

SupportAssist para PC del hogar

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 ADVERTENCIA indica un potencial daño al hardware o pérdida de datos y le informa cómo evitar el problema.

 **AVISO:** Una señal de PRECAUCIÓN indica la posibilidad de sufrir daño a la propiedad, heridas personales o la muerte.

© 2016 - 2019 Dell Inc. o sus filiales. Todos los derechos reservados. Dell, EMC y otras marcas comerciales son marcas comerciales de Dell Inc. o sus filiales. Es posible que otras marcas comerciales sean marcas comerciales de sus respectivos propietarios.

Tabla de contenido

1 Introducción.....	5
Características clave.....	5
Características nuevas de esta versión.....	5
Sistemas admitidos.....	6
Capacidades de SupportAssist y planes de los servicios de Dell.....	6
Recursos adicionales.....	8
2 Introducción a SupportAssist para PC del hogar.....	9
Requisitos mínimos del sistema.....	9
Instalación de SupportAssist.....	10
Interfaz de usuario de SupportAssist.....	10
Configuración de cambio de idioma.....	12
Creación de un perfil de SupportAssist.....	12
Creación de una nueva Mi cuenta de Dell.....	13
Inicio de sesión con cuenta de redes sociales.....	13
Actualización de la información de contacto y envío.....	14
Uso de un perfil de SupportAssist diferente.....	14
Detalles del sistema.....	15
Configuración de los ajustes de Internet.....	15
Optimizaciones y análisis programados.....	15
Programar análisis y optimizaciones automáticas.....	16
Notificaciones.....	16
Notificaciones en la ventana SupportAssist.....	16
Notificaciones de la barra de tareas o del Centro de actividades de Windows.....	17
Anuncios en la página de inicio de SupportAssist.....	17
Inhabilitación de las notificaciones de SupportAssist.....	18
Actualización manual de SupportAssist.....	18
Desinstalación de SupportAssist.....	19
3 Análisis del hardware del sistema.....	20
Analizar un componente de hardware específico.....	20
Ejecutar un análisis rápido del hardware.....	21
Ejecución de una prueba de estrés.....	21
Notificaciones de mosaico Análisis del hardware.....	22
4 Optimización del sistema.....	23
Limpieza de archivos.....	23
Ajuste del rendimiento del sistema.....	24
Optimización de la red.....	24
Eliminación de virus y malware.....	24
Eliminación de programas potencialmente no deseados.....	25
Ejecución de todos los análisis y las optimizaciones del sistema.....	25
5 Creación de una solicitud de asistencia.....	27

Creación de solicitudes de soporte para problemas detectados durante un análisis.....	27
Creación de una solicitud de soporte manualmente.....	28
Visualización de los detalles de una solicitud de soporte.....	29
Página Detalles del problema.....	29
Página Resumen del problema.....	29
Piezas que se pueden enviar.....	30
6 Descripción general de controladores y descargas.....	31
Clasificación de gravedad de las actualizaciones.....	31
Instalación de las actualizaciones de controlador.....	32
Desinstalación de las actualizaciones de controlador.....	32
Notificaciones de mosaico Obtención de controladores y descargas.....	33
7 Descripción general de la solución de problemas.....	34
8 Descripción general del historial.....	35
9 Obtención de soporte.....	36
Envío de archivos al soporte técnico de Dell.....	37
Envío de archivos de registro al soporte técnico de Dell.....	38
Comenzar una sesión de Dell RemoteAssist.....	38
10 Preguntas frecuentes.....	39

Introducción

SupportAssist realiza la identificación proactiva y predictiva de problemas de hardware y software en el sistema para automatizar el soporte de Dell. SupportAssist aborda el rendimiento del sistema 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](#).

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

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

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

Este documento proporciona información sobre la instalación y el uso de SupportAssist en sistemas que ejecutan sistemas operativos Windows 7, 8 o 10. Para obtener información sobre cómo instalar y usar SupportAssist en sistemas que ejecutan Windows 10 en modo S, consulte la *Guía del usuario de SupportAssist para PC del hogar para Windows 10 en modo S*, disponible en www.dell.com/serviceabilitytools.

Temas:

- [Características clave](#)
- [Características nuevas de esta versión](#)
- [Sistemas admitidos](#)
- [Capacidades de SupportAssist y planes de los servicios de Dell](#)
- [Recursos adicionales](#)

Características clave

- Detección y notificación predictivas y proactivas de problemas.
- Verifique de manera manual o automática las actualizaciones de controlador disponibles para el sistema.
- Analice el hardware del sistema manualmente o automáticamente para identificar problemas.
- Creación automática de una solicitud de soporte técnico para un problema de hardware detectado en el sistema.
- Creación manual de una solicitud de soporte técnico para resolver un problema en el sistema.
- Limpie archivos temporales, optimice la conectividad de red, ajuste el rendimiento del sistema y elimine virus y malware.
- Envíe archivos manualmente al soporte técnico de Dell.

NOTA: Las funcionalidades de SupportAssist disponibles para un sistema varían según el plan de servicio Dell del sistema.

Características nuevas de esta versión

- Configure la frecuencia en la que SupportAssist debe comprobar si hay actualizaciones disponibles para los controladores y las aplicaciones de Dell instaladas en el sistema.
- Configure la frecuencia en la que SupportAssist debe realizar análisis de hardware y optimizaciones del sistema.
- Póngase en contacto con el soporte técnico de Dell a través de las plataformas de redes sociales disponibles en su región.
- Configure el sistema mediante las cuentas de correo electrónico, las actualizaciones de la tienda de Microsoft, el fondo de escritorio, etc.

Sistemas admitidos

SupportAssist es compatible con los siguientes sistemas Dell:

- **Equipos portátiles y de escritorio:**

- Latitud
- Precision
- Guía del usuario de
- Inspiron
- XPS
- Alienware
- Vostro

- **Puertas de enlace y PC integrados:**

- Edge Getaways
- Embedded Box PCs

 **NOTA: SupportAssist no es compatible con las máquinas virtuales.**

Capacidades de SupportAssist y planes de los servicios de Dell

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

La siguiente tabla resume las funcionalidades de SupportAssist para los sistemas con planes de servicios activos Basic, Premium Support, ProSupport, ProSupport Plus y Premium Support Plus.

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

Capacidades de SupportAssist	Descripción	Planes de los servicios de Dell				
		Basic	Premium Support	ProSupport	ProSupport Plus	Premium Support Plus
Programación de análisis de hardware y software	Puede programar análisis de hardware y software en función de sus preferencias. SupportAssist llevará a cabo los análisis de acuerdo con el programa.	✓	✓	✓	✓	✓
Limpieza manual de archivos	Puede borrar archivos temporales y redundantes, así como otros archivos no deseados del sistema.	✓	✓	✓	✓	✓
Ajuste manual del rendimiento del sistema	Puede ajustar la configuración de energía, archivos de registro y asignaciones de memoria para ajustar el rendimiento del sistema.	✓	✓	✓	✓	✓
Optimización manual de la conectividad de red	Puede ajustar la configuración para optimizar la conectividad de red y tener una red fiable y eficiente.	✓	✓	✓	✓	✓
Solución de problemas de forma manual	Puede solucionar problemas comunes del sistema mediante las instrucciones paso a paso y los cursos en video que están disponibles en la página de solución de problemas.	✓	✓	✓	✓	✓
Analizar y actualizar los controladores de forma manual	Puede analizar e instalar las actualizaciones del controlador que están disponibles para el sistema de forma manual.	✓	✓	✓	✓	✓

Capacidades de SupportAssist	Descripción	Planes de los servicios de Dell				
		Basic	Premium Support	ProSupport	ProSupport Plus	Premium Support Plus
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 pondrá en contacto con usted para informarle sobre la solución.	✗	✓	✓	✓	✓
Creación de solicitudes de soporte de forma manual	Si cree que existe un problema que SupportAssist no ha detectado, puede crear una solicitud de asistencia manualmente.	✗	✓	✓	✓	✓
Eliminación manual de virus y malware ²	Aísle, quite y restaure archivos dañados por virus y malware para mantener el sistema seguro.	✗	✗	✗	✓	✓
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 el agente de soporte técnico de Dell se pone en contacto con usted para enviar la pieza de reemplazo.	✗	✗	✗	✓	✓
Notificación de problemas de optimización del sistema detectados durante análisis programados	Según el sistema operativo, se muestra una notificación en la barra de tareas o en el centro de actividades de Windows sobre los problemas de optimización del sistema que se detectan durante los análisis programados.	✗	✗	✗	✓	✓
Optimizaciones automatizadas del sistema ²	SupportAssist optimiza automáticamente el sistema 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 función de eliminación de virus y malware no está disponible en ciertas regiones como, por ejemplo, China.

3 La detección de fallas en el análisis predictivo incluye discos duros, unidades de estado sólido, baterías, detectores térmicos, ventiladores de escritorio.

4 El tiempo de contacto recomendado solo lo pueden proporcionar los clientes en los EE. UU. o Canadá.

Recursos adicionales

Además de esta guía, también puede ver los siguientes recursos:

- Para obtener preguntas acerca de SupportAssist, vaya a la [Comunidad de SupportAssist de Dell](#) .
- Para ver tutoriales en video sobre las diversas funciones de SupportAssist, vea la [lista de reproducción](#) de *SupportAssist para PC del hogar* en YouTube.

Introducción a SupportAssist para PC del hogar

Si SupportAssist viene preinstalado en el sistema, podrá navegar por las aplicaciones para abrirlo. Si SupportAssist no está preinstalado, siga las instrucciones de esta sección para instalar SupportAssist, cree un perfil de SupportAssist y configure las opciones de SupportAssist.


Temas:

- [Requisitos mínimos del sistema](#)
- [Instalación de SupportAssist](#)
- [Interfaz de usuario de SupportAssist](#)
- [Configuración de cambio de idioma](#)
- [Creación de un perfil de SupportAssist](#)
- [Actualización de la información de contacto y envío](#)
- [Uso de un perfil de SupportAssist diferente](#)
- [Detalles del sistema](#)
- [Configuración de los ajustes de Internet](#)
- [Optimizaciones y análisis programados](#)
- [Notificaciones](#)
- [Actualización manual de SupportAssist](#)
- [Desinstalación de SupportAssist](#)

Requisitos mínimos del sistema

La siguiente tabla indica los requisitos mínimos del sistema para instalar y utilizar SupportAssist.

Tabla 2. Requisitos mínimos del sistema

Detalles	Requisitos
Sistema operativo  NOTA: SupportAssist es compatible con sistemas operativos de 32 y 64 bits.	Equipos portátiles y de escritorio: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 7 SP1 • Microsoft Windows 8 • Microsoft Windows 8.1 • Microsoft Windows 10 Edge Getaways: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (solo 64 bits) • Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2016 LTSB (solo 64 bits) Embedded Box PCs: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows Embedded Standard 7P (solo 64 bits) • Microsoft Windows Embedded Standard 7E (solo 64 bits) • Microsoft Windows 7 Professional (solo 64 bits) • Microsoft Windows 7 Professional for Embedded Systems (solo 64 bits) • Microsoft Windows 10 Professional (solo 64 bits) • Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (solo 64 bits) • Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2016 LTSB (solo 64 bits)
Software	Microsoft .NET Framework 4.5

Detalles	Requisitos
	<p>NOTA: Si no tiene Microsoft .NET Framework 4.5 o posterior instalado, SupportAssist instalará la última versión de Microsoft .NET Framework en el sistema.</p>
Explorador web	Microsoft Edge, Internet Explorer 10 o posterior
Hardware	<ul style="list-style-type: none"> Memoria (RAM): 2 GB Espacio libre de disco duro: 1 GB
Red	Conectividad a Internet
Puertos	<ul style="list-style-type: none"> 5700: para abrir la interfaz del usuario de SupportAssist 9012: para la comunicación con el servicio Dell SupportAssist 8883, 8884, 8885 u 8886: para la comunicación con el sitio web de soporte de Dell <p>El servidor debe conectarse con los siguientes destinos:</p> <ul style="list-style-type: none"> https://apidp.dell.com https://fuslite.dell.com https://cs-is.dell.com https://techdirect.dell.com/ https://api.dell.com https://downloads.dell.com www.dell.com http://content.dellsupportcenter.com
Resolución de pantalla	1200 x 720

Instalación de SupportAssist

Requisitos previos

- El sistema debe cumplir con los requisitos mínimos para instalar y utilizar SupportAssist. Consulte [Requisitos mínimos del sistema](#).
- Debe tener privilegios de administrador en el sistema.

Sobre esta tarea

De forma predeterminada, SupportAssist se instala en todos los sistemas enviados desde la fábrica de Dell. Si SupportAssist no está instalado en su sistema, puede descargar e instalar manualmente SupportAssist.

Pasos

- Vaya a www.dell.com/supportassistforpcs
- Haga clic en **Descargar ahora**.
El archivo `SupportAssistInstaller.exe` está descargado.
- Haga doble clic en el archivo `SupportAssistInstaller.exe`.
El paquete de instalación de SupportAssist se descarga y SupportAssist se instala de manera automática y se crea un icono de acceso directo en el escritorio.

NOTA: En sistemas con número de compilación del sistema operativo mayor o igual a 16 299, no se crea el icono de acceso directo.
- En la ventana **Instalador de SupportAssist**, haga clic en **Iniciar**.
Aparece la ventana de **SupportAssist**.

Interfaz de usuario de SupportAssist

Haga clic en **Iniciar ahora** para ejecutar todos los análisis y las optimizaciones desde la página de inicio.

- NOTA:** Si hay una notificación pendiente o si SupportAssist requiere que se realice una acción, solo se muestra la vista de mosaicos cuando abre SupportAssist.

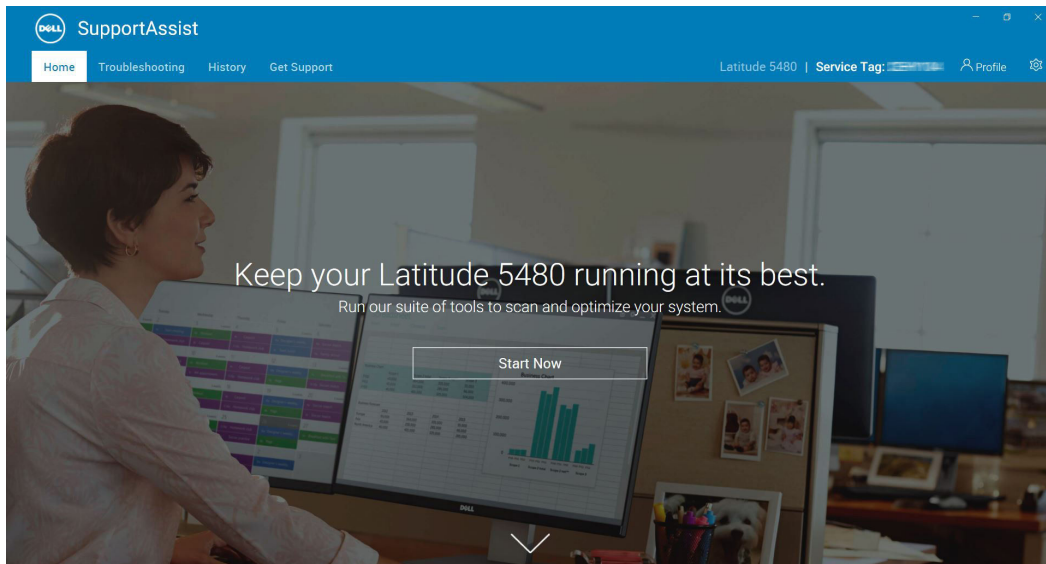


Ilustración 1. Página de inicio

Una vez que los análisis y las optimizaciones se hayan completado, los siguientes detalles se muestran en la página de inicio:

- Cantidad de espacio en la unidad de disco duro recuperado
- Número de actualizaciones de controlador instaladas
- Número de virus o malware eliminados

NOTA: La página de inicio muestra los detalles de los análisis y las optimizaciones que se han llevado a cabo durante los últimos 90 días.

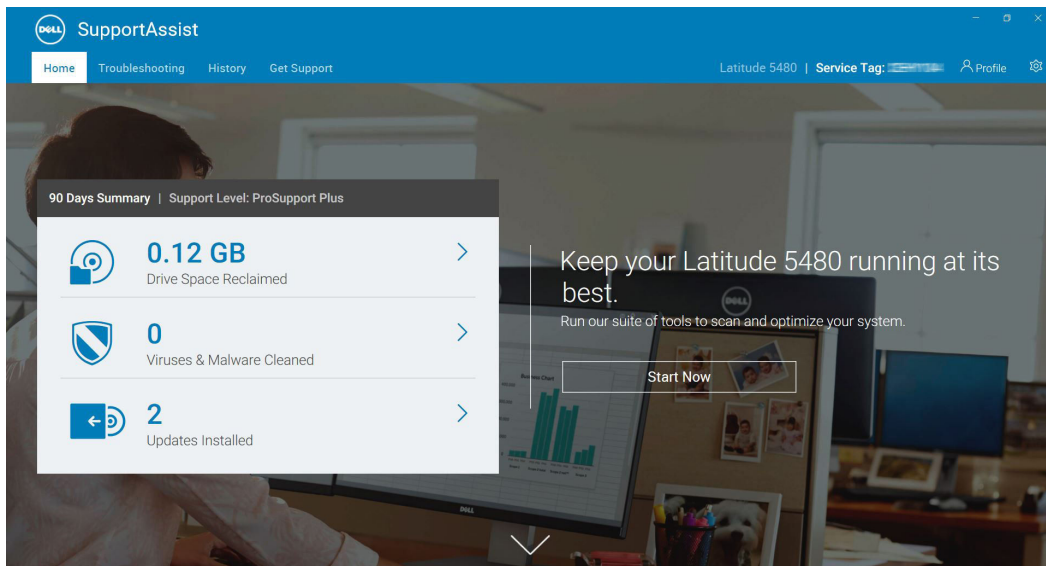


Ilustración 2. Página de inicio: vista de resumen

Para ir a la vista de mosaicos, haga clic en la .

Según el plan de servicio, se muestran los siguientes mosaicos en la página principal. 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](#).

- **Obtener controladores y descargas**
- **Análisis del hardware**
- **Limpiar archivos**
- **Ajustar el rendimiento**
- **Optimizar la red**

· Quitar virus y malware

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

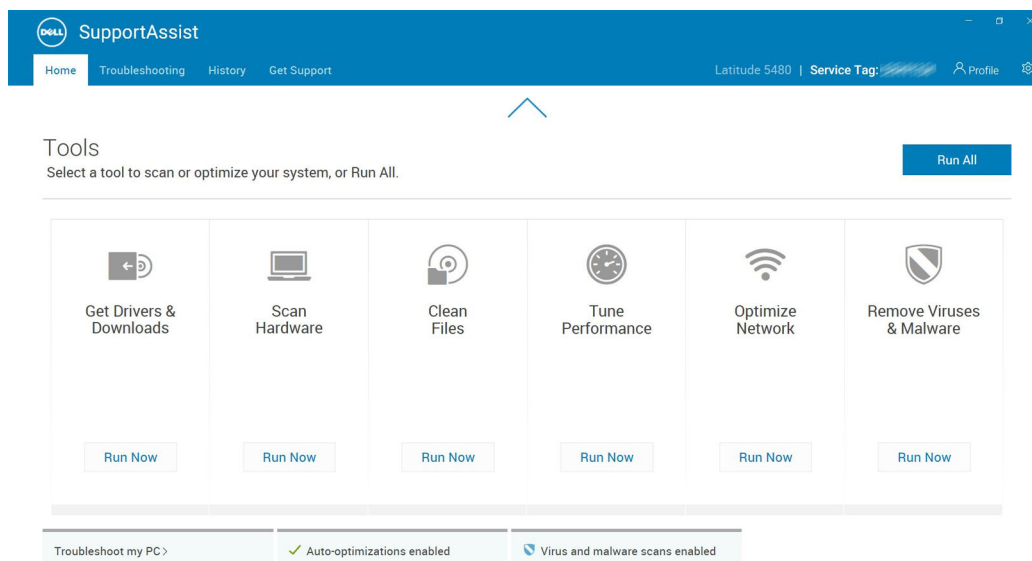


Ilustración 3. Página de inicio: vista de mosaicos

NOTA: Las figuras 1, 2 y 3 son solo para fines ilustrativos. Las características individuales, como el color del encabezado, los botones, etc., son diferentes en sistemas Alienware.


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

Configuración de cambio de idioma

Sobre esta tarea

SupportAssist está disponible en 25 idiomas. De manera predeterminada, SupportAssist está configurado en el mismo idioma que el del sistema operativo. Después de instalar SupportAssist, podrá cambiar el idioma según sus preferencias.

Pasos

1. En la esquina superior derecha de la interfaz del 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 **Si** para reiniciar SupportAssist en el idioma seleccionado.
SupportAssist se reinicia en el idioma seleccionado y un  se muestra al lado del idioma seleccionado.

Creación de un perfil de SupportAssist

Requisitos previos

Debe tener privilegios de administrador en el sistema.

Sobre esta tarea

Puede crear un perfil SupportAssist con Mi cuenta de Dell o su cuenta de redes sociales. La creación de un perfil de SupportAssist le permite recibir las funcionalidades de soporte automatizadas disponibles según el plan de servicio de sistema.

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 ha aceptado los términos y condiciones de SupportAssist, se muestra un mensaje que indica que no ha aceptado los términos y condiciones de SupportAssist. 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 el mensaje correspondiente. Puede hacer clic en los vínculos de solución de problemas que se muestran debajo del mensaje de error para reparar el problema y volver a intentarlo.
2. En la página **Inicio de sesión** de Mi cuenta de Dell, realice una de las acciones siguientes:
 - 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. Para obtener instrucciones sobre cómo crear una cuenta, consulte [Crear una nueva Mi cuenta de Dell](#).
 - Inicie sesión con su cuenta de redes sociales. Para obtener instrucciones sobre el uso de su cuenta de redes sociales, consulte [Iniciar sesión con cuenta de redes sociales](#).
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 se aplica a sistemas con planes de servicios activos de Premium Support o Premium Support Plus en Estados Unidos o en Canadá.**
5. Si desea agregar un contacto secundario, seleccione **Agregar contacto secundario** e introduzca los detalles.
6. Si no desea que SupportAssist cree solicitudes de soporte de manera automática, seleccione **Crear solicitudes de soporte de manera automática**.
 - NOTA: La funcionalidad de creación automática de solicitudes de soporte solo está disponible y habilitada en sistemas con un plan de servicios activo de ProSupport, ProSupport Plus, Premium Support o Premium Support Plus.**
7. 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 correctos, el nombre y apellido se muestran en la esquina superior derecha de la interfaz de usuario de SupportAssist.

Creación de una nueva Mi cuenta de Dell

Requisitos previos

Debe tener privilegios de administrador en el sistema.

Pasos

1. En la sección **Crear una cuenta** de la página **Inicio de sesión** de Mi cuenta de Dell, introduzca el nombre, los apellidos, la dirección de correo electrónico y la contraseña en los campos correspondientes.
 - NOTA: La contraseña debe contener de ocho a 20 caracteres y debe incluir 1 letra en mayúscula, 1 letra en minúscula y 1 número.**
2. Vuelva a introducir la contraseña.
3. Haga clic en **Crear cuenta**.
Se crea una Mi cuenta de Dell y se inicia sesión en SupportAssist.

Inicio de sesión con cuenta de redes sociales

Requisitos previos

- Debe tener privilegios de administrador en el sistema.
- Debe tener una cuenta válida en cualquiera de las siguientes plataformas de redes sociales:
 - Google Plus

- LinkedIn
- Twitter
- Facebook

Pasos

1. En la página **Inicio de sesión** de Mi cuenta de Dell, haga clic en el icono de la red social correspondiente.
2. En la página de inicio de sesión de la red 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 Mi cuenta de Dell con las credenciales que ha introducido para iniciar sesión con su cuenta de redes sociales.

Actualización de la información de contacto y envío

Requisitos previos

Debe tener privilegios de administrador en el sistema.

Sobre esta tarea

Después de crear un perfil de SupportAssist, actualice la información de contacto y envío.

Pasos

1. En la esquina superior derecha de la interfaz del 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 correctos, se mostrará la **Página de inicio**.

Uso de un perfil de SupportAssist diferente

Requisitos previos

Debe tener privilegios de administrador en el sistema.

Sobre esta tarea

Desactive su perfil actual e inicie sesión en SupportAssist con un perfil diferente. Al iniciar sesión con una cuenta diferente, no podrá acceder a los detalles de contacto y de la dirección de envío de su perfil anterior.

Pasos

1. En la esquina superior derecha de la interfaz del 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**.



NOTA: Cuando haga clic en **Continuar**, SupportAssist desactivará el perfil actual y quitará el acceso a la información de contacto y los detalles de envío guardados.

Se muestran la **Página de inicio** y el vínculo para crear un perfil nuevo en la esquina superior derecha de la interfaz del usuario de SupportAssist. Para obtener instrucciones acerca de cómo crear un perfil, consulte [Crear un perfil de SupportAssist](#).

Detalles del sistema

Si apunta el modelo del sistema o la etiqueta del servicio que se muestra en la ventana SupportAssist, aparecerán la imagen del sistema y sus detalles. La siguiente tabla describe los detalles del sistema que se muestran:

Tabla 3. Detalles del sistema

Campo	Descripción
Modelo del sistema	El modelo del sistema. Por ejemplo, Latitude E7440
Tipo de plan de servicios	El tipo de plan de servicios de Dell y su fecha de caducidad. NOTA: Cuando su plan de servicios venza, el tipo de plan de servicios y la fecha de caducidad se mostrarán en color rojo.
Etiqueta de servicio	El identificador único del sistema. La etiqueta de servicio es un identificador alfanumérico.
Código de servicio rápido	La secuencia numérica que puede utilizarse durante una ayuda telefónica automatizada. Por ejemplo, 987-674-723-2.
Memoria	La RAM instalada en el sistema. Por ejemplo, 16 GB.
Procesador	El tipo de procesador instalado en el sistema. Por ejemplo, Intel Core i5 6200U.
Sistema operativo	El sistema operativo instalado en el sistema. Por ejemplo, Microsoft Windows 10 Pro.

Configuración de los ajustes de Internet

Requisitos previos

Debe tener privilegios de administrador en el sistema.

Sobre esta tarea

Elija el método a través del cual SupportAssist se puede conectar a Internet. El sistema debe tener una conexión a Internet activa para experimentar las funcionalidades de soporte automatizadas de SupportAssist.

Pasos

1. En la esquina superior derecha de la interfaz del usuario de SupportAssist, haga clic en el icono de configuración, en **Configuración** y, a continuación, en **Internet**.
2. Si desea que SupportAssist se conecte directamente a Internet, seleccione **Conectarse directamente**.
3. Si desea que SupportAssist se conecte a Internet mediante una red 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 muestra la **Página de inicio**.

Optimizaciones y análisis programados

De manera predeterminada, SupportAssist analiza el sistema una vez al mes por problemas de hardware y una vez por semana para detectar actualizaciones de controladores y optimizaciones del sistema necesarias. Si es necesario, puede configurar la frecuencia con la que SupportAssist realiza el análisis.

NOTA: SupportAssist analiza el sistema solo si está conectado a un enchufe y no está en uso durante el inicio del análisis. Sin embargo, si ya hay una notificación para un problema de hardware, no se realiza el análisis.

SupportAssist le muestra una petición antes de realizar el análisis de hardware. Haga clic en **Ejecutar más tarde** para posponer el análisis 24 horas. Al posponer el análisis por tercera vez, SupportAssist realiza el análisis automáticamente en la siguiente fecha programada.

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 el sistema. Consulte [Notificaciones de la barra de tareas o del Centro de actividades de Windows](#). Si el sistema tiene un plan de servicios ProSupport Plus o Premium Support Plus activo, SupportAssist optimiza el sistema automáticamente después del análisis.

Programar análisis y optimizaciones automáticas

Requisitos previos

Debe tener privilegios de administrador en el sistema.

Sobre esta tarea

Seleccione la hora, la frecuencia y el día en que desea que SupportAssist analice el sistema en busca de actualizaciones de controladores, problemas de hardware y optimizaciones necesarias.

Pasos

1. En la esquina superior derecha de la interfaz del 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. Habilite los análisis y las optimizaciones del sistema automáticos.
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 muestra la **Página de inicio**.

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 ventana SupportAssist

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

Tabla 4. Notificaciones en la ventana SupportAssist

Cuando se muestra la notificación	Acción
No se ha creado un perfil de SupportAssist	<ul style="list-style-type: none"> • Haga clic en Completar perfil para crear un perfil de SupportAssist. Consulte Crear perfil de SupportAssist. • 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 está trabajando en una solicitud de soporte creada para un problema detectado en el sistema	<ul style="list-style-type: none"> • Haga clic en Bien, entendido para ocultar la notificación temporalmente. SupportAssist muestra la notificación de nuevo después de 24 horas. • Haga clic en No recordarme nunca para que SupportAssist no vuelva a mostrar la notificación. <p>NOTA: Una vez que oculta la notificación, el mosaico Análisis del hardware y los mosaicos de optimización siguen deshabilitados. Si desea habilitar los mosaicos, haga clic en Omitir en la página de inicio.</p>

Cuando se muestra la notificación	Acción
Si no ha optimizado el sistema en los últimos 28 días	<ul style="list-style-type: none"> Haga clic en Ejecutar todos para ejecutar todos los análisis y las optimizaciones en el sistema. 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 del sistema está por expirar o ha vencido	<ul style="list-style-type: none"> Haga clic en Renovar para renovar el plan de servicio del sistema 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.
Se renovó el plan de servicio del sistema	Haga clic en Aceptar para ocultar la notificación.

Notificaciones de la barra de tareas o del Centro de actividades de Windows

Según el tipo de sistema operativo instalado en su sistema, SupportAssist muestra la notificación en la barra de tareas o en el Centro de Acciones de Windows.

- En Microsoft Windows 7, 8 u 8.1, la notificación se muestra en la barra de tareas.
- En Microsoft Windows 10, la notificación se muestra en el Centro de actividades de Windows.

La siguiente tabla proporciona un resumen de los diferentes tipos de notificaciones que se muestran en la barra de tareas o en el Centro de Acciones de Windows.

Tabla 5. Notificaciones de la barra de tareas o del Centro de actividades de Windows

Cuando se muestra la notificación	Acción
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 del controlador .
Se debe crear una solicitud de soporte para un problema de hardware detectado durante un análisis iniciado manualmente o programado.	Haga clic en la notificación para ver la página de detalles del problema. Para obtener instrucciones acerca de cómo crear una solicitud de soporte, consulte Creación de solicitudes de soporte para problemas detectados durante un análisis .
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 quitar los PUP, consulte Eliminación de programas potencialmente no deseados .
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 detectados durante el análisis.
El plan de servicio del sistema está por expirar o ha vencido	Haga clic en la notificación para abrir SupportAssist. Se muestra un enlace para renovar el plan de servicio en la interfaz del usuario de SupportAssist.

Anuncios en la página de inicio de SupportAssist

Cuando el plan de servicio del sistema está a punto de expirar o ha caducado:

- Aparece una notificación en la ventana de SupportAssist.

- Según el tipo de sistema operativo instalado en el sistema, se muestra una notificación en la barra de tareas o en el Centro de actividades de Windows.
- Se muestra un anuncio en la página de 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 ventana de SupportAssist, consulte [Notificaciones en la ventana de SupportAssist](#). Para obtener información acerca de las notificaciones que se muestran en la barra de tareas o el centro de acción de Windows, consulte [Notificaciones en la barra de tareas o en el centro de acción de Windows](#).

En la siguiente tabla, se describen los anuncios que se muestran en la página de inicio:

Tabla 6. Anuncios en la página de inicio de SupportAssist

Cuándo se muestra el anuncio	Acción
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.

 **NOTA:** La funcionalidad de la renovación en línea de la garantía está disponible solo para sistemas en los Estados Unidos.

Inhabilitación de las notificaciones de SupportAssist

Requisitos previos

Debe tener privilegios de administrador en el sistema.

Sobre esta tarea

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

Pasos

1. En la esquina superior derecha de la ventana de SupportAssist, haga clic en el icono de configuración, haga clic en **Configuración**, a continuación, haga clic en **Notificaciones**.
2. Deseleccione **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**.
Se muestra la página principal.

Actualización manual de SupportAssist

La actualización de SupportAssist le permite obtener las funciones más recientes y garantiza que el sistema funcione al máximo.

Requisitos previos

- Debe tener privilegios de administrador en el sistema.
- Debe iniciar sesión en SupportAssist.



Sobre esta tarea

Si hay una versión más reciente disponible, SupportAssist las actualiza de manera automática a la nueva versión. También puede comprobar y actualizar SupportAssist de manera manual.

Pasos

1. Abra SupportAssist.
2. En la esquina superior derecha de la ventana de SupportAssist, haga clic en el icono de configuración y luego haga clic en **Sobre 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 se encuentra disponible una versión más reciente de SupportAssist, se muestran los enlaces  y **Actualizar ahora**.

3. Haga clic en **Actualizar ahora**.

Resultados

Se descarga y se instala la versión más reciente de SupportAssist en el sistema.

Desinstalación de SupportAssist

Requisitos previos

- La ventana SupportAssist no debe estar abierta en el sistema.
- No debe haber notificaciones pendientes de SupportAssist en el Centro de Acciones de Windows o en la barra de tareas.

Pasos

1. Haga clic en **Inicio**, vaya a **Panel de control > Programas** y, a continuación, haga clic en **Programas y funciones**. 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

SupportAssist está desinstalado.

Análisis del hardware del sistema

La ejecución de un análisis del hardware le permite detectar los problemas de hardware en el sistema. De manera predeterminada, SupportAssist analiza el hardware del sistema una vez al mes para detectar problemas de hardware. También puede realizar manualmente lo siguiente 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 esos siete días, la notificación se quitará automáticamente.

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. Para obtener más información sobre los tipos de notificaciones que se muestran en el mosaico, consulte [Notificaciones de mosaico Análisis del hardware](#).

Temas:

- [Analizar un componente de hardware específico](#)
- [Ejecutar un análisis rápido del hardware](#)
- [Ejecución de una prueba de estrés](#)
- [Notificaciones de mosaico Análisis del hardware](#)

Analizar un componente de hardware específico

Sobre esta tarea

Analice un componente de hardware específico instalado en el sistema. 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, haga clic en **Deseo verificar una pieza de hardware específica**.

Se mostrará la lista de los componentes de hardware disponibles en el sistema.

NOTA: Para actualizar la lista de componentes de hardware que se muestran, haga clic en la lista **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 [Creación de solicitudes de soporte para problemas detectados durante un análisis](#).

Ejecutar un análisis rápido del hardware

Sobre esta tarea

Ejecute un análisis rápido en el sistema para detectar problemas en los componentes de hardware, por ejemplo, la unidad de disco duro, el procesador, el módulo de memoria, etc.

 **NOTA:** Debe tener derechos de administrador en el sistema a fin de crear una solicitud de soporte para problemas detectados durante el análisis. Para obtener instrucciones para conocer el tipo de cuenta de usuario, consulte la documentación del sistema operativo en Microsoft.com/support.

Pasos

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

Resultados

Una vez finalizado el análisis, se puede observar lo siguiente:

- Si no se detecta ningún problema, se muestra la notificación adecuada 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 [Creación de solicitudes de soporte para problemas detectados durante un análisis](#).
- 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. Si desea habilitar los mosaicos, haga clic en **Omitir**.

Ejecución de una prueba de estrés

Sobre esta tarea

La prueba de esfuerzo lo ayuda a detectar problemas en componentes como la tarjeta madre del sistema, las unidades ópticas, la cámara, los componentes analizados durante un escaneo rápido, etc.

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

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 correspondiente 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 [Creación de solicitudes de soporte para problemas detectados durante un análisis](#).
- 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. Si desea habilitar los mosaicos de optimización, haga clic en **Omitir**.

Notificaciones de mosaico Análisis del hardware

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 el sistema.

Tabla 7. Notificaciones de mosaico Análisis del hardware

Ícono de estado	Icono del sistema	Estado	Descripción
No se muestra ningún icono.		Normal	No se han detectado problemas de hardware.
		Advertencia  NOTA: Si se detecta un problema de tipo advertencia, se deshabilitan los mosaicos Optimización del sistema. Haga clic en Omitir para habilitar los mosaicos.	Se ha detectado un problema de hardware en algún componente que no es la memoria del sistema o las unidades de disco duro.
		Crítico  NOTA: Si se detecta un problema de hardware crítico, los mosaicos Optimización del sistema se deshabilitarán hasta que se cree una solicitud de soporte.	Se ha detectado un problema de hardware en la memoria del sistema o las unidades de disco duro.

Optimización del sistema

SupportAssist le ayuda a optimizar el sistema al ejecutar una serie de diagnósticos que identifican modificaciones en los archivos y la configuración del sistema. Las optimizaciones SupportAssist le ayuda a mejorar la velocidad del sistema, el espacio de almacenamiento disponible y la estabilidad del sistema al realizar los siguientes pasos en el sistema:

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

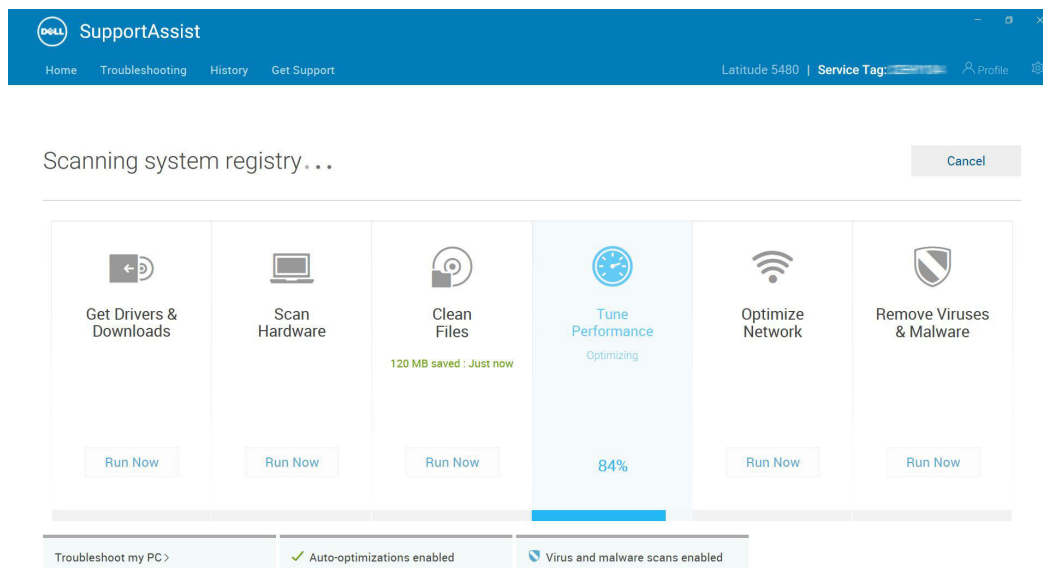


Ilustración 4. Optimización del sistema: en curso

Temas:


- [Limpieza de archivos](#)
- [Ajuste del rendimiento del sistema](#)
- [Optimización de la red](#)
- [Eliminación de virus y malware](#)
- [Ejecución de todos los análisis y las optimizaciones del sistema](#)

Limpieza de archivos


Sobre esta tarea

Puede eliminar archivos redundantes, carpetas temporales y otros elementos innecesarios del sistema.

Pasos

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

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 del rendimiento del sistema


Sobre esta tarea

Ajuste la configuración de alimentación, el registro y la asignación de memoria para maximizar la velocidad de procesamiento del sistema.

Pasos

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

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 que ha finalizado la optimización, se muestra la notificación correspondiente en el mosaico.

Optimización de la red


Sobre esta tarea

Actualice la configuración del sistema para garantizar la conexión a Internet y mantener la red eficaz y confiable.

Pasos

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

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 que ha finalizado la optimización, se muestra la notificación correspondiente en el mosaico.

Eliminación de virus y malware


Sobre esta tarea

Aísle y quite archivos infectados por virus y malware para mantener protegido el sistema. También puede detectar y quitar programas potencialmente no deseados (PUP) instalados en el sistema.

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


 **NOTA:** La función 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 **Eliminar virus y malware**, haga clic en **Ejecutar ahora**.

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 el sistema, 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](#).

Eliminación de programas potencialmente no deseados

Requisitos previos

Debe tener privilegios de administrador en el sistema.


Sobre esta tarea

Los programas potencialmente no deseados (PUP) son programas que se instalan de forma silenciosa en el sistema mientras se instala una aplicación. Los PUP reducen el rendimiento del sistema o muestran anuncios no deseados.

SupportAssist detecta los PUP que se encuentran en el sistema durante un análisis de malware o virus de forma automatizada 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 muestran en el mosaico. Puede revisar y quitar los PUP que se detectaron en el sistema.

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

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 los PUP. Puede analizar la lista de PUP y deseleccionar los PUP que no quiere quitar del sistema.
3. Si es necesario, haga clic en el vínculo **Hacer clic aquí para obtener más detalles** para ver más información sobre los PUP.
4. Haga clic en **Quitar** y, a continuación, en **Confirmar**.
Los PUP seleccionados se quitan del sistema.
5. Haga clic en **Aceptar**.

Resultados

El número de PUP quitados se muestra en la página de inicio.


Ejecución de todos los análisis y las optimizaciones del sistema

Sobre esta tarea


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

Pasos

1. Realice una de las siguientes acciones:
 - Abra SupportAssist y haga clic en **Comenzar ahora**.

- Abra SupportAssist, haga clic en la  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.

Una vez finalizado el análisis, se puede observar lo siguiente:

- Si no se detecta ningún problema y no hay actualizaciones, aparecerá el mensaje correspondiente en cada mosaico. La cantidad de espacio en la unidad de disco duro que se guarda, y el número de virus o malware que se ha eliminado 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 notifican en el mosaico **Obtener controladores y descargas**. Para obtener instrucciones sobre cómo instalar estas actualizaciones, consulte [Instalación de las actualizaciones de controlador](#).
- 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 [Creación de solicitudes de soporte para problemas detectados durante un análisis](#).
- 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 estén completos.

 **NOTA:** El tipo de notificación depende de la gravedad del problema de hardware. Para obtener más información sobre los tipos de notificaciones que muestra SupportAssist, consulte [Notificaciones](#). Haga clic en **Omitir** para ocultar la notificación del problema.

- 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](#).

 **NOTA:** Vea los detalles de los análisis y las optimizaciones que se han llevado a cabo en el sistema en la página **Historial**.

2. Si finaliza el análisis y aún persiste el problema, haga clic en **¿Todavía necesita ayuda?** para crear una solicitud de soporte manualmente.

 **NOTA:** La funcionalidad de creación manual de una solicitud de soporte solo se aplica a los sistemas 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](#).

Creación de una solicitud de asistencia

SupportAssist le ayuda a supervisar el sistema de forma proactiva y periódica en busca de problemas de hardware o software. Si se detecta un problema en el sistema, SupportAssist le permitirá crear una solicitud de soporte con el soporte técnico de Dell. Según el plan de servicio de su sistema, SupportAssist también puede crear automáticamente una solicitud de soporte para el problema.

NOTA: La capacidad de creación automática de solicitudes de asistencia no está disponible en sistemas con una garantía caducada.

Temas:

- [Creación de solicitudes de soporte para problemas detectados durante un análisis](#)
- [Creación de una solicitud de soporte manualmente](#)
- [Visualización de los detalles de una solicitud de soporte](#)
- [Página Detalles del problema](#)
- [Página Resumen del problema](#)
- [Piezas que se pueden enviar](#)

Creación de solicitudes de soporte para problemas detectados durante un análisis

Requisitos previos

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

Sobre esta tarea

Si se debe crear una solicitud de soporte para un problema detectado durante un análisis iniciado manualmente o automatizado, se observa lo siguiente:

- Se deshabilitan los mosaicos de optimización del sistema.
- Los vínculos para solucionar problemas de hardware están deshabilitados en la página **Solución de problemas**.
- Si la ventana de SupportAssist se minimiza durante el análisis, aparece una notificación en el mosaico **Análisis del hardware**. Para obtener más información sobre los tipos de notificaciones que se muestran en el mosaico, consulte [Notificaciones de mosaico Análisis del hardware](#).
- Si se abre la ventana de SupportAssist, se muestra la página de los detalles del problema.

Pasos

1. Abra SupportAssist.
2. Haga clic en **Solucionar ahora**.

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

NOTA: Si aparece el icono  en el mosaico, haga clic en Omitir y cree la solicitud de soporte más adelante. Si hace clic en Omitir, el mosaico de optimización y los vínculos en la página Solución de problemas se habilitan.

Se muestra la página de detalles del problema.

NOTA: En el caso de los sistemas 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 no ha aceptado los términos y condiciones de SupportAssist, se muestra un mensaje que indica que no ha aceptado los términos y condiciones de SupportAssist. 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 el mensaje correspondiente. Haga clic en los vínculos de solución de problemas que se muestran debajo del mensaje de error 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. Si desea actualizar la información de contacto y la dirección de envío, haga clic en **Editar** y realice los cambios pertinentes y haga clic en **Finalizar**.

NOTA: Si no tiene privilegios de administrador en el sistema, 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 de 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 del sistema, podrá crear solicitudes de soporte de forma manual 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](#).

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 el sistema, se detiene el análisis y se muestra una página de detalles del problema. Para obtener instrucciones acerca de cómo crear una solicitud de soporte, consulte [Creación de solicitudes de soporte para problemas detectados durante un análisis](#).
- 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 de inicio, se mostrará la página de detalles del problema. Para obtener instrucciones acerca de cómo crear una solicitud de soporte, consulte [Creación de solicitudes de soporte para problemas detectados durante un análisis](#).
- Si no tiene privilegios de administrador en el sistema y no se crea un perfil SupportAssist, aparecerá el mensaje correspondiente. Debe iniciar sesión en el sistema 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 adecuada.
- b. Introduzca la descripción del problema.
- c. Haga clic en **Siguiente**.

- Si no ha aceptado los términos y condiciones de SupportAssist, se muestra un mensaje que indica que no ha aceptado los términos y condiciones de SupportAssist. 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 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. Si desea actualizar la información de contacto y la dirección de envío, haga clic en **Editar** y realice los cambios pertinentes y haga clic en **Finalizar**.

NOTA: Si no tiene privilegios de administrador en el sistema, 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 de inicio, y el estado de **Solicitud de soporte abierta** se muestra en el mosaico **Análisis del hardware**.

Visualización de los detalles de una solicitud de soporte

Sobre esta tarea

Una vez que se haya creado una solicitud de soporte, se muestra una notificación con los detalles de la solicitud de soporte cada vez que se abre SupportAssist. Si no desea que SupportAssist muestre la notificación de nuevo, haga clic en **No recordarme** sobre la notificación.

Puede ver los detalles de la solicitud de soporte en la página principal hasta que Dell la cierre. También puede ver los detalles de la solicitud de soporte en la página **Historial**.


Pasos

1. Abra SupportAssist.
2. Haga clic en **Ver detalles**.
Se muestra la página de resumen del problema.

Página Detalles del problema

La siguiente tabla describe la información que se muestra en la página de detalles del problema.

Tabla 8. Página Detalles del problema

Información	Descripción
Etiqueta de servicio	El identificador único del sistema. La etiqueta de servicio es un identificador alfanumérico.
Garantía	El plan de servicios y su fecha de caducidad.
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 los sistemas que cuentan con planes de servicios de Premium Support, Premium Support Plus, ProSupport o ProSupport Plus activos.	Seleccione esta casilla de verificación si desea que un técnico de soporte de Dell visite su sitio para reemplazar la pieza.

Página Resumen del problema

La siguiente tabla describe la información que se muestra en la página de resumen del problema.

Tabla 9. Página Resumen del problema

Información	Descripción
Etiqueta de servicio	El identificador único del sistema. La etiqueta de servicio es un identificador alfanumérico.
Garantía	El plan de servicios y su fecha de caducidad.
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, se le podrá enviar una pieza de repuesto de manera automática en función del plan de los servicios de Dell del sistema.

Las siguientes piezas se pueden enviar de manera automática:

- Unidad de disco duro
- Módulo de memoria
- Unidad óptica
- Teclado
- Mouse
- Batería
- Tarjeta de video

Descripción general de controladores y descargas

De manera predeterminada, SupportAssist analiza el sistema cada semana para detectar las actualizaciones disponibles para los controladores y las aplicaciones de Dell instaladas en el sistema. Si es necesario, puede configurar la frecuencia con la que SupportAssist realiza el análisis. Consulte [Optimizaciones y análisis programados](#). Actualizar los controladores ayuda a mejorar el rendimiento del sistema y realizar parches a riesgos de seguridad.

NOTA: En este documento, el término controlador se refiere a las aplicaciones de Dell, el firmware, los controladores y el BIOS del sistema.

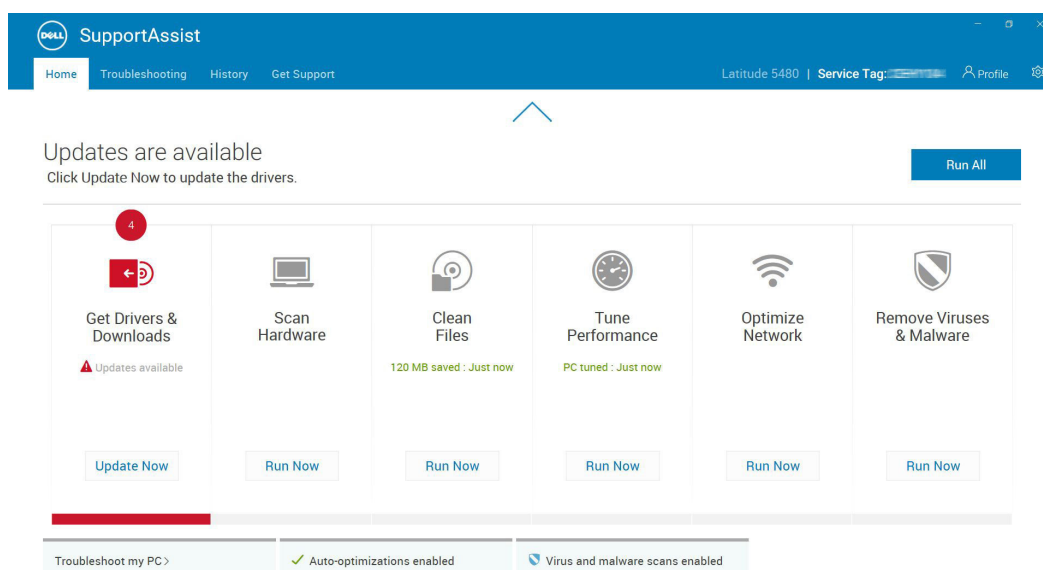


Ilustración 5. Notificación de mosaico para obtener controladores y descargas

Temas:

- [Clasificación de gravedad de las actualizaciones](#)
- [Instalación de las actualizaciones de controlador](#)
- [Desinstalación de las actualizaciones de controlador](#)
- [Notificaciones de mosaico Obtención de controladores y descargas](#)

Clasificación de gravedad de las actualizaciones

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

- **Urgente:** actualizaciones que pueden prevenir posibles amenazas a la seguridad del sistema.
- **Recomendada:** actualizaciones que pueden mejorar el rendimiento del sistema.
- **Opcional:** actualizaciones que puede elegir instalar, si es necesario.

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

Instalación de las actualizaciones de controlador

Requisitos previos

Debe tener privilegios de administrador en el sistema.



Sobre esta tarea

SupportAssist analiza el sistema y sugiere de manera proactiva las actualizaciones disponibles para los controladores y las aplicaciones de Dell instalados en el sistema. 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 el sistema 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 de BIOS disponible para el sistema, 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 ahora**.
 - Si se detectan actualizaciones disponibles para el sistema, el tipo de actualización y el número de actualizaciones disponibles se notifican en el mosaico **Obtener controladores y descargas**.
 - Si SupportAssist no puede detectar actualizaciones disponibles para el sistema, se mostrará el mensaje correspondiente.
- NOTA:** La notificación en el mosaico depende de la gravedad de la actualización. Para obtener más información sobre los tipos de notificaciones que se muestran en el mosaico, consulte [Notificaciones de mosaico Obtención de controladores y descargas](#)
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. La actualización se puede instalar haciendo clic en el vínculo **Instalar**.
- NOTA:** Es posible que tenga que reiniciar el sistema 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 el sistema inmediatamente.
Se le solicitará que guarde los archivos y cierre todas las aplicaciones antes de reiniciar.
 7. Haga clic en **Reiniciar**.
El sistema se reinicia automáticamente para completar la instalación.

Desinstalación de las actualizaciones de controlador

Requisitos previos

Debe tener privilegios de administrador en el sistema.

Sobre esta tarea

Si tiene problemas con el sistema después de actualizar un controlador, puede desinstalar la actualización y hacer que el sistema vuelva a su estado anterior.






Pasos

1. Abra SupportAssist y haga clic en la pestaña **Historial**.
2. En la página **Historial**, haga clic en el vínculo **Restaurar sistema**.
Se muestra un mensaje que indica que el sistema volverá al estado en el que se encontraba cuando se creó el punto de restauración.
3. Haga clic en **Restaurar**.
El sistema 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 10. Notificaciones de mosaico Obtención de controladores y descargas

Icono de actualización	Icono de mosaico	Tipo de actualización	Descripción
No se muestra ningún icono.		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	Solamente se encuentran disponibles los tipos de actualizaciones múltiples o urgentes.

Descripción general de la solución de problemas

La página **Solución de problemas** le permite solucionar problemas de conectividad de red y rendimiento del sistema. También le permite escanear un componente de hardware específico o todo el sistema en busca de problemas de hardware. Además, contiene vínculos a tutoriales en video para solucionar problemas en el sistema operativo, el hardware, el software y la conectividad a Internet del sistema.

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 Microsoft.com/support.

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.

La página **Solución de problemas** también le permite configurar los siguientes elementos del sistema:

- 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

NOTA: Estas opciones solo están disponibles para sistemas que ejecutan el sistema operativo Windows 10.

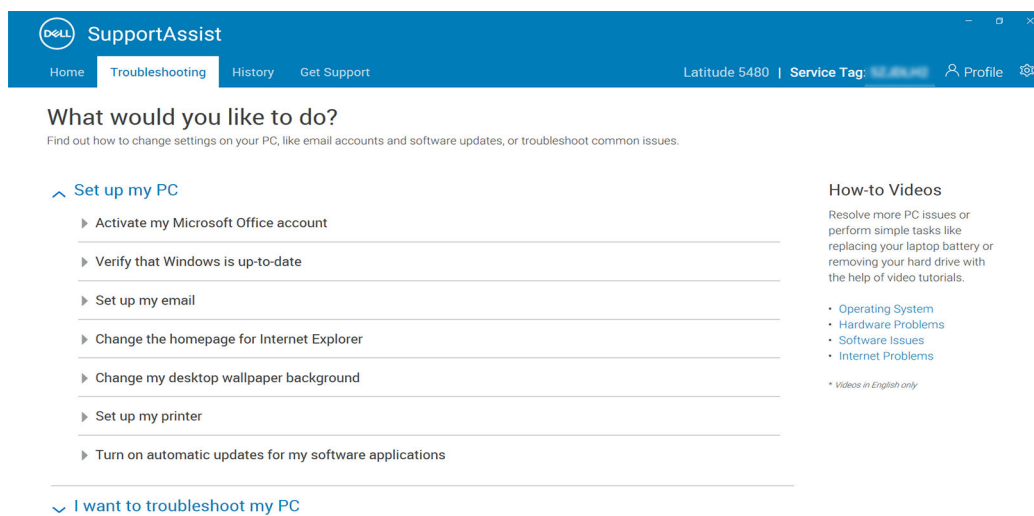


Ilustración 6. Página de solución de problemas

Descripción general del historial

En la página **Historial**, se muestra información acerca de las actividades y los eventos de SupportAssist que se realizaron en los últimos 90 días, en orden cronológico. Las actividades que se muestran incluyen optimizaciones de software, tareas de solución de problemas, actualizaciones de controladores, escaneos de hardware, entre otras.

De manera predeterminada, se mostrará información sobre los eventos y las actividades que se han realizado durante la semana actual. También puede ver los detalles para un día específico o un mes completo. Además, puede seleccionar el tipo de evento necesario en el menú **Seleccionar vista del historial** para ver el historial de un tipo particular de evento.

También se muestran los siguientes elementos en la página **Historial**:

- Número de actualizaciones de controlador instaladas
- Cantidad de espacio en la unidad de disco duro guardado
- Número de virus o malware eliminados

The screenshot displays the Dell SupportAssist interface. At the top, there is a navigation bar with 'Home', 'Troubleshooting', 'History', and 'Get Support'. The main heading is 'System Activity History' with a subtitle 'Activity and events from the past 90 days.' Below this is a '90 Days Summary' section with three metrics: '0.12 GB Drive Space Reclaimed', '0 Viruses & Malware Cleaned', and '2 Updates Installed'. There are also view options for 'Day', 'Week', and 'Month', and a 'Select History View' dropdown set to 'Show All'. The activity details for 'May 29, 2018 - Tuesday' include:

- Drivers & Downloads Installed (Manual) - May 29, 2018 5:12:20 PM
- Drivers & Downloads Installed (Manual) - May 29, 2018 5:06:42 PM
- Drivers & Downloads Installed (Manual) - May 29, 2018 5:02:24 PM
- Drivers & Downloads Installed (Manual) - May 29, 2018 4:57:08 PM
- Drivers & Downloads Scan (Manual) - 4 Updates available - Complete - May 29, 2018 4:49:57 PM

Ilustración 7. Página de historial

Obtención de soporte

En la página **Obtener soporte**, se enumeran las opciones de soporte y ayuda disponibles para el sistema. Las opciones de soporte y ayuda a las que puede acceder varían en función del plan de servicio del sistema y la región. Para obtener información sobre las opciones de soporte y ayuda para diversos planes de servicio, consulte [Capacidades de SupportAssist y planes de los servicios de Dell](#).

NOTA: Si la conectividad a Internet no está disponible, solo podrá ver los números de contacto del soporte técnico de Dell para su región.

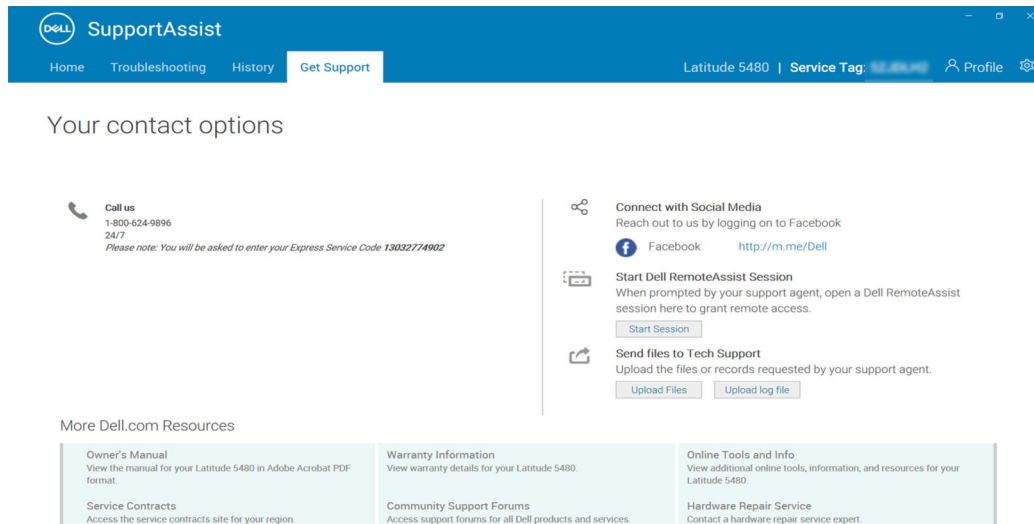



Ilustración 8. Página Obtener soporte

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

Tabla 11. Página Obtener soporte

Función	Descripción
Localizador de servicio de reparación	Encuentre el centro de servicios de reparación autorizado de Dell más cercano según el código postal, la ciudad o el estado.
Llámenos	Según la región, comuníquese con el soporte técnico de Dell mediante los números de contacto que se muestran.
Conexión con redes sociales	Comuníquese con el soporte técnico de Dell por medio de plataformas de redes 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 .
Comenzar una sesión de Dell RemoteAssist	Permita que un agente de soporte técnico acceda al sistema de forma remota para solucionar un problema. Para obtener instrucciones sobre cómo iniciar una sesión, consulte Comenzar una sesión de Dell RemoteAssist .
Enviar archivos al soporte técnico	Envíe archivos al soporte técnico de Dell que describan el problema en el sistema o envíe archivos solicitados por un agente de soporte técnico.

Función	Descripción
	<p> NOTA: El tamaño máximo del archivo que puede enviar es 4 MB.</p> <p>Para obtener información acerca del envío de archivos al soporte técnico de Dell, consulte Envío de archivos al soporte técnico de Dell. Para obtener información sobre el envío del archivo del registro de actividad del sistema al soporte técnico de Dell, consulte Envío de archivos de registro al soporte técnico de Dell.</p>
Owner's Manual	Vea y descargue los manuales disponibles para el sistema.
Información sobre la garantía	Vea los detalles de la garantía del sistema.
Herramientas en línea e información	Acceda a herramientas, información adicional y recursos disponibles para el sistema.
Contratos de servicio	Acceda al sitio web del plan de servicio de Dell correspondiente a su región.
Foros de asistencia de la comunidad	Acceda a información sobre las funcionalidades y funciones de SupportAssist, blogs, preguntas frecuentes y otros documentos técnicos.
Servicio de reparación de hardware	Comuníquese con un experto de servicio de reparación de hardware, si es necesario.

Temas:

- [Envío de archivos al soporte técnico de Dell](#)
- [Envío de archivos de registro al soporte técnico de Dell](#)
- [Comenzar una sesión de Dell RemoteAssist](#)


Envío de archivos al soporte técnico de Dell

Sobre esta tarea

Envíe archivos que describan el problema en su sistema o cualquier archivo específico solicitado por el agente de soporte. El formato de los archivos que puede enviar son los siguientes:

.zip
.rar
.txt
.jpg
.jpeg
.png
.gif
.docx
.doc
.odt
.pdf
.xls
.xlsx

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

 **NOTA:** Puede enviar solo tres archivos en un día. Si tiene varios archivos, puede comprimir los archivos 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 ventana emergente, 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

Únicamente envíe los archivos de registro de actividad del sistema 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**.

Comenzar una sesión de Dell RemoteAssist

Requisitos previos

- Debe tener privilegios de administrador en el sistema.
- El agente de soporte técnico de Dell debe comenzar una sesión de Dell RemoteAssist para su sistema.

Sobre esta tarea

Para solucionar algunos problemas, el agente de soporte técnico debe acceder de forma remota al sistema. En ese caso, puede permitir que el agente de soporte técnico acceda de forma remota al sistema mediante **Dell RemoteAssist**.

Pasos

1. Abra SupportAssist y haga clic en la pestaña **Obtener soporte**.
2. En el panel derecho, en la sección **Comenzar una sesión de Dell RemoteAssist**, haga clic en **Comenzar la sesión**.
Se muestra la **página Términos y condiciones de Dell RemoteAssist**.

 **NOTA:** Si intenta comenzar una sesión antes de que el agente del soporte técnico lo permita, aparecerá un mensaje de error.

3. Seleccione **Acepto los términos y condiciones** y haga clic en **Finalizar**.

Preguntas frecuentes

1. ¿Cómo puedo ver el número de compilación del sistema operativo instalado en el sistema?

Proceda del siguiente modo:

- Haga clic en **Inicio** para abrir el menú de programas.
- 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 el sistema?

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

- Haga clic en **Inicio** para abrir el menú de programas.
- Visite **Panel de control > Programas > Programas y características**.
- En la lista de programas, compruebe si **Dell SupportAssist** está presente.

3. ¿Cómo puedo deshabilitar las notificaciones de SupportAssist?

Para obtener instrucciones sobre cómo deshabilitar las notificaciones de SupportAssist, consulte [Deshabilitar notificaciones de SupportAssist](#).

4. ¿Puedo programar un análisis de hardware?

Sí, puede programar un análisis de hardware. Para obtener instrucciones sobre cómo programar un análisis de hardware, consulte [Programar análisis y optimizaciones](#).

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

Para obtener instrucciones sobre cómo actualizar su información de contacto y de envío, consulte [Actualizar información de contacto y de envío](#).

6. 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 si se reinicia el sistema.

7. ¿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.

8. ¿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.

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

La interfaz del usuario de SupportAssist admite 25 idiomas. Los idiomas compatibles 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), portugués (ibérico), ruso, español, sueco y turco. Para obtener instrucciones sobre cómo cambiar la configuración de idioma, consulte [Cambiar configuración de idioma](#).

10. He instalado SupportAssist en el sistema, pero no puedo abrirlo. ¿Cuál puede ser el motivo?

SupportAssist necesita el puerto 5700 para abrir la interfaz de SupportAssist. Si cualquier otra aplicación utiliza el puerto 5700, SupportAssist no se abre en el sistema. Asegúrese de que no haya otra aplicación utilizando el puerto 5700 y, a continuación, reintente abrir SupportAssist.

11. ¿Cómo puedo comprobar si otra aplicación utiliza el puerto 5700?

Realice los siguientes pasos:

- a. Haga clic en **Inicio** para abrir el menú de programas.
- b. Busque y abra la aplicación **Services**.
- c. En el panel derecho, haga clic en **Dell SupportAssist**.
- d. En el panel izquierdo, haga clic en **Detener**.
- e. Desde el menú de programas, busque y abra la aplicación **Símbolo del sistema**.
- f. Escriba `netstat -a -v | findstr /C:"5700"` y pulse Enter.
 - 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**.
- g. Reinicie el servicio **Dell SupportAssist**.

12. SupportAssist tarda mucho en abrirse. ¿Qué debería hacer?

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

- a. Haga clic en **Inicio** para abrir el menú de programas.
- b. Busque y abra la aplicación **Services**.
- c. En el panel derecho, haga clic en **Dell SupportAssist**.
- d. En el panel izquierdo, haga clic en **Detener** y, a continuación, haga clic en **Reiniciar**.

13. Experimento un problema de hardware en el sistema. ¿Por qué no lo detecta SupportAssist?

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

- a. Haga clic en **Inicio** para abrir el menú de programas.
- b. Busque y abra la aplicación **Services**.
- c. Compruebe si el estado **En ejecución** se muestra para los siguientes servicios en su sistema:
 - **Recopilador de vault de datos de Dell**
 - **Procesador de vault de datos de Dell**
 - **API de servicio de vault de datos de Dell**
 - **Dell SupportAssist**
 - **Soporte de hardware de Dell**

14. ¿Dónde puedo comprobar los detalles de las optimizaciones que se han realizado 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**.

15. ¿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 el mosaico de optimización del sistema es solo una estimación basada en la configuración del sistema. El tiempo real necesario para realizar las optimizaciones puede variar con respecto a la estimación.

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

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

17. 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.

18. Cuando paso el cursor sobre la etiqueta de Servicio o el número de modelo del sistema, se muestra el mensaje de garantía desconocida. ¿Por qué?

El mensaje **Garantía desconocida** se muestra por 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 el sistema se conecta a Internet a través de un servidor proxy, asegúrese de haber configurado los ajustes de proxy en SupportAssist. Consulte [Configuración de los ajustes de Internet](#).

19. 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 lo siguiente:

- a. Haga clic en **Inicio** para abrir el menú de programas.
- b. Busque y abra la aplicación **Services**.
- c. En el panel derecho, haga clic en **Dell SupportAssist**.
- d. En el panel izquierdo, haga clic en **Detener** y, a continuación, haga clic en **Reiniciar**.

20. ¿Puedo descargar SupportAssist para PC del hogar desde la tienda de Windows?

Sí, puede descargar SupportAssist para PC del hogar desde la tienda de Windows. Sin embargo, se recomienda descargar e instalar SupportAssist desde www.dell.com/supportassistforpcs.

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

Si su plan de servicio ha caducado, SupportAssist no muestra notificaciones de actualizaciones de controladores disponibles para su sistema. Debe renovar su plan de servicio para recibir notificaciones sobre actualizaciones de controladores. Consulte [Anuncios en la página de inicio de SupportAssist](#).

22. ¿Puedo actualizar el BIOS en un sistema habilitado para BitLocker?

Se recomienda deshabilitar el cifrado de BitLocker en el sistema antes de actualizar el BIOS.

23. Cuando ejecuto 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.