

Información acerca de una incidencia con el fichero de firmas en Panda Cloud Office Protection, Retail 2015 y Panda Free Antivirus

Información aplicable a:

Productos

Panda Cloud Office Protection
Panda Cloud Office Protection Advanced
Panda Antivirus Pro 2015

Panda Internet Security 2015
Panda Global Protection 2015
Panda Gold Protection

Síntoma

Incidencia en el fichero de firmas que ha podido afectar a clientes de PCOP y Retail 2015. Este problema ha provocado que algunos ficheros del equipo sean movidos a la cuarentena.

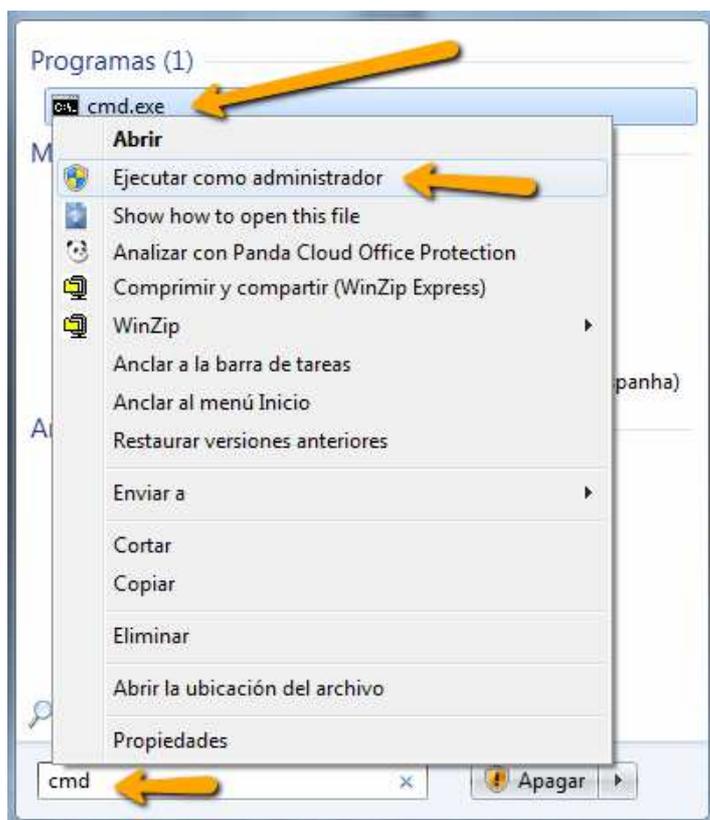
Solución

El fichero de firmas fue reparado de forma inmediata. Además, se ha desplegado una solución automática de Panda para todos los productos afectados. No obstante, en algunos entornos es posible que la incidencia persista. Para verificar si este es el caso de su equipo, por favor siga los pasos que le indicamos a continuación:

Escenario 1: El equipo arranca correctamente

Siga los pasos que indicamos a continuación:

1. Desde **Inicio**, escriba **cmd** y ejecútelo como administrador.



2. En la ventana de **cmd** escriba los siguientes comandos y pulse **Intro** después de escribir cada uno de ellos :
sc stop psinprot
sc stop psinaflt
sc stop nanoservicemain
3. Descargue y ejecute el fichero [ps-recovery.exe](#) como administrador. Para ello, pulse con el botón derecho sobre el fichero y seleccione **Ejecutar como Administrador**. En función del número de elementos en cuarentena, la duración del proceso de restauración puede variar.



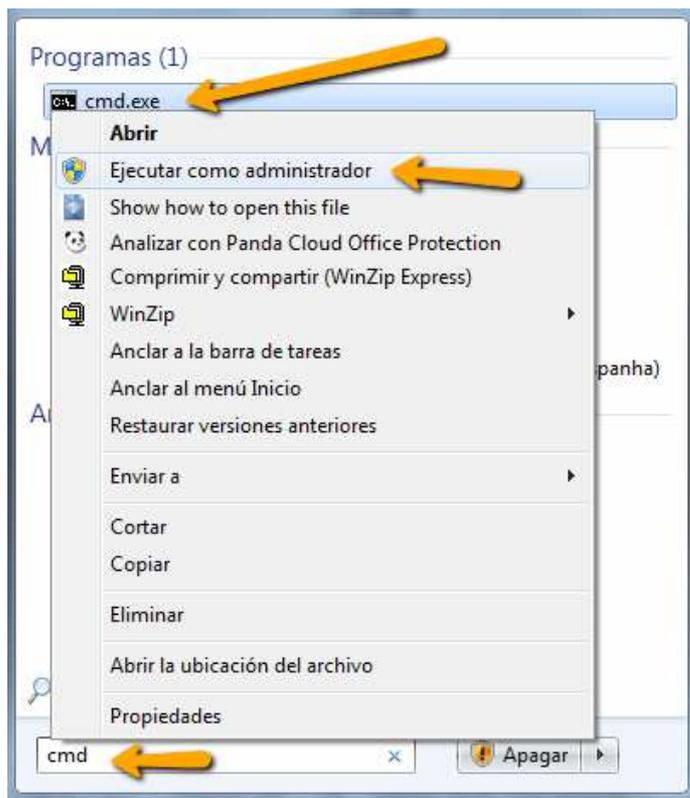
4. Reinicie el equipo.

Este proceso restaurará todos los ficheros de la cuarentena. Sin embargo, en algunos casos, es necesario reiniciar el equipo y repetir los pasos descritos en este artículo para restaurar por completo todos los archivos a su ubicación original.

Escenario 2: El equipo no inicia sesión correctamente en Windows

Siga los pasos que le indicamos a continuación.

1. Arranque el equipo en [Modo Seguro](#).
2. Desde **Inicio**, escriba **cmd** y ejecútelo como administrador.



3. En la ventana de **cmd** escriba los siguientes comandos y pulse **Intro** después de escribir cada uno de ellos:
sc stop psinprot
sc stop psinaflt
sc stop nanoservicemain
4. Descargue y ejecute el fichero [ps-recovery.exe](#) como administrador. Para ello, pulse con el botón derecho sobre el fichero y seleccione **Ejecutar como Administrador**. En función del número de elementos en cuarentena, la duración del proceso de restauración puede variar.



5. Reinicie el equipo.

Este proceso restaurará todos los ficheros de la cuarentena. Sin embargo, en algunos casos, es necesario reiniciar el equipo y repetir los pasos descritos en este artículo para restaurar por completo todos los archivos a su ubicación original.

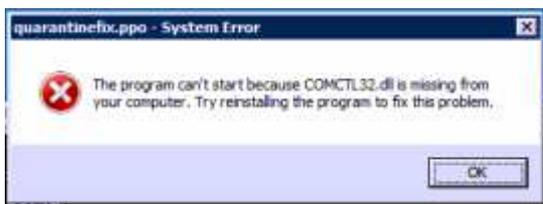
Información adicional para el problema detectado con el fichero de firmas en los productos Panda Cloud Office Protection, Retail 2015 y Panda Free Antivirus

Información aplicable a:

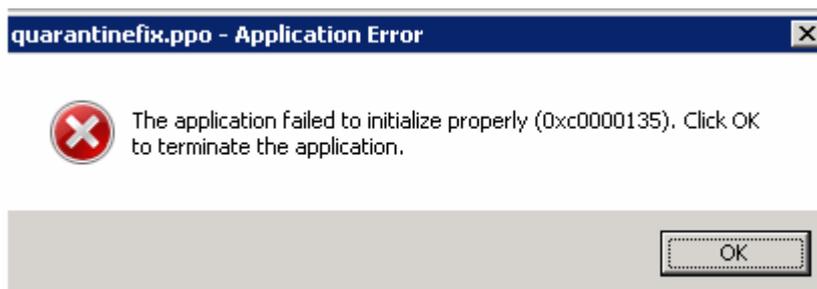
Si se encuentra en este artículo es porque, después de haber aplicado los pasos descritos hasta ahora, todavía detecta algún comportamiento anómalo relacionado con la actualización del fichero de firmas del miércoles, 11 de marzo.

En algunos escenarios se muestran los siguientes mensajes:

"The program can't start because COMCTL32.dll is missing from your computer. Try installing the program to fix this problem."



"The application failed to initialize properly (0xc0000135). Click OK to terminate the application."



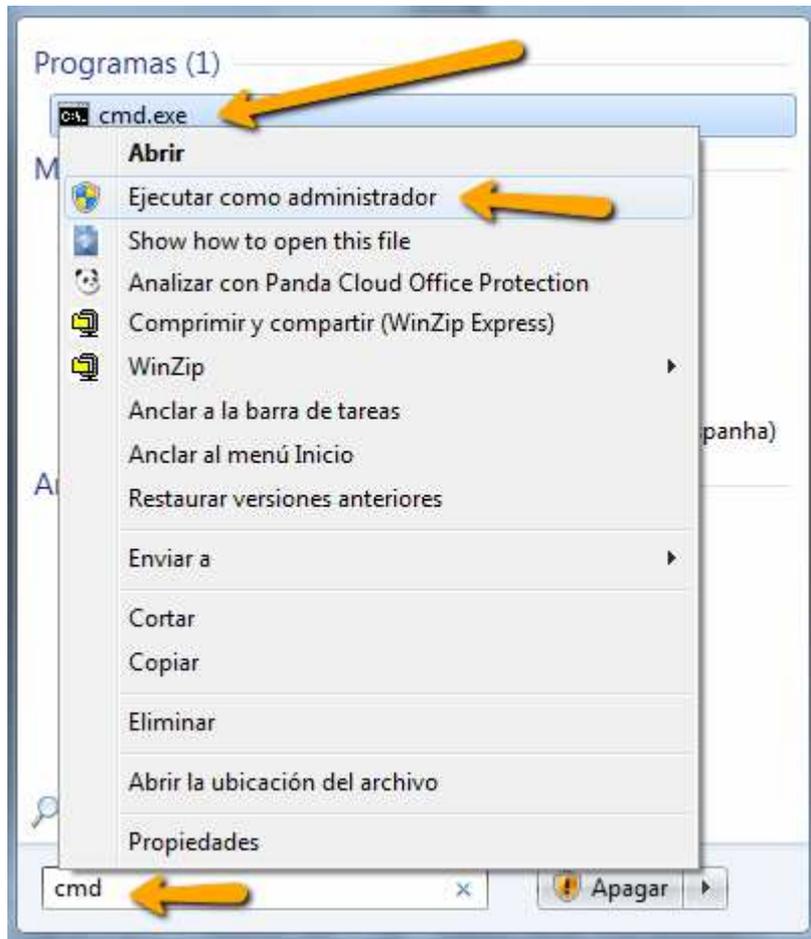
En estos casos, se deberán seguir estos pasos:

1. Crear en la unidad C:\ una carpeta llamada **ps-recovery**.
2. Descargar y descomprimir el fichero [ps-recovery.zip](#) (contraseña panda) en la carpeta que se acaba de crear, **C:\ps-recovery**.



3. Abrir una ventana de **cmd** (línea de comandos) como Administrador.

Para ello, busque el archivo **cmd.exe**, pulse con el botón derecho sobre él y seleccione la opción **Ejecutar como administrador**.



4. Desde la ventana cmd, teclee los siguientes comandos y pulse **Intro** después de cada uno de ellos:

```
Sc stop psinprot
```

```
Sc stop psinaflt
```

```
Sc stop nanoservicemain
```

5. Desde la ventana cmd, teclee ahora **cd c:\ps-recovery** y pulse **Intro**.

6. Teclee **testerNano.exe** y pulse **Intro**.

7. La ventana de comandos se cerrará y comenzará a ejecutarse en modo silencioso, en el background.

Espere por favor 10 minutos par que el proceso concluya correctamente.

Este proceso restaurará todos los ficheros de la cuarentena. Sin embargo, en algunos casos, es necesario reiniciar el equipo y repetir los pasos descritos en este artículo para restaurar por completo todos los archivos a su ubicación original.