

La actualización de la Base de Conocimientos a la versión 9.2.10 está prevista para el 6 de diciembre de 2025. Tenga en cuenta que algunos complementos de la Base de Conocimientos ya no serán compatibles con esta versión y estarán deshabilitados. Le recomendamos que compruebe la funcionalidad de su espacio en el [entorno de producción](#) (con GlobalProtect VPN) antes de actualizar.

[ntes para Windows](#)

Cómo reinstalar un dispositivo Windows

Creado por Uladzimir Radziuk , última modificación por Arakel Yorghanjyan el 29 de julio de 2025

 Esta información se aplica principalmente a dispositivos conectados a AAD.

Si necesita reinstalar un dispositivo local conectado a AD con migración a Entra ID, asegúrese de que el hash del dispositivo esté registrado en Autopilot.

Puede hacerlo usted mismo, según el artículo <https://kb.epam.com/x/PHjxWQ> . Si necesita ayuda, cree una solicitud en el [Portal de soporte](#) .

Si necesita conservar un dispositivo local conectado a AD con la reinstalación del sistema operativo (debido a necesidades específicas del proyecto, etc.), no dude en enviar un [ticket en el Portal de soporte](#) .

La reinstalación del sistema operativo se realizará en la oficina de EPAM.

Si tiene problemas para iniciar su PC , cree una solicitud en el [Portal de soporte](#) (elemento del catálogo "Informar sobre problemas con EPAM Endpoint Management").


Si tienes problemas con tu PC, puedes restablecer el sistema operativo para reinstalar Windows, **pero eliminando tus archivos, configuraciones y aplicaciones** , excepto las integradas en tu dispositivo. La opción más recomendable (que también te permitirá actualizar el sistema operativo a la última versión aprobada) es usar el archivo ISO de Windows. Si el sistema operativo ya se ha actualizado a la última versión, puedes usar el método de "Restablecimiento de Windows".

[Archivo ISO de Windows](#) [Restablecimiento de Windows](#)

[Recuperación del sistema operativo desde HP BIOS/UEFI](#)

 Antes de reinstalar el sistema, asegúrese de que todos los datos importantes del dispositivo estén respaldados según: <https://kb.epam.com/x/o8Noc>. Después de reiniciar el ordenador, es necesario pasar Windows

Autopilot según las [instrucciones](#)

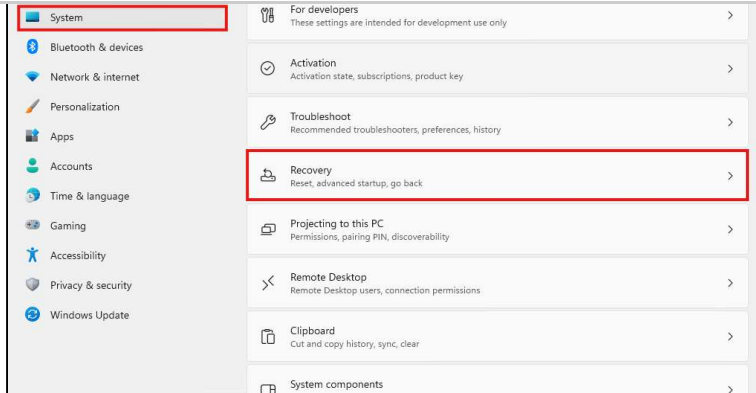
 Utilice esta opción solo si tiene una de las versiones de Windows compatibles. Consulte más información aquí: <https://kb.epam.com/x/xXeNcQ>

Para restablecer su PC, realice las siguientes acciones:

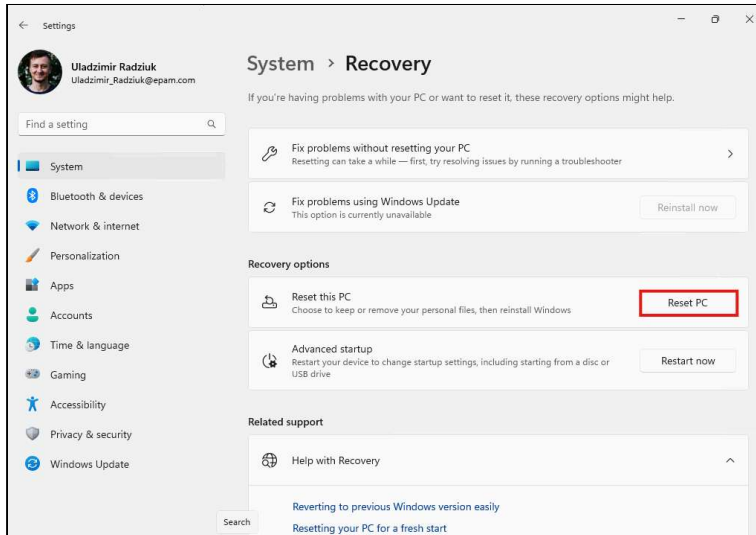
1. Vaya a **Menú Inicio > Configuración > Sistema > Recuperación** .



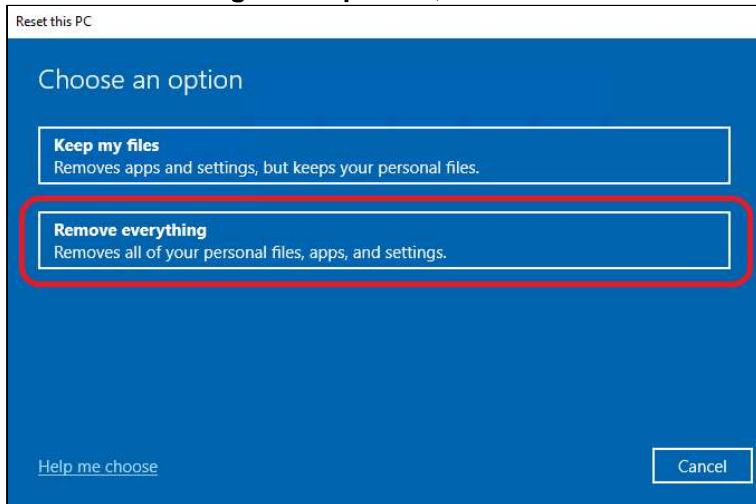
ntes para Windows



2. En la sección "**Restablecer esta PC**", seleccione "**Comenzar**".



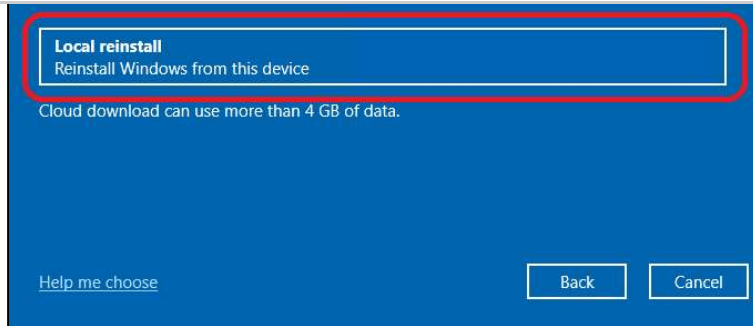
3. En la ventana "**Elegir una opción**", seleccione **Eliminar todo** .



4. En la ventana "**¿ Cómo desea reinstalar Windows?**", seleccione "**Reinstalación local**" y siga las instrucciones que se muestran a continuación.



ntes para Windows



- ❗ Como alternativa, puede utilizar la opción "Descarga en la nube" (disponible para el sistema operativo Windows a partir de la versión 2004 (20H1). Esta opción obtiene directamente una copia nueva de Windows desde los servidores de MS, en lugar de utilizar los archivos locales almacenados en su máquina. **Si tiene archivos de sistema defectuosos o dañados, la descarga en la nube puede ser la mejor opción para restablecer su dispositivo.** La PC debe estar conectada a Internet antes de comenzar el restablecimiento. Se descargarán aproximadamente 5 GB. **Tenga en cuenta que la versión del sistema operativo no se actualizará a la última versión disponible: por ejemplo, si tiene instalada la versión 20H2, no se actualizará a 21H1 automáticamente.**

5. Siga las instrucciones [de configuración del primer inicio de sesión de Windows Autopilot](#) .

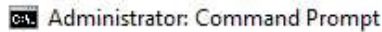
Cómo solucionar el error "No se pudo encontrar el entorno de recuperación"

En caso de que aparezca el siguiente error, es necesario verificar si el entorno de recuperación está configurado en el dispositivo.



Para solucionar el error, realice las siguientes acciones:

1. Abra el símbolo del sistema **como administrador** y ejecute el comando **reagentc /info** .

Administrator: Command Prompt

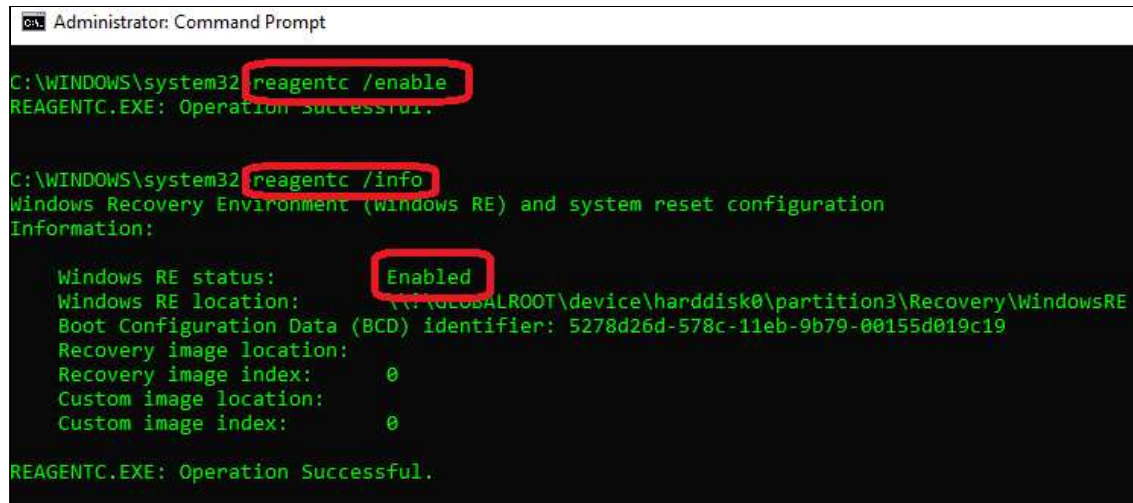
ntes para Windows

```
Information:

Windows RE status:      Disabled
Windows RE location:
Boot Configuration Data (BCD) identifier: 00000000-0000-0000-0000-000000000000
Recovery image location:
Recovery image index:   0
Custom image location:
Custom image index:     0

REAGENTC.EXE: Operation Successful.
```

2. In case it is disabled, enable it using the **reagentc /enable** command, and then check it using the **reagentc /info** command.



```
C:\WINDOWS\system32 reagentc /enable
REAGENTC.EXE: Operation Successful.

C:\WINDOWS\system32 reagentc /info
Windows Recovery Environment (Windows RE) and system reset configuration
Information:

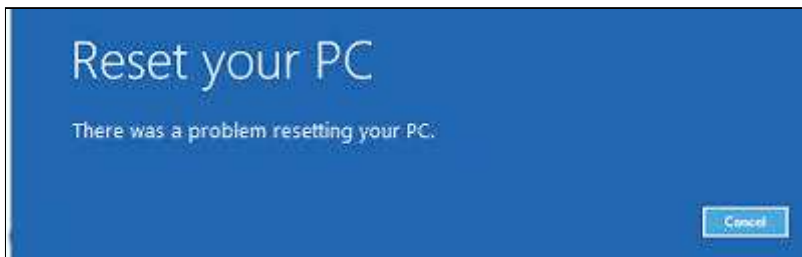
Windows RE status:      Enabled
Windows RE location:    \\?\GLOBALROOT\device\harddisk0\partition3\Recovery\WindowsRE
Boot Configuration Data (BCD) identifier: 5278d26d-578c-11eb-9b79-00155d019c19
Recovery image location:
Recovery image index:   0
Custom image location:
Custom image index:     0

REAGENTC.EXE: Operation Successful.
```

3. Reboot the device and try to perform OS reset again.

How to fix the "There was a problem resetting your PC" error

In case the error appears, use the instructions from the Windows ISO file section, or submit a request on the [Support Portal](#).



✓ No one has confirmed reading this

[kb_article_workflow](#)

21 Comments

ntes para Windows

Please fix link for downloading ISO from MS site (now error 403 Forbidden), for example to:

https://software-download.microsoft.com/db/Win10_2004_English_x64.iso?t=d7d24e11-8160-4ade-b7d9-8e6631340b6c&e=1612393524&h=e0104646412eb58910d7cff2c80c8274



Uladzimir Radziuk

Hi,
MS provides temporary link. So, direct link to the image cannot be placed on the page.



Siarhei Huryanau

For browser Chrom:

- Go to <https://www.microsoft.com/en-us/software-download/windows11>
- Right click : inspect
- Select the simulation of any smartphone
- Refresh the page

You can now select the desired operating system edition to download.



Matvei Ivanchenko

Such an elegant workaround!



Danil Nazarov

Colleagues, quick question. Will this re-installation erase disk D in the system?



Uladzimir Radziuk

Hi Danil,
No it should not erase disk D, it changes files on just system one.



Boris Zubanov

Bad experience. Didn't manage to reinstall Win11 yesterday at home - it was always failing on "Apps" stage first time on "3 of 5", second on "2 of 4", no "try again" nor "reset" helped. And it takes ages to complete every stage - managed to retry just twice and it took 5 hours of time. If my 100Mbps of internet is "slow" for all that then I don't know... Still, suddenly it managed to progress today from the office so, alas, I have fresh OS on my laptop. But now for a half of a day already it spins me a wheel with "Downloading..." MS Office with Corporate Portal. Nonsense.



Andrej Snegiriov

At the end of installation on step how to set up device i have 2 options: set up for personal use / set up for work or school. I choose work, enter credentials, pass the 2FA. And get an error...



Andrej Snegiriov

Doing a reinstall to enroll under our customers MDM.



Felipe Marin

same here, could you solve it that time ?



Yauheni Sidarenka

Just in case my solution helps somebody else, I tried to install Windows 11 from home and the setup.exe always fails with error 0x80070002. I tried to install Windows 11 from home and the setup.exe always fails with error 0x80070002.

ntes para Windows

and install updates later. After that, the installation went smoothly. I think the reason for my issue was the inability to download Windows updates for EPAM-owned machine if it is not connected to EPAM network. And I did not want to establish VPN connection before running setup.exe, assuming the connection might be interrupted in the middle of the installation, which will probably lead to inability to complete the installation from home.



Volodymyr Krushynskyi

Trying to dnld Win11. It interrupts all the time with no option to resume dnld. 😞



Volodymyr Krushynskyi

Was able to dnld late in the evening



Volodymyr Krushynskyi

Can this re-installation be done by using the Windows 11 Installation Assistant or downloading an ISO image from here: <https://www.microsoft.com/en-us/software-download/windows11> ?

Or EPAM provides some kind of a different ISO? Are we using an Enterprise Edition?



Arakel Yorghanyan

Dear Volodymyr, you can try all the options available from the Microsoft page:

<https://www.microsoft.com/software-download/windows11>

But I will suggest the ISO option or Media Creation Tool option, since the "Windows 11 Installation Assistant", depending on version (randomly) can miss the clean installation option.



Volodymyr Krushynskyi

One more Q:

Why on the step "7. In the "**Choose what to keep**" window, select the **Nothing** option, and click **Next.**" do we have to choose Nothing? Can't we preserve personal files and apps?



Arakel Yorghanyan

If you save files and settings, it will save all damaged registry settings and configuration files, as a result, you will get an upgraded broken OS.

This KB article was created for OS reinstallation, not for upgrading, if you come here that means that you have some issues with your OS that can't or are hard to fix, so the fastest way to solve the issue is the OS reinstallation.

There is a KB article for the OS upgrade:

- [How to update WinOS to the Windows 11 version](#)



Maksym Shylov

The last step of setting up the system is failing. (both for w10 and w11)

In the ACCOUNT SETUP the last step called APPS is IDENTIFYING everytime and then fails with a timeout.

Could anyone help me please?



Grigorii Batalov

Por favor, cubra el caso cuando **Restablecer esta PC** solicita la contraseña LCSA para continuar.



Uladzimir Radziuk

Parece que no tienes derechos de administrador en el WS, solo envía un ticket a support.epam.com



Grigorii Batalov

@GrigoriB

ntes para Windows
