

# Sophos Mobile

## Ayuda de usuario

Versión del producto: 8.1



# Contenido

Acerca de esta ayuda.....	1
Acerca de Sophos Mobile.....	2
Iniciar sesión en el portal de autoservicio.....	3
Iniciar sesión por primera vez.....	3
Inicio de sesión.....	3
Recuperar contraseña.....	3
Salir.....	4
Configurar Sophos Mobile en su dispositivo.....	5
Pasos de inscripción para dispositivos Android.....	5
Pasos de inscripción para dispositivos iOS.....	5
Pasos de inscripción para ordenadores Mac.....	5
Pasos de inscripción para dispositivos Windows Phone y Windows Mobile.....	6
Pasos de inscripción para ordenadores Windows.....	6
Qué esperar tras la inscripción.....	7
Administrar dispositivos móviles con el portal de autoservicio.....	8
Sincronizar dispositivo.....	8
Mostrar infracciones de cumplimiento.....	8
Bloquear dispositivo.....	9
Activar modo Perdido.....	9
Restablecer contraseña del dispositivo.....	10
Restablecer contraseña de protección de apps.....	11
Restablecer contraseña del contenedor de Sophos.....	11
Localizar dispositivo.....	12
Borrar dispositivo.....	12
Borrar perfil de trabajo Android.....	13
Reconfigurar la administración de dispositivos de Sophos Mobile.....	13
Reconfigurar la app Sophos Mobile Control.....	14
Anular inscripción del dispositivo.....	14
Eliminar dispositivo con la inscripción anulada.....	15
Mostrar datos de contacto de soporte técnico.....	16
Administrar dispositivos móviles con la app Sophos Mobile Control.....	17
Sincronizar dispositivo.....	17
Mostrar y resolver infracciones de cumplimiento.....	17
Instalar apps.....	17
Instalar apps de trabajo.....	18
Bloquear apps protegidas.....	18
Mostrar apps sin permiso para iniciarse.....	19
Mostrar mensajes de su empresa.....	19
Anular inscripción del dispositivo.....	19
Mostrar datos de contacto de soporte técnico.....	20
Soporte técnico.....	21
Aviso legal.....	22

# 1 Acerca de esta ayuda

Esta ayuda describe cómo configurar y utilizar la app Sophos Mobile Control y cómo utilizar el portal de autoservicio de Sophos Mobile.

Las funciones disponibles en el portal de autoservicio pueden variar en función de la configuración del sistema específica de su empresa. Puede que no todas las funciones que se describen en esta ayuda estén disponibles en su caso.

## 2 Acerca de Sophos Mobile

Sophos Mobile es una herramienta de administración para dispositivos móviles como teléfonos inteligentes y tabletas, así como para equipos PC que ejecutan Windows 10 y ordenadores Mac. Ayuda a mantener los datos corporativos seguros mediante la administración de las aplicaciones y de la seguridad.

Sophos Mobile se compone de un servidor y un cliente.

Sophos Mobile protege los datos corporativos de su dispositivo y garantiza que este cumpla las políticas corporativas aplicables a su empresa.

Con el portal de autoservicio, puede inscribir su dispositivo en Sophos Mobile. Además, puede localizar, bloquear o borrar su dispositivo de forma remota, o restablecer la contraseña sin necesidad de ponerse en contacto con el soporte técnico.

## 3 Iniciar sesión en el portal de autoservicio

### 3.1 Iniciar sesión por primera vez

#### Nota

Dependiendo de la configuración del sistema, el procedimiento la primera vez que se inicia sesión puede ser distinto al descrito en esta sección. El procedimiento descrito aplica a usuarios creados mediante la gestión de usuarios interna de Sophos Mobile. Si se utiliza otro método de gestión de usuarios, recibirá la información de inicio de sesión necesaria de su empresa.

Para iniciar sesión en el portal de autoservicio, recibirá la dirección web correspondiente de su empresa. También recibirá para iniciar sesión por primera vez un correo electrónico de registro con sus credenciales de usuario y un enlace para activar su cuenta.

Inicie sesión en el portal de autoservicio por primera vez:

1. En el correo electrónico de registro del portal de autoservicio, haga clic en el enlace para activar su cuenta.  
El portal de autoservicio de Sophos Mobile le solicitará que defina una contraseña.
2. Introduzca su nueva contraseña dos veces y haga clic en **Cambiar contraseña**.  
Iniciará sesión con su nueva contraseña y será redirigido a la página **Inicio**.

### 3.2 Inicio de sesión

#### Nota

Su empresa puede mostrar mensajes en el cuadro de diálogo de inicio de sesión, por ejemplo sobre próximas actualizaciones y periodos de interrupción. Haga clic en el mensaje para mostrar todo el contenido.

1. Abra el portal de autoservicio en el navegador web.
2. En el cuadro de diálogo de inicio de sesión, introduzca sus credenciales y haga clic en **Inicio de sesión**.

Ha iniciado sesión en el portal de autoservicio. Se abre la página **Inicio** del portal de autoservicio.

### 3.3 Recuperar contraseña

Si ha olvidado la contraseña para iniciar sesión en el portal de autoservicio de Sophos Mobile, puede restablecerla haciendo clic en **¿No recuerda la contraseña?** en el cuadro de diálogo de inicio de sesión del portal de autoservicio.

## 3.4 Salir

Para cerrar la sesión en el portal de autoservicio, haga clic en su nombre de usuario en la barra de menú y seleccione **Cerrar sesión**.

# 4 Configurar Sophos Mobile en su dispositivo

Los dispositivos se pueden registrar fácilmente en el portal de autoservicio.

## Nota

El número de dispositivos que se pueden inscribir a través del portal de autoservicio puede estar restringido por las políticas de la empresa. En este caso no podrá inscribir más dispositivos al alcanzar el número máximo especificado.

1. En el portal de autoservicio, haga clic en **Inscribir nuevo dispositivo**.
2. En el portal de autoservicio, haga clic en **Mobile** y, a continuación, en **Inscribir dispositivo**.
3. Siga las instrucciones para inscribir su dispositivo en Sophos Mobile.

## 4.1 Pasos de inscripción para dispositivos Android

Existen dos pasos de inscripción básicos:

1. Instale la app Sophos Mobile Control en su dispositivo.
2. Configure la app en su dispositivo.

Para obtener más información, consulte el correo electrónico que ha recibido del administrador. Si inscribe un dispositivo en el portal de autoservicio, verá las instrucciones allí.

## 4.2 Pasos de inscripción para dispositivos iOS

Existen dos pasos de inscripción básicos:

1. Instale la app Sophos Mobile Control en su dispositivo.
2. Configure la app en su dispositivo.

Para obtener más información, consulte el correo electrónico que ha recibido del administrador. Si inscribe un dispositivo en el portal de autoservicio, verá las instrucciones allí.

## 4.3 Pasos de inscripción para ordenadores Mac

Para inscribir un Mac en Sophos Mobile, debe instalar una política de inscripción.

Para obtener más información, consulte el correo electrónico que ha recibido del administrador. Si inscribe un dispositivo en el portal de autoservicio, verá las instrucciones allí.

#### Importante

Sophos Mobile administra el usuario que ha iniciado sesión en el Mac cuando se realiza el procedimiento de inscripción. No es posible cambiar este usuario más adelante.

#### Sugerencia

Para ver la configuración aplicada a su Mac por su empresa, haga clic en **Perfiles** en **Preferencias del Sistema**.

## 4.4 Pasos de inscripción para dispositivos Windows Phone y Windows Mobile

Existen tres pasos de inscripción básicos:

1. Instale la app Sophos Mobile Control en su dispositivo.
2. Configure la app en su dispositivo.
3. Configure el agente de administración del dispositivo en su dispositivo.

Para obtener más información, consulte el correo electrónico que ha recibido del administrador. Si inscribe un dispositivo en el portal de autoservicio, verá las instrucciones allí.

## 4.5 Pasos de inscripción para ordenadores Windows

Para inscribir un ordenador Windows en Sophos Mobile, debe configurar el agente de administración del dispositivo en él.

Para obtener más información, consulte el correo electrónico que ha recibido del administrador. Si inscribe un dispositivo en el portal de autoservicio, verá las instrucciones allí.



## 5 Qué esperar tras la inscripción

En función de los ajustes del perfil de configuración instalado, cabe esperar lo siguiente una vez que haya inscrito su dispositivo en Sophos Mobile:

- Puede haber disponibles nuevas apps.
- Es posible que su empresa haya especificado que se instalen apps en el dispositivo. Para verlas e instalarlas, abra la app Sophos Mobile Control en su dispositivo y toque **Apps**. Para más información, consulte [Instalar apps](#) (página 17).
- Apps como la Cámara, YouTube o App Store pueden dejar de estar disponibles en el dispositivo.
- La app de correo electrónico puede haberse configurado para acceder al servidor de correo corporativo.
- Notificaciones de Sophos Mobile cuando su dispositivo deja de cumplir las políticas de la empresa (p. ej., debido a la instalación de una app que no cumpla las políticas). (Si está utilizando iOS, consulte la documentación de Apple para más información sobre cómo activar las notificaciones en su dispositivo.) En la app Sophos Mobile Control, puede consultar todas las infracciones: Para más información, consulte [Mostrar y resolver infracciones de cumplimiento](#) (página 17). También es posible ver las infracciones de cumplimiento de los dispositivos inscritos a su nombre en el portal de autoservicio. Para más información, consulte [Mostrar infracciones de cumplimiento](#) (página 8).
- Si su empresa ha configurado la Protección de apps para aplicaciones específicas en su dispositivo, debe definir una contraseña cuando abra una app protegida por primera vez. Tendrá que volver a introducir dicha contraseña cada vez que abra la app protegida o después de que se haya bloqueado el dispositivo. En la app Sophos Mobile Control puede ver todas las apps protegidas y bloquearlas todas de una vez. Para más información, consulte [Bloquear apps protegidas](#) (página 18).
- Es posible que la app Sophos Mobile Control le pida la contraseña para el correo electrónico.
- En dispositivos Android que admitan Samsung Knox, es posible que se le solicite que acepte el acuerdo de licencia de Samsung Knox. Esto es necesario para registrar la funcionalidad de MDM de Sophos en el dispositivo. La licencia de Samsung Knox es gratuita. No es necesaria la licencia Samsung Knox Premium.
- Si ha creado un perfil de trabajo en su dispositivo Android durante el proceso de inscripción, Sophos Mobile solo administra ese perfil, no todo el dispositivo. No accede a sus datos y aplicaciones personales. Para obtener más detalles sobre los perfiles de trabajo, consulte la [Ayuda de Android Enterprise \(enlace externo\)](#).
- Si solo ha inscrito el contenedor de Sophos, Sophos Mobile no accede a ningún dato fuera del contenedor de Sophos, como sus datos y apps personales.

### Nota

Si la configuración se quita del dispositivo debido a la anulación de su inscripción, todos los datos (correo electrónico, elementos del calendario y contactos) y las apps administradas introducidas también se quitarán.

## 6 Administrar dispositivos móviles con el portal de autoservicio

Después de inscribir su dispositivo en Sophos Mobile, debe usar el portal de autoservicio para administrarlo.

### 6.1 Sincronizar dispositivo

#### Nota

Es posible que esta función no esté disponible para determinados tipos de dispositivos, o que su empresa la haya desactivado.

En el portal de autoservicio, puede sincronizar manualmente su dispositivo con el servidor de Sophos Mobile.

Esto resulta útil, p. ej., en las situaciones siguientes:

- Su dispositivo ha estado apagado durante un periodo de tiempo prolongado y, por tanto, no se ha sincronizado con el servidor. En este caso, su dispositivo no es conforme y, p. ej., puede que no sea capaz de recibir correos electrónicos. Para que su dispositivo vuelva a ser conforme debe sincronizarlo con el servidor de Sophos Mobile.
- Su dispositivo no es conforme por otros motivos (por ej. apps prohibidas) y debe realizar cambios en él para que cumpla las políticas de la empresa. Tras hacer los cambios necesarios, debe sincronizar su dispositivo con el servidor de Sophos Mobile.

Para sincronizar su dispositivo manualmente:

1. En el portal de autoservicio, haga clic en **Mis dispositivos** y después en el dispositivo que corresponda.
2. En el portal de autoservicio, haga clic en **Mobile** y después en el dispositivo que corresponda.
3. Haga clic en **Acciones** y, después, en **Actualizar datos**.

### 6.2 Mostrar infracciones de cumplimiento

#### Nota

Es posible que esta función no esté disponible para determinados tipos de dispositivos, o que su empresa la haya desactivado.

En el portal de autoservicio, puede mostrar las infracciones de cumplimiento de su dispositivo.

1. En el portal de autoservicio, haga clic en **Mis dispositivos** y después en el dispositivo que corresponda.
2. En el portal de autoservicio, haga clic en **Mobile** y después en el dispositivo que corresponda.
3. Haga clic en **Estado de cumplimiento**.  
La opción **Estado de cumplimiento** solo está disponible cuando el dispositivo no es conforme.

4. Haga clic en el enlace **No conforme** junto al **Estado de cumplimiento**.

Este enlace solo está disponible cuando el dispositivo no es conforme.

En el dispositivo, debe efectuar las acciones necesarias para hacerlo conforme.

## 6.3 Bloquear dispositivo

### Nota

Es posible que esta función no esté disponible para determinados tipos de dispositivos, o que su empresa la haya desactivado.

Puede bloquear su dispositivo en caso de robo o extravío.

1. En el portal de autoservicio, haga clic en **Mis dispositivos** y después en el dispositivo que corresponda.
2. En el portal de autoservicio, haga clic en **Mobile** y después en el dispositivo que corresponda.
3. Haga clic en **Acciones** y, después, en **Bloquear**.

En dispositivos iOS, puede escribir un mensaje de un máximo de 300 caracteres que se mostrará en el dispositivo después de bloquearse. P. ej., puede introducir un mensaje con un número de contacto para el caso de que su dispositivo se encuentre. En el campo **Número de teléfono para mostrar**, puede introducir un número que se marca automáticamente si alguien toca el mensaje de bloqueo.

Para ordenadores Mac, defina un código PIN de 6 dígitos que deberá introducirse en el Mac para desbloquearlo.

Su dispositivo está bloqueado con su contraseña actual o, en el caso de un Mac, con el PIN de bloqueo del sistema.

## 6.4 Activar modo Perdido

### Nota

Esta sección solo es aplicable a dispositivos iOS.

Puede poner su dispositivo iOS en modo Perdido en caso de que lo pierda o se lo roben.

En el modo Perdido, las únicas acciones que están disponibles en el dispositivo son:

- Marcar un número de teléfono que se haya configurado.
- Hacer una llamada de emergencia.

### Importante

Si activa el modo Perdido en el portal de autoservicio, no puede desactivarlo en iCloud, y viceversa.

Para activar el modo Perdido:

1. En el portal de autoservicio, haga clic en **Mis dispositivos** y después en el dispositivo que corresponda.
2. En el portal de autoservicio, haga clic en **Mobile** y después en el dispositivo que corresponda.
3. Haga clic en **Acciones** y, después, en **Activar modo Perdido**.
4. Configure las siguientes opciones:

Opción	Descripción
<b>Mensaje de bloqueo de pantalla</b>	Texto que se muestra en la pantalla de bloqueo.
<b>Número de teléfono de bloqueo de pantalla</b>	Un número de teléfono que puede marcarse desde la pantalla de bloqueo.
<b>Nota a pie de página</b>	<p>Texto de nota al pie que se muestra en la parte inferior de la pantalla de bloqueo.</p> <p>Si no se configura una nota al pie, se muestra una nota estándar para ponerse en contacto con el administrador.</p>

5. Confirme la acción. El dispositivo pasa al modo Perdido de inmediato.

Cuando el dispositivo está en modo Perdido, puede realizar las siguientes acciones en el portal de autoservicio:

- Para buscar el dispositivo, elija **Localizar**.
- Para reproducir un sonido en el dispositivo, elija **Reproducir sonido del modo Perdido**.
- Para desactivar el modo Perdido, elija **Desactivar modo Perdido**.

## 6.5 Restablecer contraseña del dispositivo

### Nota

Es posible que esta función no esté disponible para determinados tipos de dispositivos, o que su empresa la haya desactivado.

Puede restablecer remotamente la contraseña del dispositivo en el portal de autoservicio.

1. En el portal de autoservicio, haga clic en **Mis dispositivos** y después en el dispositivo que corresponda.
2. En el portal de autoservicio, haga clic en **Mobile** y después en el dispositivo que corresponda.
3. Haga clic en **Acciones** y, a continuación, en **Restablecer contraseña**.
4. Confirme cualquier mensaje de información o siga las instrucciones que se muestran.  
En dispositivos Android, Windows y Windows Mobile, se crea una nueva contraseña de forma automática y se muestra en el portal de autoservicio. En iOS debe introducir la nueva contraseña que se utilizará para bloquear el dispositivo.

Su dispositivo está bloqueado y se puede desbloquear con esta nueva contraseña.

## 6.6 Restablecer contraseña de protección de apps

### Nota

Esta sección solo es aplicable a dispositivos Android.

Si su empresa ha configurado la Protección de apps para aplicaciones específicas en su dispositivo, debe definir una contraseña cuando abra una app protegida por primera vez. Tiene que volver a introducir dicha contraseña cada vez que abra la app o después de que se haya bloqueado el dispositivo. Puede restablecer la contraseña en el portal de autoservicio.

1. En el portal de autoservicio, haga clic en **Mis dispositivos** y después en el dispositivo que corresponda.
  2. En el portal de autoservicio, haga clic en **Mobile** y después en el dispositivo que corresponda.
  3. Haga clic en **Acciones** y luego en **Restablecer contraseña de protección de apps**.
  4. En el cuadro de diálogo, introduzca una nueva contraseña en el campo **Nueva contraseña** y confírmela.
  5. Haga clic en **Restablecer contraseña**.
  6. Haga clic en **Restablecer**.
- En su dispositivo, debe definir una contraseña nueva la próxima vez que abra una app protegida.

## 6.7 Restablecer contraseña del contenedor de Sophos

### Nota

Esta función solo está disponible si el administrador ha instalado el contenedor de Sophos en su dispositivo.

La contraseña del contenedor de Sophos puede restablecerse de forma remota en el portal de autoservicio. Esta contraseña se utiliza para ambas apps: Sophos Secure Workspace y Sophos Secure Email.

1. En el portal de autoservicio, haga clic en **Mis dispositivos** y después en el dispositivo que corresponda.
2. En el portal de autoservicio, haga clic en **Mobile** y después en el dispositivo que corresponda.
3. Haga clic en **Acciones** y, a continuación, en **Restablecer contraseña del contenedor de Sophos**.

Se suprime la contraseña del contenedor de Sophos. Ahora debe definir una contraseña nueva.

## 6.8 Localizar dispositivo

### Nota

Es posible que esta función no esté disponible para determinados tipos de dispositivos, o que su empresa la haya desactivado.

Puede mostrar la ubicación de su dispositivo en Google Maps, por ejemplo en caso de robo o extravío.

### Nota

Para los dispositivos iOS y Windows Mobile, la función **Localizar** tiene una utilidad limitada ya que hay que confirmar mensajes en el dispositivo antes de que se muestre la ubicación.

1. En su dispositivo, asegúrese de que los servicios de localización estén activados y que la app Sophos Mobile Control tenga permiso para usarlos.
2. En el portal de autoservicio, haga clic en **Mis dispositivos** y después en el dispositivo que corresponda.
3. En el portal de autoservicio, haga clic en **Mobile** y después en el dispositivo que corresponda.
4. Haga clic en **Acciones** y, después, en **Localizar**.  
Se crea una tarea y se envía al dispositivo.
5. En los detalles del dispositivo, haga clic en **Localización** para ver la ubicación de su dispositivo en Google Maps.
6. En los detalles del dispositivo, haga clic en **Ver detalles** junto a **Localización** para ver la ubicación de su dispositivo en Google Maps.

## 6.9 Borrar dispositivo

### Nota

Es posible que esta función no esté disponible para determinados tipos de dispositivos, o que su empresa la haya desactivado.

### Nota

Esta sección no es aplicable a dispositivos Android en los que Sophos Mobile solo administra un perfil de trabajo. Para borrar el perfil de trabajo en estos dispositivos, consulte [Borrar perfil de trabajo Android](#) (página 13).

Puede borrar el dispositivo, es decir, restablecerlo a la configuración de fábrica, en caso de robo o extravío. Si tiene dudas sobre si es necesario borrar el dispositivo, póngase en contacto con su equipo de soporte técnico.

### Importante

Si borra el dispositivo, se eliminarán todos los datos. Esta acción no se puede deshacer.

1. En el portal de autoservicio, haga clic en **Mis dispositivos** y después en el dispositivo que corresponda.
2. En el portal de autoservicio, haga clic en **Mobile** y después en el dispositivo que corresponda.
3. Haga clic en **Acciones** y, después, en **Borrar**.  
Para ordenadores Mac, establezca un PIN de 6 dígitos que deberá introducirse para desbloquear el Mac después de que se haya borrado.

A continuación se restablecen los ajustes de fábrica de su dispositivo. Se eliminan todos los datos.

## 6.10 Borrar perfil de trabajo Android

Para dispositivos Android en los que Sophos Mobile solo administra un perfil de trabajo, puede eliminar el perfil de trabajo de su dispositivo en caso de que lo pierda o se lo roben. Esta acción suprime todas las aplicaciones y datos corporativos del dispositivo, incluida la app Sophos Mobile Control. No elimina sus datos ni aplicaciones personales. Póngase en contacto con el equipo de soporte técnico si no está seguro de si debe borrar el perfil de trabajo de Android for Work.

### Importante

La acción de eliminar el perfil de trabajo del dispositivo no se puede deshacer.

1. En el portal de autoservicio, haga clic en **Mis dispositivos** y después en el dispositivo que corresponda.
2. En el portal de autoservicio, haga clic en **Mobile** y después en el dispositivo que corresponda.
3. Haga clic en **Acciones** y en **Borrar Android for Work**.
4. Haga clic en **Acciones** y en **Borrar Android for Work**.

Se eliminará el perfil de trabajo. Su dispositivo ya no estará inscrito en Sophos Mobile.

## 6.11 Reconfigurar la administración de dispositivos de Sophos Mobile

Si desactiva la administración de dispositivos de Sophos Mobile manualmente en su dispositivo, sin utilizar el portal de autoservicio ni la app Sophos Mobile Control, el portal de autoservicio sigue mostrando el dispositivo como administrado. Para administrar el dispositivo, debe volver a configurarlo.

1. En el portal de autoservicio, haga clic en **Mis dispositivos** y después en el dispositivo que corresponda.
2. En el portal de autoservicio, haga clic en **Mobile** y después en el dispositivo que corresponda.
3. Haga clic en **Acciones** y, después, en **Reconfigurar**.  
Aparece un mensaje que advierte que se anulará la inscripción del dispositivo si se trata de un dispositivo administrado.

Se activa el dispositivo para que se ponga en contacto con el servidor de Sophos Mobile. En función de la rapidez con que responda el dispositivo, puede pasar algún tiempo hasta que empiece la reconfiguración.

Lleve a cabo el proceso de inscripción tal como se describe en [Configurar Sophos Mobile en su dispositivo](#) (página 5). Una vez completado el proceso, su dispositivo volverá a estar inscrito en Sophos Mobile.

## 6.12 Reconfigurar la app Sophos Mobile Control

### Nota

Esta sección solo aplica a dispositivos iOS y Windows Mobile.

Si la app Sophos Mobile Control se ha desinstalado por error de su dispositivo administrado, deberá hacer lo siguiente:

- Vuelva a instalar la app.
- Vuelva a configurar la app para conectarla al servidor de Sophos Mobile de nuevo.

### Nota

Esta sección no es aplicable si la cuenta de administración de dispositivos móviles (MDM) de Sophos Mobile también se ha eliminado. En este caso, debe volver a configurar el dispositivo. Consulte [Reconfigurar la administración de dispositivos de Sophos Mobile](#) (página 13).

Para volver a configurar la app Sophos Mobile Control:

1. En el portal de autoservicio, haga clic en **Mis dispositivos** y después en el dispositivo que corresponda.
2. En el portal de autoservicio, haga clic en **Mobile** y después en el dispositivo que corresponda.
3. Haga clic en **Acciones** y, después, en **Reconfigurar la app SMC**.  
Se muestra una página con instrucciones detalladas.
4. Haga clic en **Acciones** y, después, en **Reconfigurar app SMC**.  
Se muestra una página con instrucciones detalladas.
5. Utilice la app Sophos Mobile Control para escanear el código QR que se muestra o introduzca manualmente los datos de configuración mostrados.

La app Sophos Mobile Control se vuelve a conectar al servidor de Sophos Mobile.

## 6.13 Anular inscripción del dispositivo

### Nota

Esta sección no es aplicable a dispositivos Android en los que solo Sophos Mobile administre un perfil de trabajo. Para anular la inscripción de estos dispositivos, consulte [Borrar perfil de trabajo Android](#) (página 13)

En el portal de autoservicio, puede anular la inscripción de Sophos Mobile de su dispositivo. Hágalo si ya no usa su dispositivo gestionado, por ejemplo porque dispone de uno nuevo.

### Importante

La acción de anular la inscripción del dispositivo no se puede deshacer.

1. En el portal de autoservicio, haga clic en **Mis dispositivos** y después en el dispositivo que corresponda.



2. En el portal de autoservicio, haga clic en **Mobile** y después en el dispositivo que corresponda.
3. Haga clic en **Acciones** y, después, en **Anular inscripción**.

Su dispositivo se retira de la administración de dispositivos. Esto tiene los siguientes efectos:

- Para dispositivos Android:
  - El administrador de dispositivo cliente de Sophos Mobile Control se desactiva.
  - Si está instalado, se desactiva el administrador de dispositivo de Sophos Samsung Plugin.
  - Se eliminan todos los datos de la app, pero la app permanece en el dispositivo. En caso necesario se debe desinstalar la app Sophos Mobile Control manualmente.
  - Las apps contenedor (Sophos Secure Workspace y Sophos Secure Email) y la app Sophos Mobile Security se restablecen.
- Para dispositivos Android, cuando el dispositivo está inscrito en Sophos Mobile Control en el modo propietario del dispositivo de Android para empresas.
  - Se borre el dispositivo.
- Para iPhone o iPad:
  - El perfil base de MDM y todos los demás perfiles y apps administradas instaladas con Sophos Mobile se eliminan.
  - La app Sophos Mobile Control se desinstala.
  - Las restricciones impuestas al dispositivo se anulan.
  - Se eliminan todas las cuentas configuradas por Sophos Mobile y los datos asociados. Esto incluye su correo electrónico corporativo.
  - Se eliminan todas las apps de Sophos Mobile (conocidas como *apps administradas*).
  - Se eliminan todos los certificados recibidos de Sophos Mobile.
  - Las apps contenedor (Sophos Secure Workspace y Sophos Secure Email) se restablecen.
- Para equipos Mac:
  - Se eliminan la política de inscripción y otras políticas de dispositivo y usuario instaladas por Sophos Mobile.
  - Las restricciones impuestas al dispositivo se anulan.
  - Se eliminan todas las cuentas configuradas por Sophos Mobile y los datos asociados. Esto incluye su correo electrónico corporativo.
  - Se eliminan todos los certificados recibidos de Sophos Mobile.
- Para dispositivos Windows Phone y Windows Mobile:
  - La app Sophos Mobile Control y todas las políticas se eliminan del dispositivo.
  - Los datos de inicio de sesión y todos los demás datos recibidos desde el servidor se eliminan.
- Para ordenadores Windows:
  - La cuenta de gestión de dispositivos móviles (MDM) de Sophos Mobile se elimina del dispositivo.
  - Los datos de inicio de sesión y todos los demás datos recibidos desde el servidor se eliminan.

## 6.14 Eliminar dispositivo con la inscripción anulada

Una vez que ha anulado la inscripción de un dispositivo o lo ha borrado, puede eliminarlo en el portal de autoservicio para quitarlo del sistema.

1. En el portal de autoservicio, haga clic en **Mis dispositivos** y después en el dispositivo que corresponda.
2. En el portal de autoservicio, haga clic en **Mobile** y después en el dispositivo que corresponda.

3. Haga clic en **Acciones** y, después, en **Eliminar**.

El dispositivo ya no aparece en la lista de sus dispositivos.

## 6.15 Mostrar datos de contacto de soporte técnico

En el portal de autoservicio, puede mostrar información sobre cómo ponerse en contacto con el equipo de soporte técnico y la información necesaria.

En la barra de menús, haga clic en **Soporte**.

Se muestra la página **Soporte**, que indica cómo ponerse en contacto con el soporte técnico e incluye la información necesaria.

# 7 Administrar dispositivos móviles con la app Sophos Mobile Control

Después de inscribir su dispositivo en Sophos Mobile y de instalar la app Sophos Mobile Control en el dispositivo, puede llevar a cabo los procedimientos que se describen en las secciones siguientes en la app Sophos Mobile Control. Para utilizar la mayoría de funciones, el dispositivo debe estar conectado a Internet.

## 7.1 Sincronizar dispositivo

En la app Sophos Mobile Control, puede sincronizar manualmente su dispositivo con el servidor de Sophos Mobile.

Esto resulta útil, p. ej., en las situaciones siguientes:

- Su dispositivo ha estado apagado durante un periodo de tiempo prolongado y, por tanto, no se ha sincronizado con el servidor. En este caso, su dispositivo no es conforme y, p. ej., puede que no sea capaz de recibir correos electrónicos en el dispositivo. Para que su dispositivo vuelva a ser conforme debe sincronizarlo con el servidor de Sophos Mobile.
- Su dispositivo no es conforme por otros motivos (por ej. apps prohibidas) y debe realizar cambios en él para que cumpla las políticas de la empresa. Tras hacer los cambios necesarios, debe sincronizar su dispositivo con el servidor de Sophos Mobile.

Para sincronizar su dispositivo manualmente:

1. Abra la app Sophos Mobile Control en su dispositivo.
2. En el panel de control, toque **Sincronizar ahora**.

## 7.2 Mostrar y resolver infracciones de cumplimiento

Tan pronto como su dispositivo no sea conforme con las políticas de la empresa (por ejemplo, por una app prohibida que tenga instalada), Sophos Mobile muestra una notificación en el dispositivo.

En la app Sophos Mobile Control, puede consultar todas las infracciones:

1. Abra la app Sophos Mobile Control en su dispositivo.
2. En el panel de control, pulse el cuadro de más arriba que muestra el estado de cumplimiento. Aparece una lista con todas las infracciones.
3. Junto a una infracción, pulse **Corrección** y siga los pasos necesarios para solucionarla.

## 7.3 Instalar apps

### Nota

Para dispositivos Android en los que Sophos Mobile solo administra un perfil de trabajo, consulte [Instalar apps de trabajo](#) (página 18).

Es posible que su empresa haya configurado apps para su dispositivo. Puede instalar estas apps directamente desde la app Sophos Mobile Control.

1. Abra la app Sophos Mobile Control en su dispositivo.
2. En el panel de control, toque **Apps**.
3. Toque la aplicación que desea instalar y siga el procedimiento de instalación.

#### Nota

En función del tipo de dispositivo que tenga, es posible que su empresa instale directamente apps en su dispositivo con o sin su confirmación.

## 7.4 Instalar apps de trabajo

#### Nota

Esta sección es aplicable a dispositivos Android en los que Sophos Mobile solo administra un perfil de trabajo.

Es posible que su empresa haya configurado apps de trabajo para su dispositivo. Puede instalar estas apps desde la aplicación Google Play Store en su perfil de trabajo.

1. En el dispositivo, pulse la app Google Play Store marcada con la insignia de maletín.
2. Busque la app que desee instalar.
3. En la página de la aplicación, pulse **Instalar** y siga las instrucciones de instalación.

#### Nota

Es posible que su empresa instale o desinstale directamente apps de trabajo en su dispositivo sin su confirmación.

## 7.5 Bloquear apps protegidas

#### Nota

Esta sección solo es aplicable a dispositivos Android.

Si su empresa ha configurado la Protección de apps para aplicaciones específicas en su dispositivo, debe definir una contraseña cuando abra una app protegida por primera vez. A continuación, la app estará protegida con una contraseña. Tendrá que volver a introducir dicha contraseña cada vez que abra la app o después de que se haya bloqueado el dispositivo. En la app Sophos Mobile Control puede ver todas las apps protegidas y bloquearlas todas de una vez. Esto resulta útil cuando, p. ej., deja su dispositivo a otra persona y no quiere que use sus apps protegidas.

#### Nota

Puede restablecer la contraseña en el portal de autoservicio.

1. Abra la app Sophos Mobile Control en su dispositivo.

2. En el panel de control, toque **Protección de apps**.  
En **Apps protegidas** se muestran todas las apps que su empresa ha configurado como protegidas.
3. Toque en **Bloquear apps incluidas en la lista**.

## 7.6 Mostrar apps sin permiso para iniciarse

### Nota

Esta sección solo es aplicable a dispositivos Android.

Si su empresa ha configurado el **Control de apps** para aplicaciones específicas en su dispositivo, no podrá iniciar estas apps en su dispositivo. En la app Sophos Mobile Control, puede mostrar las apps que no pueden iniciarse.

1. Abra la app Sophos Mobile Control en su dispositivo.
2. En el panel de control, toque **Control de apps**.

En **Control de apps**, puede ver una lista de todas las apps que no se pueden ejecutar.

## 7.7 Mostrar mensajes de su empresa

Su empresa puede enviar mensajes a su dispositivo. Al recibir un mensaje, se mostrará una notificación. Puede leer el mensaje en la app Sophos Mobile Control.

1. Abra la app Sophos Mobile Control en su dispositivo.
2. En el panel de control, toque **Mensajes**.  
Se muestran todos los mensajes que haya recibido hasta ahora. Puede suprimir mensajes individuales.

### Sugerencia

Pulse la notificación de un mensaje entrante para abrir la app Sophos Mobile Control.

### Nota

Si su empresa utiliza Sophos Mobile 4, deberá confirmar la notificación de un mensaje para que se muestre en **Mensajes**.

## 7.8 Anular inscripción del dispositivo

### Nota

Es posible que esta función no esté disponible para determinados tipos de dispositivos, o que su empresa la haya desactivado.

Puede utilizar la app Sophos Mobile Control para anular la inscripción de Sophos Mobile de su dispositivo. Al anular el registro se elimina la conexión del servidor y todos los datos correspondientes, pero no desinstala la app Sophos Mobile Control.

Para anular la inscripción de su dispositivo, abra la app Sophos Mobile Control en su dispositivo y realice las siguientes acciones:

- Para Android:
  - a) En la barra de título del panel de control, pulse **Más** y, a continuación, **Acerca de**.
  - b) En **Acerca de**, pulse **Anular inscripción**.
- Para iOS:
  - a) En la barra de título del panel de control, pulse **Acerca de** y, a continuación, **Anular inscripción**.
- Para Windows Mobile, usando la app Sophos Mobile Control 2017:
  - a) En la barra de título del panel de control, pulse **Soporte**.
  - b) En la barra de título de **Soporte**, pulse **Anular inscripción**.
- Para Windows Phone y Windows Mobile, usando la app Sophos Mobile Control:
  - a) En el panel de control, toque **Ajustes**.
  - b) En la parte inferior de **Configuración**, pulse **Más** y, a continuación, **Anular inscripción**.

## 7.9 Mostrar datos de contacto de soporte técnico

En la app Sophos Mobile Control, puede mostrar información sobre cómo ponerse en contacto con el equipo de soporte técnico y la información necesaria.

1. Abra la app Sophos Mobile Control en su dispositivo.
2. En el panel de control, toque **Soporte**.

### Sugerencia

Puede tocar el campo **Correo electrónico**, **Teléfono** o **Móvil** para escribir un mensaje de correo electrónico o llamar por teléfono a su contacto de soporte.

## 8 Soporte técnico

Para obtener asistencia técnica sobre cualquier producto de Sophos, puede:

- Visitar el foro Sophos Community en [community.sophos.com/](https://community.sophos.com/) para consultar casos similares.
- Visitar la base de conocimiento de Sophos en [www.sophos.com/es-es/support.aspx](https://www.sophos.com/es-es/support.aspx).
- Descargar la documentación correspondiente desde [www.sophos.com/es-es/support/documentation.aspx](https://www.sophos.com/es-es/support/documentation.aspx).
- Abrir un ticket de incidencia con nuestro equipo de soporte en <https://secure2.sophos.com/es-es/support/contact-support/support-query.aspx>.

## 9 Aviso legal

Copyright © 2018 Sophos Limited. Todos los derechos reservados. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida, almacenada en un sistema de recuperación ni transmitida de ninguna forma ni por ningún medio, sea éste electrónico, mecánico, por fotocopia, por grabación o cualquier otro, a menos que disponga de una licencia válida, en cuyo caso puede reproducirse según los términos del acuerdo de licencia, o con la previa autorización escrita por parte del propietario.

Sophos, Sophos Anti-Virus y SafeGuard son marcas registradas de Sophos Limited, Sophos Group y Utimaco Safeware AG según corresponda. Todos los demás nombres de productos y empresas mencionados son marcas comerciales o registradas de sus respectivos propietarios.