferido y la hora de contacto preferida.



NOTA: El horario de contacto recomendado solo corresponde a las PC con un plan de servicios Premium Support o Premium Support Plus activo en los EE. UU. o Canadá.

5. Para agregar un contacto secundario, seleccione **Agregar contacto secundario** e ingrese los detalles.
6. Si no desea que SupportAssist cree solicitudes de soporte de manera automática, desactive la casilla de verificación **Crear solicitudes de soporte de manera automática**.

 **NOTA:** La funcionalidad de creación automática de solicitudes de soporte solo está disponible y habilitada en PC con un plan de servicios activo de ProSupport, ProSupport Plus, Premium Support o Premium Support Plus.

7. Haga clic en **Terminado**.
 - Si los detalles de envío no son correctos, se mostrará un mensaje para actualizar los detalles. Haga clic en **Actualizar y finalizar** para actualizar los detalles.
 - Si los detalles de envío son válidos, el nombre y apellido se mostrarán en la esquina superior derecha de la interfaz de usuario de SupportAssist.

Creación de una cuenta de Dell My Account

Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión como Administrador.

Pasos

1. En la sección **Crear una cuenta** de la página **Inicio de sesión** de Dell My Account, ingrese el nombre, los apellidos, la dirección de correo electrónico y la contraseña.

 **NOTA:** La contraseña debe incluir una letra mayúscula, una letra minúscula y un número. La longitud de la contraseña debe ser de entre 8 y 12 caracteres.
2. Vuelva a introducir la contraseña.
3. Haga clic en **Crear cuenta**.
Se crea una nueva cuenta de Dell My Account y se inicia sesión en SupportAssist.

Inicio de sesión con una cuenta de medios sociales

Requisitos previos

- Debe haber iniciado sesión como Administrador.
- Debe tener una cuenta válida en cualquiera de las siguientes plataformas de medios sociales:
 - Google Plus
 - Facebook

Pasos

1. En la página **Inicio de sesión** de Dell My Account, haga clic en el icono del medio social deseado.
2. En la página de inicio de sesión del medio social, introduzca el nombre de usuario o el correo electrónico y la contraseña en los campos correspondientes.
3. Haga clic en **Iniciar sesión**.
Se crea una nueva cuenta de Dell My Account con las credenciales que ingresó para iniciar sesión con su cuenta de medios sociales.

Actualización de la información de contacto y envío

Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión como Administrador.

Pasos

1. En la esquina superior derecha de la interfaz de usuario de SupportAssist, haga clic en el **Nombre de usuario** y haga clic en **Detalles del perfil**.
Se muestra la página **Contacto y dirección de envío**.
2. Actualice los detalles que necesite y haga clic en **Listo**.

- Si los detalles de envío no son correctos, se mostrará un mensaje para actualizar los detalles. Haga clic en **Actualizar y finalizar** para actualizar los detalles.
- Si los detalles de envío son válidos, se mostrará la página de **Inicio**.

Uso de un perfil SupportAssist diferente

Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión como Administrador.

Pasos

1. En la esquina superior derecha de la interfaz de usuario de SupportAssist, haga clic en el *Nombre de usuario* y, a continuación, haga clic en **Utilizar un perfil diferente**.
2. Haga clic en **Continuar**.
El perfil actual está desactivado, se elimina el acceso a la información de contacto y los detalles de envío guardados y se muestra la página de **inicio**. El enlace para crear un perfil se muestra en la esquina superior derecha de la interfaz de usuario de SupportAssist. Consulte [Creación de un perfil SupportAssist](#) en la página 12.

Configuración de los ajustes de Internet

Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión como Administrador.

Sobre esta tarea

La PC debe tener una conexión a Internet activa para experimentar las funcionalidades de soporte automatizadas de SupportAssist. Puede configurar SupportAssist para que se conecte a Internet directamente o a través de un servidor proxy.

Pasos

1. En la esquina superior derecha de la interfaz de usuario de SupportAssist, haga clic en el icono de configuración, en **Configuración** y, a continuación, en **Internet**.
2. Si SupportAssist puede conectarse directamente a Internet, seleccione **Conectar directamente**.
3. Si desea que SupportAssist se conecte a Internet mediante una red de proxy, realice los siguientes pasos:
 - a. Seleccione **Conectar con proxy**.
Se muestran los campos de la configuración de proxy.
 - b. Introduzca la dirección, el número de puerto, el nombre de usuario y la contraseña.

 **NOTA:** Puede ingresar un máximo de cinco dígitos para el número de puerto.
4. Haga clic en **Guardar**.
Se configuran los ajustes de Internet y se muestra la página de **Inicio**.

Optimizaciones y análisis programados

De manera predeterminada, SupportAssist analiza la PC para detectar problemas de hardware, actualizaciones de controladores y optimizaciones de PC necesarias. La frecuencia predeterminada de los análisis depende del plan de servicio de la PC.

Si se detecta una actualización urgente de controlador, un problema de hardware o un virus o malware durante el análisis, se muestra una notificación. El tipo de notificación depende del sistema operativo instalado en la PC. Si la PC tiene un plan de servicios ProSupport Plus o Premium Support Plus activo, SupportAssist optimiza la PC automáticamente después del análisis.

Programar análisis y optimizaciones automáticas

Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión como Administrador.

Sobre esta tarea

De manera predeterminada, SupportAssist analiza la PC para detectar problemas de hardware, actualizaciones de controladores y optimizaciones de PC necesarias. La frecuencia predeterminada de los análisis depende del plan de servicio de la PC. Si se detecta una actualización urgente de controlador, un problema de hardware o un virus o malware durante el análisis, se muestra una notificación. El tipo de notificación depende del sistema operativo instalado en la PC. Si la PC tiene un plan de servicios ProSupport Plus o Premium Support Plus activo, SupportAssist optimiza la PC automáticamente después del análisis. Puede seleccionar la hora, la frecuencia y el día preferidos en los que desea que SupportAssist analice su PC.

Pasos

1. En la esquina superior derecha de la interfaz de usuario de SupportAssist, haga clic en el icono de configuración, haga clic en **Configuración** y, a continuación, haga clic en **Análisis y optimizaciones programados**.
2. Asegúrese de que la casilla de verificación **Activar análisis y optimizaciones del sistema automáticos** esté seleccionada.
3. Seleccione la hora, la frecuencia y el día en que desea ejecutar el análisis.
Se muestra la fecha del próximo análisis programado.
4. Haga clic en **Guardar**.
Se programan los análisis y las optimizaciones automáticas y se muestra la página de **Inicio**.

Actualización manual de SupportAssist

Requisitos previos

- Debe haber iniciado sesión como Administrador.
- Debe haber creado un perfil de SupportAssist. Consulte [Creación de un perfil SupportAssist](#) en la página 12.

Sobre esta tarea

Actualizar SupportAssist garantiza que las funciones más recientes de SupportAssist estén disponibles en la PC. Si hay una versión más reciente disponible, SupportAssist las actualiza de manera automática a la nueva versión. Si es necesario, también puede comprobar y actualizar SupportAssist manualmente.

 **NOTA:** Las actualizaciones de SupportAssist no están disponibles para los equipos que ejecutan el sistema operativo Windows 7.

Pasos

1. En la esquina superior derecha de la interfaz de usuario de SupportAssist, haga clic en el icono de ajustes y, luego, haga clic en **Acerca de SupportAssist**.
SupportAssist comprueba automáticamente si se encuentra disponible una versión más reciente.
 - Si no hay actualizaciones disponibles, se muestra un  y un mensaje que indica que la última versión de SupportAssist está instalada.
 - Si hay una versión más reciente de SupportAssist disponible, se muestran  y el enlace **Actualizar ahora**.
2. Haga clic en **Actualizar ahora**.

Resultados

La versión más reciente de SupportAssist se descarga y se instala en la PC.

Notificaciones

De manera predeterminada, SupportAssist muestra notificaciones sobre problemas de hardware y software, actualizaciones de controladores, solicitudes de soporte abiertas, planes de servicio, etc.

Notificaciones en la interfaz de usuario de SupportAssist

La siguiente tabla ofrece un resumen de las notificaciones que aparecen cuando se abre SupportAssist:

Tabla 4. Notificaciones en la interfaz de usuario de SupportAssist

Situación	Acción
No se ha creado un perfil de SupportAssist.	- Haga clic en Completar perfil para crear un perfil de SupportAssist. Consulte Creación de un perfil SupportAssist en la página 12. - Haga clic en Recordármelo más tarde para ver la notificación cuando vuelva a abrir SupportAssist después de 24 horas. - Haga clic en No recordarme nunca para que SupportAssist no vuelva a mostrar la notificación.
El soporte técnico de Dell aún está trabajando en su solicitud de soporte.	- Haga clic en Comprobar el estado en línea para ver el estado de la solicitud de soporte en línea. - Haga clic en Descartar para ocultar la notificación.
No optimizó la PC en los últimos 28 días.	- Haga clic en Ejecutar todos para ejecutar todos los análisis y las optimizaciones en la PC. - Haga clic en Recordármelo más tarde para ver la notificación cuando vuelva a abrir SupportAssist después de 24 horas. - Haga clic en Cancelar para ocultar la notificación.
El plan de servicio de su PC está a punto de vencer o ya venció.	- Haga clic en Renovar para renovar el plan de servicio de la PC. - Haga clic en Recordármelo más tarde para ver la notificación cuando vuelva a abrir SupportAssist después de 24 horas. - Haga clic en No recordarme nunca para que SupportAssist no vuelva a mostrar la notificación.
Renovó el plan de servicio de la PC.	Haga clic en Aceptar para ocultar la notificación.
SupportAssist OS Recovery está activado en la PC	- Haga clic en Gracias, entendido para que SupportAssist no vuelva a mostrar la notificación. - Haga clic en Más información para ver la <i>Guía del usuario de SupportAssist OS Recovery</i>.
La PC cumple con los requisitos para el plan de servicio de Dell Software Support (DSS) y SupportAssist detectó archivos redundantes, problemas de conectividad de red, virus o malware en la PC.  NOTA: El plan de servicio de DSS se encuentra disponible para las PC XPS, Alienware, Inspiron y serie G en EE. UU. con un plan de servicio activo básico o vencido.	- Haga clic en Más información para obtener más información sobre el plan de servicio de Dell Software Support. - Haga clic en Recordármelo más tarde si desea que SupportAssist le notifique el plan de servicio más adelante. - Haga clic en Descartar para que SupportAssist no vuelva a mostrar la notificación.

Notificaciones en el Centro de actividades de Windows

SupportAssist muestra las notificaciones en el Centro de actividades de Windows. La siguiente tabla proporciona un resumen de los diferentes tipos de notificaciones que SupportAssist muestra en el Centro de actividades de Windows.

 **NOTA:** Las notificaciones en el Centro de actividades de Windows no se muestran en PC con un estado de garantía desconocido.

Tabla 5. Notificaciones del Centro de actividades de Windows

Situación	Acción
En la interfaz de usuario de Dell Data Assistant, ha aplazado el borrado de la antigua PC después de migrar los datos a la PC nueva.	Haga clic en la notificación para abrir Dell Data Assistant o para posponer la notificación.

Tabla 5. Notificaciones del Centro de actividades de Windows (continuación)

Situación	Acción
En la interfaz de usuario de SupportAssist, ha aplazado el borrado de la antigua PC después de migrar los datos de la antigua PC a la PC nueva.	Haga clic en la notificación para abrir SupportAssist.
Durante un análisis programado, se detecta una actualización urgente del controlador.	Haga clic en la notificación para ver la página de detalles del controlador. Para obtener instrucciones sobre cómo instalar las actualizaciones del controlador, consulte Instalación de las actualizaciones de controlador en la página 26.
Se debe crear una solicitud de soporte para un problema detectado durante un análisis iniciado manualmente o programado.	Para un disco duro, una SSD, una batería, un teclado, RAM, un mouse, unidades ópticas o una tarjeta de video, realice uno de los siguientes pasos: ● Haga clic en Información adicional para ver los detalles del problema y crear una solicitud de soporte. ● Haga clic en Recordármelo mañana para ver la notificación más tarde. En el caso de otros componentes, realice uno de los siguientes pasos: ● Haga clic en la notificación para ver los detalles del problema. ● Haga clic en Recordármelo mañana para ver la notificación más tarde.
Se debe reemplazar un componente de hardware por un problema detectado durante un análisis iniciado manualmente o programado.	Para un disco duro, una SSD, una batería, un teclado, RAM, un mouse, unidades ópticas o una tarjeta de video, realice uno de los siguientes pasos: ● Haga clic en Reemplazar hardware para ver los detalles del problema y crear una solicitud de soporte. ● Haga clic en Recordármelo mañana para ver la notificación más tarde. Para otros componentes o si el plan de servicio ha caducado, realice uno de los siguientes pasos: ● Haga clic en Más información para ver los detalles del problema. ● Haga clic en Recordármelo mañana para ver la notificación más tarde.
Se crea automáticamente una solicitud de soporte para un problema de hardware detectado durante un análisis iniciado manualmente o programado.	No es necesario realizar ninguna acción.
Los programas potencialmente no deseados (PUP) se detectan durante un análisis iniciado manualmente o programado.	Haga clic en la notificación para revisar y quitar los PUP detectados por el análisis. Para obtener instrucciones sobre cómo eliminar los PUP, consulte Eliminación de programas potencialmente no deseados en la página 32.
Los virus o el malware se detectan durante un análisis iniciado manualmente o programado.	Haga clic en la notificación para ver los detalles de los virus o malware que fueron detectados durante el análisis.
El plan de servicio de la PC está por vencer o ha vencido.	Haga clic en la notificación para abrir SupportAssist. Se muestra un enlace para renovar el plan de servicio en la interfaz de usuario de SupportAssist.
El estado de la solicitud de soporte que se creó para la PC fue actualizado recientemente.  NOTA: No se muestra una notificación cuando la solicitud de soporte está cerrada.	Haga clic en la notificación para abrir SupportAssist y ver el estado de la solicitud de soporte en línea.
SupportAssist OS Recovery crea el primer punto de restauración en la PC.	Haga clic en la notificación para ver la opción de reparación del sistema en la página Solución de problemas .
Si el sistema cumple con los requisitos para el plan de servicio de soporte de software Dell (DSS) y SupportAssist detecta archivos	Haga clic en la notificación para abrir SupportAssist.

Tabla 5. Notificaciones del Centro de actividades de Windows (continuación)

Situación	Acción
redundantes, problemas de conectividad de red, virus o malware durante un análisis. i NOTA: El plan de servicio de DSS se encuentra disponible para las PC XPS, Alienware, Inspiron y serie G en EE. UU. con un plan de servicio activo básico o vencido.	
La PC tiene un plan de servicio activo Premium Support Plus y SupportAssist analizó y optimizó la PC de forma automática.	Haga clic en la notificación para abrir SupportAssist.
Un agente de soporte técnico inició una sesión para analizar e instalar las actualizaciones de controladores de forma remota o analizar la PC en busca de problemas de hardware.	Haga clic en Aceptar para ver la página Términos y condiciones de Dell RemoteActions. i NOTA: Si se ejecutó una sesión de forma remota durante las últimas dos horas, no se muestran los Términos y condiciones, y el agente de soporte técnico puede iniciar los análisis automáticamente. i NOTA: Si Windows Focus Assist está activado en el equipo, no se muestra la notificación.

Anuncios en la página de inicio de SupportAssist

Cuando el plan de servicio de la PC está a punto de vencer o ha vencido:

- Se muestra una notificación en la interfaz de usuario de SupportAssist.
- Se muestra una notificación en el Centro de actividades de Windows.
- Se muestra un anuncio en la página **Inicio** de SupportAssist.

Puede renovar o actualizar su plan de servicio mediante los vínculos que se proporcionan en la notificación o el anuncio. Para obtener información sobre las notificaciones que se muestran en la interfaz de usuario de SupportAssist, consulte [Notificaciones en la interfaz de usuario de SupportAssist](#) en la página 16. Para obtener información sobre las notificaciones que se muestran en el Centro de actividades de Windows, consulte [Notificaciones en el Centro de actividades de Windows](#) en la página 16.

En la siguiente tabla, se describen los anuncios que se muestran en la página **Inicio**:

Tabla 6. Anuncios en la página de inicio de SupportAssist

Situación	Acción
Si ha adquirido el servicio Dell Migrate y no migró los archivos y ajustes en un plazo de 90 días.	Haga clic en Sí para ir a la página de inicio de Dell Migrate.
No inició sesión como administrador en la PC en que el servicio de Dell Migrate está activado.	Inicie sesión como administrador para migrar los archivos y ajustes.
De 0 a 60 días antes del vencimiento del plan de servicio.	Haga clic en Renovar para renovar el plan de servicio en línea.
El plan de servicio venció y se encuentra dentro del periodo de renovación.	Haga clic en Renovar para renovar el plan de servicio en línea.
El plan de servicio venció y no se encuentra dentro del periodo de renovación.	Haga clic en Ponerse en contacto con Dell para ampliar o actualizar el plan de servicio.

i **NOTA:** La funcionalidad de renovación del plan de servicio en línea solo está disponible en EE. UU.

Inhabilitación de las notificaciones de SupportAssist

Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión como Administrador.

Sobre esta tarea

Puede deshabilitar las notificaciones de SupportAssist en la PC. Sin embargo, SupportAssist muestra notificaciones sobre problemas de hardware y actualizaciones urgentes de controladores que se detectan durante un análisis, incluso si desactiva las notificaciones.

Pasos

1. En la esquina superior derecha de la interfaz de usuario de SupportAssist, haga clic en el icono de configuración, en **Configuración** y, a continuación, en **Notificaciones**.
2. Deseleccione la casilla de verificación **Deseo recibir notificaciones sobre problemas de hardware y software, actualizaciones de controladores, solicitudes de soporte y otras alertas para mi PC** y haga clic en **Guardar**.
Las notificaciones de SupportAssist se desactivan y se muestra la página de **Inicio**.

Desinstalación de SupportAssist

Requisitos previos

La interfaz de usuario de SupportAssist no debe estar abierta en la PC.

Pasos

1. Visite **Panel de control > Programas > Programas y características**.
Se muestra la página **Desinstalar o cambiar un programa**.
2. Haga clic con el botón derecho en **Dell SupportAssist**, y, a continuación, haga clic en **Desinstalar**.
3. Cuando se le pida que confirme la desinstalación, haga clic en **Sí**.

Resultados

Se desinstala Dell SupportAssist.

Visión general del restablecimiento y la reparación del sistema

SupportAssist OS Recovery le permite restablecer o reparar la PC. Puede invocar SupportAssist OS Recovery desde la interfaz de usuario de SupportAssist para PC del hogar.

Restablecimiento del sistema

La función de restablecimiento del sistema le permite restablecer el sistema operativo de la PC. Puede restablecer el sistema operativo al estado de fábrica o instalar la versión más reciente del sistema operativo. Según el estado de la PC, las siguientes opciones pueden estar disponibles:

- Restablecer la configuración de fábrica: instale la imagen de fábrica en la PC para restablecer el sistema operativo al estado en que se encontraba cuando la PC se envió desde la fábrica de Dell.
- Restablecer y actualizar: descargue e instale el sistema operativo más reciente en la PC, junto con las aplicaciones y los controladores cruciales.

PRECAUCIÓN: El proceso de restablecimiento elimina permanentemente todos los datos del disco duro y desinstala los programas o controladores instalados en la PC. Se recomienda que respalde los datos antes de realizar un restablecimiento del sistema.

NOTA: Si SupportAssist no puede detectar la imagen de fábrica que se instaló en la PC, solo se muestra la opción **Restablecer y actualizar**.

NOTA: La función para restablecer la PC mediante la opción Restablecer y actualizar solo se admite en determinados sistemas. Para obtener la lista de los sistemas que soportan esta función, consulte la *Matriz de soporte de Dell SupportAssist OS Recovery* disponible en la página de documentación de [SupportAssist OS Recovery](#).

Reparación del sistema

La función de reparación del sistema le permite revertir la PC instantáneamente a un punto en el tiempo anterior para resolver los problemas de arranque o cualquier otro problema de rendimiento. Esta función se activa automáticamente en PC con, al menos, 50 GB de espacio libre en el disco duro y donde SupportAssist OS Recovery está disponible. Si la PC tiene menos de 50 GB de espacio libre en el disco duro, puede activar la característica manualmente en SupportAssist o en la configuración del panel de control del sistema operativo.

NOTA: Si se detecta un problema de hardware crítico en la PC, se desactivará la función de reparación del sistema hasta que cree una solicitud de soporte.

Esta función le permite restaurar instantáneamente la PC a un momento anterior en el tiempo. Restaurar la PC puede ayudar a resolver problemas causados por infecciones por virus o malware, daños en el registro, daños en los archivos del sistema, problemas con parches del sistema operativo o controladores.

NOTA: Esta función no protege completamente los archivos de programa. Es posible que las aplicaciones que no son de Dell instaladas en la PC se eliminen cuando la PC se restaura a un punto de restauración anterior.

Restablecer la PC a la configuración de fábrica

Requisitos previos

- Debe tener privilegios de administrador en la PC.
- La PC debe estar conectada a una toma de corriente.

Sobre esta tarea

La opción **Restablecer la configuración de fábrica** restablece el sistema operativo y las aplicaciones predeterminadas al estado en que se encontraban cuando la PC salió de la fábrica de Dell.

Pasos

1. Abra SupportAssist, navegue a **Solución de problemas > Borrar todos los datos y restablecer mi PC a su estado original** y haga clic en **Restablecer mi PC**.
2. Haga clic en **Sí, reiniciar**.
La PC se reinicia y se muestra la interfaz de usuario de SupportAssist OS Recovery.

Siguientes pasos

Realice los pasos que se proporcionan en la sección **Restablecer la computadora al estado de fábrica**, en la *Guía del usuario de Dell SupportAssist OS Recovery* disponible en la página de documentación [SupportAssist OS Recovery](#).

Restablecer la PC y actualizar el sistema operativo

Requisitos previos

- La PC debe estar conectada a una toma de corriente.
- La PC debe disponer de una conexión a Internet activa.

Pasos

1. Abra SupportAssist, navegue a **Solución de problemas > Borrar todos los datos y restablecer mi PC a su estado original** y haga clic en **Restablecer mi PC**.
2. Haga clic en **Sí, reiniciar**.
La PC se reinicia y se muestra la interfaz de usuario de SupportAssist OS Recovery.

Siguientes pasos

Realice los pasos que se proporcionan en la sección **Restablecer la computadora y actualizar el sistema operativo**, en la *Guía del usuario de Dell SupportAssist OS Recovery* disponible en la página de documentación [SupportAssist OS Recovery](#).

Configurar ajustes de reparación del sistema

Requisitos previos

Debe tener SupportAssist OS Recovery 5.1 o una versión posterior disponible en la PC.

Sobre esta tarea

Configurar los ajustes de reparación del sistema le permite seleccionar la cantidad de espacio en el disco duro que desea asignar para almacenar los respaldos de reparación del sistema.

 **NOTA:** Si la cantidad de espacio libre en el disco duro disponible en la PC es menor de 12 GB, no se crean nuevos respaldos de reparación del sistema.

Pasos

1. Abra SupportAssist, haga clic en el icono de configuración y, a continuación, haga clic en **Configuración**.
2. Haga clic en **Reparación del sistema**.
Se muestra la configuración de reparación del sistema.
3. Seleccione la cantidad de espacio en disco duro que desea asignar para almacenar instantáneas de reparación del sistema, por ejemplo, 15 GB.
4. Haga clic en **Guardar**.

Reparar la PC

Sobre esta tarea

La función de reparación del sistema le permite diagnosticar y solucionar problemas comunes que pueden ocurrir antes de que la PC se inicie en el sistema operativo. Comprueba y corrige la tabla de particiones, los archivos de inicio y el estado del sistema operativo Windows.

Pasos

1. Abra SupportAssist, navegue a **Solución de problemas > Restaurar la PC con System Repair** y haga clic en **Iniciar reparación del sistema**.

2. Haga clic en **Sí, reiniciar**.

La PC se reinicia y se muestra la interfaz de usuario de SupportAssist OS Recovery.

- Si el problema se soluciona correctamente, se muestra el estado **Todo volvió a la normalidad**. Haga clic en **FINALIZAR**.
- Si el problema no se puede solucionar o la reparación no se ha realizado correctamente, aparecerá un mensaje de error. Haga clic en **RESTABLECER OPCIONES** para restablecer el sistema operativo de la PC. Consulte [Visión general del restablecimiento y la reparación del sistema](#) en la página 20.

Visión general de la migración de Dell

Dell Migrate es un servicio a pedido que le permite migrar de manera segura sus archivos y ajustes personales a su PC de Dell desde cualquier PC que ejecute el sistema operativo Windows 8.1 o posterior. Después de migrar los datos, puede borrar y restablecer la antigua PC antes de venderla, regalarla o permutarla. Para adquirir el servicio Dell Migrate para su PC, consulte <https://www.dell.com/Migrate>.

El servicio de Migrate solo está disponible para las PC Inspiron, serie G, XPS y Alienware en determinadas regiones. Para obtener la lista de las regiones admitidas, consulte la sección **Configuraciones regionales compatibles** en la *Guía del usuario de Dell Migrate* disponible en la página de documentación de [Dell Data Assistant](#).

En este documento, el término datos se refiere a los archivos y los ajustes que desea migrar. El término PC antigua se refiere al equipo desde el cual se migran los datos y PC nueva se refiere al equipo Dell al que se migran los datos.

Dell Migrate le permite migrar sus archivos personales, como documentos, fotos, música, videos, etc. En la siguiente tabla se enumeran los ajustes que se pueden migrar:

Tabla 7. Ajustes que se pueden migrar con Dell Migrate

Tipo	Configuración
Fecha y hora	• Calendario y relojes adicionales • Configuración regional del usuario
Personalización	• Tareas en segundo plano • Opciones del explorador de archivos ◦ Configuración general ◦ Vistas de carpetas ◦ Configuración avanzada • Barra de tareas • Colores
Hardware	• Teléfono y módem • Opciones y cuentas de fax
Marcadores	• Favoritos en Internet Explorer • Marcadores guardados en Google Chrome, Mozilla Firefox y Microsoft Edge versión 79 o superior
Control de usuario	• Propiedades del mouse ◦ Botones principal y secundario ◦ Esquemas de puntero • Teclado ◦ Demora de repetición de caracteres ◦ Tasa de repetición de caracteres ◦ Tasa de parpadeo del cursor • Sonidos de la PC ◦ Reproducción ◦ Comunicaciones ◦ Temas de sonido • Juegos
Accesibilidad	• Contraste alto • Lupa • Filtros de colores • Teclas para alternar, sticky keys y ajustes de teclas de filtro para el teclado.

Migrar datos de la antigua PC a la nueva

Requisitos previos

Asegúrese de lo siguiente:

- El servicio Dell Migrate está disponible para su PC nueva. Para obtener instrucciones para realizar la compra, consulte <https://www.dell.com/Migrate>.
- El sistema operativo instalado en la PC antigua es Windows 8.1 o una versión posterior.
- El sistema operativo instalado en la PC nueva debe ser Windows 10 RS4 de 64-bits o superior.
- Ambas PC están conectadas a una toma de corriente.
- Ha iniciado sesión en la PC nueva y la antigua como administrador.
- Ambas PC están conectadas a la misma red local.
- Hay suficiente espacio de disco disponible en la PC nueva.
- Las PC antiguas y nuevas deben tener la misma configuración regional del sistema.

Pasos

1. En la PC antigua, realice los siguientes pasos:

- a. Visite <https://www.dell.com/Migrate>.
- b. Descargue y ejecute `Dell Data Assistant.exe`.
Se instala Dell Data Assistant y se crea un acceso directo en el escritorio.
- c. Abra Dell Data Assistant y haga clic en **Comencemos**.

Si la computadora está conectada a una red pública, se le solicitará que confirme si reconoce y confía en la red y desea continuar con la migración. Haga clic en **Confiar en la red** para continuar.

Dell Data Assistant busca una PC nueva conectada a la misma red local con Dell Migrate. Si se detecta la PC nueva, se muestra un código de verificación.

2. En la PC nueva, realice los siguientes pasos:

- a. Abra SupportAssist y haga clic en .
- b. En la esquina inferior izquierda, haga clic en **Ir ahora**.
- c. En la página de inicio de Dell Migrate, haga clic en **Comencemos**.
 - Dell Migrate busca la PC antigua que está conectado a la misma red local y tiene Dell Data Assistant en ejecución.
 - Las pestañas **Solución de problemas**, **Historial** y **Obtener soporte** están deshabilitadas.
- d. Introduzca el código de verificación que se muestra en la antigua PC.

 **NOTA:** Si tiene SupportAssist para PC del hogar versión 3.9 instalado en la PC nueva, debe usar únicamente el archivo ejecutable de Dell Data Assistant versión 1.1 o posterior.

Si el código se verifica correctamente, los equipos se emparejan y Dell Data Assistant explora la PC antigua en busca de los datos que se pueden migrar.

 **NOTA:** Si ha iniciado sesión con distintas cuentas de usuario en la PC antigua y la nueva, se le solicitará que confirme si desea continuar. Haga clic en **Continuar** para realizar la migración. Durante la migración, solo se migran los datos de la cuenta de usuario que ha iniciado sesión en la PC antigua.

3. Realice una de las siguientes acciones en su nueva PC:

- Haga clic en **Move Everything for me** para transferir todos los archivos y las configuraciones de la PC antigua a la nueva.
- Haga clic en **Permitirme elegir qué mover** para seleccionar los archivos y las configuraciones que desea mover en lugar de transferir todos los contenidos.

 **NOTA:** Si no dispone de suficiente espacio en la unidad de disco duro en la unidad principal de su equipo nuevo para transferir todos los archivos, la opción **Mover todo** no se muestra. Si está disponible, debe seleccionar una unidad diferente con suficiente espacio de almacenamiento o seleccionar solo los archivos más importantes para realizar la migración.

4. De forma predeterminada, todos los archivos y la configuración se migran a la unidad principal de la PC nueva. Si tiene varias unidades en la PC nueva, realice los siguientes pasos para seleccionar manualmente la unidad a la que desea migrar los datos:

- a. En el panel izquierdo, haga clic en **Cambiar**.
- b. Seleccione la unidad deseada y haga clic en **Aplicar**.

 **NOTA:** Si tiene varias unidades en la antigua PC y solo una unidad en la nueva, se crean carpetas por separado para cada unidad en la ubicación predeterminada, por ejemplo, Migration_D_Drive.

5. Haga clic en **Migrar ahora**.

Si alguna otra aplicación se está ejecutando en la PC nueva, se le pedirá que la cierre y continúe o cancele el proceso de migración.

 **NOTA:** No cierre Dell Data Assistant ni haga clic en **Cancelar** en el equipo antiguo mientras la migración está en curso.

6. Una vez finalizado el proceso de migración, realice uno de los siguientes pasos:
 - Si todos los datos se migraron correctamente, haga clic en **Finalizar**.
 - Si algunos de los datos no se migraron, haga clic en **Mostrar archivos omitidos**, revise y seleccione los datos que desea migrar y, a continuación, haga clic en **Reintentar**.
7. De manera opcional, haga clic en  para proporcionar sus comentarios, haga clic en  para migrar datos desde otra PC o cuenta de usuario, o bien haga clic en  para obtener información acerca de cómo borrar la PC antigua.
8. Haga clic en **Cerrar**.
Se muestra la **Página de inicio**. Para obtener más información acerca de Dell Migrate, consulte la *Guía del usuario de Dell Migrate* disponible en la página de documentación de [Dell Data Assistant](#).

Siguientes pasos

Para borrar y restablecer la antigua PC, haga clic en **Borrar esta PC** en la interfaz de usuario de Dell Data Assistant. Consulte [Borrar y restablecer la PC antigua](#) en la página 25.

Borrar y restablecer la PC antigua

Requisitos previos

Asegúrese de lo siguiente:

- El servicio Dell Migrate está disponible para su PC nueva. Para obtener instrucciones para realizar la compra, consulte <https://www.dell.com/Migrate>.
- El sistema operativo instalado en la PC antigua es Windows 8.1 o una versión posterior.
- La PC antigua está conectada a una toma de corriente.
- Ha iniciado sesión en la PC antigua como administrador.
- No hay aplicaciones en ejecución en la PC antigua.
- BitLocker está deshabilitado en la PC antigua.

Pasos

1. Si ya ha migrado sus datos a la PC nueva, siga estos pasos en la antigua PC:
 - a. Abra Dell Data Assistant.
 - b. Haga clic en **Borrar esta PC**.
 - Si hay un disco duro externo conectado al equipo, se mostrará un mensaje que indica que los datos del disco duro externo no se borrarán. Extraiga el disco duro y haga clic en **Continuar** para continuar.
 - Si se detectan varias cuentas de usuario en la PC antigua, se le solicitará que confirme si desea continuar con el borrado y restablecimiento de la PC. Haga clic en **Continuar** para continuar.
 -  **PRECAUCIÓN:** Si hace clic en Continuar sin migrar los datos de otras cuentas de usuario, también se eliminan los datos de esas cuentas de usuario.
 - Si se detecta un problema en el disco duro, se mostrará un mensaje para confirmar si desea continuar. Haga clic en **Continuar** para continuar.
 - Si su PC es compatible con la versión 5.3 o posterior de Dell SupportAssist OS Recovery, se muestra una de las siguientes opciones de restablecimiento:
 - **Reiniciar para comenzar el restablecimiento de Dell:** reinicia la PC y muestra la interfaz de usuario de Dell SupportAssist OS Recovery. Seleccione la opción de restablecimiento adecuada y siga las instrucciones que aparecen en pantalla para completar el proceso de borrado y restablecimiento.
 - **Iniciar restablecimiento de Windows:** muestra las opciones de restablecimiento de Windows. Seleccione la opción adecuada y siga las instrucciones que aparecen en pantalla para completar el proceso de borrado y restablecimiento.
2. Si no ha migrado sus datos a la PC nueva, siga estos pasos:
 - a. En la antigua PC, abra Dell Data Assistant y haga clic en **Comencemos**.
 - b. En la PC nueva, inicie el proceso de migración. Para obtener instrucciones para migrar sus datos, consulte [Migrar datos de la antigua PC a la nueva](#) en la página 24.
3. Si no desea borrar la antigua PC ahora, haga clic en **Recordármelo más tarde**, seleccione la hora en la que desea recibir una notificación y, a continuación, haga clic en **Aceptar**.

Descripción general de controladores y descargas

La actualización de los controladores ayuda a mejorar el rendimiento de la PC y a reparar riesgos de seguridad. De manera predeterminada, SupportAssist analiza la PC cada semana para detectar las actualizaciones disponibles para los controladores y las aplicaciones de Dell instaladas en la PC. Si es necesario, puede configurar la frecuencia con la que SupportAssist realiza el análisis.

SupportAssist categoriza las actualizaciones en función de su gravedad como **Urgente**, **De seguridad**, **Recomendada** y **Opcional**.

NOTA: En este documento, el término "controlador" se refiere a las aplicaciones de Dell, el firmware, los controladores y el BIOS instalados en la PC.

Clasificación de gravedad de las actualizaciones

SupportAssist clasifica las actualizaciones en función de su gravedad, como se indica a continuación:

- **Urgente:** actualizaciones que se deben instalar.
- **De seguridad:** actualizaciones que pueden prevenir amenazas potenciales a la seguridad de la PC.
- **Recomendada:** actualizaciones que pueden mejorar el rendimiento de la PC.
- **Opcionales**

NOTA: Si hay una actualización urgente o recomendada disponible, se muestra una notificación. Para obtener más información sobre los tipos de notificaciones que se muestran con SupportAssist, consulte [Notificaciones](#) en la página 15.

Instalación de las actualizaciones de controlador

Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión como Administrador.

Sobre esta tarea

SupportAssist analiza la PC y sugiere proactivamente actualizaciones disponibles para los controladores de la PC y las aplicaciones de Dell. Antes de instalar una actualización de controlador, SupportAssist crea automáticamente un punto de restauración. Puede utilizar el punto de restauración para desinstalar la actualización del controlador y hacer que la PC vuelva a su estado anterior. En un período de tiempo determinado, SupportAssist solo puede retener tres puntos de restauración. Si se debe crear un nuevo punto de restauración, el más antiguo se quita automáticamente.

NOTA: Si instala una versión más reciente del BIOS disponible para la PC, no podrá desinstalar la actualización.

NOTA: En un sistema operativo Windows, de forma predeterminada, la configuración de creación de punto de restauración está deshabilitada. Para habilitar a SupportAssist para crear un punto de restauración, debe habilitar la configuración de creación del punto de restauración en Windows.

Pasos

1. Abra SupportAssist y haga clic en la .
2. En el mosaico **Obtención de controladores y descargas**, haga clic en **Ejecutar**.
 - Si hay actualizaciones disponibles para la PC, el tipo de actualización y el número de actualizaciones disponibles se muestran en el mosaico **Obtener controladores y descargas**.
 - Si SupportAssist no puede detectar actualizaciones disponibles para la PC, se mostrará un mensaje.
3. Haga clic en **Actualizar ahora**.
Se muestra la página de controladores.

4. Seleccione las actualizaciones que desea instalar y haga clic en **Instalar**.

 **NOTA:** Ciertas actualizaciones de controladores se deben instalar junto con uno o más controladores para funcionar correctamente. Debe seleccionar todos los controladores dependientes y hacer clic en **Instalar**.

- Para las actualizaciones que se instalan automáticamente, se muestran el  y el estado **Finalizado** en la columna **Estado**.
- Si la actualización se debe instalar de forma manual, se muestra el vínculo **Instalar** en la columna **Estado** una vez finalizada la descarga. Para instalar la actualización, haga clic en **Instalar**.

 **NOTA:** Es posible que tenga que reiniciar la PC para completar la instalación de algunos controladores.

5. Haga clic en **Finalizar**.
Se muestra la **Página de inicio**. La cantidad de controladores instalados se muestra en la **Página de inicio** y en la página **Historial**.
6. Si una actualización requiere reiniciar, haga clic en **Reiniciar ahora** para reiniciar la PC inmediatamente.
Se le solicitará que guarde los archivos y cierre todas las aplicaciones antes de reiniciar.
7. Haga clic en **Reiniciar**.
La PC se reinicia automáticamente para completar la instalación.

Desinstalación de las actualizaciones de controlador

Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión como Administrador.

Sobre esta tarea

Si tiene problemas con la PC después de actualizar un controlador, desinstale la actualización y haga que la PC vuelva a su estado anterior.

Pasos

1. Abra SupportAssist y haga clic en **Historial**.
2. En la página **Historial**, haga clic en el vínculo **Restaurar sistema**.
Se muestra un mensaje que indica que la PC volverá al estado en el que se encontraba cuando se creó el punto de restauración.
3. Haga clic en **Restaurar**.
La PC se reiniciará automáticamente para desinstalar la actualización.

Notificaciones de mosaico Obtención de controladores y descargas

La siguiente tabla describe los diferentes estados de notificaciones que se muestran en el mosaico **Obtención de controladores y descargas**:

Tabla 8. Notificaciones de mosaico Obtención de controladores y descargas

Icono de mosaico	Tipo de actualización	Descripción
	Actualización opcional o no disponible	No hay actualizaciones disponibles o una actualización opcional está disponible.
	Recomendado	Solamente se encuentran disponibles los tipos de actualizaciones recomendados.
	Urgente o Seguridad	Solamente se encuentran disponibles los tipos de actualizaciones múltiples, de seguridad o urgentes.

Analizar el hardware de la PC

La ejecución de un análisis del hardware le permite detectar los problemas de hardware en la PC. De manera predeterminada, SupportAssist analiza el hardware de la PC una vez al mes para detectar problemas de hardware. También puede realizar manualmente una de las siguientes acciones para identificar un problema de hardware:

- Analizar un componente de hardware específico
- Ejecutar un análisis rápido del hardware
- Ejecución de una prueba de estrés

NOTA: Si SupportAssist se minimiza y se detecta un problema durante un análisis, aparece una notificación en el mosaico **Análisis del hardware**. La notificación se mantiene en el mosaico hasta un máximo de siete días. Si no crea una solicitud de soporte para el problema en siete días, la notificación se eliminará.

Para ciertos problemas de hardware, el título del problema se muestra sobre los mosaicos y se muestra una notificación en el mosaico **Análisis del hardware**. La indicación que se muestra en el mosaico depende de la gravedad del problema. En la siguiente tabla, se describen las diferentes notificaciones de estado que se muestran en el mosaico **Análisis de hardware** cuando se detecta un problema durante un análisis rápido del hardware o una prueba de esfuerzo en la PC:

Tabla 9. Notificaciones de mosaico Análisis del hardware

Icono de PC	Estado	Descripción
	Normal	No se han detectado problemas de hardware.
	Advertencia Si se detecta un problema de tipo advertencia, se deshabilitan los mosaicos de optimización de la PC. Para activar los mosaicos, haga clic en Aceptar .	Se detectó un problema de hardware en algún componente que no son el módulo de memoria ni los discos duros.
	Crítico Si se detecta un problema de hardware crítico, los mosaicos de optimización de la PC se deshabilitarán hasta que cree una solicitud de soporte.	Se ha detectado un problema de hardware en el módulo de memoria o los discos duros.

Analizar un componente de hardware específico

Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión como Administrador.

Sobre esta tarea

SupportAssist le permite analizar un componente de hardware específico instalado en la PC. Los pasos para ejecutar un análisis dependen del componente de hardware que seleccione.

Los siguientes pasos son aplicables para el análisis de la unidad de disco duro.

Pasos

1. Abra SupportAssist y haga clic en la pestaña **Solución de problemas**.
2. Haga clic en **Deseo solucionar problemas de mi PC** y, a continuación, en **Deseo verificar una pieza de hardware específica**. Se mostrará la lista de componentes de hardware disponibles en la PC.

NOTA: Para actualizar la lista de componentes de hardware que se muestran, haga clic en el vínculo **Actualizar hardware**.

3. En la sección **Dispositivos de almacenamiento**, haga clic en **Disco duro**.

4. Seleccione el tipo de prueba y haga clic en **Ejecutar prueba**.

Resultados

- Si no se detecta ningún problema, se muestra el estado **Aprobado** y el .
- Si se detecta un problema y no requiere la creación de una solicitud de soporte, se muestran el estado **Fallido** y el icono .
- Si se detecta un problema y es necesario crear una solicitud de soporte, se mostrará la página de detalles del problema. Para obtener instrucciones acerca de cómo crear una solicitud de soporte, consulte [Crear una solicitud de soporte para un problema detectado durante un análisis](#) en la página 36.

Ejecutar un análisis rápido del hardware

Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión como Administrador.

Sobre esta tarea

Un análisis rápido en la PC detecta problemas en componentes de hardware, por ejemplo, el disco duro, el procesador, el módulo de memoria, etc.

Pasos

1. Abra SupportAssist y haga clic en la .
2. En el mosaico **Analizar hardware**, haga clic en **Ejecutar**.

Resultados

- Si no se detecta ningún problema, se muestra la notificación en el mosaico.
- Si se detecta un problema y es necesario crear una solicitud de soporte, los mosaicos de optimización se deshabilitan y se muestra la página de detalles del problema. Para obtener instrucciones acerca de cómo crear una solicitud de soporte, consulte [Crear una solicitud de soporte para un problema detectado durante un análisis](#) en la página 36.
- Si se detecta un problema y no es necesario crear una solicitud de soporte, el título del problema se muestra sobre los mosaicos, se muestra una notificación en el mosaico **Análisis del hardware** y los mosaicos de optimización se deshabilitan. Para activar los mosaicos, haga clic en **Aceptar**.

Ejecución de una prueba de estrés

Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión como Administrador.

Sobre esta tarea

Una prueba de esfuerzo detecta problemas en los componentes, como la placa de PC, las unidades ópticas y la cámara. También detecta problemas en los componentes analizados durante un análisis rápido.

 **PRECAUCIÓN:** Durante una prueba de esfuerzo, es posible que vea destellos en la pantalla y que no pueda usar la PC.

Pasos

1. Abra SupportAssist y haga clic en la pestaña **Solución de problemas**.
2. Haga clic en **Deseo solucionar problemas de mi PC** y, a continuación, haga clic en **Deseo analizar toda mi PC**.
3. Haga clic en **Iniciar**.
Aparecerá un mensaje solicitándole que guarde sus archivos y que cierre todas las aplicaciones.
4. Después de guardar sus archivos y cerrar todas las aplicaciones, haga clic en **Aceptar** para ejecutar la prueba.
Durante la prueba, el nombre de la tarea que se está ejecutando se muestra sobre los mosaicos y el estado de progreso del análisis se muestra en el mosaico **Análisis de hardware**.

Resultados

- Si no se detecta ningún problema, se muestra la notificación en el mosaico.
- Si se detecta un problema y es necesario crear una solicitud de soporte, los mosaicos de optimización se deshabilitan y se muestra la página de detalles del problema. Para obtener instrucciones acerca de cómo crear una solicitud de soporte, consulte [Crear una solicitud de soporte para un problema detectado durante un análisis](#) en la página 36.
- Si se detecta un problema y no se requiere crear una solicitud de soporte, el título del problema se muestra sobre los mosaicos, se muestra una notificación en el mosaico **Análisis del hardware** y los mosaicos de optimización se deshabilitan. Para activar los mosaicos, haga clic en **Aceptar**.

Optimización de la PC

SupportAssist le ayuda a optimizar la PC al ejecutar una serie de diagnósticos que identifican modificaciones en los archivos y ajustes de la PC. Las optimizaciones de SupportAssist le ayudan a mejorar la velocidad de la PC, la disponibilidad del espacio de almacenamiento y la estabilidad de la PC a través de las siguientes acciones:

- Limpieza de archivos temporales
- Ajuste del rendimiento de la PC
- Optimización de la red
- Eliminación de virus, malware y programas potencialmente no deseados (PUP)

Limpieza de archivos

Sobre esta tarea

SupportAssist elimina archivos redundantes, carpetas temporales y otros elementos innecesarios de la PC.

Pasos

1. Abra SupportAssist y haga clic en la .
2. En el mosaico **Limpiar archivos**, haga clic en **Ejecutar**.

Durante la optimización, el nombre de la tarea que se está ejecutando se muestra sobre los mosaicos y el progreso del análisis se muestra en el mosaico.



PRECAUCIÓN: Si cancela la optimización mientras está en progreso, no se revertirán los cambios que se hayan realizado.

Resultados

La cantidad de espacio en el disco duro que se guarda se muestra en la página **Archivos limpiados**, en la **Página de inicio** y en la página **Historial**.

Ajuste el rendimiento de la PC

Sobre esta tarea

SupportAssist ajusta la configuración de la alimentación, el registro y la asignación de memoria para maximizar la velocidad de procesamiento de la PC.

Pasos

1. Abra SupportAssist y haga clic en la .
2. En el mosaico **Ajustar el rendimiento**, haga clic en **Ejecutar**.

Durante la optimización, el nombre de la tarea que se está ejecutando se muestra sobre los mosaicos y el progreso del análisis se muestra en el mosaico.



PRECAUCIÓN: Si cancela la optimización mientras está en progreso, no se revertirán los cambios que se hayan realizado.

Resultados

Después de finalizar la optimización, se muestra una notificación en el mosaico.

Optimice la red

Sobre esta tarea

SupportAssist actualiza la configuración de la PC para mantener una red eficiente y confiable.

Pasos

1. Abra SupportAssist y haga clic en la .
2. En el mosaico **Optimizar red**, haga clic en **Ejecutar**.

Durante la optimización, el nombre de la tarea que se está ejecutando se muestra sobre los mosaicos y el progreso del análisis se muestra en el mosaico.



PRECAUCIÓN: Si cancela la optimización mientras está en progreso, no se revertirán los cambios que se hayan realizado.

Resultados

Después de finalizar la optimización, se muestra una notificación en el mosaico.

Eliminación de virus y malware

Sobre esta tarea

SupportAssist aísla y elimina los archivos infectados por virus y malware para mantener la PC protegida. También puede detectar programas potencialmente no deseados (PUP) instalados en la PC.

 **NOTA:** La funcionalidad de eliminación de virus y malware solo está disponible para PC con plan de servicios ProSupport Plus, Premium Support Plus o Dell Software Support activo.

 **NOTA:** La funcionalidad de eliminación de virus y malware está disponible para PC con plan de servicios ProSupport Plus o Premium Support Plus activo.

 **NOTA:** La funcionalidad de eliminación de virus y malware no está disponible en ciertas regiones como, por ejemplo, China.

Pasos

1. Abra SupportAssist y haga clic en la .
2. En el mosaico **Quitar virus y malware**, haga clic en **Ejecutar**.

Durante la optimización, el nombre de la tarea que se está ejecutando se muestra sobre los mosaicos y el progreso del análisis se muestra en el mosaico.



PRECAUCIÓN: Si cancela la optimización mientras está en progreso, no se revertirán los cambios que se hayan realizado.

Resultados

- El número de virus y malware eliminados se muestra en el mosaico **Eliminar virus y malware**, en la página de **Inicio** y en la página **Historial**.
- Si se detectan PUP en la PC, la cantidad de PUP detectados se muestra en el mosaico **Eliminar virus y malware**. Para obtener instrucciones acerca de cómo eliminar PUP, consulte [Eliminación de programas potencialmente no deseados](#) en la página 32.

Eliminación de programas potencialmente no deseados

Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión como Administrador.

Sobre esta tarea

Los programas potencialmente no deseados (PUP) son programas que se instalan en segundo plano mientras se instala una aplicación. Los PUP reducen el rendimiento de la PC o muestran anuncios no deseados.

SupportAssist detecta los PUP que se encuentran en la PC mediante un análisis de malware o virus iniciado automáticamente o manual. Si se detectan PUP, aparece el icono del mosaico **Quitar virus y malware** en color rojo y el número de PUP que se detectaron se muestra en el mosaico. Puede revisar y quitar los PUP que se detectaron en la PC.

 **NOTA:** Si los PUP se detectan durante un análisis automatizado, se muestra una notificación. Para obtener más información sobre los tipos de notificaciones que se muestran con SupportAssist, consulte [Notificaciones](#) en la página 15.

Pasos

1. Abra SupportAssist.
2. En el mosaico **Quitar virus y malware**, haga clic en **Ver**.
Se muestra la página de detalles de los PUP.
 **NOTA:** De manera predeterminada, se seleccionan todos los PUP. Puede revisar y desmarcar los PUP que no quiere quitar de la PC.
3. De manera opcional, para ver más información sobre un PUP, haga clic en el enlace **Haga clic aquí para obtener más detalles**.
4. Haga clic en **Quitar** y, a continuación, en **Confirmar**.
Los PUP seleccionados se quitan de la PC.
5. Haga clic en **Aceptar**.

Resultados

El número de PUP eliminados se muestra en la página de **Inicio** y en la página **Historial**.

Ejecución de todos los análisis y optimizaciones de la PC

Sobre esta tarea

Inicie un análisis completo de la PC para identificar problemas de hardware y optimizaciones necesarias, e identificar las actualizaciones de los controladores o las aplicaciones de Dell instalados en la PC.

Pasos

1. Realice uno de los pasos siguientes:
 - Abra SupportAssist y haga clic en **Comenzar ahora**.
 - Abra SupportAssist, haga clic en  y, a continuación, haga clic en **Ejecutar todos**.

Durante la optimización, el nombre de la tarea que se está ejecutando se muestra sobre los mosaicos y el progreso del análisis se muestra en el mosaico.

 **PRECAUCIÓN:** Si cancela la optimización mientras está en progreso, no se revertirán los cambios que se hayan realizado.

- Si no se detecta ningún problema y no hay actualizaciones, aparecerá un mensaje en cada mosaico. La cantidad de espacio en disco duro que se guarda, y el número de virus o malware eliminados se muestran en la página de **Inicio**.
- Si se detectan actualizaciones de controladores o aplicaciones durante el análisis, el tipo de actualización y el número de actualizaciones disponibles se muestran en el mosaico **Obtener controladores y descargas**. Para obtener instrucciones sobre cómo instalar estas actualizaciones, consulte [Instalación de las actualizaciones de controlador](#) en la página 26.
- Si se detecta un problema de hardware y es necesario crear una solicitud de soporte, se muestra la página de los detalles del problema. Para obtener instrucciones acerca de cómo crear una solicitud de soporte, consulte [Crear una solicitud de soporte para un problema detectado durante un análisis](#) en la página 36.
- Si se detecta un problema y no es necesario crear una solicitud de soporte, el título del problema se muestra sobre los mosaicos y se muestra una notificación en el mosaico **Análisis de hardware** luego de que todos los análisis están completos.

 **NOTA:** El tipo de notificación depende de la gravedad del problema de hardware. Para obtener más información sobre los tipos de notificaciones que se muestran con SupportAssist, consulte [Notificaciones](#) en la página 15. Para ocultar la notificación de problemas, haga clic en **Aceptar**.

- Si se detectan programas potencialmente no deseados (PUP), se muestra una notificación en el mosaico **Eliminar virus y malware**. Para obtener instrucciones acerca de cómo eliminar PUP, consulte [Eliminación de programas potencialmente no deseados](#) en la página 32.

 **NOTA:** Los detalles de los análisis y las optimizaciones realizados en la PC se muestran en la página **Historial**.

2. Si el problema persiste, haga clic en **Aún necesito ayuda** para crear una solicitud de soporte manualmente.

 **NOTA:** La funcionalidad de creación manual de una solicitud de soporte solo se aplica a PC con un plan de servicio activo Premium Support, ProSupport, Premium Support Plus o ProSupport Plus.

Se muestra la página de solicitud de soporte. Para obtener instrucciones sobre cómo crear una solicitud de soporte manualmente, consulte [Creación de una solicitud de soporte manualmente](#) en la página 37.

Visión general del asistente virtual

Utilice el asistente virtual desde cualquier página para solucionar problemas en la PC, como funcionamiento lento y problemas de hardware, o para chatear con un agente de soporte técnico de Dell. Para solucionar un problema, es posible que el asistente virtual le solicite actualizar controladores, ejecutar optimizaciones o crear una solicitud de asistencia, si es necesario.

Mediante las palabras clave o las frases que ingresa en el chat, el asistente virtual comprende sus intenciones y proporciona vínculos a artículos de la base de conocimientos, tutoriales en vídeo o instrucciones para la solución de problemas. Si no puede comprender sus intenciones, muestra diversas categorías de problemas que pueden ocurrir en la PC. Cuando selecciona una categoría de problema, se muestran los vínculos de solución o solución de problemas asociados. Si el problema no se entiende o no se resuelve, se lo redirige a un agente de soporte técnico de Dell.

Puede ver las transcripciones de chat pasadas, los detalles de las acciones que se realizaron y comprobar el estado de la solicitud de soporte en la página de **historial**.

 **NOTA:** Actualmente, el asistente virtual está disponible solo en algunas regiones e idiomas.

Puede solucionar los siguientes problemas o componentes de PC:

- Problemas de audio
- Adaptador
- Batería
- Pantalla
- Ruido del ventilador
- Micrófono
- Activación de Microsoft Office
- Rendimiento de la PC

Para utilizar el asistente virtual, haga clic en  que se muestra en la esquina inferior derecha de la interfaz de usuario de SupportAssist y, a continuación, haga clic en **Iniciar chat**.

Creación de una solicitud de soporte

SupportAssist le ayuda a supervisar la PC proactivamente y periódicamente en busca de problemas de hardware o software. Si se detecta un problema en la PC, SupportAssist le permite crear una solicitud de soporte con el soporte técnico de Dell. Según el plan de servicio de la PC, SupportAssist también puede crear automáticamente una solicitud de soporte para el problema.

 **NOTA:** La funcionalidad de creación automática de solicitudes de soporte no está disponible en PC con una garantía vencida.

Crear una solicitud de soporte para un problema detectado durante un análisis

Requisitos previos

En PC con número de compilación del sistema operativo mayor o igual a 16299, usted debe tener privilegios de administrador. Para ver los pasos para consultar el número de compilación del sistema operativo instalado en la PC, consulte [Preguntas frecuentes](#) en la página 45.

Sobre esta tarea

Si se debe crear una solicitud de soporte para un problema detectado durante un análisis manual iniciado o automatizado, los mosaicos de optimización de PC y los enlaces para solucionar problemas de hardware se desactivan en la página de **Solución de problemas**. Si la interfaz de usuario de SupportAssist se minimiza durante el análisis, aparece una notificación en el mosaico **Análisis de hardware**. Si la interfaz de usuario de SupportAssist está abierta, se muestra la página de detalles del problema.

Pasos

1. Abra SupportAssist.

2. Haga clic en **Solucionar ahora**.

 **NOTA:** Si no tiene privilegios de administrador en la PC y no se crea un perfil de SupportAssist, aparecerá un mensaje. Debe iniciar sesión en la PC como administrador, crear un perfil, y, a continuación, volver a intentarlo.

 **NOTA:** Si aparece el  en el mosaico, haga clic en **Aceptar** y cree la solicitud de soporte más tarde. Si hace clic en **Aceptar**, el mosaico de optimización de la PC y los enlaces en la página **Solución de problemas** se habilitan.

Se muestra la página de detalles del problema.

 **NOTA:** En el caso de las PC XPS, Inspiron y Alienware en ciertas regiones con un plan de servicio vencido, se muestra un enlace para comprar el componente de hardware.

3. Haga clic en **Siguiente**.

- Si SupportAssist no puede conectarse a Internet, se muestra un mensaje. Haga clic en los enlaces de solución de problemas que se muestran debajo del mensaje para solucionar el problema y volver a intentarlo.
- Si no ha creado un perfil de SupportAssist, se muestra la página **Inicio de sesión** de Mi cuenta de Dell. Para continuar, cree un perfil de SupportAssist y haga clic en **Finalizar**.
- Si ya ha creado un perfil de SupportAssist, se mostrará la información de contacto y la dirección de envío. Para actualizar la información de contacto y la dirección de envío, haga clic en **Editar**, realice los cambios pertinentes y haga clic en **Finalizar**.

 **NOTA:** Si no tiene privilegios de administrador en la PC, no puede editar la información de contacto y la dirección de envío

4. En la página de resumen del problema, haga clic en **Listo**.

 **NOTA:** Puede ver los detalles y hacer un seguimiento del estado de la solicitud de soporte desde la página **Historial**.

Se muestra la vista de mosaicos de la página **Inicio**, y el estado de **Solicitud de soporte abierta** se muestra en el mosaico **Análisis del hardware**.

Creación de una solicitud de soporte manualmente

Sobre esta tarea

En función del plan de servicios de la PC, podrá crear una solicitud de soporte manualmente para problemas que no haya detectado SupportAssist. Para obtener más información sobre las funcionalidades de SupportAssist para diferentes planes de servicio, consulte [Capacidades de SupportAssist y planes de los servicios de Dell](#) en la página 6.

Pasos

1. Abra SupportAssist y haga clic en la pestaña **Obtener soporte**.
2. Haga clic en **Abrir una solicitud de soporte**.
 - Si los análisis y las optimizaciones de SupportAssist no se llevan a cabo en las últimas 24 horas, todos los análisis se inician de manera automática. Si se detecta un problema en la PC, se detiene el análisis y se muestra la página de detalles del problema. Para obtener instrucciones acerca de cómo crear una solicitud de soporte, consulte [Crear una solicitud de soporte para un problema detectado durante un análisis](#) en la página 36.
 - Si los análisis y las optimizaciones de SupportAssist se llevan a cabo en las últimas 24 horas, se muestra la página de solicitud de soporte.
 - Si ya se muestra una notificación para un problema de hardware en la página **Inicio**, se mostrará la página de detalles del problema. Para obtener instrucciones acerca de cómo crear una solicitud de soporte, consulte [Crear una solicitud de soporte para un problema detectado durante un análisis](#) en la página 36.
 - Si no tiene privilegios de administrador en la PC y no se crea un perfil de SupportAssist, aparecerá un mensaje. Debe iniciar sesión en la PC como administrador, crear un perfil, y, a continuación, volver a intentarlo.
3. Si se muestra la página de solicitud de soporte, realice lo siguiente:
 - a. En la lista **Seleccione una categoría**, elija la categoría de problema.
 - b. Introduzca la descripción del problema.
 - c. Haga clic en **Siguiente**.
 - Si no ha creado un perfil de SupportAssist, se muestra la página **Inicio de sesión** de Mi cuenta de Dell. Para continuar, cree un perfil de SupportAssist y haga clic en **Finalizar**.
 - Si ya ha creado un perfil de SupportAssist, se mostrará la información de contacto y la dirección de envío. Para actualizar la información de contacto y la dirección de envío, haga clic en **Editar**, realice los cambios pertinentes y haga clic en **Finalizar**.
4. En la página de resumen del problema, haga clic en **Listo**.

 **NOTA:** Si no tiene privilegios de administrador en la PC, no puede editar la información de contacto y la dirección de envío

 **NOTA:** Puede ver los detalles y hacer un seguimiento del estado de la solicitud de soporte desde la página **Historial**.

Se muestra la vista de mosaicos de la página **Inicio**, y el estado de **Solicitud de soporte abierta** se muestra en el mosaico **Análisis del hardware**.

Página Detalles del problema

En la siguiente tabla, se describe la información que se muestra en la página de detalles del problema:

Tabla 10. Página Detalles del problema

Información	Descripción
Etiqueta de servicio	El identificador único de la PC. La etiqueta de servicio es un identificador alfanumérico.
Garantía	El plan de servicios y su fecha de vencimiento.
Problema	Los detalles del problema para el que se crea la solicitud de asistencia.
Solución	La solución recomendada.
Deseo recibir soporte en el sitio  NOTA: Esta opción está disponible solo para determinadas regiones y se muestra solo para PC que cuentan con	Seleccione esta casilla de verificación si desea que un técnico de soporte de Dell lo visite en el sitio para reemplazar la parte.

Tabla 10. Página Detalles del problema (continuación)

Información	Descripción
planes de servicios Premium Support, Premium Support Plus, ProSupport o ProSupport Plus activos.	

Página Resumen del problema

En la siguiente tabla, se describe la información que se muestra en la página de resumen del problema:

Tabla 11. Página Resumen del problema

Información	Descripción
Etiqueta de servicio	El identificador único de la PC. La etiqueta de servicio es un identificador alfanumérico.
Garantía	El plan de servicios y su fecha de vencimiento.
Problema	Los detalles del problema para el que se crea la solicitud de asistencia.
Solicitud de asistencia número	El número de solicitud de asistencia del problema.

Piezas que se pueden enviar

Cuando SupportAssist detecte un problema en la PC, se le podrá enviar una pieza de repuesto de manera automática en función del plan de servicio de la PC.

Las siguientes piezas se pueden enviar de manera automática:

- Disco duro
- Módulo de memoria
- Unidades ópticas
- Teclado
- Mouse
- Batería
- Tarjeta de video

Visión general de la solución de problemas

La página **Solución de problemas** le permite solucionar problemas de conectividad de red y rendimiento de la PC. También le permite explorar la PC en busca de problemas de hardware y proporciona vínculos a tutoriales en vídeo para solucionar problemas comunes de hardware y software. Los vínculos de solución de problemas habilitados para usted dependen del tipo de cuenta de usuario. Para obtener instrucciones sobre cómo reconocer el tipo de cuenta de usuario, consulte la documentación del sistema operativo en <https://support.microsoft.com/>.

 **NOTA:** Si se detecta un problema de hardware o se crea una solicitud de soporte para un problema de hardware, se deshabilitan los vínculos para solucionar problemas de hardware.

Si su PC se está ejecutando en el sistema operativo Windows 10 RS4 de 64 bits o una versión posterior, la página **Solución de problemas** también le permite configurar lo siguiente:

- Cuenta de Microsoft Office
- Actualizaciones automáticas de Windows
- Cuenta de correo electrónico
- Impresora
- Página de inicio del navegador
- Fondo de pantalla
- Actualizaciones de aplicaciones automáticas, iconos dinámicos y ajustes de reproducción automática de video en la tienda de Microsoft

Descripción general del historial

La página **Historial** muestra información acerca de las actividades y eventos de SupportAssist, como las optimizaciones de software, las tareas de solución de problemas, las actualizaciones de controladores, los análisis de hardware, la conversación de asistente virtual, etc. La información de las actividades realizadas en los últimos 90 días en orden cronológico.

La página **historial** muestra los vínculos para ver las transcripciones de sus conversaciones de chat con el asistente virtual y para comprobar el estado de las solicitudes de soporte en línea. También se muestran los vínculos de punto de restauración creados durante las actualizaciones del controlador.

De manera predeterminada, se muestra información sobre los eventos y las actividades que se han realizado durante la semana actual. Puede ver los detalles para un día específico o un mes completo. Use la lista **Seleccionar vista del historial** para ver los detalles de un determinado tipo de evento o actividad.

Según el plan de servicio de la PC, se muestran el número de actualizaciones de controladores instaladas, el espacio liberado en el disco duro y la cantidad de virus o malware eliminados.

Obtención de soporte

SupportAssist le permite ponerse en contacto con agentes de soporte técnico de Dell por teléfono, chat o medios sociales. En la página **Obtener soporte**, se enumeran las opciones de soporte y ayuda disponibles para la PC. Las opciones de soporte y ayuda a las que puede acceder varían en función del plan de servicio de la PC y la región. Para obtener información sobre las opciones de soporte y ayuda disponibles para diversos planes de servicio, consulte [Capacidades de SupportAssist y planes de los servicios de Dell](#) en la página 6.

 **NOTA:** Si no hay una conexión a Internet disponible, los números de contacto de soporte técnico de Dell para su región se mostrarán.

En la siguiente tabla, se describen las opciones de soporte y ayuda que se muestran en la página **Obtener soporte**:

Tabla 12. Página Obtener soporte

Función	Descripción
Localizador de centros de servicio¹	Encuentre el centro de servicios autorizado de Dell más cercano según el código postal, la ciudad o el estado.
Llámenos¹	Según la región, comuníquese con el soporte técnico de Dell mediante los números de contacto que se muestran.
Conexión con medios sociales	Comuníquese con el soporte técnico de Dell por medio de plataformas de medios sociales, como WeChat, WhatsApp, Facebook Messenger o Line, según su región.
Abrir una solicitud de soporte	Cree una solicitud de soporte manualmente para un problema de hardware o software. Para obtener instrucciones acerca de cómo crear una solicitud de soporte, consulte Creación de una solicitud de soporte manualmente en la página 37.
Permítanos trabajar en su PC en forma remota	Permita que un agente de soporte técnico acceda y controle la PC de manera remota para solucionar problemas. Para obtener instrucciones sobre cómo iniciar una sesión, consulte Permitir la solución de problemas de forma remota mediante RemoteAssist en la página 42.
Enviar archivos al soporte técnico	Envíe archivos al soporte técnico de Dell que describan el problema en la PC o envíe archivos solicitados por un agente de soporte técnico.  NOTA: El tamaño máximo del archivo que puede enviar es 4 MB. Para obtener información acerca del envío de archivos al soporte técnico de Dell, consulte Envío de archivos al soporte técnico de Dell en la página 42. Para obtener información sobre el envío del archivo de registro de actividad de la PC al soporte técnico de Dell, consulte Envío de archivos de registro al soporte técnico de Dell en la página 42.
Más recursos de Dell.com	Haga clic en el vínculo para ver más información para su PC.

¹ Esta información se muestra siempre en el idioma correspondiente al país o región donde se compró la PC.

El asistente virtual le permite solucionar problemas de su PC, realizar optimizaciones o chatear con un agente de soporte técnico de Dell.

Para utilizar el asistente virtual, haga clic en  que se muestra en la esquina inferior derecha de la interfaz de usuario de SupportAssist y, a continuación, haga clic en **Iniciar chat**.

 **NOTA:** Actualmente, el asistente virtual está disponible solo en algunas regiones e idiomas.

Envío de archivos al soporte técnico de Dell

Sobre esta tarea

Si lo solicita un agente de soporte técnico de Dell, puede enviar archivos que describan el problema en la PC o cualquier otro archivo específico solicitado por el agente de soporte. Puede enviar un archivo ZIP, RAR, TXT, JPG, JPEG, PNG, GIF, DOCX, DOC, ODT, PDF, XLS o XLSX.

 **NOTA:** El tamaño máximo del archivo que puede enviar es 4 MB.

 **NOTA:** Puede enviar hasta tres archivos en un día. Si tiene varios archivos, puede comprimirlos en el formato .zip y enviar el archivo ZIP.

Pasos

1. Abra SupportAssist y haga clic en la pestaña **Obtener soporte**.
2. En el panel derecho, haga clic en **Cargar archivos**.
3. En la casilla **Cargar archivos**, haga clic en **Navegar**, seleccione el archivo necesario y haga clic en **Cargar**.

Resultados

Una vez enviado el archivo, se muestra el  y el mensaje **Archivo cargado correctamente**.

Envío de archivos de registro al soporte técnico de Dell

Sobre esta tarea

Envíe los archivos de registro de actividad de la PC al soporte técnico de Dell si el agente de soporte técnico de Dell lo solicita.

Pasos

1. Abra SupportAssist y haga clic en la pestaña **Obtener soporte**.
2. En el panel derecho, haga clic en **Cargar archivo de registro**.

Resultados

Una vez enviado el archivo, se muestra el  y el mensaje **Archivo cargado correctamente**.

Solución de problemas de forma remota

Es posible que un agente de soporte técnico de Dell necesite acceso a la PC para solucionar determinados problemas. Puede permitirle controlar la PC por completo de forma remota o permitir que solo inicie los análisis de forma remota. Si no les proporciona control total sobre su PC, el agente de soporte técnico solo podrá analizar e instalar actualizaciones de controladores o iniciar un análisis de hardware.

Para permitir que el agente de soporte técnico de Dell controle por completo su equipo de forma remota, consulte [Permitir la solución de problemas de forma remota mediante RemoteAssist](#) en la página 42.

Para permitir que el agente de soporte técnico de Dell solo ejecute análisis e inicie actualizaciones del controlador en la PC, consulte [Permitir la solución de problemas de forma remota mediante la ayuda remota](#) en la página 43.

Permitir la solución de problemas de forma remota mediante RemoteAssist

Requisitos previos

- Debe haber iniciado sesión como Administrador.
- El agente de soporte técnico de Dell debe iniciar una sesión remota para su PC.

 **NOTA:** Si está en curso un análisis de controladores iniciado manualmente, un análisis de hardware o una optimización del sistema, el agente de soporte técnico no podrá iniciar la sesión remota.

Pasos

1. Abra SupportAssist y haga clic en la pestaña **Obtener soporte**.
2. En el panel derecho, haga clic en **Iniciar una sesión remota**.
3. Lea y acepte los términos y condiciones que se muestran en la página **Términos y condiciones de Dell RemoteAssist** y, a continuación, haga clic en **Finalizar**.
El agente de soporte técnico ahora puede acceder a su PC y solucionar problemas de forma remota.

Permitir la solución de problemas de forma remota mediante la ayuda remota

Requisitos previos

- Debe haber iniciado sesión como Administrador.
- El agente de soporte técnico de Dell debe iniciar una sesión de ayuda remota para su PC.
- No debe utilizar ninguna aplicación en la PC en modo de pantalla completa o modo de presentación.
- Las notificaciones de SupportAssist no deben estar deshabilitadas.

 **NOTA:** Si se está ejecutando un análisis de controladores iniciado manualmente, un análisis de hardware o una optimización del sistema, el agente de soporte técnico no puede iniciar la sesión de ayuda remota.

Pasos

1. Haga clic en la notificación de **Ayuda remota a través de TechSupport** que se muestra en el Centro de actividades de Windows.
Se muestra la página **Términos y condiciones de Dell RemoteActions**. Los Términos y condiciones no se muestran si se ejecutó una sesión durante las últimas dos horas.
2. Lea y acepte los Términos y condiciones y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.
El agente de soporte técnico ahora puede analizar e instalar las actualizaciones de controladores o iniciar un análisis de hardware. Si se detecta un problema y es necesario crear una solicitud de soporte, los mosaicos de optimización se deshabilitan y se muestra la página de detalles del problema. Para obtener instrucciones acerca de cómo crear una solicitud de soporte, consulte [Crear una solicitud de soporte para un problema detectado durante un análisis](#) en la página 36.

Déjenos sus comentarios

Cuando cierra la interfaz de usuario de SupportAssist después de completar una actividad, se muestra la opción de realizar una encuesta para proporcionar comentarios sobre su experiencia general con SupportAssist para PC del hogar.

 **NOTA:** La opción de encuesta para proporcionar comentarios solo está disponible en determinados modelos de PC y en determinadas regiones.

Sus comentarios se mantendrán confidenciales y permitirán que Dell mejore los productos. Puede enviar sus comentarios después de realizar una de las siguientes actividades en la interfaz de usuario de SupportAssist:

- Exploración de PC
- Optimización de PC
- Instalación de una actualización
- Solución de problemas de PC

Si desea omitir la encuesta, haga clic en **Quizás la próxima vez**, o cierre la ventana **encuesta para clientes de SupportAssist**. Si hace clic en la **Quizás la próxima vez**, la opción de encuesta no se mostrará durante los próximos 15 días.

Para proporcionar su calificación en la encuesta, seleccione la cantidad de estrellas y, a continuación, haga clic en **Enviar**. Si proporciona una calificación de tres estrellas o menos, se muestra una opción para que proporcione sugerencias de mejoras. Ingrese sus ideas de mejora en la casilla **Cuéntenos cómo podemos mejorar esta experiencia para usted** y, a continuación, haga clic en **Enviar**.

Cuando haya completado la encuesta una vez, tendrá disponible una opción para proporcionar la calificación de la encuesta solo después de 90 días cuando complete cualquiera de las actividades mencionadas anteriormente en la interfaz de usuario de SupportAssist nuevamente.

Preguntas frecuentes

Instalación e interfaz del usuario de SupportAssist

1. ¿Cómo puedo identificar el número de compilación del sistema operativo instalado en mi PC?

Realice los siguientes pasos:

- Busque y abra la aplicación **Ejecutar**.
- Escriba **winver** y haga clic en **Aceptar**.

Se muestra el número de compilación del sistema operativo, por ejemplo, OS Build 15063.1266.

2. ¿Cómo puedo comprobar si SupportAssist está instalado en mi PC?

Para verificar si SupportAssist está instalado, realice los siguientes pasos:

- Visite **Panel de control > Programas > Programas y características**.
- En la lista de programas, compruebe si **Dell SupportAssist** está presente.

Si Dell SupportAssist no se encuentra en la lista de programas, debe instalar SupportAssist manualmente. Consulte [Instale SupportAssist para PC del hogar](#) en la página 10.

3. ¿Cuáles son los idiomas que admite la interfaz de usuario de SupportAssist?

La interfaz de usuario de SupportAssist admite 24 idiomas. Los idiomas admitidos son: árabe, chino (simplificado), chino (tradicional), checo, danés, neerlandés, inglés, finés, francés, francés (canadiense), alemán, griego, hebreo, húngaro, italiano, japonés, coreano, noruego, polaco, portugués (brasileño), ruso, español, sueco y turco. Para obtener instrucciones para cambiar la configuración de idioma, consulte [Cambiar la configuración de idioma](#) en la página 12.

4. He instalado SupportAssist en mi PC, pero no puedo abrirlo. ¿Cuál puede ser el motivo?

SupportAssist necesita el número de puerto 5700 para abrir la interfaz de SupportAssist. Si alguna otra aplicación utiliza este puerto, SupportAssist no se abrirá en la PC. Asegúrese de que no haya otra aplicación utilizando este puerto y, a continuación, reintente abrir SupportAssist.

5. ¿Cómo puedo comprobar si otra aplicación está utilizando el puerto 5700?

Realice los siguientes pasos:

- Busque y abra la aplicación **Services**.
- En el panel derecho, haga clic en **Dell SupportAssist**.
- En el panel izquierdo, haga clic en **Detener**.
- Desde el menú de programas, busque y abra la aplicación **Símbolo del sistema**.
- Escriba `netstat -a -v | findstr /C:"5700"` y pulse Intro.
 - Si ninguna aplicación utiliza el puerto 5700, no se muestra ningún resultado.
 - Si cualquier otra aplicación utiliza el puerto 5700, se muestra el número de puerto y el estado **PROCESO DE ESCUCHA**.
- Reinicie el servicio **Dell SupportAssist**.

6. SupportAssist tarda mucho tiempo en abrirse. ¿Qué debería hacer?

Si SupportAssist tarda mucho tiempo en abrir, debe reiniciar el servicio SupportAssist. Realice los siguientes pasos:

- Busque y abra la aplicación **Services**.
- En el panel derecho, haga clic en **Dell SupportAssist**.
- En el panel izquierdo, haga clic en **Detener** y, a continuación, haga clic en **Reiniciar**.

7. Cuando paso el cursor sobre la etiqueta de servicio o el número de modelo de la PC, se muestra el mensaje Garantía desconocida. ¿Por qué?

El mensaje **Garantía desconocida** podría aparecer por una de las siguientes razones:

- SupportAssist no está conectado a Internet. Vaya a la página **Solución de problemas** y consulte los pasos de solución de problemas para la conexión a Internet.

- Si la PC se conecta a Internet a través de un servidor proxy. Asegúrese de haber configurado el ajuste del proxy en SupportAssist. Consulte [Configuración de los ajustes de Internet](#) en la página 14.
- Es posible que su PC no tenga una garantía válida. Comuníquese con el soporte técnico de Dell para obtener ayuda.

8. ¿Puedo actualizar el BIOS en una PC habilitada para BitLocker?

Se recomienda que deshabilite el cifrado de BitLocker en la PC antes de actualizar el BIOS.

9. Actualmente, tengo en mi PC la versión de 3.9.2 de SupportAssist en ejecución. ¿Por qué no puedo actualizar a la versión más reciente?

Es posible que esté ejecutando una versión del sistema operativo Windows 10 RS3 o anterior. Para actualizar SupportAssist a la versión 3.10 o posterior, primero debe actualizar la versión del sistema operativo a Windows 10 RS4 o posterior.

Solución de problemas remota de SupportAssist

1. Al hacer clic para iniciar sesión en DellConnect y aceptar los términos y condiciones, el agente de soporte no puede acceder a mi PC de forma remota. ¿Qué debería hacer?

Solicite al agente de soporte que desconecte la sesión actual e inicie una nueva sesión de DellConnect.

2. Al hacer clic en Comenzar la sesión, ¿por qué aparece un mensaje que indica que no hay ninguna sesión de Dell RemoteAssist activa?

Puede comenzar una sesión de Dell RemoteAssist solo después de que la inicie un agente de soporte técnico de Dell. Para evitar este error, haga clic en **Comenzar sesión** después de que se haya iniciado la sesión.

Optimizaciones de SupportAssist

1. ¿Dónde puedo comprobar los detalles de las optimizaciones que se han realizado en mi PC durante una optimización programada o iniciada de forma manual?

SupportAssist conserva los detalles de todos los eventos y las actividades del sistema que se han realizado en los últimos 90 días. Es posible ver los detalles de un mes, una semana o un día específico en la página **Historial**.

2. ¿Por qué SupportAssist tarda más tiempo en realizar las optimizaciones que la duración que se especifica en los mosaicos?

El tiempo que se muestra en los mosaicos de optimización de la PC es solo una estimación, basada en la configuración de la PC. El tiempo real necesario para realizar las optimizaciones puede variar con respecto a la estimación.

3. Durante la optimización, SupportAssist ha dejado de funcionar. ¿Qué debería hacer?

Cierre y vuelva a abrir SupportAssist y, a continuación, intente ejecutar la optimización de nuevo. Si el problema persiste, realice los siguientes pasos:

- Busque y abra la aplicación **Services**.
- En el panel derecho, haga clic en **Dell SupportAssist**.
- En el panel izquierdo, haga clic en **Detener** y, a continuación, haga clic en **Reiniciar**.

Información de envío para el envío de piezas

1. ¿Cómo puedo editar mi información de contacto y envío?

Para obtener instrucciones para actualizar su información de contacto y de envío, consulte [Actualización de la información de contacto y envío](#) en la página 13.

2. ¿Puedo cambiar la información de contacto y los detalles de envío al crear una solicitud de asistencia?

Sí, puede cambiar la información de contacto y los detalles de envío al crear una solicitud de asistencia.

3. ¿Por qué tengo que introducir mis detalles de envío para solucionar un problema relacionado con una pieza que no se envía?

Tras el análisis, si se identifica un error de hardware como la causa principal del problema, la dirección de envío se utiliza para enviarle una pieza de repuesto. Si ha introducido la dirección de envío durante el registro de SupportAssist, esta se recupera de manera automática antes de enviar un problema.

Notificaciones de SupportAssist

1. ¿Cómo puedo deshabilitar las notificaciones de SupportAssist?

Para obtener instrucciones para deshabilitar las notificaciones de SupportAssist, consulte [Inhabilitación de las notificaciones de SupportAssist](#) en la página 18.

2. He cancelado accidentalmente una notificación sobre un error. ¿Cómo y dónde puedo obtener la notificación de nuevo para ver los detalles del error?

Si cancela una notificación, se mostrará de nuevo después de seis horas o cuando reinicie la PC.

3. No recibo notificaciones para actualizar los controladores. ¿Qué debería hacer?

Si su plan de servicio venció, SupportAssist no muestra notificaciones de actualizaciones de controladores disponibles para su PC. Debe renovar su plan de servicio para recibir notificaciones sobre actualizaciones de controladores.

Programación de hardware de SupportAssist

1. ¿Puedo programar un análisis de hardware?

Sí, puede programar un análisis de hardware. Para obtener instrucciones para programar un análisis de hardware, consulte [Programar análisis y optimizaciones automáticas](#) en la página 15.

2. Experimento un problema de hardware en mi PC. ¿Por qué no lo detecta SupportAssist?

Si no se detecta un problema de hardware, asegúrese de que los servicios de SupportAssist estén en ejecución en la PC. Para comprobar si los servicios SupportAssist se están ejecutando, realice lo siguiente:

- Busque y abra la aplicación **Services**.
- Compruebe si el estado **En ejecución** se muestra para los siguientes servicios en su PC:
 - Recopilador de Dell Data Vault
 - Procesador de Dell Data Vault
 - API de servicio de Dell Data Vault
 - Dell SupportAssist
 - Soporte de hardware de Dell
 - Servicio de administración de clientes de Dell

3. Cuando realizo un análisis de hardware, el resultado del análisis se muestra como Configurado erróneamente en la página Historial. Sin embargo, no aparece ninguna notificación en el mosaico Analizar hardware. ¿Por qué?

Si SupportAssist no pudo escanear un componente durante el análisis de hardware, se muestra el estado de **Configurado erróneamente**. Por lo tanto, ninguna notificación se muestra en el mosaico **Analizar hardware**. SupportAssist analiza el componente nuevamente durante la próxima exploración iniciada manualmente o automatizada.

Dell Migrate

1. ¿Dónde puedo ver el resumen de los archivos y los ajustes que se migraron con Dell Migrate?

Para ver los archivos y los ajustes que se migraron en la última sesión, visite la página de inicio de Dell Migrate y haga clic en **Ver resumen**. También puede ver el resumen de todos los archivos y los ajustes que se migraron durante los últimos 90 días en la página **Historial**.

2. ¿Por qué Dell Data Assistant me solicita que use Restablecimiento de Windows si tengo Dell SupportAssist OS Recovery instalado en mi PC?

Dell Data Assistant le solicita que use Restablecimiento de Dell solo si tiene instalado en su PC Dell SupportAssist OS Recovery, versión 5.3 o superior. Si en la PC se encuentra instalada una versión anterior de Dell SupportAssist OS Recovery, se le solicitará que utilice Restablecimiento de Windows.

3. Durante la migración de datos, aparece el mensaje de error "No se puede completar la migración". ¿Cuál puede ser el motivo?

Es posible que esté usando una versión obsoleta de Dell Data Assistant. Descargue la versión más reciente en <https://www.dell.com/Migrate> y vuelva a intentar la migración. Asegúrese de que SupportAssist también ejecute la versión más reciente.

4. ¿Por qué se detiene el progreso de la migración después de cierto porcentaje?

Esto puede ocurrir debido a que no hay permisos de acceso suficientes en determinados archivos de usuario. Asegúrese de haber iniciado sesión en la PC como administrador y de que los archivos que intenta migrar no pertenezcan a una cuenta de usuario diferente.

5. La migración de datos falla y aparece el mensaje de error "Este equipo no está conectado a una red". ¿Cuál puede ser el motivo?

Puede encontrar este error si la red se desconecta mientras la migración está en curso. Para solucionar los problemas de red y volver a intentar la migración, consulte la sección **Solución de problemas de desconexión de red durante la migración** en la *Guía del usuario de Dell Migrate* disponible en la página de documentación de [Dell Data Assistant](#).

SupportAssist para PC del hogar: recursos

En esta sección, se enumeran recursos de documentación y otros enlaces útiles que proporcionan más información acerca de SupportAssist para PC del hogar.

Tabla 13. SupportAssist para PC del hogar: recursos

Contenido	Recurso	Vaya a
Requisitos mínimos, instalación y características del producto	Guía del usuario de SupportAssist para PC del hogar, versión 3.10.3	Manuales de SupportAssist para PC del hogar
Nuevas características, mejoras, problemas conocidos y limitaciones de la versión	Notas de la versión de SupportAssist para PC del hogar, versión 3.10.3	
Tutoriales en video para obtener información sobre las características de SupportAssist para PC del hogar	Lista de reproducción SupportAssist para PC del hogar	YouTube
Preguntas entre pares sobre SupportAssist para PC del hogar	Foros de la comunidad	Comunidad de SupportAssist para PC del hogar

Contactar con Dell

Dell proporciona varias opciones de servicio y asistencia en línea y por teléfono. La disponibilidad varía según el país, la región y el producto, y es posible que algunos servicios no estén disponibles en su área. Si no tiene una conexión a Internet activa, puede encontrar información de contacto en la factura de compra, en el albarán de entrega, en el recibo o en el catálogo de productos de Dell.

Pasos

1. Para comunicarse con Dell con el fin de recibir asistencia de ventas, soporte técnico o en caso de experimentar problemas en el servicio al cliente, siga los pasos a continuación:
 - a. Consulte <https://www.dell.com/support>.
 - b. Seleccione su país o región en la lista de selección de la parte inferior de la página.
 - c. Haga clic en **Comunicarse con soporte** y seleccione el vínculo de soporte correspondiente.
2. Para encontrar manuales y documentos, realice los siguientes pasos:
 - a. Consulte <https://www.dell.com/support>.
 - b. Haga clic en **Browse all products** (Buscar todos los productos).
 - c. Seleccione la categoría de productos correspondiente y, a continuación, seleccione el producto deseado.
 - d. Para ver o descargar los manuales y documentos, haga clic en la pestaña **Documentación**.
También puede acceder directamente a los manuales y documentos de herramientas de facilidad de reparación en <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.