

Trend Micro Incorporated se reserva el derecho de efectuar cambios en este documento y en los productos que en él se describen sin previo aviso. Antes de instalar y empezar a utilizar el software, consulte el archivo Léame, las notas de la versión y la última versión de la *Guía de introducción*, documentos disponibles en el sitio Web de Trend Micro:

<http://www.trendmicro.com/download/emea/?lng=es>

Trend Micro, el logotipo de Trend Micro, Trend Micro Internet Security, HouseCall y PC-cillin son marcas comerciales o marcas registradas de Trend Micro, Incorporated. El resto de los nombres de productos o empresas pueden ser marcas comerciales o registradas de sus respectivos propietarios. El resto de las marcas y los nombres de productos son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de sus respectivas empresas u organizaciones.

Copyright © 2009 Trend Micro Incorporated. Reservados todos los derechos. Se prohíbe la reproducción de esta publicación, ya sea mediante fotocopias o almacenamiento en un sistema de recuperación y su transmisión sin el consentimiento previo por escrito de Trend Micro Incorporated.

Nº de documento: PCEM73717/90714

Fecha de publicación: julio de 2009

La *Guía de introducción* de Trend Micro™ Internet Security explica cómo configurar y empezar a utilizar este programa. Léala antes de empezar.

Si necesita asistencia técnica, consulte el apartado *Asistencia técnica* de esta guía para conocer la información de contacto. Para obtener más información, consulte la *Ayuda del producto*, accesible desde la consola principal de Trend Micro Internet Security.

Contenido

Prólogo

| | |
|---|----|
| Documentación | iv |
| Acerca de esta Guía de introducción | iv |
| Convenciones del documento | iv |

Capítulo 1: Introducción

| | |
|--|---|
| Novedades | 2 |
| Lista de comprobación de la protección | 2 |
| Protección automática | 3 |
| Consola principal | 3 |
| Botones de acción e iconos de la bandeja del sistema | 4 |

Capítulo 2: Instalación

| | |
|---|----|
| Requisitos del equipo | 6 |
| Antes de la instalación | 8 |
| Actualizar desde una versión anterior | 9 |
| Instalar Trend Micro Internet Security | 10 |
| Instalar Trend Micro Internet Security en varios equipos | 15 |
| Desinstalar Trend Micro Internet Security | 16 |
| Desinstalar con el Kit de herramientas de diagnóstico de Trend Micro | 18 |

Capítulo 3: Para empezar

| | |
|---|----|
| Comprobar que la instalación se ha realizado correctamente | 22 |
| Abrir la consola principal | 22 |
| Actualizar y explorar | 23 |
| Controlar las actualizaciones de seguridad | 23 |
| Definir una contraseña | 24 |
| Obtener más ayuda | 24 |

Capítulo 4: Solución de problemas

| | |
|---|----|
| Problemas de instalación y activación | 26 |
| Problemas de actualización | 28 |
| Preguntas más frecuentes | 29 |

Capítulo 5: Asistencia técnica

| | |
|--|----|
| Antes de ponerse en contacto con la Asistencia técnica | 36 |
| Ponerse en contacto con el servicio de asistencia técnica | 36 |
| Enviar muestras de archivos infectados | 37 |
| Informar sobre los mensajes de spam, fraudulentos y etiquetados incorrectamente | 37 |
| TrendLabs | 37 |
| Otros recursos | 38 |

Prólogo

En esta guía se describe cómo instalar y comenzar a utilizar Trend Micro™ Internet Security.

En este prólogo encontrará información sobre los temas siguientes:

- *Documentación* en la página iv
- *Acerca de esta Guía de introducción* en la página iv
- *Convenciones del documento* en la página iv

Documentación

Además de esta guía, Trend Micro™ Internet Security también incluye la función *Ayuda del producto*, donde se explican las características principales. Haga clic en el botón **Ayuda** para obtener información sobre la ventana actualmente abierta o buscar información sobre otros temas.

Acerca de esta Guía de introducción

- En el apartado *Introducción* se resumen las funciones principales de Trend Micro Internet Security.
- El apartado *Instalación* describe los procesos de instalación, actualización, renovación y desinstalación de Trend Micro Internet Security.
- El apartado *Para empezar* indica cómo empezar a utilizar el software.
- El apartado *Solución de problemas* recomienda cómo solucionar problemas básicos e incluye una lista de preguntas más frecuentes.
- En el apartado *Asistencia técnica* se detallan los datos para contactar con Trend Micro si no puede encontrar las respuestas necesarias en el apartado Solución de problemas.

Convenciones del documento

En esta guía se utilizan las convenciones siguientes:

| ESTILO | EXPLICACIÓN |
|----------------------|--|
| TODO MAYÚSCULAS | Acrónimos, abreviaciones y teclas del teclado |
| Negrita | Nombres de menús, comandos de menú, botones, pestañas y opciones, además de nombres de servicios y procesos |
| <i>Cursiva</i> | Títulos de la documentación |
| Fuente monoespaciada | Ejemplos (incluidos los ejemplos de líneas de comando), código de programa, direcciones de Internet y la World Wide Web, nombres de archivos y carpetas, y resultados del programa |
| Nota: | Notas de configuración |
| Consejo: | Recomendaciones |
| ADVERTENCIA | Acciones no recomendadas |

TABLA 1. Convenciones del documento

Introducción

1

En este capítulo se ofrece información general de Trend Micro Internet Security, incluidos los temas siguientes:

- *Novedades* en la página 2
- *Lista de comprobación de la protección* en la página 2
- *Protección automática* en la página 3
- *Consola principal* en la página 3

Consulte uno de los temas siguientes antes de iniciar la instalación:

- *Requisitos del equipo* para conocer los requisitos de memoria, disco duro y otras especificaciones.
- *Antes de la instalación* para conocer las tareas previas a la instalación y otras consideraciones.
- *Actualizar desde una versión anterior* si en el equipo ya se ha instalado una versión anterior de Trend Micro Internet Security.
- *Instalar Trend Micro Internet Security* para obtener las instrucciones de instalación.
- *Para empezar* para obtener las instrucciones de uso para Trend Micro Internet Security.

Novedades

- Esta versión es totalmente compatible con Microsoft Windows 7.
- Hay una nueva característica de seguridad que impide automáticamente que se abra software sospechoso en las unidades USB.
- Esta versión puede compartir información sobre las amenazas con Trend Micro™ Smart Protection Network, una red que correlaciona automáticamente la información sobre amenazas recopilada en millones de equipos para ofrecerle una protección más eficaz.
- Esta versión ahora puede bloquear los intentos de abrir sitios Web potencialmente peligrosos según nombres de dominios sospechosos.

Lista de comprobación de la protección

Trend Micro Internet Security le protege frente a las amenazas siguientes:

| AMENAZA | PROTECCIÓN |
|---|--|
| Virus, troyanos y gusanos en el equipo o mensajes entrantes de correo electrónico | Protección frente a virus y spyware |
| Spyware, cookies de seguimiento del explorador Web, rootkits | Protección frente a virus y spyware |
| Cambios no autorizados en la configuración del sistema operativo, registro o archivo Hosts | Prevención de cambios no autorizados |
| Mensajes de spam no solicitados e intentos de mensajes de fraude (phishing) | Filtrado de correo spam |
| Pharming y otras amenazas de Internet | Protección frente a amenazas de Internet |
| Hackers | Cortafuegos personal |
| Intrusos en la red inalámbrica | Protección de la red doméstica |
| Robo de información confidencial de mensajes instantáneos, de correo electrónico o sitios Web | Protección frente al robo de datos |
| Fallos de seguridad del software Microsoft™ | Exploraciones programadas y personalizadas |

TABLA 1-1. Funciones de Trend Micro Internet Security

Protección automática

Una vez instalado, Trend Micro Internet Security lleva a cabo las tareas siguientes automáticamente para protegerle:

- Busca y descarga actualizaciones de seguridad nuevas cada tres horas.
- Ayuda a evitar que el spyware supervise el equipo y que se realicen cambios no autorizados en la configuración del equipo.
- Busca riesgos cada vez que se abre, copia, mueve o guarda un archivo.
- Detiene la descarga de archivos en riesgo y bloquea los intentos de visitar sitios que suponen una amenaza de seguridad.

Si desea una mayor protección, active las características opcionales de controles paternos y protección frente al robo de datos.

Consola principal

En la consola principal se ofrece información general acerca de cómo Trend Micro Internet Security le protege. Haga clic en las pestañas situadas a la izquierda de la ventana para obtener más información y mostrar los controles de estas funciones.

Consejo: en la pestaña **Resumen** de la consola principal, haga clic en el enlace situado junto a **Estado de la protección** para mostrar todas las funciones que actualmente le protegen.

Haga clic en la página **Mi red doméstica** en la parte superior de la ventana para encontrar y gestionar la seguridad de otros equipos conectados a su red doméstica.

Botones de acción e iconos de la bandeja del sistema

La lista siguiente ofrece una descripción de los botones e iconos que se utilizan normalmente en Trend Micro Internet Security:

| BOTÓN/ICONO | DESCRIPCIÓN |
|---|--|
|  | Busca amenazas de seguridad en el equipo (haga clic en el borde derecho del botón para seleccionar una exploración rápida, completa o personalizada). |
|  | Descarga las actualizaciones más recientes de Trend Micro. |
|  | Cierra una ventana y guarda los cambios realizados. |
|  | Cierra la ventana sin guardar los cambios. |
|  | Trend Micro Internet Security ha iniciado la exploración en busca de amenazas de seguridad o la descarga de una actualización en segundo plano. |
|  | Trend Micro Internet Security le protege actualmente. |
|  | Trend Micro Internet Security necesita su ayuda para resolver un problema (haga doble clic en el icono para abrir la consola principal y obtener más información). |
|  | Trend Micro Internet Security ha caducado. |

TABLA 1-2. Botones e iconos comunes del programa

En este capítulo se describe la instalación de Trend Micro Internet Security.

Los temas que se abordan en el capítulo son los siguientes:

- *Requisitos del equipo* en la página 6
- *Antes de la instalación* en la página 8
- *Actualizar desde una versión anterior* en la página 9
- *Instalar Trend Micro Internet Security* en la página 10
- *Desinstalar Trend Micro Internet Security* en la página 16

Requisitos del equipo

En la Tabla 2-1 aparecen las especificaciones de hardware y software para la instalación de Trend Micro Internet Security.

TABLA 2-1. Requisitos del equipo para instalar Trend Micro Internet Security

| ESPECIFICACIONES DEL EQUIPO | |
|---------------------------------------|---|
| Sistema operativo Microsoft™ Windows™ | <ul style="list-style-type: none">• Windows 7 Ultimate E, Professional E, Home Premium E, Home Basic E o Starter Kit E (32 ó 64 bits)• Windows Vista™ Ultimate, Business, Home Premium o Home Basic con o sin Service Pack 1 (SP1) o Service Pack 2 (SP2) (32 ó 64 bits)• Windows XP Home, Professional, Media Center, Tablet PC Edition con Service Pack 2 (SP2) o Service Pack 3 (SP3) (32 bits) |
| Procesador (CPU) | <ul style="list-style-type: none">• Windows 7 y Windows Vista Intel™ Pentium™ a 800 MHz (se recomienda 1 GHz)• Windows XP Procesador Intel Pentium a 350 MHz |
| Memoria mínima | <ul style="list-style-type: none">• Windows 7 y Windows Vista 512 MB como mínimo de memoria RAM (se recomienda 1GB)• Windows XP 256 MB como mínimo de memoria RAM (se recomienda 1GB) |
| Espacio en disco | 500 MB de espacio en disco duro disponible para la instalación |
| Monitor | 1024 x 576 como mínimo con alta calidad/densidad |

Nota: esta versión admite procesadores Hyper-Threading y Dual-Core de Intel, junto con RAID 0 (seccionamiento) o RAID 1 (creación de reflejos o modo dúplex).

Requisitos de Internet

Se necesita una conexión a Internet para activar el software, descargar actualizaciones, obtener información sobre amenazas de seguridad o visitar el sitio Web de Trend Micro. En la Tabla 2-2 aparece el software de Internet compatible.

Nota: algunos proveedores de servicios de Internet cobran una tasa cada vez que se produce una conexión en línea. Otros facturan según la duración de la conexión a Internet o según la cantidad de datos que se recibe. Si debe pagar estas tasas, quizás le interese deshabilitar la función Actualizaciones automáticas de Trend Micro Internet Security 2010. Tenga también presente la posibilidad de modificar el software de conexión a Internet o el enrutador para impedir que la función Actualizaciones automáticas abra una conexión (consulte la documentación del software o del enrutador para obtener más instrucciones).

TABLA 2-2. Software y servicios de Internet compatibles

| SOFTWARE Y SERVICIOS DE INTERNET COMPATIBLES | |
|---|---|
| Exploradores Web compatibles | <ul style="list-style-type: none"> • Requeridos: Microsoft Internet Explorer™ 6.0 con Service Pack 2 (solo Windows XP) , 7.0 o 8.0 • Mozilla® Firefox® 2.0, 3.0, ó 3.5 |
| Software de correo electrónico compatible | <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Outlook™ 2000, 2002, 2003 ó 2007 • Microsoft Outlook Express 6.0 con Service Pack 2 • Mozilla® Thunderbird™ 1.5 ó 2.0 • Windows Mail™ (Windows Vista o Windows 7) |
| Correo electrónico basado en Web compatible | <ul style="list-style-type: none"> • Yahoo!® Mail • MSN Hotmail™ / Windows Live™ Mail • AOL® Mail • Google™ Gmail™ |
| Servicios de mensajería instantánea compatibles | <ul style="list-style-type: none"> • AOL® Instant Messenger™ (AIM®) 5.9 • ICQ® 5.1, 6.0, 6.5 ó ICQ® Lite • MSN™ Messenger 7.5 (solo Windows® XP) • Windows Live™ Messenger 8.0, 8.5 ó 9.0 • Yahoo!® Messenger 8.1 |

Nota: Trend Micro Internet Security no puede explorar los mensajes de Hotmail recibidos a través de Microsoft Outlook Express, Microsoft Outlook o MSN Explorer.

Antes de la instalación

Unos pocos pasos simples pueden facilitar considerablemente la instalación de Trend Micro Internet Security.

- Asegúrese de que el equipo donde desea instalar el programa reúne los requisitos enumerados en la *Tabla 2-1* en la *página 6*. No se puede instalar Trend Micro Internet Security si el equipo no cumple los requisitos, incluida una conexión a Internet operativa.
- Debe tener derechos de administrador en el equipo para instalar Trend Micro Internet Security. Si ya ha instalado otros programas en el equipo, es probable que disponga de estos derechos.

Nota: si se ha descargado Trend Micro Internet Security Pro en un equipo que ejecuta Windows Vista o Windows 7, haga clic con el botón derecho en el programa de instalación y seleccione Ejecutar como administrador.

- Si protege el equipo con un cortafuegos como, por ejemplo, el cortafuegos de Windows, debe desactivarlo o eliminarlo antes de instalar Trend Micro Internet Security, pues ya incluye un cortafuegos personal.
- Muchas empresas y escuelas ofrecen conexiones a Internet a través de un servidor proxy, un equipo que acelera o filtra las comunicaciones con Internet. Su equipo doméstico probablemente no utilice un servidor proxy.

Si es necesario, Trend Micro Internet Security importará la configuración del servidor proxy desde Internet Explorer. Si Internet Explorer no tiene la configuración adecuada para el servidor proxy, tendrá que especificar el nombre o la dirección IP del servidor proxy y el número de puerto.

Nota: Trend Micro Internet Security utiliza la información del servidor proxy cuando se conecta a Internet para activar el software y recibir actualizaciones de Trend Micro.

- Cierre todas las ventanas excepto la del programa de instalación.
- Asegúrese de que tiene a mano el número de serie. La ubicación del número de serie dependerá de si ha descargado Trend Micro Internet Security o ha comprado el software en un disco.

Actualizar desde una versión anterior

Se puede empezar a instalar Trend Micro Internet Security en el equipo sin tener que eliminar primero el software anterior de Trend Micro. El programa de instalación detectará y desinstalará estas versiones automáticamente:

- Trend Micro Internet Security 2009
- Trend Micro Internet Security 2008
- Trend Micro AntiVirus plus AntiSpyware 2009
- Trend Micro AntiVirus plus AntiSpyware 2008

Nota: un cambio de versión eliminará todos los archivos que haya puesto en cuarentena un programa de seguridad anterior de Trend Micro, así como la información almacenada por las características Protección frente al robo de datos y Barra de herramientas de Trend Micro Anti-Spam.

Los archivos en cuarentena pueden contener virus o incluir spyware que no se deben dejar en el equipo. Si quiere conservar algunos archivos puestos en cuarentena, restáurelos y cópielos a una ubicación aislada como, por ejemplo, una unidad USB antes de eliminar el programa.

Instalar Trend Micro Internet Security

Antes de instalar Trend Micro Internet Security, consulte la lista de comprobación en la [página 8](#).

Para instalar Trend Micro Internet Security:

1. Para iniciar el programa de instalación coloque el CD en la unidad de CD-ROM y haga clic en el botón **Instalar programa** o ejecute el programa de instalación descargado de Trend Micro (<http://www.trendmicro.com/download/emea/?lng=es>).

Cuando desaparezca el mensaje siguiente, haga clic en **Instalar el programa**.



ILUSTRACIÓN 2-1. Pantalla de bienvenida



Equipo

Nota: si la ventana de menús del CD-ROM no se abre automáticamente, haga doble clic en el icono **Equipo** del escritorio de Windows, abra la unidad de CD-ROM y haga doble clic en el archivo `setup.exe`.

2. Si una ventana de control de cuentas de usuario le pide permiso para instalar el programa, haga clic en **Continuar**.



ILUSTRACIÓN 2-2. Advertencia de control de cuentas de usuario

3. Lea con detenimiento los términos y condiciones del contrato de licencia de usuario final de Trend Micro. Para instalar el software, debe seleccionar **Acepto los términos del contrato de licencia** y hacer clic en **Siguiente**.

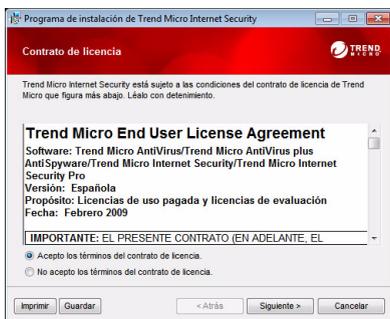


ILUSTRACIÓN 2-3. Ventana Contrato de licencia

4. Escriba el número de serie en la ventana Número de serie y haga clic en **Siguiente**. Haga clic en el enlace **Ubicación del número de serie** si necesita ayuda.



ILUSTRACIÓN 2-4. Ventana Número de serie

5. En la ventana de opciones de la instalación, seleccione **Instalación típica** y haga clic en **Siguiente**.



ILUSTRACIÓN 2-5. Ventana Opciones de la instalación

Si desea modificar algunos parámetros de configuración para personalizar su instalación, seleccione **Instalación personalizada** y haga clic en **Siguiente**.

- Para evitar problemas de instalación a causa de las amenazas de seguridad que ya pudiera tener el equipo, active la casilla de selección **Buscar amenazas de seguridad**.
- Si prefiere utilizar el cortafuegos de Windows, desactive la casilla de selección **Instalar el cortafuegos personal de Trend Micro**.
- Para instalar Trend Micro Internet Security Pro en una carpeta distinta, haga clic en el botón **Cambiar...** Después de seleccionar una ubicación, haga clic en **Aceptar**.
- Para mejorar su protección mediante contribuciones anónimas de información sobre las amenazas detectadas a Trend Micro Smart Protection Network, active la casilla de selección **Compartir la información sobre las amenazas con Trend Micro**.

Tras realizar las selecciones, haga clic en **Siguiente**.



ILUSTRACIÓN 2-6. Ventana Opciones de la instalación personalizada

6. A continuación comienza la instalación de Trend Micro Internet Security.



ILUSTRACIÓN 2-7. Ventana Instalando Trend Micro Internet Security

7. Tras realizar la instalación correctamente, haga clic en **Activar ahora** para activar el software.



ILUSTRACIÓN 2-8. Ventana Preparado para la activación

A continuación, el programa de instalación empezará a configurar el software de seguridad.



ILUSTRACIÓN 2-9. Pantalla Configurando Trend Micro Internet Security

8. Cree una nueva cuenta o inicie sesión en su cuenta actual de Trend Micro. Para crear una nueva cuenta, indique su nombre completo y seleccione su ubicación actual de la lista que aparece junto a **Ubicación**. Escriba una dirección de correo electrónico que compruebe regularmente, indique una contraseña de cuenta y haga clic en **Siguiente**.



ILUSTRACIÓN 2-10. Ventana Activar ahora

9. Imprima la página de confirmación de activación para consultarla en el futuro. Haga clic en **Finalizar**.



ILUSTRACIÓN 2-11. Ventana Protección activada

Haga doble clic en el icono de Trend Micro Internet Security situado en la bandeja del sistema para abrir la consola principal.

Instalar Trend Micro Internet Security en varios equipos

Puede instalar Trend Micro Internet Security en tres equipos con un solo número de serie.



ILUSTRACIÓN 2-12. Puede utilizar un solo número de serie para que Trend Micro Internet Security proteja hasta tres equipos.

Para instalar Trend Micro Internet Security en otro equipo, solo tiene que iniciar el programa de instalación en ese equipo y seguir los mismos pasos.

Cuando active Trend Micro Internet Security en el segundo y tercer equipo, seleccione un nombre (o descripción) para distinguir cada instalación nueva de la anterior. Ya que puede utilizar Trend Micro Internet Security para gestionar la seguridad de otros equipos por control remoto, los distintos nombres le ayudarán a realizar un seguimiento de ellos.

Si debe instalar el software en más de tres equipos, puede desactivar una de las instalaciones anteriores o adquirir un número de serie adicional.

Nota: si desinstala y vuelve a instalar Trend Micro Internet Security en el mismo equipo esto contará como una instalación adicional. Cuando alcance el número máximo de instalaciones permitidas, Trend Micro Internet Security le ayudará a desactivar una de las instalaciones anteriores.

Desinstalar Trend Micro Internet Security

Antes de eliminar Trend Micro Internet Security, asegúrese de haber iniciado sesión en el equipo con derechos de administrador (necesario durante el proceso de eliminación) y cierre el resto de programas abiertos.

ADVERTENCIA *El proceso de desinstalación elimina todos los archivos en cuarentena ya que pueden contener virus, spyware o troyanos que no deben permanecer en el equipo. Si quiere conservar algunos archivos puestos en cuarentena, restáurelos y cópielos a una ubicación aislada como, por ejemplo, una unidad USB antes de desinstalar Trend Micro Internet Security.*

1. Hay dos modos de desinstalar Trend Micro Internet Security:
 - Haga clic en el botón **Inicio** de Windows y seleccione **Todos los programas > Trend Micro Internet Security > Desinstalar Trend Micro Internet Security**.
 - Abra el Panel de control y haga doble clic en el botón **Agregar o quitar programas** (Windows XP) o **Desinstalar un programa** (Windows Vista y Windows 7). En la lista de programas, seleccione **Trend Micro Internet Security**, y haga clic en **Quitar** (Windows XP) o **Desinstalar** (Windows Vista y Windows 7).
2. Si una ventana de control de cuentas de usuario le pide permiso para desinstalar el programa, haga clic en **Continuar**.

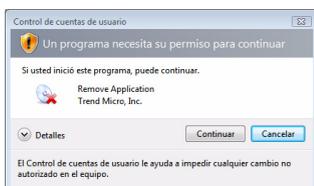


ILUSTRACIÓN 2-13. Advertencia de control de cuentas de usuario

3. Haga clic en **Desinstalar** para confirmar que desea eliminar el programa.



ILUSTRACIÓN 2-14. Ventana Eliminar Trend Micro Internet Security

4. Si ha activado la protección mediante contraseña, escriba la contraseña correcta que ha definido anteriormente.
5. Haga clic en **Reiniciar ahora** para reiniciar el equipo una vez se haya eliminado el programa correctamente.

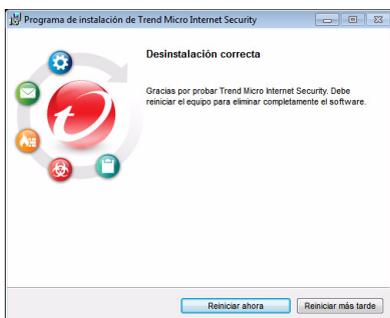


ILUSTRACIÓN 2-15. Ventana Desinstalación correcta

Desinstalar con el Kit de herramientas de diagnóstico de Trend Micro

Si surge algún problema durante la instalación, configuración o desinstalación, utilice el Kit de herramientas de diagnóstico de Trend Micro para eliminar el programa.

Para desinstalar el programa mediante el Kit de herramientas de diagnóstico de Trend Micro:

1. Haga clic en el botón **Inicio** de Windows y seleccione **Todos los programas > Trend Micro Internet Security > Kit de herramientas de diagnóstico de asistencia de Trend Micro**.
2. Si una ventana de control de cuentas de usuario le pide permiso para abrir el programa, haga clic en **Continuar**.

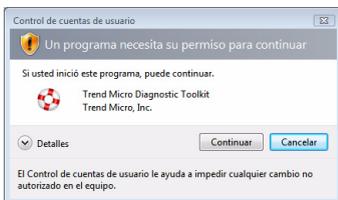


ILUSTRACIÓN 2-16. Advertencia de control de cuentas de usuario

3. Cuando se abra el Kit de herramientas de diagnóstico de Trend Micro, haga clic en la pestaña **[E] Desinstalación**.

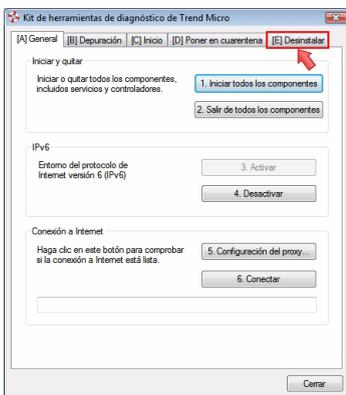


ILUSTRACIÓN 2-17. Pestaña A del Kit de herramientas de diagnóstico de Trend Micro

4. En la pestaña [E] **Desinstalar**, haga clic en el botón **1. Desinstalar**.

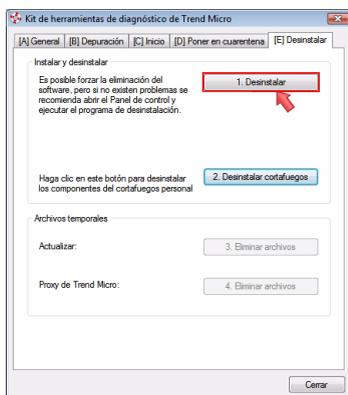


ILUSTRACIÓN 2-18. Pestaña E del Kit de herramientas de diagnóstico de Trend Micro

5. Cuando se lo solicite el sistema, copie el número de serie antes de desinstalar el programa. Una vez realizada esta acción, active la casilla de selección **Ya he anotado el número de serie.** y haga clic en **Siguiente**.
6. En la ventana que se abre, haga clic en **Desinstalar** para quitar el programa.

Para empezar

Después de instalar Trend Micro Internet Security, lleve a cabo las tareas que se describen en las páginas siguientes para empezar a proteger el equipo.

- *Comprobar que la instalación se ha realizado correctamente* en la página 22
- *Abrir la consola principal* en la página 22
- *Actualizar y explorar* en la página 23
- *Controlar las actualizaciones de seguridad* en la página 23
- *Definir una contraseña* en la página 24
- *Obtener más ayuda* en la página 24

Comprobar que la instalación se ha realizado correctamente

Se recomienda utilizar el archivo de prueba del Instituto europeo para la investigación de antivirus informáticos (EICAR) para confirmar que Trend Micro Internet Security le protege.

Nota: el archivo de prueba EICAR *no* es ningún virus. Se trata de un archivo de texto plano inofensivo con extensión *.com que no se replica ni contiene ninguna carga vírica dañina.

1. Abra <http://es.trendmicro.com/es/support/virus-primer/eicar-test-files/>.
2. Haga clic en uno de los enlaces **ecar.com** para descargar el archivo de prueba de EICAR; por ejemplo, `ecar.com` (HTTP).

Trend Micro Internet Security mostrará una advertencia “`ecar_virus`”, pondrá en cuarentena el archivo `ecar_test.com` y registrará el suceso en el registro de exploración antivirus.

Abrir la consola principal

La consola principal de Trend Micro Internet Security le permite comprobar y personalizar fácilmente la configuración de seguridad, descargar actualizaciones y ejecutar exploraciones.

Existen tres maneras de abrir la consola principal:

- Haga clic en el botón **Inicio** de Windows y seleccione **Todos los programas > Trend Micro Internet Security > Trend Micro Internet Security**.
- En la bandeja del sistema en la parte inferior de la pantalla, haga doble clic en el icono de Trend Micro Internet Security. También puede hacer clic con el botón derecho del ratón en el icono de la bandeja del sistema y seleccionar **Abrir la consola principal**.
- Haga doble clic en el icono del escritorio de Trend Micro Internet Security.

Actualizar y explorar

Una vez abierta la consola principal, se mostrarán dos grandes botones de color azul en la parte inferior de la ventana.

- Haga clic en **Explorar ahora** para iniciar una exploración rápida y detectar y eliminar los tipos de software malicioso que suelen ocultarse. Si hace clic en el borde derecho del botón (marcado con un triángulo), puede seleccionar también una exploración completa o personalizada. La exploración completa explora todo el equipo en busca de amenazas de seguridad, mientras que la exploración personalizada examina archivos y carpetas específicos.
- Haga clic en **Actualizar ahora** para descargar la nueva actualización de seguridad que esté disponible.

Controlar las actualizaciones de seguridad

Para descargar inmediatamente las actualizaciones más recientes:

1. Abra la consola principal (consulte la [página 22](#)).
2. En la pantalla **Resumen**, haga clic en **Actualizar ahora**.

Para comprobar cuándo se han recibido las actualizaciones anteriores:

1. Abra la consola principal (consulte la [página 22](#)).
2. Haga clic en **Otra configuración y suscripción** y luego amplíe el encabezado **Registros**.
3. En la lista desplegable elija **Actualizar**.
4. Haga clic en el botón **Ver registros**.

Para comprobar o cambiar el programa de la actualización:

1. Abra la consola principal (consulte la [página 22](#)).
2. Haga clic en **Otra configuración y suscripción** y luego amplíe el encabezado **Actualizaciones automáticas**.
3. Haga clic en el botón **Configuración**.
4. Active la casilla de selección **Buscar automáticamente actualizaciones**. De forma predeterminada Trend Micro Internet Security busca actualizaciones cada tres horas.
5. Para ver el progreso de cada actualización, seleccione **Avisarme antes de que se inicie la actualización**.

Definir una contraseña

Defina una contraseña para evitar que otros usuarios modifiquen la configuración. Para gestionar la seguridad de otros equipos en una red doméstica, debe definir una contraseña.

1. En la consola principal, haga clic en **Otra configuración y suscripción** y seleccione **Contraseña**.
2. En **Contraseña**, haga clic en **Configuración**.
3. Active la casilla **Activar la protección mediante contraseña** y escriba la misma contraseña en los campos **Contraseña** y **Confirmar contraseña**.

Consejo: la contraseña debe contener como mínimo seis caracteres que sean exclusivamente letras del alfabeto (mayúsculas o minúsculas) y números (del 0 al 9). Consulte el tema *Establecer contraseñas seguras* de la *Ayuda del producto* para conocer más recomendaciones.

4. En el campo **Pista para la contraseña**, escriba una frase breve que le recuerde la contraseña si la olvidara. Elija una pista que no permita a otras personas adivinar su contraseña fácilmente.
5. Haga clic en **Aceptar** para guardar la contraseña.

Obtener más ayuda

Trend Micro Internet Security ofrece distintos tipos de ayuda:

| OPCIÓN DE AYUDA | DESCRIPCIÓN |
|--------------------|--|
| Ayuda y asistencia | Haga clic en este botón en la esquina superior derecha de la consola principal para ver enlaces a la <i>Ayuda del producto</i> y la Base de conocimientos. |
| Ayuda contextual | Haga clic en el botón Ayuda para obtener más información sobre una ventana determinada. |
| Ayuda del ratón | Sitúe el cursor sobre un icono sin hacer clic en el mismo para obtener una descripción breve. |

TABLA 3-1. Opciones de ayuda

Solución de problemas

En este capítulo se describe cómo resolver problemas básicos que pueden aparecer durante el uso de Trend Micro Internet Security.

En este capítulo se explican los temas siguientes:

- *Problemas de instalación y activación* en la página 26
- *Problemas de actualización* en la página 28
- *Preguntas más frecuentes* en la página 29

Problemas de instalación y activación

Durante la instalación y activación de Trend Micro Internet Security pueden surgir los problemas siguientes:

- El programa de instalación deja de responder.
- Trend Micro Internet Security no se inicia después de realizar una instalación correcta.
- Ha perdido el número de serie o tiene un número de serie no válido.
- No puede activar Trend Micro Internet Security durante la instalación o a través de la consola principal después de la instalación.

Para solucionar un problema de instalación:

- Asegúrese de que tiene derechos de administrador en el equipo donde desea realizar la instalación de Trend Micro Internet Security.
 - a. Pulse simultáneamente las teclas CTRL - ALT - SUPR para abrir una pequeña ventana con el nombre de la cuenta que ha utilizado para iniciar sesión en el equipo (debajo de Información de inicio de sesión), anote el nombre de la cuenta y haga clic en **Cancelar**.
 - b. Abra el Panel de control.
 - Si el equipo ejecuta Windows XP, haga clic en **Cuentas de usuario** para comprobar si la cuenta que ha anotado tiene derechos de administrador.
 - Si el equipo ejecuta Windows Vista o Windows 7, haga clic en **Cuentas de usuario y seguridad** y, a continuación, haga clic en **Cuenta de usuario** para comprobar si la cuenta que ha anotado tiene derechos de administrador.
 - c. Si no ha iniciado sesión en el equipo con derechos de administrador, cambie a una cuenta que sí tenga esos derechos.
- Asegúrese de que el equipo cumple todos los requisitos de instalación indicados en la [página 6](#).
- Compruebe que ha seguido todas las instrucciones que se describen en el apartado *Instalar Trend Micro Internet Security* de esta *Guía de introducción*.

Si estas sugerencias no le ayudan a solucionar el problema, póngase en contacto con la Asistencia técnica de Trend Micro para obtener ayuda. Consulte la [página 35](#) para obtener más detalles.

Para solucionar un problema de activación:

- Compruebe que ha introducido el número de serie correctamente. Debe facilitar esta información en el formato siguiente:

XXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX

Nota: cada X se corresponde con un número o letra. Las letras se pueden escribir en mayúsculas o minúsculas.

- Seleccione un nombre o descripción únicos para cada instalación tras la primera.
- Para recuperar una contraseña perdida, visite este sitio Web:
<http://www.trendsecure.com/commonapi/redirect.php?a=MT&l=es>
- Consulte los mensajes de advertencia o la información de registro relativa a la activación. Puede buscar soluciones según esta información.
- La versión de prueba de Trend Micro Internet Security solo se puede usar durante un periodo de tiempo limitado. Compre Trend Micro Internet Security antes de que caduque la versión de prueba para mantener la seguridad.

Si estas sugerencias no le ayudan a solucionar el problema, póngase en contacto con la Asistencia técnica de Trend Micro. Consulte la [página 36](#) para obtener más detalles.

Problemas de actualización

Primero, asegúrese de que el equipo puede conectarse a Internet y, a continuación, compruebe si en la red o en el equipo hay algún error obvio de hardware o software. Si Trend Micro Internet Security sigue sin poder descargar actualizaciones, compruebe la conexión con el servidor de actualizaciones.

Para comprobar la conexión con el servidor de actualizaciones:

- Abra el símbolo del sistema de Windows.
 - Nota:** en Windows XP, haga clic en el botón **Inicio**, seleccione **Ejecutar** y escriba `cmd` en la ventana que aparece. En Windows Vista y Windows 7, haga clic en el botón **Inicio** y escriba `cmd` en el campo **Iniciar la búsqueda**.
- Escriba los comandos siguientes para asegurarse de que el equipo puede resolver el nombre de dominio completo (FQDN) del servidor de actualizaciones.

```
nslookup
```

```
ping iau.trendmicro.com
```

Si el equipo no puede contactar con el servidor de actualizaciones, póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Trend Micro. Consulte la [página 37](#) para obtener más detalles.

Preguntas más frecuentes

¿Cómo puedo instalar Trend Micro Internet Security en varios equipos?

Para instalar Trend Micro Internet Security en un equipo adicional, introduzca el CD de instalación en el equipo que requiere la protección. Si ha descargado el programa de instalación, cópielo en el otro equipo.

A continuación, siga los pasos que se describen en el apartado *Instalar Trend Micro Internet Security*. Cada vez que instala Trend Micro Internet Security debe introducir el mismo número de serie.

Si instala el programa demasiadas veces, Trend Micro Internet Security le ayudará automáticamente a averiguar qué instalaciones deben seguir activas.

¿Tengo que activar el programa inmediatamente?

Puede descargar actualizaciones durante tres días después de la instalación del software incluso si no lo ha activado. Sin embargo, para continuar recibiendo las últimas actualizaciones, es preciso activar el software. Solo tiene que abrir la consola principal para empezar.

¿Cómo puedo recuperar un número de serie perdido?

Para recuperar un número de serie perdido, visite este sitio Web:

<http://www.trendsecure.com/commonapi/redirect.php?a=MT&l=es>

También puede enviar una solicitud de ayuda al siguiente sitio Web de asistencia:

<http://esupport.trendmicro.com/support/consumer/submitonline.do>

¿Por qué al desinstalar y volver a instalar Trend Micro Internet Security en el mismo equipo se van agotando las instalaciones permitidas?

Trend Micro no puede distinguir una instalación nueva en un equipo distinto de una instalación nueva en el mismo equipo. Cuando se alcanza el número máximo de instalaciones permitidas, Trend Micro Internet Security le ayudará automáticamente a desactivar una instalación no usada.

¿Qué tengo que hacer después de reinstalar o recuperar Windows?

Si tiene que reinstalar o recuperar el sistema operativo de Microsoft Windows es preciso volver a instalar Trend Micro Internet Security.

¿Por qué aparece *Aún sin activar* en la consola principal después de activar el programa correctamente?

En algunos casos, según la conexión de red, puede que no reciba una respuesta del servidor de Trend Micro inmediatamente. Si es así, haga clic en **Actualizar ahora**. Si Trend Micro Internet Security puede buscar actualizaciones correctamente, debe aparecer la fecha de caducidad correcta.

¿Puede Trend Micro Internet Security filtrar mensajes instantáneos?

Trend Micro Internet Security no puede *filtrar* las sesiones de chat, pero sí puede buscar y eliminar virus, troyanos, gusanos, spyware, spam y otras amenazas enviadas a través del programa de mensajería instantánea. Asimismo, puede bloquear la transmisión de datos confidenciales agregados a la Protección frente al robo de datos.

¿Qué exploradores de Internet funcionan con Trend Micro Internet Security?

Trend Micro Internet Security puede trabajar con los exploradores siguientes:

- Microsoft™ Internet Explorer™ 6.0 con Service Pack 2
(solo para Microsoft™ Windows™ XP)
- Microsoft™ Internet Explorer™ 7.0
- Mozilla™ Firefox™ 2.0, 3.0, ó 3.5

¿Puede Trend Micro Internet Security explorar todos los tipos de archivos?

Sí, Trend Micro Internet Security puede comprobar todos los archivos del equipo en busca de amenazas, así como la memoria del sistema y los mensajes de correo electrónico.

¿Qué es el phishing?

El “phishing” es una forma de fraude concebida para sustraer información personal. Por ejemplo, un sitio Web falso puede imitar exactamente un sitio Web legítimo para engañarle y hacer que revele su nombre, números de tarjeta de crédito, número de la seguridad social u otra información confidencial. Al hacerlo, los ladrones pueden robarle las cuentas o actuar como si fuera usted para realizar compras en línea.

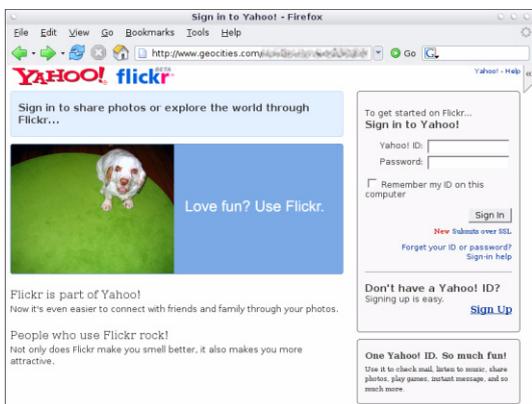


ILUSTRACIÓN 4-1. Ejemplo de sitio Web de phishing

Otro fraude por phishing habitual empieza con un mensaje de correo electrónico en el que se insta a que solucione un problema con su cuenta de inmediato. El mensaje parece real, pero incluye un enlace que conduce a un sitio Web falso.

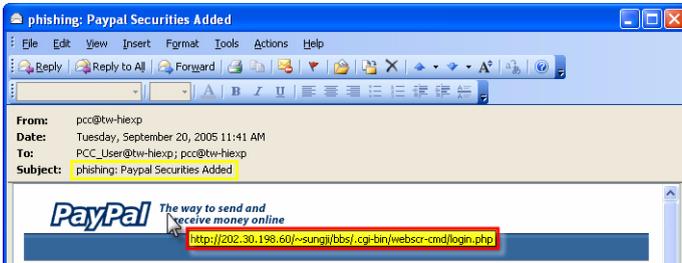


ILUSTRACIÓN 4-2. Ejemplo de un mensaje de correo electrónico de phishing

Los delincuentes también utilizan el IRC (Internet Relay Chat) y otros programas de mensajería instantánea para introducir inadvertidamente archivos no deseados y enlaces a sitios Web de phishing en el contenido dinámico (como gráficos, direcciones de sitios Web y archivos multimedia) que el usuario recibe directamente en una ventana de chat.

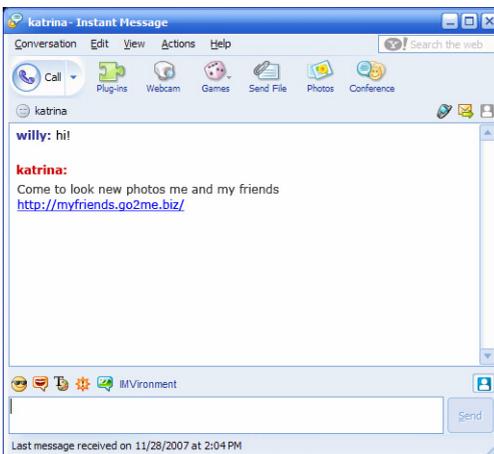


ILUSTRACIÓN 4-3. Ejemplos de mensajes instantáneos de phishing

¿Qué son las cookies?

Los sitios Web pueden almacenar temporalmente datos en los equipos para identificar al usuario o guardar sus preferencias. Generalmente están diseñadas para facilitar el uso de los sitios Web, aunque también suponen un riesgo para la confidencialidad. Las cookies usadas inadecuadamente pueden ser un tipo de spyware.

Nota: asegúrese de comprobar la información detallada sobre posible spyware antes de borrar nada.

¿Tiene algún significado el color del marco alrededor de un mensaje de advertencia?

Cuando Trend Micro Internet Security muestra un mensaje, el color del marco indica la gravedad del riesgo de seguridad implicado.

- El color rojo indica una amenaza seria.
- El color amarillo significa una advertencia o un problema que se debe investigar en lugar de una amenaza inmediata.
- El color azul aparece cuando el mensaje solo informa sobre actividades de seguridad normales.

¿Qué debo hacer si recibo el mensaje de que Trend Micro Internet Security ha eliminado o puesto en cuarentena automáticamente un virus, troyano o spyware?

Haga clic en el nombre del virus, troyano o spyware para conocer detalles como las características de las amenazas y las posibles acciones que debe realizar.

Después de que Trend Micro Internet Security haya encontrado un troyano o spyware, es posible que tenga que reiniciar el equipo para finalizar la eliminación de la amenaza. Por lo general, solo tiene que hacer clic en **Reiniciar ahora**.

Trend Micro tiene como objetivo brindarle un servicio de asistencia técnica que supere sus expectativas. En este capítulo se indica cómo recibir asistencia técnica.

Recuerde que no podrá obtener asistencia hasta que no active Trend Micro Internet Security.

En este capítulo encontrará información sobre los temas siguientes:

- *Antes de ponerse en contacto con la Asistencia técnica* en la página 36
- *Enviar muestras de archivos infectados* en la página 37
- *Informar sobre los mensajes de spam, fraudulentos y etiquetados incorrectamente* en la página 37
- *TrendLabs* en la página 37
- *Otros recursos* en la página 38

Antes de ponerse en contacto con la Asistencia técnica

Antes de ponerse en contacto con el servicio de asistencia técnica, es conveniente repasar otros recursos para obtener una respuesta rápida y sencilla a sus dudas:

- **Consulte la documentación.** Consulte tanto el capítulo *Solución de problemas* de esta *Guía de introducción* como la *Ayuda del producto* para obtener información sobre Trend Micro Internet Security.
- **Visite el sitio de asistencia técnica de Trend Micro**, donde figura la información más reciente sobre todo el software de Trend Micro y respuestas a las preguntas enviadas por otros clientes.
<http://www.trendmicro.com/support/consumer/>

Ponerse en contacto con el servicio de asistencia técnica

Visite el sitio siguiente para abrir un caso de asistencia técnica en línea:

<http://www.trendmicro.com/support/consumer/>

Para ayudar a Trend Micro a solucionar su problema lo más rápido posible, tenga a mano la información siguiente cuando llame:

- El número de serie de Trend Micro Internet Security
- El número de versión de Trend Micro Internet Security
- Texto exacto de los mensajes de error que reciba
- Una explicación breve de lo que estaba haciendo cuando surgió el problema (indique los pasos necesarios para intentar reproducir la situación)

Consejo: abra la consola principal (consulte la [página 22](#)), seleccione Ayuda y asistencia y haga clic en **Información del producto** para conocer la versión del programa y el número de serie.

Enviar muestras de archivos infectados

Si algún archivo parece peligroso pero el software de seguridad no detecta ningún problema, envíe el archivo sospechoso a este sitio Web:

<http://subwiz.trendmicro.com>

Incluya una descripción breve de los síntomas experimentados. Los especialistas de Trend Micro diseccionarán el archivo para identificar el código malicioso que pueda contener.

Informar sobre los mensajes de spam, fraudulentos y etiquetados incorrectamente

Envíenos los mensajes de correo electrónico spam, y los mensajes legítimos identificados por error como spam, a la dirección siguiente:

false@support.trendmicro.com

Envíe los mensajes fraudulentos (phishing) a la dirección siguiente:

antifraud@support.trendmicro.com

La Asistencia técnica de Trend Micro buscará patrones en los mensajes a fin de mejorar el software diseñado para detectar mensajes de correo electrónico spam y fraudulentos.

TrendLabs

TrendLabs, una red global de centros de investigación y asistencia, proporciona a los clientes de Trend Micro en todo el mundo información y actualizaciones permanentes.

Integrados por un equipo de cientos de ingenieros y personal técnico cualificado, los centros de asistencia exclusivos de París, Munich, Manila, Taipei, Tokio y California garantizan una respuesta rápida a las nuevas amenazas para la seguridad informática.

Para obtener más información acerca de TrendLabs, visite este sitio Web:

<http://es.trendmicro.com/es/about/company/trendlabs/>

Otros recursos

- Visite <http://www.trendsecure.com/commonapi/redirect.php?a=MT&l=es> para acceder a su cuenta de Trend Micro, o bien <http://www.trendsecure.com> para acceder a más herramientas y servicios de seguridad.
- El sitio de Trend Micro, <http://es.trendmicro.com/es/home/home-user>, permite la descarga de versiones de prueba gratuitas de su galardonado software de seguridad y ofrece herramientas como el Mapa de virus, donde encontrará informes sobre infecciones de virus en todo el mundo.
- En cualquier momento puede descargar actualizaciones de software y revisiones desde <http://www.trendmicro.com/download/emea/?lng=es>.