

Dell SupportAssist OS Recovery

Guía del usuario

Es posible que este contenido se haya traducido con IA. Para obtener más información, consulte el siguiente [enlace](#).

Notas, avisos y advertencias

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

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

 **AVISO: WARNING** indica la posibilidad de daños en la propiedad, lesiones personales o la muerte.

Tabla de contenido

Capítulo 1: Introducción a SupportAssist OS Recovery	5
Modelos de sistemas con SupportAssist OS Recovery.....	5
Funciones clave.....	5
Capítulo 2: Reparación del sistema con SupportAssist OS Recovery	6
Activar manualmente la función Reparación del sistema.....	6
Ejecutar Reparación del sistema.....	6
Capítulo 3: Inicio de SupportAssist OS Recovery	8
Inicio manual de SupportAssist OS Recovery.....	8
Inicio de SupportAssist OS Recovery mediante Windows Recovery.....	9
Capítulo 4: Uso de SupportAssist OS Recovery	10
Página principal de SupportAssist OS Recovery.....	10
Interfaz de usuario de SupportAssist OS Recovery.....	10
Configuración de los ajustes de Internet.....	11
Configuración de la red inalámbrica.....	12
Configurar una red por cable.....	12
Configuración de red proxy.....	12
Análisis del hardware.....	13
Reparación de software.....	13
Respaldo de archivos.....	14
Clonación de un disco duro.....	15
Restablecimiento de la computadora.....	16
Restablecer la computadora al estado de fábrica.....	17
Restaurar datos después de restablecer la computadora al estado de fábrica.....	17
Capítulo 5: Restablecimiento y actualización de la computadora con Dell OS Recovery Tool	19
Descarga e instalación de la herramienta de Dell OS Recovery.....	19
Creación de una llave USB de SupportAssist OS Recovery.....	20
Restablezca la computadora y actualice el sistema operativo.....	20
SupportAssist Recovery Assistant.....	22
Restauración de datos mediante SupportAssist Recovery Assistant.....	22
Capítulo 6: Configuración de SupportAssist OS Recovery	24
Activación o desactivación del inicio automático de SupportAssist OS Recovery.....	24
Configuración del umbral de falla para el inicio automático de SupportAssist OS Recovery.....	24
Envío de comentarios a Dell.....	25
Capítulo 7: Visión general de BIOSConnect	26
Inicio de SupportAssist OS Recovery con BIOSConnect.....	26
Conexión a redes inalámbricas.....	27
Activación o desactivación de BIOSConnect.....	27
Códigos de errores de BIOSConnect.....	27

Capítulo 8: Solución de problemas de SupportAssist OS Recovery.....	29
Solución de la falla de arranque de OS Recovery.....	29
Solución de errores de respaldo de archivos.....	29
Solucionar problemas de conexión Wi-Fi.....	30
Ejecutar una prueba de diagnóstico para problemas de hardware.....	30
Capítulo 9: Preguntas frecuentes.....	31
Apéndice A: Productos relacionados con Dell.....	33

Introducción a SupportAssist OS Recovery

SupportAssist OS Recovery está instalado de fábrica en modelos de sistemas Dell soportados y no requiere que compre ningún plan de servicio adicional. Ofrece un entorno de recuperación que consta de herramientas para diagnosticar y solucionar los problemas que pueden producirse antes de que la computadora inicie el sistema operativo. Cuando la computadora no puede arrancar el sistema operativo, incluso después de varios intentos, esta inicia automáticamente SupportAssist OS Recovery. El entorno de recuperación le permite diagnosticar problemas de hardware, reparar la computadora, respaldar sus archivos o restablecer la computadora a su estado de fábrica.

Temas:

- [Modelos de sistemas con SupportAssist OS Recovery](#)
- [Funciones clave](#)

Modelos de sistemas con SupportAssist OS Recovery

SupportAssist OS Recovery solo está disponible en ciertos modelos de sistemas Dell que ejecutan un sistema operativo Microsoft Windows 10 o Microsoft Windows 11 instalado de fábrica de Dell. Para obtener la lista de los modelos de sistemas en que SupportAssist OS Recovery está disponible, consulte la *Matriz de soporte de Dell SupportAssist OS Recovery* en la página de documentación de [SupportAssist OS Recovery](#).


 **PRECAUCIÓN: El formateo de la unidad de disco duro del equipo elimina el entorno SupportAssist OS Recovery.**

Funciones clave


- **Reparación del sistema:** realice una reversión instantánea a un punto en el tiempo anterior en la computadora para resolver los problemas de arranque o rendimiento.
- **Escanear hardware:** ejecute pruebas de diagnóstico en la computadora para detectar problemas de hardware.
- **Reparación de inicio:** solucione los problemas que puedan producirse antes de que la computadora arranque en el sistema operativo. Esta opción permite evitar la necesidad de restablecer la computadora a su estado de fábrica.
- **Respaldar archivos o clonación de disco:** guarde una copia de los archivos personales en un dispositivo de almacenamiento externo o clone el disco duro en un disco nuevo.
- **Restablecer:** descargue e instale el sistema operativo de fábrica o realice una actualización al sistema operativo más reciente.

Reparación del sistema con SupportAssist OS Recovery

La función Reparación del sistema en SupportAssist OS Recovery le permite realizar una reversión instantánea de la computadora a un punto anterior en el tiempo para resolver problemas de arranque o cualquier otro problema de rendimiento. La función Reparación del sistema se activa automáticamente en todas las computadoras que tengan al menos 50 GB de espacio de disco libre y en las que SupportAssist OS Recovery esté disponible. Sin embargo, en computadoras con menos de 50 GB de espacio de disco libre, puede activar manualmente la función en los ajustes del panel de control del sistema operativo.

 **NOTA:** La función Reparación del sistema no funciona si hay una falla de hardware.

Esta función le permite restaurar instantáneamente la computadora a un punto anterior en el tiempo. La restauración de la computadora puede ayudar a resolver problemas causados por infecciones de virus o malware, daños en el registro y en los archivos del sistema, problemas con parches del sistema operativo o controladores.

 **PRECAUCIÓN:** Esta función no protege completamente los archivos de programa. Las aplicaciones que no son de Dell que están instaladas en su computadora se pueden eliminar cuando la computadora se restaura a un punto de restauración anterior.

Temas:

- [Activar manualmente la función Reparación del sistema](#)
- [Ejecutar Reparación del sistema](#)

Activar manualmente la función Reparación del sistema

En computadoras con menos de 50 GB de espacio de disco libre, puede activar manualmente la función Reparación del sistema en los ajustes del panel de control del sistema operativo.

Requisitos previos

Debe tener al menos 12 GB de espacio de disco libre en la computadora.

Pasos

1. En el cuadro de búsqueda de la barra de tareas, escriba **Panel de control** y, a continuación, seleccione **Panel de control**.
2. Seleccione **Sistema y seguridad**.
3. Haga doble clic en **SupportAssist OS Recovery**.
4. Seleccione la pestaña **Ajustes**.
5. Active **Reparación del sistema** y seleccione la cantidad de espacio que desea asignar para almacenar las instantáneas de la reparación del sistema. La opción 15 GB está seleccionada de manera predeterminada.

Resultados

La función Reparación del sistema está activada en la computadora. A medida que se crean puntos de reparación, estos se muestran en la sección **Puntos de reparación actuales** de la pestaña **Ajustes**. También se muestra la cantidad de espacio utilizado del espacio total asignado.

Ejecutar Reparación del sistema


La función Reparación del sistema restablece la computadora a un momento anterior cuando todo funcionaba correctamente esta.

Requisitos previos

La función Reparación del sistema debe estar activada en la computadora.

Pasos

1. En el cuadro de búsqueda de la barra de tareas, escriba **Panel de control** y, a continuación, seleccione **Panel de control**.
2. Seleccione **Sistema y seguridad**.
3. Haga doble clic en **SupportAssist OS Recovery**.
4. Seleccione la pestaña **Ejecutar reparación**.
5. Seleccione **Autorizo a Dell para suspender temporalmente el cifrado de datos en mi PC, como BitLocker, para instalar actualizaciones** y haga clic en **EJECUTAR REPARACIÓN**.
La computadora se reiniciará y se le redirigirá al entorno de SupportAssist OS Recovery. Aparecerá la ventana **Reparar**.
6. Seleccione el punto de reparación al que desea realizar la reversión y, a continuación, haga clic en **INICIAR**.

 **NOTA:** Puede identificar el punto de reparación según la fecha y la hora que aparecen junto con él. Para ver más detalles sobre un punto de reparación, haga clic en el enlace **Ver detalles** correspondiente.

Resultados

Se inicia el proceso de reparación del sistema y se muestra el progreso de la reparación.

- Si la computadora se repara correctamente, se muestra el estado **Todo volvió a la normalidad**. Haga clic en **LISTO**.
- Si la reparación del sistema no se realiza correctamente, se muestra un mensaje de error. Haga clic en **OPCIONES DE RESTABLECIMIENTO** para restablecer el sistema operativo de la computadora. Consulte [Restablecimiento de la computadora](#).

Inicio de SupportAssist OS Recovery

Puede iniciar SupportAssist OS Recovery de las siguientes maneras:

Pasos

1. Inicio automático de SupportAssist OS Recovery: cuando el equipo no puede iniciar el sistema operativo, incluso después de varios intentos, inicia automáticamente SupportAssist OS Recovery.
2. Inicio manual de SupportAssist OS Recovery: puede iniciar manualmente SupportAssist OS Recovery para restablecer la computadora al estado de fábrica o para respaldar sus archivos. Consulte [Inicio manual de SupportAssist OS Recovery](#).
3. BIOSConnect para SupportAssist OS Recovery: SupportAssist OS Recovery se instala en una partición especial de la unidad de disco duro del sistema. Si esta partición está ausente, dañada o necesita reparación, BIOSConnect proporciona un método alternativo para iniciar SupportAssist OS Recovery. Consulte [BIOSConnect](#).

NOTA: Esta función solo está disponible en algunos modelos de sistemas Dell. Para ver la lista de modelos de sistemas que son soportados con la función BIOSConnect, consulte la *matriz de soporte de Dell SupportAssist OS Recovery* en la página de documentación [SupportAssist OS Recovery](#).

4. Inicio de SupportAssist OS Recovery mediante Windows Recovery: Windows Recovery es una utilidad que permite la redirección al entorno de SupportAssist OS Recovery cuando el equipo no puede iniciar el sistema operativo, incluso después de varios intentos. Consulte [Inicio de SupportAssist OS Recovery mediante Windows Recovery](#).

Temas:

- [Inicio manual de SupportAssist OS Recovery](#)
- [Inicio de SupportAssist OS Recovery mediante Windows Recovery](#)

Inicio manual de SupportAssist OS Recovery

Sobre esta tarea

Puede iniciar SupportAssist OS Recovery manualmente en cualquier momento para respaldar sus archivos o para restablecer la computadora a su estado de fábrica.

Pasos

1. Encienda o reinicie la computadora.
2. Pulse F12 para acceder al menú de arranque único.

NOTA: Si espera demasiado y aparece el logotipo del sistema operativo, siga esperando hasta que vea el escritorio de Windows, reinicie el equipo y vuelva a intentarlo.

Se mostrarán las opciones de arranque disponibles.

3. Seleccione **SupportAssist OS Recovery** y luego presione Intro.

Resultados

Se mostrará la página de inicio de **SupportAssist OS Recovery**.

Si la interfaz de usuario de SupportAssist OS Recovery se muestra por primera vez, haga clic en **APROBAR** para aceptar la política de privacidad. También se muestra una opción de tutorial. Haga clic en **INICIAR TUTORIAL** para obtener información acerca de las diversas opciones disponibles en la herramienta o seleccione **OMITIR** para omitir el proceso de tutorial.

Inicio de SupportAssist OS Recovery mediante Windows Recovery

Windows Recovery es una utilidad que permite la redirección al entorno de SupportAssist OS Recovery cuando la computadora no puede arrancar el sistema operativo, incluso después de varios intentos. Puede acceder al entorno de recuperación de Windows mediante los siguientes métodos:

1. Desde el sistema operativo: **Menú Inicio > Configuración > Actualización y seguridad > Recuperación > Inicio avanzado > Reiniciar ahora.**
2. Desde la pantalla de inicio de sesión de Windows: mantenga pulsado el botón de cambio y haga clic en **Reiniciar.**
3. En la página **Recuperación en Windows**: haga clic en **Solucionar problemas** en la página **Elegir una opción** y, a continuación, haga clic en **Restaurar imagen de fábrica.**

Uso de SupportAssist OS Recovery

SupportAssist OS Recovery se inicia automáticamente cuando la computadora no puede arrancar el sistema operativo, incluso después de varios intentos. Si es necesario, puede iniciar manualmente SupportAssist OS Recovery. Para obtener instrucciones sobre cómo iniciar SupportAssist OS Recovery manualmente, consulte [Inicio manual de SupportAssist OS Recovery](#).

Temas:

- [Página principal de SupportAssist OS Recovery](#)
- [Interfaz de usuario de SupportAssist OS Recovery](#)
- [Configuración de los ajustes de Internet](#)
- [Análisis del hardware](#)
- [Reparación de software](#)
- [Respaldo de archivos](#)
- [Clonación de un disco duro](#)
- [Restablecimiento de la computadora](#)
- [Restaurar datos después de restablecer la computadora al estado de fábrica](#)

Página principal de SupportAssist OS Recovery

En la página principal de **SupportAssist OS Recovery**, se muestran las siguientes opciones:

- **Escanear hardware:** ejecute pruebas de diagnóstico para detectar problemas de hardware.
- **Reparar software:** solucione problemas sin tener que realizar un restablecimiento completo del sistema.
- **Respaldo archivos/clonación de disco:** guarde una copia de los archivos personales en un dispositivo de almacenamiento externo o clone el disco duro en un disco nuevo.
- **Restablecer:** restablezca el sistema operativo al estado de fábrica o actualice a la versión más reciente del sistema operativo.

Interfaz de usuario de SupportAssist OS Recovery

Si la interfaz de usuario de SupportAssist OS Recovery se muestra por primera vez, haga clic en **APROBAR** para aceptar la política de privacidad. También se mostrará una opción de tutorial. Haga clic en **INICIAR TUTORIAL GUIADO** para obtener información acerca de las diversas opciones disponibles en la herramienta, o haga clic en **OMITIR** para omitir el proceso del tutorial.

El encabezado del encabezado del **SupportAssist OS Recovery** muestra lo siguiente:

- Estado de la batería
- Ícono y estado de la red
- Idioma en que se muestra la interfaz del usuario. La interfaz de usuario de SupportAssist OS Recovery está disponible en 28 idiomas. Para cambiar el idioma, seleccione el que desea en la lista de idiomas.
- ******* a través del cual se puede acceder a las siguientes opciones:
 - **Acerca de:** muestra el modelo y la etiqueta de servicio del equipo, la fecha de caducidad de la garantía y la versión de SupportAssist OS Recovery instalada en el equipo.
 - **Ayuda:** proporciona información de referencia sobre SupportAssist OS Recovery

Si hace clic en **Ayuda**, se muestra la siguiente información:

- **Recuperación automatizada:** A veces, hay varias opciones de recuperación disponibles para que los usuarios recuperen su PC. En **Recuperación automática** modo, el sistema selecciona automáticamente la mejor opción de recuperación y continúa con la creación de los medios de recuperación.

El modo de recuperación automática utiliza **SupportAssist OS Recovery** como su primera opción para ayudar a los usuarios a recuperar rápidamente su sistema antes de seleccionar cualquier otra opción de recuperación. Consulte la sección a continuación para obtener más detalles sobre SupportAssist OS Recovery a fin de comprender mejor los beneficios de esta aplicación.

- **Recuperación avanzada:** Advanced Recovery permite a los usuarios ver todas las opciones de recuperación disponibles para su PC en una tabla de comparación. En esta tabla, los usuarios pueden elegir descargar los medios del sistema operativo que se enviaron con su sistema o utilizar SupportAssist OS Recovery para reinstalar el sistema operativo.

Consulte la siguiente sección para obtener más información sobre la opción de medios descargados del sistema operativo.

- **Descripción general de SupportAssist OS Recovery:** En Dell, entendemos que tiene cosas más importantes que hacer que solucionar problemas del sistema. Por eso, presentamos **SupportAssist OS Recovery** para ayudarlo cuando su sistema no funciona correctamente.

SupportAssist OS Recovery es un potente entorno de recuperación diseñado para ayudarlo a diagnosticar, corregir o recuperar el sistema cuando experimente problemas. El entorno proporciona una aplicación de estilo quiosco para facilitar la interacción y lo guía a través de la categoría de recuperación seleccionada.

- **Analizar sistema:** Entendemos que acudió a Dell OS Recovery Tool para restaurar el sistema operativo. Le recomendamos que utilice SupportAssist OS Recovery para guiarlo a través del proceso.

En primer lugar, te recomendamos que analices tu ordenador utilizando una de las siguientes herramientas para asegurarte de que la recuperación del sistema operativo es realmente necesaria:

- **Diagnóstico de hardware:** El **Scan Hardware** La herramienta le permite ejecutar pruebas de diagnóstico que identifican problemas de hardware. Esta herramienta analiza la batería, los cables, el disco duro, el ventilador y la memoria para determinar si existe algún problema.
- **Análisis de software:** El **Reparar sistema** La herramienta le permite diagnosticar y solucionar problemas comunes que impiden que la computadora se inicie. Esta herramienta comprueba y repara la tabla de particiones, los archivos de arranque y el estado general del sistema operativo Windows.
- **Recuperar sistema:** SupportAssist OS Recovery ofrece varias opciones para recuperar completamente la computadora de forma automática y restaurar los datos a su ubicación original. Las siguientes opciones de recuperación están disponibles cuando se realiza una recuperación completa del sistema operativo:
 - **Backup Files:** Utilice el método **Back Up Files** Opción para respaldar sus archivos personales antes de restaurar la computadora a su estado de fábrica.
 - **Restauración local:** Utilice el método **Restauración de imagen local** para restaurar el sistema operativo y las aplicaciones predeterminadas al estado en que se encontraban cuando la computadora salió de la fábrica de Dell. Esta opción restaura los datos rápidamente, pero puede contener versiones anteriores de controladores, aplicaciones y archivos del sistema operativo.
 - **Restauración en la nube:** Utilice el método **Restauración de imágenes en la nube** Opción para restaurar el sistema operativo a través de Internet y recuperar las aplicaciones críticas necesarias para completar la instalación. Esta opción también incluye un asistente para ayudarlo a actualizar los controladores y el software del sistema y restaurar los datos después de la instalación del sistema operativo.
- **Medios del SO descargados:** Dell OS Recovery Tool le permite descargar la versión del sistema operativo que se envió originalmente con la PC. La herramienta lo ayuda a crear una unidad USB de arranque para recuperar su computadora.

Esta unidad USB de arranque contiene solo los controladores críticos necesarios para iniciar el sistema y no es compatible con una instalación completamente automatizada. Después de aplicar la imagen del sistema operativo, debe volver a instalar manualmente los controladores y las aplicaciones para que el sistema sea totalmente funcional.

- **Recuperación de Windows:** arranca en el entorno de recuperación de Windows
- **Apagado**—Apaga la computadora
- **Reiniciar:** reinicia el equipo para arrancar el sistema operativo

NOTA: Es posible que vea un **ACTUALIZA AHORA** en el encabezado del archivo **SupportAssist OS Recovery** Página de inicio. Esta opción aparece cuando la versión de SupportAssist OS Recovery que está instalada en el equipo no es la más reciente. Para actualizar a la versión más reciente de SupportAssist OS Recovery, haga clic en **ACTUALIZA AHORA**.

Configuración de los ajustes de Internet

Se requiere una conexión a Internet activa para enviar comentarios a Dell y para recuperar la PC. En la página **RED**, se muestra un mapa de red visual e indica el estado de conexión de la PC a la red local y a Internet. Después de conectar la PC a Internet a través de la interfaz de SupportAssist OS Recovery, SupportAssist OS Recovery guarda los ajustes de configuración de red para futuras conexiones.

NOTA: Self-Healing Image Recovery no es compatible con las redes que requieren un proxy.


Configuración de la red inalámbrica

Requisitos previos

El enrutador o el módem inalámbrico deben estar encendidos y situados cerca de la computadora para permitir una fácil detección.


Pasos

1. Haga clic en el icono de red en el encabezado de la página de inicio de **SupportAssist OS Recovery** y, a continuación, en **CAMBIAR**. Aparecerá la página **RED**.
2. Seleccione **Inalámbrica**.

 **NOTA:** Si el dispositivo no puede detectar un adaptador de red inalámbrica, aparecerá un mensaje de error. Para resolver el problema, verifique si el adaptador de red inalámbrica está desactivado en la configuración de la computadora.

Aparecerá una lista de todas las redes inalámbricas disponibles.

3. Seleccione la red inalámbrica que desea configurar y a la que desea conectarse.
 - Si selecciona una red segura, ingrese la clave de seguridad de red correspondiente y, a continuación, haga clic en **CONECTAR**.
 - Si selecciona una red Wi-Fi pública, lea los términos de servicio y, a continuación, haga clic en **ACEPTAR Y CONECTAR**.
 - Si desea conectarse a una red Wi-Fi oculta, seleccione **Agregar Wi-Fi**, ingrese el SSID de red y la clave de seguridad y, a continuación, haga clic en **CONECTAR**.

 **NOTA:** Si desea que SupportAssist OS Recovery se conecte automáticamente a la red inalámbrica seleccionada, seleccione la casilla de verificación **Conectar automáticamente**.

La red inalámbrica seleccionada se configura en SupportAssist OS Recovery y se muestra el estado **Conectado**.

4. Haga clic en **ACEPTAR**.

Configurar una red por cable

Requisitos previos

El cable de red debe estar conectado a la computadora.

Pasos

1. Haga clic en el icono de red en el encabezado de la página de inicio de **SupportAssist OS Recovery** y, a continuación, en **CAMBIAR**. Aparecerá la página **RED**.
2. Seleccione **Por cable**. SupportAssist OS Recovery muestra automáticamente los detalles de **Dirección IP**, la **Máscara de subred**, el **Enrutador** y el **Servidor DNS** de la red cableada.
3. Si desea configurar manualmente la red, seleccione la opción **Manual** para **DHCP**, ingrese los detalles de **Dirección IP**, la **Máscara de subred**, el **Enrutador** y el **Servidor DNS** y, a continuación, haga clic en **APLICAR**. La red cableada se configura en SupportAssist OS Recovery y se muestra el estado **Conectado**.
4. Haga clic en **ACEPTAR**.

Configuración de red proxy

Requisitos previos

- El cable de red debe estar conectado a la computadora si desea conectarse a una red proxy cableada.
- El módem o enrutador inalámbrico debe estar encendido y colocado cerca de la computadora para facilitar la detección si desea conectarse a una red proxy inalámbrica.

Sobre esta tarea

Puede configurar un proxy solo si es necesario. Para obtener detalles específicos del proxy, comuníquese con su administrador.

Pasos

1. Haga clic en el icono de red en el encabezado de la **SupportAssist OS Recovery** Página de inicio y, a continuación, haga clic en **CHANGE**.
Las **NETWORK**.
2. Seleccione **Proxy**.
3. Ingrese detalles como el servidor proxy, el número de puerto, el nombre de usuario y la contraseña en la ventana **Configuración de proxy**, a continuación, haga clic en **CONNECT**.
La red proxy está configurada en SupportAssist OS Recovery, y la **Conectado** Se muestra el estado.
4. Haga clic **DONE**.

Análisis del hardware

Requisitos previos

El equipo debe estar conectado a una toma de corriente.

Sobre esta tarea

La opción **Escanear hardware** en la página principal de **SupportAssist OS Recovery** permite ejecutar pruebas de diagnóstico para detectar problemas de hardware. Escanea la batería, el cable, el disco duro, el teclado, las unidades USB, el ventilador y la memoria para detectar problemas, si los hubiera.

Pasos

1. En la página principal de **SupportAssist OS Recovery**, haga clic en **Escanear** en el mosaico **Escanear hardware**.
2. Haga clic en **INICIAR ESCANEO**.
Se iniciará el escaneo de hardware y se mostrará el progreso.
 - Si no se detecta ningún problema de hardware, se mostrará el estado **No se ha detectado ningún problema**.
 - Si se detecta un problema de hardware, se mostrará una página con los detalles del problema detectado. Haga clic en el enlace que aparece en la página para acceder al sitio web de soporte de Dell y siga las instrucciones para enviar un vale de problema. También puede escanear el código QR para solicitar soporte en un dispositivo móvil.
3. Haga clic en **FINALIZAR**.

Reparación de software


Requisitos previos

El equipo debe estar conectado a una toma de corriente.

Sobre esta tarea

La opción **Reparar software** de la página principal de **SupportAssist OS Recovery** permite diagnosticar y solucionar problemas comunes que puedan producirse antes de que la computadora arranque en el sistema operativo. Esta herramienta comprueba y corrige la tabla de particiones, los archivos de arranque y el estado del sistema operativo Windows.

Pasos

1. En la página principal de **SupportAssist OS Recovery**, haga clic en **Reparar** en el mosaico **Reparar software**.
 **NOTA:** Si el cifrado de software está habilitado en la computadora, se le solicitará que desbloquee la computadora para poder iniciar el proceso de reparación.

Realice los siguientes pasos para desbloquear la computadora:

- a. Haga clic en **SIGUIENTE** en la página donde se muestran las instrucciones para desbloquear la computadora. Se mostrará la página de inicio de sesión de la cuenta de Microsoft.
- b. Ingrese el número de teléfono o el correo electrónico de inicio de sesión de la cuenta de Microsoft y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.
- c. Ingrese la contraseña de la cuenta de Microsoft y, a continuación, haga clic en **Iniciar sesión**.
- d. Seleccione el número de teléfono del usuario, ingrese los últimos cuatro dígitos del número de teléfono y, a continuación, haga clic en **Enviar código**. Se enviará un mensaje con un código de verificación al número de teléfono.

- e. Ingrese el código de verificación en el campo **Código** y, a continuación, haga clic en **Verificar**. Se mostrarán las claves de recuperación de BitLocker asociadas con su cuenta.
- f. Haga clic con el botón secundario y copie o tome nota de la clave de recuperación correspondiente al dispositivo y haga clic en **INGRESAR CLAVE**.
- g. Haga clic con el botón secundario y pegue o ingrese la clave de recuperación en el campo **Ingresar clave de recuperación de BitLocker** y, a continuación, haga clic en **DESBLOQUEAR**.

La computadora se desbloqueará.

2. Haga clic en **INICIAR REPARACIÓN**.

Se iniciará el proceso de reparación y se mostrará el progreso de la reparación.

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

Respaldo de archivos

Requisitos previos


- El equipo debe estar conectado a una toma de corriente.
- Debe tener un dispositivo de almacenamiento externo, como una tarjeta SD, una unidad USB o un disco duro USB, para realizar una copia de respaldo de los archivos.

Sobre esta tarea

Puede realizar una copia de respaldo de los archivos personales antes de restablecer el sistema operativo de la computadora. Si la computadora no puede iniciar el sistema operativo, el entorno de SupportAssist OS Recovery se iniciará automáticamente. Si desea iniciar manualmente SupportAssist OS Recovery, consulte [Inicio manual de SupportAssist OS Recovery](#).

Pasos

1. En la página principal de **SupportAssist OS Recovery**, haga clic en **Iniciar** en el mosaico **Respaldo archivos/clonación de disco**.

 **NOTA:** Si el cifrado de software está habilitado en la computadora, se le solicitará que desbloquee la computadora para poder iniciar el respaldo de los archivos almacenados en la computadora.

Realice los siguientes pasos para desbloquear la computadora:


- a. Haga clic en **SIGUIENTE** en la página donde se muestran las instrucciones para desbloquear la computadora. Se mostrará la página de inicio de sesión de la cuenta de Microsoft.
- b. Ingrese el número de teléfono o el correo electrónico de inicio de sesión de la cuenta de Microsoft y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.
- c. Ingrese la contraseña de la cuenta de Microsoft y, a continuación, haga clic en **Iniciar sesión**.
- d. Seleccione el número de teléfono del usuario, ingrese los últimos cuatro dígitos del número de teléfono y, a continuación, haga clic en **Enviar código**. Se enviará un mensaje con un código de verificación al número de teléfono.
- e. Ingrese el código de verificación en el campo **Código** y, a continuación, haga clic en **Verificar**. Se mostrarán las claves de recuperación de BitLocker asociadas con su cuenta.
- f. Haga clic con el botón secundario y copie o tome nota de la clave de recuperación correspondiente al dispositivo y haga clic en **INGRESAR CLAVE**.
- g. Haga clic con el botón secundario y pegue o ingrese la clave de recuperación en el campo **Ingresar clave de recuperación de BitLocker** y, a continuación, haga clic en **DESBLOQUEAR**.

La computadora se desbloqueará.

2. Seleccione **Respaldo archivos** y haga clic en **Siguiente**.

3. Haga clic en **INICIAR RESPALDO**.

Se analizan los archivos y carpetas del ordenador, y se muestra el recuento de archivos y el tamaño de las bibliotecas de Windows predeterminadas.

 **NOTA:** El conteo de archivos y el tamaño de archivo que se muestran pueden ser mayores que los de su cuenta de usuario. Esto se debe a que las bibliotecas de Windows contienen archivos de todas las cuentas de usuario de la computadora.

4. Realice uno de los pasos siguientes:

- Seleccione las carpetas de las que desea realizar una copia de respaldo y haga clic en **Siguiente**.

- Para incluir o excluir archivos y carpetas específicos de la copia de respaldo, haga clic en **Configuración avanzada**. Se mostrará la página **Configuración avanzada**.
 - a. Para incluir archivos o carpetas en la copia de respaldo, seleccione la casilla de verificación situada junto a cada uno de ellos. Para excluir archivos o carpetas de la copia de respaldo, deselectione la casilla de verificación situada junto a cada uno de ellos.
 - b. Haga clic en **SIGUIENTE**.

Se mostrará el espacio libre necesario para realizar la copia de respaldo de los archivos seleccionados. Se le solicitará que conecte o inserte un dispositivo de almacenamiento en la computadora.

5. Conecte un dispositivo de almacenamiento externo, como una tarjeta SD, una unidad USB o un disco duro USB. Se mostrará el espacio libre disponible en el dispositivo de almacenamiento y el espacio necesario para realizar la copia de respaldo de los archivos seleccionados.
 - NOTA:** Si el espacio libre disponible en el dispositivo de almacenamiento es inferior al espacio libre necesario, se mostrará un mensaje de error. Conecte un dispositivo de almacenamiento con más espacio de almacenamiento.
 - NOTA:** Si conecta un dispositivo de almacenamiento de solo lectura, se mostrará un mensaje de error. Conecte un dispositivo de almacenamiento con acceso de lectura/escritura.
6. Haga clic en **SIGUIENTE**. Si conecta varios dispositivos de almacenamiento, seleccione el dispositivo en el que desea realizar la copia de respaldo de los archivos y, a continuación, haga clic en **SIGUIENTE**.

Resultados

Comienza el proceso de copia de seguridad y puede tardar varios minutos en completarse. Cuando se complete el proceso de respaldo, se mostrará un mensaje junto con la lista de archivos que se respaldaron. En el dispositivo de almacenamiento externo, se creará una carpeta **SupportAssist_Backups**. Dentro de esta carpeta, habrá otra carpeta que tendrá en el nombre la fecha y la hora de la copia de respaldo; por ejemplo, **Año-mes-día_hora.minuto.segundo**. Esta carpeta contiene todos los archivos de respaldo.

Después de realizar la copia de respaldo de los archivos, puede restablecer el sistema operativo en la computadora. Para conocer los pasos necesarios para restablecer la computadora, consulte [Restablecimiento de la computadora](#).

Para conocer los pasos necesarios para restaurar los datos después del restablecimiento de la computadora, consulte el archivo **readme.html**, que está disponible en la carpeta **SupportAssist_Backups** o consulte [Restaurar datos después de restablecer la computadora al estado de fábrica](#).

NOTA: Si no se pudieron copiar determinados archivos durante el proceso de respaldo, se mostrará un mensaje de error con la lista de los archivos que no se copiaron.

Clonación de un disco duro

Requisitos previos

- La computadora debe estar conectada a una toma de corriente.
- Debe tener un disco duro preinstalado o un dispositivo USB conectado a la computadora.

Sobre esta tarea

SupportAssist permite reemplazar el disco duro principal de la computadora por una copia de su estado actual mediante la creación de un disco de origen. La copia incluye los archivos, el sistema operativo, la configuración de las aplicaciones y la configuración de Windows.

NOTA: El proceso de clonación elimina todos los datos del sistema y los archivos personales de la unidad de destino.

NOTA: SupportAssist suspenderá temporalmente el cifrado de BitLocker en la computadora hasta que se complete la clonación del disco.

Pasos

1. En la página principal de **SupportAssist OS Recovery**, haga clic en **Iniciar** en el mosaico **Respaldo archivos/clonación de disco**.
2. Seleccione **Clonación de disco** y haga clic en **Siguiente**. Se mostrará la página **¿En qué está clonando?**.
3. Seleccione una de las siguientes opciones:
 - **Disco duro que ya está instalado:** SupportAssist selecciona automáticamente el disco duro que ejecuta el sistema operativo como el origen de clonación y muestra una lista de discos duros disponibles en la computadora que se pueden utilizar como disco duro de destino.

- **Disco duro en una carcasa USB:** SupportAssist detecta automáticamente el disco duro que ejecuta el sistema operativo como el origen de clonación y muestra una lista de dispositivos USB conectados a la computadora que se pueden utilizar como disco duro de destino.

Una carcasa USB es un dispositivo en el que se conecta un disco duro a la computadora mediante un dispositivo externo; por ejemplo, gabinetes de unidades USB, cable de adaptador de disco duro USB, estaciones de acoplamiento de disco duro, etc. Puede conectar estos dispositivos a la computadora mediante los puertos USB.


- **Dispositivo de almacenamiento USB:** SupportAssist detecta automáticamente el disco duro que ejecuta el sistema operativo como el origen de clonación y muestra una lista de dispositivos USB conectados a la computadora que se pueden utilizar como disco duro de destino.

Un dispositivo de almacenamiento USB es un disco externo disponible comercialmente con un disco duro integrado en un gabinete. Estos dispositivos se conocen comúnmente como discos duros USB externos y se pueden conectar a la computadora mediante los puertos USB.

4. Seleccione el disco duro de destino o un dispositivo USB conectado y haga clic en **Siguiente**.
5. Verifique el origen de clonación y el dispositivo de destino y, a continuación, haga clic en **Siguiente**. Ahora, la clonación del disco está en curso. Una vez finalizada la clonación, debe apagar la computadora para instalar el disco clonado recientemente en la ranura de disco duro principal.

 **NOTA:** Si la computadora se apaga cuando la clonación del disco está en curso, deberá reiniciar el proceso.

6. Haga clic en **Continuar** para apagar la computadora y realizar la instalación.
7. Instale el nuevo disco duro en la ranura de disco duro principal de la computadora y arranque la computadora.

 **NOTA:** Deberá arrancar la computadora después de la instalación. Si no arranca la computadora, la computadora arrancará en el disco actual y el disco clonado dejará de estar sincronizado.

La computadora arranca y se muestra la página **Continuar con el proceso de clonación**.

8. Haga clic en **Continuar** para completar el proceso de clonación y reiniciar la computadora.

Si utiliza un dispositivo USB como dispositivo de destino, deberá desconectar el dispositivo USB antes de iniciar la finalización del proceso de clonación.

Resultados


El disco se clonará correctamente y la computadora se reiniciará para arrancar el sistema operativo.

Restablecimiento de la computadora


Si la opción **Reparación del sistema** o **Reparar software** del entorno de SupportAssist OS Recovery no puede reparar la computadora, podrá restablecer el sistema operativo de la computadora. Puede restablecer el sistema operativo al estado de fábrica o instalar la versión más reciente del sistema operativo.

En la página principal de **SupportAssist OS Recovery**, haga clic en **Iniciar restablecimiento** en el mosaico **Restablecer**. Según el estado de la computadora, las siguientes opciones pueden estar disponibles:

- **Restablecer a la configuración de fábrica:** descargue e instale el sistema operativo y el software al estado en que se encontraban cuando se envió la computadora de la fábrica de Dell.
- **Restablecer y actualizar:** descargue e instale el sistema operativo más reciente en la computadora junto con los controladores y las aplicaciones cruciales.

 **PRECAUCIÓN:** El proceso de restablecimiento elimina de forma permanente todos los datos del disco duro y desinstala todos los programas o controladores instalados en la computadora. Se recomienda que respalde los datos antes de realizar un restablecimiento del sistema. Restablezca la computadora con Dell SupportAssist OS Recovery solo si no puede resolver los problemas del sistema operativo con Restaurar sistema de Windows.

 **NOTA:** Si la computadora es irreparable o SupportAssist OS Recovery no puede detectar el sistema operativo instalado de fábrica en la computadora, solo se muestra la opción **Restablecer y actualizar**.

 **NOTA:** La característica para restablecer la computadora con la opción **Restablecer y actualizar** solo se admite en determinados modelos de sistemas Dell. Para obtener la lista de los modelos de sistemas que son compatibles con esta característica, consulte la *Matriz de soporte de Dell SupportAssist OS Recovery* en la página de documentación de [SupportAssist OS Recovery](#).

 **NOTA:** El restablecimiento de la computadora con la opción **Restablecer a la configuración de fábrica** puede requerir que ingrese las claves de licencia o del producto para software como Microsoft Office 365 y otro software con licencia.

Para restablecer la computadora al estado de fábrica, consulte [Restablecer la computadora al estado de fábrica](#).

Para restablecer la computadora mediante la creación de una llave USB con Dell OS Recovery Tool, consulte [Restablecimiento y actualización de la computadora con Dell OS Recovery Tool](#).

Restablecer la computadora al estado de fábrica

Requisitos previos

El equipo debe estar conectado a una toma de corriente.

Sobre esta tarea

Puede utilizar la opción **Restablecer a la configuración de fábrica** para restablecer el sistema operativo y las aplicaciones predeterminadas al estado en que se encontraban cuando el equipo salió de la fábrica de Dell.

Pasos

1. En la página de inicio de **SupportAssist OS Recovery**, haga clic en **INICIAR RESTABLECIMIENTO** en el mosaico **RESTABLECER**.
Aparecen las opciones de restablecimiento del sistema.
2. Seleccione **Restablecer a la configuración de fábrica** y, a continuación, haga clic en **SIGUIENTE**.
Aparecerá la opción para respaldar los archivos.
 - Si desea respaldar sus archivos, haga clic en **Sí, respaldar mis archivos**, haga clic en **SIGUIENTE** y siga las instrucciones en la sección [Respaldo de archivos](#) para respaldar los archivos necesarios.
 - Si ya creó un respaldo de sus archivos o no desea respaldar los archivos, seleccione **No, no respaldar mis archivos** y haga clic en **SIGUIENTE**.
3. Lea el mensaje de advertencia que aparece y haga clic en **SÍ, CONTINUAR**.
4. En la página **Confirmar restablecimiento**, realice los siguientes pasos:
 - a. De manera opcional, en la lista **Seleccionar motivo**, seleccione un motivo por el que desea restablecer la computadora.
 - b. Seleccione la casilla de verificación **Comprendo que el restablecimiento eliminará todos los datos y archivos personales del sistema** y, a continuación, haga clic en **SIGUIENTE**.
Se inicia el proceso de establecimiento a la configuración de fábrica, el que puede tardar varios minutos.
5. Después de que finalice el proceso, haga clic en **REINICIAR** para reiniciar el equipo.

Siguientes pasos

Vuelva a instalar todas las aplicaciones (incluidas las aplicaciones de terceros) que no se instalaron originalmente en el equipo. Puede restaurar los archivos después de restablecer el equipo al estado de fábrica. Consulte [Restaurar datos después de restablecer la computadora al estado de fábrica](#).


Restaurar datos después de restablecer la computadora al estado de fábrica

Requisitos previos

- El equipo debe estar conectado a una toma de corriente.
- Debe tener el dispositivo de almacenamiento externo a su alcance en el que realizó el respaldo de sus datos.
- Debe poder iniciar sesión en el sistema operativo.

Sobre esta tarea

Después de restablecer el sistema operativo en el equipo, siga los pasos que se indican a continuación para restaurar los datos:

-  **NOTA:** Las siguientes instrucciones son válidas si desea restaurar los datos después de restablecer el equipo al estado de fábrica. Si optó por restablecer la computadora mediante la opción **Restablecer y actualizar**, puede restaurar los archivos a través de SupportAssist Recovery Assistant. Consulte [Restauración de datos mediante SupportAssist Recovery Assistant](#).

Pasos

1. Conecte el dispositivo de almacenamiento externo en el que creó un respaldo de sus archivos.
2. En la carpeta **SupportAssist_Backups** del dispositivo de almacenamiento externo, haga doble clic en el archivo **File_Restore.exe**. Aparecerá la aplicación de restauración.
3. Haga clic en **Buscar** junto a **Seleccionar archivo**.
4. Vaya a la carpeta del dispositivo de almacenamiento externo y, a continuación, seleccione el archivo **archive.zip**. Aparecerá el contenido de **archive.zip**.
5. Según sus necesidades, realice una de las siguientes opciones:
 - Para restaurar todos los archivos, haga clic en **Seleccionar todo**.
 - Para restaurar archivos específicos, desplácese por la lista de archivos y seleccione los que desea restaurar.
6. Haga clic en **Buscar** junto a **Seleccionar un destino**.
7. Vaya a la carpeta de la unidad local en la que desea guardar los archivos y, a continuación, haga clic en **Extraer**. Se inicia el proceso de restauración de datos, el que puede tardar varios minutos en completarse.
8. Haga clic en **Cerrar**.

Restablecimiento y actualización de la computadora con Dell OS Recovery Tool

Puede restablecer la computadora y actualizar el sistema operativo de la computadora a la versión más reciente disponible con la opción **Restablecer y actualizar**. Esta opción actualiza el sistema operativo a una versión que es más reciente que el sistema operativo instalado en la fábrica de Dell. Se recomienda usar esta opción solo si la computadora es irreparable o SupportAssist OS Recovery no puede detectar la imagen de fábrica en la computadora.

NOTA: La característica para restablecer la computadora con la opción **Restablecer y actualizar** solo se admite en determinados modelos de sistemas Dell. Para obtener la lista de los modelos de sistemas que son compatibles con esta característica, consulte la *Matriz de soporte de Dell SupportAssist OS Recovery* en la página de documentación de [SupportAssist OS Recovery](#).

Antes de restablecer la computadora con la opción **Restablecer y actualizar**, debe realizar lo siguiente:

1. Descargue e instale Dell OS Recovery Tool. Consulte [Descarga e instalación de la herramienta de Dell OS Recovery](#).
2. Cree una llave USB de SupportAssist OS Recovery. Consulte [Creación de una llave USB de SupportAssist OS Recovery](#).

Temas:

- [Descarga e instalación de la herramienta de Dell OS Recovery](#)
- [Creación de una llave USB de SupportAssist OS Recovery](#)
- [Restablezca la computadora y actualice el sistema operativo](#)
- [SupportAssist Recovery Assistant](#)

Descarga e instalación de la herramienta de Dell OS Recovery

Requisitos previos

El equipo debe tener una conexión activa a Internet.

Sobre esta tarea

Puede descargar e instalar la herramienta Dell OS Recovery en el sitio de Soporte de Dell.

NOTA: Es necesario descargar e instalar la herramienta de Dell OS Recovery para restablecer el equipo mediante la opción **Restablecer y actualizar**. Recomendamos restablecer la computadora mediante la opción **Restablecer y actualizar** solo si esta es irreparable y la herramienta SupportAssist OS Recovery no puede detectar el sistema operativo instalado de fábrica en ella.

Pasos

1. Consulte <https://www.dell.com/support/osrecovery>.
2. Haga clic en **Descargar herramienta de recuperación del SO**.
Se descargará el paquete de instalación de la herramienta de Dell OS Recovery.
3. Haga doble clic en el paquete de instalación de la herramienta Dell OS Recovery y siga las instrucciones para instalarla.

Siguientes pasos

Una vez finalizada la instalación, cree la llave USB de SupportAssist OS Recovery. Consulte [Creación de una llave USB de SupportAssist OS Recovery](#).

Creación de una llave USB de SupportAssist OS Recovery


Requisitos previos

- La herramienta Dell OS Recovery debe estar instalada en su computadora. Consulte [Descarga e instalación de la herramienta de Dell OS Recovery](#).
- El equipo debe tener una conexión activa a Internet.
- Debe tener un dispositivo de almacenamiento USB con espacio disponible mínimo de 16 GB.

 **PRECAUCIÓN:** Los datos almacenados en el dispositivo de almacenamiento USB se formatean y borran cuando se crea la llave de SupportAssist OS Recovery.

Pasos

1. Conecte el dispositivo de almacenamiento USB al equipo en el que está instalada la herramienta de Dell OS Recovery.
2. Inicie la **Herramienta de Dell OS Recovery** y luego, haga clic en **Comenzar**.
3. Haga clic en **Siguiente**.
Aparecerá la página **Iniciar recuperación**.
4. Según el equipo cuyo sistema operativo desea restablecer y actualizar, seleccione una de las siguientes opciones:
 - **Este equipo:** seleccione esta opción si desea restablecer el sistema operativo del equipo en el que instaló la herramienta de Dell OS Recovery.
 - **Otro equipo:** seleccione esta opción si desea restablecer y actualizar el sistema operativo de un equipo diferente.
5. Si seleccionó **Otro equipo**, ingrese la Etiqueta de servicio del otro equipo.
6. Haga clic en **Siguiente**.
Aparecerá la página **Sistema operativo** con las opciones para descargar:
 - Una o más imágenes de sistemas operativos Windows que se encuentran disponibles para el equipo cuya etiqueta de servicio se ingresó
 - Herramienta SupportAssist OS Recovery

 **NOTA:** Si SupportAssist OS Recovery no está disponible para su Etiqueta de servicio, solo se mostrarán los vínculos para descargar la imagen del sistema operativo Windows.
7. Haga clic en **Descargar** para descargar la herramienta de SupportAssist OS Recovery.
Se instala la herramienta de SupportAssist OS Recovery.
8. Haga clic en **Descargar** de la versión de imagen del sistema operativo Windows que desea descargar.
La imagen del sistema operativo Windows se descarga.
9. Haga clic en **Siguiente**.
Aparecerá la página **Unidad USB**.
10. En la lista **Unidad USB**, seleccione la unidad USB correspondiente y, a continuación, haga clic en **Grabar SO**.
Se crea la llave USB de SupportAssist OS Recovery.

Siguientes pasos

Después de crear una llave de USB de SupportAssist OS Recovery, puede restablecer y actualizar el sistema operativo del equipo. Consulte [Restablezca la computadora y actualice el sistema operativo](#).

Restablezca la computadora y actualice el sistema operativo

Requisitos previos

- El equipo debe estar conectado a una toma de corriente.
- El equipo debe tener una conexión activa a Internet.
- Debe haber creado una llave USB de SupportAssist OS Recovery. Consulte [Creación de una llave USB de SupportAssist OS Recovery](#).

NOTA: La función para restablecer la computadora mediante la opción **Restablecer y actualizar** solo se soporta en ciertos modelos de sistemas Dell. Para ver la lista de modelos de sistemas que son soportados con esta función, consulte la *matriz de soporte de Dell SupportAssist OS Recovery* en la página de documentación [SupportAssist OS Recovery](#).

Pasos

1. Conecte la llave USB de SupportAssist OS Recovery al equipo en el que desea restablecer y actualizar el sistema operativo.
2. Encienda o reinicie la computadora.
3. Pulse F12 para acceder al menú de arranque único.

NOTA: Si espera demasiado y aparece el logotipo del sistema operativo, siga esperando hasta que vea el escritorio de Windows, reinicie el equipo y vuelva a intentarlo.

Se mostrarán las opciones de arranque disponibles.

4. Utilice las flechas del teclado para ir al menú de **inicio**.
5. Seleccione la unidad USB en la que creó la llave USB de SupportAssist OS Recovery. El equipo inicia la unidad USB y aparece la página de inicio de **SupportAssist OS Recovery**.
6. En la página de inicio de **SupportAssist OS Recovery**, haga clic en **INICIAR RESTABLECIMIENTO** en el mosaico **RESTABLECER**.

Aparecen las opciones de restablecimiento del sistema.

NOTA:

- Si SupportAssist OS Recovery detecta el sistema operativo instalado de fábrica, se activan las dos opciones **Restablecer al estado de fábrica** y **Restablecer y actualizar**.
- Si SupportAssist OS Recovery no puede detectar el sistema operativo instalado de fábrica, solo se activa la opción **Restablecer y actualizar**.

7. Seleccione **Restablecer y actualizar** y, a continuación, haga clic en **SIGUIENTE**. Se muestra la opción para transferir los ajustes y los datos.
 - Si desea transferir los ajustes y los datos al nuevo sistema operativo de la computadora, seleccione **Sí, dar acceso a mis ajustes y datos y transferirlos**, luego, seleccione **Acepto los términos de licencia de software de Microsoft y el acuerdo de licencia para el usuario final de Dell** y, a continuación, haga clic en **SIGUIENTE**.
 - Si no desea transferir los ajustes ni los datos, seleccione **No, no transferir mis datos** y haga clic en **SIGUIENTE**. Si selecciona esta opción, omita el paso 8.
8. Si selecciona la opción para transferir los ajustes y los datos, se mostrará una opción para seleccionar las cuentas de usuario:
 - a. En la lista de cuentas de usuario, seleccione las cuentas desde las cuales desea transferir los ajustes y los datos.
 - b. Para configurar la misma contraseña para todas las cuentas, seleccione la opción **Establecer contraseñas únicas para todas las cuentas** e ingrese una contraseña.
 - c. Si desea establecer distintas contraseñas para todas las cuentas, desmarque la opción **Establecer contraseñas únicas para todas las cuentas** e ingrese contraseñas para cada cuenta.

NOTA: Para las cuentas de usuario de Microsoft no se necesita ninguna contraseña. Después del proceso de restablecimiento, puede iniciar sesión con la contraseña de su cuenta de Microsoft. La opción de establecimiento de contraseña solo está disponible para las cuentas de usuario locales. Si se omite el paso de establecimiento de la contraseña, tendrá la opción de crear una nueva contraseña después de finalizar el proceso de restablecimiento.

- d. De forma predeterminada, se transferirán todos los ajustes y datos de las cuentas seleccionadas que se encuentran en la unidad principal de la computadora. Para omitir algún archivo o ajuste que no desee transferir, haga clic en el enlace **Opciones avanzadas de transferencia** para personalizar la selección.

NOTA: Los datos fuera de la unidad principal de la computadora no se pueden transferir durante este proceso. Si tiene varias unidades en la computadora y desea realizar una copia de seguridad de los datos que se encuentran en esas unidades, debe hacerlo por separado mediante un dispositivo de almacenamiento externo. Siga las instrucciones que se indican en la sección [Respaldo de archivos](#) para realizar un respaldo de los datos necesarios.

- e. En la sección **Opciones de transferencia**, expanda el nombre de la unidad principal y revise la lista de archivos y ajuste que se seleccionaron para la transferencia. Se seleccionan todos elementos de la unidad principal de manera predeterminada. Desmarque la casilla de verificación de los archivos o ajustes que no desea respaldar y, a continuación, haga clic en **GUARDAR**.
- f. Haga clic en **SIGUIENTE**. El proceso de respaldo de los ajustes y datos se iniciará y puede tardar varios minutos en completarse según el tamaño de los datos. En algunos casos, cuando el espacio en el disco duro sea muy reducido, inserte una unidad externa cuando se le solicite para completar el proceso de respaldo. Una vez que concluya el proceso de respaldo, aparecerá un mensaje. Haga clic en el enlace **Ver lista de archivos de respaldo** para revisar la lista de archivos que se respaldaron durante este proceso.

- g. Haga clic en **CONTINUAR** y omita el paso 9.
9. Si seleccionó la opción para no transferir los datos y los ajustes, lea el mensaje de advertencia que aparece y haga clic en **SÍ, CONTINUAR**.
10. En la página **Confirmar restablecimiento**, realice los siguientes pasos:
- De manera opcional, en la lista **Seleccionar motivo**, seleccione un motivo por el que desea restablecer la computadora.
 - Seleccione **Comprendo que el restablecimiento eliminará todos los datos y archivos personales del sistema** o **Comprendo que el restablecimiento eliminará todos los datos y archivos personales del sistema del disco duro para las cuentas que no se seleccionaron** y, a continuación, haga clic en **SIGUIENTE**.
- Se inicia el proceso de restablecimiento y actualización, el que puede tardar varios minutos. Después de que finaliza el proceso, aparece **Guía del proceso de recuperación**, se le solicita desconectar la unidad USB y reiniciar el equipo.
11. Extraiga la unidad USB del equipo y, a continuación, haga clic en **REINICIAR**.
El equipo se reinicia.

Siguientes pasos

Cuando reinicia el equipo después de restablecerlo y actualizarlo, este se reinicia para completar la instalación del software.

SupportAssist OS Recovery instala las aplicaciones y los controladores necesarios. También instala SupportAssist Recovery Assistant para ayudarlo a restaurar los datos después del restablecimiento del sistema.

Una vez que SupportAssist OS Recovery instala las aplicaciones necesarias, el equipo se reinicia y aparece la pantalla de Cortana. A continuación, puede completar el procedimiento normal de configuración.

Después de que finaliza la configuración del sistema, se inicia **SupportAssist Recovery Assistant** para ayudarlo a instalar todas las actualizaciones necesarias del sistema y restaurar sus datos de las unidades externas. Para obtener más información, consulte [SupportAssist Recovery Assistant](#).

SupportAssist Recovery Assistant también puede ayudarlo a configurar algunos ajustes de Windows adicionales, como la solución de almacenamiento de nube de Microsoft, el acceso instantáneo con huellas digitales, el reconocimiento facial o el PIN seguro, entre otros.

SupportAssist Recovery Assistant

NOTA: SupportAssist Recovery Assistant solo está disponible en algunos modelos de sistemas Dell. Para ver la lista de modelos de sistemas en los que SupportAssist Recovery Assistant está disponible, consulte la *matriz de soporte de Dell SupportAssist OS Recovery* en la página de documentación [SupportAssist OS Recovery](#).

SupportAssist Recovery Assistant se inicia automáticamente al reiniciar la computadora después de restablecerla con la opción **Restablecer y actualizar**. SupportAssist Recovery Assistant lo ayuda a realizar lo siguiente:

- Descargue e instale las actualizaciones del sistema operativo Windows disponibles para su computadora.
- Instale las actualizaciones disponibles para el software incluido en la computadora.
- Vea las aplicaciones y las funciones disponibles en la computadora.
- Restaure la configuración y los archivos del sistema a partir de un respaldo.

Cuando SupportAssist Recovery Assistant se inicie, haga clic en **Iniciar** y siga las instrucciones para iniciar la actualización de Windows y la actualización de Dell. Si algunas actualizaciones del BIOS o del firmware necesitan que la computadora se reinicie, aparece la opción **Reiniciar ahora**.

NOTA: SupportAssist Recovery Assistant solo instala los controladores esenciales para que la computadora funcione de manera eficiente. Si desea instalar controladores adicionales, por ejemplo, un controlador de tarjeta gráfica avanzada, debe instalarlos por separado.

NOTA: SupportAssist Recovery es compatible con la descarga simultánea de varios archivos, pero no muestra información sobre el progreso de la descarga.

Para restaurar los datos mediante SupportAssist Recovery Assistant, consulte [Restauración de datos mediante SupportAssist Recovery Assistant](#).

Restauración de datos mediante SupportAssist Recovery Assistant

Requisitos previos

- El equipo debe estar conectado a una toma de corriente.

- Debe tener un respaldo de los datos en un dispositivo de almacenamiento externo si los archivos no se han respaldado en el disco duro local de la computadora.
- Debe haber reiniciado el equipo después de restablecerlo con la opción **Restablecer y actualizar**, y SupportAssist Recovery Assistant debe haber completado la actualización de los controladores de Dell y las demás actualizaciones de software.

i **NOTA:** La restauración de datos mediante SupportAssist Recovery Assistant solo está soportada en algunos modelos de sistemas Dell. Para ver la lista de modelos de sistemas en los que esta función está disponible, consulte la *matriz de soporte de Dell SupportAssist OS Recovery* en la página de documentación [SupportAssist OS Recovery](#).

Sobre esta tarea

Después de reiniciar la computadora con la opción **Restablecer y actualizar**, puede restaurar sus datos desde el dispositivo de almacenamiento externo mediante SupportAssist Recovery Assistant.

Pasos

1. Haga clic en **Restaurar** o **Recuperar más archivos** en SupportAssist Recovery Assistant.
Se mostrará la página **Restaurar datos**.
2. Si realizó un respaldo de los datos en un dispositivo de almacenamiento externo, conéctelo a la computadora y siga los pasos restantes que se mencionan en esta sección. Si los datos se respaldaron en el disco duro local de la computadora, omita los pasos 3, 4 y 5.
3. Haga clic en **Buscar** junto a **Seleccionar archivo**.
4. Vaya a la carpeta del dispositivo externo en la que respaldó los archivos y las carpetas, seleccione dicha carpeta y haga clic en **Aceptar**.
Aparecerá el contenido de la carpeta seleccionada.
5. Según sus necesidades, realice una de las siguientes opciones:
 - Para restaurar todos los archivos, haga clic en **Seleccionar todo**.
 - Para restaurar archivos específicos, desplácese por la lista de los archivos y seleccione los archivos que desea restaurar.
6. Haga clic en **Buscar** junto a **Seleccionar un destino**.
7. Vaya hasta la carpeta de la unidad local en la que desea guardar los archivos, seleccione dicha carpeta y haga clic en **Aceptar**.
8. Haga clic en **Extraer**.
Se inicia el proceso de restauración de datos, el que puede tardar varios minutos en completarse.
9. Haga clic en **Listo** para volver a la página de inicio de **SupportAssist Recovery Assistant** después de que finalice el proceso de restauración.

Configuración de SupportAssist OS Recovery

SupportAssist OS Recovery se inicia automáticamente cuando el equipo no puede iniciar el sistema operativo, incluso después de varios intentos. Según sus preferencias, puede configurar las siguientes opciones para SupportAssist OS Recovery:

- Activación o desactivación del inicio automático de SupportAssist OS Recovery.
- Configuración del umbral de error para el inicio automático de SupportAssist OS Recovery.

Temas:

- [Activación o desactivación del inicio automático de SupportAssist OS Recovery](#)
- [Configuración del umbral de falla para el inicio automático de SupportAssist OS Recovery](#)
- [Envío de comentarios a Dell](#)



Activación o desactivación del inicio automático de SupportAssist OS Recovery

Sobre esta tarea

De manera predeterminada, está habilitado el inicio automático de SupportAssist OS Recovery. Si es necesario, puede desactivar el inicio automático de SupportAssist OS Recovery.

 **NOTA:** Le recomendamos no desactivar el inicio automático de SupportAssist OS Recovery, de manera que pueda recibir asistencia durante una falla del sistema operativo.

Pasos

1. Encienda o reinicie la computadora.
2. Presione F2 para entrar en **Configuración del sistema**.
 **NOTA:** Si espera demasiado y aparece el logotipo del sistema operativo, siga esperando hasta que vea el escritorio de Windows, reinicie el equipo y vuelva a intentarlo.
3. En el panel izquierdo, expanda **Resolución del sistema de SupportAssist** y, a continuación, seleccione **SupportAssist OS Recovery**.
4. En el panel derecho, marque o desmarque la casilla de verificación **SupportAssist OS Recovery** para activar o desactivar el inicio automático de SupportAssist OS Recovery.
5. Presione **F10** para guardar los cambios y salir.
 **NOTA:** Las opciones del BIOS pueden variar un poco según el modelo del sistema.

También puede iniciar manualmente SupportAssist OS Recovery. Consulte [Inicio manual de SupportAssist OS Recovery](#).

Configuración del umbral de falla para el inicio automático de SupportAssist OS Recovery


Sobre esta tarea

De manera predeterminada, la computadora inicia automáticamente SupportAssist OS Recovery si no puede arrancar el sistema operativo en dos intentos consecutivos. Si es necesario, puede configurar el umbral de falla para el inicio automático de SupportAssist OS Recovery.

Pasos

1. Encienda o reinicie la computadora.

2. Presione F2 para entrar en **Configuración del sistema**.

 **NOTA:** Si espera demasiado y aparece el logotipo del sistema operativo, siga esperando hasta que vea el escritorio de Windows, reinicie el equipo y vuelva a intentarlo.

3. En el panel izquierdo, expanda **Resolución del sistema de SupportAssist** y, a continuación, seleccione **Umbral automático de OS Recovery**.
4. En el panel derecho, seleccione una de las siguientes opciones:
 - **Apagado:** desactiva el inicio automático de Resolución del sistema de SupportAssist y SupportAssist OS Recovery.
 - **1:** inicia automáticamente SupportAssist OS Recovery después de una sola falla.
 - **2:** inicia automáticamente SupportAssist OS Recovery después de dos fallas.
 - **3:** inicia automáticamente SupportAssist OS Recovery después de tres o más fallas.
5. Presione **F10** para guardar los cambios y salir.

Resultados


El umbral de falla para el inicio automático de SupportAssist OS Recovery está establecido. En función de la opción que haya seleccionado, SupportAssist OS Recovery se inicia automáticamente si la computadora no puede arrancar en el sistema operativo. Si seleccionó la opción **DESACTIVADO**, SupportAssist OS Recovery no se iniciará automáticamente. En esos casos, puede iniciarlo manualmente, consulte [Inicio manual de SupportAssist OS Recovery](#).

Envío de comentarios a Dell

La opción **ENVIAR COMENTARIOS** le permite proporcionar comentarios a Dell sobre el entorno de SupportAssist OS Recovery. Sus comentarios son confidenciales y permiten que Dell haga mejoras en los productos. Puede proporcionar sus comentarios a Dell después de realizar una actividad en el entorno de SupportAssist OS Recovery.

Requisitos previos

Debe haber configurado los ajustes de Internet en el entorno de SupportAssist OS Recovery. Para obtener instrucciones sobre cómo configurar los ajustes de Internet, consulte [Configurar los ajustes de Internet](#).

 **NOTA:** La opción **ENVIAR COMENTARIOS** no envía sus comentarios a un agente de soporte técnico de Dell. Para conocer los problemas que requieren asistencia de hardware y software inmediata, comuníquese con el soporte técnico de Dell.

Pasos

1. Haga clic en la opción **ENVIAR COMENTARIOS** que aparece en la herramienta de Dell SupportAssist OS Recovery una vez que termine de realizar una actividad.
Aparecerá una página de comentarios con tres preguntas.
2. Para la pregunta 1, desde la lista **Sugerencias**, seleccione la categoría de comentarios adicionales que desea proporcionar e ingrese sus comentarios en el campo correspondiente.
3. Para las preguntas 2 y 3, seleccione la opción más adecuada.
4. Haga clic en **ENVIAR**.

Visión general de BIOSConnect

BIOSConnect es una infraestructura previa al arranque que permite que la PC se conecte a Dell Technologies a través de Internet.

Cuando el sistema no puede arrancar en el sistema operativo después de varios intentos, BIOSConnect descarga SupportAssist OS Recovery e inicia la recuperación del sistema operativo.

BIOSConnect puede estar disponible en la computadora en una de las siguientes configuraciones:

- BIOSConnect conectado: donde la mayoría de los componentes de software de BIOSConnect residen en la partición de servicio del disco duro. Si formatea el disco duro, se perderán las funcionalidades de BIOSConnect.
- BIOSConnect híbrido: donde la mayoría de los componentes de software de BIOSConnect, excepto la pila de controladores inalámbricos, residen en el firmware. El formateo del disco duro afecta las funcionalidades de BIOSConnect. BIOSConnect puede iniciar SupportAssist OS Recovery solo si la PC está conectada a Internet a través de una conexión a Internet cableada.
- BIOSConnect integrado: donde todos los componentes de software de BIOSConnect, incluida la pila de controladores inalámbricos compatibles, residen en el firmware. La pérdida o el daño de la partición del disco duro no afecta las funcionalidades inalámbricas de BIOSConnect.

NOTA: BIOSConnect solo está disponible en ciertos modelos de sistemas Dell. La configuración de BIOSConnect compatible con la PC depende del modelo de la PC y de la versión de SupportAssist OS Recovery instalada. Para obtener la lista de los modelos de sistemas que son compatibles con la característica BIOSConnect, consulte la *Matriz de soporte de Dell SupportAssist OS Recovery* en la página de documentación de [SupportAssist OS Recovery](#).

Según el tipo de conexión a Internet que esté disponible, es posible que ocurra una de las siguientes acciones:

- Conexión a Internet cableada: la descarga de la imagen de SupportAssist OS Recovery se inicia automáticamente.
- Conexión a Internet inalámbrica: BIOSConnect escanea las redes inalámbricas y muestra la lista de redes inalámbricas disponibles. También puede conectarse a redes inalámbricas ocultas. Una vez establecida la conexión, se inicia automáticamente la descarga de la imagen de SupportAssist OS Recovery.

Temas:

- [Inicio de SupportAssist OS Recovery con BIOSConnect](#)
- [Conexión a redes inalámbricas](#)
- [Activación o desactivación de BIOSConnect](#)
- [Códigos de errores de BIOSConnect](#)

Inicio de SupportAssist OS Recovery con BIOSConnect

Requisitos previos

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

Sobre esta tarea

Cuando el sistema no puede arrancar en el sistema operativo, BIOSConnect descarga SupportAssist OS Recovery de Dell Technologies para recuperar el sistema operativo.

Pasos

1. Encienda o reinicie la PC.
2. Presione F12 para acceder al menú de arranque por única vez.

NOTA: Si espera demasiado y se muestra el logotipo del sistema operativo, siga esperando hasta que vea el escritorio de Windows, reinicie la PC y vuelva a intentarlo.

Se mostrarán las opciones de arranque disponibles.

3. Seleccione la opción **SupportAssist OS Recovery** en el menú de arranque y, a continuación, presione Intro.

Se mostrará la página **Descarga de imagen de SupportAssist OS Recovery**.

4. Conéctese a cualquier red cableada o inalámbrica disponible. Para obtener instrucciones sobre cómo conectarse a redes inalámbricas, consulte [Conexión a redes inalámbricas](#).
5. Haga clic en **Iniciar recuperación**. Comenzará la descarga y es posible que tarde varios minutos en completarse.

Resultados

Una vez finalizada la descarga, se mostrará la página principal de **SupportAssist OS Recovery**. Consulte [Uso de SupportAssist OS Recovery](#).

Si la interfaz de usuario de SupportAssist OS Recovery se muestra por primera vez, haga clic en **APROBAR** para aceptar la política de privacidad. También se mostrará una opción de tutorial. Haga clic en **INICIAR TUTORIAL** para obtener información acerca de las diversas opciones disponibles en la herramienta o haga clic en **OMITIR** para omitir el proceso del tutorial.

Conexión a redes inalámbricas

Requisitos previos

El módem o el enrutador inalámbrico deben estar encendidos y situados cerca de la computadora para permitir una fácil detección.

Pasos


1. En la lista de redes inalámbricas disponibles, seleccione una red inalámbrica. Si desea conectarse a una red inalámbrica oculta que no aparezca en la lista, haga clic en **Agregar wifi**.
2. Según el tipo de red inalámbrica, realice los siguientes pasos:
 - Para una red inalámbrica segura, ingrese la contraseña y, a continuación, haga clic en **Conectar**.
 - Para una red inalámbrica no segura, haga clic en **Conectar**.
 - Para una red inalámbrica oculta, ingrese el nombre de red o el SSID, seleccione un método de autenticación, ingrese la contraseña y, a continuación, haga clic en **Conectar**.

Activación o desactivación de BIOSConnect

Sobre esta tarea


De manera predeterminada, BIOSConnect está habilitado en su computadora. Si es necesario, puede deshabilitar BIOSConnect en función de su preferencia.

Pasos

1. Encienda o reinicie la computadora.
2. Presione F2 para entrar en **System Setup** (Configuración del sistema).
 **NOTA:** Si espera demasiado y aparece el logotipo del sistema operativo, siga esperando hasta que vea el escritorio de Windows, reinicie el equipo y vuelva a intentarlo.
3. En el panel izquierdo, haga clic en **SupportAssist**.
4. En el panel derecho, haga clic en **BIOSConnect**.
5. Marque o desmarque la casilla de verificación **Habilitar BIOSConnect** para activar o desactivar BIOSConnect.
6. Presione **F10** para guardar los cambios y salir.

Códigos de errores de BIOSConnect

En la siguiente tabla, se enumeran los errores que pueden producirse durante el uso de BIOSConnect:

Mensaje de error	Solución
Falla de descarga de BIOSConnect	<ul style="list-style-type: none"> ● Asegúrese de que la intensidad de la señal inalámbrica sea del 75 % como mínimo. ● Utilice una prueba de velocidad de Internet para determinar la velocidad de la red. El ancho de banda de red óptimo es de 50 Mbps. ● Descargue BIOSConnect mediante una red estable o una red cableada. <p> NOTA: BIOSConnect no es compatible con Wi-Fi de 6 GHz, Wi-Fi de 7 GHz ni WPA3.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Asegúrese de configurar el firewall o el proxy en los puertos 80 y 443 para permitir la comunicación con los siguientes destinos: <ul style="list-style-type: none"> ○ apigtwb2cnp.us.dell.com ○ apigtwb2c.us.dell.com ○ fta.dell.com ○ ftasit.dell.com ○ www.dell.com ○ i.dell.com ○ ome.apis.dell.com ○ tm-sdk.platinumai.net ○ qa-external-tm.plawebsvc01.net ○ downloads.dell.com ○ www.msftconnecttest.com ● Reintente o inicie BIOSConnect en otra red, si está disponible.
No se pudo encontrar la dirección IP.	Compruebe la configuración del enrutador y conéctese a otro punto de acceso inalámbrico.
No se puede unir la red.	Compruebe la configuración del enrutador y la contraseña. Intente nuevamente realizar la conexión a la red con credenciales válidas.
Sin conectividad de Internet	<ul style="list-style-type: none"> ● Si está utilizando una conexión inalámbrica, compruebe el enrutador, verifique la configuración de Internet e intente volver a realizar la conexión a la red. ● Si está utilizando una conexión por cable, compruebe la configuración del enrutador e inicie BIOSConnect nuevamente.
El tipo de imagen de SupportAssist OS Recovery no es compatible.	Es posible que los datos del sistema no se configuren. Póngase en contacto con el soporte técnico de Dell.
Recuperación del sistema operativo del servicio no compatible	El dispositivo no es compatible con la recuperación del sistema operativo del servicio. Póngase en contacto con el soporte técnico de Dell.

Solución de problemas de SupportAssist OS Recovery


Temas:

- [Solución de la falla de arranque de OS Recovery](#)
- [Solución de errores de respaldo de archivos](#)
- [Solucionar problemas de conexión Wi-Fi](#)
- [Ejecutar una prueba de diagnóstico para problemas de hardware](#)

Solución de la falla de arranque de OS Recovery

No puede acceder a SupportAssist OS Recovery cuando la opción **Resolución del sistema de SupportAssist** está desactivada en el BIOS del sistema.

Pasos

1. Reinicie la computadora.
2. Pulse la tecla F2 hasta que se muestre el mensaje **Preparando para ingresar a la configuración**.
 **NOTA:** Si espera demasiado y aparece el logotipo del sistema operativo, siga esperando hasta que vea el escritorio de Windows, reinicie el equipo y vuelva a intentarlo.

Se mostrarán las opciones de arranque disponibles.

3. En la sección **BIOS**, expanda **SupportAssist System Resolution**.
4. Asegúrese de que:
 - El **Umbral automático de recuperación del SO** no está establecido en **Apagado** y tiene un valor de 1, 2 o 3 seleccionado.
 - **SupportAssist OS Recovery** está seleccionado.

Solución de errores de respaldo de archivos

Una vez que se completa el respaldo, se enumeran los archivos con errores. Cuando se respaldan archivos de más de 4 GB, los archivos se envían a una unidad formateada en el sistema de archivos FAT32. Antes de respaldar archivos de más de 4 GB, formatee la unidad de respaldo mediante otra computadora para emplear el formato exFAT o NTFS. También puede utilizar otra unidad que tenga el formato exFAT o NTFS. Además, se pueden generar errores de respaldo cuando los sectores de la unidad de disco duro que se utilizan para el respaldo están dañados.


Pasos

1. Vaya a la página de inicio de **SupportAssist OS Recovery** y, a continuación, haga clic en la opción **INICIAR RESPALDO** en el mosaico **RESPALDAR ARCHIVOS**.
2. Haga clic en **INICIAR RESPALDO**.
3. Haga clic en el vínculo **Configuración avanzada** y, a continuación, seleccione los archivos en los que había errores.
4. Seleccione el dispositivo de almacenamiento de destino para respaldar los archivos seleccionados y, a continuación, haga clic en **SIGUIENTE** para iniciar el proceso de respaldo.
5. Si el error persiste, ejecute la [prueba de diagnóstico](#).

Solucionar problemas de conexión Wi-Fi

Cuando selecciona la casilla de verificación **Conectar automáticamente** durante la configuración de una red Wi-Fi, SupportAssist OS Recovery guarda los ajustes de configuración de la red para conexiones futuras. En ocasiones, cuando más adelante borra la casilla de verificación **Conectar automáticamente**, SupportAssist OS Recovery igual se conecta a la red Wi-Fi guardada. Para solucionar estos errores, puede restablecer la configuración del BIOS a los valores predeterminados.


Pasos

1. Vaya a la página de inicio de **SupportAssist OS Recovery**.
2. Haga clic en el "" en el encabezado de la página de inicio de **SupportAssist OS Recovery** y, a continuación, haga clic en **Reiniciar**.
3. Pulse la tecla F12 hasta que aparezca el menú de inicio único.
 **NOTA:** Si espera demasiado y aparece el logotipo del sistema operativo, siga esperando hasta que vea el escritorio de Windows, reinicie el equipo y vuelva a intentarlo.
4. Desde el menú de inicio único, seleccione **Configuración del BIOS** y, a continuación, presione Intro.
5. Seleccione **Inalámbrico** y, a continuación, haga clic en **Restaurar configuración**. Aparece la ventana **Restaurar configuración**.
6. Seleccione los **Valores predeterminados del BIOS** y, a continuación, haga clic en **Aceptar**.
7. Haga clic en **Salir**.

Ejecutar una prueba de diagnóstico para problemas de hardware

La opción **ANALIZAR HARDWARE** en SupportAssist OS Recovery lo ayuda a diagnosticar problemas de hardware relacionados con la batería, el cable, la unidad de disco duro, el teclado, las unidades USB, el ventilador y la memoria del equipo. Sin embargo, es posible que SupportAssist OS Recovery no detecte problemas de hardware en ciertas situaciones. Se recomienda utilizar el diagnóstico de evaluación mejorada del sistema previo al arranque (ePSA) de Dell para detectar los problemas de hardware.

Pasos

1. Vaya a la página de inicio de **SupportAssist OS Recovery**. Consulte [Inicio manual de SupportAssist OS Recovery](#).
2. Haga clic en el "" en el encabezado de la página de inicio de **SupportAssist OS Recovery** y, a continuación, haga clic en **Reiniciar**.
3. Pulse la tecla F12 hasta que aparezca el menú de inicio único.
 **NOTA:** Si espera demasiado y aparece el logotipo del sistema operativo, siga esperando hasta que vea el escritorio de Windows, reinicie el equipo y vuelva a intentarlo.
4. Desde el menú de inicio único, seleccione **Diagnóstico** y, a continuación, presione Intro. Comenzará la prueba de diagnóstico.

Preguntas frecuentes

1. Si formateo el disco duro de mi computadora, ¿esto afecta la partición de SupportAssist OS Recovery?

La partición de SupportAssist OS Recovery se elimina cuando formatea el disco duro de la computadora con medios estándares del sistema operativo o una unidad USB. Después de eliminar la partición, podrá restablecer el sistema operativo junto con la herramienta SupportAssist OS Recovery mediante la opción **Restablecer y actualizar**. Para obtener más información, consulte [Restablecimiento y actualización de la computadora con Dell OS Recovery Tool](#).

Si la computadora es compatible con la característica BIOSConnect, puede reinstalar el sistema operativo junto con la herramienta SupportAssist OS Recovery mediante BIOSConnect. Para obtener más información, consulte [Visión general de BIOSConnect](#).

2. ¿Cuánto espacio de la unidad de disco duro ocupa SupportAssist OS Recovery?

SupportAssist OS Recovery ocupa aproximadamente 900 MB de espacio en la unidad de disco duro.

3. ¿SupportAssist OS Recovery solo está disponible para un plan de servicio específico?

No, SupportAssist OS Recovery está disponible para todos los planes de servicio.

4. Mi computadora ya no está cubierta por la garantía. ¿Puedo seguir usando SupportAssist OS Recovery?

Aunque el equipo no esté cubierto por la garantía, puede seguir utilizando SupportAssist OS Recovery. No obstante, si se presenta algún problema, deberá adquirir un acuerdo de soporte técnico por incidente para recibir soporte técnico de Dell.

5. ¿Qué sistemas operativos son compatibles con SupportAssist OS Recovery?

SupportAssist OS Recovery es compatible con los sistemas operativos Microsoft Windows 10 y Microsoft Windows 11.

6. ¿Qué formatos de almacenamiento son compatibles con el respaldo de archivos mediante SupportAssist OS Recovery?

SupportAssist OS Recovery es compatible con unidades USB, discos duros USB y tarjetas SD.

7. ¿Qué debo hacer si SupportAssist OS Recovery no se inicia automáticamente?

Es posible que SupportAssist OS Recovery no se inicie automáticamente debido a los siguientes motivos:

- Es posible que la opción para iniciar automáticamente SupportAssist OS Recovery esté deshabilitada en el BIOS. Para habilitar el inicio automático de SupportAssist OS Recovery en el BIOS, consulte [Configuración de SupportAssist OS Recovery](#).
- Es posible que falten archivos de arranque en la partición de arranque. Puede restablecer el sistema operativo junto con la herramienta SupportAssist OS Recovery mediante la opción **Restablecer y actualizar**. Para obtener más información, consulte [Restablecimiento y actualización de la computadora con Dell OS Recovery Tool](#). Si la computadora es compatible con la característica BIOSConnect, puede reinstalar el sistema operativo junto con la herramienta SupportAssist OS Recovery mediante BIOSConnect. Para obtener más información, consulte [Visión general de BIOSConnect](#).
- Es posible que falte el sistema operativo de servicio en la unidad local porque posiblemente se haya formateado la unidad del sistema. Puede restablecer el sistema operativo junto con la herramienta SupportAssist OS Recovery mediante la opción **Restablecer y actualizar**. Para obtener más información, consulte [Restablecimiento y actualización de la computadora con Dell OS Recovery Tool](#). Si la computadora es compatible con la característica BIOSConnect, puede reinstalar el sistema operativo junto con la herramienta SupportAssist OS Recovery mediante BIOSConnect. Para obtener más información, consulte [Visión general de BIOSConnect](#).

8. ¿La clonación del disco duro funciona en computadoras con BitLocker habilitado?

No, el cifrado de BitLocker debe estar deshabilitado para la clonación del disco. Sin embargo, SupportAssist suspenderá temporalmente el cifrado de BitLocker en la computadora hasta que se complete la clonación del disco.

9. ¿Las aplicaciones como Microsoft Office, Adobe, etc. se deben reactivar después de la clonación del disco?

La reactivación depende de las métricas requeridas por las aplicaciones, como la CPU, la dirección MAC, etc.

10. Si el disco duro principal tiene varias particiones, ¿se clonan todas las particiones durante una clonación de disco?

Sí, todas las particiones se clonan durante una clonación de disco.

11. Durante una clonación de disco, ¿cómo se manejan las divisiones de partición cuando el dispositivo de destino tiene una capacidad o un tamaño diferente?

El tamaño del sistema operativo y de las particiones de datos se ajusta proporcionalmente. Las particiones del sistema, como UEFI, GTP, Reservado, etc., conservan el mismo tamaño.

12. Se muestra el mensaje "Durante la clonación, detectamos un problema de conexión de I/O." durante la clonación del disco. ¿Cuál podría ser el motivo?

El mensaje "Durante la clonación, detectamos un problema de conexión de I/O." se muestra cuando la conexión con el dispositivo de destino o el origen del disco principal no se ha establecido correctamente. Realice uno de los siguientes pasos:

- Vuelva a conectar el disco duro o el dispositivo USB de destino y vuelva a intentar el proceso de clonación.
- Apague la computadora, vuelva a conectar el origen de disco principal y vuelva a intentar el proceso de clonación.

13. Se muestra el mensaje "La clonación no es posible." o "Se ha producido un error inesperado. Inténtelo de nuevo." durante la clonación del disco. ¿Cuál podría ser el motivo?

El mensaje "La clonación no es posible." o "Se ha producido un error inesperado. Inténtelo de nuevo." se muestra cuando se detecta un problema con los discos de carga o los componentes de clonación. Puede reintentar el proceso de clonación. Si el problema continúa, póngase en contacto con el soporte técnico de Dell Technologies para recibir ayuda.

Productos relacionados con Dell

En la siguiente tabla, se explica la diferencia entre SupportAssist OS Recovery y otros productos de Dell relacionados.

Tabla 1. Productos relacionados con Dell

Dell SupportAssist OS Recovery	Dell SupportAssist para equipos domésticos/Dell SupportAssist para equipos empresariales
<p>SupportAssist OS Recovery proporciona un entorno de recuperación que consta de herramientas para diagnosticar y solucionar los problemas que puedan producirse antes de que la computadora arranque el sistema operativo. Cuando la computadora no puede arrancar el sistema operativo, incluso después de varios intentos, esta inicia automáticamente SupportAssist OS Recovery. El entorno de recuperación le permite diagnosticar problemas de hardware, reparar la computadora, respaldar sus archivos o restablecer la computadora a su estado de fábrica.</p>	<p>Dell SupportAssist para PC automatiza el soporte de Dell mediante la identificación proactiva y predictiva de problemas de hardware y software en la computadora. SupportAssist aborda los problemas de rendimiento y estabilización del sistema, evita las amenazas de seguridad, monitorea y detecta las fallas de hardware, y automatiza el proceso de participación con el soporte técnico de Dell.</p>