

GUIA ILUSTRADA:

Multi Dispositivos de EdateL y McAfee

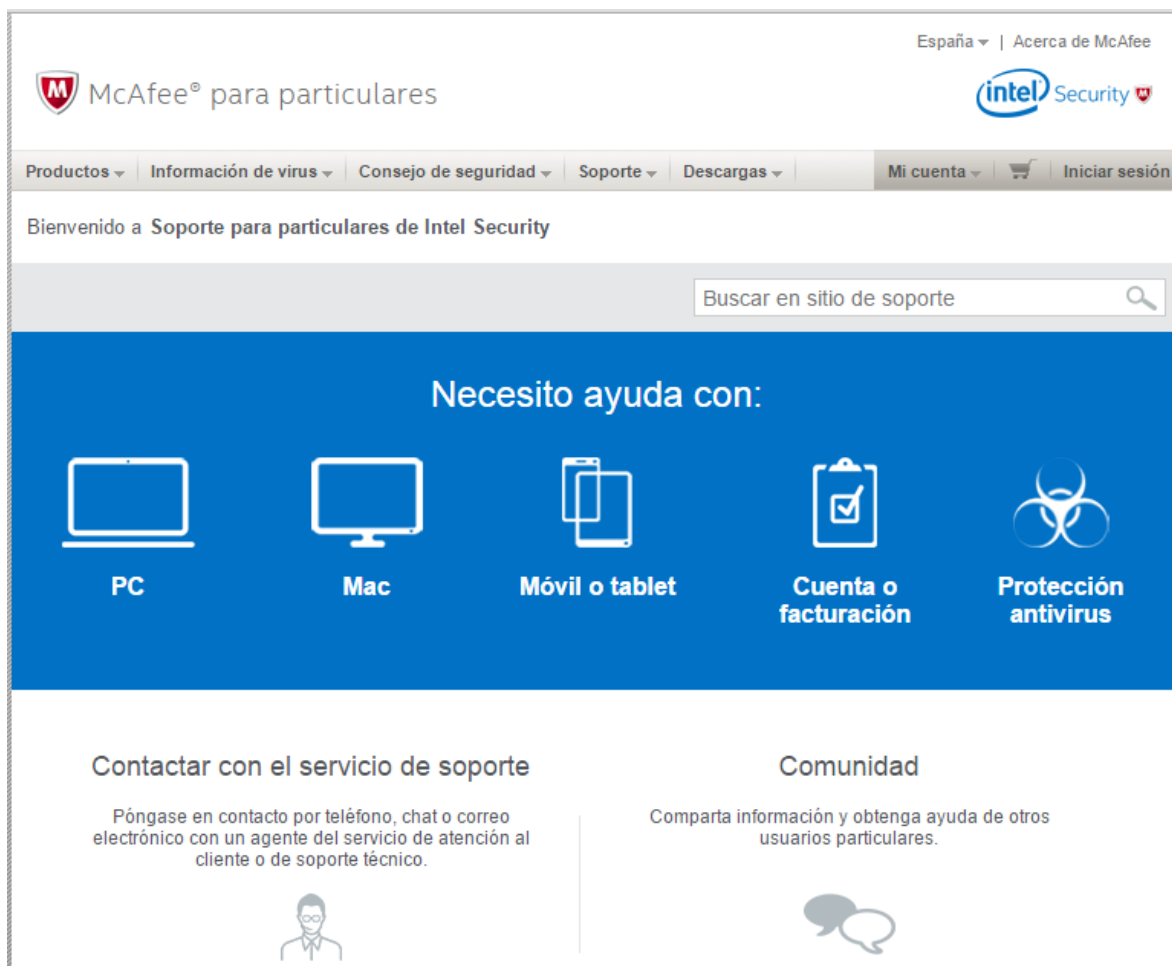
SOPORTE TÉCNICO

Contenido

1. Soporte para Pc	3
2. Soporte para Mac	5
3. Soporte para Móvil o Tablet	7
4. Contactar con el servicio de soporte.....	9
4.1 Chat.....	11
4.2 Correo electrónico.....	12
4.3 Teléfono.....	13
5. Comunidad.....	14
6. Eliminación de virus.....	15
7. Reparación y solución de problemas.....	17

Ingresa a la siguiente dirección:

<http://service.mcafee.com>



The screenshot shows the McAfee support website for individuals. At the top, there is a navigation bar with links for "Productos", "Información de virus", "Consejo de seguridad", "Soporte", "Descargas", "Mi cuenta", and "Iniciar sesión". The main heading is "McAfee® para particulares". Below this, there is a search bar labeled "Buscar en sitio de soporte". The central section is titled "Necesito ayuda con:" and features five icons representing different support categories: PC, Mac, Móvil o tablet, Cuenta o facturación, and Protección antivirus. At the bottom, there are two sections: "Contactar con el servicio de soporte" and "Comunidad".

España | Acerca de McAfee

McAfee® para particulares

Productos | Información de virus | Consejo de seguridad | Soporte | Descargas | Mi cuenta | Iniciar sesión

Bienvenido a Soporte para particulares de Intel Security

Buscar en sitio de soporte

Necesito ayuda con:

- PC
- Mac
- Móvil o tablet
- Cuenta o facturación
- Protección antivirus

Contactar con el servicio de soporte

Póngase en contacto por teléfono, chat o correo electrónico con un agente del servicio de atención al cliente o de soporte técnico.

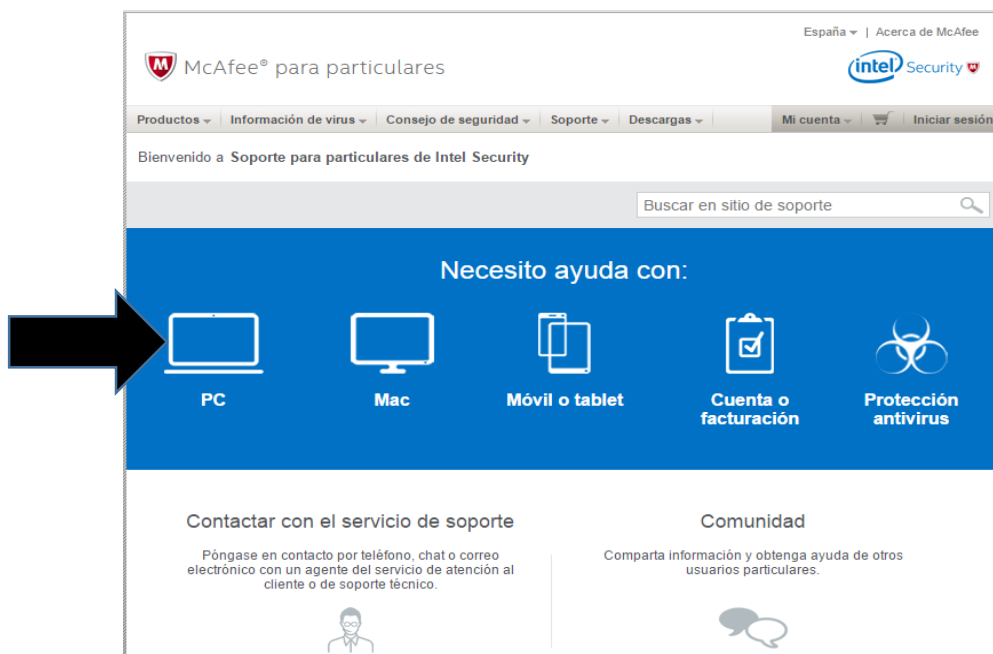
Comunidad

Comparta información y obtenga ayuda de otros usuarios particulares.

Esta página podrá ayudar al usuario a dar solución a preguntas que tenga con la instalación de McAfee Multi Dispositivos.

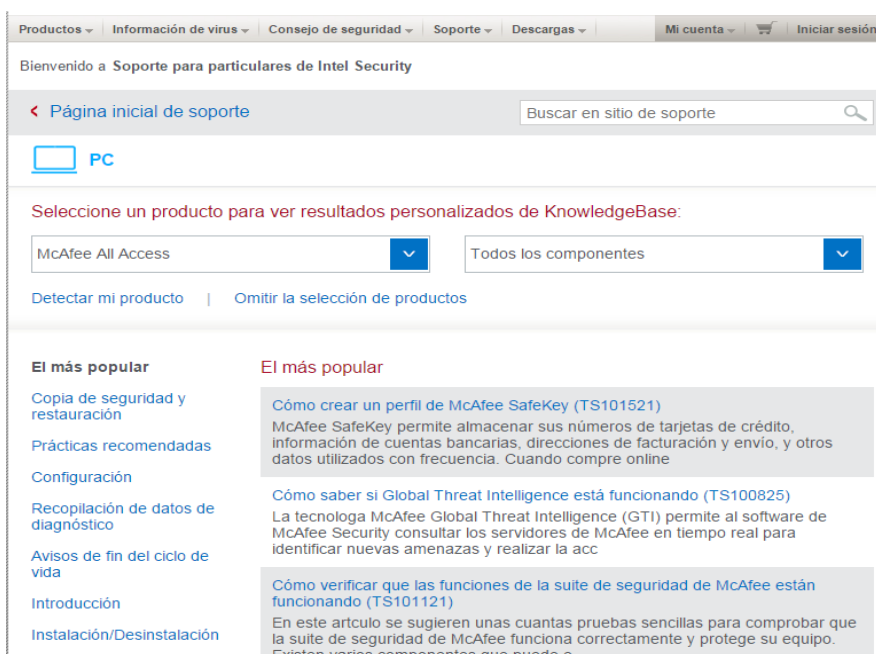
1. Soporte para Pc

Usted podrá seleccionar el producto del que requiere obtener información detallada, si su inconveniente es con su computador de escritorio o portátil Windows haga clic en **PC**.



Si eres usuario de McAfee Multi Dispositivos de Edatel, elija de la lista desplegable el producto **McAfee All Access**. Si por el contrario no estás seguro, haz clic en **Detectar mi producto**.

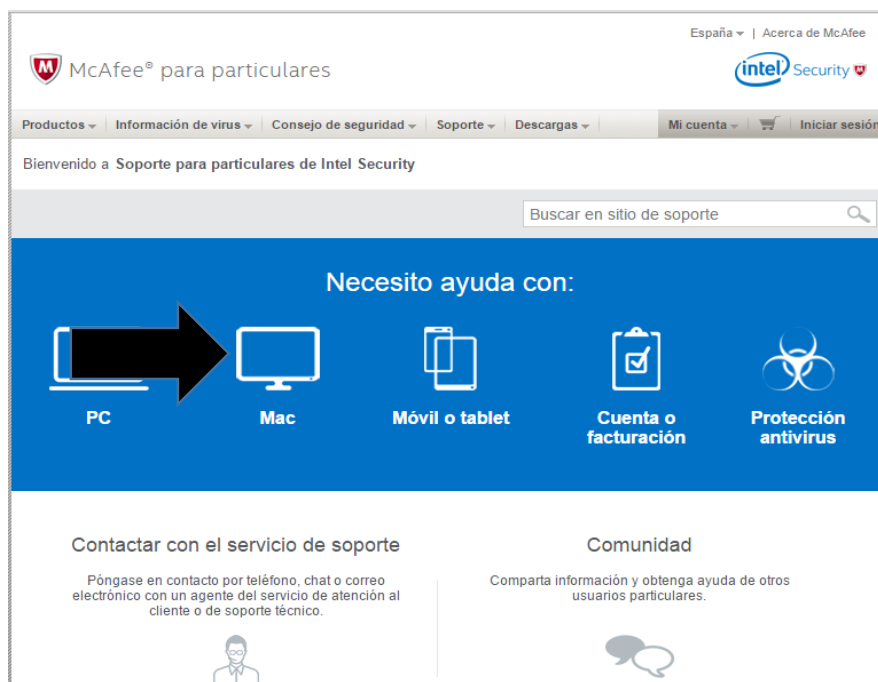
Encontraras los inconvenientes y/o preguntas más comunes y los artículos relacionados con sus respectivas soluciones.



The screenshot shows the McAfee Support website interface. At the top, there is a navigation bar with links: Productos, Información de virus, Consejo de seguridad, Soporte, Descargas, Mi cuenta, and Iniciar sesión. Below this, a welcome message reads "Bienvenido a Soporte para particulares de Intel Security". A search bar is labeled "Buscar en sitio de soporte". A section titled "Página inicial de soporte" includes a "PC" icon. Below this, a prompt asks to "Seleccionar un producto para ver resultados personalizados de KnowledgeBase:". Two dropdown menus are shown: "McAfee All Access" and "Todos los componentes". Below these are links for "Detectar mi producto" and "Omitir la selección de productos". The main content area is divided into two columns. The left column, titled "El más popular", lists links: "Copia de seguridad y restauración", "Prácticas recomendadas", "Configuración", "Recopilación de datos de diagnóstico", "Avisos de fin del ciclo de vida", "Introducción", and "Instalación/Desinstalación". The right column, also titled "El más popular", features three article snippets: "Cómo crear un perfil de McAfee SafeKey (TS101521)", "Cómo saber si Global Threat Intelligence está funcionando (TS100825)", and "Cómo verificar que las funciones de la suite de seguridad de McAfee están funcionando (TS101121)".

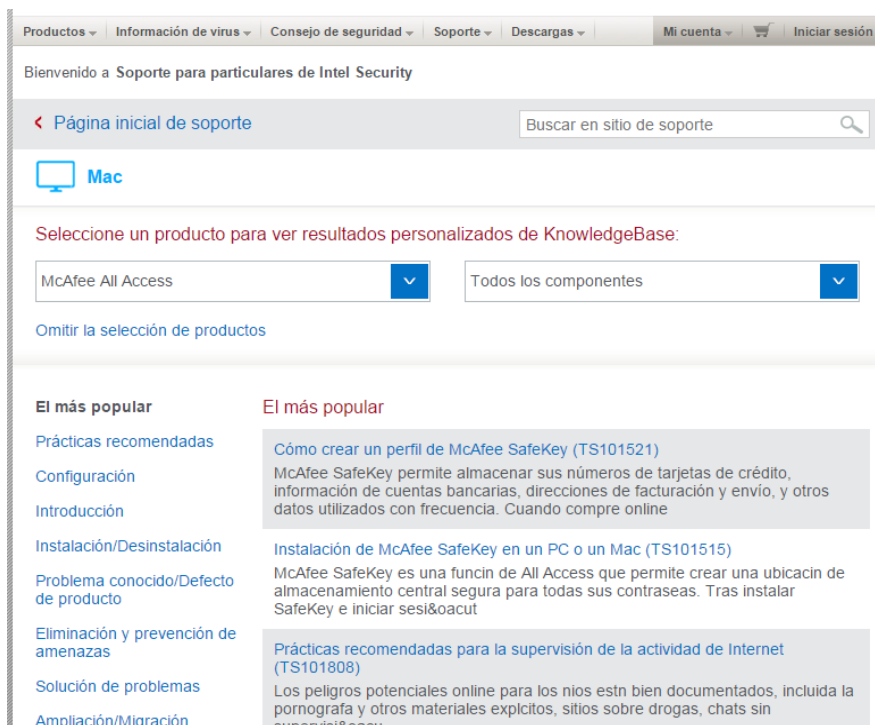
2. Soporte para MAC

Si posee inconvenientes en con su computador de escritorio o portátil Mac haga clic en **Mac**.



Si eres usuario de McAfee Multi Dispositivos de Edatel, elija de la lista desplegable el producto **McAfee All Access**. Si por el contrario no estás seguro, haz clic en **Detectar mi producto**.

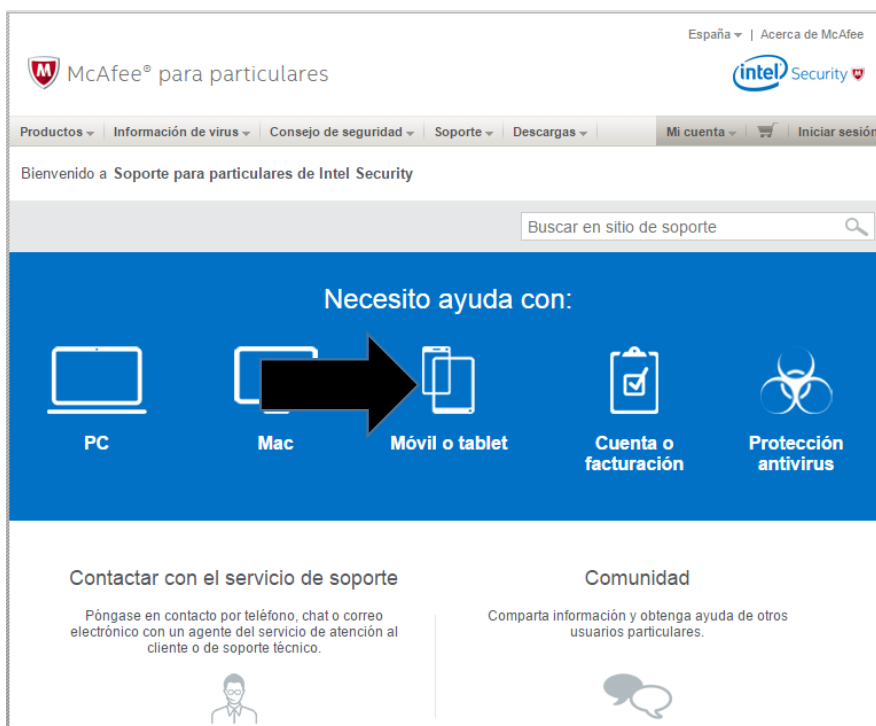
Encontraras los inconvenientes y/o preguntas más comunes y los artículos relacionados con sus respectivas soluciones.



The screenshot shows the McAfee support website interface. At the top, there is a navigation bar with links: Productos, Información de virus, Consejo de seguridad, Soporte, Descargas, Mi cuenta, and Iniciar sesión. Below this, a welcome message reads 'Bienvenido a Soporte para particulares de Intel Security'. A search bar is present with the text 'Buscar en sitio de soporte'. A section titled 'Mac' is visible. Below it, a prompt asks to 'Seleccione un producto para ver resultados personalizados de KnowledgeBase:'. Two dropdown menus are shown: the first is set to 'McAfee All Access' and the second to 'Todos los componentes'. Below these, there is a link 'Omitir la selección de productos'. The main content area is divided into two columns. The left column, titled 'El más popular', lists several topics: 'Prácticas recomendadas', 'Configuración', 'Introducción', 'Instalación/Desinstalación', 'Problema conocido/Defecto de producto', 'Eliminación y prevención de amenazas', 'Solución de problemas', and 'Ampliación/Migración'. The right column, also titled 'El más popular', features three featured articles: 'Cómo crear un perfil de McAfee SafeKey (TS101521)', 'Instalación de McAfee SafeKey en un PC o un Mac (TS101515)', and 'Prácticas recomendadas para la supervisión de la actividad de Internet (TS101808)'. Each article includes a brief description of the problem or solution.

3. Soporte para Móvil o Tablet

Si posee inconvenientes con su licencia de McAfee en alguno de sus dispositivos móviles, ya sea celular o tablet, haga clic en **Móvil y Tablet**.



Si eres usuario de McAfee Multi Dispositivos de Edatel, elija de la lista desplegable el producto **McAfee All Access**. Si por el contrario no estás seguro, haz clic en **Omitir la selección de productos**.

En el menú desplegable de componentes, elije **McAfee Mobile Security**

Bienvenido a Soporte para particulares de Intel Security

< [Página inicial de soporte](#)

 **Móvil o tablet**

Seleccione un producto para ver resultados personalizados de KnowledgeBase:

McAfee All Access

Omitir la selección de productos

Todos los componentes

- Todos los componentes
- McAfee Mobile Security**
- McAfee Mobile Security for iOS
- McAfee SafeKey
- McAfee SiteAdvisor

El más popular

Copia de seguridad y restauración

Configuración

Avisos de fin del ciclo de vida

Introducción

Instalación/Desinstalación

Problema conocido/Defecto de producto

Recuperación de contraseña

El más popular

[Cómo crear un perfil de McAfee SafeKey \(TS101521\)](#)
McAfee SafeKey permite almacenar sus números de tarjetas de crédito, información de cuentas bancarias, direcciones de facturación y envío, y otros datos utilizados con frecuencia. Cuando compre online

[Las anotaciones de resultados de búsqueda no aparecen después de ampliar SiteAdvisor a McAfee WebAdvisor \(TS102249\)](#)
En el nuevo McAfee WebAdvisor, las anotaciones de los resultados de búsqueda están desactivadas de forma predeterminada para todos los motores de búsqueda excepto Búsqueda

[Mobile Security for iOS: Cómo crear copias de seguridad y restaurar sus contactos \(TS101975\)](#)
McAfee Mobile Security le permite hacer una copia de seguridad de sus contactos de forma segura en su cuenta online de Mobile Security y restaurarlos en cualquier momento

Encontraras los inconvenientes y/o preguntas más comunes y los artículos relacionados con sus respectivas soluciones.

Bienvenido a Soporte para particulares de Intel Security

< [Página inicial de soporte](#)

 **Móvil o tablet**

Seleccione un producto para ver resultados personalizados de KnowledgeBase:

McAfee All Access

Omitir la selección de productos

McAfee Mobile Security

El más popular

Copia de seguridad y restauración

Configuración

Avisos de fin del ciclo de vida

Introducción

Instalación/Desinstalación

Recuperación de contraseña

Ampliación/Migración

El más popular

[Tras restaurar sus contactos podrían aparecer en su cuenta contactos duplicados \(TS101289\)](#)
Los contactos de los que se acabe de realizar una copia de seguridad podrían crear temporalmente duplicados en el portal web si los mismos contactos ya existían en el servidor. Además, si los mismos c

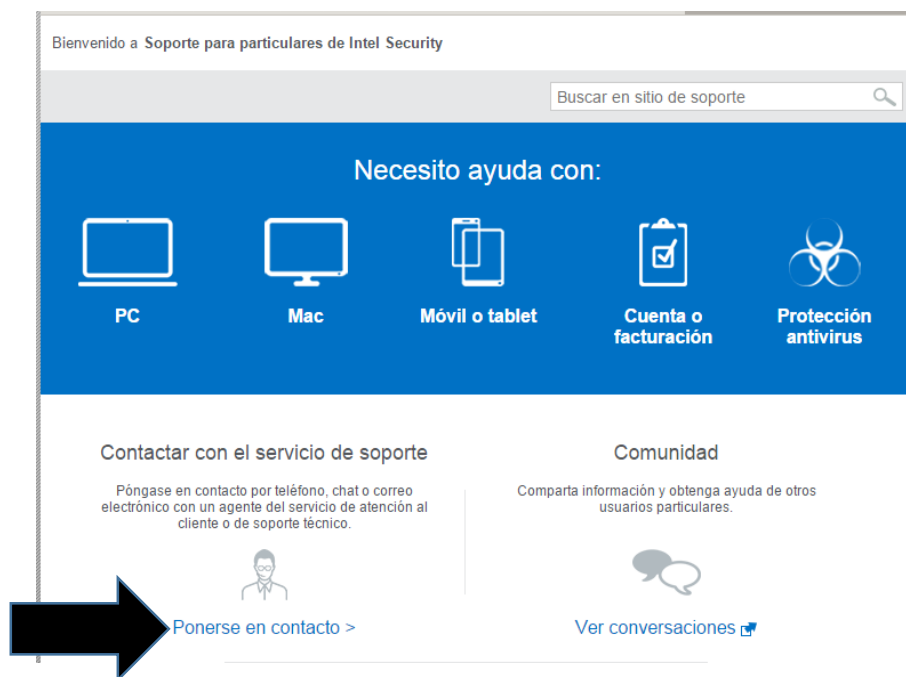
[El dispositivo se ha bloqueado y ha olvidado el código PIN de seis dígitos para Mobile Security \(TS101237\)](#)
Este artículo explica qu hacer cuando el dispositivo se ha bloqueado y ha olvidado el código PIN de seis dígitos para Mobile Security.

[Cómo acceder directamente a una cuenta de Mobile Security \(TS101540\)](#)
Productos afectados: McAfee Mobile Security. Puede acceder a su cuenta de McAfee Mobile Security (MMS) haciendo uso de su cuenta de McAfee registrada. En un navegador web, vaya a

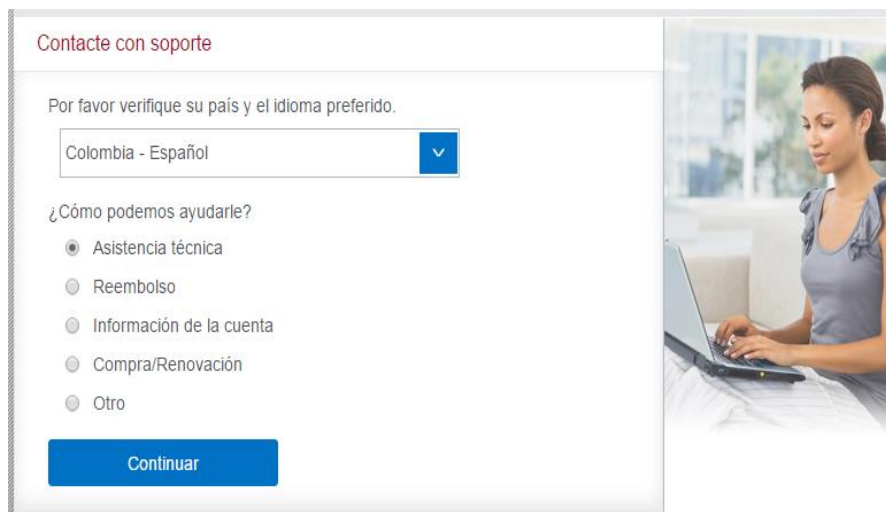
4. Contactar con el servicio de soporte

Póngase en contacto por teléfono, chat o correo electrónico con agente del servicio de atención al cliente o de soporte técnico.

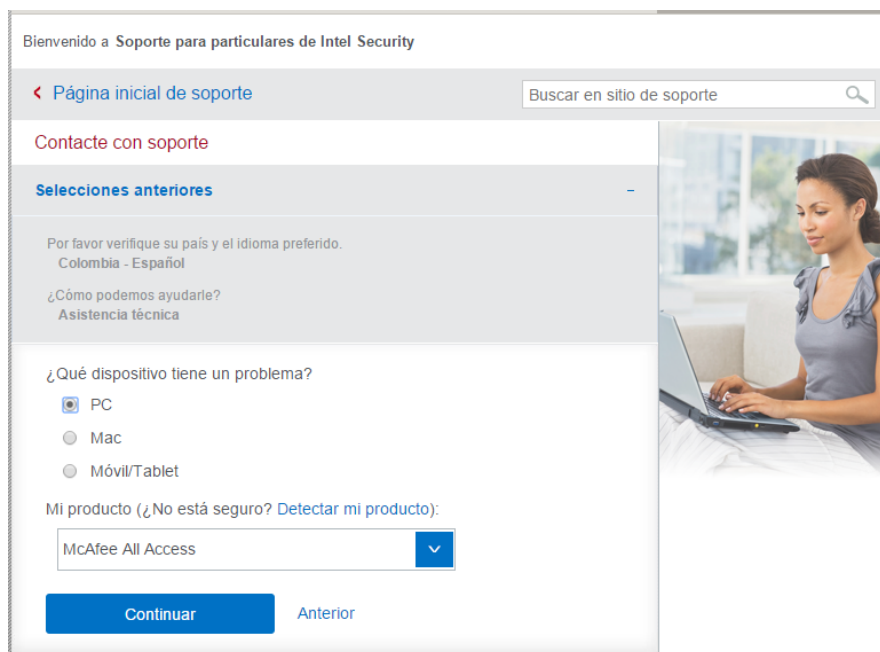
Haga clic en **Ponerse en contacto**.



Elija la opción de **Colombia-Español** y **Asistencia técnica**. Luego presiona el botón **Continuar**.



Elija la opción de **PC** y seleccione el producto **McAfee All Access**. Luego presione **Continuar**



Elija el medio por el cual desea que el equipo de soporte técnico de McAfee establezca comunicación con usted.

- Chat
- Correo electrónico
- Teléfono

Bienvenido a Soporte para particulares de Intel Security

< [Página inicial de soporte](#)

Contacte con soporte

Selecciones anteriores

Por favor verifique su país y el idioma preferido.
Colombia - Español

¿Cómo podemos ayudarle?
Asistencia técnica

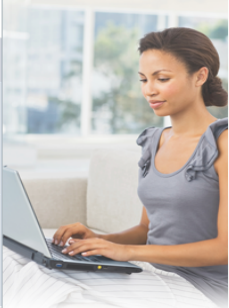
¿Qué dispositivo tiene un problema?
PC

Mi producto
McAfee All Access

¿Cómo desea que nos pongamos en contacto con usted?

☒ Chat	Tiempo de espera estimado: 2 minutos Horario de atención: 5am-8pm Central, De lunes a viernes
☐ Correo electrónico	Tiempo de espera estimado: 1-2 días Horario de atención: Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana
☐ Teléfono	Tiempo de espera estimado: 5-10 minutos Horario de atención: 5am-8pm Central, De lunes a viernes

[Anterior](#)



4.1 Chat

Tiempo de espera estimado: 2 minutos

Horario de atención: 5am-8pm Central, De lunes a viernes

¿Cómo desea que nos pongamos en contacto con usted?

☒ Chat	Tiempo de espera estimado: 2 minutos Horario de atención: 5am-8pm Central, De lunes a viernes
☐ Correo electrónico	Tiempo de espera estimado: 1-2 días Horario de atención: Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana
☐ Teléfono	Tiempo de espera estimado: 5-10 minutos Horario de atención: 5am-8pm Central, De lunes a viernes

Facilite la información siguiente y haga clic en Enviar. (* obligatorio)

Nombre:*

Apellidos:*

Teléfono:*

Su número de teléfono se utilizará únicamente para localizar su cuenta

Correo electrónico de contacto:*

Correo electrónico con el que nos pondremos en contacto con usted.

Verificar correo electrónico:*

Correo electrónico de la cuenta:

Correo electrónico que utiliza para iniciar sesión en su cuenta.

4.2 Correo electrónico

Tiempo de espera estimado: 1-2 días

Horario de atención: Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana

¿Cómo desea que nos pongamos en contacto con usted?

☐ Chat	Tiempo de espera estimado: 2 minutos Horario de atención: 5am-8pm Central, De lunes a viernes
☒ Correo electrónico	Tiempo de espera estimado: 1-2 días Horario de atención: Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana
☐ Teléfono	Tiempo de espera estimado: 5-10 minutos Horario de atención: 5am-8pm Central, De lunes a viernes

Facilite la información siguiente y haga clic en Enviar. (* obligatorio)

Nombre:*

Apellidos:*

Teléfono:*

Su número de teléfono se utilizará únicamente para localizar su cuenta

Correo electrónico de contacto:*

Correo electrónico con el que nos pondremos en contacto con usted.

Verificar correo electrónico:*

Correo electrónico de la cuenta:

Correo electrónico que utiliza para iniciar sesión en su cuenta.

4.3 Teléfono

Tiempo de espera estimado: 5-10 minutos

Horario de atención: 5am-8pm Central, De lunes a viernes

¿Cómo desea que nos pongamos en contacto con usted?

☐ Chat	Tiempo de espera estimado: 2 minutos Horario de atención: 5am-8pm Central, De lunes a viernes
☐ Correo electrónico	Tiempo de espera estimado: 1-2 días Horario de atención: Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana
☒ Teléfono	Tiempo de espera estimado: 5-10 minutos Horario de atención: 5am-8pm Central, De lunes a viernes

Facilite la información siguiente y haga clic en Enviar. (* obligatorio)

Nombre:*

Apellidos:*

Teléfono:*

Su número de teléfono se utilizará únicamente para localizar su cuenta

Correo electrónico de contacto:*

Correo electrónico con el que nos pondremos en contacto con usted.

Verificar correo electrónico:*

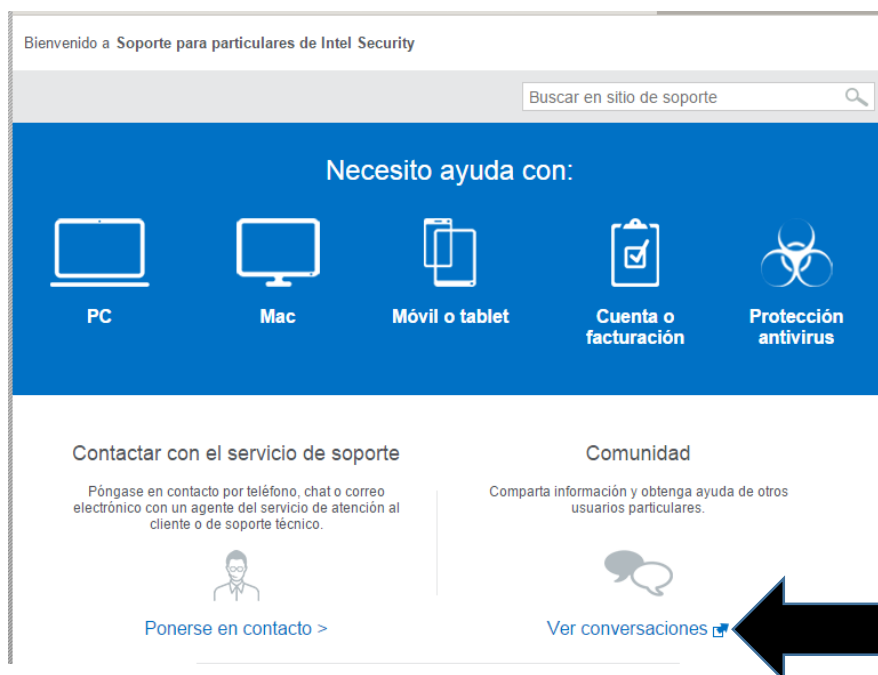
Correo electrónico de la cuenta:

Correo electrónico que utiliza para iniciar sesión en su cuenta.

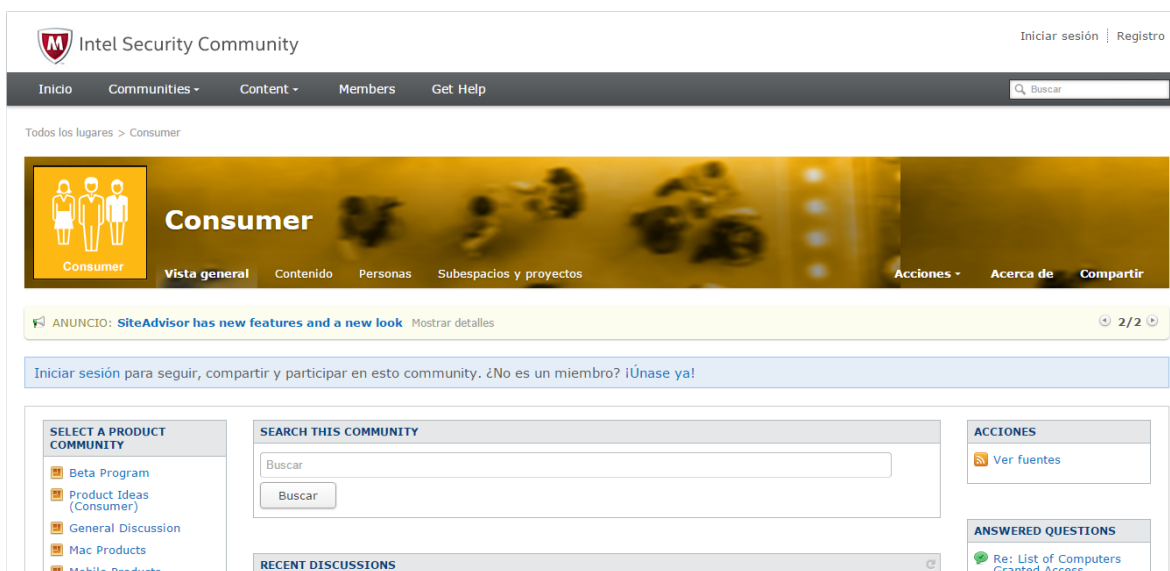
Descripción del problema:*

5. Comunidad

Comparta información y obtenga ayuda de otros usuarios particulares.



Llegará al foro, donde múltiples usuarios comparten su inconveniente y usted podrá conocer las soluciones:



6. Eliminación de virus

- Detección de virus asistida por un agente.
- Eliminación de virus asistida por un agente.
- Eliminación de virus controlada por un agente.



Hable con un experto por teléfono o a través de chat con mensajes instantáneos mientras realiza una puesta a punto del sistema exhaustiva.
Horas de funcionamiento: 09.00-18.00 local, De lunes a viernes.

España ▾ | Acerca de McAfee | Información de contacto | Buscar

 **McAfee® para clientes** 

Productos ▾ | Información de virus ▾ | Consejo de seguridad ▾ | Soporte ▾ | Descargas ▾ | Mi cuenta ▾ |  | Iniciar sesión



Virus Removal Service

Hable con un experto por teléfono o a través de chat con mensajes instantáneos mientras realiza una puesta a punto del sistema exhaustiva.
Horas de funcionamiento: 09.00-18.00 local, De lunes a viernes.

Soporte telefónico €69,95

[Pedido online](#)

¿Tiene algún problema con el equipo?

Consiga McAfee Virus Removal Service y su equipo volverá a funcionar como si fuera nuevo

Si el software de seguridad no está actualizado o no dispone de ningún software de este tipo instalado, el equipo puede infectarse. Una vez infectado, es posible que no pueda instalar ni actualizar la seguridad, con el riesgo de pérdida de datos o suplantación de identidad. Es el momento de usar **McAfee® Virus Removal Service** para desinfectar y restaurar el equipo.

McAfee Virus Removal Service detecta y elimina virus, troyanos, spyware y otro software malintencionado de forma rápida y sencilla del equipo. También aplica actualizaciones de seguridad en el sistema operativo y el software de seguridad cuando es necesario. Los expertos de seguridad de McAfee proporcionan este servicio en la comodidad de su hogar de forma remota a través de una conexión a Internet.

7. Reparación y solución de problemas

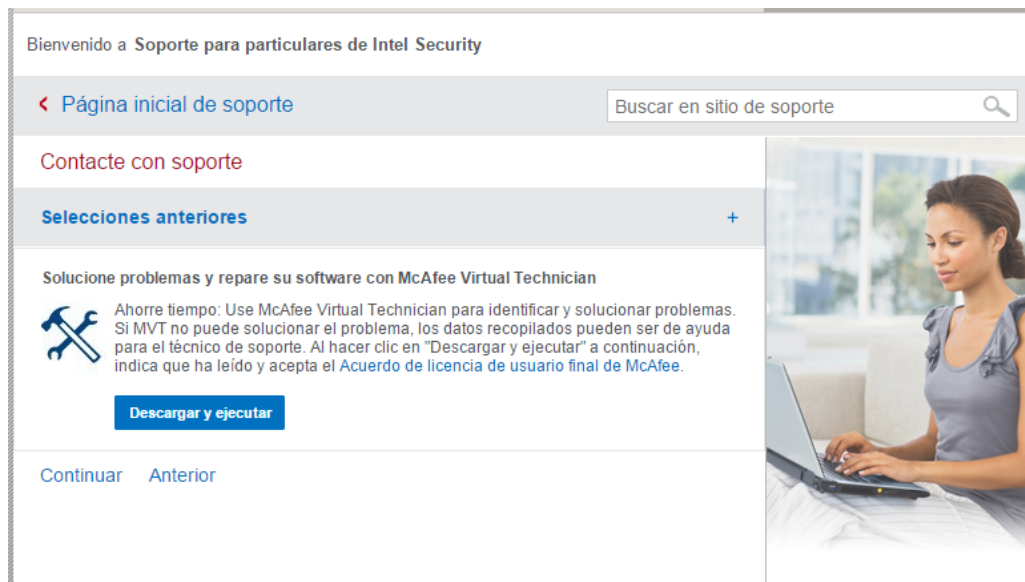
Compruebe y solucione automáticamente problemas comunes con productos.



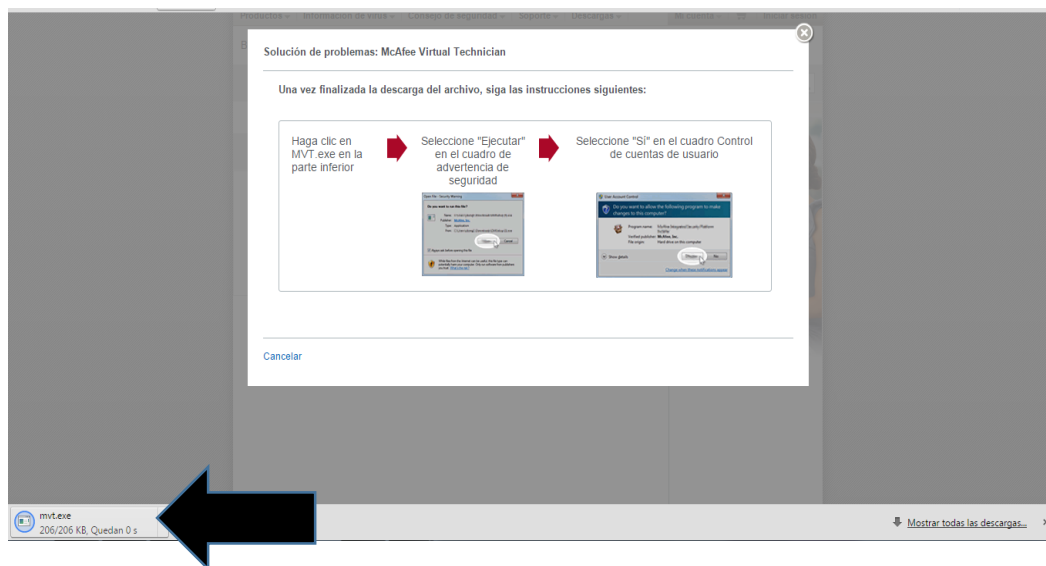
The screenshot displays the McAfee support interface. At the top, a blue navigation bar contains icons and labels for: PC, Mac, Móvil o tablet, Cuenta o facturación, and Protección antivirus. Below this, the page is divided into four main sections:

- Contactar con el servicio de soporte:** Includes the text "Póngase en contacto por teléfono, chat o correo electrónico con un agente del servicio de atención al cliente o de soporte técnico." and a "Ponerse en contacto >" link.
- Comunidad:** Includes the text "Comparta información y obtenga ayuda de otros usuarios particulares." and a "Ver conversaciones" link.
- Eliminación de virus:** Lists three options: "Detección de virus asistida por un agente", "Eliminación de virus asistida por un agente", and "Eliminación de virus controlada por un agente". It includes a gear icon and an "Ir a Eliminación de virus" link.
- Reparación y solución de problemas:** Includes the text "Compruebe y solucione automáticamente problemas comunes con productos." and an "Empezar >" link. A large black arrow points directly to this "Empezar >" link.

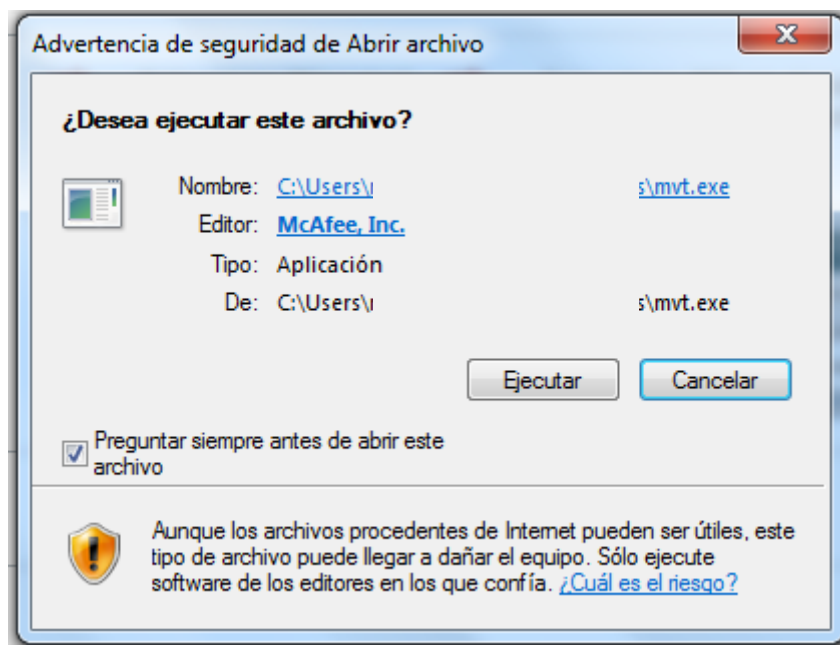
Descargue y ejecute McAfee Virtual Technician:



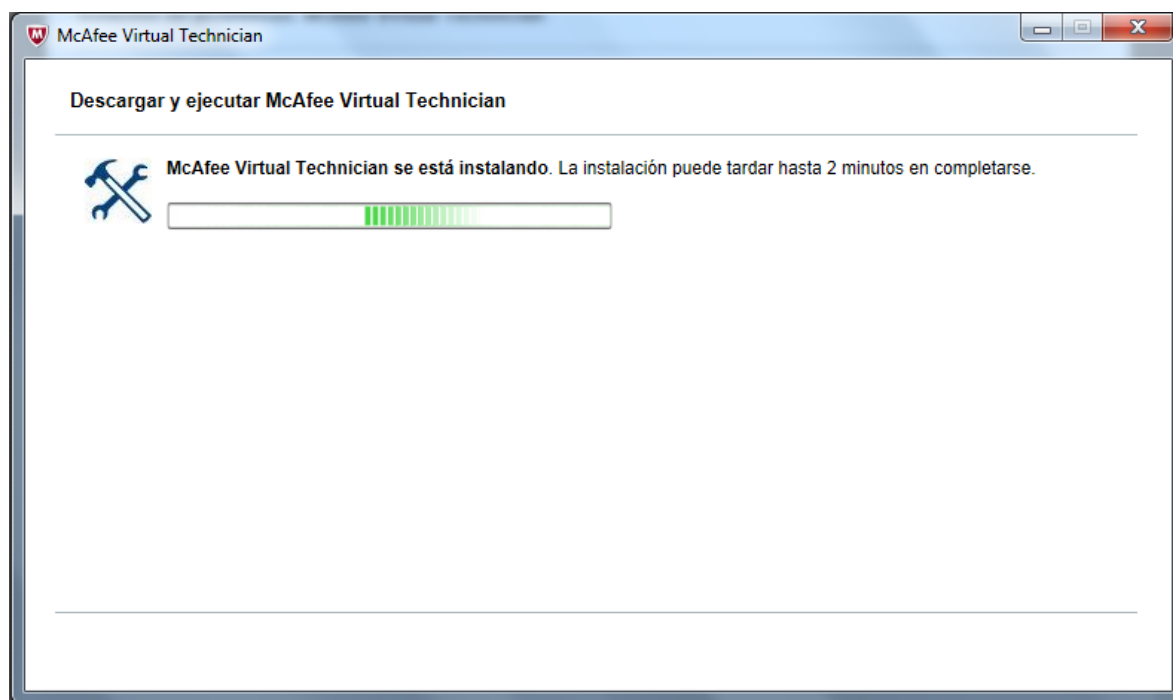
De inmediato comenzará la descarga, cuando finalice abra el archivo:



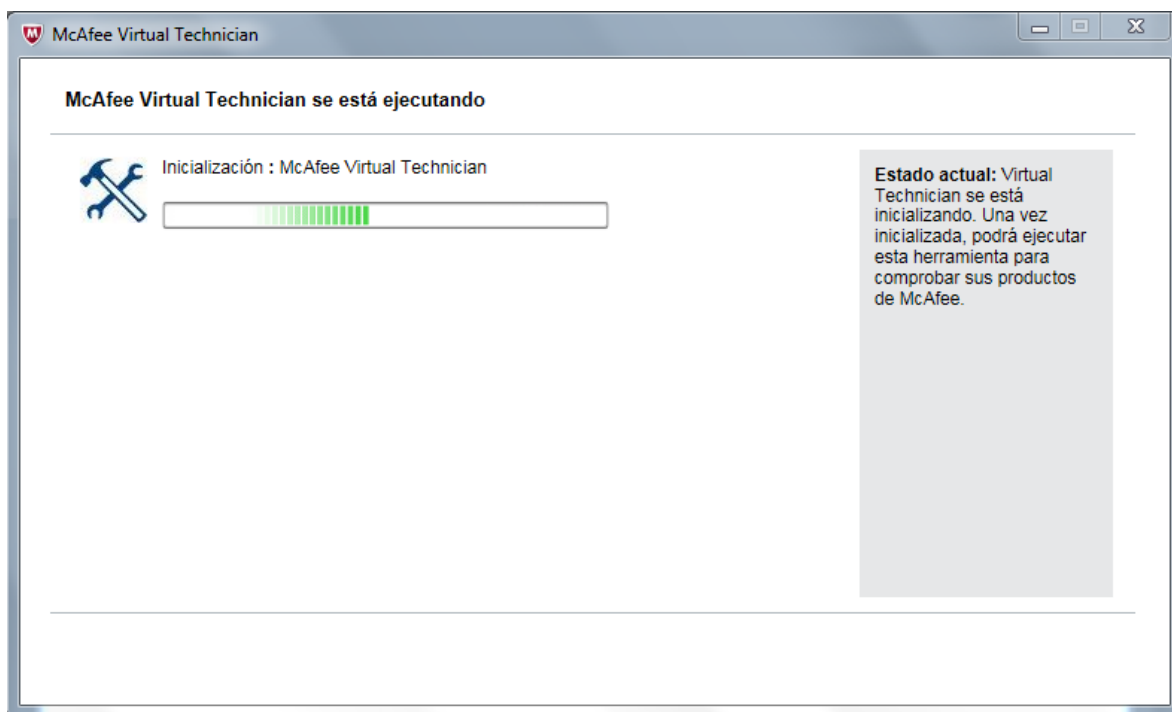
Haga clic sobre **Ejecutar** para avanzar en la instalación:



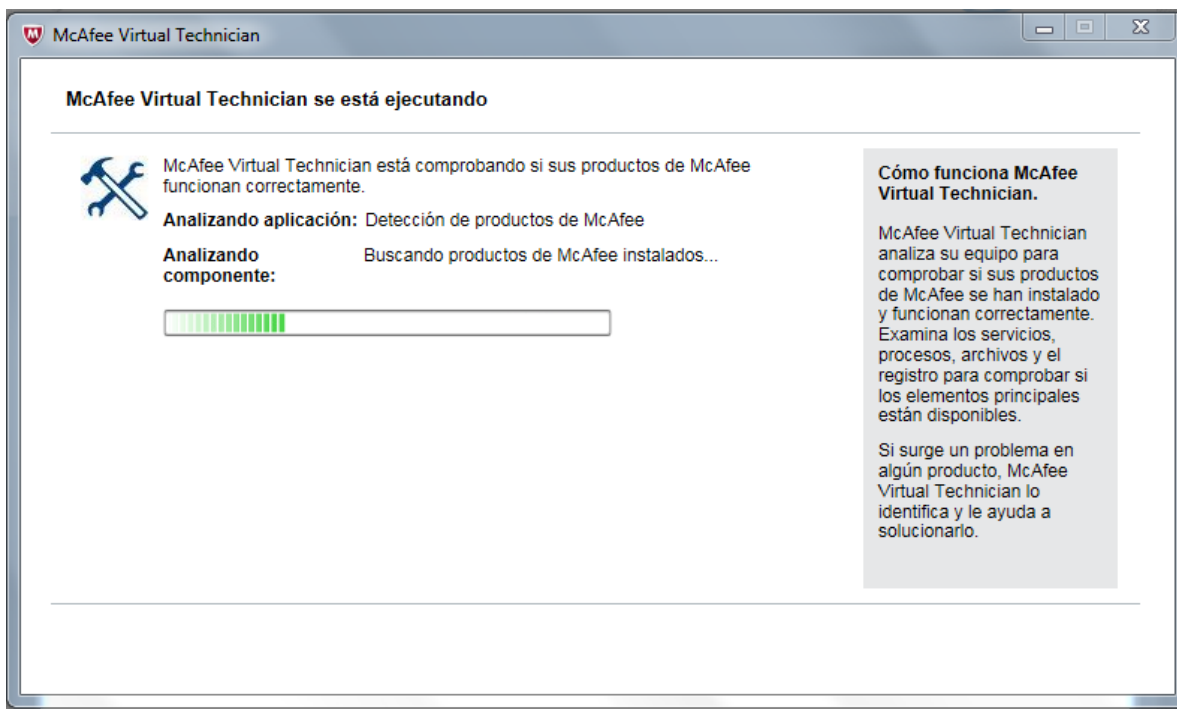
Espere a que McAfee Virtual Technician se instale.



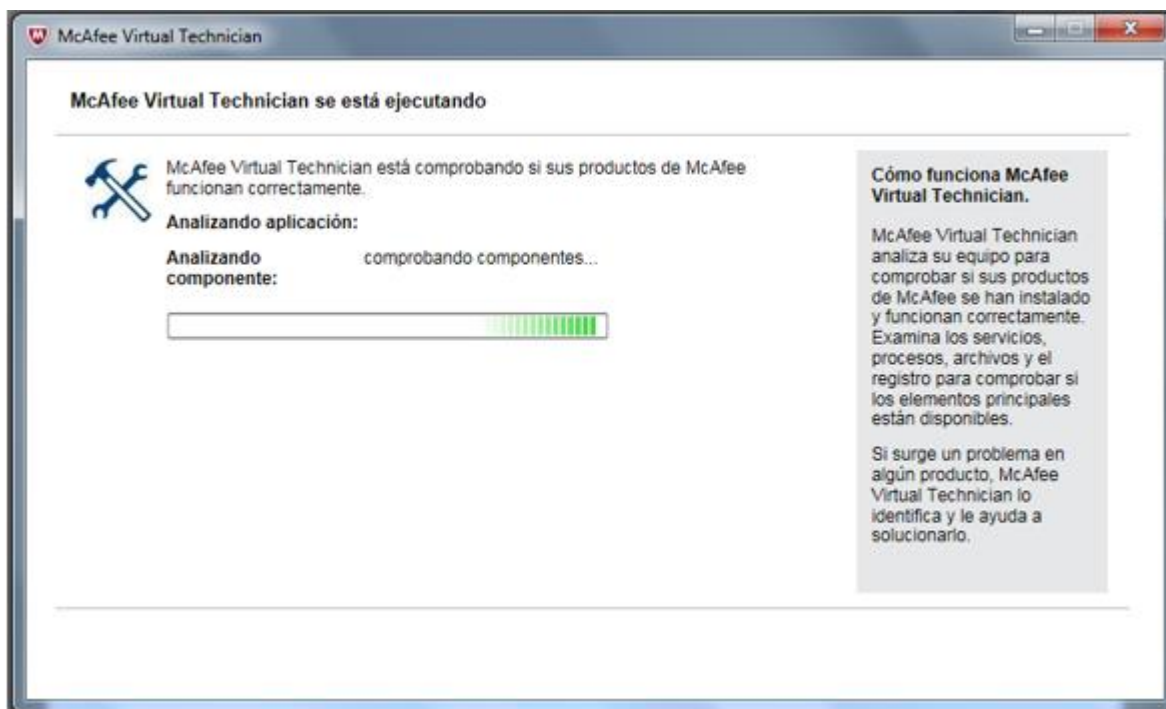
McAfee Virtual Technician se está inicializando. Una vez inicializado, podrá ejecutar esta herramienta para comprobar sus productos de McAfee.



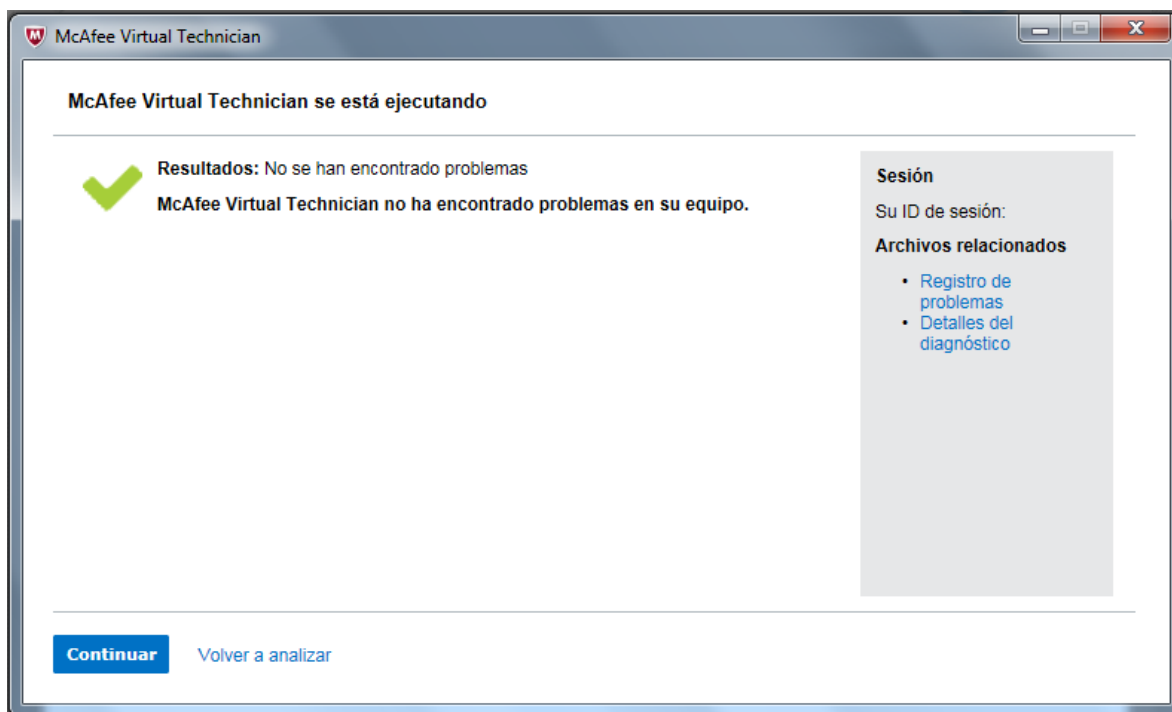
McAfee Virtual Technician analiza su equipo para comprobar si sus productos de McAfee se han instalado y funcionan correctamente.



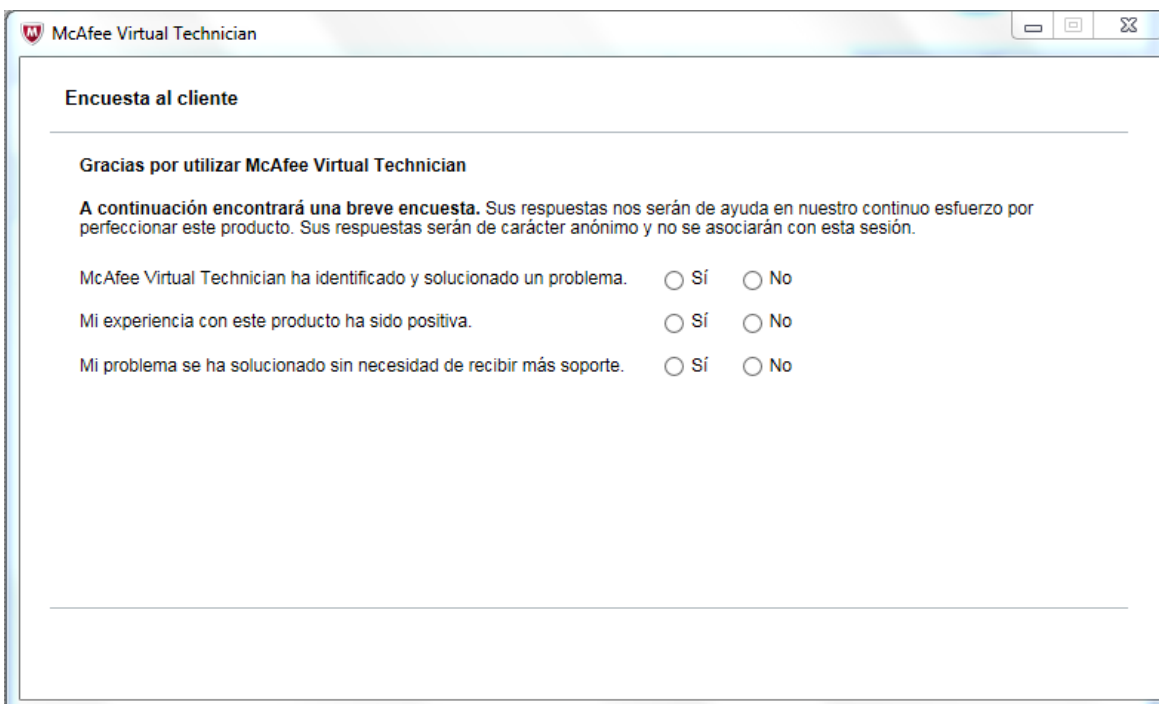
Si surge un problema en algún producto, McAfee Virtual Technician lo identifica y le ayuda a solucionarlo.



Para este caso, McAfee Virtual Technician no encontró ningún problema.



Al terminar de utilizar la herramienta, diligencie la encuesta. Su opinión es muy importante para nosotros.



The screenshot shows the "Encuesta al cliente" (Customer Survey) window within the McAfee Virtual Technician application. The title bar reads "McAfee Virtual Technician". The main content area has a header "Encuesta al cliente". Below this, it says "Gracias por utilizar McAfee Virtual Technician". A paragraph states: "A continuación encontrará una breve encuesta. Sus respuestas nos serán de ayuda en nuestro continuo esfuerzo por perfeccionar este producto. Sus respuestas serán de carácter anónimo y no se asociarán con esta sesión." There are three survey questions, each with "Sí" (Yes) and "No" (No) radio button options:

- McAfee Virtual Technician ha identificado y solucionado un problema. ☐ Sí ☐ No
- Mi experiencia con este producto ha sido positiva. ☐ Sí ☐ No
- Mi problema se ha solucionado sin necesidad de recibir más soporte. ☐ Sí ☐ No

At the bottom of the survey area, there is a horizontal line for a comment or additional feedback.