



Norton
AntiVirus 2005TM

Manual del usuario

Manual del usuario de Norton AntiVirus™

El software descrito en la presente guía está sujeto a un acuerdo de licencia y sólo podrá ser utilizado según los términos del mismo.

Documentación, versión 11.0

Aviso de copyright

Copyright © 2004 Symantec Corporation.

Todos los derechos reservados.

Cualquier documentación técnica ofrecida por Symantec Corporation está protegida por copyright y es propiedad de Symantec Corporation.

SIN GARANTÍA. La documentación técnica se proporciona TAL CUAL y Symantec Corporation no garantiza su precisión o utilización. Cualquier utilización de la documentación técnica o de la información en ella contenida es responsabilidad del usuario. La documentación puede incluir imprecisiones técnicas o de otro tipo o bien errores tipográficos. Symantec se reserva el derecho de realizar modificaciones en ella sin previo aviso.

No se puede copiar ninguna parte de esta publicación sin el permiso expreso por escrito de Symantec Corporation, 20330 Stevens Creek Blvd., Cupertino, CA 95014.

Marcas comerciales

Symantec, el logotipo de Symantec, LiveUpdate y Norton AntiVirus son marcas registradas en los Estados Unidos por Symantec Corporation. Norton Internet Worm Protection es marca registrada de Symantec Corporation.

Microsoft, MSN, Windows y el logotipo de Windows son marcas registradas de Microsoft Corporation. AOL y CompuServe son marcas comerciales registradas de America Online, Inc. Pentium es marca comercial registrada de Intel Corporation. Yahoo! es marca comercial registrada de Yahoo! Inc.

Otros nombres de productos mencionados en este manual pueden ser marcas comerciales o marcas comerciales registradas de sus respectivas compañías y se reconocen como tales.

Made in the U.S.A.

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

Contenido

Capítulo 1 Instalación

Requisitos del sistema	5
Antes de la instalación	8
Instalar Norton AntiVirus	8
Después de la instalación	9
Para obtener más información	11

Capítulo 2 Resumen de funciones

Funciones de protección contra virus y amenazas	16
Funciones de Norton Internet Worm Protection	18

Capítulo 3 Introducción

Inicio de Norton AntiVirus	20
Acerca de la ventana principal	20
Activación del producto	23
Desactivación temporal de Auto-Protect	24

Capítulo 4 Respuesta a emergencias

Qué hacer si se encuentra un virus	26
Si Norton AntiVirus no puede reparar un archivo	27
Búsqueda de virus en el sitio Web de Symantec	27
Si no se puede iniciar el equipo	28
Si no puede instalar el producto	29
Creación de disquetes de emergencia	30
Si necesita utilizar disquetes de emergencia	30

Capítulo 5 Preguntas frecuentes

Explore el sitio Web de servicio y soporte de Symantec	31
¿Cómo puedo encontrar el número de versión?	31
Si desea desinstalar	31
Solución de problemas relacionados con la protección contra virus y amenazas	32
Solución de problemas de LiveUpdate	35

Índice

Soluciones de Servicio y Soporte

Antes de instalar Norton AntiVirus, revise los requisitos del sistema.

Si tiene dificultades para instalar Norton AntiVirus, consulte [“Si no puede instalar el producto”](#) en la página 29.

Requisitos del sistema

Para utilizar Norton AntiVirus, el equipo debe tener instalado uno de los siguientes sistemas operativos de Windows:

- Windows 98/Me
- Windows 2000
- Windows XP Home o Professional Edition

La instalación de Norton AntiVirus no es compatible con NEC PC98, Windows 95/NT 4.x, Macintosh, Linux, o las versiones servidor de los equipos Windows 2000/2003/XP.



Si va a actualizar el sistema operativo Windows de Windows 98 o Windows Millennium Edition a Windows 2000 o Windows XP, desinstale primero Norton AntiVirus y vuelva a instalarlo cuando haya finalizado la actualización.

El equipo debe cumplir los siguientes requisitos mínimos.

Sistema operativo	Requisitos
Windows 98	<ul style="list-style-type: none">■ Procesador de 133 MHz■ 64 Mb de RAM■ 90 Mb de espacio disponible en el disco duro■ Unidad de CD-ROM o de DVD-ROM■ Video VGA■ Internet Explorer 5.5 o superior
Windows Me	<ul style="list-style-type: none">■ Procesador de 150 MHz■ 64 Mb de RAM■ 90 Mb de espacio disponible en el disco duro■ Unidad de CD-ROM o de DVD-ROM■ Video VGA■ Internet Explorer 5.5 o superior
Windows 2000 Professional Edition	<ul style="list-style-type: none">■ Procesador de 133 MHz o superior■ 64 Mb de RAM■ 125 Mb de espacio disponible en el disco duro■ Unidad de CD-ROM o DVD-ROM■ Internet Explorer 5.5 o superior
Ediciones XP de Windows	<ul style="list-style-type: none">■ Procesador de 300 MHz o superior■ 128 Mb de RAM■ 125 Mb de espacio disponible en el disco duro■ Unidad de CD-ROM o DVD-ROM■ Internet Explorer 6.0



Si va a instalar el programa en Windows 2000 o Windows XP, debe hacerlo con privilegios de administrador.

Cientes de correo electrónico compatibles

Es posible analizar el correo electrónico de cualquier cliente de correo compatible con POP3 y SMTP, entre los que se encuentran los siguientes:

- Microsoft Outlook Express versión 4, 5, 6
- Microsoft Outlook 97/98/2000/XP/2003
- Netscape Messenger versión 4 o Netscape Mail versión 4, 6, 7
- Eudora Light versión 3, Eudora Pro versión 4 o Eudora 5, Eudora 6.0, Eudora 6.0J
- Pegasus 3
- IncrediMail XE
- Becky! Internet Mail 1.x, 2.0
- AL-Mail32 1.11
- Datula 1.x
- PostPet 2.1, 2.06, 3.0

Programas de correo no compatibles

Norton AntiVirus no es compatible con los siguientes clientes de correo:

- IMAP
- AOL
- POP3 con SSL (Secure Sockets Layer)
- Correo electrónico basado en Web, como Hotmail y Yahoo! Mail
- Lotus Notes

Acerca de las conexiones de correo electrónico cifradas

Norton AntiVirus no admite las conexiones de correo electrónico que utilizan la tecnología Secure Sockets Layer (SSL). SSL es un protocolo de Netscape diseñado para proporcionar comunicaciones seguras a través de Internet. Si utiliza una conexión SSL, no estará protegido por Norton AntiVirus.

Para enviar mensajes de correo a través de conexiones con SSL deberá desactivar la opción de protección de los mensajes de correo electrónico entrantes y salientes en Norton AntiVirus.

Para enviar un mensaje de correo electrónico a través de una conexión con SSL

1 En la ventana principal, haga clic en **Opciones**.

Si aparece un menú, haga clic en **Norton AntiVirus**.



Si ha establecido una contraseña para las opciones, Norton AntiVirus se la pedirá para continuar.

2 En la ventana Opciones, haga clic en **Correo electrónico**.

3 Haga clic en **Aceptar**.

4 Desactive la opción **Analizar el correo electrónico entrante (recomendado)**.

5 Desactive la opción **Analizar el correo electrónico saliente (recomendado)**.

6 Vuelva a enviar el mensaje de correo electrónico.

Programas de mensajería instantánea compatibles

Son compatibles los siguientes programas de mensajería instantánea:

- AOL Instant Messenger, versión 4.7 o superior
- Yahoo! Messenger, versión 5.0 o superior
- Windows Messenger, versión 4.7 o superior
- MSN Instant Messenger, versiones 4.6, 4.7, 6.0 o superior. La versión 5.0 no es compatible.

Antes de la instalación

Vea “Creación de disquetes de emergencia” en la página 30.

Antes de instalar Norton AntiVirus, debe preparar el equipo. Si no es posible arrancar el equipo desde un CD, cree disquetes de emergencia.

Preparar el equipo

Si tiene instalada una versión anterior de Norton AntiVirus, la versión nueva la desinstala automáticamente. Si la versión que tiene instalada es anterior a la 2003, desinstálela antes de instalar la nueva versión.

Si tiene Norton AntiVirus 2004, Norton AntiVirus 2004 Professional, Norton AntiVirus 2003, o Norton AntiVirus 2003 Professional, puede transferir la configuración actual de sus opciones a la versión nueva del producto.

Antes de instalar Norton AntiVirus, lleve a cabo el siguiente procedimiento:

- Si tiene otros programas antivirus instalados en el equipo, antes de instalar Norton AntiVirus debe desinstalarlos y reiniciar el sistema.
Para desinstalar otros programas antivirus, consulte la documentación del usuario que se adjunta con dichos programas.
- Cierre todos los programas de Windows antes de instalar Norton AntiVirus, incluidos aquellos programas que aparecen en la bandeja del sistema de Windows.

Instalar Norton AntiVirus

Puede instalar Norton AntiVirus desde el CD o desde el archivo que descargó.

Para instalar Norton AntiVirus

Vea “Si la pantalla de presentación no aparece” en la página 9.

- 1 Realice una de las siguientes acciones:
 - Si va a realizar la instalación desde un CD, insértelo en la unidad de CD-ROM.
 - Si descargó su copia de Norton AntiVirus, haga doble clic en el archivo que ha descargado y, a continuación, haga clic en **Instalar**.
- 2 En la ventana del programa de instalación de Norton AntiVirus 2005, haga clic en **Siguiente** para comenzar la instalación.
- 3 Lea el Acuerdo de licencia y haga clic en **Acepto el acuerdo de licencia**. Si no lo acepta, no podrá continuar con la instalación.
- 4 Si el programa se lo indica, introduzca la clave del producto.
- 5 Haga clic en **Siguiente**.

- 6 En la ventana Análisis previo a la instalación, haga clic en **Comenzar el análisis** para analizar el equipo antes de instalar Norton AntiVirus. Si se detecta una infección en un programa activo, es posible que Norton AntiVirus lo cierre. Guarde todos los datos antes de comenzar.
- 7 Realice una de las siguientes acciones:
 - Si desea interrumpir el análisis, haga clic en **Detener el análisis**.
 - Si se detecta un virus, haga clic en **Eliminar**.
- 8 Si desea ver los resultados del análisis, haga clic en **Ver detalles** y luego en **Aceptar** para salir.
- 9 Haga clic en **Siguiente**.
- 10 Seleccione la carpeta en la que desea instalar Norton AntiVirus. Si está ejecutando Windows 98/98/Me, asegúrese de que la unidad en la que se encuentra la carpeta tenga 90 Mb de espacio disponible en el disco duro. Si desea realizar la instalación en Windows 2000/XP, asegúrese de tener 125 Mb de espacio disponible en el disco duro.
- 11 Haga clic en **Siguiente**.
La ventana Progreso de la instalación realiza un seguimiento del progreso de la instalación y muestra los componentes necesarios para ejecutar Norton AntiVirus.
- 12 Haga clic en **Reiniciar Windows ahora (recomendado)** para finalizar la instalación.
- 13 Haga clic en **Finalizar**.

Vea "Después de la instalación" en la página 9.

Si la pantalla de presentación no aparece

A veces, la unidad de CD-ROM del equipo no ejecuta el CD automáticamente.

Para iniciar la instalación desde el CD

- 1 En el escritorio, haga doble clic en **Mi equipo**.
- 2 En la ventana Mi equipo, haga doble clic en el icono de la unidad de CD-ROM.
- 3 En la lista de archivos, haga doble clic en **Cdstart.exe**.

Después de la instalación

Si Norton AntiVirus le indica que reinicie el equipo, hágalo. Cuando se cargue Windows, aparecerá el Asistente de configuración. De lo contrario, el Asistente de configuración aparece después de instalar Norton AntiVirus.

Utilizar el Asistente de configuración

El Asistente de configuración le permite registrar Norton AntiVirus, inicia LiveUpdate y programa un análisis semanal del equipo. Debe estar conectado a Internet para activar el producto.



Si no desea registrar el software mediante el Asistente de configuración, o si no puede hacerlo por alguna razón, puede registrarlo en el sitio Web de Symantec, www.symantec.com.mx (América latina) o www.symantec.es (España), o mediante la opción Registro del producto en el menú Ayuda y soporte de Norton AntiVirus.

Para utilizar el Asistente de configuración

- 1 En la ventana inicial del Asistente de configuración, haga clic en **Siguiente**.
- 2 En la ventana Activación del producto, haga clic en **Activar y registrar su producto ahora (recomendado)**.
- 3 Haga clic en **Siguiente**.
- 4 En la primera ventana de registro, seleccione el país o la región desde donde desea registrarse en la lista desplegable.
- 5 Si desea obtener más información de Symantec acerca de Norton AntiVirus, seleccione el método por el que desea recibir esa información, escriba su dirección de correo electrónico y su número de teléfono y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.
- 6 Si desea recibir correo postal de Symantec, active la opción correspondiente.
- 7 Escriba su nombre y dirección y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.
- 8 En la ventana Activación, asegúrese de que se encuentra conectado a Internet y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.
- 9 En la ventana Activación Completa, haga clic en **Imprimir clave** para imprimir una copia de la clave del producto y conservarla en sus registros, y luego haga clic en **Siguiente**.
- 10 Revise la información de suscripción y haga clic en **Siguiente**.
- 11 Si aparece la ventana Seguridad, se recomienda que deje activa la opción predeterminada y continúe utilizando Norton AntiVirus para proteger el equipo.
- 12 Haga clic en **Siguiente**.
Norton AntiVirus lleva a cabo de manera automática las siguientes tareas después de la instalación:

Ejecutar LiveUpdate	Garantiza que se dispone de la más reciente protección contra virus.
Analizar en busca de virus	Realiza un análisis completo del sistema.
Programar análisis semanales de los discos duros locales	Programa un análisis semanal de los discos duros locales. Es preciso tener instalado el Programador de tareas de Microsoft para utilizar esta función.

- 13 Haga clic en **Finalizar** para ejecutar las tareas.

Consultar el archivo Léame

El archivo Léame contiene consejos técnicos e información sobre los cambios que haya podido sufrir el producto después de la impresión del presente manual. Este archivo se instala en la misma ubicación del disco duro que los archivos de producto de Norton AntiVirus.

Para consultar el archivo Léame

- 1 En la barra de tareas de Windows, haga clic en **Inicio > Programas > Norton Antivirus 2005**.
- 2 Haga clic en **Léame**.

Para obtener más información

La documentación del producto proporciona ayuda para la utilización de Norton AntiVirus. Se puede encontrar la información necesaria en el equipo y en Internet.

Uso de la Ayuda en línea

La ayuda está disponible en cualquier producto de Symantec. Los botones de ayuda y los vínculos de acceso a información adicional le permitirán obtener ayuda específica para la tarea que esté en curso. El menú Ayuda incluye una guía completa de todas las funciones y tareas que puede realizar con el programa.

Para utilizar la Ayuda en línea

- 1 En la parte superior de la ventana principal, haga clic en **Ayuda y soporte > Ayuda de Norton AntiVirus**.
- 2 En el panel izquierdo de la ventana Ayuda, seleccione una ficha. Las opciones disponibles son las siguientes:

Contenido	Muestra la Ayuda por temas.
Índice	Muestra los temas de Ayuda ordenados alfabéticamente por palabra clave.
Buscar	Abre un cuadro de búsqueda en el que puede introducir una palabra o una frase.

Los temas de la Ayuda también se pueden imprimir.

Para imprimir un tema de la Ayuda

- 1 En la ventana Ayuda, haga clic en la ficha **Contenido**.
- 2 En la lista Contenido, seleccione el tema que desea imprimir y haga clic en **Imprimir**.
- 3 Seleccione si desea imprimir solamente el tema seleccionado o, además, todos los subtemas correspondientes.
- 4 Haga clic en **Aceptar**.

Ayuda de ventanas y cuadros de diálogo

La Ayuda de ventanas y cuadros de diálogo ofrece información sobre el programa. Este tipo de Ayuda es contextual, es decir, muestra ayuda relacionada con el cuadro de diálogo o la ventana que se está utilizando en ese momento.

Para acceder a la Ayuda de ventanas o cuadros de diálogo

- ❖ Realice una de las acciones siguientes:
 - En la ventana, haga clic en cualquier vínculo de la Ayuda.
 - En el cuadro de diálogo, seleccione **Ayuda** o **Más información**.

Obtener acceso al Manual del usuario en formato PDF

El *Manual del usuario de Norton AntiVirus* en formato PDF está incluido en el CD. Es preciso que Adobe Acrobat Reader esté instalado en el equipo para leer el archivo PDF.



Si ha adquirido este producto por medio de una descarga electrónica, Adobe Reader no estará incluido. Debe descargarlo desde el sitio Web de Adobe.

Para instalar Adobe Reader desde el CD

- 1 Inserte el CD en la unidad de CD-ROM.
- 2 Haga clic en **Examinar**.
- 3 En la ventana del CD, haga doble clic en la carpeta **Manual**.
- 4 Si es necesario, haga doble clic en la carpeta **Adobe**.
- 5 Haga doble clic en el archivo de programa.
- 6 Siga las instrucciones de la pantalla para seleccionar una carpeta para Adobe Reader y completar la instalación.

Una vez instalado Adobe Reader, podrá leer el archivo PDF desde el CD.

Para leer el Manual del usuario en formato PDF desde el CD

- 1 Inserte el CD en la unidad de CD-ROM.
- 2 Haga clic en **Examinar**.
- 3 Haga doble clic en la carpeta **Manual**.
- 4 Haga doble clic en el archivo PDF.

También se puede copiar el manual del usuario en el disco duro y leerlo desde allí.

Para leer el Manual del usuario desde el disco duro

- 1 Abra la ubicación en la que haya copiado el archivo PDF.
- 2 Haga doble clic en el archivo PDF.

Productos de Symantec en la Web

El sitio Web de Symantec ofrece una amplia información acerca de todos los productos de Symantec. Hay varias formas de tener acceso al sitio Web de Symantec.

Para tener acceso al sitio Web desde el menú Ayuda

❖ Seleccione la solución que desee. Las opciones disponibles son las siguientes:

Ayuda y soporte	Conduce a la página de soporte del producto en el sitio Web de Symantec, desde donde puede tener acceso a bases de conocimiento y a descargas para el producto.
Symantec Security Response	Conduce a la página Web de Symantec Security Response, donde puede obtener actualizaciones para la protección y leer la información más reciente acerca de la tecnología contra amenazas.
Más soluciones de Symantec	Conduce al sitio Web de la tienda Symantec, donde puede obtener información sobre todos los productos de Symantec.

En el producto de Symantec, la página Informes incluye un vínculo a la Enciclopedia de virus en línea de Symantec, al igual que la barra de herramientas del Explorador de Windows.

Para tener acceso al sitio Web desde la página Informes

- 1 En la ventana principal, en la sección Norton AntiVirus, haga clic en **Informes**.
- 2 En la página Informes, haga clic en **Ver Enciclopedia de virus en línea**.

Para obtener acceso al sitio Web de Symantec desde el Explorador de Windows

- 1 Abra el Explorador de Windows.
- 2 En la barra de herramientas, en el menú de Norton AntiVirus, haga clic en **Ver Enciclopedia de virus**.
Mediante esta opción tendrá acceso a la página Web de Symantec Security Response, en la que podrá obtener información acerca de todos los tipos de virus.

Para acceder al sitio Web de Symantec mediante un explorador

- ❖ En Internet, visite www.symantec.com.mx (América latina)
o www.symantec.es (España)

Resumen de funciones

2

Utilice la información que aparece en esta sección para familiarizarse con el producto.

Esta sección incluye la siguiente información:

- una lista de todas las funciones del producto;
- una breve descripción de cada una de las funciones.

El resumen de funciones puede servir de gran ayuda para determinar la función que debe utilizar para solucionar un problema. Lea las descripciones de las funciones para ubicar el componente adecuado que debe utilizar.

Vea ["Uso de la Ayuda en línea"](#) en la página 11.

Para obtener más información acerca de cualquiera de las funciones de la lista, consulte la Ayuda en línea.

Funciones de protección contra virus y amenazas

Norton AntiVirus proporciona un completo software de prevención contra virus, detección de amenazas y reparación para su equipo. Detecta y repara automáticamente virus conocidos. Norton AntiVirus detecta virus y otros riesgos potenciales en archivos anexos de mensajería instantánea, así como en mensajes de correo electrónico, descargas de Internet y otros archivos. La sencilla actualización del servicio de definiciones de virus a través de Internet ayuda a mantener Norton AntiVirus preparado contra las amenazas más recientes.

Norton AntiVirus incluye una detección mejorada de amenazas, ya sea conocidas o recientes, así como de software espía y otros archivos que podrían poner en peligro el equipo. Norton AntiVirus también analiza archivos que se encuentran dentro de archivos comprimidos.

Norton AntiVirus supervisa continuamente el sistema y lo protege de amenazas conocidas y nuevas mediante las siguientes funciones:

Auto-Protect	<ul style="list-style-type: none"> ■ Se carga en la memoria cuando se inicia Windows y proporciona protección constante mientras se trabaja. ■ Comprueba la existencia de virus cada vez que se emplean programas de software en el equipo, se insertan disquetes o cualquier otro soporte extraíble, se tiene acceso a Internet o se utilizan archivos de documentos que se reciben o se crean. ■ Supervisa el sistema en busca de cualquier síntoma inusual que pueda indicar la presencia de una amenaza activa.
LiveUpdate automático	Actualiza el programa y las definiciones de virus de forma automática.
Protección de archivos comprimidos	Detecta y repara los virus que se encuentran dentro de los archivos comprimidos.
Protección del correo electrónico	Protege el correo electrónico entrante y saliente para evitar que su equipo u otros equipos se infecten.
Protección de mensajería instantánea	Analiza los archivos anexos de los mensajes instantáneos y detecta los virus que contengan.
Tecnología Bloodhound	Detecta virus nuevos y desconocidos al analizar la estructura de los archivos ejecutables, su comportamiento y otros atributos como la lógica de programación, las instrucciones y cualquier tipo de datos incluidos en los archivos.

Protección mediante contraseña	Protege las opciones de Norton AntiVirus contra cambios no autorizados.
Norton QuickScan	Se ejecuta de forma automática una vez que LiveUpdate actualiza los programas y las definiciones de virus del equipo. Busca infecciones que tengan procesos en ejecución en la memoria e infecciones a las que hagan referencia archivos o carpetas de inicio.

Funciones de Norton Internet Worm Protection

Internet Worm Protection evita que ciertos gusanos de red y otras amenazas de Internet ataquen el equipo. Un gusano es similar a un virus, aunque es un programa autónomo que puede replicarse en una red de equipos. Internet Worm Protection puede detectar al gusano en la red antes de que se copie a otro equipo.

Internet Worm Protection utiliza los siguientes métodos para detectar y controlar los gusanos en la red y los ataques de Internet:

Bloqueo de puertos	Monitorea la conducta del tráfico saliente de la red para determinar si la conexión entrante es sospechosa.
Detección de caballos de Troya	Detecta si se está intentando realizar una conexión en un puerto que generalmente utilizan las aplicaciones de caballos de Troya.
Bloqueo automático	Bloquea los ataques de Internet reiterados. Cuando Internet Worm Protection detecta un ataque, bloquea automáticamente toda comunicación desde la dirección de IP del atacante durante 30 minutos.
Normas generales	Utiliza un juego de normas para monitorear y controlar todo el tráfico y las aplicaciones de la red. Si la protección predeterminada no es la apropiada, puede agregar, modificar o quitar normas en el asistente de normas.
Análisis de tráfico	Monitorea y detecta actividad malintencionada en el tráfico de la red. Puede bloquear el tráfico, registrar el evento y emitir una alerta.
Detección de puntos vulnerables	Evita que otro equipo aproveche los puntos vulnerables causados por errores en el software del equipo. Los gusanos utilizan estos errores para transferir archivos infectados al equipo.
Nivel de amenazas	Analiza las aplicaciones en busca de virus conocidos y determina si un programa es malintencionado.

Esta sección contiene información sobre cómo comenzar a utilizar el producto de Symantec y sobre las funciones disponibles en la ventana principal.

Generalmente no es necesario abrir el producto de Symantec para beneficiarse de las funciones de protección que proporciona. Las funciones automáticas que se configuran durante la instalación ofrecen una protección básica.

Abra el producto de Symantec para ver información sobre el estado, personalizar la configuración de opciones, realizar tareas básicas y desactivar temporalmente las funciones automáticas.

Inicio de Norton AntiVirus

La ventana principal brinda acceso a todas las funciones del programa. También es posible tener acceso a algunas funciones desde la barra de herramientas del Explorador de Windows, desde la bandeja del sistema o desde el menú de acceso directo de Windows.

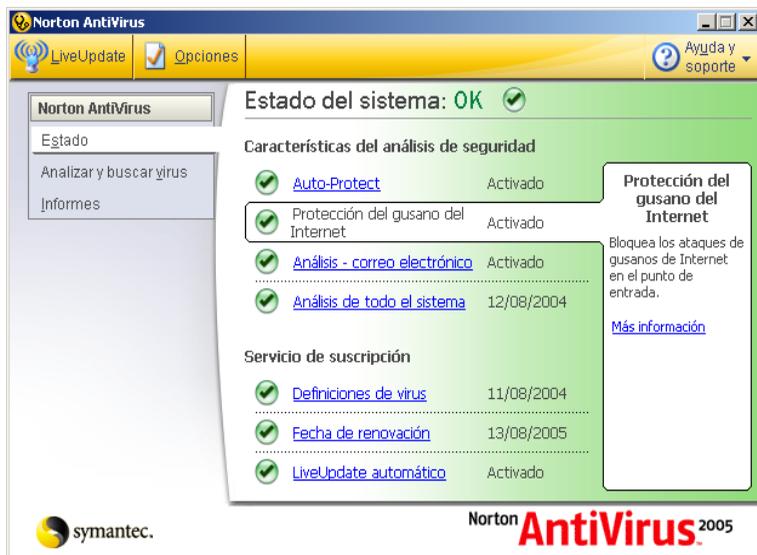
Norton AntiVirus protege todos los equipos en los que se encuentra instalado. No es necesario iniciar el programa para estar protegido.

Para iniciar Norton AntiVirus

- ❖ Realice una de las siguientes acciones:
 - En la barra de tareas de Windows, haga clic en **Inicio > Programas > Norton AntiVirus > Norton AntiVirus 2005**.
 - En la barra de tareas de Windows XP, haga clic en **Inicio > Todos los programas > Norton AntiVirus > Norton AntiVirus 2005**.
 - En el escritorio de Windows, haga doble clic en el icono **Norton AntiVirus**.
 - En la bandeja del sistema de Windows, haga doble clic en el icono Norton AntiVirus.
 - En Windows XP, la bandeja del sistema se llama área de notificación.

Acerca de la ventana principal

La ventana principal le permite tener acceso a los componentes del programa, las opciones de configuración y la Ayuda en línea.



Para explorar la ventana principal

- 1 En la parte izquierda de la ventana principal, seleccione la opción que desee. Las opciones disponibles son las siguientes:

Estado	Ver el estado del sistema de la instalación de Norton AntiVirus, las funciones del análisis de seguridad y la configuración de la suscripción de Norton AntiVirus.
Analizar en busca de virus	Seleccione los sectores del equipo que Norton AntiVirus debe analizar en busca de virus.
Informes	Ver los elementos en cuarentena, una Enciclopedia de virus en línea y un registro de actividades.

- 2 En la parte superior de la ventana principal, seleccione la opción que desea. Las opciones disponibles son las siguientes:

LiveUpdate	Iniciar LiveUpdate para actualizar Norton AntiVirus y las definiciones de virus.
Opciones	Personalizar las funciones generales de Norton AntiVirus.
Ayuda y soporte	Tener acceso a la Ayuda de Norton AntiVirus.

Iniciar Norton AntiVirus desde la barra de herramientas del Explorador de Windows

Norton AntiVirus agrega un botón y un menú a la barra de herramientas del Explorador de Windows.

Para iniciar Norton AntiVirus desde la barra de herramientas del Explorador de Windows

- ❖ En la barra de herramientas del Explorador de Windows, haga clic en el icono de Norton AntiVirus.

Cuando abra por primera vez el Explorador de Windows después de instalar Norton AntiVirus, es posible que no vea el botón y el menú de Norton AntiVirus. Es posible que deba reiniciar Windows para que aparezca el botón de la barra de herramientas.



Según la configuración del equipo, es posible que no pueda tener acceso al menú de Norton AntiVirus en el Explorador de Windows.

Para mostrar el botón y el menú de Norton AntiVirus

- 1 En el Explorador de Windows, en el menú Ver, haga clic en **Barras de herramientas > Norton AntiVirus**.
- 2 Haga clic en la flecha que aparece a la derecha del botón para ver las opciones.

Utilización del menú de acceso directo de Windows

Es posible tener acceso a Norton AntiVirus desde el menú de acceso directo de Windows.

Para utilizar el menú de acceso directo de Windows

- ❖ Haga clic con el botón derecho en el icono de un disco, una carpeta o un archivo y, a continuación, seleccione una opción.

Iniciar Norton AntiVirus desde la línea de comandos de DOS

Si está trabajando en una ventana de DOS (por ejemplo, si está escribiendo scripts o códigos), puede iniciar Norton AntiVirus desde DOS.

Para iniciar Norton AntiVirus desde la línea de comandos de DOS

- 1 En la ventana de DOS, en la línea de comandos, escriba **CD C:\Archivos de programa\Norton AntiVirus** o el directorio donde está ubicado Norton AntiVirus.
- 2 Presione **Intro**.
- 3 En la línea de comandos, escriba **NAVW32**
- 4 Presione **Intro**.

Activación del producto

La activación del producto reduce el riesgo de piratería y le garantiza que ha recibido software auténtico de Symantec.

Si no activa el producto la primera vez que se le solicita, recibirá la alerta Se necesita la activación cada día hasta que active el producto.



Debe activar el producto dentro del período de tiempo especificado por la alerta o dejará de funcionar.

Es posible activar el producto desde la alerta de Se necesita la activación o desde la opción Activación del menú Ayuda. La activación sólo lleva unos minutos.

Para activar el producto desde la alerta Se necesita la activación

- 1 En la alerta, haga clic en **Activar ahora**.
- 2 Haga clic en **Aceptar**.
- 3 En la pantalla de Activación, haga clic en **Siguiente**.
- 4 En la pantalla Activación correcta, haga clic en **Finalizar**.

Para activar el producto desde el menú Ayuda

- 1 En la parte superior de la ventana principal, haga clic en **Ayuda y soporte > Activación**.
- 2 En la pantalla Activación, haga clic en **Siguiente**.
- 3 En la pantalla Activación correcta, haga clic en **Finalizar**.

Si tiene problemas con la activación

Si no puede conectarse con los servidores de Symantec para activar el producto, lo primero que debe hacer es asegurarse de no tener un software de control para padres o un ISP que pueda bloquear la conexión. Si eso no resuelve el problema, es posible realizar la activación por teléfono.

Comprobar que la conexión no esté bloqueada

Si utiliza un software de control para padres o un ISP que se lo proporciona, puede producirse un problema de conexión. Si sospecha que los controles para padres están bloqueando la conexión, configúrelos para que no bloqueen el proceso de activación. Deberá iniciar sesión como administrador en el software de control para padres o conectarse a Internet a través de su ISP, para cambiar la configuración.

Activar por teléfono

Si el problema no se debe a los controles para padres, o si no puede reconfigurarlos para resolver el problema, puede realizar la activación por teléfono.

Para realizar la activación por teléfono

- 1 Desconéctese de Internet.
- 2 Vuelva a intentar la activación.
- 3 Después de que falle la conexión (esto puede llevar un minuto o dos), seleccione **Activar el software por teléfono** y haga clic en **Siguiente**.
- 4 Siga las instrucciones que se le proporcionen.

Desactivación temporal de Auto-Protect

Si no ha modificado la configuración predeterminada, Auto-Protect se cargará cuando inicie el equipo para protegerlo de posibles virus, caballos de Troya, gusanos y otras amenazas malintencionadas. Esta función analiza los programas en busca de virus cuando se ejecutan, y monitorea el equipo y los soportes extraíbles para detectar cualquier actividad que pueda indicar la presencia de un virus. Cuando se detecta un virus o actividad vírica, Auto-Protect muestra una alerta.

En algunos casos, Auto-Protect avisa de la existencia de actividades víricas, aunque el usuario sepa que no se debe a la acción de ningún virus. Si es consciente de ese tipo de actividades y no desea recibir ninguna advertencia, puede desactivar Auto-Protect.



Si ha establecido una contraseña para las Opciones, Norton AntiVirus se la pedirá para ver o modificar la configuración.

Para desactivar Auto-Protect

- 1 En la ventana principal, haga clic en **Opciones**.
Si aparece un menú, haga clic en **Norton AntiVirus**.
- 2 En la ventana Opciones, en la sección Sistema, haga clic en **Auto-Protect**.
- 3 En el panel Auto-Protect, desactive la opción **Activar Auto-Protect**.
- 4 En la ventana emergente Opciones, seleccione por cuánto tiempo desea que Auto-Protect permanezca desactivado.

Para activar Auto-Protect

- 1 En la ventana principal, haga clic en **Opciones**.
Si aparece un menú, haga clic en **Norton AntiVirus**.
- 2 En la ventana Opciones, en la sección Sistema, haga clic en **Auto-Protect**.
- 3 En el panel de Auto-Protect, active la selección de la opción **Activar Auto-Protect**.

Si el icono de Norton AntiVirus aparece en la bandeja del sistema de Windows, puede utilizarlo para activar o desactivar Auto-Protect.

Para activar o desactivar Auto-Protect mediante el icono de Norton AntiVirus que se encuentra en la bandeja del sistema de Windows

- ❖ En la bandeja del sistema de Windows, haga clic con el botón derecho en el icono de Norton AntiVirus y seleccione una de las siguientes opciones:
 - Seleccione **Activar Auto-Protect** para activarlo.
 - Desactive la opción **Activar Auto-Protect** para desactivarlo.

Respuesta a emergencias

4

Si se presenta alguna emergencia, lea estas secciones para intentar encontrar la solución al problema.

Los problemas más habituales son los siguientes:

- amenazas de virus;
- problemas para reiniciar el equipo;
- falta o pérdida de archivos;
- posibles daños en el disco.



Si adquirió este producto con la intención de tratar alguno de los problemas que aparecen en la lista anterior, lea primero estas secciones. Es posible que la instalación inmediata del producto no siempre sea la solución más apropiada para el problema.

Qué hacer si se encuentra un virus



Si no ha podido resolver el problema después de haber revisado la información de este capítulo, consulte [“Preguntas frecuentes”](#) en la página 31.

Los virus se pueden detectar durante un análisis manual o programado, o bien con Auto-Protect si realiza algún tipo de acción con un archivo infectado. Las amenazas y los riesgos de seguridad pueden aparecer durante una sesión de mensajería instantánea, al enviar un mensaje de correo electrónico o durante un análisis manual o programado.

Si Norton AntiVirus encuentra un virus, un archivo que contenga virus o un riesgo potencial de seguridad en el equipo, hay varias soluciones posibles.

Solución	Acción
Reparar la infección	Elimina el virus del archivo o, si la amenaza es un gusano o un caballo de Troya, elimina el archivo.
Poner la infección en cuarentena	Impide que cualquier programa que no sea un antivirus de Symantec tenga acceso al archivo. No se podrá abrir el archivo por accidente ni propagar el virus, pero es recomendable que se considere la posibilidad de enviarlo a Symantec.
Eliminar la infección	Elimina el virus del equipo, ya que se borra el archivo que contiene el virus, el gusano o el caballo de Troya. Esta opción debe utilizarse sólo en caso de que el archivo no se pueda reparar o poner en cuarentena.
Eliminación manual	Proporciona una lista de las infecciones que Norton AntiVirus no pudo eliminar de forma automática. Sin embargo, la ventana Eliminación manual le permite abrir el sitio Web de Symantec para obtener una herramienta o instrucciones para eliminar estas infecciones.

Vea [“Uso de la Ayuda en línea”](#) en la página 11.

La Ayuda en línea contiene más información sobre esta función.

Si Norton AntiVirus no puede reparar un archivo

Una de las causas más habituales por las que Norton AntiVirus no puede reparar automáticamente un archivo infectado es la falta de definiciones de virus actualizadas. Antes de ejecutar LiveUpdate para actualizar las definiciones de virus, asegúrese de que QuickScan esté activado (de forma predeterminada, se encuentra activado). Después de que LiveUpdate actualice las definiciones de virus, QuickScan busca automáticamente infecciones que tengan procesos en ejecución en la memoria o infecciones a las que hagan referencia archivos o carpetas de inicio.

Si no se soluciona el problema, lea la información que aparece en la ventana de informes para identificar los tipos de archivos que no pueden repararse y tome las medidas necesarias según del tipo de archivo.

Tipo de archivo	Acción
Archivos infectados con la extensión .exe, .doc, .dot o .xls (cualquier archivo puede estar infectado).	Utilice el Asistente de reparación para resolver el problema. Para obtener más información, consulte la Ayuda en línea. Vea " Uso de la Ayuda en línea " en la página 11.
Registro de arranque maestro, registro de arranque o archivos de sistema del disco duro (como por ejemplo IO.SYS y MSDOS.SYS) y registro de arranque y archivos de sistema del disquete	Reemplace con los discos de su sistema operativo.

Búsqueda de virus en el sitio Web de Symantec

En el sitio Web de Symantec encontrará una lista completa de todos los virus conocidos y los códigos malintencionados relacionados con estos virus, así como sus descripciones. Es necesario estar conectado a Internet para buscar los virus.

Para buscar virus

- 1 En la parte izquierda de la ventana principal, en la sección Norton AntiVirus, haga clic en **Informes**.
- 2 En el panel Informes, haga clic en **Ver Enciclopedia de virus en línea**. El sitio Web de Symantec se abre en su explorador de Internet.
- 3 Utilice los vínculos de la página Web para tener acceso a la información sobre virus que desea consultar.

Si no se puede iniciar el equipo

Si tiene un virus o amenaza en el equipo, deberá iniciarlo desde un disco no infectado para eliminar el virus.

Sugerencia	Para obtener más información
Reinicie el equipo desde el CD y analice el disco duro en busca de virus.	Vea " Analizar en busca de virus utilizando el CD " en la página 28.

Analizar en busca de virus utilizando el CD



Es posible que se deban cambiar las opciones de configuración de la memoria BIOS del equipo para poder iniciar desde la unidad de CD-ROM. Para hacerlo, consulte la documentación del equipo.

Para iniciar desde el CD y analizar en busca de virus

- 1 Inserte el CD en la unidad de CD-ROM.
- 2 Reinicie el equipo.
El equipo mostrará la siguiente información:
 - 1 Iniciar desde la unidad de disco duro
 - 2 Iniciar desde el CD-ROM
- 3 Presione **2 Iniciar desde el CD-ROM** para reiniciar desde el CD.
Una vez que se reinicia el equipo, el programa de emergencia empieza a analizar en busca de virus y a eliminarlos.
- 4 Cuando Norton AntiVirus termine el análisis, retire el CD de la unidad de CD-ROM.

Si no puede instalar el producto



Debe estar ejecutando Windows para poder instalar el producto de Symantec.

Si intenta instalar el producto en un equipo que tiene un virus, y no ejecuta el analizador previo a la instalación de Symantec, vuelva a empezar y ejecútelo según se indique.

Si todavía no puede ejecutar el analizador, pero tiene conexión a Internet, visite <http://security.symantec.com> y ejecute la detección de virus desde el sitio Web de Symantec Security Check.

Una vez que se haya reparado el virus, elimine los archivos de instalación que hayan quedado almacenados en la carpeta tras intentar realizar la instalación la primera vez.

Para eliminar los archivos de instalación que se hayan almacenado

- 1 En la barra de tareas de Windows, haga clic en **Inicio > Ejecutar**.
- 2 En el cuadro de diálogo Ejecutar, escriba **%TEMP%**.
- 3 Haga clic en **Aceptar**.
- 4 Cierre la ventana.
- 5 Una vez eliminados los archivos temporales, vuelva a empezar la instalación y ejecute el Analizador previo a la instalación de Symantec para asegurarse de haber eliminado todos los virus.

Creación de disquetes de emergencia

Los disquetes de emergencia se utilizan para iniciar el equipo en caso de que exista algún problema.

Si es posible iniciar el equipo desde un CD, puede utilizar el CD del producto en lugar de emplear disquetes de emergencia, por lo que no necesita crearlos. Si no puede iniciar el equipo desde un CD, puede seguir estas instrucciones para crear disquetes de emergencia en otro equipo.

Si descargó el software, el programa para la creación de los disquetes de emergencia (NED.exe) se incluye en la descarga. Sitúe el software descargado en el disco duro y siga las instrucciones para crear disquetes de emergencia que se muestran a continuación.

También puede descargar el programa para la creación de disquetes de emergencia (NED.exe). Vaya a <http://www.symantec.com/techsupp/ebd.html>. Siga las instrucciones que se incluyen con la descarga para crear los disquetes de emergencia.

Vea "**Si necesita utilizar disquetes de emergencia**" en la página 30.



Necesitará varios disquetes de 1,44 MB formateados.

Para crear disquetes de emergencia

- 1 Inserte el CD en la unidad de CD-ROM.
- 2 Haga clic en **Explorar el CD**.
- 3 Haga doble clic en la carpeta **Support**.
- 4 Haga doble clic en la carpeta **Edisk**.
- 5 Haga doble clic en el archivo **NED.exe**.
- 6 En la pantalla de bienvenida, haga clic en **Aceptar**.
- 7 Etiquete el primer disquete como se indica e insértelo en la unidad A.
- 8 Haga clic en **Sí**.
- 9 Repita los pasos 7 y 8 para los siguientes disquetes.
- 10 Cuando finalice el procedimiento, haga clic en **Aceptar**.
- 11 Retire el último disquete de la unidad A.
- 12 Pruebe el primer disquete del juego para asegurarse de que puede utilizarlo para reiniciar el equipo.
- 13 Guarde el juego de disquetes de emergencia en un lugar seguro.

Si necesita utilizar disquetes de emergencia

Puede utilizar los disquetes de emergencia para reiniciar el equipo y analizar en busca de virus o para ejecutar utilidades de recuperación basadas en DOS.

Para utilizar los disquetes de emergencia

- 1 Inserte el disquete de emergencia 1 en la unidad A y reinicie el equipo.
El programa de emergencia se ejecuta en DOS.
- 2 Seleccione el programa que desea ejecutar.
Para obtener ayuda en los programas de DOS, presione la tecla **F1** mientras el programa se esté ejecutando.
- 3 Siga las instrucciones que aparecen en la pantalla para introducir y retirar los discos de emergencia.
- 4 Cuando el programa de emergencia haya finalizado, retire el disquete de emergencia de la unidad A y reinicie el equipo.

Preguntas frecuentes

5

La información contenida en este capítulo le ayudará a resolver los problemas que se presentan con más frecuencia.

Explore el sitio Web de servicio y soporte de Symantec

En el sitio Web de servicio y soporte de Symantec encontrará las últimas actualizaciones de protección y programas, parches, tutoriales en línea, artículos de la Base de conocimientos y herramientas para eliminar virus.

Para explorar el sitio Web de servicio y soporte de Symantec

- 1 En Internet, visite <http://www.symantec.com/mxsupport>.
- 2 Siga los vínculos hasta encontrar la información que desea.

¿Cómo puedo encontrar el número de versión?

Puede comprobar el número de versión del producto en el equipo.

Para comprobar el número de versión

- 1 Inicie el producto.
- 2 Haga clic en **Ayuda y soporte**.
- 3 En el menú Ayuda, haga clic en **Acerca de <nombre del producto>**.
- 4 Si es necesario, seleccione el nombre del producto en el cuadro de diálogo Acerca de.

Si desea desinstalar

Vea "[Uso de la Ayuda en línea](#)" en la página 11.

Puede encontrar instrucciones para la desinstalación en la Ayuda en línea.

Solución de problemas relacionados con la protección contra virus y amenazas

Haga clic aquí para obtener soluciones a los problemas relacionados con Norton AntiVirus.

¿Cómo puedo hacer que se cargue Auto-Protect al iniciar el equipo?

Si el icono de Auto-Protect de Norton AntiVirus no aparece en el ángulo inferior derecho de la barra de tareas de Windows, la función Auto-Protect no está cargada. Un fallo en la carga de Auto-Protect puede deberse a una de las siguientes situaciones:

Es posible que haya iniciado Windows en modo a prueba de fallos. Windows se inicia en modo a prueba de fallos si el sistema no se apagó correctamente la última vez que se utilizó. Por ejemplo, es posible que haya interrumpido la alimentación sin seleccionar Apagar en el menú Inicio de Windows.

Para reiniciar Windows

- 1 En la barra de tareas de Windows, haga clic en **Inicio > Apagar**.
- 2 En el cuadro de diálogo Apagar de Windows, haga clic en **Reiniciar**.
- 3 Haga clic en **Aceptar**.

Es posible que Norton AntiVirus no esté configurado para iniciar Auto-Protect automáticamente.

Para configurar Auto-Protect de forma que se inicie automáticamente

- 1 En la ventana principal, haga clic en **Opciones**.
Si aparece un menú, haga clic en **Norton AntiVirus**.
- 2 En la sección Sistema de la ventana Opciones, haga clic en **Auto-Protect**.
- 3 Asegúrese de que esté activada la opción Iniciar Auto-Protect al iniciar Windows.

Es posible que Norton Antivirus no esté configurado para mostrar el icono de Auto-Protect en la bandeja del sistema de Windows.

Para mostrar el icono de Auto-Protect en la bandeja del sistema de Windows

- 1 En la ventana principal, haga clic en **Opciones**.
Si aparece un menú, haga clic en **Norton AntiVirus**.
- 2 En la sección Sistema de la ventana Opciones, haga clic en **Auto-Protect**.
- 3 Asegúrese de que esté seleccionada la opción Mostrar icono de Auto-Protect en la bandeja del sistema de Windows.

¿Cómo puedo detener un virus que continúa infectando mis archivos después de que lo analicé y eliminé?

Un virus puede continuar infectando los archivos por varias razones.

El virus podría encontrarse en un archivo de programa con una extensión no habitual para cuyo análisis Norton AntiVirus no está configurado.

Para volver a establecer las opciones de análisis de Norton AntiVirus

- 1 En la ventana principal, haga clic en **Opciones**.
Si aparece un menú, haga clic en **Norton AntiVirus**.
- 2 En la ventana Opciones, en la sección Sistema, haga clic en **Análisis manual**.
- 3 En la opción Qué tipos de archivo se deben analizar en busca de virus, haga clic en **Análisis de todos los archivos**.
- 4 Haga clic en **Análisis manual > Bloodhound**.
- 5 Asegúrese de que esté seleccionada la opción Activar análisis heurístico Bloodhound y haga clic en **Nivel de protección máximo**.
- 6 Haga clic en **Aceptar**.
- 7 Analice todos los discos y repare los archivos infectados.

El origen de la infección puede encontrarse en un disquete. Analice todos los disquetes que utiliza para comprobar si tienen virus.

El virus podría permanecer en la memoria después de retirarlo del registro de arranque, por lo que puede volver a infectarlo. Si el problema es un caballo de Troya o un gusano que se ha transmitido a través de una unidad de red compartida, deberá desconectarse de la red o proteger la unidad mediante una contraseña para que Norton AntiVirus pueda eliminar el problema.

¿Por qué Norton AntiVirus no puede reparar mis archivos infectados?

Si Norton AntiVirus no pudo reparar los archivos infectados, es posible que no tenga la protección contra virus más actualizada en el equipo. Actualice las definiciones de virus periódicamente para que el sistema esté siempre protegido contra los últimos virus.

Si después de utilizar LiveUpdate aún no puede eliminar el virus, es posible que el archivo esté dañado o que contenga un nuevo virus. Realice una de las siguientes acciones:

- Poner el archivo en cuarentena y enviarlo a Symantec.
- Reemplazar el archivo infectado con una copia limpia, si es que existe, y eliminar el archivo infectado.

¿Por qué no puedo recibir mensajes de correo electrónico?

Si utiliza un firewall, es posible que éste bloquee el acceso a las funciones de Internet de Norton AntiVirus y que, por lo tanto, no permita que reciba mensajes de correo electrónico.

Puede desactivar la protección de correo electrónico de forma temporal e intentar descargar los mensajes nuevamente.

Para desactivar temporalmente la protección del correo electrónico entrante

- 1 En la ventana principal, haga clic en **Opciones**.
Si aparece un menú, haga clic en **Norton AntiVirus**.
- 2 En la ventana Opciones, en la sección Internet, haga clic en **Correo electrónico**.
- 3 Desactive la selección de la opción **Analizar correo electrónico entrante**.
- 4 Haga clic en **Aceptar**.
- 5 Descargue los mensajes del correo electrónico.
- 6 Active la selección de la opción Analizar correo electrónico entrante para volver a activar la protección.

Es posible que el tiempo de espera del cliente de correo electrónico haya finalizado. Asegúrese de que esté activada la opción Protección del tiempo de espera.

Si sigue teniendo problemas al descargar el correo electrónico, desactive la protección.

Para desactivar la protección del correo electrónico

- 1 En la ventana principal, haga clic en **Opciones**.
Si aparece un menú, haga clic en **Norton AntiVirus**.
- 2 En la ventana Opciones, en la sección Internet, haga clic en **Correo electrónico**.
- 3 Desactive la opción **Analizar correo electrónico entrante**.
- 4 Desactive la selección de la opción **Analizar correo electrónico saliente**.
- 5 Haga clic en **Aceptar**.

¿Por qué no puedo enviar mensajes de correo electrónico?

Si recibe un mensaje en el que se le advierte que Norton AntiVirus no pudo enviar el mensaje de correo electrónico porque el servidor estaba desconectado, es posible que el cliente de correo electrónico esté configurado para desconectarse en forma automática una vez que se hayan enviado y recibido los mensajes de correo electrónico. Para resolver este problema, desactive esta opción dentro del cliente de correo electrónico. Consulte el manual de cliente de correo electrónico para obtener instrucciones acerca de cómo hacer esto.

Si está utilizando un firewall, es posible que éste bloquee el acceso a las funciones de Internet de Norton AntiVirus.

Para buscar virus en los mensajes de correo electrónico salientes, Norton AntiVirus intercepta y analiza los mensajes antes de que se envíen al proveedor de correo electrónico. Para resolver este problema, desactive el análisis de correo electrónico saliente de Norton AntiVirus.

Para desactivar el análisis de correo electrónico saliente

- 1 En la ventana principal, haga clic en **Opciones**.
Si aparece un menú, haga clic en **Norton AntiVirus**.
- 2 En la ventana Opciones, en la sección Internet, haga clic en **Correo electrónico**.
- 3 Desactive la opción **Analizar correo electrónico saliente**.
- 4 Haga clic en **Aceptar**.

Solución de problemas de LiveUpdate

Seleccione esta opción para obtener soluciones a los problemas relacionados con LiveUpdate.

¿Qué sucede si no puedo utilizar LiveUpdate?

Cuando estén disponibles nuevas actualizaciones, Symantec las publicará en su sitio Web. Si no puede ejecutar LiveUpdate, puede descargar las nuevas actualizaciones desde el sitio Web de Symantec.

Para descargar actualizaciones desde el sitio Web de Symantec

- 1 En Internet, visite <http://www.symantec.com.mx/region/mx/avcenter>
- 2 Siga los vínculos para descargar el tipo de actualización que necesita.

¿Qué sucede si ejecuto LiveUpdate en una red interna?

Si utiliza LiveUpdate en un equipo conectado a la red de una empresa protegida por un firewall, es posible que el administrador de la red configure un servidor de LiveUpdate interno en la red. LiveUpdate debería encontrar automáticamente esta ubicación.

Si tiene problemas para conectarse a un servidor interno de LiveUpdate, póngase en contacto con el administrador de la red.

¿Por qué LiveUpdate automático tiene problemas para conectarse?

LiveUpdate automático no reconoce la configuración del proxy que se establece en el panel de control Opciones de Internet. Para garantizar que LiveUpdate automático utilice la configuración del Proxy, debe configurarla en el panel de control de LiveUpdate de Symantec.

Índice

A

- acceso
 - herramientas del menú de acceso 22
- accesos directos
 - escritorio de Windows 22
- activación
 - problemas en la activación 23
 - procedimiento 23
 - teléfono 23
- activación por teléfono 23
- actualización
 - desde el sitio Web de Symantec 35
 - protección 35
- Adobe Reader
 - instalación 12
 - uso para visualizar PDF 12
- amenazas
 - cómo detecta Norton AntiVirus 16
 - detección mejorada 16
- análisis
 - antes de la instalación 9
- archivos
 - reinfección después de eliminar el virus 33
- archivos infectados
 - no es posible la reparación 33
 - reinfectados 33
- arranque
 - fallo en la carga de Auto-Protect 32
- Asistente de configuración
 - funciones 9

- utilización 9
- asistentes
 - Configuración 9
- Auto-Protect
 - activar 24
 - desactivar 24
 - descripción 24
 - fallo en la carga 32
 - fallo en la cargar en el inicio 32
 - funciones 16
- Ayuda
 - en línea 11
 - ventanas y cuadros de diálogo 11
- Ayuda en línea 11

B

- barra de herramientas
 - visualización de Norton AntiVirus 21

C

- caballos de Troya
 - transmitidos por medio de una red 33
- CD-ROM
 - iniciar desde la unidad 28
- comenzar a utilizar el producto de Symantec 19
- comprobación del número de versión 31
- Conexiones con SSL (Secure Socket Layer) 7
- creación
 - Disquetes de emergencia 30

D

- descarga de protección desde el sitio
 - Web de Symantec 35
- descripción de las funciones del producto 15
- desinstalación 31
 - copias anteriores del producto 8
 - otros programas antivirus 8
- Disquetes de emergencia
 - creación 30
 - utilización 30

E

- eliminación
 - copias anteriores del producto 8
 - otros programas antivirus 8
- emergencia
 - procedimientos de recuperación 25
- en línea
 - Enciclopedia de virus 27
- Enciclopedia de virus 13
- equipo
 - procedimientos de emergencia 25
- extensiones de archivos
 - información 27
 - no habituales 33

F

- firewall
 - y LiveUpdate 35
 - y red 35
- funciones
 - Asistente de configuración 9
 - protección contra virus y amenazas 16

I

- inicio
 - accesos directos 22
 - Auto-Protect 16
 - desde la unidad de CD-ROM 28
 - desde la ventana principal 20
 - fallo en la carga de Auto-Protect 32
 - funciones de la ventana principal 21

- protección contra virus 16
 - tecnología Bloodhound 16
- instalación 8
- Internet
 - artículos de la Base de conocimiento 31
 - sitio Web de servicio y soporte de Symantec 31
 - sitios Web de Symantec 13
- Internet Worm Protection
 - funciones 18

L

- LiveUpdate automático y configuración del proxy 35

M

- Manual del usuario en formato PDF
 - en CD 12
 - inicio 12
- mensajería instantánea
 - protección contra virus 16
- modo a prueba de fallos 32

N

- Norton QuickScan 17
- número de versión, comprobación 31

P

- Página Web Security Response 13
- problemas
 - activación 23
 - solución de problemas de la protección contra virus y amenazas 32
 - solución de problemas de LiveUpdate 35
- protección contra virus
 - actualizaciones 16
- protección del correo electrónico 16
- protección mediante contraseña 17

- R**
- redes
 - que utilizan LiveUpdate 35
 - servidor interno de LiveUpdate 35
 - reinicio
 - Windows en modo a prueba de fallos 32
 - reparación
 - virus 16
 - requisitos
 - configuración 5
 - resumen de las funciones del producto 15
 - Riesgos de seguridad
 - buscar 26
 - información 26
- S**
- Security Response de Symantec 13
 - sistema
 - requisitos de instalación 5
 - sistemas operativos
 - necesarios para la instalación 5
 - Sitios Web 13
 - sitios Web 31, 35
 - sitios Web de Symantec 13, 35
 - buscar virus 27
 - solución de problemas
 - activación 23
 - LiveUpdate 35
 - Soporte técnico 13
- T**
- tareas posteriores a la instalación 9
 - tecnología Bloodhound
 - descripción 16
- U**
- unidad A
 - utilización para crear disquetes de emergencia 30
- V**
- ventana principal
 - Norton AntiVirus 21
 - virus
 - buscar en el sitio Web de Symantec 27
 - desconocidos 16
 - descripciones 16
 - descripciones, ver 27
 - protección automática 16
 - virus desconocidos 16
 - visualización de la barra de herramientas de Norton AntiVirus 21
- W**
- Windows
 - accesos directos del escritorio 22
 - icono de la bandeja del sistema 24
 - modo a prueba de fallos 32
 - sistemas operativos 5

Soluciones de Servicio y Soporte

Servicio de Atención al Cliente

Asistencia con servicios de suscripción, activación de productos, devoluciones, reemplazo de medios y otros problemas de carácter no técnico.

Soporte Técnico

Asistencia con instalaciones, configuraciones y solución de problemas técnicos de los productos Symantec.

Detección y eliminación de virus

El Soporte de Virus de Symantec proporciona servicios multilingües de detección y eliminación de virus.

Tenga en cuenta que si su producto vino preinstalado cuando adquirió su PC, o le fue proporcionado por su ISP (Proveedor de Servicios de Internet), el fabricante del equipo, o el ISP, pueden ser los responsables de proporcionarle el soporte.

Servicio de Atención al Cliente

El Servicio de Atención al Cliente de Symantec proporciona información multilingüe de carácter no técnico sobre cómo:

- Obtener información sobre productos o software de evaluación.
- Adquirir un producto de Symantec.
- Sustituir CDs y manuales defectuosos.
- Renovar su servicio de suscripción.
- Devolver un producto.
- Activar un producto.
- Acceder a los principales temas del Servicio de Atención al Cliente.
- Enviar una pregunta a un representante del Servicio de Atención al Cliente.
- Adquirir una nueva versión de su producto.

Servicio y Soporte online

Encontrará respuestas a preguntas relativas a cualquiera de las cuestiones arriba mencionadas en el sitio Web de Servicio y Soporte de Symantec. A continuación se indican los sitios Web.

Inglés europeo:

<http://www.symantec.com/eusupport>

Alemania, Austria y Suiza:

<http://www.symantec.de/desupport>

Francia y Bélgica:

<http://www.symantec.fr/frsupport>

Holanda y Bélgica:

<http://www.symantec.nl/nlsupport>

Italia:

<http://www.symantec.it/itsupport>

España:

<http://www.symantec.com/region/mx/techsupp/index.html>

Suecia:

<http://www.symantec.com/region/se/techsupp/index.html>

Noruega:

<http://www.symantec.com/region/no/techsupp/index.html>

Dinamarca:

<http://www.symantec.com/region/dk/techsupp/index.html>

Finlandia:

<http://www.symantec.com/region/fi/techsupp/index.html>

Polonia:

<http://www.symantec.com/region/pl/techsupp/index.html>

República Checa y República Eslovaca:

<http://www.symantec.com/region/cz/techsupp/index.html>

Rusia:

<http://www.symantec.com/region/ru/techsupp/index.html>

Hungría:

<http://www.symantec.com/region/hu/techsupp/index.html>

Para obtener soluciones de Servicio y Soporte en otros países, visite el siguiente sitio Web y seleccione su país y región.

<http://www.symantec.com/globalsites.html>

Formulario de mensajes online del Servicio de Atención al Cliente

Para enviar un mensaje online al departamento de Servicio de Atención al Cliente, puede usar nuestro formulario de mensajes online del Servicio de Atención al Cliente, disponible en el sitio: www.symantec.com/csemea

Recibirá la respuesta por correo electrónico.

Números de teléfono del Servicio de Atención al cliente

Seleccione el número de teléfono correspondiente al producto Norton para el que necesita soporte.

País	Código de acceso internacional	Norton Antivirus, Norton Internet Security, Norton AntiSpam, Norton SystemWorks, Norton Password Manager, Norton Personal Firewall, Winfax Pro, Norton GoBack, Norton Utilities, Productos Mac, Symantec Antivirus para Handhelds	Norton Ghost, pcAnywhere, Drive Image, Partition Magic, Drive Copy
Austria	(+43)	01 501 375 020	01 505 595 206
Bélgica	(+32)	02 713 1700	02 2566616
Dinamarca	(+45)	35 44 57 00	35 250698
Finlandia	(+358)	09 2293 0410	09 23113405
Francia	(+33)	01 73 01 84 85	01 69324930
Alemania	(+49)	069 6641 0300	069 66568516
Irlanda	(+353)	01 601 1906	01 601 1160
Italia	(+39)	02 48 270 000	02 45281312
Israel		1800 945 0644	1 800 945 4814
Luxemburgo	(+352)	029 84 79 50 20	04066615613
Holanda	(+31)	020 5040 565	020 5040 563
Noruega	(+47)	23 05 33 00	22 577732
Sudáfrica	(+27)	011 797 6666	011 797 6645
España	(+34)	091 662 4413	091 662 3146
Suecia	(+46)	08 703 9615	08 57929037
Suiza	(+41)	01 212 6262	04 42810060
Reino Unido	(+44)	020 7616 5600	020 7341 5517
Canadá francés		800 561 0820	800 372 1788

Direcciones postales del Servicio de Atención al Cliente

Symantec Consumer Support
PO Box 5689
Dublín 15
Irlanda

Servicios de suscripción

Los productos de seguridad en Internet de Symantec incluyen un servicio de suscripción que le autoriza a recibir actualizaciones a través de LiveUpdate. Estas actualizaciones pueden impedir que se encuentre vulnerable a ataques. La duración del servicio de suscripción varía según el producto Symantec del que disponga.

Cuando se acerca el término del servicio de suscripción, se le invitará a renovar su suscripción. Sólo tiene que hacer clic en LiveUpdate y seguir las instrucciones que aparecerán en la pantalla.

Para obtener ayuda sobre preguntas relacionadas con el servicio de suscripción, visite el siguiente sitio Web en el idioma que prefiera:

Inglés europeo:

http://www.symantec.com/subscribe_eu

Alemán:

http://www.symantec.com/subscribe_de

Francés:

http://www.symantec.com/subscribe_fr

Italiano:

http://www.symantec.com/subscribe_it

Holandés:

http://www.symantec.com/subscribe_nl

Español:

http://www.symantec.com/subscribe_es

Sueco:

http://www.symantec.com/subscribe_se

Finlandés:

http://www.symantec.com/subscribe_fi

Danés:

http://www.symantec.com/subscribe_dk

Noruego:

http://www.symantec.com/subscribe_no

Polaco:

http://www.symantec.com/subscribe_pl

Ruso:

http://www.symantec.com/subscribe_ru

Checo:

http://www.symantec.com/subscribe_cz

Húngaro:

http://www.symantec.com/subscribe_hu

Activación de los productos

Algunos productos de Symantec usan una activación de producto para proteger a los usuarios frente a software forzado o falsificado. Durante la instalación, se le pedirá que introduzca una clave de activación del producto. La clave del producto con frecuencia se encuentra en una etiqueta en la cubierta del CD. Si descarga el producto de Symantec store, la Tienda de Symantec, la clave del producto se almacena en su equipo como parte del proceso de descarga.

Para obtener ayuda respecto a preguntas relacionadas con la activación de los productos, visite el siguiente sitio Web en el idioma que prefiera:

Inglés europeo:

http://www.symantec.com/activate_eu

Alemán:

http://www.symantec.com/aktivierung_de

Francés:

http://www.symantec.com/activation_fr

Italiano:

http://www.symantec.com/attivazione_it

Holandés:

http://www.symantec.com/activering_nl

Español:

http://www.symantec.com/activacion_es

Sueco:

http://www.symantec.com/aktivering_se

Finlandés:

http://www.symantec.com/aktivointi_fi

Polaco:

http://www.symantec.com/aktywacja_pl

Servicio de Atención al Cliente de Symantec

Para cualquier pregunta sobre un producto adquirido en Symantec store online, por ejemplo, información sobre cómo descargar el producto, o cómo obtener un reembolso, visite el siguiente sitio Web en el idioma que prefiera:

Inglés europeo:

http://www.symantec.com/cssymantecstore_eu

Alemán:

http://www.symantec.com/cssymantecstore_de

Francés:

http://www.symantec.com/cssymantecstore_fr

Italiano:

http://www.symantec.com/cssymantecstore_it

Holandés:

http://www.symantec.com/cssymantecstore_nl

Español:

http://www.symantec.com/cssymantecstore_es

Tenga en cuenta que no existe soporte telefónico disponible para problemas relacionados con Symantec store. Usted puede ponerse en contacto con Symantec store a través de la siguiente dirección de correo electrónico:

Inglés europeo:

symantec-store@digitalriver.com

Alemán:

symantec-store.de@digitalriver.com

Francés:

symantec-store.fr@digitalriver.com

Italiano:

symantec-store.it@digitalriver.com

Holandés:

symantec-store.nl@digitalriver.com

Español:

symantec-store.es@digitalriver.com

Nórdica:

symantec.nordic@digitalriver.com

Portugués:

symantec-store.br@digitalriver.com

Soporte Técnico

El Soporte Técnico de Symantec proporciona información multilingüe y consejos sobre cómo:

- Usar el asistente de soporte automatizado.
- Instalar y configurar su producto Symantec.
- Acceder a los principales problemas de Soporte Técnico.
- Enviar una pregunta a un representante del Soporte Técnico.
- Detectar y eliminar amenazas de virus.
- Solucionar problemas con los productos Symantec.

Servicio y Soporte online

Symantec ofrece soporte técnico GRATIS en el sitio Web de Servicio y Soporte. Visite el sitio Web de Servicio y Soporte de Symantec de su región que aparece en la sección Información para contactar con el Soporte Técnico. Seleccione el perfil “usuario doméstico / pequeña empresa” y, a continuación, seleccione el producto y la versión para obtener:

- Acceder a los principales problemas de soporte.
- Buscar en nuestra Base de conocimientos artículos para solucionar su problema.
- Encontrar información sobre un mensaje de error específico.
- Enviar una pregunta a un representante online del Soporte Técnico.

Inglés europeo:

<http://www.symantec.com/eusupport>

Alemania, Austria y Suiza:

<http://www.symantec.de/desupport>

Francia y Bélgica:

<http://www.symantec.fr/frsupport>

Holanda y Bélgica:

<http://www.symantec.nl/nlsupport>

Italia:

<http://www.symantec.it/itsupport>

España:

<http://www.symantec.com/region/mx/techsupp/index.html>

Suecia:

<http://www.symantec.com/region/se/techsupp/index.html>

Noruega:

<http://www.symantec.com/region/no/techsupp/index.html>

Dinamarca:

<http://www.symantec.com/region/dk/techsupp/index.html>

Finlandia:

<http://www.symantec.com/region/fi/techsupp/index.html>

Polonia:

<http://www.symantec.com/region/pl/techsupp/index.html>

República Checa y República Eslovaca:

<http://www.symantec.com/region/cz/techsupp/index.html>

Rusia:

<http://www.symantec.com/region/ru/techsupp/index.html>

Hungría:

<http://www.symantec.com/region/hu/techsupp/index.html>

Para soluciones de Servicio y Soporte en otros países, visite el sitio Web siguiente y seleccione su país y región.

<http://www.symantec.com/globalsites.html>

Soporte telefónico

Symantec ofrece soporte técnico por teléfono basado en tarifas. Para obtener más información sobre precios y políticas, visite el sitio Web de Servicio y Soporte para su región en la lista a continuación:

Seleccione el número de teléfono de acuerdo al producto Norton para el que necesita soporte.

País	Código de acceso internacional	Norton Antivirus, Norton Internet Security, Norton AntiSpam, Norton SystemWorks, Norton Password Manager, Norton Personal Firewall, Winfax Pro, Norton GoBack, Norton Utilities, Productos Mac, Symantec Antivirus para Handhelds	Norton Ghost, pcAnywhere, Drive Image, Partition Magic, Drive Copy
Austria	(+43)	01 501 375 023	01 505 595 206
Bélgica	(+32)	02 713 1701	02 2566616
Dinamarca	(+45)	35 44 57 20	35 250698
Finlandia	(+358)	09 2293 0418	09 23113405
Francia	(+33)	01 7301 8487	01 69324930
Alemania	(+49)	069 6641 0353	069 66568516
Irlanda	(+353)	01 601 1901	01 601 1160
Israel		1800 945 0644	1 800 945 4814
Italia	(+39)	02 4528 1052	02 45281312
Holanda	(+31)	020 5040 511	020 5040 563
Noruega	(+47)	23 05 33 30	22 577732
Polonia		0800 3111269	0800 3111269
Sudáfrica	(+27)	011 797 6701	011 797 6645
España	(+34)	091 662 5255	091 662 3146
Suecia	(+46)	08 735 5024	08 57929037
Suiza	(+41)	01 212 1847	04 42810060
Reino Unido	(+44)	020 7616 5813	020 7341 5517
Canadá francés		(450) 926 5620	800 372 1788

Soporte para versiones anteriores o suspendidas

Cuando se publica una nueva versión de un producto de software Symantec, se proporciona soporte telefónico para la versión anterior durante un año suplementario.

Como norma general, los productos Symantec para usuarios domésticos cuentan con soporte telefónico durante los dos años siguientes a la fecha en que el producto salió a la venta. Después de aproximadamente dos años, la opción de soporte online será la única opción de soporte disponible.

Detección y eliminación de virus

Servicio y Soporte online

La información sobre las últimas amenazas de virus y herramientas de renovación, así como los análisis de virus online gratis están disponibles online en los siguientes idiomas:

Inglés europeo:

<http://www.symantec.com/avcenter/index.html>

Alemán:

<http://www.symantec.com/region/de/avcenter/index.html>

Francés:

<http://www.symantec.fr/region/fr/avcenter/index.html>

Italiano:

<http://www.symantec.it/region/it/avcenter.html>

Holandés:

<http://www.symantec.nl/region/nl/avcenter/index.html>

Soporte telefónico

Dependiendo de la disponibilidad de soporte online para el problema, el soporte telefónico puede ser un servicio basado en tarifas.

País	Código de acceso internacional	Número de teléfono
Austria	(+43)	01 501 595 207
Bélgica	(+32)	02 256 6614
Dinamarca	(+45)	35 44 57 20
Finlandia	(+358)	09 2293 0418
Francia	(+33)	01 73018486
Alemania	(+49)	069 6641 0371
Grecia		0 0800 31225533
Irlanda	(+353)	01 601 1901
Italia	(+39)	02 4527 9009
Holanda	(+31)	020 5040 511
Noruega	(+47)	23 05 33 30
Polonia		0800 3111269
España	(+34)	091 662 5255
Sudáfrica	(+27)	011 797 6701
Suecia	(+46)	08 735 5024
Suiza	(+41)	04 4811 0800
Turquía		0 0800 31922433
Reino Unido	(+44)	020 7744 0061
Canadá francés		(450) 926 5620

Se han realizado todos los esfuerzos posibles para garantizar la exactitud de esta información. No obstante, la información contenida en este documento está sujeta a modificaciones. Symantec Corporation se reserva el derecho de realizar dichas modificaciones sin previo aviso.