



**PREGUNTAS FRECUENTES:**  
McAfee Mobile Security de Tigo y McAfee  
**PROTECCIÓN PARA SMARTPHONES**

**Contenido**

1. Análisis automático desactivado. ....	<a href="#">2</a>
2. Sospecho que tengo un virus. ....	<a href="#">2</a>
3. Actualizar las definiciones de virus. ....	<a href="#">3</a>
4. Análisis de privacidad desactivado. ....	<a href="#">3</a>
5. Comprobar el riesgo de divulgación de información. ....	<a href="#">4</a>
6. Bloquear aplicaciones. ....	<a href="#">4</a>
7. Establecer perfil. ....	<a href="#">5</a>
8. Bloquear llamadas. ....	<a href="#">5</a>
9. Optimizar batería. ....	<a href="#">6</a>
10. Limpiar Memoria. ....	<a href="#">6</a>
11. Limpiar Almacenamiento. ....	<a href="#">6</a>
12. Encontrar dispositivo. ....	<a href="#">7</a>
13. Bloquear dispositivo. ....	<a href="#">7</a>
14. Borrar Datos. ....	<a href="#">7</a>
15. Copia de seguridad. ....	<a href="#">8</a>
16. Restaurar contactos. ....	<a href="#">8</a>
17. Borrar información. ....	<a href="#">8</a>
18. Navegación segura. ....	<a href="#">9</a>
19. Conexión a internet por Wi-Fi. ....	<a href="#">9</a>

## 1. Análisis automático desactivado.

El sistema no tiene activados los análisis planificados, que escanean y mantienen el dispositivo a salvo de virus y amenazas.

### ¿Qué debo hacer para activarlo?

- Abra la consola de McAfee.
- Ingrese al módulo de **Análisis de seguridad**.
- Active todas y cada una de las funcionalidades que el sistema le muestra en la ventana.
- Si la ventana no sale, haga clic sobre el icono de la rueda de configuraciones, ubicada en la parte inferior izquierda.
- Active el análisis en tiempo real.
- Active el análisis planificado.
- Active la actualización automática.
- Diríjase hasta el final de la página y active las notificaciones, para que esté siempre informado de aplicaciones y archivos maliciosos.

## 2. Sospecho que tengo un virus

Creo que tengo un virus, y quiero comenzar ahora mismo un análisis

### ¿Qué debo hacer para comenzar un análisis?

- Abra la consola de McAfee.
- Ingrese al módulo de **Análisis de seguridad**.
- Haga clic en **Analizar ahora**.
- Espere unos segundos mientras se realiza el escaneo del dispositivo.
- Cuando el análisis culmine, McAfee le mostrará un mensaje con los resultados.
- Si el equipo está protegido, informará que no se han encontrado amenazas.
- Si se encontró alguna amenaza, el sistema nos mostrará su nombre y nos pregunta que deseamos hacer. Usted podrá elegir entre quitarla o conservarla (TENGA SUMO CUIDADO AL MOMENTO DE TOMAR ESTÁ DECISIÓN. RECUERDE QUE SI USTED DECIDE CONSERVAR DICHO ARCHIVO O PROGRAMA MCAFEE NO LO TOMARÁ EN UN ANALISIS FUTURO).

### 3. Actualizar las definiciones de virus

Quiero que mi licencia siempre esté al día con respecto a los virus.

#### ¿Cómo puedo actualizarlas?

- Abra la consola de McAfee.
- Ingrese al módulo de **Análisis de seguridad**.
- Haga clic en **Actualizar definiciones de virus**.
- Espere unos segundos mientras se ejecuta el análisis.
- Cuando la actualización termine, McAfee le informará que la actualización se ha completado.

### 4. Análisis de privacidad desactivado

Cuando instalo una nueva aplicación, McAfee no me analiza si es maliciosa o no.

#### ¿Cómo puedo analizarlas?

- Abra la consola de McAfee.
- Ingrese al módulo de **Privacidad**.
- Active todas y cada una de las funcionalidades que el sistema le muestra en la ventana.
- Si de inmediato no muestra el mensaje, haga clic sobre el icono de la rueda de configuraciones, ubicada en la parte inferior izquierda.
- Active el análisis de seguridad automático.
- Configure la periodicidad con la que quiere analizar las aplicaciones.

## 5. Comprobar el riesgo de divulgación de información

Quiero saber a qué tanta información tiene acceso las aplicaciones que tengo instaladas a mi celular.

### ¿Cómo puedo saber?

- Abra la consola de McAfee.
- Ingrese al módulo de **Privacidad**.
- Haga clic sobre **Comprobar el riesgo de divulgación de información**
- Encontrará la lista de todas las aplicaciones instaladas en su celular.
- Haga clic sobre la aplicación de la cual tiene dudas y encontrará que tipo de exposición de datos maneja: Alta-Media-Baja.
- Si desconfía de alguna aplicación, haga clic sobre ella y en la parte superior derecha presione los 3 puntos consecutivos que allí aparece.
- Haga clic sobre **Mostrar detalles de la aplicación** y luego haga clic en Desinstalar. Configure la periodicidad con la que quiere analizar las aplicaciones.

## 6. Bloquear aplicaciones

No quiero que nadie vea mis redes sociales, quiero ponerle contraseña a algunas aplicaciones

### ¿Cómo puedo bloquearlas?

- Abra la consola de McAfee.
- Ingrese al módulo de **Privacidad**.
- Haga clic sobre **Bloquear aplicaciones**.
- Ingrese el código PIN que definió al momento de instalar su licencia.
- Encontrará la lista de todas las aplicaciones instaladas en su celular.
- Elija la aplicación que desee y haga clic en el botón **Bloquear**.
- Para ingresar a dicha aplicación deberá digitar el código PIN de 6 dígitos antes definido.

## 7. Establecer perfil

Quiero prestarle el celular a mi hijo u otra persona, pero no quiero que accedan a todas las aplicaciones que tengo en mi celular.

### ¿Cómo puedo elegir a qué pueden acceder?

- Abra la consola de McAfee.
- Ingrese al módulo de **Privacidad**.
- Haga clic sobre **Establecer perfil**.
- Ingrese el código PIN que definió al momento de instalar su licencia.
- Encontrará varios perfiles, haga clic sobre en la flecha sobre el que desea configurar.
- Elija las aplicaciones que desee mostrar en este perfil. Luego haga clic en **Guardar**.
- Regrese al menú de los perfiles, elija el anteriormente configurado y haga clic en **Activar** para comenzar a utilizar el celular bajo este perfil.

## 8. Bloquear llamadas

Alguien no deseado me está llamando.

### ¿Cómo puedo bloquear estas llamadas entrantes?

- Abra la consola de McAfee.
- Ingrese al módulo de **Privacidad**.
- Haga clic sobre **Bloquear llamadas**.
- Haga clic sobre **Bloqueados**.
- Haga clic sobre **Agregar número**.
- Elija como desde donde quiere agregar ese número, selecciónelo y luego haga clic en **Aceptar**.

## 9. Optimizar batería

La carga de mi celular se está agotando muy rápido.

### ¿Cómo hago para prolongar su duración?

- Abra la consola de McAfee.
- Ingrese al módulo de Optimizador de batería.
- Puede hacer clic directamente sobre el botón Optimizar y el sistema comenzará a desactivar funciones innecesarias que agoten más rápido su carga.
- También puede hacer clic sobre Prolongar batería, allí notará cuanto tiempo de queda de batería y podrá alargarlo dando clic en el botón Prolongar.

## 10. Limpiar Memoria

Mi celular está muy lento, cierro las aplicaciones pero siguen consumiendo batería

### ¿Qué debo hacer?

- Abra la consola de McAfee.
- Ingrese al módulo de **Optimizador de batería.**
- Haga clic sobre **Limpiar memoria.**
- En la parte inferior, encontrará todas las aplicaciones que siguen ejecutándose después de cerrarlas. Haga clic sobre la **X** que hay en cada una de ellas para cerrarlas.
- Por último haga clic en **Limpiar.**

## 11. Limpiar Almacenamiento

Cada que navego en internet mi celular queda muy lento.

### ¿Cómo puedo limpiar lo que queda almacenado en caché?

- Abra la consola de McAfee.
- Ingrese al módulo de **Optimizador de batería.**
- Haga clic en **Limpiar almacenamiento.**
- En la sección de No deseado limpie caché y miniatura de fotos y vídeos.
- En la sección de Aplicaciones encontrará las aplicaciones instaladas que más consumen memoria y ocupan más espacio. Usted decide si quiere conservarlas o desinstalarlas.
- En la sección de Archivos podrá limpiar los archivos descargados.

## 12. Encontrar dispositivo

Si algún día pierdo mi celular.

### ¿Cómo puedo saber dónde está?

- Abra la consola de McAfee.
- Ingrese al módulo de **Encontrar dispositivo**.
- Haga clic sobre **GPS y actívelo**. Así podrá rastrearlo desde la página de Mi Cuenta de McAfee (Siempre y cuando el celular tenga conexión a Internet)
- Ingrese a la página de Mi Cuenta de McAfee, haga clic sobre el celular que desea rastrear y haga clic en el botón **Localizar**.

## 13. Bloquear dispositivo

Tengo que dejar el celular en un lugar, pero no quiero que nadie lo manipule ni acceda a él.

### ¿Cómo puedo bloquearlo?

- Abra la consola de McAfee.
- Ingrese al módulo de **Encontrar dispositivo**.
- Haga clic en **Bloquear** y su dispositivo quedará totalmente bloqueado. Para desbloquearlo sólo ingrese el código PIN definido al momento de la instalación.

## 14. Borrar datos

Le voy a regalar mi celular a alguien pero no quiero que nada de mi información quede ahí.

### ¿Cómo puedo borrar todo?

- Abra la consola de McAfee.
- Ingrese al módulo de **Encontrar dispositivo**.
- Vaya hasta el final de las opciones y haga clic en **Borrar todos los datos**.
- Ingrese el código PIN de 6 dígitos anteriormente establecido y elija la opción que desee. Si quiere que sus datos estén disponibles para otro dispositivo haga clic sobre **Crear una copia de seguridad y borrar datos**. Si no desea dejar registro alguno de dichos datos, haga clic en **Borrar**.

## 15. Copia de seguridad

Quiero crear una copia de seguridad de todos mis datos, por si cambio de teléfono tener disponible está información.

### ¿Cómo puedo tener copia de toda mi información?

- Abra la consola de McAfee.
- Ingrese al módulo de **Copia de seguridad**.
- Haga clic en **Copia de seguridad**.
- Seleccione los datos de los cuales desea tener una copia de seguridad: Mensajes de texto, Registro de Llamadas, Contactos o archivos multimedia.

## 16. Restaurar contactos

Perdí todos mis contactos, los borre por accidente.

### ¿Cómo puedo recuperarlos?

- Abra la consola de McAfee.
- Ingrese al módulo de **Copia de seguridad**.
- Haga clic en **Restaurar** y recupere todos sus contactos.

## 17. Borrar información

Quisiera borrar algunos datos, pero conservar otros.

### ¿Cómo puedo seleccionar que quiero borrar?

- Abra la consola de McAfee.
- Ingrese al módulo de **Copia de seguridad**.
- Haga clic sobre **Borrar**.
- Seleccione los datos que desea borrar: Contactos, Registro de Llamadas, Tarjeta SD, Fotos y Vídeos.
- Luego haga clic en el botón de **Borrar**.



## 18. Navegación segura

Navego mucho en internet y a veces desconfío de algunas páginas que visito.

### ¿Cómo puedo saber estar seguro de que son confiables?

- Abra la consola de McAfee.
- Baje hasta el módulo de **Seguridad web**.
- Haga clic en **Seguridad web** y actívela. Así navegará tranquilo en la web.
- Cuando un sitio no sea seguro o malicioso, McAfee te sacará de esa página y te mantendrá a salvo.

## 19. Conexión a internet por Wi-Fi

Encuentro muchas redes Wi-Fi abiertas pero a veces me da desconfianza conectarme a ellas.

### ¿Cómo puedo elegir a que redes conectarme y a cuales no? ¿Cómo puedo saber cuáles quieren acceder a mi teléfono??

- Abra la consola de McAfee.
- Baje hasta el módulo de **Seguridad web**.
- Haga clic en **Seguridad de Wi-Fi** y actívela.