



GUIA ILUSTRADA:
Multi Acces Internet Security de ETB 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

Ingrese a la siguiente dirección:

<http://service.mcafee.com>

España | Acerca de McAfee

McAfee
Together is power.

Productos Soporte Descargas Mi cuenta Iniciar sesión

Bienvenido a Soporte para particulares de McAfee

Vaya a Soporte técnico para pequeñas, medianas o grandes empresas > Buscar en sitio de soporte

Necesito ayuda con:

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

Utilice nuestro asistente virtual para resolver los problemas que aparecen con más frecuencia.
Asistente de lanzamiento

Reparación y solución de problemas
Compruebe y solucione automáticamente problemas comunes con productos.

Comunidad
Comparta información y obtenga ayuda de otros usuarios particulares.

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

Eliminación de virus

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

Acerca de McAfee Oportunidades de empleo Contacte con soporte Mapa del sitio Comentarios acerca del sitio web
Aviso de privacidad actualizado Legal
Copyright ©2017 McAfee LLC

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**.

The screenshot shows the McAfee support website interface. At the top right, it says 'España' and 'Acerca de McAfee'. The main navigation bar includes 'Productos', 'Soporte', and 'Descargas'. Below this, there's a search bar and a 'Mi cuenta' link. The main content area is titled 'Necesito ayuda con:' and features four icons: 'PC', 'Mac', 'Móvil o tablet', and 'Cuenta o facturación'. A large red arrow points to the 'PC' icon. Below this section, there's a 'Asistente de lanzamiento' section with a virtual assistant icon. Further down, there are four service categories: 'Reparación y solución de problemas', 'Comunidad', 'Contactar con el servicio de soporte', and 'Eliminación de virus'. The footer contains links for 'Acerca de McAfee', 'Oportunidades de empleo', 'Contacte con soporte', 'Mapa del sitio', 'Comentarios acerca del sitio web', 'Aviso de privacidad actualizado', and 'Legal'. Copyright ©2017 McAfee LLC is also present.

Si eres usuario de McAfee Multi Dispositivos de ETB, 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.

España | Acerca de McAfee

Productos Soporte Descargas Mi cuenta Iniciar sesión

Bienvenido a Soporte para particulares de McAfee

< [Página inicial de soporte](#)

PC

Filtrar los resultados (¿No está seguro? [Detectar mi producto](#)):

Seleccione un producto

El más popular

- Información de la cuenta
- Prácticas recomendadas
- Configuración
- Contiene vídeo
- Avisos de fin del ciclo de vida
- Primeros pasos
- Instalación/Desinstalación
- Problema conocido/Defecto de producto
- Recuperación de contraseña

El más popular

Cómo eliminar productos de McAfee de un PC con Windows (TS101331)
Este artículo describe cómo eliminar (desinstalar) un producto para particulares de McAfee de un PC que ejecuta Windows con los pasos de eliminación estándar de Windows y la herramienta MCPR de McAfee

Error de instalación: Instalación incompleta (TS102268)
Al intentar instalar o volver a instalar el producto McAfee Windows Security Suite, se producen errores en la instalación y se muestra el siguiente mensaje de error: Instalación

Descarga e instalación de productos de McAfee para particulares (TS100342)
Siga estos pasos para descargar e instalar un producto de seguridad para particulares de McAfee. Antes de comenzar: asegúrese de que el equipo o dispositivo esté listo para la instalación:

Cómo activar o desactivar el firewall (TS101322)
Siga los pasos indicados en la Solución para activar y/o desactivar el firewall en su producto de seguridad de McAfee.

1 - 10 of 278

Utilice nuestro asistente virtual para resolver los problemas que aparecen con más frecuencia.

Asistente de lanzamiento



Reparación y solución de problemas

Compruebe y solucione automáticamente problemas comunes con productos.



Comunidad

Comparta información y obtenga ayuda de otros usuarios particulares.



Contactar con el servicio de soporte

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



Eliminación de virus

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



2. Soporte para MAC

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

España ▾ | Acerca de McAfee

McAfee
Together is power.

Productos Soporte ▾ Descargas ▾ Mi cuenta ▾ Iniciar sesión

Bienvenido a Soporte para particulares de McAfee

Vaya a Soporte técnico para pequeñas, medianas o grandes empresas >

Necesito ayuda con:


PC

➔


Mac


Móvil o tablet


Cuenta o facturación

Utilice nuestro asistente virtual para resolver los problemas que aparecen con más frecuencia.

Asistente de lanzamiento 

Reparación y solución de problemas

Compruebe y solucione automáticamente problemas comunes con productos.



Comunidad

Comparta información y obtenga ayuda de otros usuarios particulares.



Contactar con el servicio de soporte

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



Eliminación de virus

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



Si eres usuario de McAfee Multi Dispositivos de ETB, 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.

España ▾ | Acerca de McAfee

McAfee
Together is power.

Productos Soporte ▾ Descargas ▾ Mi cuenta ▾ Iniciar sesión

Bienvenido a Soporte para particulares de McAfee

[← Página inicial de soporte](#)

Mac

Filtrar los resultados:

▾

El más popular

- Información de la cuenta
- Prácticas recomendadas
- Configuración
- Contiene vídeo
- Avisos de fin del ciclo de vida
- Primeros pasos
- Instalación/Desinstalación
- Problema conocido/Defecto de producto

El más popular

Descarga e instalación de productos de McAfee para particulares (TS100342)

Siga estos pasos para descargar e instalar un producto de seguridad para particulares de McAfee. Antes de comenzar: asegúrese de que el equipo o dispositivo esté listo para la instalación:

Cómo desinstalar McAfee WebAdvisor o SiteAdvisor (TS100162)

Siga estos pasos para eliminar (desinstalar) McAfee WebAdvisor o SiteAdvisor. NOTA: WebAdvisor es compatible con Windows 7, 8 y 10. Si su PC ejecuta Windows XP o Vista, se instalará SiteAdvisor

Cómo gestionar y restaurar archivos y programas en cuarentena (TS100843)

Las suites de seguridad de McAfee para Windows y macOS contienen un programa llamado VirusScan que analiza y protege su equipo. Cuando se analiza un archivo o programa, VirusScan lo compara con amenazas

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 ETB, 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 Todos los componentes

Omitir la selección de productos

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

McAfee Mobile Security

McAfee Mobile Security for iOS

McAfee SafeKey McAfee Mobile Security

McAfee SiteAdvisor

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

España | Acerca de McAfee

Together is power.

Productos Soporte Descargas Mi cuenta Iniciar sesión

Bienvenido a Soporte para particulares de McAfee

< [Página inicial de soporte](#)

[Móvil o tablet](#)

Filtrar los resultados:

McAfee All Access McAfee MMS for iOS (PREMIUM)

El más popular

- Prácticas recomendadas
- Avisos de fin del ciclo de vida
- Primeros pasos
- Instalación/Desinstalación

El más popular

[Cómo desinstalar \(eliminar\) Mobile Security \(TS101407\)](#)
Siga los pasos descritos a continuación para desinstalar McAfee Mobile Security de su dispositivo móvil. Asistente virtual Si prefiere obtener asistencia durante la elimin

[McAfee Mobile Security: preguntas frecuentes \(TS101230\)](#)
Instalación y suscripción ¿Cómo puedo obtener McAfee Mobile Security (MMS)? Acceda a la tienda online de su dispositivo móvil (Google Play Store o Apple Store) y busque McAfee Mobile Security (

[Cómo restablecer su código PIN en Mobile Security for iOS \(TS101977\)](#)
McAfee Mobile Security (MMS) utiliza un número de identificación personal (PIN) que solo usted debe conocer para proteger sus datos. Si sospecha que otras personas conocen su código PIN, puede cambiar

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**.

Productos Soporte Descargas Mi cuenta Iniciar sesión

Bienvenido a Soporte para particulares de McAfee

Vaya a Soporte técnico para pequeñas, medianas o grandes empresas > Buscar en sitio de soporte

Necesito ayuda con:

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

Utilice nuestro asistente virtual para resolver los problemas que aparecen con más frecuencia.
Asistente de lanzamiento

Reparación y solución de problemas
Compruebe y solucione automáticamente problemas comunes con productos.

Comunidad
Comparta información y obtenga ayuda de otros usuarios particulares.

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

Eliminación de virus

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

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

< [Página inicial de soporte](#)

Contactar con soporte

Compruebe su país y el idioma que prefiere.

¿Cómo podemos ayudarle?

- Asistencia técnica
- Compra y reembolso
- Renovación
- Información de la cuenta y más

Argentina: 0800-666-1067
4 am – 8 pm horario local, de lunes a viernes

Bolivia: 800-100-668
4 am – 8 pm horario local, de lunes a viernes

Chile: 800-646-589
4 am – 8 pm horario local, de lunes a viernes

Colombia: 01 800 518 1006
4 am – 8 pm horario local, de lunes a viernes

España: 901 120 175
09.00-18.00 local, De lunes a viernes

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

< [Página inicial de soporte](#)

Contactar con soporte

Selecciones anteriores

Compruebe su país y el idioma que prefiere.
España - Español

¿Cómo podemos ayudarle?
Asistencia técnica

¿Qué dispositivo tiene un problema?

- PC
- Mac
- Móvil/Tablet

Mi producto (¿No está seguro? [Detectar mi producto](#)):

Anterior

Argentina: 0800-666-1067
4 am – 8 pm horario local, de lunes a viernes

Bolivia: 800-100-668
4 am – 8 pm horario local, de lunes a viernes

Chile: 800-646-589
4 am – 8 pm horario local, de lunes a viernes

Colombia: 01 800 518 1006
4 am – 8 pm horario local, de lunes a **viernes**

España: 901 120 175
09.00-18.00 local, De lunes a viernes

México: 01-800-123-3264
4 am – 8 pm horario local, de lunes a viernes

Perú: 800-53893
4 am – 8 pm horario local, de lunes a viernes

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

- Chat
- Correo electrónico
- Teléfono

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?

<input type="radio"/> Chat	Tiempo de espera estimado: 2 minutos Horario de atención: 5am-8pm Central, De lunes a viernes
<input checked="" 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 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.

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?

<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.



Utilice nuestro asistente virtual para resolver los problemas que aparecen con más frecuencia.

Asistente de lanzamiento



Reparación y solución de problemas

Compruebe y solucione automáticamente problemas comunes con productos.



Comunidad

Comparta información y obtenga ayuda de otros usuarios particulares.



Contactar con el servicio de soporte

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



Eliminación de virus

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



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.



Utilice nuestro asistente virtual para resolver los problemas que aparecen con más frecuencia.

Asistente de lanzamiento



Reparación y solución de problemas

Compruebe y solucione automáticamente problemas comunes con productos.



Comunidad

Comparta información y obtenga ayuda de otros usuarios particulares.



Contactar con el servicio de soporte

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



Eliminación de virus

- Detección de virus asistida por un agente
- Eliminación de virus asistida 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](#) |

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.

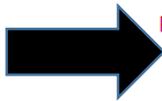
7. Reparación y solución de problemas

Compruebe y solucione automáticamente problemas comunes con productos.



Utilice nuestro asistente virtual para resolver los problemas que aparecen con más frecuencia.

Asistente de lanzamiento



Reparación y solución de problemas

Compruebe y solucione automáticamente problemas comunes con productos.



Comunidad

Comparta información y obtenga ayuda de otros usuarios particulares.



Contactar con el servicio de soporte

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



Eliminación de virus

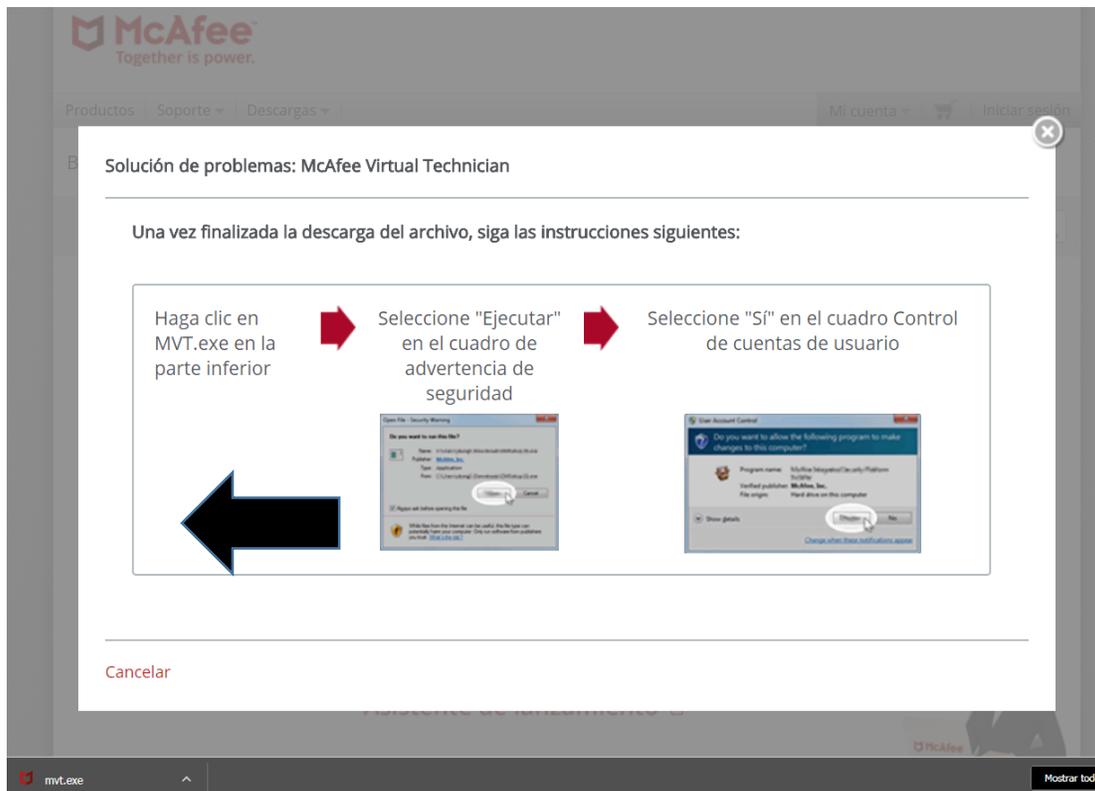
- Detección de virus asistida por un agente
- Eliminación de virus asistida por un agente



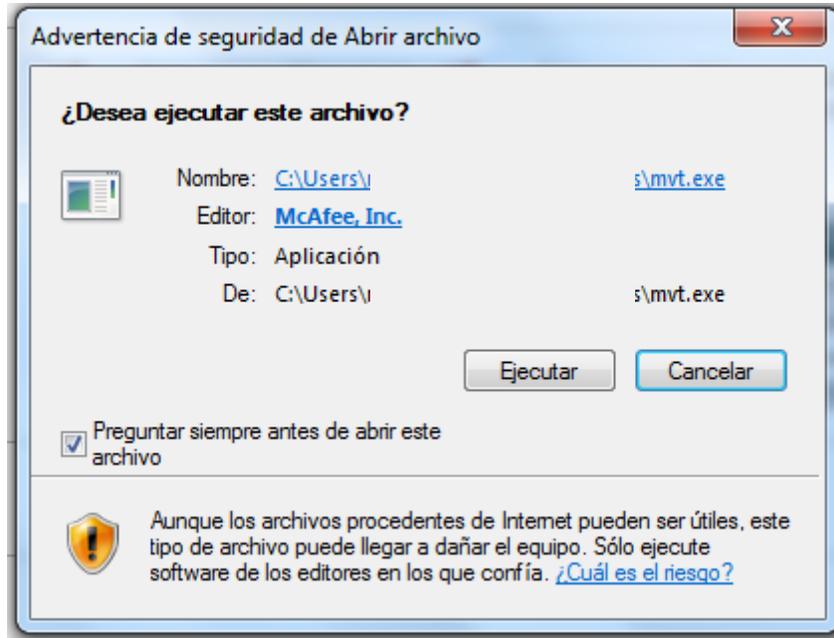
Descargue y ejecute McAfee Virtual Technician:



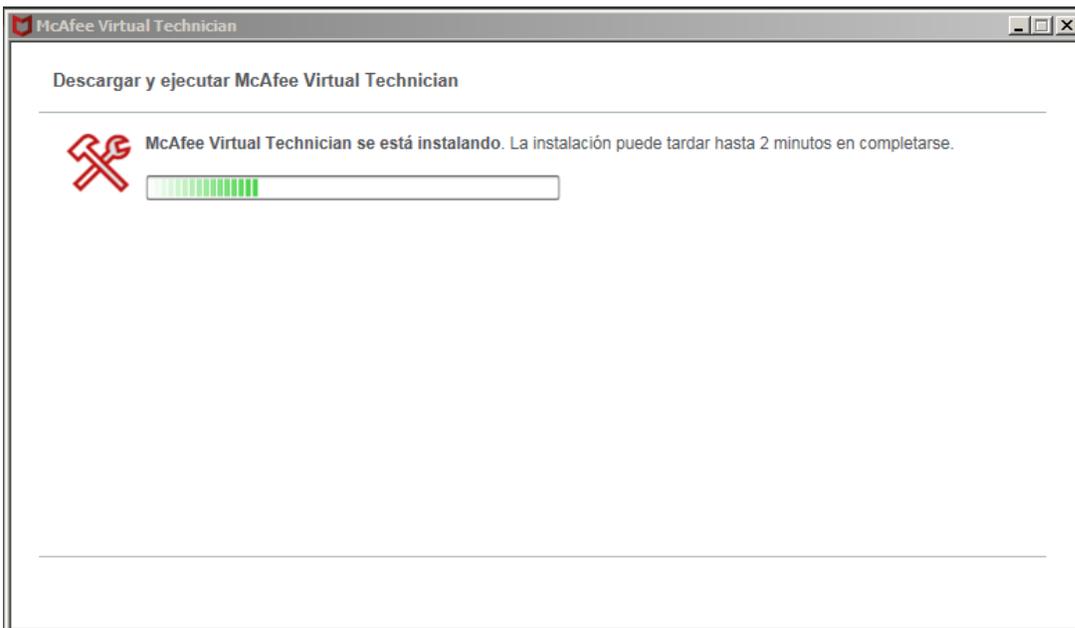
De inmediato comenzará la descarga, cuando finalice abra el archivo:



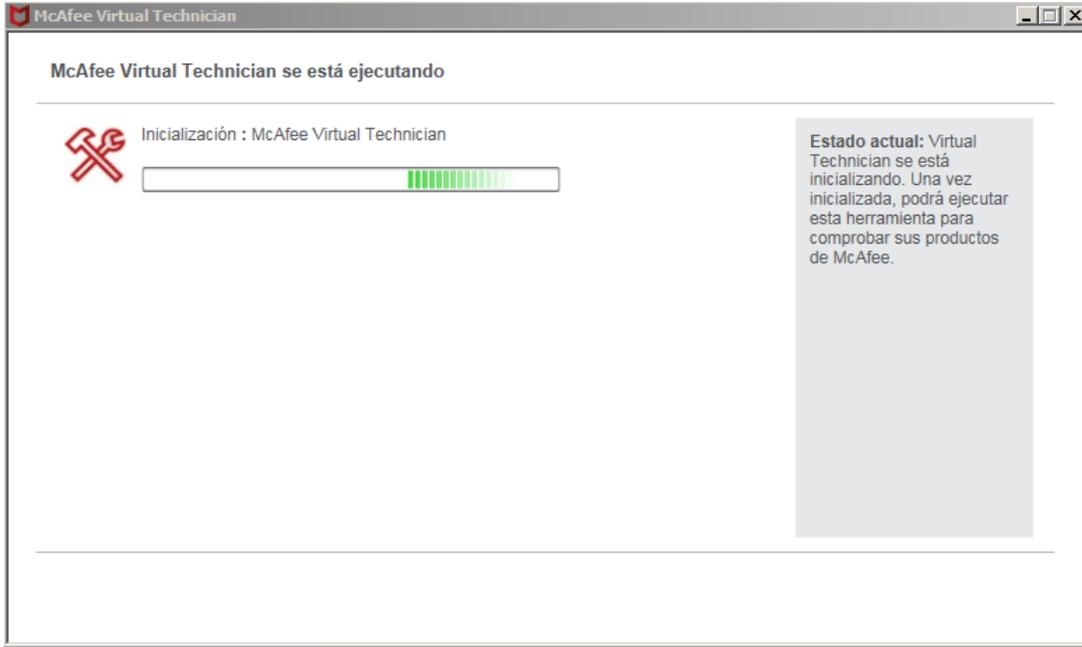
Haga clic sobre **Ejecutar** para avanzar en la instalación:



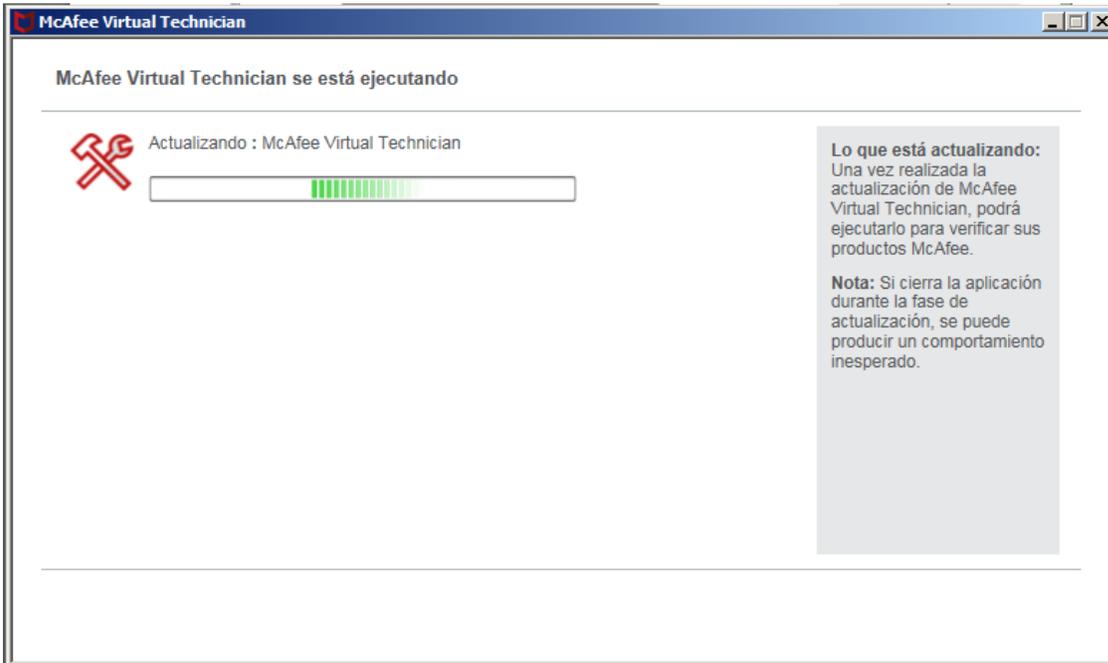
Espere a que McAfee Virtual Technician se instale.



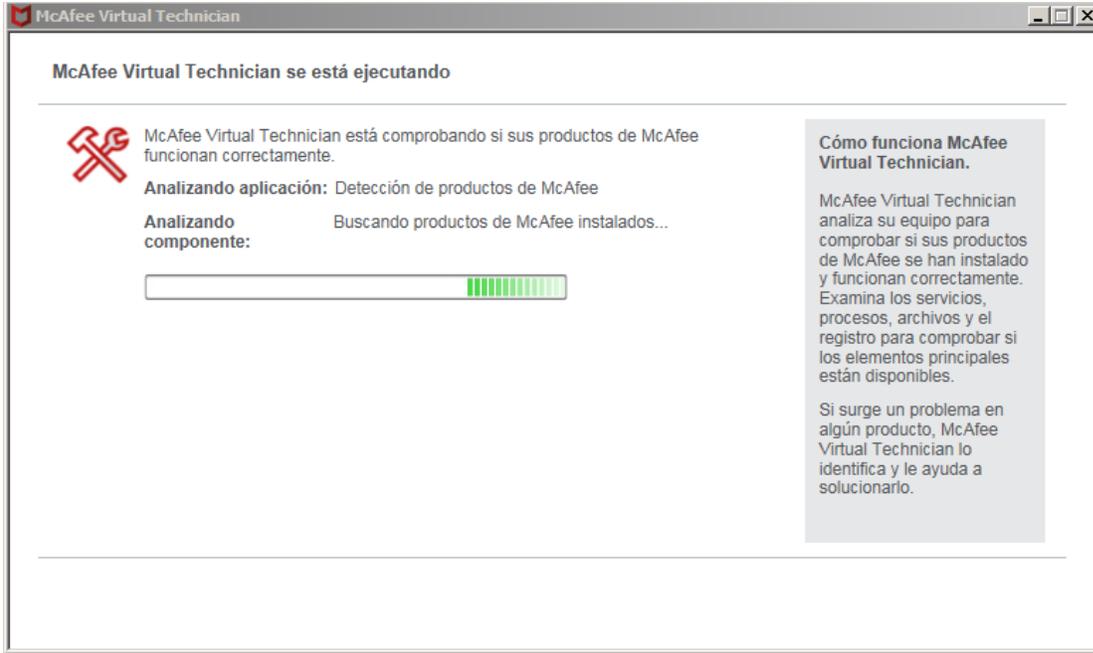
McAfee Virtual Technician se está inicializando. Una vez inicializado, podrá ejecutar esta herramienta para comprobar sus productos de McAfee.



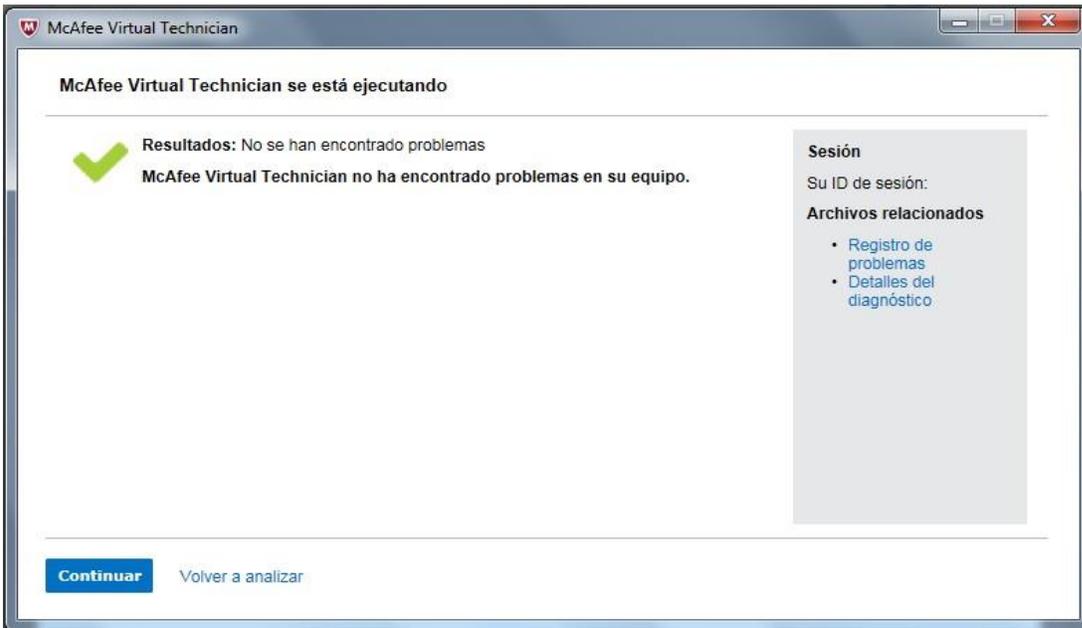
McAfee Virtual Technicia analiza su equipo para comprobar si sus productos de McAfee se han instalado y funcionan correctamente.



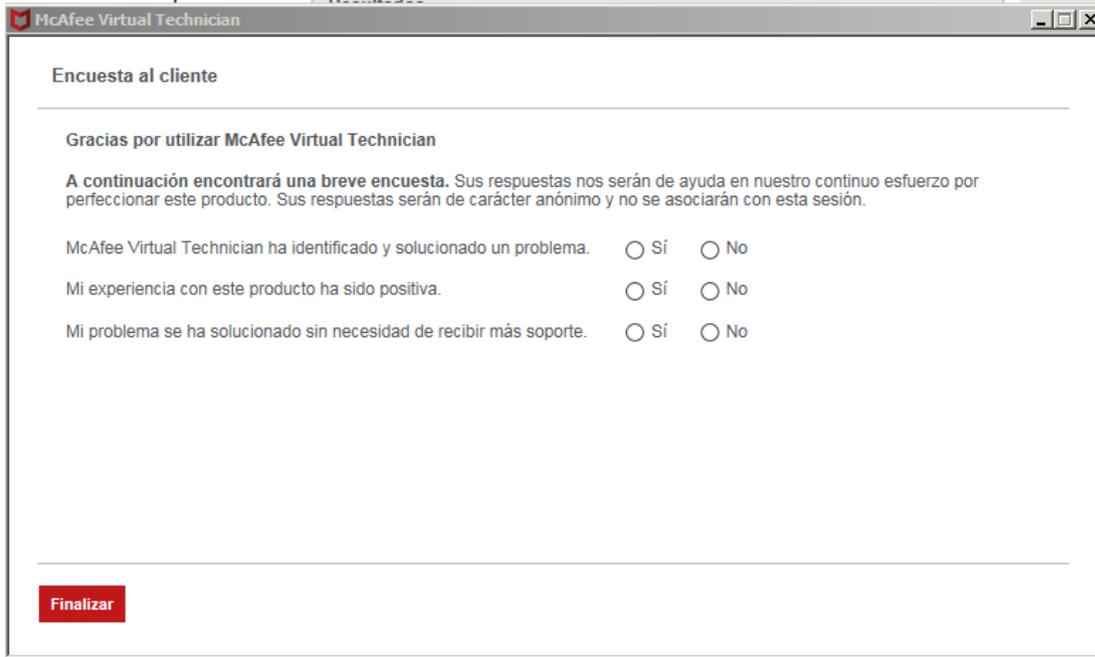
Si surge un problema en algún producto, McAfee Virtual Technician lo identifica y le ayuda a solucionarlo.



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

Finalizar