

SupportAssist para PC empresariales con SO Windows

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 PRECAUCIÓN indica la posibilidad de daños en el hardware o la pérdida de datos, y le explica cómo evitar el problema.

 **AVISO:** Un mensaje de AVISO indica el riesgo de daños materiales, lesiones corporales o incluso la muerte.

Tabla de contenido

Capítulo 1: Introducción	5
Versión	5
Características clave	5
Capacidades de SupportAssist y planes de los servicios de Dell	5
Nuevas funciones y mejoras en esta versión	7
Capítulo 2: Introducción a SupportAssist para PC empresariales	8
Interfaz de usuario de SupportAssist	8
Cambiar la configuración de idioma	10
Notificaciones	10
Notificaciones en la ventana SupportAssist	10
Notificaciones de la barra de tareas o del Centro de actividades de Windows	11
Análisis programados	11
Capítulo 3: Análisis del hardware del sistema	12
Analizar un componente de hardware específico	12
Ejecutar un análisis rápido del hardware	12
Ejecución de una prueba de estrés	13
Capítulo 4: Optimización del sistema	14
Limpiar archivos	14
Ajuste del rendimiento del sistema	14
Optimice la red	15
Eliminación de virus y malware	15
Eliminación de programas potencialmente no deseados	16
Ejecución de todos los análisis y las optimizaciones del sistema	16
Notificaciones en el mosaico SupportAssist	17
Capítulo 5: Obtención de controladores y descargas	18
Clasificación de importancia de los controladores	18
Instalación de las actualizaciones de controlador	18
Desinstalación de las actualizaciones de controlador	19
Notificaciones en el mosaico Obtención de controladores y descargas	20
Capítulo 6: Problemas comunes de la solución de problemas	21
Solución de problemas de error de pantalla azul	21
Capítulo 7: Descripción general del historial	23
Capítulo 8: Obtención de soporte	24
Inicie una sesión remota	25
Envío de archivos al soporte técnico de Dell	25
Envío de archivos de registro al soporte técnico de Dell	26

Capítulo 9: Preguntas frecuentes.....	27
Capítulo 10: Recursos.....	28

Introducción

Dell SupportAssist para PC empresariales automatiza el soporte de Dell mediante la identificación proactiva y predictiva de problemas de hardware y software en el sistema. 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. SupportAssist también le permite actualizar manualmente los controladores del sistema, analizar el hardware de su sistema y optimizar su sistema.

SupportAssist para computadoras empresariales cumple con las pautas de accesibilidad de contenido web (WCAG) 2,1.

SupportAssist está configurado e implementado en su sistema por el administrador de TI. Puede utilizar solo las funciones activadas por su administrador de TI para su sistema. En este documento se proporciona información sobre cómo utilizar el SupportAssist instalado en su sistema por su administrador de TI.


Temas:

- [Versión](#)
- [Características clave](#)
- [Capacidades de SupportAssist y planes de los servicios de Dell](#)
- [Nuevas funciones y mejoras en esta versión](#)


Versión

2.4

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 de manera manual o automática el hardware del sistema para identificar problemas, si los hubiera.
- Limpie archivos temporales, optimice la conectividad de red, ajuste el rendimiento del sistema y elimine virus y malware.
-  **NOTA:** La función de eliminación de virus y malware no está disponible en ciertas regiones como, por ejemplo, China.
- Solucione problemas comunes del sistema mediante las instrucciones paso a paso o tutoriales en vídeo.
- Vea los detalles de todos los eventos y actividades SupportAssist que se llevaron a cabo en un día, una semana o un mes en particular.
- Póngase en contacto con el servicio de soporte técnico de asistencia remota de Dell y envíeles archivos, por ejemplo, el registro de actividad del sistema.

 **NOTA:** Puede utilizar solo las funciones activadas por su administrador de TI para su sistema.

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

Capacidades de SupportAssist y planes de los servicios de Dell

Las funcionalidades de SupportAssist disponibles para un sistema varían en función de los planes de servicios de Dell. Las funcionalidades principales de SupportAssist solo están disponibles para sistemas con planes de servicio activos de ProSupport, ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client.

En la siguiente tabla, se resumen las funcionalidades de SupportAssist disponibles para los sistemas para distintos planes de servicio.

Tabla 1. Funcionalidades de SupportAssist para planes de servicios de Dell

Funcionalidad	Descripción	Básico	ProSupport	ProSupport Plus y ProSupport Flex for Client
Actualizar controladores	Analizar e instalar las actualizaciones de controladores disponibles para los sistemas. También puede permitir que los usuarios con derechos de administrador actualicen los controladores en el sistema.	✓	✓	✓
Análisis del hardware	Analice los sistemas en busca de problemas de hardware. También puede permitir que los usuarios analicen el sistema en busca de problemas de hardware.	✓	✓	✓
Limpiar archivos	Borre archivos temporales, redundantes y otros archivos no deseados del sistema. También puede permitir a los usuarios limpiar archivos en su sistema.	✓	✓	✓
Ajuste del rendimiento del sistema	Modifique los ajustes de alimentación, los archivos de registro y las asignaciones de memoria en los sistemas para ajustar el rendimiento del sistema. También puede permitir que los usuarios ajusten el rendimiento del sistema.	✓	✓	✓
Optimización de la conectividad de red	Ajustar la configuración para optimizar la conectividad de red y tener una red fiable y eficiente. También puede permitir que los usuarios optimicen su conectividad de red.	✓	✓	✓
Eliminación de virus y malware	Aísle, quite y restaure archivos dañados por virus y malware en los sistemas para mantener la seguridad del sistema. También puede permitir que los usuarios eliminen virus y malware de sus sistemas. i NOTA: La funcionalidad de eliminación de virus y malware no está disponible en ciertas regiones, por ejemplo, China.	✗	✗	✓
Detección automatizada de problemas, notificación y creación de solicitudes de soporte	Se envía una notificación a los contactos primario y secundario después de que Dell cree una solicitud de soporte para la distribución de piezas o solicitudes de soporte técnico. En el caso de las solicitudes de soporte técnico, un representante del servicio de soporte técnico se pondrá en contacto con usted proactivamente para ayudarle a resolver el problema.	✗	✓	✓
Optimizaciones de software automatizadas	SupportAssist optimiza automáticamente los sistemas durante los análisis automatizados.	✗	✗	✓

Tabla 1. Funcionalidades de SupportAssist para planes de servicios de Dell (continuación)

Funcionalidad	Descripción	Básico	ProSupport	ProSupport Plus y ProSupport Flex for Client
Detección predictiva de problemas y creación de solicitudes de soporte para la prevención de fallas	Se le enviará una notificación a su contacto principal y secundario acerca del posible fallo de la pieza. Dell abrirá una solicitud de asistencia y se pondrá en contacto con usted para enviar la pieza de repuesto correspondiente.	✗	✗	✓

NOTA: Los usuarios de los sistemas pueden actualizar manualmente los controladores o ejecutar optimizaciones del sistema, solo si la interfaz de usuario de SupportAssist está activada. Puede habilitar o deshabilitar la interfaz de usuario de SupportAssist mientras configura SupportAssist.

NOTA: La funcionalidad de detección de problemas predictiva solo está disponible para baterías, unidades de disco duro, unidades de estado sólido (SSD) y ventiladores.

Nuevas funciones y mejoras en esta versión

- Ver las actualizaciones de las aplicaciones de Dell instaladas en la PC, junto con las actualizaciones del BIOS, del firmware y del controlador.
- Se mejoraron los criterios que sirven de base para las actualizaciones de controladores recomendadas y opcionales correspondientes que se muestran para la PC.

Introducción a SupportAssist para PC empresariales

Puede acceder a la interfaz de usuario de SupportAssist solo si el administrador de TI la activó para su sistema. Además, puede utilizar solo las funciones activadas por su administrador de TI.

Temas:

- [Interfaz de usuario de SupportAssist](#)
- [Cambiar la configuración de idioma](#)
- [Notificaciones](#)
- [Análisis programados](#)

Interfaz de usuario de SupportAssist

La interfaz de usuario de SupportAssist tiene las siguientes páginas:

- **Inicio**
- **Solución de problemas**
- **Historial**
- **Obtener asistencia**

Cuando abre SupportAssist por primera vez o no ha realizado ningún análisis o optimización, se muestra la vista predeterminada de la página de **Inicio**. Para iniciar todos los análisis y las optimizaciones, haga clic en **Iniciar ahora**.

En la siguiente figura, se muestra la vista predeterminada de la página de **inicio**:

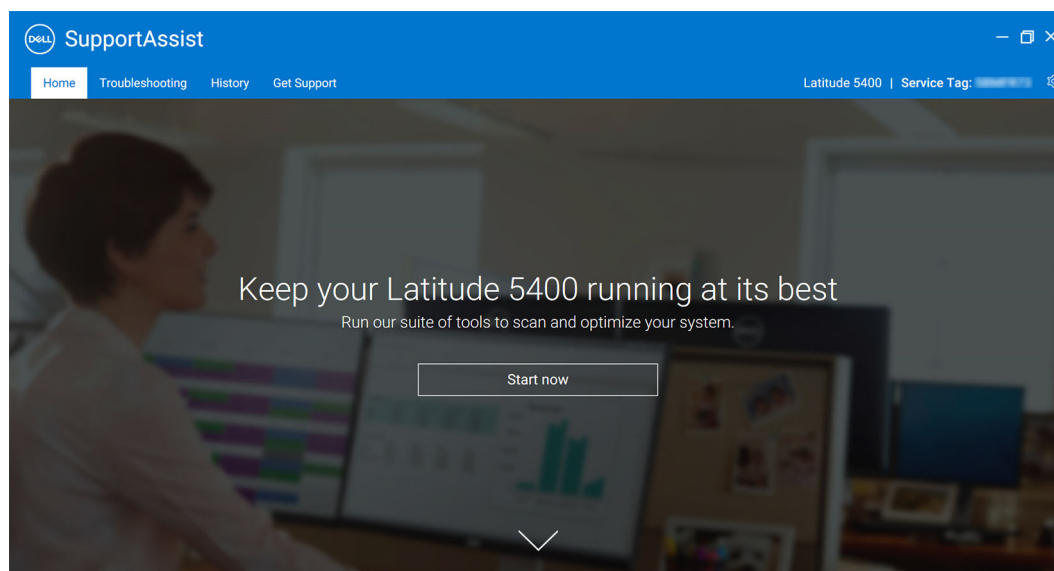


Ilustración 1. Página de inicio

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

- Cantidad de espacio en disco duro recuperado
- Número de actualizaciones de controlador instaladas

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.

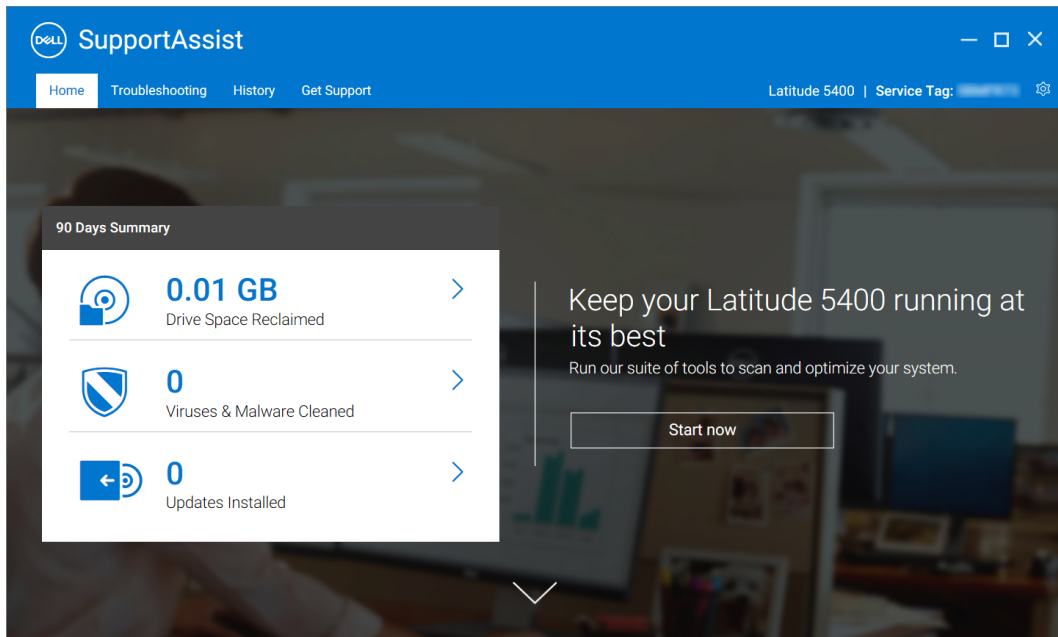



Ilustración 2. Página de inicio — Vista de resumen

Para ir a la vista de mosaicos, haga clic en . Si hay una notificación pendiente o si SupportAssist requiere que se realice una acción, se muestra la vista de mosaicos cuando abre SupportAssist.

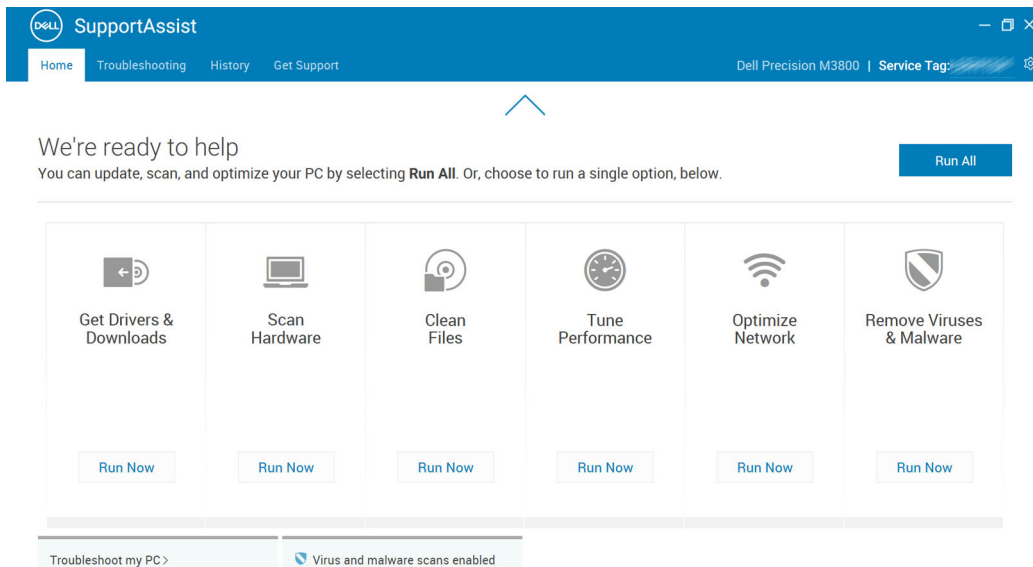



Ilustración 3. Página de inicio - Vista de mosaicos

Según el plan de servicio, se muestran los siguientes mosaicos en la página principal:

- **Obtener controladores y descargas**
- **Análisis del hardware**
- **Limpiar archivos**
- **Ajustar el rendimiento**
- **Optimice la red**
- **Quitar virus y malware**

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

 **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.

Si pasa el cursor sobre el modelo de la PC o la etiqueta de servicio que se muestra en la interfaz de usuario de SupportAssist, aparecerán la imagen de la PC y sus detalles. En la siguiente tabla, se describen los detalles de la PC que se muestran:

Tabla 2. Detalles de la PC


Campo	Descripción
Detalles de la garantía	El plan de servicio correspondiente para la PC, la fecha de inicio y la fecha de vencimiento.
Etiqueta de servicio	El identificador único de la PC. La etiqueta de servicio es un identificador alfanumérico.
Código de servicio rápido	La secuencia numérica que puede utilizarse durante la ayuda telefónica automatizada, por ejemplo, 987-674-723-2.
Memoria	La cantidad de RAM instalada en la PC, por ejemplo, 16 GB.
Procesador	El tipo de procesador instalado en la PC, por ejemplo, Intel Core i5 6200U.
Sistema operativo	El sistema operativo instalado en la PC, por ejemplo, Microsoft Windows 10 Pro.

Cambiar la configuración 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. Puede cambiar el idioma de acuerdo a su preferencia.

Pasos

1. Abra SupportAssist.
2. En la esquina superior derecha de la interfaz de usuario de SupportAssist, haga clic en el icono de configuraciones y, a continuación, haga clic en **Seleccionar idioma**.
Se mostrará la lista de idiomas.
3. Seleccione su idioma preferido.
4. Haga clic en **Sí** para reiniciar SupportAssist en el idioma seleccionado.
SupportAssist se reinicia en el idioma seleccionado y un  se muestra al lado del idioma seleccionado.

Notificaciones

De estar activado por el administrador de TI, SupportAssist mostrará las notificaciones sobre actualizaciones de controladores y optimización de software.

Notificaciones en la ventana SupportAssist

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

Tabla 3. Notificaciones en la ventana SupportAssist

Cuando se muestra la notificación	Acción
Si no ha optimizado el sistema en los últimos 14 días	<ul style="list-style-type: none">• Haga clic en Ejecutar todos para ejecutar todos los análisis y las optimizaciones en el sistema.

Tabla 3. Notificaciones en la ventana SupportAssist

Quando se muestra la notificación	Acción
	<ul style="list-style-type: none">• Haga clic en Recordármelo más tarde para ver la notificación cuando vuelva a abrir la ventana SupportAssist después de 24 horas.• Haga clic en Cancelar 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 las notificaciones en la barra de tareas o en el Centro de Acciones de Windows.

- En Microsoft Windows 8 u 8.1, las notificaciones se muestran en la barra de tareas.
- En Microsoft Windows 10, las notificaciones se muestran en el Centro de actividades de Windows.

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


Tabla 4. Notificaciones de la barra de tareas o del Centro de actividades de Windows

Quando se muestra la notificación	Acción
Durante un análisis programado, se detecta una actualización urgente o recomendada 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 de controlador .
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 durante el análisis. Para obtener instrucciones sobre cómo eliminar los PUP, consulte Eliminación de programas potencialmente no deseados .
Los virus o malware se detectan durante un análisis iniciado manualmente o programado.	Haga clic en la notificación para ver los detalles de los virus o malware que fueron detectados durante el análisis.

Análisis programados

Dependiendo del intervalo establecido por el administrador de TI, SupportAssist inicia automáticamente un análisis de su sistema para detectar las actualizaciones de controlador, problemas de hardware y las optimizaciones necesarias para el sistema.

Antes del inicio del análisis, aparecerá un mensaje para confirmar si desea que SupportAssist ejecute el análisis. Si no desea que SupportAssist ejecute el análisis, haga clic en **Ejecutar más tarde** para posponer el análisis. Cuando pospone el análisis, SupportAssist lo realiza después de 24 horas. Puede posponer el análisis programado tres veces. Al posponer el análisis programado por tercera vez, SupportAssist realiza automáticamente el análisis en la siguiente fecha programada.

 **NOTA:** SupportAssist realiza una exploración programada solo cuando el sistema está conectado a una toma de corriente eléctrica y no está en uso durante el inicio de la exploración programada.

Si se detecta una actualización urgente de controlador, un virus o malware durante el análisis, se muestra una notificación. El tipo de notificación depende del sistema operativo. Para obtener más información sobre los tipos de notificaciones que se muestran con SupportAssist, consulte [Notificaciones](#).

Si se detecta un problema de hardware durante el análisis, se creará una solicitud de soporte automáticamente.

Si está activado por su administrador de TI, SupportAssist optimizará automáticamente el sistema una vez realizado el análisis.

Análisis del hardware del sistema

La ejecución de un análisis del hardware le permite detectar los problemas de hardware en el sistema. SupportAssist analiza el hardware del sistema en función de un programa predefinido. 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 se detecta un problema durante un análisis y requiere la creación de una solicitud de asistencia, se creará una solicitud de asistencia automáticamente. Si SupportAssist no puede crear automáticamente la solicitud de asistencia, la opción **Reparar ahora** aparecerá en el mosaico **Analizar hardware**. Debe hacer clic en **Solucionar ahora** para reintentar la creación de la solicitud de asistencia.

Temas:

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

Analizar un componente de hardware específico

Sobre esta tarea

Según las necesidades, se puede analizar un componente de hardware específico.

NOTA: Los siguientes pasos son aplicables para el análisis de la unidad de disco duro. Los pasos para ejecutar un análisis pueden variar dependiendo del componente de hardware que se seleccione.



Pasos

1. Abra SupportAssist y haga clic en la pestaña **Solución de problemas**.
2. Haga clic en **Deseo verificar una pieza específica de hardware**. Se mostrará la lista de los componentes de hardware que están disponibles en el sistema.

NOTA: Haga clic en **Actualizar sistema lista de hardware** para actualizar la lista.
3. En la sección **Dispositivos de almacenamiento**, haga clic en **Disco duro**.
4. Seleccione una prueba y haga clic en **Ejecutar prueba**.

Resultados

Una vez que el análisis se haya completado, se mostrará alguno de los siguientes:

- Si no se detecta ningún problema, se muestran el estado **Aprobado** y un .
- Si se detecta un problema que no requiere la creación de una solicitud de soporte, se muestran el estado **Fallido** y el .
- Si se detecta un problema que requiera crear una solicitud de soporte se creará una solicitud de soporte automáticamente y se mostrará la página de resumen del problema. También se envía una notificación a su administrador de TI.

Ejecutar un análisis rápido del hardware

Sobre esta tarea

Puede ejecutar un análisis rápido en el sistema para detectar problemas en los componentes de hardware como, por ejemplo, el disco duro, el procesador, etc.

Pasos

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

Resultados

Una vez que el análisis se haya completado, se mostrará alguno de los siguientes:

- 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, se creará una solicitud de soporte automáticamente, los mosaicos de optimización se deshabilitan y se muestra la página de resumen del problema. También se envía una notificación a su administrador de TI.
- 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**. Los mosaicos de optimización se también se deshabilitan. Haga clic en **Omitir** para activar los mosaicos de optimización.

Ejecución de una prueba de estrés

Sobre esta tarea

Una prueba de estrés le ayuda a detectar problemas en los componentes de hardware como la tarjeta madre del sistema, unidades ópticas, cámara y los componentes de hardware que se analizan durante un análisis rápido.

 **AVISO:** 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 analizar toda mi PC** y luego haga clic en **Iniciar**. SupportAssist le solicitará que guarde sus archivos y que cierre todas las aplicaciones.
3. Haga clic en **Aceptar** para iniciar la prueba.

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, se creará una solicitud de soporte automáticamente, los mosaicos de optimización se deshabilitan y se muestra la página de resumen del problema. También se envía una notificación a su administrador de TI.
- 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**. Los mosaicos de optimización se también se deshabilitan. Haga clic en **Omitir** para activar los mosaicos de optimización.

Optimización del sistema

SupportAssist le ayuda a optimizar el sistema al ejecutar una serie de pruebas de diagnóstico que identifican cambios en los archivos y la configuración del sistema. Las optimizaciones de SupportAssist le ayudan a mejorar la velocidad del sistema, la disponibilidad del espacio de almacenamiento y la estabilidad del sistema a través de:

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

 **NOTA:** Puede ejecutar solo las optimizaciones activadas por su administrador de TI para su sistema.

Temas:


- [Limpiar archivos](#)
- [Ajuste del rendimiento del sistema](#)
- [Optimice la red](#)
- [Eliminación de virus y malware](#)
- [Ejecución de todos los análisis y las optimizaciones del sistema](#)
- [Notificaciones en el mosaico SupportAssist](#)


Limpiar 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**.

 **PRECAUCIÓN:** Si cancela la optimización mientras está en progreso, no se revertirán los cambios que se hayan aplicado.

Después de que ha finalizado la optimización, se muestra la notificación correspondiente en el mosaico. La cantidad de espacio en el disco duro recuperado también se muestra en la página **Inicio** y en la página **Historial**.

 **NOTA:** La notificación que se muestra en el mosaico cambia de manera automática según la hora en la que se llevó a cabo la optimización. Para obtener más información sobre el tipo de notificaciones que se muestran en el mosaico, consulte [Notificaciones en el mosaico SupportAssist](#).


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**.

 **PRECAUCIÓN:** Si cancela la optimización mientras está en progreso, no se revertirán los cambios que se hayan aplicado.

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


 **NOTA:** La notificación que se muestra en el mosaico cambia de manera automática según la hora en la que se llevó a cabo la optimización. Para obtener más información sobre el tipo de notificaciones que se muestran en el mosaico, consulte [Notificaciones en el mosaico SupportAssist](#).


Optimice la red

Sobre esta tarea


Optimice los valores de red en el sistema para mantener una conectividad de red confiable y eficaz.

Pasos

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

 **PRECAUCIÓN:** Si cancela la optimización mientras está en progreso, no se revertirán los cambios que se hayan aplicado.


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


 **NOTA:** La notificación que se muestra en el mosaico cambia de manera automática según la hora en la que se llevó a cabo la optimización. Para obtener más información sobre el tipo de notificaciones que se muestran en el mosaico, consulte [Notificaciones en el mosaico SupportAssist](#).

Eliminación de virus y malware

Sobre esta tarea


Aislar y quitar archivos infectados por virus y malware para mantener protegido el sistema. También, detectar y quitar programas potencialmente no deseados (PUP) instalados en el sistema, si es necesario. Para obtener instrucciones acerca de cómo eliminar PUP, consulte [Eliminación de programas potencialmente no deseados](#).

 **NOTA:** La función de eliminación de virus y malware no está disponible en ciertas regiones como, por ejemplo, China.


 **NOTA:** La funcionalidad de eliminación de virus y malware solo está disponible para sistemas con un plan de servicios activo ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client.

Pasos

1. Abra SupportAssist y haga clic en la .
2. En el mosaico **Eliminar virus y malware**, haga clic en **Ejecutar ahora**.

 **PRECAUCIÓN:** Si cancela la optimización mientras está en progreso, no se revertirán los cambios que se hayan aplicado.

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


 **NOTA:** La notificación que se muestra en el mosaico cambia de manera automática según la hora en la que se llevó a cabo la optimización. Para obtener más información sobre el tipo de notificaciones que se muestran en el mosaico, consulte [Notificaciones en el mosaico SupportAssist](#).

Eliminación de programas potencialmente no deseados


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 incluyen spyware, adware, etcétera, que pueden reducir el rendimiento del sistema o mostrar 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 eliminar estos PUP.

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

Pasos

1. Abra SupportAssist.
2. En el mosaico **Quitar virus y malware**, haga clic en **Ver**.
Se muestran los detalles de los PUP.
 **NOTA:** De manera predeterminada, se seleccionan todos los PUP. Puede analizar y deseleccionar los PUP que no quiere quitar del sistema.
3. Si es necesario, haga clic en el vínculo **Hacer clic aquí para más detalles** para obtener más información sobre un PUP.
4. Haga clic en **Quitar** y luego en **Confirmar**.
Los PUP seleccionados se quitan del sistema.
5. Haga clic en **Aceptar**.

Resultados

El número de PUP eliminados se muestra en la página **Inicio** y en la página **Historial**.


Ejecución de todos los análisis y las optimizaciones del sistema

Sobre esta tarea

Ejecutar varios análisis uno por uno para comprobar las actualizaciones de controlador disponibles, detectar problemas de hardware e identificar optimizaciones necesarias en su sistema. Una vez finalizado un análisis, se inicia el siguiente. Vea los detalles de todos los análisis y optimizaciones en la página **Historial**.

Pasos

Realice una de las siguientes acciones:

- Abra SupportAssist y haga clic en **Comenzar ahora**.
- Abra SupportAssist, haga clic en la , a continuación, haga clic en **Ejecutar todos**.

 **PRECAUCIÓN:** Si cancela la optimización mientras está en progreso, no se revertirán los cambios que se hayan aplicado.

Una vez que el análisis se haya completado, se mostrará alguno de los siguientes:

- 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 recuperada y el número de virus o malware que eliminado se muestran en la página **Inicio** y en la página **Historial**.
- Si se detectan las actualizaciones de los controladores durante el análisis, el tipo de actualización y el número de actualizaciones se notifican en el mosaico **Obtener controladores y descargas**. Para obtener instrucciones sobre cómo instalar las actualizaciones del controlador, consulte [Instalación de las actualizaciones de controlador](#).
- Si se detecta un problema de hardware que requiera crear una solicitud de soporte se creará una solicitud de soporte automáticamente y se mostrará la página de resumen del problema. También se envía una notificación a su administrador de TI.
- 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. Haga clic en **Omitir** para activar los mosaicos de optimización.

- 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](#).

Notificaciones en el mosaico SupportAssist

La notificación mostrada en el mosaico de SupportAssist depende de cuándo se ha realizado el último análisis u optimización. La siguiente tabla describe la notificación mostrada en el mosaico dependiendo de cuándo se realizó el último análisis.

Tabla 5. Notificaciones en los mosaicos SupportAssist

Tiempo transcurrido desde la última ejecución	Notificación
Menos de tres horas	Se mostrarán el resultado del análisis u optimización llevada a cabo y Hace un momento ; por ejemplo, PC configurada: Hace un momento
Más de tres horas, pero menos de 24 horas	Se mostrarán el resultado del análisis u optimización llevada a cabo y Hoy ; por ejemplo, PC configurada: Hoy
Más de 24 horas, pero menos de 48 horas	Se mostrarán el resultado del análisis u optimización llevada a cabo y Ayer ; por ejemplo, PC configurada: Ayer
Más de 48 horas	Resultado y fecha de cuándo se realizó el análisis u optimización; por ejemplo, 120 MB guardados: 16 de marzo de 2018
Menos de siete días	Se muestra en color verde.
Más de siete días, pero menos de 30 días	Se muestra en color naranja.
Más de 30 días	Se muestra en color rojo.

Obtención de controladores y descargas

Un controlador es un software que permite que el sistema operativo se comunique con los componentes de hardware en el sistema. Los componentes de hardware como tarjetas de vídeo, tarjetas de sonido o módems requieren controladores para trabajar de forma eficiente. A veces, el sistema operativo incluye controladores para el sistema, pero, en general, estos se deben descargar e instalar por separado.

El firmware es un software que está integrado en el hardware del sistema. Está programado para dar instrucciones para comunicarse con otros componentes de hardware y realizar funciones como tareas de entrada/salida básicas.

Los controladores y el firmware del sistema deben actualizarse por varios motivos, como, por ejemplo, mayor rendimiento del sistema, prevención de riesgos de seguridad o mayor compatibilidad. SupportAssist le permite actualizar los controladores y el firmware.

 **NOTA:** En este documento, el término “controladores” se refiere a controladores y firmware.

Como parte del monitoreo rutinario del sistema, SupportAssist analiza su sistema cada 7 días para detectar las actualizaciones de controladores disponibles para el sistema. Si hay una actualización urgente disponible, se muestra una notificación. Para obtener más información sobre los tipos de notificaciones que se muestran con SupportAssist, consulte [Notificaciones](#).

Temas:

- [Clasificación de importancia de los controladores](#)
- [Instalación de las actualizaciones de controlador](#)
- [Desinstalación de las actualizaciones de controlador](#)
- [Notificaciones en el mosaico Obtención de controladores y descargas](#)

Clasificación de importancia de los controladores

SupportAssist clasifica los controladores y el firmware en función de su gravedad. Según la gravedad, los controladores se dividen en las siguientes categorías:

- **De seguridad:** actualizaciones que pueden prevenir amenazas potenciales a la seguridad del sistema.
- **Urgentes:** actualizaciones necesarias para garantizar que las PC estén en buen estado.
- **Recomendadas:** actualizaciones que pueden mejorar significativamente el rendimiento de su sistema.
- **Opcionales:** actualizaciones que puede elegir instalar.

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 forma proactiva las actualizaciones de controladores necesarias para el sistema. Antes de instalar una actualización, SupportAssist crea automáticamente un punto de restauración. Puede utilizar el punto de restauración para desinstalar la actualización y restaurar el sistema para que vuelva a su estado anterior. En un período de tiempo determinado, SupportAssist solo puede retener tres puntos de restauración. Cuando se cree un nuevo punto de restauración, el más antiguo será eliminado.

 **NOTA:** Si instala una versión más reciente de BIOS disponible para el sistema, no podrá desinstalar la actualización.

 **NOTA:** De manera predeterminada, la configuración de creación de puntos de restauración estará deshabilitada en el sistema operativo de Windows. 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 existen actualizaciones disponibles para el sistema, el tipo de actualización y el número de actualizaciones disponibles se mostrarán en el mosaico **Obtener controladores y descargas**.
 -  **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 en el mosaico Obtención de controladores y descargas](#)
 - Si SupportAssist no puede detectar actualizaciones disponibles para el sistema, se mostrará el mensaje correspondiente.
3. Haga clic en **Actualizar ahora**.
Se muestra la página de controladores.
 -  **NOTA:** De manera predeterminada, se seleccionan todas las actualizaciones. Puede revisar la lista y borrar las actualizaciones que no desea instalar.
4. Haga 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.
 -  **NOTA:** Si la descarga de una actualización está en curso, haga clic en  para cancelar la descarga. No se puede cancelar una actualización mientras la instalación está en curso.
5. Si una actualización requiere un reinicio, realice los siguientes pasos:
 - a. Haga clic en **Reiniciar ahora** para reiniciar el sistema inmediatamente.
SupportAssist le solicitará que guarde los archivos y cierre todas las aplicaciones antes de reiniciar.
 - b. Haga clic en **Reiniciar** para completar la instalación.
6. Haga clic en **Finalizar**.

Resultados

Se muestra la página de inicio. La cantidad de controladores que están instalados se muestra en la página de inicio.

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 restaurar el sistema 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**.






Resultados

El sistema se reiniciará y la actualización será desinstalada.

Notificaciones en el 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 6. Notificaciones de mosaico Obtención de controladores y descargas

Icono de actualización	Icono de mosaico	Tipo de actualización	Descripción
No se muestra ningún icono. Se muestra el mensaje Ninguno disponible.		Actualización opcional o no disponible	No hay actualizaciones o una actualización opcional disponible.
		Recomendado	Solamente se encuentran disponibles los tipos de actualizaciones recomendados.
		Urgente	Solamente se encuentran disponibles los tipos de actualizaciones múltiples o urgentes.

Problemas comunes de la solución de problemas

La página de **Solución de problemas** ofrece instrucciones paso a paso para ayudarlo a resolver problemas comunes por su cuenta sin la ayuda del soporte técnico de Dell. En la página **Solución de problemas**, también puede acceder a los cursos en video para ver problemas comunes de hardware, software y sistema operativo.

NOTA: Dependiendo de las preferencias seleccionadas por el administrador de TI, puede acceder a los enlaces que se hayan habilitado en la página **Solución de problemas**.

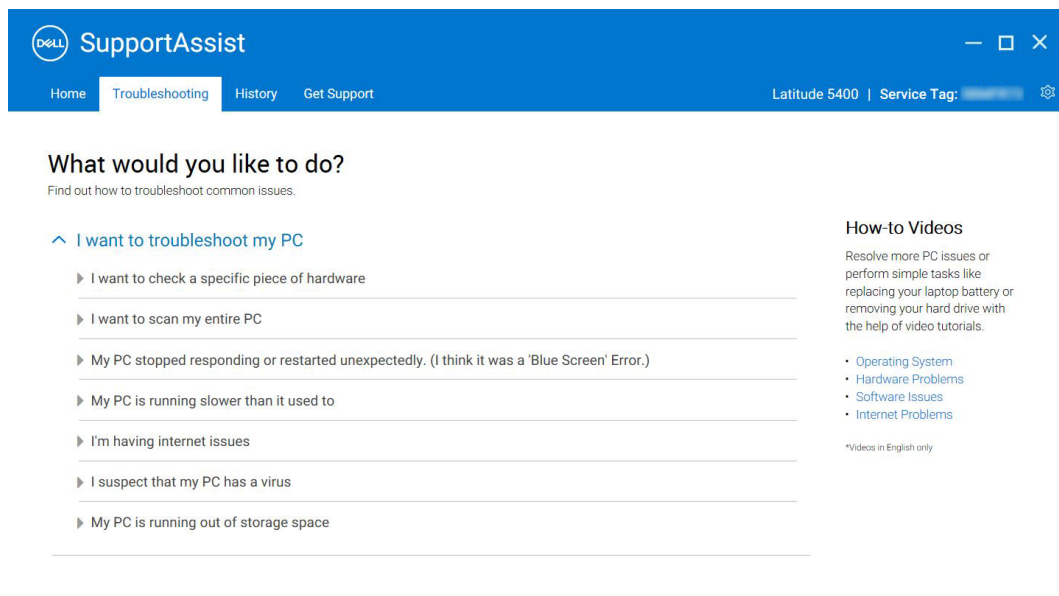


Ilustración 4. Página de solución de problemas

Si se detecta un problema de hardware durante un análisis o se crea una solicitud de soporte para un problema de hardware, se muestran los siguientes vínculos en la página **Solución de problemas**.

- **Deseo verificar una pieza específica de hardware**
- **Deseo analizar toda mi PC**
- **Mi PC ha dejado de responder o se reinició de forma inesperada (Creo que fue un error de “pantalla azul”)**

Si inició sesión en el sistema sin privilegios de administrador, solo puede utilizar los siguientes enlaces y los enlaces de la sección **Videos explicativos**:

- **Deseo verificar una pieza específica de hardware**
- **Deseo analizar toda mi PC**

Temas:

- [Solución de problemas de error de pantalla azul](#)

Solución de problemas de error de pantalla azul

A veces, el sistema se reinicia automáticamente o deja de responder y muestra una pantalla azul. Esto se conoce como el error de pantalla azul. Aparece un error de pantalla azul cuando se dañan algunos datos cruciales en el sistema, se detecta una falla de hardware, o se detecta un problema en el sistema y el sistema debe reiniciarse de manera inmediata.


Requisitos previos

Debe tener privilegios de administrador en el sistema.

Sobre esta tarea

Solucione un error de pantalla azul mediante la ejecución del análisis y la optimización de SupportAssist.

Pasos

1. Abra SupportAssist.
2. Haga clic en la pestaña **Solución de problemas** y haga clic en **Mi PC no responde o se reinició de forma inesperada. (Creo que fue un error de “pantalla azul”)**
3. Haga clic en **Solucionar ahora**.
Se abre la página de inicio y se inicia un análisis del sistema. Una vez que el análisis se haya completado, se mostrará alguno de los siguientes:
 - 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 recuperado y el número de virus o malware eliminado se muestran en la página de inicio.
 - Si se detectan las actualizaciones de los controladores durante el análisis, el tipo de actualización y el número de actualizaciones disponibles se mostrarán en el mosaico **Obtener controladores y descargas**. Para obtener instrucciones sobre cómo instalar las actualizaciones del controlador, consulte [Instalación de las actualizaciones de controlador](#).
 - Si se detecta un problema de hardware que requiera crear una solicitud de soporte, se creará una solicitud de soporte automáticamente y se mostrará la página de resumen del problema.
 - Si se detecta un problema que no requiere 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 están completos.
 **NOTA:** El tipo de notificación depende de la gravedad del problema de hardware. Para obtener más información sobre los tipos de notificaciones que se muestran con SupportAssist, consulte [Notificaciones](#). Haga clic en **Omitir** para ocultar la notificación.
 - 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](#).

Descripción general del historial

La página **Historial** proporciona los detalles de las actividades de SupportAssist que se realizaron en el sistema en un orden cronológico. Las actividades que se muestran incluyen optimizaciones de software, tareas de solución de problemas, actualizaciones de controladores, escaneos de hardware, entre otras.

En la lista **Seleccionar vista de historial**, seleccione un tipo de actividad para ver los detalles de dicho tipo de actividad.

De manera predeterminada, se mostrarán las actividades que se han realizado durante la semana actual. Haga clic en **Día** o **Mes** para ver los eventos que se llevaron a cabo en un día específico o durante el mes. Se muestra por encima de la línea de tiempo un resumen del número de actualizaciones de controladores instaladas, la cantidad de espacio en la unidad de disco duro recuperado y virus o malware detectados.

NOTA: La página **Historial** muestra los detalles de las actividades y eventos realizados durante los últimos 90 días.

The screenshot displays the 'SupportAssist' interface. At the top, there's a navigation bar with 'Home', 'Troubleshooting', 'History', and 'Get Support'. The 'History' tab is active. Below the navigation bar, the title 'System Activity History' is shown, followed by the subtitle 'Activity and events from the past 90 days.' A '90 Days Summary' section features three metrics: '0.00 GB Drive Space Reclaimed', '0 Viruses & Malware Cleaned', and '0 Updates Installed'. Below the summary, there are filters for 'Day', 'Week', and 'Month', and a 'Select History View' dropdown set to 'Show All'. The 'Activity Details' section is for 'February 19, 2021 - Friday' and lists five manual tasks with their completion status and timestamps.

Ilustración 5. Página de historial

Si tiene problemas con el sistema después de actualizar un controlador, haga clic en el vínculo **Restaurar sistema** para desinstalar la actualización y hacer que el sistema vuelva a su estado anterior. Para obtener instrucciones acerca de cómo desinstalar las actualizaciones del controlador, consulte [Desinstalación de las actualizaciones de controlador](#).

Obtención de soporte

La página **Obtener soporte** le permite acceder a las opciones de soporte y ayuda disponibles para el sistema. Las opciones de soporte y ayuda que pueden ser accedidas varían en función del plan de servicio del sistema y la región. Si hay una conexión a Internet disponible, los números de contacto de soporte técnico de Dell para su región se mostrarán.

NOTA: La página **Obtener soporte** se muestra solo si cuenta con privilegios de administrador en el sistema.

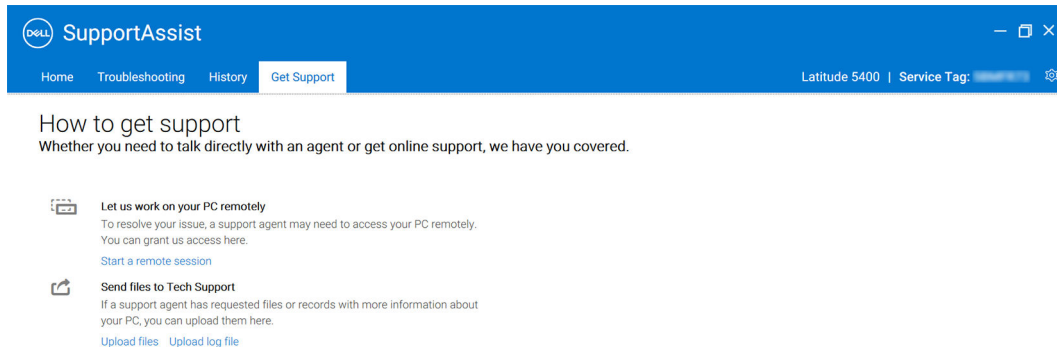


Ilustración 6. Página Obtener soporte

La siguiente tabla describe las funciones de soporte y ayuda que se muestran en la página **Obtener soporte**:

Tabla 7. Página Obtener soporte

Función	Descripción
Inicie una sesión remota	Permita que un agente de soporte técnico acceda al sistema de forma remota para solucionar un problema. Consulte Inicie una sesión remota .
Cargar archivos	Envíe archivos al soporte técnico de Dell que describan un problema en el sistema, o enviar archivos solicitados por un agente de soporte técnico. Consulte Envío de archivos de registro al soporte técnico de Dell . NOTA: El tamaño máximo del archivo que puede enviar es 4 MB.
Cargar archivo de registro	Si se lo solicita el agente de soporte técnico, envíe el archivo de registro de actividad del sistema al soporte técnico de Dell. Consulte Envío de archivos de registro al soporte técnico de Dell .

Temas:

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


Inicie una sesión remota

Requisitos previos

- Debe tener privilegios de administrador en el sistema.
- Asegúrese de que el agente del soporte técnico de Dell haya iniciado una sesión remota.

Sobre esta tarea

En algunas circunstancias, el agente del soporte técnico tiene que acceder de forma remota al sistema para solucionar el problema. En ese caso, permita que el agente del soporte técnico acceda de forma remota al sistema.

 **NOTA:** Solo inicie una sesión remota luego de que el agente del soporte técnico lo habilite. Si intenta iniciar una sesión remota antes de que el agente del soporte técnico lo habilite, aparecerá un mensaje de error.

Pasos

1. Abra SupportAssist y haga clic en la pestaña **Obtener soporte**.
2. En la sección **Déjenos trabajar en su PC de forma remota**, haga clic en **iniciar una sesión remota**.
3. Seleccione **Acepto los términos y condiciones** y haga clic en **Finalizar**.

Resultados


Se inicia una sesión remota.

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. Puede enviar los siguientes archivos:

- ZIP
- RAR
- TXT
- 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, comprima y envíe los archivos como un 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. Haga clic en **Navegar**, seleccione el archivo necesario y luego haga clic en **Cargar**.

Resultados

Una vez enviado el archivo, se muestran el  y el estado **Archivo cargado correctamente**.

Envío de archivos de registro al soporte técnico de Dell

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 estado **Archivo cargado correctamente**.

Preguntas frecuentes

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

La interfaz de usuario de SupportAssist admite 25 idiomas. Los idiomas admitidos son: árabe, chino (simplificado), chino (tradicional), checo, danés, neerlandés, inglés, finés, francés, alemán, griego, hebreo, húngaro, italiano, japonés, coreano, noruego, polaco, portugués (brasileño), portugués, ruso, español, sueco y turco. Para obtener instrucciones para cambiar la configuración de idioma, consulte [Cambiar la configuración de idioma](#).

2. ¿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 durante los últimos 90 días. Es posible ver los detalles de un mes, una semana o un día específico en la página **Historial**.

3. 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.

4. Puedo ver la interfaz de usuario de SupportAssist. Sin embargo, los mosaicos Limpiar archivos y Optimizar red están deshabilitados. ¿Por qué?

El SupportAssist instalado en su sistema es administrado por su administrador de TI. Ciertas funciones pueden quedar deshabilitadas por el administrador de TI, por lo que los mosaicos podrían estar desactivados.

5. Cuando intento abrir SupportAssist desde el menú de programas, se muestra un mensaje para ponerse en contacto con administrador de my IT. ¿Por qué?

El SupportAssist instalado en su sistema es administrado por su administrador de TI. Puede ver la interfaz de usuario de SupportAssist solo si se fue activada por el administrador de TI para su sistema.

Recursos

En esta sección, se proporciona información sobre los recursos de documentación y otros enlaces útiles que proporcionan más información acerca de SupportAssist para PC empresariales.

Tabla 8. Recursos

Para obtener más información acerca de	Consulte	Disponible en
Incorporación a TechDirect, configuración y descarga de SupportAssist e implementación de SupportAssist en PC	<i>Guía de implementación de SupportAssist para computadoras empresariales con sistema operativo de Windows: acceso anticipado a la experiencia de usuario de última generación</i>	Manuales y documentos de SupportAssist para PC empresariales
Uso de TechDirect para administrar las PC que ejecutan SupportAssist para PC empresariales	<i>Guía del administrador de SupportAssist para PC empresariales con sistema operativo de Windows: acceso anticipado a la experiencia de usuario de última generación</i>	
Preguntas y respuestas frecuentes sobre SupportAssist para PC empresariales	<i>Preguntas frecuentes de SupportAssist para PC empresariales con SO Windows</i>	
Configuración de SupportAssist para PC empresariales	<i>Guía de configuración rápida de SupportAssist para PC empresariales con sistema operativo de Windows</i>	
Datos recopilados de diversos componentes del sistema	<i>Elementos informables de SupportAssist para PC empresariales con SO Windows</i>	
Resumen de los cambios recientes, las mejoras, los problemas conocidos y las limitaciones de la versión	<i>Notas de la versión de SupportAssist para PC empresariales con sistema operativo Windows</i>	
Uso de SupportAssist configurado e implementado en su sistema por el administrador	<i>Guía del usuario de SupportAssist para PC empresariales con sistema operativo Windows</i>	
Inscripción de su organización, administración de alertas de SupportAssist y solicitudes de envío de piezas en TechDirect	Página de inicio de TechDirect	https://tdm.dell.com
Beneficios y características de SupportAssist	Abra la página de inicio de SupportAssist.	SupportAssist para PC empresariales
Discusiones y preguntas entre pares de SupportAssist para PC	Página de la comunidad de SupportAssist	Comunidad de Dell SupportAssist