

Samsung KNOX

Guía del usuario

Edición personal

Versión 1.2
13 de enero de 2014



Aviso de derechos de autor

Copyright © 2013 Samsung Electronics Co. Ltd. Todos los derechos reservados. Samsung es una marca comercial registrada de Samsung Electronics Co. Ltd. Las especificaciones y los diseños están sujetos a cambios sin previo aviso. Las mediciones no métricas son aproximadas. Todos los datos se estimaron como correctos al momento de la creación. Samsung no es responsable por errores u omisiones. Todos los nombres y logotipos de marcas, productos y servicios son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de sus respectivos dueños y, por medio del presente, se las reconoce y acepta.

Información del documento

Este documento se modificó por última vez el 13 de enero de 2014.

Información adicional

Consulte [Cómo obtener asistencia](#).

Índice

1	Acerca de Samsung KNOX™	1
	Acerca de Samsung KNOX	1
	KNOX Container	2
	Restricciones	3
	KNOX personal y empresarial	3
	Dispositivos compatibles	4
2	Cómo utilizar Samsung KNOX	5
	Configurar KNOX Container	5
	Iniciar sesión en KNOX Container	6
	Mostrar los menús de KNOX	6
	Salir de KNOX Container	6
	Administrar la seguridad de KNOX	7
	Cambiar la contraseña de KNOX Container	7
	Cambiar el tiempo de espera de la sesión de KNOX	7
	Mostrar los contactos de KNOX en el espacio personal	7
	Configurar el nivel de SE for Android	7
	Desinstalar KNOX y hacer copia de seguridad	8
	Copia de seguridad de datos de KNOX Container	9
	Restaurar datos de KNOX Container	10
3	Cómo utilizar Samsung KNOX Apps	11
	Samsung KNOX Apps	11
	Cámara y Galería	11
	Contactos	12
	Correo electrónico	12
	Asegure su correo electrónico	13
	Teléfono	14
	Mis archivos	15
	S Planner	15
4	Cómo utilizar las herramientas de Samsung KNOX	16
	Acerca del dispositivo	16
	Información de la aplicación	17
	Estado del dispositivo	17
	Configuración de KNOX	18
	Barra de notificaciones	18
	Administrador de tareas	19
	Estado de conexión Wi-Fi	20
5	Cómo solucionar problemas	21
	No puede encontrar el ícono KNOX	21
	No se puede instalar KNOX	21
	No se puede establecer la contraseña KNOX	21
	No se puede iniciar sesión en KNOX	22
	No se recibe el correo electrónico	22
	No se pueden realizar descargas desde Samsung KNOX Apps	23
	Denegación de SE for Android	23
	El sistema está vulnerable	23
6	Cómo obtener asistencia	24
	Dónde obtener más información	24
	A quién contactar	24

Figuras

Figura 1. Samsung KNOX.....	1
Figura 2. Aplicaciones personales y de KNOX.....	2
Figura 3. Aislamiento de aplicaciones.....	3
Figura 4. Configuración del container.....	5
Figura 5. Inicio de sesión en el container.....	6
Figura 6. Menús Inicio, Aplicaciones y Widgets de KNOX.....	6
Figura 7. Desinstalación de KNOX.....	8
Figura 8. Copia de seguridad y restauración de KNOX.....	9
Figura 9. Samsung KNOX Apps.....	11
Figura 10. Cámara y Galería de KNOX.....	11
Figura 11. Contactos personales y de KNOX.....	12
Figura 12. Configuración de correo electrónico KNOX.....	13
Figura 13. Teléfono.....	14
Figura 14. Mis archivos personales y de KNOX.....	15
Figura 15. S Planner.....	15
Figura 16. Acerca del dispositivo.....	16
Figura 17. Estado del dispositivo.....	17
Figura 18. Barra de notificaciones de KNOX.....	18
Figura 19. Administrador de tareas.....	19

Prefacio

Acerca de esta guía

Esta guía describe cómo activar y utilizar la versión personal de Samsung KNOX™. La guía describe KNOX, su container protegido, aplicaciones dentro del container y las herramientas de solución de problemas.

La guía contiene los siguientes capítulos. Haga clic en un enlace para pasar directamente a un capítulo:

- Capítulo 1, [Acerca de Samsung KNOX](#)
- Capítulo 2, [Cómo utilizar Samsung KNOX](#)
- Capítulo 3, [Cómo utilizar Samsung KNOX Apps](#)
- Capítulo 4, [Cómo utilizar las herramientas de Samsung KNOX](#)
- Capítulo 5, [Cómo solucionar problemas](#)
- Capítulo 6, [Cómo obtener asistencia](#)

Público

Esta guía está dirigida a usuarios de la versión personal de Samsung KNOX.

Para utilizar la versión empresarial de KNOX, consulte la *Guía del usuario de Samsung KNOX, Edición empresarial*, que se encuentra en el [portal web de Samsung KNOX](#), en la página **Recursos**.

Convenciones de notación

Esta guía utiliza las siguientes convenciones de notación.

- **Negrita:** enfatiza palabras del texto, como nombres de pantallas o ventanas.
- *Cursiva:* identifica palabras nuevas, enfatiza frases o identifica nombres de documentos.
- **Monoespaciado:** representa información como aparece en una pantalla o en sintaxis de comandos.

Esta guía utiliza los siguientes íconos de aviso:

Ícono Alerta al usuario en caso de...



Funciones importantes, instrucciones o información adicional relevante.



Información sobre las condiciones que pueden provocar consecuencias indeseadas o adversas.

1 Acerca de Samsung KNOX™

Acerca de Samsung KNOX

Samsung KNOX protege la información privada y confidencial de los dispositivos Android. KNOX está diseñado para superar las deficiencias del sistema operativo Android actual de código abierto. Baza la solución en el hardware del dispositivo a prueba de manipulaciones y protege al kernel de Linux, al sistema operativo Android, así como también a las aplicaciones y los datos personales.

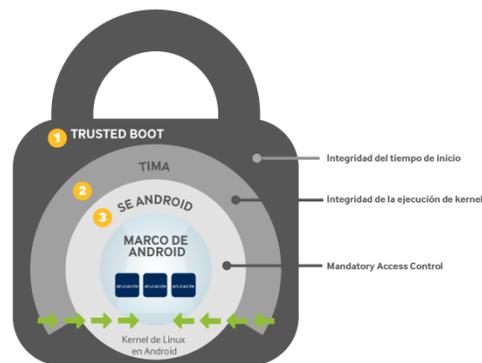


Figura 1. Samsung KNOX

Samsung KNOX brinda una solución de seguridad en capas. Ofrece:

- Trusted Boot— Garantiza que el dispositivo se inicie únicamente desde un kernel autorizado, y no desde uno hackeado o enrutado.
- TrustZone-based Integrity Measurement Architecture (TIMA)—Verifica la integridad del kernel de forma continua.
- Security Enhancements for Android—Utiliza Mandatory Access Control (Control de acceso obligatorio) para proteger los recursos y los datos del dispositivo contra un acceso no autorizado.
- Perfil doble — Esto brinda un entorno seguro dentro de su dispositivo. Puede seguir utilizando su entorno de Android habitual y a la vez tener acceso a un espacio protegido.

Con Samsung KNOX, puede disfrutar de los siguientes beneficios:

- Proteger datos personales contra malware, suplantación de identidad y otros intentos de hackeo, que pueden introducirse al descargar aplicaciones maliciosas o a través de servicios de redes sociales.
- Impedir manipulación accidental de datos, eliminación de datos y peligros, que pueden ocurrir cuando los niños utilizan los dispositivos de los padres.
- Proteger datos confidenciales, como información bancaria, estados de tarjeta de crédito, inversiones financieras, facturas y recibos.
- Proteger datos privados, relacionados con la historia clínica, las comunicaciones personales y los hábitos relacionados con el estilo de vida.

KNOX Container

El container Samsung KNOX Container es un espacio virtual dentro del dispositivo móvil, que tiene su propia pantalla de inicio, iniciador, aplicaciones y widgets.



Figura 2. Aplicaciones personales y de KNOX

KNOX container ofrece las siguientes aplicaciones:

- Administrador de Información Personal—Contactos, S Planner
 - Productividad— Correo electrónico, explorador de Internet
 - Utilidades—Teléfono, Cámara, Galería, Mis archivos, Descargas, Samsung KNOX Apps
- La aplicación Teléfono está disponible en dispositivos que pueden realizar llamadas a celulares, pero no en tablets que solo tienen conectividad Wi-Fi.*

Puede descargar aplicaciones adicionales en:

- KNOX container — Utilice Samsung KNOX Apps. Samsung ha garantizado que esas aplicaciones funcionen con KNOX container.
- Espacio personal — Utilice Google Play o Samsung Apps como de costumbre.

KNOX protege las aplicaciones y los datos dentro de su container de la siguiente forma:

- Separa los sistemas de archivos de datos utilizados por el espacio personal y por KNOX container.
- Cifra todos los datos dentro de KNOX container.
- Garantiza que las aplicaciones fuera de KNOX container no puedan acceder a las aplicaciones y a los datos dentro del container.
- Garantiza que las aplicaciones dentro del container no puedan acceder a las aplicaciones y los datos fuera del container.

Hay algunas excepciones al acceso de aplicaciones, que se describen en [Cómo utilizar Samsung KNOX Apps](#).

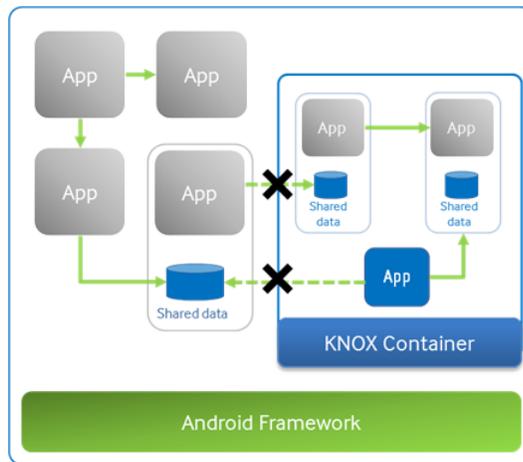


Figura 3. Aislamiento de aplicaciones

Restricciones

El aspecto y el funcionamiento del espacio personal y de KNOX container son similares. Sin embargo, por motivos técnicos y de seguridad, hay algunas diferencias cuando se encuentra dentro de KNOX container:

- No puede copiar y pegar texto o imágenes del container al espacio personal.
- No puede acceder a los datos del container como marcadores de exploración, el historial de exploración, los registros de llamadas, los eventos de S planner, etc. desde el espacio personal.
- No puede mover los archivos del container al espacio personal.
- No puede utilizar la función de varias ventanas del explorador dentro del container.
- Puede utilizar Air view, pero no Air gesture o Air command dentro del container.
- No puede utilizar Google Text-to-Speech y no puede instalar el widget de la barra de Google Search.

KNOX personal y empresarial

También existe una versión empresarial de KNOX diseñada para organizaciones que necesitan proteger dispositivos Android. La versión empresarial de KNOX brinda las siguientes funciones de seguridad adicionales:

- Mobile Device Management (MDM) — Esto le permite a los administradores de TI corporativos aplicar políticas de seguridad en diversos dispositivos remotos.
- Single Sign-On — Esto le permite a los empleados iniciar sesión en aplicaciones y servicios utilizando el usuario y la contraseña corporativa.
- Virtual Private Networks (Redes privadas virtuales) — Esto protege la información que KNOX envía a través de las redes de datos.
- Tienda de aplicaciones privada — Esto le permite a las empresas ofrecer sus propias aplicaciones personalizadas a sus empleados.
- Absolute Theft Recovery — Esto rastrea y recupera dispositivos perdidos o robados.

La versión empresarial de KNOX es un modelo pago, con activación por licencia. La versión personal de KNOX puede activarse sin cargo y lo puede hacer usted mismo. Si instala la versión personal, puede luego actualizarla a la versión empresarial si trabaja para una compañía que decide utilizar KNOX.

Dispositivos compatibles

Al momento de la publicación, los siguientes dispositivos Samsung admiten KNOX, tanto la versión personal como la empresarial.

Dispositivo	Cómo se instala KNOX
Note 3	Precargado
Note 10.1 (edición 2014)	Precargado

KNOX puede precargarse en un dispositivo de dos formas:

- Precarga completa — Cuando toca el ícono KNOX por primera vez, podrá comenzar a configurar el container.
- Precarga parcial — Cuando toca el ícono KNOX por primera vez, debe instalar los archivos de KNOX más recientes antes de poder configurar el container.

La forma en que se instala KNOX depende del modelo de su dispositivo y su operador.

Debido al lanzamiento y a las actualizaciones de los principales dispositivos Samsung, puede verificar si estos son compatibles con KNOX. Visite la página [Dispositivos compatibles con KNOX](#) en el [portal web de Samsung KNOX](#).

2 Cómo utilizar Samsung KNOX

Configurar KNOX Container

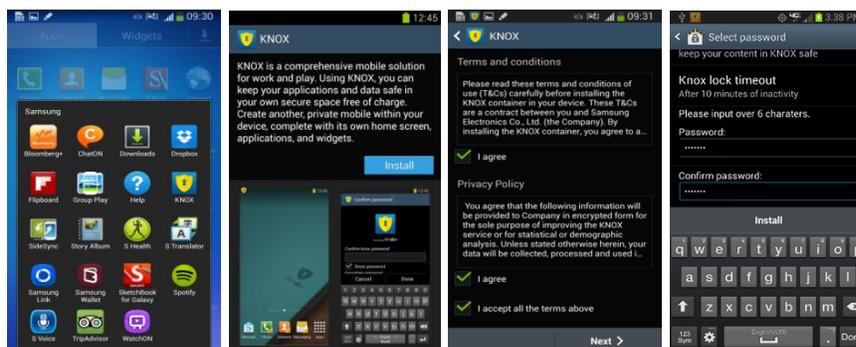


Figura 4. Configuración del container

1. En la pantalla Aplicaciones, toque la carpeta **Samsung**. Luego toque el ícono **KNOX** en la carpeta.
2. Revise la introducción a KNOX. Luego toque **Instalar**.
3. Si acepta los Términos y condiciones, seleccione las casillas de verificación. Luego toque **Siguiente**.
4. Establezca el **tiempo de espera**. El tiempo predeterminado es de 10 minutos. Si no realiza una acción en KNOX container durante este tiempo, deberá volver a introducir la contraseña de KNOX.
5. Establezca la **Contraseña** del container; la necesitará para acceder al container. La contraseña debe tener entre 6 y 16 caracteres y al menos una letra y un número.



Caution!

- Recuerde esta contraseña. Por razones de seguridad, si no puede introducir la contraseña correcta luego de 20 intentos, KNOX elimina automáticamente el container. (En la versión empresarial de KNOX, un administrador de TI de la empresa puede restablecer la contraseña de forma remota.)
6. Establecer un **PIN de respaldo**, de 4 dígitos. Si olvida su contraseña luego de 15 intentos incorrectos, puede introducir este PIN para recibir una ayuda. (La ayuda muestra algunos caracteres y la cantidad de caracteres de su contraseña.)
 7. Toque **Instalar**. Esta acción realiza las siguientes tareas:
 - Crea el container
 - Establece un sistema de archivo protegido
 - Instala los componentes requeridos
 - Precarga las aplicaciones
 8. Al finalizar, toque **Iniciar**. (O puede ir a la pantalla de inicio personal e iniciar sesión en KNOX más tarde.)

Iniciar sesión en KNOX Container



Figura 5. Inicio de sesión en el container

1. En su espacio personal, puede realizar una de estas dos acciones:
 - Tocar el ícono **KNOX**.
 - Deslizar hacia abajo la Barra de notificaciones y luego tocar **Toque para iniciar KNOX**.
2. Introducir la **contraseña** de KNOX que eligió al configurar el container.
3. Tocar **Listo**. Aparecerá la pantalla de inicio de KNOX.

Mostrar los menús de KNOX

En KNOX container, toque el botón de hardware izquierdo para visualizar un menú. Las opciones que aparecen dependen de si se encuentra en la pantalla de inicio, de aplicaciones o de widgets de KNOX:

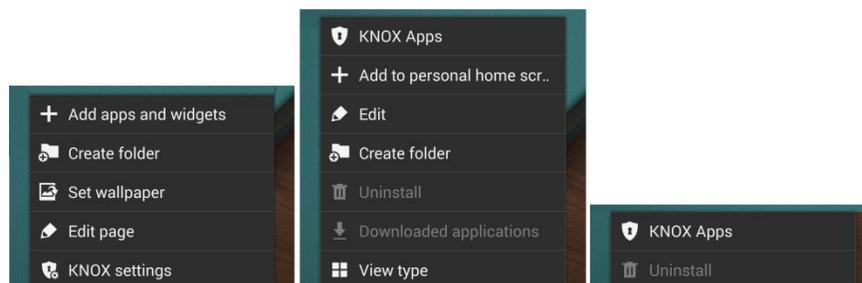


Figura 6. Menús Inicio, Aplicaciones y Widgets de KNOX

Salir de KNOX Container

Para regresar a su espacio personal, puede realizar una de las siguientes acciones:

- Tocar el ícono **Personal** en la esquina inferior izquierda de la pantalla de inicio de KNOX.
- Deslizarse hacia abajo para mostrar la Barra de notificaciones y luego tocar:
 - **Toque para salir de KNOX**—Puede luego volver a ingresar en KNOX sin tener que volver a introducir la contraseña.
 - Ícono de bloqueo—Para volver a ingresar en KNOX, debe volver a introducir la contraseña.

Administrar la seguridad de KNOX

Cambiar la contraseña de KNOX Container

1. Desde la pantalla de inicio de KNOX, toque el botón de hardware izquierdo para visualizar el menú.
2. Toque **Configuración de KNOX**.
3. Toque **Cambiar contraseña**.
4. Introduzca la contraseña anterior y la nueva.
5. Toque **Aceptar**.



Caution!

Recuerde esta contraseña. Por razones de seguridad, si no puede introducir la contraseña correcta luego de 20 intentos, KNOX elimina automáticamente el container. (En la versión empresarial de KNOX, un administrador de TI de la empresa puede restablecer la contraseña de forma remota.)

Cambiar el tiempo de espera de la sesión de KNOX

El tiempo predeterminado es de 10 minutos. Si no realiza una acción en KNOX container durante este tiempo, deberá volver a introducir la contraseña de KNOX.

1. Desde la pantalla de inicio de KNOX, toque el botón de hardware izquierdo para visualizar el menú.
2. Toque **Configuración de KNOX**.
3. Toque **Tiempo de espera de la contraseña**.
4. Toque el nuevo tiempo de espera.

Mostrar los contactos de KNOX en el espacio personal

Esto muestra los nombres de los contactos de KNOX en el espacio personal: contactos, pantallas de llamada, registros, mensajes y otras funciones de la pantalla de inicio personal.

1. Desde la pantalla de inicio de KNOX, toque el botón de hardware izquierdo para visualizar el menú.
2. Toque **Configuración de KNOX**.
3. Seleccione la casilla de verificación **Mostrar contactos KNOX**.

Configurar el nivel de SE for Android

La función Security Enhancements (SE) for Android (Mejoras en la seguridad para Android) utiliza un archivo de política para definir qué aplicaciones pueden acceder a qué recursos del dispositivo. Este archivo de política se probó en más de mil aplicaciones en un período de seis meses. Para establecer el nivel de seguridad:

1. Desde la pantalla de inicio personal, toque el botón de hardware izquierdo para visualizar el menú.
2. Seleccione **Configuración > General > Seguridad > Cambiar el nivel de seguridad**.
3. Seleccione una de las dos opciones:
 - **Alto**— Bloquea todas las acciones no autorizadas. Para cada acción no autorizada, podrá ver un mensaje de denegación de acceso y podrá detener las aplicaciones no autorizadas.
 - **Normal**—Bloquea solo las acciones no autorizadas dirigidas a recursos esenciales del sistema: kernel, container, etc.
4. Cuando la casilla de verificación **Actualizar seguridad de forma automática** está:
 - Seleccionada— Busca automáticamente cambios a las políticas de SE for Android y descarga toda actualización para mejorar la seguridad.
 - No seleccionada — Utiliza el último archivo de política instalado. Puede seleccionar la casilla de verificación más adelante para descargar el archivo de política más reciente.

Las actualizaciones automáticas de seguridad se envían de forma inalámbrica a su dispositivo. Para aceptar una actualización, utilice la Barra de notificaciones, como se describe en Barra de notificaciones.

Una vez por semana, su dispositivo le preguntará si desea enviar un registro de las denegaciones de acceso al servidor de red de Samsung. No se envía información personal. Esto nos permite actualizar nuestros archivos de política según sea necesario a fin de mejorar la seguridad. Puede elegir no activar esta función, como se describe en Barra de notificaciones.

Desinstalar KNOX y hacer copia de seguridad

Esta acción elimina KNOX container, así como también las aplicaciones del container y cualquier dato personal. Tiene la opción de realizar una copia de seguridad de sus datos personales en un archivo, para poder restaurar los datos en el mismo dispositivo o en otro compatible con KNOX.

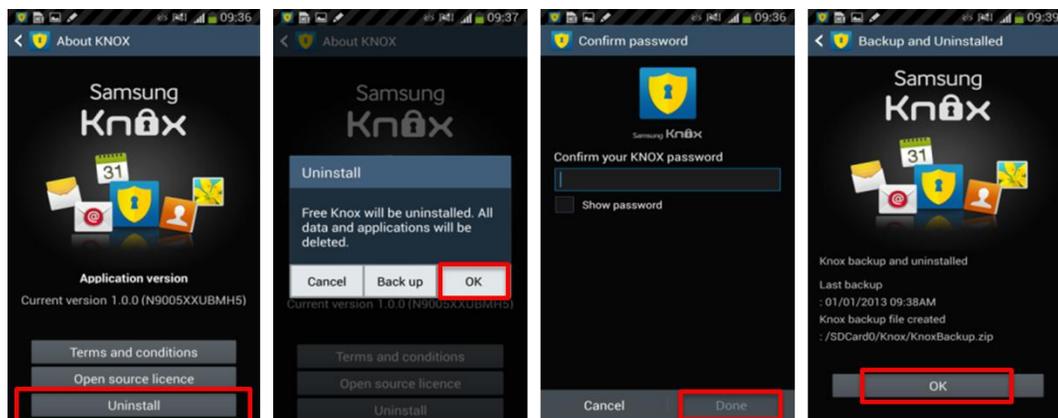


Figura 7. Desinstalación de KNOX

1. Desde la pantalla de inicio de KNOX, toque el botón de hardware izquierdo para visualizar el menú.
2. Toque **Configuración de KNOX > Acerca de KNOX**.
3. Toque **Desinstalar**.

- O bien, toque **Copia de seguridad**.



Caution!

Se recomienda realizar una copia de seguridad de sus archivos antes de desinstalar KNOX. La próxima vez que configure KNOX container en el dispositivo, se reinstalarán los datos guardados. A su vez, si no puede recordar su contraseña y no puede acceder al container, tendrá los datos en copia de seguridad.

- Introduzca su contraseña de KNOX.
- Al finalizar la desinstalación, haga clic en **Aceptar**.

Copia de seguridad de datos de KNOX Container

Puede realizar una copia de seguridad de sus datos de KNOX container en un archivo. Esto guarda imágenes, archivos de audio, documentos, contactos, eventos del calendario, etc. pero no guarda datos de correo electrónico o de aplicaciones. Puede restaurar estos datos en el mismo dispositivo o en otro compatible con KNOX. Actualmente, puede realizar la copia de seguridad únicamente cuando desinstala KNOX container. Consulte la sección anterior para acceder a las instrucciones.

Solo puede existir un archivo de copia de seguridad por vez. Debe llamarse **KnoxBackup** y debe almacenarse en una de estas ubicaciones:

- la tarjeta SD de su dispositivo (opción predeterminada)— en `/sdcard/knox/KnoxBackup.zip`
- la memoria interna (de no tener tarjeta SD) — en `/knox/KnoxBackup.zip`

Una nueva copia de seguridad reemplaza automáticamente a la versión anterior. Puede copiar una copia de seguridad a una computadora o a otro dispositivo de forma inalámbrica o a través de USB. En una computadora, puede descomprimir el archivo y extraer los archivos individuales.

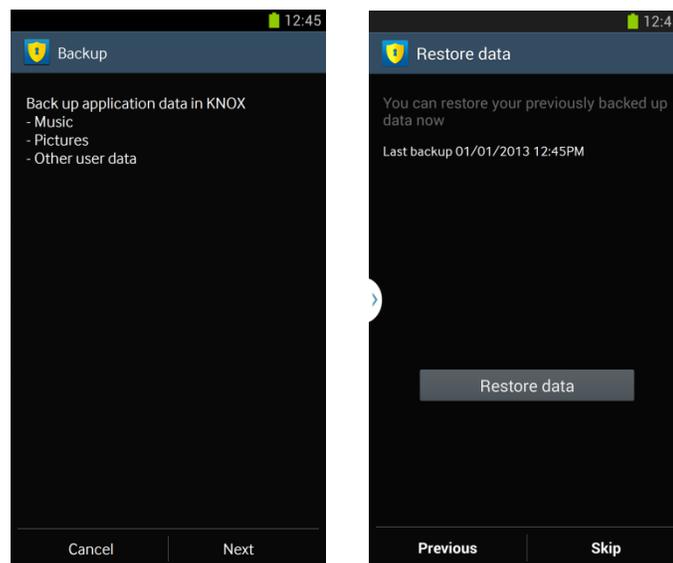


Figura 8. Copia de seguridad y restauración de KNOX

Restaurar datos de KNOX Container

Si vuelve a instalar un container KNOX en un dispositivo que tiene un archivo de copia de seguridad KNOX guardado, KNOX le preguntará si desea restaurar estos datos de copia de seguridad en su nuevo container.

Si no restaura la copia de seguridad durante la instalación de KNOX, puede restaurarla más adelante de la siguiente forma:

1. Desde la pantalla de inicio de KNOX, toque el botón de hardware izquierdo para visualizar el menú.
2. Toque **Restaurar datos**. Esta opción de menú aparece únicamente si tiene un archivo de copia de seguridad en su dispositivo. Esto muestra la pantalla de la Figura 5.
3. Toque **Restaurar datos**.

3 Cómo utilizar Samsung KNOX Apps

Samsung KNOX container incluye las aplicaciones descritas en este capítulo.

Samsung KNOX Apps

La tienda Samsung KNOX Apps brinda aplicaciones cuyo funcionamiento en KNOX container se ha garantizado. Puede buscar y descargar aplicaciones de la misma forma que lo hace desde Google Play.



Figura 9. Samsung KNOX Apps

Estas aplicaciones y sus datos funcionan dentro del container y no se puede acceder a ellas desde el espacio personal.

Cámara y Galería

La cámara de KNOX container es la misma cámara de su espacio personal.

Las fotografías que tome con su cámara KNOX no se podrán ver fuera del container (al igual que las fotografías que tome con la cámara de su espacio personal no se podrán ver dentro del container).



Figura 10. Cámara y Galería de KNOX

Contactos

La aplicación de Contactos de KNOX container es igual a la del espacio personal.

En KNOX container, puede ver los contactos de su espacio personal. También puede ver los contactos de KNOX en su espacio personal, si selecciona esta opción, como se describe en [Mostrar los contactos de KNOX en el espacio personal](#). Tanto en el espacio personal como en KNOX container, los contactos KNOX se marcan con un escudo.

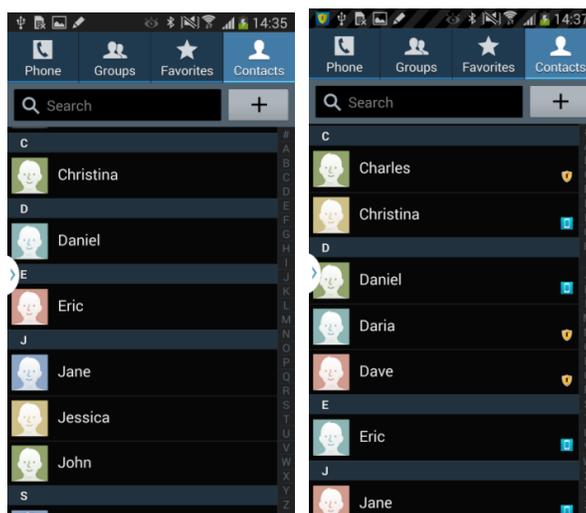


Figura 11. Contactos personales y de KNOX

Para administrar los contactos:

1. Toque el botón de hardware izquierdo para visualizar el menú.
2. Toque **Contactos para mostrar**.
3. Seleccione una opción: **Todos los contactos**, **Dispositivo (KNOX)**, **Dispositivo (personal)**, o **Lista personalizada**.
4. Puede administrar qué contactos permanecen visibles en su espacio personal. Para cambiar la vista de los contactos, vaya a **Configuración de Samsung KNOX** y marque la casilla **Mostrar contactos de KNOX**.

Correo electrónico

La aplicación de correo electrónico de KNOX container admite cuentas de correo POP3, IMAP y Microsoft Exchange ActiveSync. Para las cuentas de correo electrónico más populares, como Gmail, simplemente debe ingresar su cuenta de correo electrónico y contraseña. La aplicación de correo electrónico ajusta automáticamente la configuración correcta para recibir el correo electrónico de la cuenta. Debe seleccionar un nombre para la cuenta y la frecuencia con que desea recibir correos electrónicos.

No se puede acceder al correo electrónico, a los archivos adjuntos y a otros datos desde fuera de KNOX container.

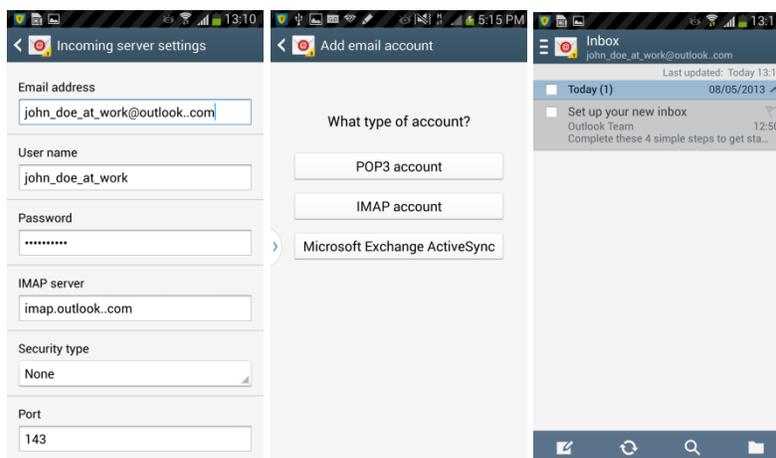


Figura 12. Configuración de correo electrónico KNOX

Si usted o su empresa utilizan Microsoft Exchange ActiveSync, entonces pueden configurarlo para que funcione dentro del KNOX container.

Para configurar el correo electrónico de Exchange ActiveSync, siga los pasos a continuación:

1. Inicie la aplicación de correo electrónico en el container.
2. Ingrese el nombre de usuario y contraseña de su correo electrónico de Exchange y a continuación toque **Siguiente**.
3. Toque **Microsoft Exchange ActiveSync**.
4. Ingrese su **dominio/nombre de usuario** y el **servidor Exchange**, luego toque **Siguiente**.
 - a. Puede configurar su cuenta mediante la autenticación basada en certificados en lugar de la básica. Tendrá que agregar un certificado de correo electrónico al seleccionar **Utilizar certificado de cliente** > **Certificado de cliente** > **Agregar certificado** > seleccione el certificado disponible > **Ingresar contraseña** > **cambiar nombre al certificado** (opcional) > seleccione **certificado**
5. Configure las **Opciones de la cuenta**, como la hora de sincronización del correo electrónico, programación, tamaño del correo electrónico de recuperación e información de las notificaciones. Cuando termine, toque **Activar**.
6. Proporcione un nombre para su cuenta de correo electrónico (opcional).



Puede que algunos dispositivos que utilicen una versión anterior de Android configuren automáticamente su servidor Exchange basado en su dominio de correo electrónico. En caso de que el dominio de su correo electrónico sea diferente al de su servidor Exchange tendrá que ingresar la información en el campo de forma manual.

Asegure su correo electrónico

Puede utilizar S/MIME para generar una firma y cifrado digital con un certificado para su correo electrónico.

1. En la aplicación de correo electrónico, toque el botón de hardware de la izquierda para visualizar el menú > toque **Configuración** > seleccione la cuenta de correo electrónico que desea firmar y cifrar > toque **Otras configuraciones** > **Opciones de seguridad**.
2. Tendrá que agregar un certificado de cifrado de correo electrónico en **Cert. de cifrado de correo electrónico** y agregar un certificado de firma en **Cert. de firma de correo electrónico**.
3. Toque el botón "más" en la esquina superior derecha para agregar un certificado.
4. En un borrador, toque el botón de hardware izquierdo para visualizar el menú > toque **Opciones de seguridad** > marque las casillas **Cifrar** y **Firmar**.
5. El destinatario tendrá que descifrar el correo electrónico para poder verlo.

Para cifrar y/o descifrar un correo electrónico:

1. En un borrador, toque el botón de hardware izquierdo para visualizar el menú.
2. Toque las **Opciones de seguridad** > marque las casillas **Cifrar** y **Firmar**.
3. Ingrese su **Contraseña** > **Aceptar**.
4. Verifique su **Clave de cifrado** > **Aceptar**.

Teléfono

La aplicación Teléfono está disponible en dispositivos que pueden realizar llamadas a celulares, pero no en tablets que solo tienen conectividad Wi-Fi.

La aplicación Teléfono de KNOX container es la misma que la de su espacio personal. En KNOX container, puede ver los contactos de su espacio personal. También puede ver los contactos de KNOX en su espacio personal, si selecciona esta opción, como se describe en Mostrar los contactos de KNOX en el espacio personal.



Figura 13. Teléfono

Si algún contacto de su espacio personal lo llama mientras se encuentra dentro del container, podrá ver el nombre (y la fotografía, si existe) además del número de teléfono.

Mis archivos

Los sistemas de archivos dentro y fuera de KNOX container son de apariencia similar. Sin embargo, no puede ver los archivos KNOX desde su espacio personal, ni los archivos personales desde KNOX container.

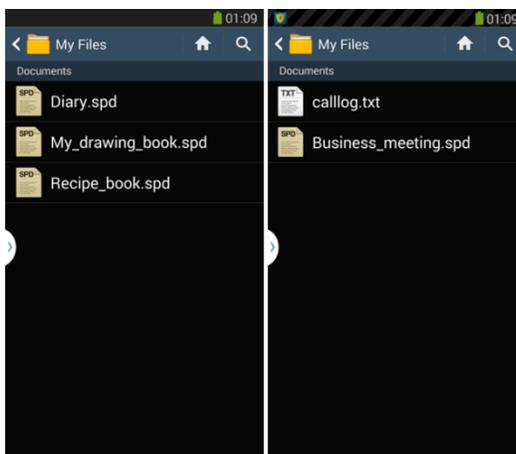


Figura 14. Mis archivos personales y de KNOX

S Planner

En KNOX container, el calendario muestra eventos de su calendario personal. Solo puede ver estos eventos personales; para modificarlos, debe regresar al espacio personal. En el espacio personal, no puede ver los eventos del Calendario KNOX.

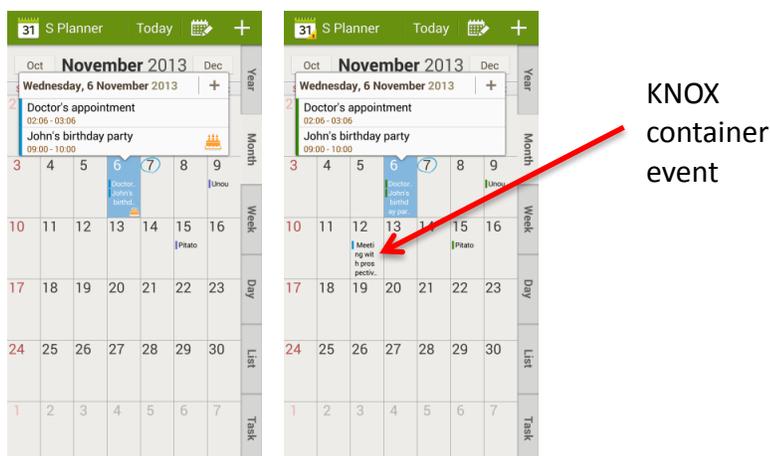


Figura 15. S Planner

Para sincronizar su calendario KNOX con su cuenta Exchange ActiveSync:

1. Vaya a la aplicación S Planner.
2. Toque el botón de hardware izquierdo para visualizar el menú (si ya configuró Exchange, entonces puede avanzar al paso 4).
3. Toque **Calendarios > Agregar cuenta** > ingrese su **correo electrónico** de Exchange y la **contraseña** > ajuste su **Configuración del servidor Exchange**.
4. Una vez que haya configurado la cuenta, toque el botón de hardware izquierdo para visualizar el menú.
5. Toque **Sincronizar** para sincronizar el calendario con su cuenta de Exchange.

4 Cómo utilizar las herramientas de Samsung KNOX

Utilice las herramientas descritas en este capítulo para verificar el estado de KNOX. Si tiene un problema, también puede aprender a solucionarlo usted mismo. Si pide asistencia, los agentes de soporte podrían pedirle que utilice estas herramientas para ayudarlos a resolver el problema.

Acerca del dispositivo



Figura 16. Acerca del dispositivo

Utilice esta herramienta para verificar si su dispositivo es compatible con KNOX.

- **Número de modelo:** hay distintos números para diversos modelos de dispositivos y operadores. La forma en que se precarga KNOX depende del modelo y el operador. Un agente de soporte podría pedirle este número para verificar estas diferencias.
- **Versión de Android:** KNOX requiere versión de Android 4.3 (o superior).
- **Número de compilación:** indica la familia de código de Android (J=Jellybean), la rama (R=primaria, S=secundaria), la fecha (S15=15 de julio de 2013) y la compilación (J=#10).
- **Versión de Kernel:** la versión del kernel actual y la fecha en que se actualizó el kernel.
- **Estado de SELinux:** puede ser:
 - Permisivo: el dispositivo simplemente registra cualquier acceso no autorizado a los recursos. Los fabricantes del dispositivo utilizan esta información para mejorar los archivos de política de seguridad.
 - Restrictivo (predeterminado): el dispositivo impide el acceso no autorizado a los recursos.

Para mostrar esta herramienta:

1. Desde la pantalla de inicio personal, toque el botón de hardware izquierdo para visualizar el menú.
2. Toque **Configuración > General > Acerca del dispositivo**.

Información de la aplicación

Utilice esta herramienta si una aplicación KNOX no está funcionando correctamente. Puede:

- Ver el número de versión de una aplicación.
- Detener la aplicación.
- Desinstalar la aplicación o sus actualizaciones.
- Verificar cuánta memoria interna y espacio de almacenamiento se está utilizando.
- Borrar los datos que almacenó la aplicación.
- Borrar los elementos de caché que utilizó la aplicación.

Para mostrar esta herramienta:

1. Toque **Configuración > General > Administrador de aplicaciones**.
2. Toque el nombre de la aplicación para ver la Información de la aplicación.

Estado del dispositivo

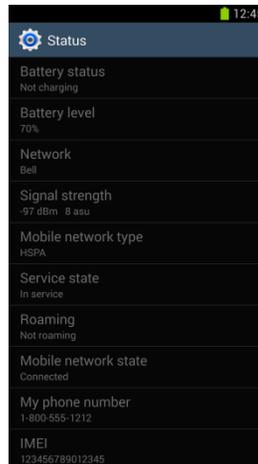


Figura 17. Estado del dispositivo

Utilice esta herramienta si tiene problemas para enviar o recibir datos (correos electrónicos, páginas web y aplicaciones) por Internet. Puede verificar:

- **Nivel de batería:** si necesita enviar o recibir un archivo grande, asegúrese de que la batería tenga carga suficiente de modo que no se interrumpa la transferencia de archivos.
- **Potencia de la señal:** si está utilizando la conexión celular, verifique la potencia de la señal. Un valor de:
 - 100-120 dBm: indica una ubicación con recepción de señal débil
 - 60-80 dBm: indica buena recepción de señal
- **Estado de red móvil:** asegúrese también de que el estado de la red celular sea **Conectado**.

Para mostrar esta herramienta:

1. Desde la pantalla de inicio personal, toque el botón de hardware izquierdo para visualizar el menú.
2. Toque **Configuración > General > Acerca del dispositivo > Estado**.

Configuración de KNOX

Utilice esta herramienta para administrar KNOX. Puede:

- [Cambiar la contraseña de KNOX Container](#)
- Cambiar el tiempo de espera de la sesión de KNOX
- Mostrar los contactos de KNOX en el espacio personal
- Desinstalar KNOX y hacer copia de seguridad
- Ver la versión de KNOX instalada
- Leer los Términos y condiciones

Para mostrar esta herramienta:

1. Desde la pantalla de inicio de KNOX, toque el botón de hardware izquierdo para visualizar el menú.
2. Toque **Configuración de KNOX**.

Barra de notificaciones

Utilice esta herramienta para verificar el estado de KNOX y cambiar entre el espacio personal y KNOX container.

Para ver esta herramienta, debe deslizarse hacia abajo desde la parte superior de la pantalla.

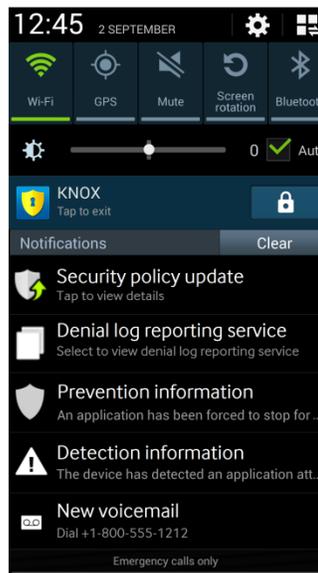


Figura 18. Barra de notificaciones de KNOX

Puede realizar las siguientes acciones:

- **Toque para salir de KNOX:** para regresar al espacio personal, puede elegir una de las siguientes acciones:
 - **Toque para salir de KNOX**—Puede luego volver a ingresar en KNOX sin tener que volver a introducir la contraseña.
 - **Ícono de bloqueo**—Para volver a ingresar en KNOX, debe volver a introducir la contraseña.

- **Actualización de política de seguridad:** el archivo de política define qué aplicaciones pueden acceder a qué datos y recursos del dispositivo. Puede aceptar la última actualización del archivo. Consulte también: Configurar el nivel de SE for Android.
- **Servicio de envío del registro de denegación:** el registro de denegación registra los accesos no autorizados a los recursos y datos. Puede cargar este registro en un servidor Samsung para permitirnos actualizar nuestros archivos de política según sea necesario para mejorar la seguridad. No se registra información personal en el registro de denegación.
- **Información de prevención:** KNOX detecta que una aplicación no autorizada ha intentado acceder a un recurso y ha detenido la aplicación. Toque para visualizar el Administrador de aplicaciones para desinstalar la aplicación.
- **Información de detección:** KNOX detecta que una aplicación no autorizada ha intentado modificar el sistema operativo o desactivar SE for Android. KNOX recomienda reiniciar el dispositivo.

Administrador de tareas



Figura 19. Administrador de tareas

Utilice esta herramienta para investigar problemas de rendimiento y detener las aplicaciones que no funcionan correctamente.

Para mostrar esta herramienta:

1. Presione y mantenga presionado el botón **Inicio**. Esta acción muestra las aplicaciones que se están ejecutando en segundo plano. Las aplicaciones KNOX tendrán el dibujo de una cerradura amarilla en sus íconos.
2. Para detener una aplicación que se está ejecutando, presione por unos segundos el ícono y seleccione **Eliminar de la lista**.
3. En la esquina inferior izquierda de la pantalla, toque el ícono del administrador de tareas.
4. Toque:
 - **Aplicaciones activas:** vea las aplicaciones que se están ejecutando en segundo plano y detenga una aplicación.
 - **Descargadas:** vea las aplicaciones que se han descargado y elimine una aplicación.

- **RAM:** vea cuánta memoria se está utilizando y libere la memoria para tratar de mejorar el rendimiento.
- **Almacenamiento** — vea cuánto espacio de almacenamiento se está utilizando.

Estado de conexión Wi-Fi

Utilice esta herramienta para verificar la conectividad Wi-Fi y la potencia de la señal. Algunas aplicaciones podrían permitir transferencias de archivos únicamente a través de Wi-Fi. Por ejemplo, la aplicación de correo electrónico puede configurarse para descargar adjuntos únicamente cuando el dispositivo está conectado a Wi-Fi. A su vez, el paquete descargado durante una actualización de KNOX se envía a través de conexión Wi-Fi.

Para mostrar esta herramienta:

1. Desde la pantalla de inicio personal, toque el botón de hardware izquierdo para visualizar el menú.
2. Toque **Configuración** > **Conexiones** > **Wi-Fi**. Luego toque el nombre del enrutador de Wi-Fi conectado.
3. Verifique la **Potencia de la señal**.

5 Cómo solucionar problemas

Este capítulo describe algunos problemas que podría experimentar al utilizar Samsung KNOX. En caso de cualquier problema no incluido en el presente, o para obtener asistencia adicional, consulte Cómo obtener asistencia.

No puede encontrar el ícono KNOX

Si desea activar KNOX pero no puede encontrar el ícono KNOX:

1. Busque el ícono KNOX en la pantalla **Aplicaciones**, dentro de la carpeta **Samsung**. Esta es la ubicación predeterminada, sin embargo, cada operador puede mover la aplicación a otra pantalla o carpeta. Buque el ícono KNOX en todas las pantallas personales de inicio y de aplicaciones y en las carpetas personales.
2. Asegúrese de que su dispositivo sea compatible con KNOX.
 - Consulte Dispositivos compatibles.
 - Para obtener la lista más actualizada de dispositivos compatibles, visite el [portal web de Samsung KNOX](#).
 - Consulte a su operador para ver si es compatible con KNOX o si ha ocultado la aplicación.

No se puede instalar KNOX

Si está realizando una instalación completa de KNOX (porque no estaba completamente precargada) o una actualización de KNOX, debe descargar aproximadamente 195 MB de datos de la red.

1. Corrobore tener una conexión de red con buena potencia de señal. Si está utilizando:
 - Wi-Fi: consulte
 - [Estado de conexión](#) Wi-Fi para obtener instrucciones.
 - Celular: consulte [Estado del dispositivo](#) para obtener instrucciones.
2. Asegúrese de tener suficiente carga de batería (al menos el 70%) para la transferencia de datos.
3. En caso de que esto se deba a un evento esporádico, como un tráfico excesivamente alto de red o mantenimiento del servidor no planificado, pruebe instalar KNOX más tarde.
4. Si aparece el mensaje `No se encontró actualización`, esto significa que no hay software de KNOX disponible para su versión de sistema operativo. En este caso, consulte Cómo obtener asistencia.

No se puede establecer la contraseña KNOX

Si aparecen mensajes de error mientras configura una contraseña para KNOX:

1. Seleccione la casilla de verificación **Mostrar contraseña** para comprobar que las contraseñas coincidan perfectamente.
2. Asegúrese de que la contraseña tenga entre 6 y 16 caracteres y que incluya al menos una letra y un número.

3. La contraseña diferencia entre mayúsculas y minúsculas: asegúrese de que esto también coincida.
4. Busque caracteres ocultos, como espacios antes o después de la contraseña.

No se puede iniciar sesión en KNOX

Tiene 15 intentos para introducir la contraseña correcta.

Si no puede introducir la contraseña correcta luego de 15 intentos, puede introducir el PIN de 4 dígitos que seleccionó al configurar KNOX container. Si introduce el PIN correcto, aparecerá una ayuda con algunos caracteres de su contraseña y la cantidad total de caracteres que contiene. Tiene entonces 5 intentos más para introducir la contraseña correcta.

Si todavía no puede introducir la contraseña correcta luego de 5 intentos, KNOX container se eliminará sin notificación alguna. Esto también elimina todas las aplicaciones y datos del container. Debe volver a instalar KNOX container.

No se recibe el correo electrónico

Podría haber un problema con la recepción del dispositivo, la configuración de la cuenta de correo electrónico, la red o su servicio de proveedor de correo electrónico. Pruebe lo siguiente:

1. Verifique la recepción del dispositivo:
 - El dispositivo tiene conectividad celular o Wi-Fi.
 - La recepción de señal es buena y estable.
2. Reinicie su dispositivo. Esto detiene las aplicaciones de segundo plano, borra la memoria y reinicia la aplicación de correo electrónico en caso de que esté lenta o no responda.
3. Inicie la aplicación de correo electrónico.
4. Asegúrese de que su usuario y contraseña de correo electrónico sean correctos y de que inició sesión correctamente.
5. Toque el ícono de enviar/recibir para comprobar si puede obtener los correos manualmente. A modo de prueba, envíese un correo electrónico a usted mismo para corroborar si lo recibe.
6. Verifique la configuración de su cuenta de correo electrónico:
 - Sincronizar correo: debe activarse si desea recibir los correos electrónicos automáticamente.
 - Sincronizar cronograma: controle la frecuencia con la que recibe correos electrónicos.
 - Cuando el "roaming" está activado: se desactiva la sincronización de manera predeterminada. Puede cambiarlo de ser necesario.
7. Si el problema es con una cuenta de correo electrónico del trabajo que utiliza Microsoft Exchange ActiveSync:
 - Si nunca ha recibido correo electrónico a esta cuenta, pídale a su administrador de TI que verifique la configuración de la cuenta de su dispositivo.
 - Si ya ha recibido correos antes, pregúntele a su administrador de TI si hay problemas con ActiveSync, el servidor de correo electrónico o la red de la compañía. También verifique si TI ha modificado su cuenta de correo electrónico, por ejemplo, si la ha desactivado o reconfigurado.
8. Si el problema es con una cuenta de correo electrónico personal, como Gmail:
 - Si nunca ha recibido correo electrónico a esta cuenta, verifique la configuración de su cuenta de correo. Si su proveedor de correo electrónico brinda soporte, comuníquese con el proveedor para solicitar asistencia. También pruebe buscar en Internet la configuración de

cuenta de correo electrónico correcta para dispositivos de este proveedor de correo electrónico.

9. Si el problema persiste, consulte [Cómo obtener asistencia](#).

No se pueden realizar descargas desde Samsung KNOX Apps

Si no puede descargar una aplicación, pruebe lo siguiente:

1. Asegúrese de que su dispositivo tenga una conexión celular o Wi-Fi.
2. Ha iniciado sesión en Samsung KNOX Apps con la contraseña correcta.
3. Reinicie la descarga de la aplicación.
4. Reinicie el dispositivo.
5. Si el problema persiste, consulte [Cómo obtener asistencia](#).

Denegación de SE for Android

Cuando una aplicación intenta acceder a un recurso para el cual no tiene permiso, Security Enhancements (SE) for Android bloquea el intento. SE for Android también le informa a usted a través de la Barra de notificaciones y de una ventana emergente. De ser posible, esta notificación identifica la aplicación y el recurso al que intenta acceder.

1. En la ventana emergente, toque una de las dos opciones:
 - **Administrador de aplicaciones:** para visualizar el administrador de aplicaciones a fin de detener o desinstalar la aplicación.
 - **Cerrar:** si no desea hacer algo al respecto en este momento.
2. Reinicie el dispositivo.
3. Si las notificaciones persisten, consulte [Cómo obtener asistencia](#).

El sistema está vulnerable

Cuando una aplicación intenta modificar el sistema operativo de su dispositivo o desactivar SE for Android, el dispositivo muestra uno de los siguientes mensajes:

El dispositivo ha detectado una aplicación que está intentado realizar acciones no permitidas y ha detenido la carga. A fin de proteger su dispositivo, se recomienda reiniciarlo.

El dispositivo ha detectado una aplicación que intenta realizar acciones no permitidas. A fin de proteger su dispositivo, se recomienda reiniciarlo.

La protección SE for Android se ha desactivado. A fin de proteger su dispositivo, se recomienda reiniciarlo.

Haga lo siguiente:

1. Reinicie el dispositivo.
2. Si estos mensajes persisten, consulte [Cómo obtener asistencia](#).

6 Cómo obtener asistencia

Dónde obtener más información

El portal web de KNOX en samsungknox.com brinda abundante información adicional sobre KNOX. Consulte estas pestañas:

- **Descripción general:** para ver un video de introducción. Si desea información más detallada sobre las funciones de seguridad, seleccione en la barra de menú desplegable de la parte superior: Descripción general > **Detalles técnicos.**
- **Recursos:** para acceder a un estudio, glosario y simulador Flash interactivo.
- **Soporte:** para acceder a las preguntas frecuentes.

A quién contactar

Si experimenta un problema que no está incluido en Cómo solucionar problemas, comuníquese con su:

- **Operador de servicio o**
- **Centro de contacto de Samsung**
Para encontrar su centro regional, visite www.samsung.com/global/support/globalcontact.html.

Qué debe proporcionar

Para resolver un problema lo más rápido posible, recolecte la siguiente información:

- Operador de servicio (si corresponde)
- De Acerca del dispositivo:
 - Número de modelo
 - Versión de Android
 - Número de compilación
 - Versión de Kernel
- De Estado del dispositivo
 - Estado de red móvil
 - Potencia de la señal
- Desde Estado de conexión Wi-Fi
 - Estado:
 - Potencia de la señal
- Desde Estado de conexión Wi-Fi
 - Versión de la aplicación