

Norton 360™ 4.0

Guía del usuario

Consulte la parte posterior para obtener información sobre la instalación rápida.

Somos los líderes mundiales en protección contra amenazas online.

Norton
from symantec

Cuida el medio ambiente: "Es lo que hay que hacer".

Symantec ha quitado la cubierta de este manual para reducir el impacto de nuestros productos en el medio ambiente.

Guía del usuario de Norton 360™

El software que se describe en este libro se suministra según un acuerdo de licencia y debe utilizarse exclusivamente conforme a los términos del acuerdo.

Documentación versión 4.0

Copyright © 2009 Symantec Corporation. Todos los derechos reservados.

Symantec, el logotipo de Symantec, Norton, SONAR, LiveUpdate, Norton AntiSpam, Norton AntiVirus, Norton Internet Security, Norton 360 y Norton SystemWorks son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Symantec Corporation o de sus filiales en los EE. UU. y en otros países. Windows es una marca comercial de Microsoft Corporation. Parte de este producto es Copyright [1996-2008] de Glyph & Cog, LLC. Otros nombres pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios.

El producto descrito en este documento se distribuye con licencias que limitan el uso, la copia, la distribución y la ingeniería inversa o descompilación. No se permite la reproducción de este documento de ninguna forma y por ningún medio sin autorización previa por escrito de Symantec Corporation o sus concedentes, de haberlos.

LA DOCUMENTACIÓN SE PROPORCIONA "TAL CUAL", Y SE RENUNCIA A TODAS LAS CONDICIONES IMPLÍCITAS O EXPRESAS, REPRESENTACIONES Y GARANTÍAS, INCLUIDA CUALQUIER GARANTÍA DE COMERCIABILIDAD, IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO O NO VIOLACIÓN DE DERECHOS, EXCEPTO EN CASO DE QUE LAS LIMITACIONES SE DECLAREN NO VÁLIDAS LEGALMENTE. SYMANTEC CORPORATION NO SERÁ RESPONSABLE DE NINGÚN DAÑO INCIDENTAL O CONSECUENTE RELACIONADO CON LA ENTREGA, EL RENDIMIENTO O EL USO DE ESTA DOCUMENTACIÓN. LA INFORMACIÓN QUE ESTE DOCUMENTO CONTIENE ESTÁ SUJETA A MODIFICACIONES SIN PREVIO AVISO.

Symantec Corporation
350 Ellis Street,
Mountain View, CA 94043

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

Impreso en los Estados Unidos.

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

Contenido

Capítulo 1	Descripción general	5
	Acerca de Norton 360	5
	Novedades en Norton 360	5
Capítulo 2	Instalación	7
	Antes de comenzar	7
	Instalación de Norton 360	7
Capítulo 3	Inicio	9
	Inicio de Norton 360	9
	Activación de Norton 360	10
	Exploración de la ventana principal	11
	Acerca del estado de Norton 360	13
	Acerca de la administración de mensajes y alertas	14
	Para obtener más información	15
Capítulo 4	Cómo responder a las emergencias	17
	Utilización de Norton Bootable Recovery Tool si no puede instalar el producto	17
Soluciones de servicio y soporte		19
Índice		23
Instalación rápida		26

En este capítulo se incluyen los temas siguientes:

- [Acerca de Norton 360](#)
- [Novedades en Norton 360](#)

Acerca de Norton 360

Norton 360 ofrece un rendimiento comprobado y brinda la solución todo en uno más rápida y liviana de la actualidad para proteger su equipo y todas sus actividades en línea. Brinda protección contra virus, gusanos, hackers y botnets. Una sola suscripción protege hasta tres equipos. Brinda protección contra robos de identidad en línea, protege archivos importantes y permite que su equipo esté optimizado y se ejecute con el máximo rendimiento.

Norton 360 está completamente automatizado y es fácil de usar. Trabaja silenciosamente en segundo plano a fin de mantener la integridad del sistema con un impacto mínimo en el rendimiento del equipo. Norton 360 lo ayuda a obtener el máximo provecho de su equipo y de su experiencia en línea, ya que ofrece una combinación única de rendimiento y protección.

Novedades en Norton 360

Norton 360 es una solución de protección todo en uno que le permite sentirse seguro y protegido cuando usa el equipo.

Esta versión de Norton 360 ofrece las siguientes nuevas funciones:

Diagnóstico Insight de descargas	Advierte de forma anticipada sobre posibles peligros en archivos y aplicaciones recién descargados. Además, le informa cómo afectarán el rendimiento del equipo antes de que los instale o ejecute.
----------------------------------	---

Acceso basado en Web a archivos de copia de seguridad	Permite recuperar y descargar los archivos de copia de seguridad en cualquier momento, en cualquier lugar.
Diagnóstico Insight de archivos	Permite conocer el origen de archivos y aplicaciones, y si son de confianza antes de utilizarlos. Asimismo, informan la manera en que los archivos y las aplicaciones pueden estar afectando el rendimiento del equipo.
Diagnóstico Norton Insight del sistema	Ofrece herramientas y gráficos de fácil interpretación a fin de ayudarlo a mejorar y a mantener el rendimiento del equipo y de las aplicaciones.
Configuración de ahorro de energía	Ayuda a extender la vida de la batería de los equipos portátiles, ya que permite desactivar actividades que consumen mucha energía hasta que se conecte el equipo.
SONAR 2 (Red en línea de Symantec para respuesta avanzada)	Usa inteligencia en línea, en tiempo real y supervisión anticipada para detectar las amenazas más recientes y detener los ataques rápidos y agresivos de la actualidad.
Norton Safe Search	Identifica sitios web no seguros y vendedores sospechosos en los resultados de la búsqueda, de modo que pueda navegar y realizar compras con confianza.
Informe mensual	Brinda tranquilidad al saber que Norton funciona de forma activa en segundo plano para brindar protección contra intentos de ataques.
MEJORADA. Norton Identity Safe	Protege contra el robo de identidad al evitar que los registradores de pulsaciones roben la información. Además, agiliza el inicio de sesión y hace que comprar en línea sea más conveniente.
MEJORADA. Antiphishing	Protege la identidad en línea, ya que confirma los sitios web seguros rápidamente e identifica aquellos que son peligrosos.

En este capítulo se incluyen los temas siguientes:

- [Antes de comenzar](#)
- [Instalación de Norton 360](#)

Antes de comenzar

Antes de comenzar, cierre todos los programas del equipo y asegúrese de que la conexión a Internet esté activada.

Instalación de Norton 360

Es posible instalar Norton 360 desde un CD, una unidad USB o desde un archivo descargado.

Para instalar Norton 360

- 1 Realice una de las siguientes acciones:
 - Si realiza la instalación desde un CD, inserte el CD en la unidad óptica.
En Windows Vista o Windows XP, haga clic en **Instalar Norton 360**.
En Windows 7, haga clic en **Iniciar Norton Install** y, a continuación, haga clic en **Instalar Norton 360**.
 - Si realiza la instalación desde una unidad USB, inserte la unidad USB en el puerto USB.
En Windows Vista o Windows XP, haga clic en **Iniciar Norton Install** y, a continuación, haga clic en **Instalar Norton 360**.
En Windows 7, haga clic en **Abrir la carpeta para ver los archivos**, haga doble clic en **Start.exe** y, a continuación, haga clic en **Instalar Norton 360**.
 - Si descargó una copia de Norton 360, haga doble clic en el archivo descargado.
- 2 En la página de instalación de Norton 360, escriba la clave de producto si se le solicita.

- 3 Haga clic en el vínculo **Opciones de instalación**, revise las opciones y, luego, haga clic en **Aceptar**.
- 4 Haga clic en el vínculo **Acuerdo de licencia del usuario** y léalo.
- 5 Después de hacerlo, haga clic en **ACEPTAR E INSTALAR**.

Si el panel de apertura no aparece

En algunos casos, la unidad óptica del equipo no ejecuta el CD automáticamente.

Para iniciar la instalación desde el CD del producto

- 1 En el escritorio, haga doble clic en **Mi PC**.
- 2 En la ventana **Mi PC**, haga doble clic en el icono de la unidad óptica.
- 3 En la lista de archivos, haga doble clic en **Start.exe** y, luego, haga clic en **Instalar Norton 360**.

En este capítulo se incluyen los temas siguientes:

- [Inicio de Norton 360](#)
- [Activación de Norton 360](#)
- [Exploración de la ventana principal](#)
- [Acerca del estado de Norton 360](#)
- [Acerca de la administración de mensajes y alertas](#)
- [Para obtener más información](#)

Inicio de Norton 360

Norton 360 protege todos los equipos en los que está instalado. No es necesario iniciar el producto para estar protegido. Si Norton 360 detecta una situación que requiere atención, es posible que Norton 360 la repare automáticamente. También es posible configurar Norton 360 para que muestre una notificación cuando una situación requiere atención, de modo que pueda decidir la acción que desea llevar a cabo.

Es posible iniciar Norton 360 en cualquier momento para modificar la configuración, revisar el estado de protección o realizar un mantenimiento preventivo. La ventana principal proporciona acceso a todas las funciones del programa.

Para iniciar Norton 360

- ❖ Realice una de las siguientes acciones:
 - En el área de notificación de Windows, haga doble clic en el icono de **Norton 360**.
 - En la barra de tareas de Windows, haga clic en **Inicio > Todos los programas > Norton 360**.
 - Haga doble clic en el icono de **Norton 360** ubicado en el escritorio.

Activación de Norton 360

Para utilizar todas las funciones de Norton 360, primero debe activar el producto. La activación del producto disminuye la piratería de software y le garantiza que posee software de Symantec auténtico. Puede renovar la suscripción una vez que caduque el período de suscripción.

Si está conectado a Internet, la activación del producto se realiza automáticamente cuando inicia el producto por primera vez después de la instalación. Durante la activación, aparece la ventana **Norton Account**. Puede crear su cuenta de Norton Account y registrar el producto. Asimismo, puede visualizar detalles, como la clave de producto y actualizaciones recientes del producto. Si omite la ventana **Norton Account**, se activa el producto, pero la clave de producto no se guarda en la cuenta de Norton Account. Puede imprimir la clave de producto si necesita reinstalar el producto más adelante.

Si no activó el producto durante la instalación, Norton 360 solicitará que lo active cada vez que inicie el producto. Además, recibirá una alerta de activación regularmente hasta que active el producto.



Debe activar el producto dentro del período indicado en la alerta; de lo contrario, dejará de funcionar.

Es posible activar el producto directamente desde la alerta de activación. También puede activar el producto desde el vínculo **Estado del período de prueba** en la ventana principal o desde la ventana **Mi cuenta**. En algunos casos, es posible que deba escribir la clave de producto para activar el producto. También puede activar o renovar la suscripción del producto desde cualquier cuenta de usuario que no sea administrador. La activación tarda solo unos minutos.

Para activar Norton 360, el equipo debe estar conectado a Internet. Si usa un servidor proxy para conectarse a Internet, debe establecer la configuración del proxy. Puede establecer la opción **Configuración de proxy de red** en la ventana **Configuración de administración**.

Para activar Norton 360 desde la alerta

- 1 En la alerta, haga clic en **Activar ahora** o **Renovar ahora**.
- 2 Haga clic en **Aceptar**.
- 3 Siga las instrucciones que aparecen en la pantalla.
- 4 En la ventana que aparece, haga clic en **Listo**.

Para activar Norton 360 desde la ventana Mi cuenta

- 1 En la ventana principal de Norton 360, haga clic en **Mi cuenta**.
- 2 En la ventana **Mi cuenta**, haga clic en **Activar Norton 360** o en **Renovar suscripción**.
La opción **Renovar suscripción** estará disponible si ya activó el producto.
- 3 Siga las instrucciones que aparecen en la pantalla.
- 4 En la ventana que aparece, haga clic en **Listo**.

Acerca de los problemas durante la activación

Si no puede conectarse con los servidores de Symantec para activar el producto, primero, compruebe la conexión a Internet. Luego debe fijarse si algún software de control para padres, ya sea instalado o perteneciente a su ISP, está bloqueando la conexión.

Si se usa este tipo de software, pueden ocurrir problemas de conectividad. Si supone que los controles para padres pueden estar bloqueando la conexión, configúrelos de manera que no bloqueen el procedimiento de activación. Deberá iniciar sesión en el software de control para padres o conectarse a Internet mediante su ISP como administrador a fin de modificar la configuración.

Exploración de la ventana principal

Al iniciar Norton 360, se abre la ventana principal. La ventana principal brinda acceso a todas las funciones, las opciones, la ayuda y el soporte de Norton 360. También es posible ver el estado general de las categorías de protección, incluida la protección del equipo y en la Web, las copias de seguridad de archivos y los archivos que se crean al utilizar Internet.

La ventana principal contiene las tres áreas siguientes que brindan acceso a tareas y servicios. Las áreas son las siguientes:

Vínculos	<p>Se muestran los siguientes vínculos en la parte superior de la ventana principal:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Tareas Abre la página Tareas, que permite ejecutar análisis, buscar actualizaciones, ver el informe mensual y el Historial de seguridad, comprobar la Protección contra vulnerabilidades y configurar Control para padres y Control de privacidad. Esta área también permite administrar conjuntos de copias de seguridad, ejecutar copias de seguridad, restaurar archivos y comprar más almacenamiento. También puede ejecutar un informe de diagnóstico, el Administrador de inicio, una Limpieza del registro y Norton Insight, y además consultar las tareas de Norton. ■ Configuración Abre la página Configuración, que permite personalizar la configuración del antivirus, el firewall, el antispam, y configurar la herramienta de administración Mi red. Además, esta área permite configurar Protección de la identidad, programar tareas, administrar la Configuración administrativa y administrar la configuración de copia de seguridad. Puede utilizar los Controles rápidos para activar y desactivar las funciones de Norton 360.
-----------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mi cuenta Abre la página Mi cuenta, que permite acceder a Norton Account, renovar la suscripción y comprar más almacenamiento. Además, en esta área, es posible comprar otra licencia de producto y ver el informe mensual del producto. Asimismo, puede usar esta página para ver la información de la suscripción y el espacio disponible de la copia de seguridad en línea. ■ Comentarios del producto Abre la página Enviar comentarios, que permite enviar comentarios sobre su experiencia con Norton 360. También permite ir a la página Ayuda y soporte. ■ Ayuda y soporte Abre el Centro de Ayuda de Norton y la página Soporte con un solo clic. Puede ver el estado de su suscripción y la información del producto.
Barra de resumen de estado	La barra de resumen de estado se encuentra en la parte izquierda de la ventana principal. Proporciona el estado general de las categorías de protección. El estado puede ser Protegido cuando el equipo está protegido, Atención cuando cierta área requiere atención o En riesgo cuando el equipo está en riesgo. Esta área también incluye el botón Reparar . Si un área requiere atención, también se indica en una o varias categorías de protección.
Categorías de protección	<p>El área Categorías de protección es la más grande de la ventana principal y contiene las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Seguridad del equipo Permite ver los detalles de Seguridad del equipo, ejecutar análisis, ejecutar LiveUpdate, administrar el firewall y ejecutar Norton Insight. ■ Protección de la identidad Permite ver los detalles de Protección de la identidad, administrar Protección de la identidad y configurar Identity Safe. ■ Copia de seguridad Permite ver detalles de las copias de seguridad, administrar los conjuntos de copias de seguridad, ejecutar una copia de seguridad, restaurar los archivos de copia de seguridad y comprar más almacenamiento. ■ Optimización del equipo Permite ver detalles de Optimización del equipo, ejecutar la optimización de los discos, ejecutar la limpieza de archivos, ejecutar el informe de diagnóstico y ejecutar el Administrador de inicio.

Vínculo de pie de página	<p>Los vínculos de pie de página aparecen en la parte inferior de la página principal.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Ejecutar LiveUpdate Permite descargar las actualizaciones del producto y de protección más recientes. ■ Analizar ahora Permite elegir el tipo de análisis que desea ejecutar en el equipo. ■ Obtener soporte Abre la página Soporte con un solo clic. ■ Estado de suscripción Permite ver el tiempo restante de la suscripción y renovar la suscripción.
--------------------------	--

Acerca del estado de Norton 360

Al iniciar Norton 360, la ventana principal presenta el estado del producto rápidamente. El color del indicador del estado de seguridad que se encuentra en la parte superior de la ventana principal indica el estado actual del equipo.

Si algún problema requiere su atención, el indicador del estado de seguridad describirá el problema. Si varios problemas requieren su atención, el mensaje del estado de seguridad mostrará la cantidad de problemas. Es posible ver los detalles de los problemas antes de repararlos. Puede utilizar el botón **Reparar ahora** para solucionar los problemas.

Ver “Cómo responder a los indicadores de estado de seguridad” en la página 13.

Norton 360 también muestra áreas de estado individuales para cada función de protección, como **Seguridad del equipo**, **Protección de la identidad**, **Copia de seguridad** y **Optimización del equipo**. Las áreas de estado muestran la cantidad de problemas que se deben resolver para cada función. Puede utilizar la opción **Ver detalles** que se encuentra debajo de cada función de protección para obtener más información acerca de los problemas.

Cómo responder a los indicadores de estado de seguridad

Cuando el sistema encuentra un riesgo o una amenaza, el producto muestra el estado de seguridad en la parte superior de la ventana principal. Cuando un indicador de estado muestra un estado, puede llevar a cabo la acción adecuada para mejorar el estado de la protección. La protección se basa en los programas instalados en el equipo. Para mejorar el estado de la protección, asegúrese de que los programas instalados estén actualizados.

El indicador de estado de seguridad muestra los estados siguientes:

Protegido	Indica que el equipo y las actividades están protegidos contra amenazas, riesgos y daños.
------------------	---

Atención	Indica que el equipo y las actividades necesitan atención. Lleve a cabo la acción adecuada para mejorar el estado de la protección.
En riesgo	Indica que el equipo y las actividades están en riesgo. Actúe de inmediato para mejorar el estado de la protección.

También puede responder a los indicadores de estado de seguridad directamente desde la ventana principal.

Para responder a los indicadores de estado de seguridad

- 1 En la ventana principal de Norton 360, haga clic en **Reparar ahora**.
- 2 Siga las instrucciones que aparecen en la pantalla.

Acerca de la administración de mensajes y alertas

Norton 360 muestra mensajes de distintas formas y en diferentes ubicaciones.

Pueden aparecer mensajes en las siguientes ubicaciones:

Área de notificación en el escritorio de Windows	<p>Varios mensajes de Norton 360 aparecen en el área de notificación, en el extremo derecho de la barra de tareas. Por ejemplo, si su equipo se ha apagado o si ha quedado desconectado de Internet durante unos minutos. En estos casos, recibirá un mensaje que indica que probablemente la protección no esté actualizada.</p> <p>Si se desactivó una configuración de seguridad, aparecerá una alerta diferente. El mensaje advierte que posiblemente el equipo no esté protegido y brinda ayuda para activar la configuración.</p> <p>En la mayoría de los casos, puede hacer clic en la alerta para abrir Norton 360 y solucionar los problemas.</p>
Estado general de la ventana principal de Norton 360	<p>Las alertas y otros mensajes aparecen en la parte superior de la ventana principal. El color del mensaje indica la urgencia. Si el mensaje es de color verde, el equipo está protegido. Si el mensaje es de color naranja o rojo, debe llevar a cabo alguna acción para garantizar que el equipo permanezca protegido.</p>

Categorías y detalles de protección de Norton 360	Norton 360 muestra áreas de estado individuales para cada función de protección, como Seguridad del equipo , Protección de la identidad , Copia de seguridad y Optimización del equipo . Las áreas de estado muestran la cantidad de problemas que se deben resolver para cada función. Puede utilizar la opción Ver detalles que se encuentra debajo de cada área de estado para obtener más información acerca de los problemas. Puede utilizar la opción Reparar ahora para reparar todos los problemas que sean necesarios para proteger el equipo.
---	---

Para obtener más información

La documentación del producto brinda ayuda para el uso de Norton 360. Puede encontrar la información que necesita en el equipo y en el sitio web de Symantec.

Acceso a la Ayuda

El producto de Symantec brinda acceso a la Ayuda. Allí se incluyen vínculos a información que sirve como asistencia para las tareas específicas que desee realizar. La Ayuda en pantalla brinda una guía de todas las funciones del producto.

Para acceder a la Ayuda

- 1 En la ventana principal, haga clic en **Ayuda y Soporte**.
- 2 Haga clic en **Ayuda**.
- 3 En la ventana **Ayuda**, en el panel izquierdo, haga clic en una ficha. Las opciones disponibles son las siguientes:

Contenido	Muestra los temas de ayuda.
Índice	Muestra una lista de las palabras clave de los temas de ayuda en orden alfabético.
Buscar	Abre un cuadro de búsqueda donde se puede escribir una palabra o una frase.

Para imprimir un tema de ayuda

- 1 En la ventana **Ayuda**, haga clic en la ficha **Contenido**.
- 2 En la lista de contenidos, seleccione el tema que desea imprimir y haga clic en **Imprimir**.
- 3 Seleccione si desea imprimir solo el tema seleccionado o también los subtemas.

- 4 Haga clic en **Aceptar**.

Acceso a la Guía del usuario en PDF

Puede encontrar la *Guía del usuario de Norton 360* en el CD o la unidad USB, en formato PDF. Es preciso que Adobe® Reader® esté instalado en el equipo para leer el archivo PDF.



Si adquirió este producto por medio de una descarga, el archivo PDF y Adobe Reader no están incluidos. Debe descargar el archivo PDF del sitio web de Symantec y Adobe Acrobat del sitio web de Adobe.

Para instalar Adobe Reader

Realice una de las siguientes acciones:

- Inserte el CD en la unidad óptica.
 - Inserte la unidad USB en el puerto USB y, a continuación, haga clic en **Iniciar Norton Install**.
- 1 En la ventana que aparece, haga clic en **Buscar CD**.
 - 2 Haga doble clic en la carpeta **Manual**.
 - 3 Haga doble clic en el archivo del programa **Adobe**.
 - 4 Siga las instrucciones que aparecen en la pantalla.

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

Para leer la Guía del usuario en PDF desde el CD o la unidad USB

Realice una de las siguientes acciones:

- Inserte el CD en la unidad óptica.
 - Inserte la unidad USB en el puerto USB y, a continuación, haga clic en **Iniciar Norton Install**.
- 1 En la ventana que aparece, haga clic en **Buscar CD**.
 - 2 Haga doble clic en la carpeta **Manual**.
 - 3 Haga doble clic en el archivo PDF.

También es posible copiar la Guía del usuario en el equipo y leerla desde allí.

Para leer la Guía del usuario copiada en el equipo

- 1 Vaya a la ubicación en la que se copió el archivo PDF.
- 2 Haga doble clic en el archivo PDF.

Acceso al sitio web de Symantec

Puede acceder al sitio web de Symantec con un navegador.

Para obtener acceso al sitio web de Symantec desde el navegador

- 1 Abra el navegador web.
- 2 Vaya a la siguiente dirección URL:
www.symantec.com.mx

Cómo responder a las emergencias

4

En este capítulo se incluyen los temas siguientes:

- [Utilización de Norton Bootable Recovery Tool si no puede instalar el producto](#)

Utilización de Norton Bootable Recovery Tool si no puede instalar el producto

Si la instalación de su producto falla, puede usar Norton Bootable Recovery Tool, que se encuentra en el disco del producto. Norton Bootable Recovery Tool lo ayuda a comprobar si en su equipo existen riesgos que pueden impedir la instalación correcta.

Para utilizar Norton Bootable Recovery Tool si no puede instalar el producto

- 1 Introduzca el disco del producto en la unidad.
- 2 Salga de todos los programas y reinicie el equipo.
- 3 Cuando vea el mensaje **Presione cualquier tecla para iniciar el equipo desde un CD o DVD**, presione **Intro**.
- 4 En la ventana **Norton Bootable Recovery Tool**, seleccione el idioma y, luego, haga clic en **Aceptar**.
- 5 Si se le solicita, escriba la clave de producto Norton y, luego, haga clic en **Acepto el acuerdo de licencia**.
- 6 Haga clic en **Comenzar análisis**.
- 7 Una vez que el análisis haya finalizado, quite el disco de la unidad y reinicie el equipo.

Descarga de Norton Bootable Recovery Tool

Si la instalación de su producto falla, puede descargar Norton Bootable Recovery Tool. Norton Bootable Recovery Tool lo ayuda a comprobar si en su equipo existen riesgos que pueden impedir la instalación correcta. Para usar esta herramienta, primero necesita grabarla en un CD.

Antes de comenzar, cierre todos los programas del equipo y asegúrese de que la conexión a Internet esté activada.

Utilización de Norton Bootable Recovery Tool si no puede instalar el producto



Los usuarios de Norton 360 Netbook Edition necesitan una unidad de CD externa para crear y, luego, utilizar el CD de Norton Bootable Recovery Tool.

Para descargar Norton Bootable Recovery Tool

- 1 Vaya a la siguiente dirección URL:
<http://www.norton.com.mx/recoverytool>
- 2 Siga las instrucciones que aparecen en la pantalla.

Soluciones de servicio y soporte

Acerca de Soporte

Si tiene Norton SystemWorks, Norton 360, Norton Internet Security o Norton AntiVirus, puede acceder a soporte mediante el producto una vez que está instalado.

Consulte la sección “Soporte con solo un clic” para obtener más detalles.

Para los demás productos, a fin de ayudarlo a encontrar una respuesta a su consulta o problema, hay dos opciones de soporte disponibles. Los detalles de cada opción se explican en la sección correspondiente:

- Autoayuda
- Comuníquese con soporte



Los servicios de soporte pueden variar según el idioma o el producto.

Soporte con un clic

Esta función está disponible para Norton 360, Norton Internet Security y Norton AntiVirus. Si el producto no está instalado, puede usar la opción de autoayuda o comunicarse con soporte.

Soporte con un solo clic permite acceder a soporte desde el producto y ofrece las herramientas que diagnostican y resuelven automáticamente los problemas comunes. También puede buscar soluciones o acceder a soporte con facilidad por teléfono y, sin cargo, por chat y correo electrónico. Para acceder a Soporte con un solo clic, haga clic en Ayuda y soporte en la interfaz del producto.

Autoayuda

El sitio web de Symantec incluye respuestas a las preguntas más habituales de los clientes. Desde nuestro sitio web, puede:

- Encontrar ayuda con la suscripción, las descargas, la activación del producto u otros problemas que no sean técnicos.

- Realizar búsquedas en la base de conocimientos para obtener ayuda sobre problemas técnicos, como la instalación, la configuración o la solución de problemas del producto de Symantec.
- Encontrar información acerca de las amenazas de virus y las herramientas de eliminación más recientes.

Puede acceder al sitio web de soporte de Symantec en:

www.symantec.com/globalsupport

Comuníquese con soporte

Además de utilizar nuestras opciones de autoayuda, puede comunicarse con un representante de soporte por chat, correo electrónico o teléfono.



Los servicios de soporte pueden variar según el idioma o el producto.

A continuación, se proporciona información general de los servicios de soporte:

Conversación	Tenga una sesión de chat en tiempo real con un representante de soporte. Para problemas técnicos más complejos, el chat brinda la opción de permitir que un representante de soporte se conecte de forma remota a su equipo y resuelva el problema. El soporte por chat es sin cargo, a excepción del servicio de solución contra virus y spyware.
Correo electrónico	Envíe una pregunta mediante el sitio web y reciba una respuesta por correo electrónico. El soporte por este medio tiene un tiempo de respuesta más lento comparado con el chat o el teléfono. El soporte por correo electrónico es sin cargo.
Teléfono	hable con un representante de soporte en tiempo real.

Para comunicarse con un representante de soporte, visite el sitio web de soporte de Symantec en la siguiente dirección URL:

www.symantec.com/globalsupport

La opción de soporte en línea se muestra en primer lugar, seguida por las opciones de contacto donde puede seleccionar el tipo de soporte que prefiere.

Política de soporte

Cuando Symantec anuncie que un producto ya no se comercializará o ya no se venderá, el soporte telefónico se discontinuará seis meses después de este anuncio. La información técnica sobre estos productos seguirá disponible mediante el sitio web de soporte en la siguiente dirección:

www.symantec.com/globalsupport

Symantec se reserva el derecho de modificar las políticas de soporte cuando lo desee, sin previo aviso. Puede ver la última versión de la política de soporte en la siguiente URL:

www.symantec.com/supportpolicy

Servicios y soporte mundiales

Las soluciones de soporte varían según el país. Para las ubicaciones de Symantec y de partners internacionales que se encuentran fuera de los Estados Unidos, póngase en contacto con las oficinas de soporte disponibles en esta lista. También puede visitar el siguiente sitio web y seleccionar su idioma:

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

Para cada región, consulte el sitio web para obtener el número de teléfono correspondiente.

Región	Información de contacto
América del Norte	<ul style="list-style-type: none">■ Symantec Corporation 555 International Way Springfield, OR 97477 U.S.A. http://www.symantec.com/norton/support/index.jsp
Australia y Nueva Zelanda	<ul style="list-style-type: none">■ Symantec Australia Level 2, 1 Julius Avenue North Ryde, NSW 2113 Sydney Australia http://www.symantec.com/en/aa/norton/support/index.jsp
Europa, Oriente Medio y África	<ul style="list-style-type: none">■ Symantec Ltd Consumer Services & Support PO Box 5689 Blanchardstown Dublin 15 Ireland http://www.symantec.com/en/uk/norton/support/index.jsp

Región	Información de contacto
América Latina	<ul style="list-style-type: none">■ Symantec Brasil Sevico e Suporte Symantec Caixa Postal 3037 CEP 06210-970 Brasil■ Soporte en portugués: http://www.symantec.com/pt/br/norton/support/index.jsp■ Soporte en español: http://www.symantec.com/es/mx/norton/support/index.jsp

ClubSymantec

Únase a ClubSymantec y regístrese para recibir de forma gratuita nuestro boletín informativo mensual, que incluye artículos sobre seguridad, sugerencias y promociones más recientes.

Para obtener más información, vaya a la siguiente dirección URL y seleccione su país en el menú desplegable:

www.clubsymantec.com

Índice

A

- Activación 10
 - problemas 11
 - solución de problemas 11
- Adobe Reader
 - instalación 16
 - utilización para ver un archivo PDF 16
- Alertas 14
- Análisis
 - Norton Bootable Recovery Tool 17
- Autoayuda 19
- Ayuda
 - acceso 15
 - impresión 15
- Ayuda y soporte 12

B

- Barra de resumen de estado 12
- Boletín informativo 22

C

- Categorías de protección 12
- CD
 - instalación del producto desde 8
- ClubSymantec
 - sugerencias de seguridad 22
- Colores de Norton 360 13
- Comentarios del producto 12
- Configuración 11

E

- Estado 13
 - estado 13
- Estado de seguridad 13

G

- Guía del usuario en formato PDF
 - abrir 16
 - en CD 16

I

- Instalación
 - desde CD 7
 - desde un archivo descargado 7
 - desde USB 7
 - problemas 17
- instalación
 - problemas 8

M

- Mensajes 14
- Mensajes de error 14
- Mensajes emergentes 14
- Mi cuenta 12

N

- Norton 360
 - acerca de 5
 - colores 13
 - estado 13
 - icono del escritorio 9
 - novedades 5
 - ventana principal 14
- Norton Bootable Recovery Tool
 - descarga 17
 - utilización 17

P

- Política de soporte 20

S

sitio web de Symantec
acceso 16

Soporte

contacto 20
servicio mundial 21
teléfono 20

soporte

Autoayuda 19

Soporte con un clic 19

soporte de Symantec
acceso 16

T

Tareas 11

V

Ventana principal

ayuda y soporte 11
colores de estado 14
funciones 11
mensajes de estado 14
opciones 11

Vínculo de pie de página 13

Instalación rápida

Norton 360 incluye actualizaciones de protección y nuevas características del producto a medida que están disponibles durante este período de servicio renovable. Con este servicio, se otorga el derecho a usar este producto en un equipo, o en la cantidad de equipos especificada, durante el período de servicio, que comienza a partir de la instalación inicial. Este servicio renovable incluye actualizaciones de protección y nuevas características del producto a medida que estén disponibles durante el período de servicio, sujetas a la aceptación del Acuerdo de licencia de Symantec proporcionado con este producto y disponible para su consulta en:

www.symantec.com.mx

Las funciones del producto se pueden agregar, modificar o eliminar durante el período de servicio.

Antes de comenzar, cierre todos los programas del equipo y asegúrese de que la conexión a Internet esté activada.

Instalación de Norton 360

Es posible instalar Norton 360 desde un CD, una unidad USB o desde un archivo descargado.

Para instalar Norton 360

- 1 Realice una de las siguientes acciones:
 - Si realiza la instalación desde un CD, inserte el CD en la unidad óptica.
En Windows Vista o Windows XP, haga clic en **Instalar Norton 360**.
En Windows 7, haga clic en **Iniciar Norton Install** y, a continuación, haga clic en **Instalar Norton 360**.
 - Si realiza la instalación desde una unidad USB, inserte la unidad USB en el puerto USB.
En Windows Vista o Windows XP, haga clic en **Iniciar Norton Install** y, a continuación, haga clic en **Instalar Norton 360**.
En Windows 7, haga clic en **Abrir la carpeta para ver los archivos**, haga doble clic en **Start.exe** y, a continuación, haga clic en **Instalar Norton 360**.
 - Si descargó una copia de Norton 360, haga doble clic en el archivo descargado.
- 2 En la página de instalación de Norton 360, escriba la clave de producto.
- 3 Haga clic en el vínculo **Opciones de instalación**, revise las opciones y, luego, haga clic en **Aceptar**.
- 4 Haga clic en el vínculo **Acuerdo de licencia del usuario** y léalo.
- 5 Después de hacerlo, haga clic en **ACEPTAR E INSTALAR**.

Los productos Norton de Symantec protegen a los clientes contra las amenazas tradicionales gracias a su protección antivirus y contra F99 y spyware. Además, brindan protección contra bots, descargas no autorizadas y robos de identidad, y utilizan pocos recursos del sistema. Symantec también proporciona servicios, como copias de seguridad en línea y optimización del equipo, y es una fuente de confianza para la seguridad en línea de la familia. Para obtener más información, haga clic en uno de los siguientes vínculos:

Antivirus | Protección Phishing | Protección antispyware | Online Backup

Copyright © 2009 Symantec Corporation. Todos los derechos reservados. Symantec, Norton y el logotipo de Norton son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Symantec Corporation y sus filiales en EE. UU. y otros países. Otros nombres pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios.