

AVISO IMPORTANTE: Solución para equipos que presentan problemas de conexión tras la última actualización de Windows

Estimados clientes:

A raíz de las consultas recibidas durante los últimos días, hemos identificado un inconveniente técnico que está afectando la comunicación entre nuestro software y el equipo médico.

Tras las recientes actualizaciones automáticas distribuidas por Microsoft para **Windows 11** (versiones **Home** y **Home Single Language**), el sistema operativo ha comenzado a bloquear el controlador (driver) del dispositivo, mostrando el Error Código 52: *"El dispositivo no puede iniciar porque Windows no puede verificar la firma digital."*

¿Por qué ocurre este problema?

Queremos aclarar que este inconveniente no se debe a una falla de nuestro software ni a un defecto del equipo médico. Se trata de un cambio unilateral en las políticas de seguridad de Microsoft dentro de sus versiones Windows 11 Home, el cual bloquea herramientas que antes permitía utilizar con total normalidad.

Lamentablemente, al ser una restricción interna del sistema operativo, es una situación que excede nuestro control y que no podemos solucionar con una actualización de nuestro programa.

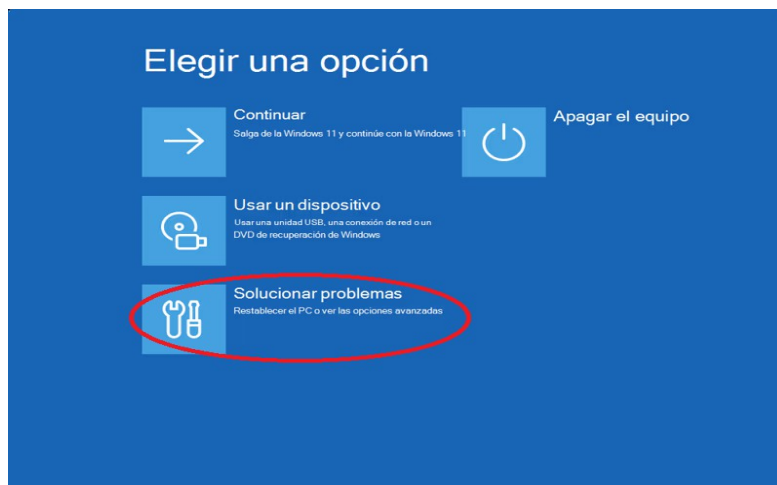
Opciones disponibles para restablecer el servicio

Para que pueda seguir operando con normalidad, nuestro equipo técnico ha validado las siguientes soluciones alternativas:

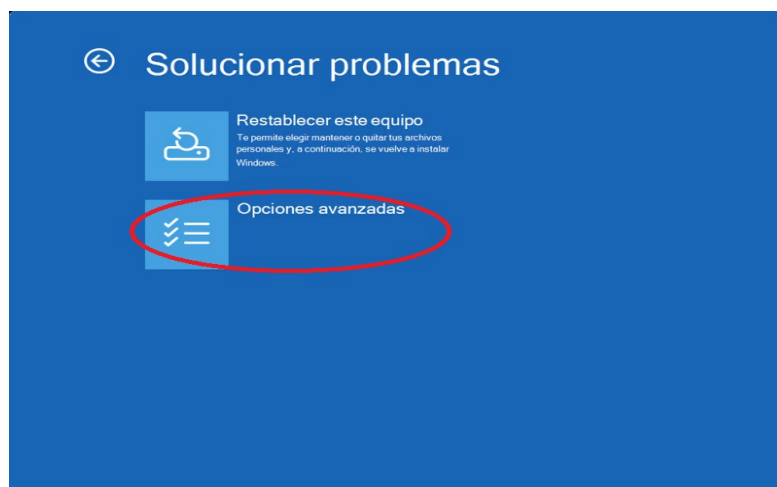
Opción 1: Deshabilitar el uso obligatorio de controladores firmados.

Esta opción le permite iniciar Windows omitiendo temporalmente la restricción de Microsoft para que el equipo pueda funcionar. Tenga en cuenta que este método **desactiva la comprobación solo por esa sesión**. En cuanto se reinicie la PC de forma normal, la protección se volverá a activar automáticamente.

1. Mantenga presionada la tecla **Shift (Mayús)** y haga clic en **Reiniciar** en el menú de inicio de Windows.
2. El equipo se reiniciará en una pantalla azul con opciones. Seleccione **Solucionar problemas**.



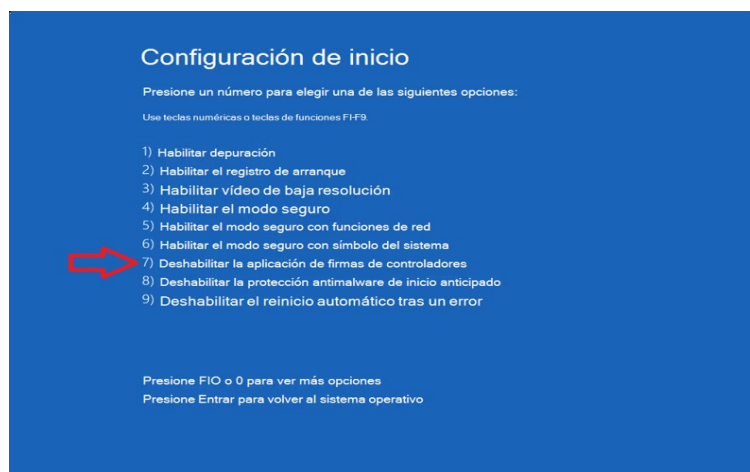
3. Luego seleccione **Opciones avanzadas > Configuración de inicio**:





4. Haga clic en el botón **Reiniciar**.

5. Al reiniciar, verá una lista de opciones. Presione la tecla **7** o **F7** en su teclado ("*Deshabilitar el uso obligatorio de controladores firmados*"):



6. El sistema iniciará normalmente y el hardware ya estará operativo.

¿Qué hacer si Windows le solicita una "Clave de BitLocker"?

Si al realizar el proceso anterior la computadora se detiene y le pide este código, no se preocupe. Es una medida de seguridad automática de Windows. No necesita resolverlo en ese instante:

1. **Salga de esa pantalla:** Simplemente apague o reinicie su computadora de forma normal para regresar a su escritorio de siempre.
2. **Busque el código:** Ingrese desde su navegador web al sitio oficial de Microsoft: windows.microsoft.com/recoverykey
3. Inicie sesión con el mismo correo y contraseña que usa para entrar a su computadora. Allí verá su **Clave de recuperación** (un código de 48 números).
4. Anótela en un papel y vuelva a iniciar la Opción 1. Ahora ya podrá ingresarla cuando el sistema se la pida.

Opción 2: Reinstalación del Sistema Operativo o Cambio de Versión.

Si requiere una solución definitiva y permanente sin lidiar con los menús de inicio avanzado, la alternativa es reinstalar una versión limpia de Windows o actualizar a **Windows 11 Pro**, donde la gestión de firmas de controladores es más flexible y permite excepciones permanentes administradas por el usuario.