

SOPHOS

Cybersecurity
made
simple.

Sophos Mobile

Ayuda para el usuario

Versión del producto: 9.5

Contenido

Acerca de esta ayuda.....	1
Acerca de Sophos Mobile.....	2
Configurar Sophos Mobile en su dispositivo.....	3
Pasos de inscripción para dispositivos Android.....	3
Pasos de inscripción para dispositivos iOS.....	3
Pasos de inscripción para ordenadores Mac.....	3
Pasos de inscripción para dispositivos Windows Phone y Windows Mobile.....	4
Pasos de inscripción para ordenadores Windows.....	4
Qué esperar tras la inscripción.....	5
Correo electrónico de trabajo.....	6
Gestionar su dispositivo con el portal de autoservicio.....	7
Sincronizar dispositivo.....	7
Mostrar infracciones de cumplimiento.....	7
Bloquear dispositivo.....	8
Activar modo Perdido.....	8
Restablecer contraseña del dispositivo.....	9
Restablecer contraseña de protección de apps.....	10
Restablecer contraseña del contenedor de Sophos.....	10
Localizar dispositivo.....	10
Borrar dispositivo.....	11
Borrar perfil de trabajo Android.....	11
Reconfigurar la administración de dispositivos de Sophos Mobile.....	12
Reconfigurar la app Sophos Mobile Control.....	12
Anular la inscripción de un dispositivo.....	13
Eliminar dispositivo con la inscripción anulada.....	14
Obtener asistencia.....	14
Gestionar su dispositivo con la app Sophos Mobile Control.....	15
Sincronizar dispositivo.....	15
Mostrar y resolver infracciones de cumplimiento.....	15
Instalar apps.....	15
Instalar apps en el perfil de trabajo.....	16
Bloquear apps protegidas.....	16
Mostrar apps prohibidas.....	17
Mostrar mensajes de su empresa.....	17
Anular inscripción del dispositivo.....	17
Obtener asistencia.....	18
Soporte técnico.....	19
Aviso legal.....	20

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.

Es posible que su empresa haya desactivado algunas funciones descritas en esta ayuda.

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 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 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. Siga la instrucciones para inscribir su dispositivo en Sophos Mobile.

3.1 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 de su empresa. Si inscribe un dispositivo en el portal de autoservicio, verá las instrucciones allí.

3.2 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 de su empresa. Si inscribe un dispositivo en el portal de autoservicio, verá las instrucciones allí.

Importante

En iOS 12.2 o posterior, debe ir a la app Ajustes para instalar el perfil de configuración que ha descargado. Si no instala el perfil en un plazo de 8 minutos, se eliminará y tendrá que volver a empezar.

3.3 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 de su empresa. 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**.

3.4 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 de su empresa. Si inscribe un dispositivo en el portal de autoservicio, verá las instrucciones allí.

3.5 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 de su empresa. Si inscribe un dispositivo en el portal de autoservicio, verá las instrucciones allí.

4 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 15).
- 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 15). 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 7).
- Si su empresa ha configurado la Protección de apps para aplicaciones específicas en su dispositivo, debe crear 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 16).
- 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 una licencia 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.

5 Correo electrónico de trabajo

Una vez que haya inscrito su dispositivo en Sophos Mobile, puede acceder a su correo electrónico de trabajo.

La forma de hacerlo depende de su dispositivo y de la manera en que su empresa haya configurado Sophos Mobile.

En algunos casos, puede acceder al correo electrónico del trabajo inmediatamente después de la inscripción. Como alternativa, su empresa le enviará instrucciones para configurar el acceso a correo electrónico.

Puede acceder al correo electrónico del trabajo en su app de correo electrónico estándar o en la app Sophos Secure Email.

6 Gestionar su dispositivo 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

Esta función no está disponible para determinados tipos de dispositivos.

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

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. Haga clic en **Acciones > Actualizar datos**.

6.2 Mostrar infracciones de cumplimiento

Nota

Esta función no está disponible para determinados tipos de dispositivos.

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. Haga clic en **Estado de cumplimiento**.

La opción **Estado de cumplimiento** 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

Esta función no está disponible para determinados tipos de dispositivos.

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. Haga clic en **Acciones > 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. Haga clic en **Acciones > Activar modo Perdido**.
3. Configure las siguientes opciones:

Opción	Descripción
Mensaje de bloqueo de pantalla	Texto que se muestra en la pantalla de bloqueo.
Número de teléfono de bloqueo de pantalla	Un número de teléfono que puede marcarse desde la pantalla de bloqueo.
Pie de página	<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>

4. 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

Esta función no está disponible para determinados tipos de dispositivos.

Puede restablecer 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. Haga clic en **Acciones** y, a continuación, en **Restablecer contraseña**.
3. Confirme cualquier mensaje de información o siga las instrucciones que se muestran.

Para Android y Windows Mobile, el dispositivo está bloqueado con la contraseña de un solo uso que se muestra en el portal de autoservicio. Después de desbloquear el dispositivo, debe crear una contraseña nueva.

Para iOS, se elimina la contraseña y se desbloquea el dispositivo.

Nota

- Para los dispositivos Android en los que Sophos Mobile solo gestiona un perfil de trabajo, la acción **Restablecer contraseña** restablece la contraseña del perfil de trabajo.
- Para los dispositivos Android para empresas con Android 8.x o posterior, debe activar la función de restablecimiento de contraseña en la app Sophos Mobile Control para poder restablecer la contraseña en el portal de autoservicio.

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 crear 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. Haga clic en **Acciones > Restablecer contraseña de protección de apps**.
3. En el cuadro de diálogo, introduzca una nueva contraseña en el campo **Contraseña nueva** y confírmela.
4. Haga clic en **Restablecer contraseña**.

6.7 Restablecer contraseña del contenedor de Sophos

Nota

Esta función solo está disponible si su empresa ha configurado el contenedor de Sophos en su dispositivo.

La contraseña del contenedor de Sophos puede restablecerse 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. Haga clic en **Acciones > 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

Esta función no está disponible para determinados tipos de dispositivos.

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 un uso limitado 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. Haga clic en **Acciones > Localizar**.
Se crea una tarea y se envía al dispositivo.
4. En los detalles del dispositivo, haga clic en **Localización** para ver la ubicación de su dispositivo en Google Maps.

Importante

Por motivos de privacidad, la acción Localizar es registrada por su empresa.

6.9 Borrar dispositivo

Nota

Esta función no está disponible para determinados tipos de dispositivos.

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 11).

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. Haga clic en **Acciones > 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. Haga clic en **Acciones > Borrar perfil de trabajo Android**.

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. Haga clic en **Acciones > 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 3). 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 12).

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. Haga clic en **Acciones > Reconfigurar la app SMC**.
Se muestra una página con instrucciones detalladas.
3. 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 la inscripción de un dispositivo

Anule la inscripción de su dispositivo de Sophos Mobile si ya no desea que su empresa lo administre.

Restricción

Esta sección no se aplica a dispositivos con un perfil de trabajo. Para anular el registro de estos dispositivos, utilice la acción **Borrar perfil de trabajo de Android**.

Atención

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. Haga clic en **Acciones > Anular inscripción**.

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

- Para dispositivos Android:
 - Los administradores de dispositivos de Sophos Mobile se desactivan.
 - Sophos Mobile Control se reinicia. En caso necesario, desinstale la app manualmente.
 - Las apps administradas anteriormente por Sophos Mobile (Sophos Secure Workspace, Sophos Secure Email, Sophos Intercept X for Mobile) se restablecen.
- Para dispositivos totalmente administrados 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 recibidas de Sophos Mobile.
 - Se eliminan todos los certificados recibidos de Sophos Mobile.
 - Las apps administradas anteriormente por Sophos Mobile (Sophos Secure Workspace, Sophos Secure Email, Sophos Intercept X for Mobile) 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.

Tareas relacionadas

[Borrar perfil de trabajo Android](#) (página 11)

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. Haga clic en **Acciones > Eliminar**.

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

6.15 Obtener asistencia

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

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

7 Gestionar su dispositivo con la app Sophos Mobile Control

Después de inscribir su dispositivo en Sophos Mobile, puede realizar las tareas 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 de su empresa.

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:

- En el panel de control de la app Sophos Mobile Control, toque **Sincronizar ahora**.

7.2 Mostrar y resolver infracciones de cumplimiento

Cuando 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. En el panel de control de la app Sophos Mobile Control, pulse el cuadro de más arriba que muestra el estado de cumplimiento.
Aparece una lista con todas las infracciones.
2. 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 en el perfil de trabajo](#) (página 16).

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

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

7.4 Instalar apps en el perfil 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 aprobado apps para su dispositivo. Puede instalar estas apps desde la aplicación Google Play Store en su perfil de trabajo.

1. En el dispositivo, abra 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 en el perfil de trabajo 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 crear 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. En el panel de control de la app Sophos Mobile Control, toque **Protección de apps**. En **Apps protegidas** se muestran todas las apps que su empresa ha configurado como protegidas.
2. Toque en **Bloquear apps incluidas en la lista**.

7.6 Mostrar apps prohibidas

Nota

Esta sección solo es aplicable a dispositivos Android.

Es posible que su empresa haya definido apps que no se pueden ejecutar. Puede ver estas apps en la app Sophos Mobile Control:

- En el panel de control de la app Sophos Mobile Control, toque **Control de apps**.

Se mostrará una lista de las aplicaciones no permitidas.

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.

- En el panel de control de la app Sophos Mobile 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.



7.8 Anular inscripción del dispositivo



Nota

Esta función no está disponible para determinados tipos de dispositivos.

Puede 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 Obtener asistencia

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

- En el panel de control de la app Sophos Mobile 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/ para consultar casos similares.
- Visitar la base de conocimiento de Sophos en www.sophos.com/es-es/support.aspx.
- Descargar la documentación correspondiente desde www.sophos.com/es-es/support/documentation.aspx.
- Abrir un ticket de incidencia con nuestro equipo de soporte en <https://secure2.sophos.com/support/contact-support/support-query.aspx>.

9 Aviso legal

Copyright © 2019 Sophos Limited. Todos los derechos reservados. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida, almacenada o transmitida de ninguna forma, ni por ningún medio, sea éste electrónico, mecánico, grabación, fotocopia o cualquier otro sin la correspondiente licencia del producto, bajo dichos términos, o sin 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. Otros productos y empresas mencionados son marcas comerciales o registradas de sus respectivos propietarios.