



GUIA ILUSTRADA:
Multi Acces Internet Security de Codensa 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
4.2Teléfono.....	13
5. Comunidad.....	14
6. Eliminación de virus.....	15
7. Reparación y solución de problemas.....	17

Ingrese a la siguiente dirección:

<http://service.mcafee.com>



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**.



Obtener ayuda con



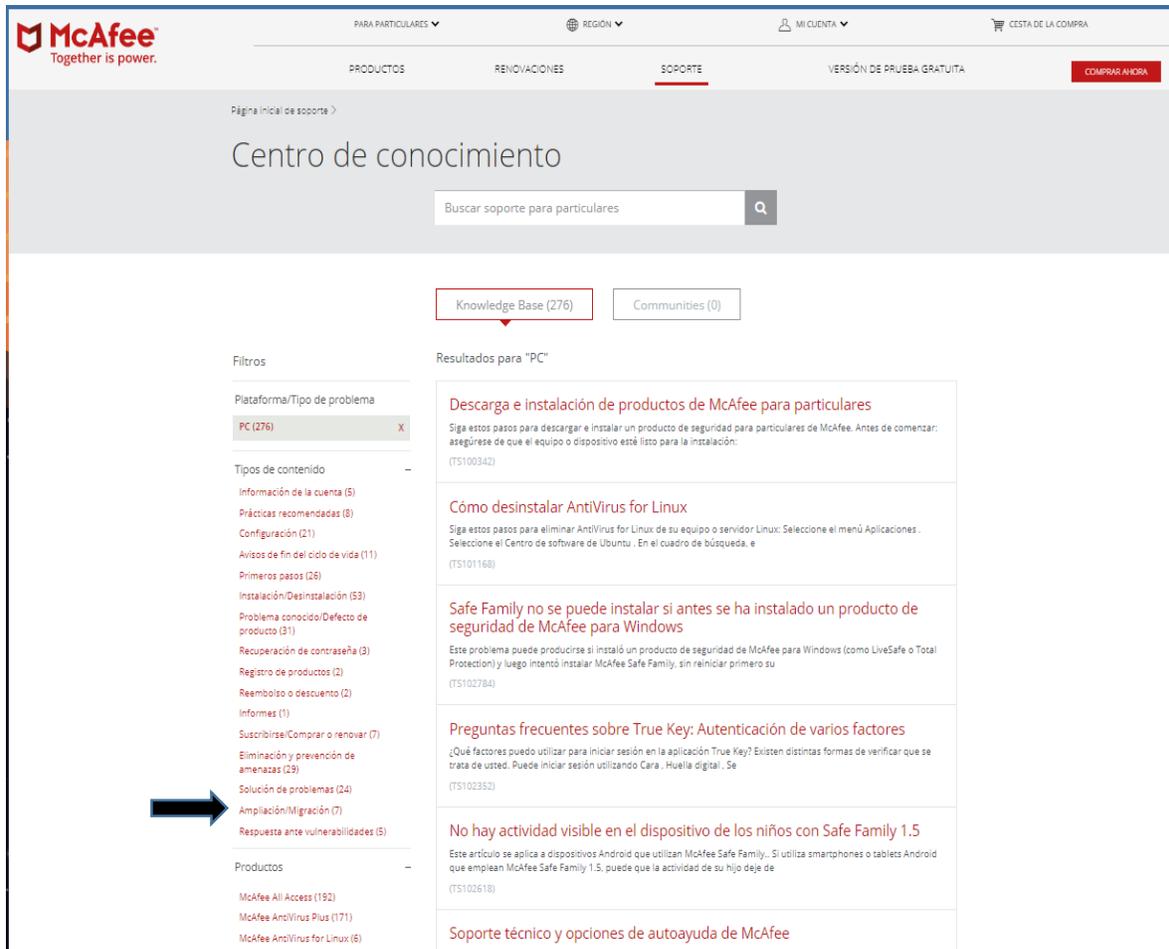
Utilice nuestro asistente virtual para soluciones guiadas.

Nuestro asistente virtual le guía paso a paso en soluciones a problemas comunes con los productos de McAfee.

[Iniciar asistente](#)



Si eres usuario de McAfee Multi Dispositivos de Codensa, elija de la lista el producto **McAfee All Access**.



The screenshot shows the McAfee support website interface. At the top, there are navigation links for 'PARA PARTICULARES', 'REGIÓN', 'MI CUENTA', and 'CESTA DE LA COMPRA'. Below this is a secondary navigation bar with 'PRODUCTOS', 'RENOVACIONES', 'SOPORTE', and 'VERSIÓN DE PRUEBA GRATUITA'. A red 'COMPRAR AHORA' button is also visible. The main heading is 'Centro de conocimiento' with a search bar containing 'Buscar soporte para particulares'. Below the search bar, there are two buttons: 'Knowledge Base (276)' and 'Communities (0)'. On the left, a 'Filtros' sidebar is shown with 'Plataforma/Tipo de problema' set to 'PC (276)'. Other filter categories include 'Tipos de contenido' and 'Productos'. The main content area displays search results for 'PC', with the first result highlighted: 'Descarga e instalación de productos de McAfee para particulares'. Other results include 'Cómo desinstalar AntiVirus for Linux', 'Safe Family no se puede instalar si antes se ha instalado un producto de seguridad de McAfee para Windows', 'Preguntas frecuentes sobre True Key: Autenticación de varios factores', 'No hay actividad visible en el dispositivo de los niños con Safe Family 1.5', and 'Soporte técnico y opciones de autoayuda de McAfee'.

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

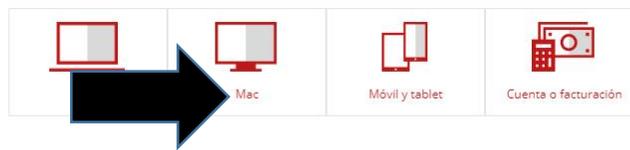
2. Soporte para MAC

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

Si eres usuario de McAfee Multi Dispositivos de Codensa, elija de la lista el producto **McAfee All Access**.



Obtener ayuda con



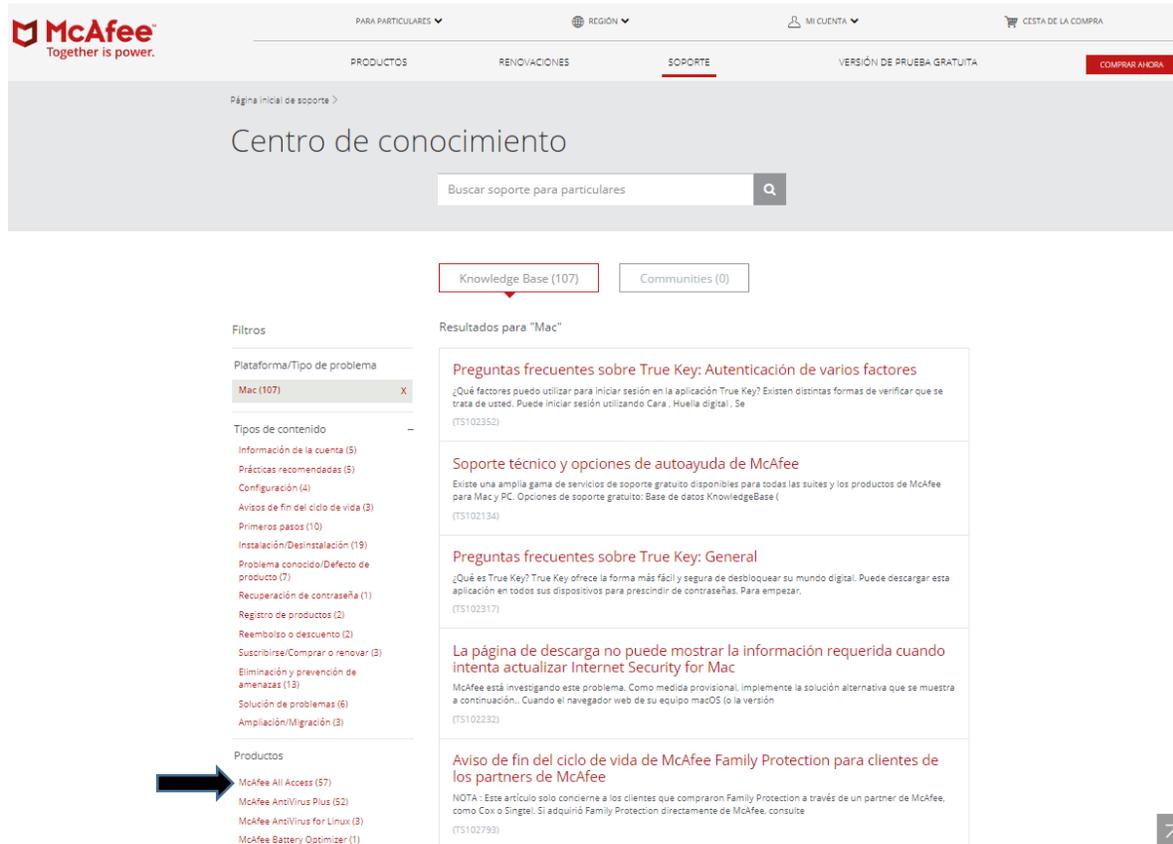
Utilice nuestro asistente virtual para soluciones guiadas.

Nuestro asistente virtual le guía paso a paso en soluciones a problemas comunes con los productos de McAfee.

[Iniciar asistente](#)



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



The screenshot shows the McAfee Knowledge Base interface. At the top, there are navigation links for 'PARA PARTICULARES', 'REGIÓN', 'MI CUENTA', and 'CESTA DE LA COMPRA'. Below these are 'PRODUCTOS', 'RENOVACIONES', 'SOPORTE', and 'VERSIÓN DE PRUEBA GRATUITA'. A search bar contains the text 'Buscar soporte para particulares'. The main content area is titled 'Centro de conocimiento' and shows 'Resultados para "Mac"'. On the left, there are filters for 'Plataforma/Tipo de problema' (Mac 107) and 'Tipos de contenido'. The search results list several articles, with a blue arrow pointing to the 'Productos' filter section.

Knowledge Base (107) **Communities (0)**

Filtros

Plataforma/Tipo de problema

- Mac (107) X

Tipos de contenido

- Información de la cuenta (5)
- Prácticas recomendadas (5)
- Configuración (4)
- Avisos de fin del ciclo de vida (3)
- Primeros pasos (10)
- Instalación/Desinstalación (19)
- Problema conocido/Defecto de producto (7)
- Recuperación de contraseña (1)
- Registro de productos (2)
- Reembolso o descuento (2)
- Suscribirse/Comprar o renovar (3)
- Eliminación y prevención de amenazas (13)
- Solución de problemas (6)
- Ampliación/Migración (3)

Productos

- McAfee All Access (57)
- McAfee AntiVirus Plus (52)
- McAfee AntiVirus for Linux (3)
- McAfee Battery Optimizer (1)

Resultados para "Mac"

Preguntas frecuentes sobre True Key: Autenticación de varios factores
 ¿Qué factores puedo utilizar para iniciar sesión en la aplicación True Key? Existen distintas formas de verificar que se trata de usted. Puede iniciar sesión utilizando Cara , Huella digital . Se (TS102352)

Soporte técnico y opciones de autoayuda de McAfee
 Existe una amplia gama de servicios de soporte gratuito disponibles para todas las suites y los productos de McAfee para Mac y PC. Opciones de soporte gratuito: Base de datos KnowledgeBase (TS102134)

Preguntas frecuentes sobre True Key: General
 ¿Qué es True Key? True Key ofrece la forma más fácil y segura de desbloquear su mundo digital. Puede descargar esta aplicación en todos sus dispositivos para prescindir de contraseñas. Para empezar. (TS102317)

La página de descarga no puede mostrar la información requerida cuando intenta actualizar Internet Security for Mac
 McAfee está investigando este problema. Como medida provisional, implemente la solución alternativa que se muestra a continuación... Cuando el navegador web de su equipo macOS (o la versión (TS102232)

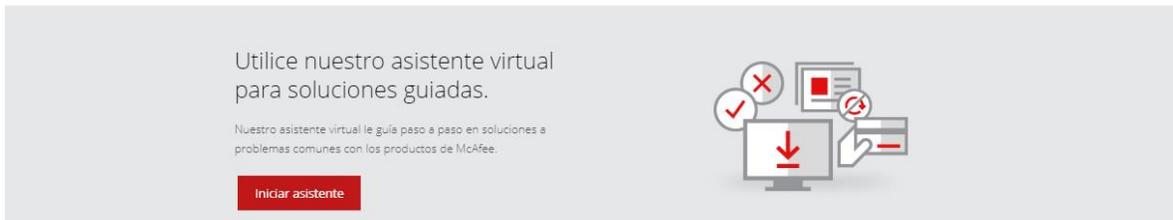
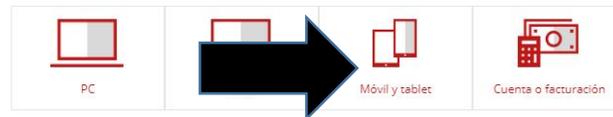
Aviso de fin del ciclo de vida de McAfee Family Protection para clientes de los partners de McAfee
 NOTA : Este artículo solo concierne a los clientes que compraron Family Protection a través de un partner de McAfee, como Cox o Singtel. Si adquirió Family Protection directamente de McAfee, consulte (TS102793)

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**.



Obtener ayuda con



Si eres usuario de McAfee Multi Dispositivos de Codensa, elija de la lista el producto **McAfee All Access** ó el componente **McAfee Mobile Security** para ampliar la información.

Knowledge Base (185)
Communities (0)

- Filtros**
- Plataforma/Tipo de problema**
- Móvil o tablet (185) X
- Tipos de contenido**
- Información de la cuenta (4)
 - Copia de seguridad y restauración (1)
 - Prácticas recomendadas (3)
 - Configuración (4)
 - Avisos de fin del ciclo de vida (6)
 - Primeros pasos (35)
 - Instalación/Desinstalación (23)
 - Problema conocido/Defecto de producto (26)
 - Recuperación de contraseña (4)
 - Registro de productos (2)
 - Suscribirse/Comprar o renovar (5)
 - Eliminación y prevención de amenazas (9)
 - Solución de problemas (8)
 - Ampliación/Migración (3)

- Productos**
- McAfee All Access (86)
 - McAfee AntiVirus Plus (24)
 - McAfee Battery Optimizer (4)
 - McAfee Family Protection (6)
 - McAfee Family Protection Android Edition (5)
 - McAfee Family Protection Mac (5)
 - McAfee Internet Security (57)
 - McAfee Internet Security for Mac (5)
 - McAfee LiveSafe (120)
 - McAfee MMS for Android (PREMIUM) (74)
 - McAfee MMS for iOS (PREMIUM) (15)
 - McAfee Mobile Security Free (72)
 - McAfee Personal Safety (1)

- Resultados para "Móvil o tablet"
- Cómo desactivar las alertas de True Key en un iPhone**

Al instalar la aplicación True Key en el iPhone, sin haber iniciado sesión aún, podría recibir recordatorios ocasionales indicando que inicie sesión y complete el proceso de instalación. Estas

(TS102345)
- ¿Qué es la función Activar alarma de McAfee Mobile Security?**

McAfee Mobile Security incluye una función nueva que activa una alarma como ayuda para localizar un dispositivo extraviado. La alarma se puede activar de dos formas: Enviando un mensaje de

(TS101881)
- Cómo actualizar McAfee Mobile Security en un dispositivo LG**

Los dispositivos LG tienen una aplicación denominada Update Center que se emplea para actualizar aplicaciones en vez de utilizar la tienda de Google Play.. Dispositivos LG con Android. No puede

(TS102206)
- Preguntas frecuentes sobre True Key: Autenticación de varios factores**

¿Qué factores puedo utilizar para iniciar sesión en la aplicación True Key? Existen distintas formas de verificar que se trata de usted. Puede iniciar sesión utilizando Cara , Huella digital , Se

(TS102352)
- No hay actividad visible en el dispositivo de los niños con Safe Family 1.5**

Este artículo se aplica a dispositivos Android que utilizan McAfee Safe Family.. Si utiliza smartphones o tablets Android que emplean McAfee Safe Family 1.5, puede que la actividad de su hijo deje de

(TS102618)
- Soporte técnico y opciones de autoayuda de McAfee**

Existe una amplia gama de servicios de soporte gratuito disponibles para todas las suites y los productos de McAfee para Mac y PC. Opciones de soporte gratuito: Base de datos KnowledgeBase (

(TS102134)
- Preguntas frecuentes sobre True Key: General**

¿Qué es True Key? True Key ofrece la forma más fácil y segura de desbloquear su mundo digital. Puede descargar esta aplicación en todos sus dispositivos para prescindir de contraseñas. Para empezar,

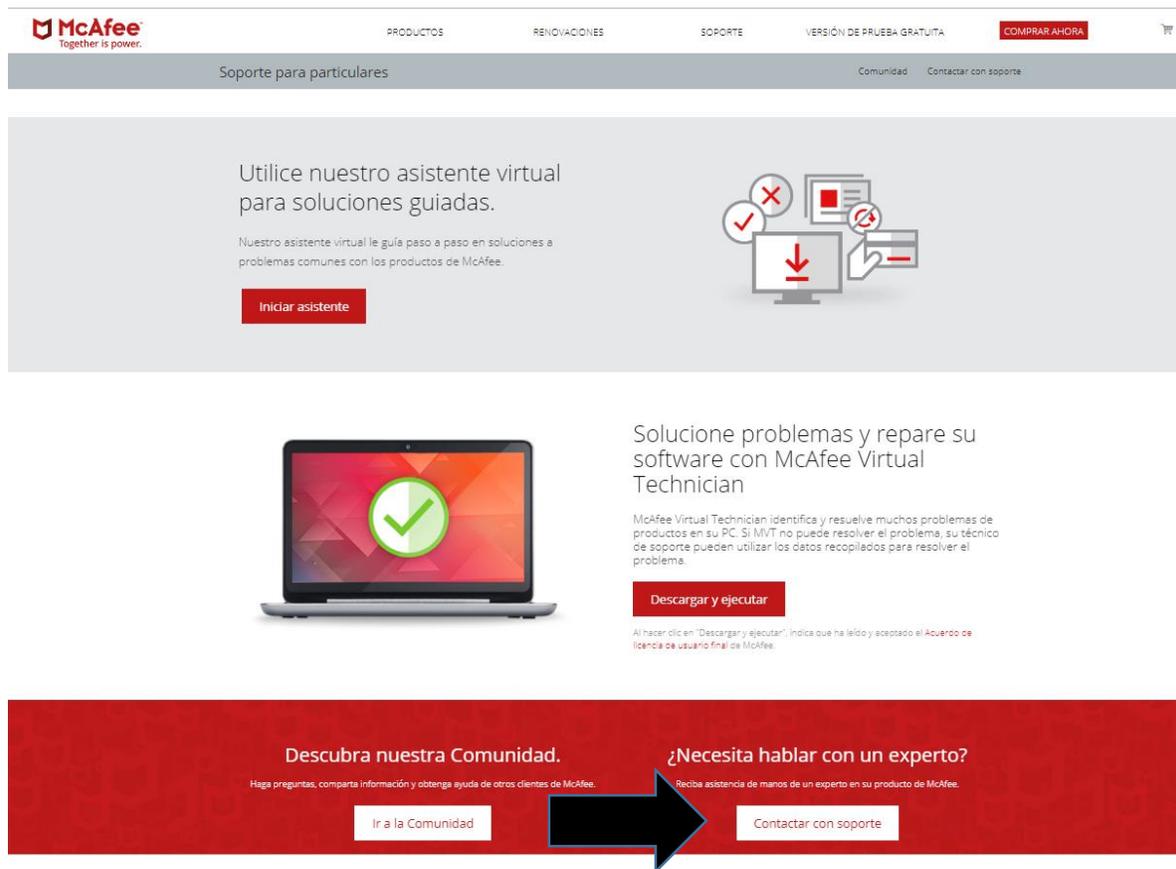
(TS102317)
- Aparece una alerta de "Cambio de SIM no válido" pero no ha cambiado su**

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

4. Contactar con el servicio de soporte

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

Haga clic en **Contactar con soporte**.



McAfee
Together is power.

PRODUCTOS RENOVACIONES SOPORTE VERSIÓN DE PRUEBA GRATUITA **COMPRAR AHORA**

Soporte para particulares Comunidad Contactar con soporte

Utilice nuestro asistente virtual para soluciones guiadas.

Nuestro asistente virtual le guía paso a paso en soluciones a problemas comunes con los productos de McAfee.

Iniciar asistente

Solucione problemas y repare su software con McAfee Virtual Technician

McAfee Virtual Technician identifica y resuelve muchos problemas de productos en su PC. Si MVT no puede resolver el problema, su técnico de soporte pueden utilizar los datos recopilados para resolver el problema.

Descargar y ejecutar

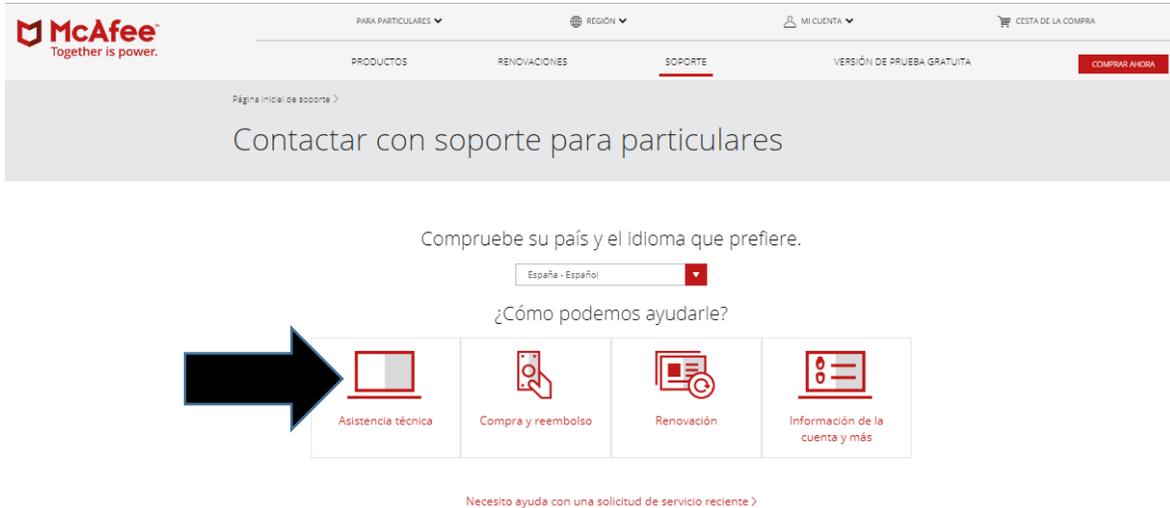
Al hacer clic en "Descargar y ejecutar" indica que ha leído y aceptado el Acuerdo de licencia de usuario final de McAfee.

Descubra nuestra Comunidad.
Haga preguntas, comparta información y obtenga ayuda de otros clientes de McAfee.

¿Necesita hablar con un experto?
Reciba asistencia de manos de un experto en su producto de McAfee.

Ir a la Comunidad **Contactar con soporte**

Elija la opción de **Colombia-Español** y presiones el botón **Asistencia técnica**.



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



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

- Chat
- Teléfono
- Comunidad



McAfee Together is power.

PARA PARTICULARES ▾ REGIÓN ▾ MI CUENTA ▾ CESTA DE LA COMPRA

PRODUCTOS RENOVACIONES **SOPORTE** VERSIÓN DE PRUEBA GRATUITA **COMPRAR AHORA**

Página inicial de soporte >

Contactar con soporte para particulares

Información de soporte

España - Español > Asistencia técnica > PC

Cambiar idioma > Cambiar tema > Cambiar dispositivo >

¿Cómo desea que nos pongamos en contacto con usted?



Chat

Tiempo de espera estimado: 2 minutos
Horario de atención: 09.00-18.00 local. De lunes a viernes



Teléfono

Tiempo de espera estimado: 5-10 minutos
Horario de atención: 09.00-18.00 local. De lunes a viernes



Comunidad

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

Soluciones principales

Cómo desinstalar AntiVirus for Linux

Safe Family no se puede instalar: si antes se ha instalado un producto de seguridad de McAfee para Windows

No hay actividad visible en el dispositivo de los niños con Safe Family 1.5

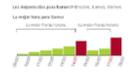
Error 12152 o 7305: Se ha producido un problema al descargar programas de McAfee

El software está a punto de desactivarse: El software se desactivará en X días

Cómo crear una caja fuerte personal en File Lock

Ver todo >

Ver tiempo medio de espera en horas para el contacto por teléfono



4.1 Chat

Tiempo de espera estimado: 2 minutos

Horario de atención: 09:00-18:00 local, De lunes a viernes

¿Cómo desea que nos pongamos en contacto con usted?



Chat
Horario de atención: 09:00-18:00 local, De lunes a viernes

Teléfono
Horario de atención: 09:00-18:00 local, De lunes a viernes

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

Soluciones principales

[Cómo desinstalar AntiVirus for Linux](#)

[Safe Family no se puede instalar si antes se ha instalado un producto de seguridad de McAfee para Windows](#)

[No hay actividad visible en el dispositivo de los niños con Safe Family 1.5](#)

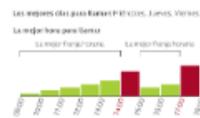
[Error 12152 o 7305: Se ha producido un problema al descargar programas de McAfee](#)

[El software está a punto de desactivarse: El software se desactivará en X días](#)

[Cómo crear una caja fuerte personal en File Lock](#)

[Ver todo >](#)

Ver tiempo medio de espera en horas para el contacto por teléfono



[Comunidad del Consumidor >](#)

Encuentre respuestas o haga alguna pregunta a la comunidad de McAfee.

[Volver a empezar](#)

Diligenciar la información solicitada para activar el chat y presionar el botón **Continuar**.

Facilite la siguiente información.

Nombre (máximo 40 caracteres)*

Apellidos (máximo 50 caracteres)*

Teléfono:*

Correo electrónico de contacto (máximo 80 caracteres)*

Verificar correo electrónico:*

Descripción del problema (2000 caracteres como máximo):*

* Campo requerido

Continuar

Volver a empezar

4.2 Teléfono

Tiempo de espera estimado: 5-10 minutos
 Horario de atención: 09:00-18:00 local. De lunes a viernes

[Página inicial de soporte >](#)

Contactar con soporte para particulares

Información de soporte

[España - Español](#)
[Cambiar idioma >](#)

[Asistencia técnica](#)
[Cambiar tema >](#)

[PC](#)
[Cambiar dispositivo >](#)

¿Cómo desea que nos pongamos en contacto con usted?



Chat

Horario de atención: 09.00-18.00 local, De lunes a viernes



Teléfono

Horario de atención: 09.00-18.00 local, De lunes a viernes



Comunidad

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

Soluciones principales

- [Cómo desinstalar AntiVirus for Linux](#)
- [Safe Family no se puede instalar si antes se ha instalado un producto de seguridad de McAfee para Windows](#)
- [No hay actividad visible en el dispositivo de los niños con Safe Family 1.5](#)
- [Error 12152 o 7305: Se ha producido un problema al descargar programas de McAfee](#)
- [El software está a punto de desactivarse: El software se desactivará en X días](#)
- [Cómo crear una caja fuerte personal en File Lock](#)

[Ver todo >](#)

Ver tiempo medio de espera en horas para el contacto por teléfono



Los mejores días para llamar son los lunes, martes y miércoles. La mejor hora para llamar es la hora de la mañana. Cuando llame, llame temprano.

[Comunidad del Consumidor >](#)
 Encuentre respuestas o haga alguna pregunta a la comunidad de McAfee.

[Volver a empezar](#)

¿Cómo desea que nos pongamos en contacto con usted?

<input type="radio"/> Chat	Tiempo de espera estimado: 2 minutos Horario de atención: 5am-8pm Central, De lunes a viernes
<input type="radio"/> Correo electrónico	Tiempo de espera estimado: 1-2 días Horario de atención: Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana
<input checked="" type="radio"/> 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:*

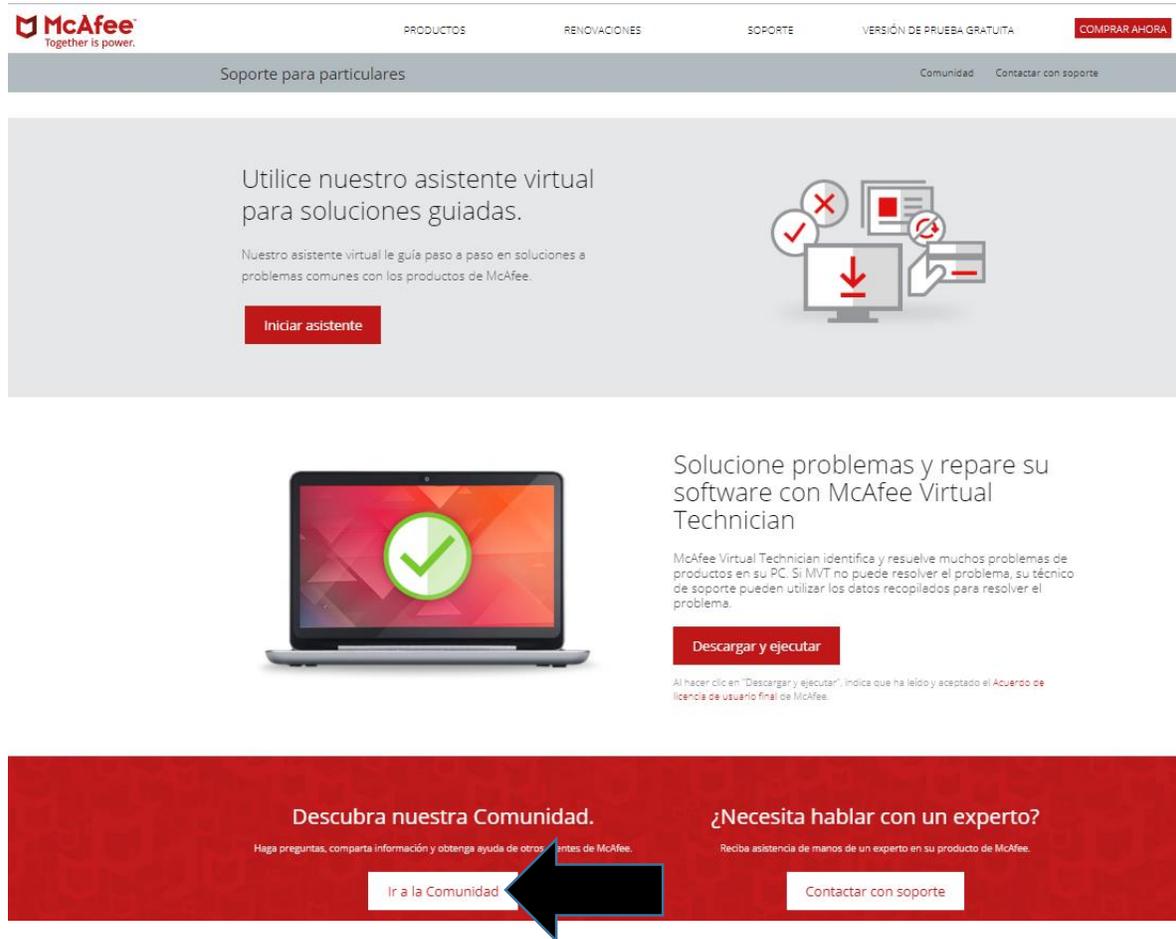
Correo electrónico de la cuenta:

Correo electrónico que utiliza para iniciar sesión en su cuenta.

Descripción del problema:*

5. Comunidad

Comparta información y obtenga ayuda de otros usuarios particulares.



The screenshot shows the McAfee website's support page. At the top, there is a navigation bar with links for PRODUCTOS, RENOVACIONES, SOPORTE, and VERSIÓN DE PRUEBA GRATUITA, along with a COMPRAR AHORA button. Below this is a sub-header 'Soporte para particulares' with links for Comunidad and Contactar con soporte. The main content area features a virtual assistant section with the text 'Utilice nuestro asistente virtual para soluciones guiadas.' and a 'Iniciar asistente' button. To the right is an illustration of a computer monitor with various icons. Below this is a section for 'McAfee Virtual Technician' with a laptop icon showing a green checkmark, a 'Descargar y ejecutar' button, and a small disclaimer. At the bottom, a red banner contains two options: 'Descubra nuestra Comunidad.' with an 'Ir a la Comunidad' button, and '¿Necesita hablar con un experto?' with a 'Contactar con soporte' button. A large black arrow points from the 'Contactar con soporte' button towards the 'Ir a la Comunidad' button.

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

Spanish Consumer Support

Este foro Buscar todo el contenido

McAfee Support Community > Consumer Support > Non-English Consumer Support > Spanish Consumer Support

Discussions

Iniciar un tema

Soluciones nuevas

ASUNTO	AUTOR
Dudas sobre renovación Spanish Consumer Support	fabianfilm
Reembolso: Números de contacto inválidos Spanish Consumer Support	CelcMC
Si obtuve mi reembolso! Spanish Consumer Support	Tzitlalin
Como reclamar abono de 40€ de descuento en renovac... Spanish Consumer Support	ManCat

Avisos

How to Participate
Sign in or register. If you are a McAfee Service Portal customer enter your current username and password.

Community Help
Help Guides & FAQs
Ask the Community Manager

Who's Here to Help?

- McAfee Employee
- McAfee Moderator
- Reliable Member

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.



McAfee Together is power. PRODUCTOS RENOVACIONES SOPORTE VERSIÓN DE PRUEBA GRATUITA COMPRAR AHORA

Soporte para particulares Comunidad Contactar con soporte

Nuestro asistente virtual le guía paso a paso en soluciones a problemas comunes con los productos de McAfee.

Iniciar asistente



Solucione problemas y repare su software con McAfee Virtual Technician

McAfee Virtual Technician identifica y resuelve muchos problemas de productos en su PC. Si MVT no puede resolver el problema, su técnico de soporte pueden utilizar los datos recopilados para resolver el problema.

Descargar y ejecutar

Al hacer clic en "Descargar y ejecutar", indica que ha leído y aceptado el Acuerdo de licencia de usuario final de McAfee.



Descubra nuestra Comunidad. Haga preguntas, comparta información y obtenga ayuda de otros clientes de McAfee. Ir a la Comunidad

¿Necesita hablar con un experto? Reciba asistencia de manos de un experto en su producto de McAfee. Contactar con soporte



¿EQUIPO INFECTADO?
Hágase con los Servicios de eliminación de virus de McAfee.
Un servicio de pago que eliminará todos los virus, spyware y cualquier otra amenaza de su equipo.

Hágase con los Servicios de eliminación de virus

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](#) | [Ayuda de McAfee](#) | [Póngase en contacto con nosotros](#) |

[Productos](#) | [Soporte](#) | [Versiones de prueba](#) | [Información de virus](#)

[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.

Póngase en contacto con McAfee Virus Removal Service ahora mismo

¿Por qué arrastrar el equipo hasta un centro de asistencia técnica donde se quedará durante quién sabe cuánto tiempo, dejándole sin equipo para trabajar, comprar o jugar en línea? 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.)**

Ventajas y funciones de Virus Removal Service:

Funciones	Ventajas
Acceso remoto	Para su comodidad, los técnicos de McAfee obtendrán acceso a su equipo de forma remota, sin necesidad de que el usuario tenga que interactuar ni contar con ningún conocimiento específico.
Análisis completo del sistema y eliminación de virus, troyanos, spyware, rootkits y mucho más	Comprobación de seguridad completa del equipo, garantizando la eliminación de todas las amenazas
Configuración de bloqueador de seguridad para evitar anuncios no deseados	Prevención de infecciones por hacer clic de forma accidental sobre las amenazas camufladas como anuncios
Actualización de definiciones de virus y software de McAfee	El equipo permanece protegido cuando los técnicos de McAfee terminan su trabajo

¿Por qué elegir McAfee?

- Práctico: Los expertos de McAfee limpiarán el equipo de forma remota sin que sea necesario que el usuario interactúe ni tenga ningún conocimiento específico
- Nadie conoce mejor la seguridad de su equipo: McAfee lleva 20 años luchando contra los virus.
- Alto índice de satisfacción y soluciones
- El servicio de eliminación de virus en casa más económico del mercado

Tenga en cuenta lo siguiente:
El precio de las llamadas no es mayor que el de los números estándar de la zona geográfica, aunque los cargos de los teléfonos móviles variarán en función del proveedor.

[Términos y condiciones](#)

7. Reparación y solución de problemas

Compruebe y solucione automáticamente problemas comunes con productos.

The screenshot shows the McAfee support website interface. At the top, there is a navigation bar with the McAfee logo and the tagline 'Together is power.'. Below the navigation bar, there are several tabs: PRODUCTOS, RENOVACIONES, SOPORTE (which is highlighted), and VERSIÓN DE PRUEBA GRATUITA. A 'COMPRAR AHORA' button is also visible. The main content area is titled 'Centro de conocimiento' and includes a search bar labeled 'Buscar soporte para particulares'. Below this, there is a section 'Obtener ayuda con' with four icons representing different device types: PC, Mac, Móvil y tablet, and Cuenta o facturación. Further down, there is a section for a virtual assistant, 'Utilice nuestro asistente virtual para soluciones guiadas', with an 'Iniciar asistente' button. The final section is for 'McAfee Virtual Technician', which includes a laptop icon with a green checkmark and a 'Descargar y ejecutar' button. A large black arrow points to this button. At the bottom of the page, there are two red sections: 'Descubra nuestra Comunidad.' with an 'Ir a la Comunidad' button, and '¿Necesita hablar con un experto?' with a 'Contactar con soporte' button.

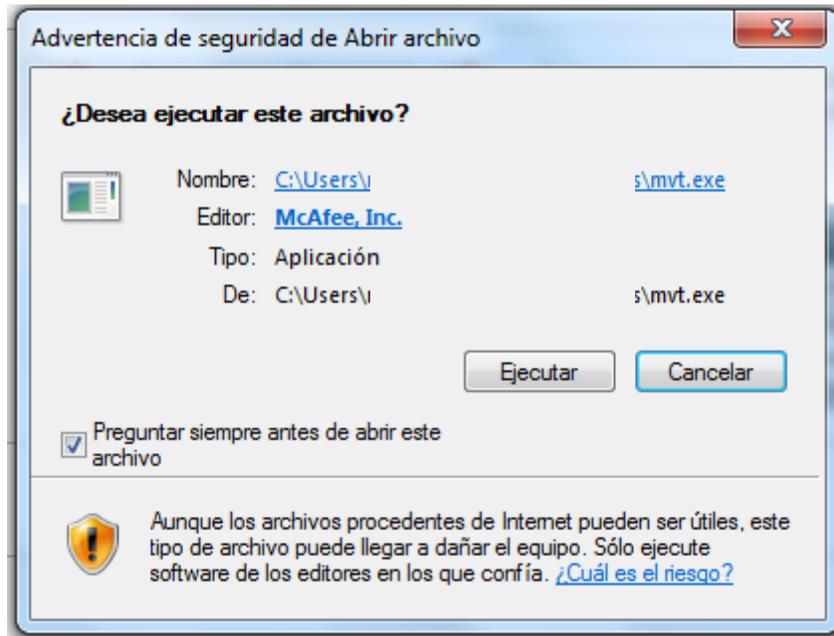
Descargue y ejecute McAfee Virtual Technician:

The screenshot shows the McAfee website's support page. At the top, there is a navigation bar with the McAfee logo and links for 'PRODUCTOS', 'RENOVACIONES', 'SOPORTE', 'VERSIÓN DE PRUEBA GRATUITA', and 'COMPRAR AHORA'. Below this is a sub-header 'Soporte para particulares' with links for 'Comunidad' and 'Contactar con soporte'. The main content area features a heading 'Utilice nuestro asistente virtual para soluciones guiadas.' followed by a sub-heading 'Nuestro asistente virtual le guía paso a paso en soluciones a problemas comunes con los productos de McAfee.' and a red button labeled 'Iniciar asistente'. To the right is an illustration of a computer monitor with a download arrow and a hand pointing to it. Below this is another heading 'Solucione problemas y repare su software con McAfee Virtual Technician' and a paragraph explaining that MVT identifies and resolves many problems. A red button labeled 'Descargar y ejecutar' is highlighted with a large black arrow. Below the button is a small note: 'Al hacer clic en "Descargar y ejecutar", indica que ha leído y aceptado el Acuerdo de licencia de usuario final de McAfee.'

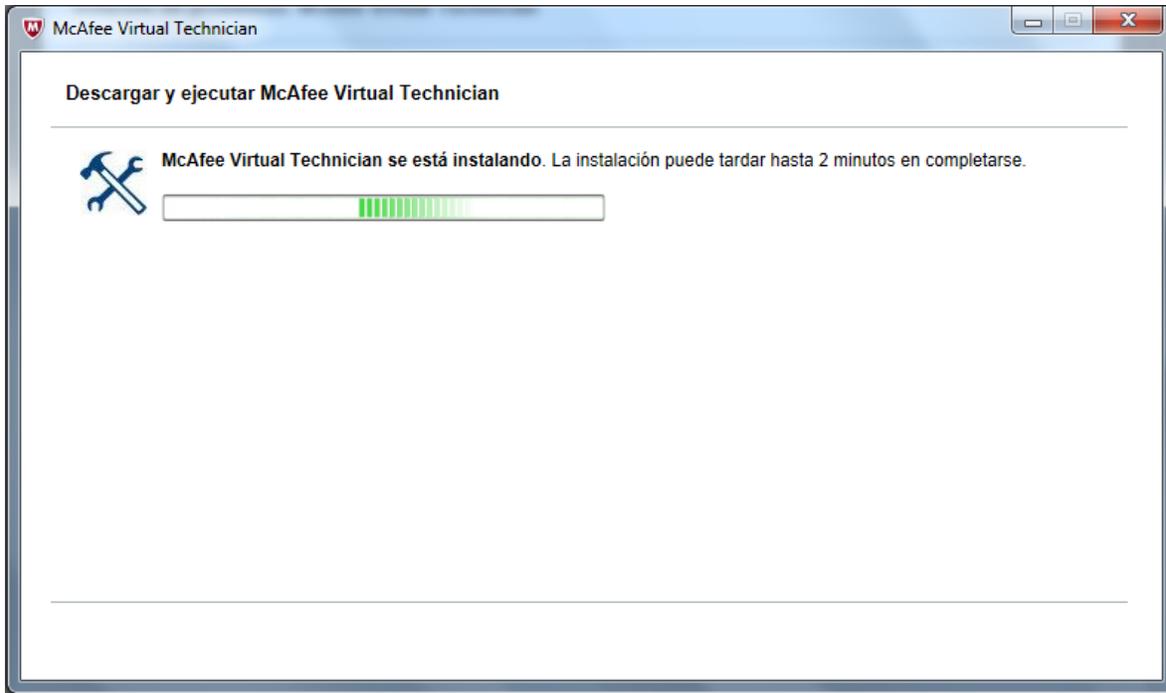
De inmediato comenzará la descarga, cuando finalice abra el archivo:

The screenshot shows a Windows download notification window titled 'Solución de problemas: McAfee Virtual Technician'. The window contains the following text: 'Una vez finalizada la descarga del archivo, siga las instrucciones siguientes:'. Below this, there are three steps: 1. 'Haga clic en mvt.exe en la parte inferior' with an arrow pointing to a small icon of the file. 2. 'Seleccione "Ejecutar" en el cuadro de advertencia de seguridad' with an arrow pointing to a screenshot of a security warning dialog box. 3. 'Seleccione "SI" en el cuadro Control de cuentas de usuario' with an arrow pointing to a screenshot of a User Account Control dialog box. At the bottom left of the notification, there is a small icon of the downloaded file 'mvt.exe' with the text '206/206 KB, Quedan 0 s'. A large black arrow points to this icon. At the bottom right of the notification, there is a link 'Mostrar todas las descargas...'.

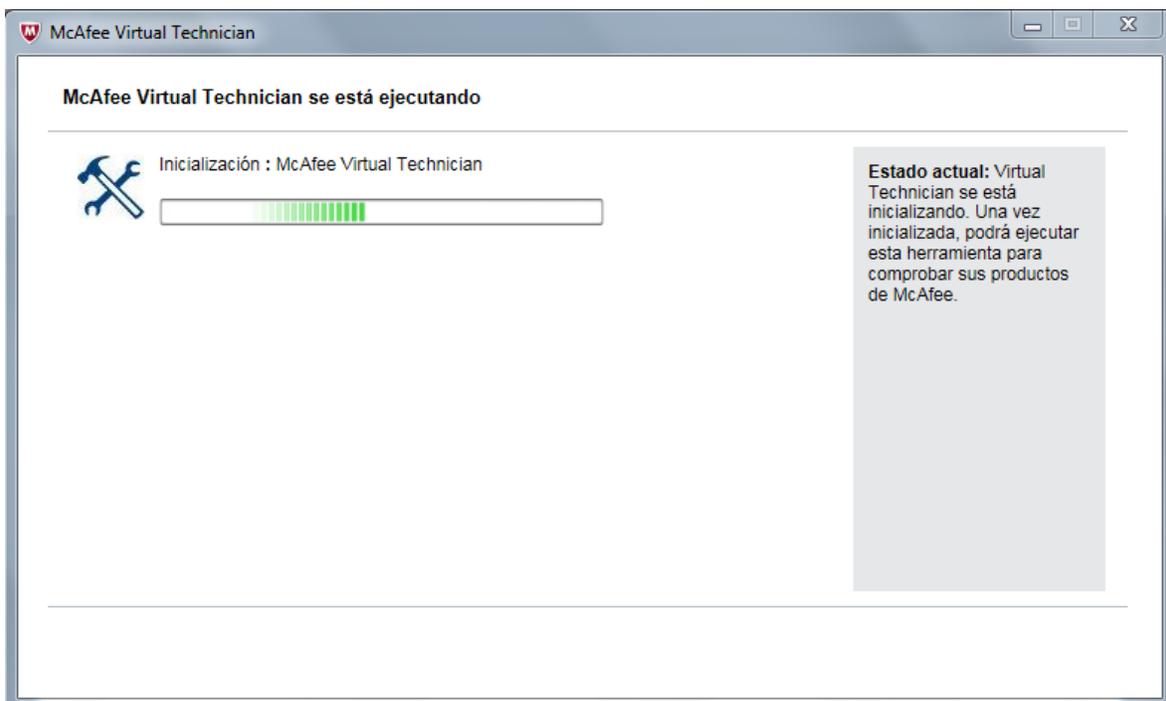
Haga clic sobre **Ejecutar** para avanzar en la instalación:



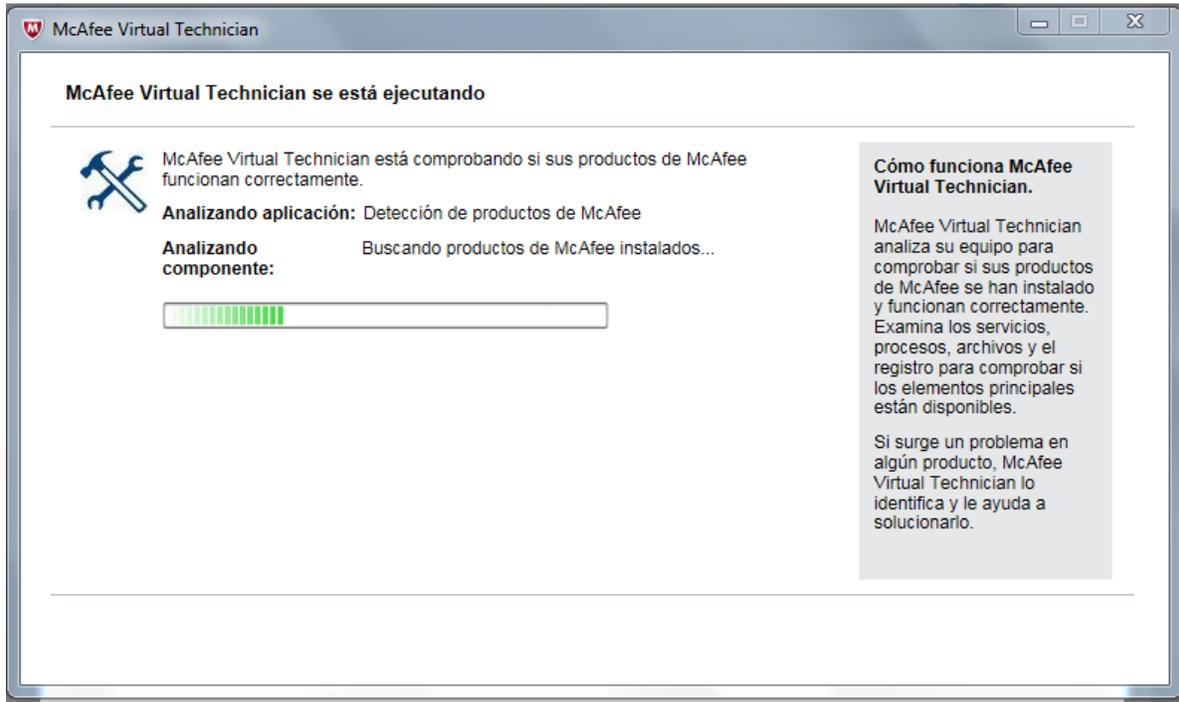
Espere a que McAfee Virtual Technician se instale.



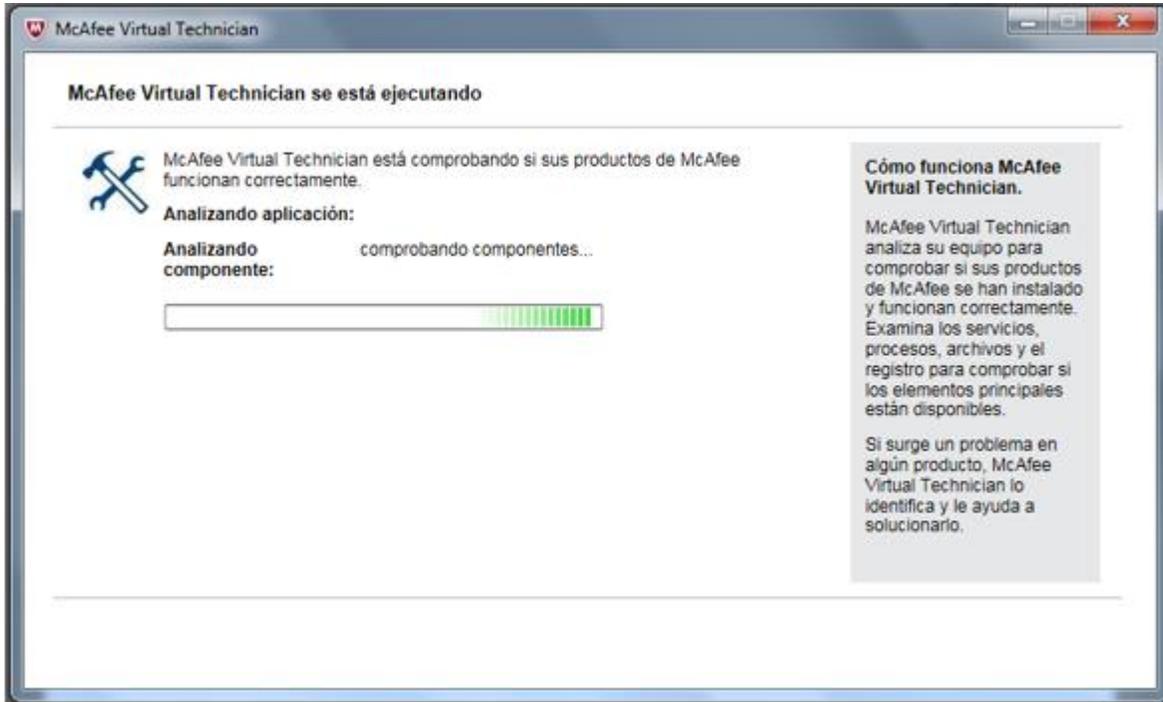
McAfee Virtual Technician se está inicializando. Una vez inicializado, podrá ejecutar esta herramienta para comprobar sus productos de McAfee.



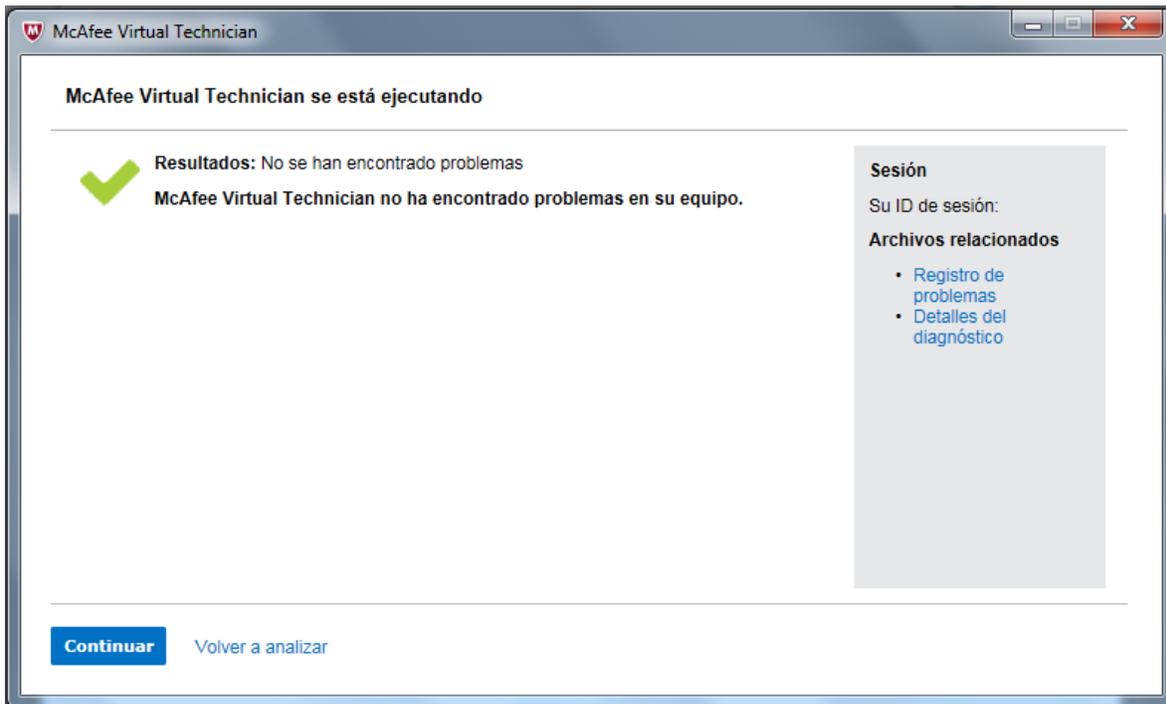
McAfee Virtual Technician analiza su equipo para comprobar si sus productos de McAfee se han instalado y funcionan correctamente.



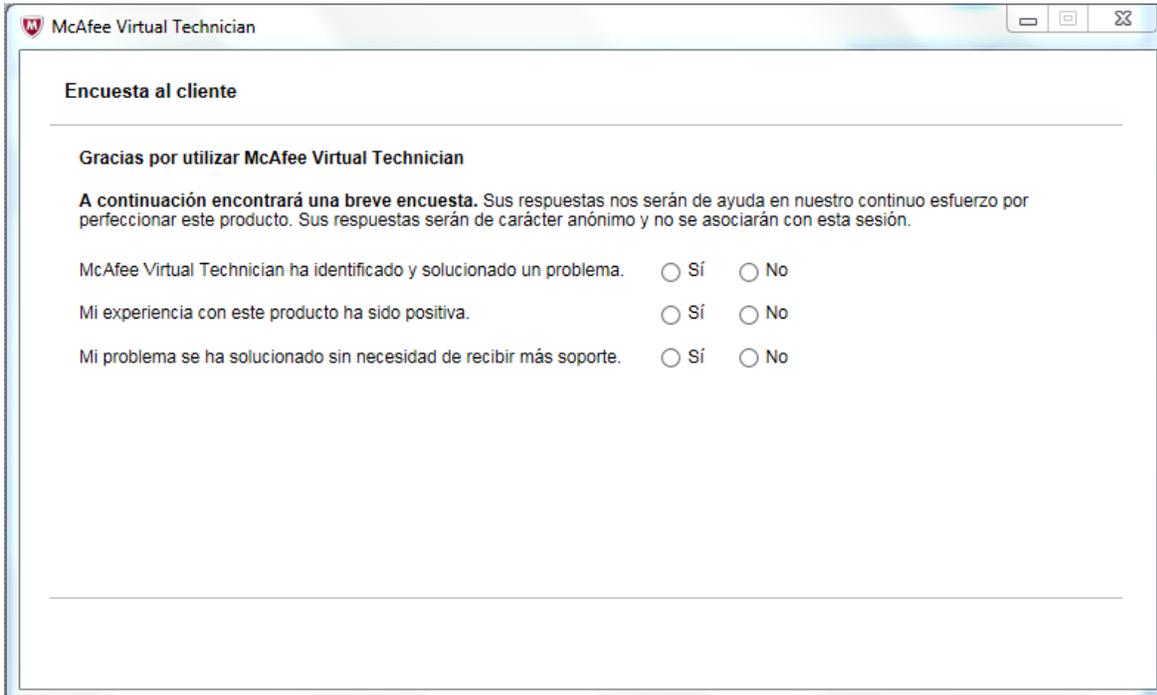
Si surge un problema en algún producto, McAfee Virtual Technician lo identifica y le ayuda a solucionarlo.



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.



McAfee Virtual Technician

Encuesta al cliente

Gracias por utilizar McAfee Virtual Technician

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.

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
