

## Versionado

Versión	Creada	Autor	Comentarios
1.0	26/09/2019	Elena Bello Estanga	
2.0	01/12/20 20	Elena Bello Estanga/Javier Rodolfo Tomaselli	

## Alcance

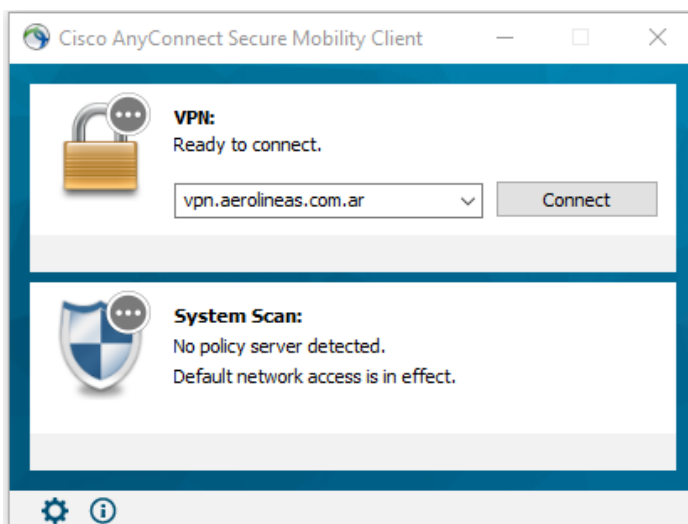
Documento destinado a MDA para prestar soporte a los usuarios que requieren conexión a través de Anyconnect. En el presente se detallan las preguntas y errores más comunes que se pueden presentar.

## Tabla de contenido

1.	¿A dónde debo conectarme? .....	2
2.	Soy empleado, pero cuando me conecto obtengo el error de Certificate Validation Failure. ....	2
3.	Cuando ingreso mi password para conectarme a la VPN me aparece el mensaje de error AnyConnect was not able to establish a connection to the specified secure Gateway. Please try connection again.....	6
4.	Cuando coloco mi usuario y clave recibo el mensaje <i>Login failed</i> a pesar de que estoy colocando mi clave correctamente. ....	6
5.	¿Es normal que la VPN tarde tanto en conectar? .....	7
6.	Sé que mi equipo cumple con los requisitos mínimos, de hecho, es una notebook corporativa y aun así no me puedo conectar. ....	7
7.	Cuando me conecto a la VPN sale un mensaje de Action Required to Enable Access ¿Qué debo hacer? ¿Esperar a que pase el tiempo? .....	9
8.	¿Por qué cuando me conecto o desconecto de la VPN pierdo conexión? .....	10
9.	Estoy conectado al Grupo de Empleados, pero cuando navego por Internet me bloquea el proxy y quiero sacarlo ¿Cómo hago? .....	10
10.	Soy empleado de Aerolíneas y me encuentro en una sucursal. ¿Por qué no puedo navegar por Internet cuando me conecto a la VPN?.....	10
11.	¿Puedo usar cualquier versión de Anyconnect? .....	11
12.	¿Cuando me conecto recibo una alerta de Untrusted Sever Blocked! ¿Qué hago? .....	11
13.	Ya destilde las casillas Block connections to untrusted servers pero sigo recibiendo una alerta ¿Qué hago ahora? .....	13

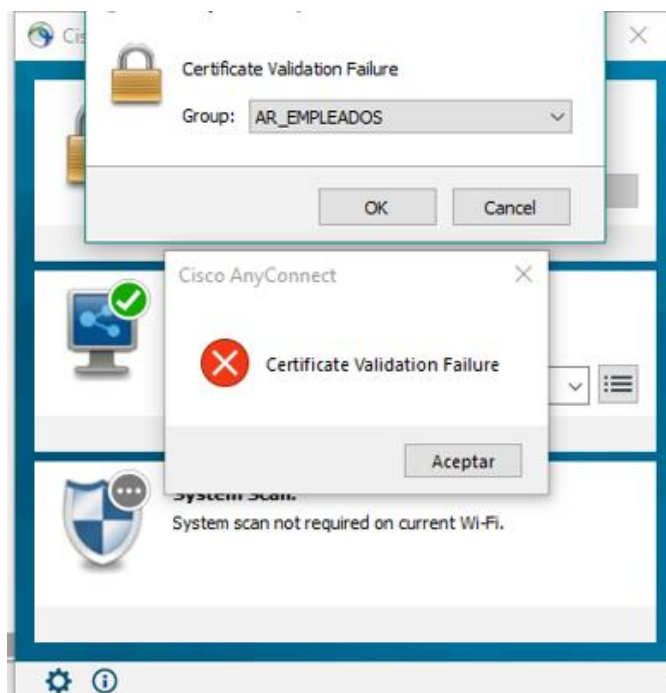
## 1. ¿A dónde debo conectarme?

R: Los usuarios deben conectarse a **vpn.aerolineas.com.ar** (En caso que por alguna razón no este resolviendo los DNS pueden agregar la **IP 45.228.152.13**).



NOTA: Para detalles de instalación consultar instructivo de instalación.

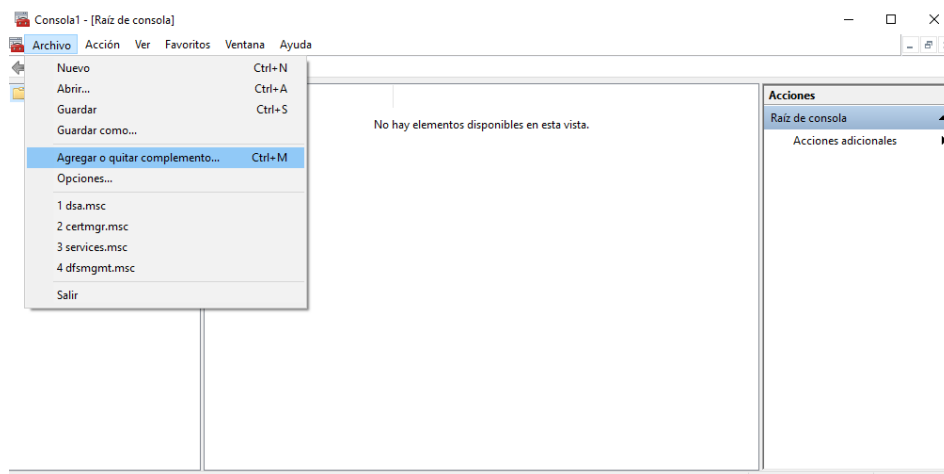
## 2. Soy empleado, pero cuando me conecto obtengo el error de Certificate Validation Failure.



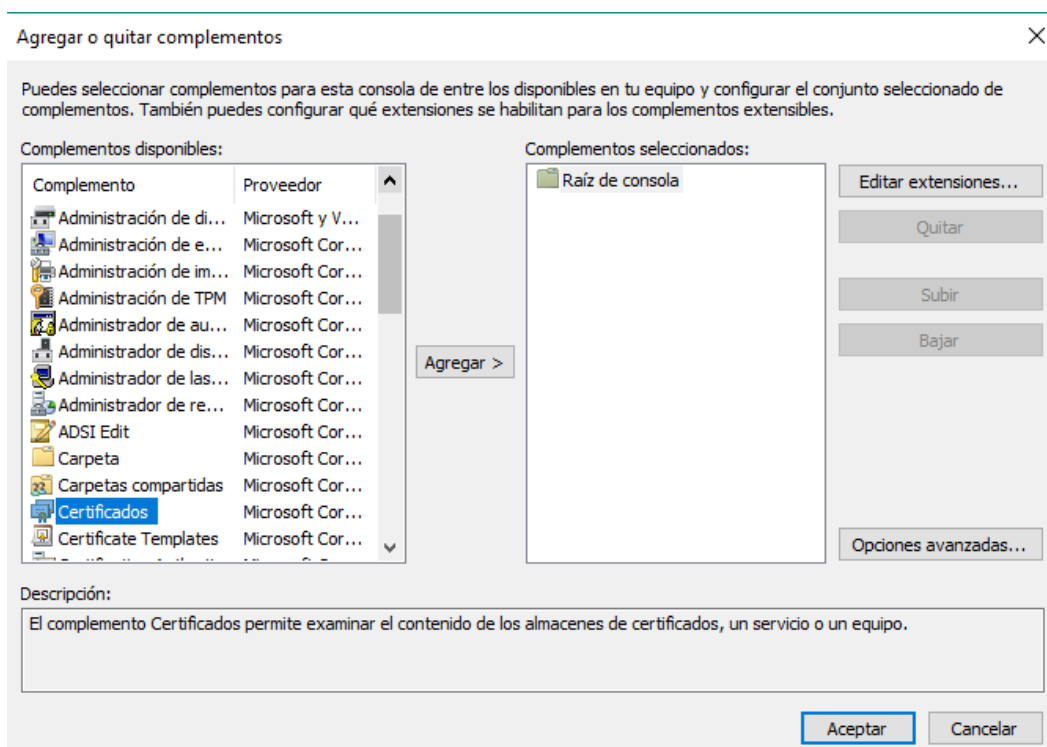
R: Validar que el usuario tenga su certificado en el repositorio. Para esto, ir a **mmc.exe**.



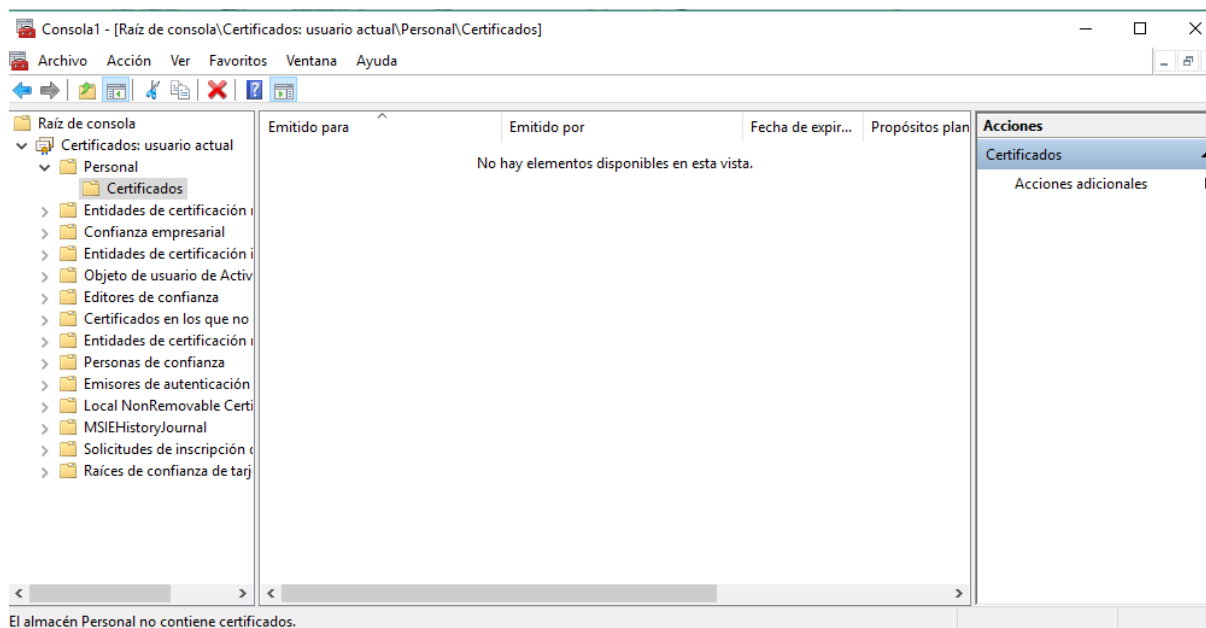
A continuación, seleccionar **Agregar o quitar complemento...**



Agregar **Certificado**.



Verificar la carpeta **Personal** → **Certificados**.



De no encontrar un certificado de usuario se debe abrir **cmd** y escribir **gpupdate /force** para forzar la descarga automática del certificado.

Nota: Tener presente estar conectado a la **red cableada o WiFi AR\_EMPLEADOS**.

```

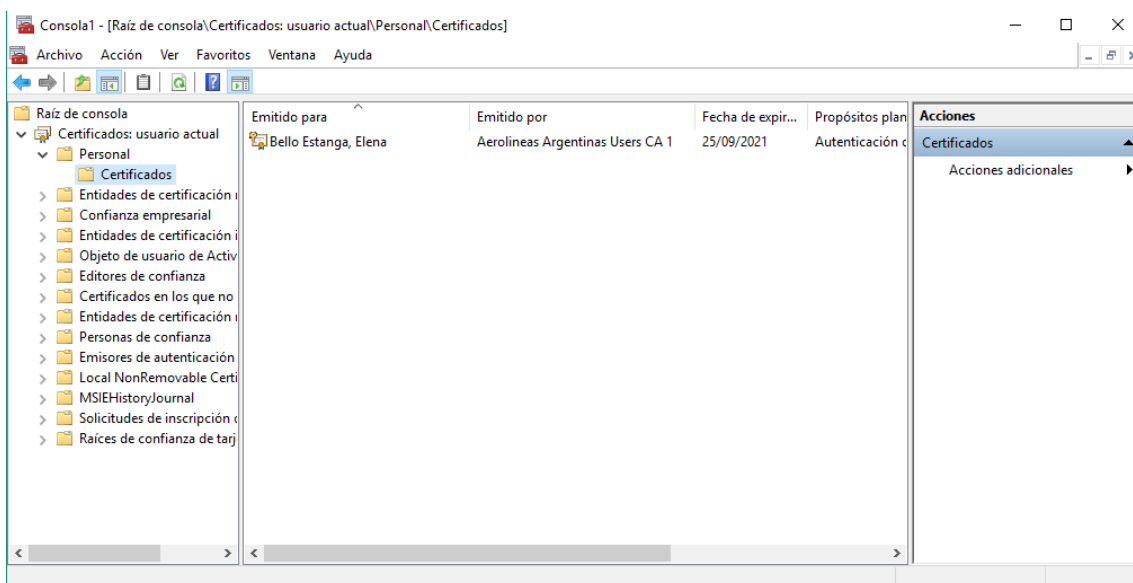
C:\ Símbolo del sistema
Microsoft Windows [Versión 10.0.16299.1087]
(c) 2017 Microsoft Corporation. Todos los derechos reservados.

C:\Users\ar036320>gpupdate /force
Actualizando directiva...

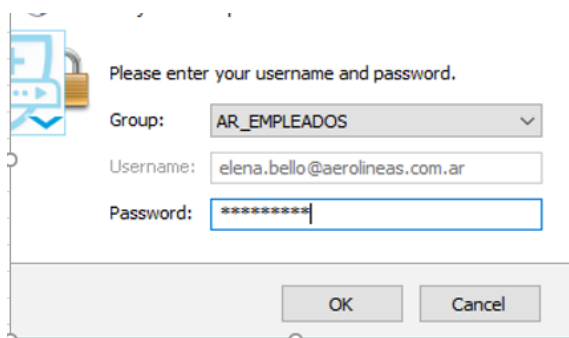
La actualización de la directiva de equipo se completó correctamente.
Se completó correctamente la Actualización de directiva de usuario.

C:\Users\ar036320>
  
```

Validar que el certificado se encuentra en el repositorio.



Se debe reiniciar el equipo. Ahora cuando el usuario intente la conexión, el certificado debe aparecer automáticamente.



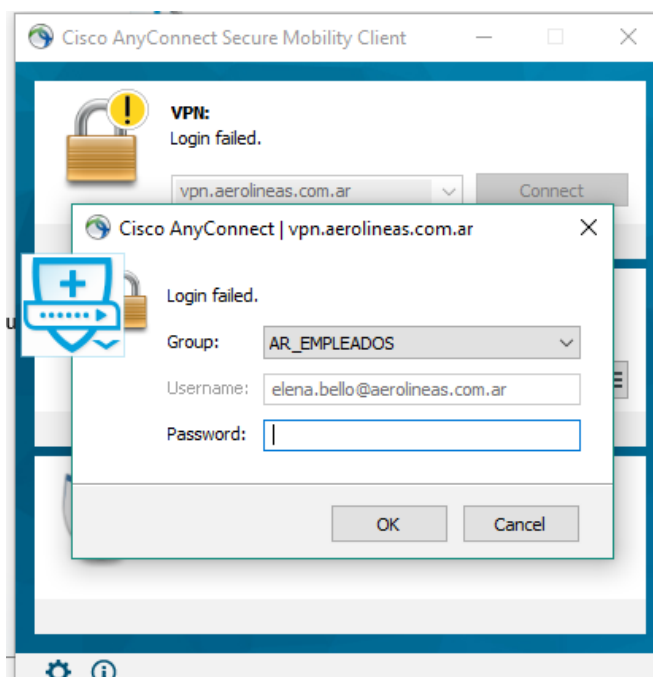
Nota: Para que los usuarios puedan bajar el certificado deben estar dentro del grupo **SI\_GRP\_Certificado\_de\_Usuario** en AD.

3. Cuando ingreso mi password para conectarme a la VPN me aparece el mensaje de error **AnyConnect was not able to establish a connection to the specified secure Gateway. Please try connection again.**



R: Validar que el usuario pertenezca a algún grupo de VPN en el AD.

4. Cuando coloco mi usuario y clave recibo el mensaje **Login failed** a pesar de que estoy colocando mi clave correctamente.

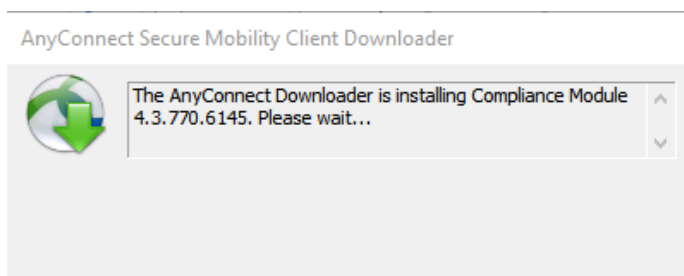


R: Validar que el usuario no este bloqueado en AD. Si se realizó un cambio de equipo al usuario, se deberá borrar el certificado que se encuentra en el repositorio y volver a realizar el proceso de solicitud de certificado. Esto se debe a que el certificado que se encontraba en el repositorio fue generado para el equipo que se reemplazó.

- ✓ **Nota I:** En el caso que aparezca el mensaje de **LOGIN FAILED** y estemos intentado conectarnos al perfil de **AR\_CALL\_CENTER** o **AR\_PROVEEDORES** es necesario validar que el token de Entrust se encuentre activo o no este bloqueado.

**5. ¿Es normal que la VPN tarde tanto en conectar?**

R: Si, la primera vez se realiza la conexión a la VPN puede tardar un poco ya que se está descargando el perfil de conexión y se valida que el equipo cumpla con los requisitos mínimos exigidos por Seguridad Informática.



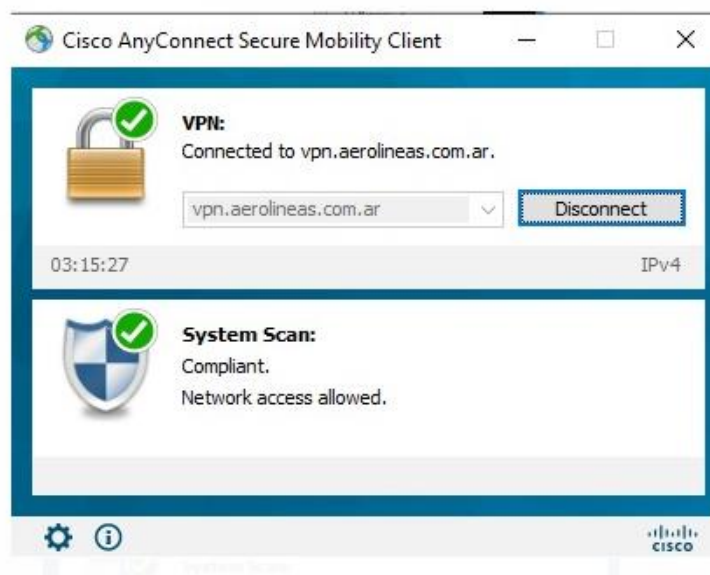
Las próximas conexiones son más rápidas.

**6. Sé que mi equipo cumple con los requisitos mínimos, de hecho, es una notebook corporativa y aun así no me puedo conectar.**

R: Tener en cuenta que los requerimientos mínimos para cada uno de los diferentes perfiles son:

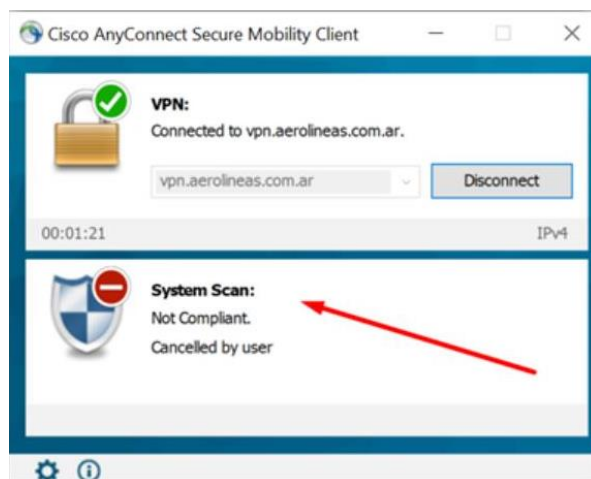
- ✓ **AR\_CALL\_CENTER:** Antivirus actualizado minino cinco días a la fecha actual.
- ✓ **AR\_EMPLEADOS:** Antivirus Symantec versión 14.2 actualizado, minino cinco días a la fecha actual, maquina corporativa dentro del Dominio.
- ✓ **AR\_PROVEEDORES:** Antivirus actualizado minino cinco días a la fecha actual.

Se debe validar que el módulo de **System Scan** (postura) esta **OK**.



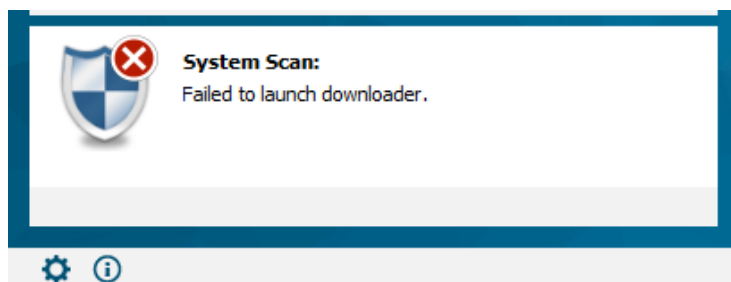
Si el módulo de **System Scan** presenta alguno de los siguientes estados, la persona no tendrá acceso a la red a pesar de que este correctamente autenticado.

- ✓ En el módulo **System Scan** aparecerá un mensaje de **Not Compliance**. Mirar el mensaje de **Action Required to Enable Access** y tomar las medidas necesarias.

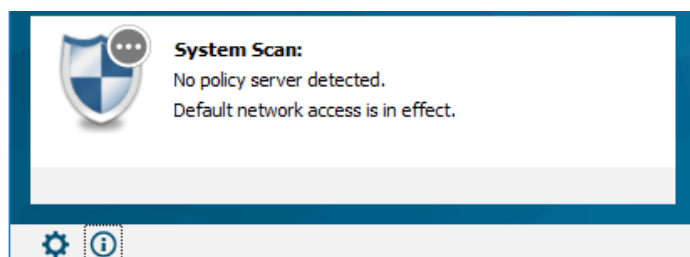


- ✓ Al ejecutarse el System Scan, falla el proceso para ejecutar las posturas, intentar nuevamente y en caso que el error continúe, contactar a Seguridad para ver el tema.

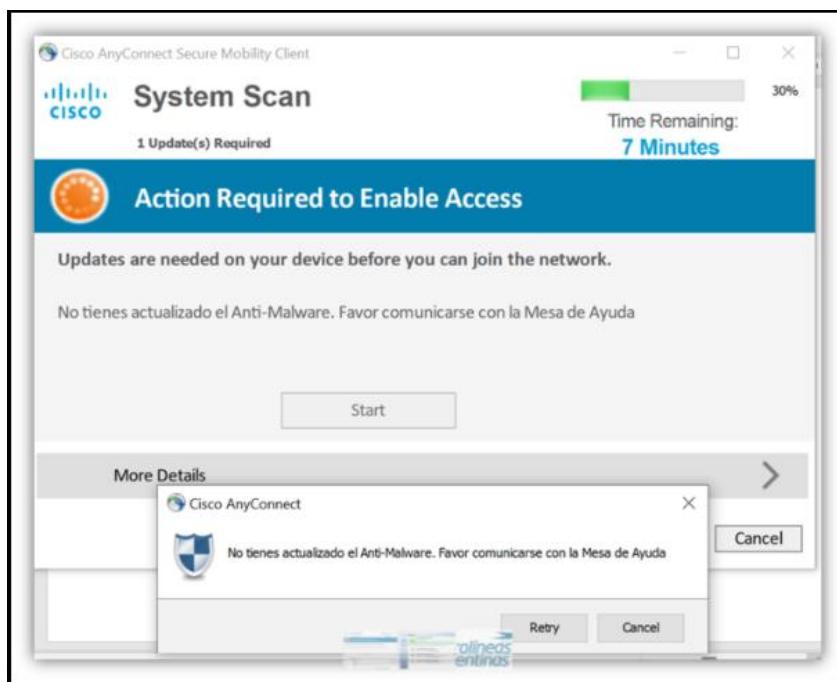




- ✓ Este otro error se debe a una mala conexión de internet del lado del usuario. Se recomienda que pruebe la conexión compartiendo los datos del teléfono.



7. Cuando me conecto a la VPN sale un mensaje de Action Required to Enable Access ¿Qué debo hacer? ¿Esperar a que pase el tiempo?



R: No, Anyconnect no hace remediaciones automáticas, se debe cerrar esa ventana y desconectar de la VPN, abrir el antivirus, luego se puede forzar una actualización manual del antivirus seleccionando **LiveUpdate...**



Una vez finalizado el proceso verificar que la fecha del antivirus este actualizado y probar nuevamente la conexión.

NOTA: El antivirus debe estar en su versión 14.2 si es inferior el usuario no podrá conectarse.

#### 8. ¿Por qué cuando me conecto o desconecto de la VPN pierdo conexión?

R: Es un proceso normal que hace la VPN cada vez que un usuario se conecta o desconecta, el proceso dura solo unos segundos.

#### 9. Estoy conectado al Grupo de Empleados, pero cuando navego por Internet me bloquea el proxy y quiero sacarlo ¿Cómo hago?

R: No se puede sacar el proxy, por Políticas de Seguridad los empleados deben navegar por Internet a través del proxy cuando estén conectados a la VPN, tal y como lo harían dentro de la red de Aerolíneas.

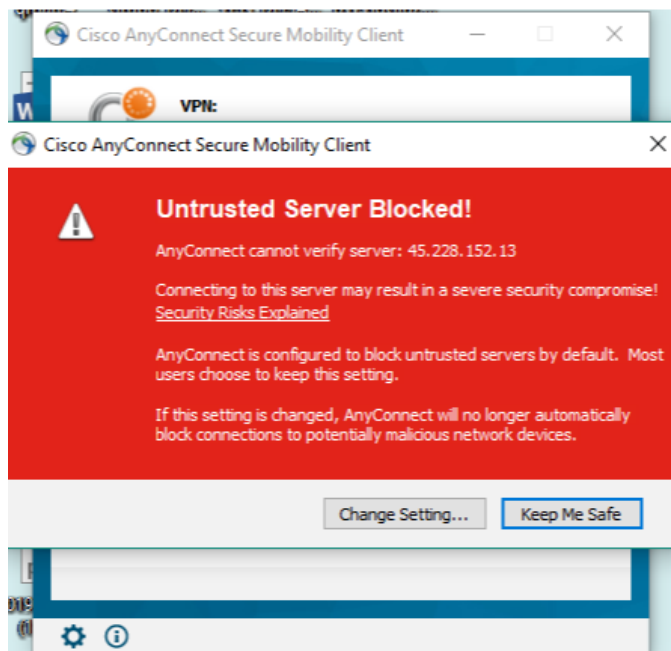
#### 10. Soy empleado de Aerolíneas y me encuentro en una sucursal. ¿Por qué no puedo navegar por Internet cuando me conecto a la VPN?

R: Para poder navegar por Internet mientras se está conectado a la VPN hay que pertenecer al grupo de Navegación General en el AD, se debe solicitar ser agregado a dicho grupo.

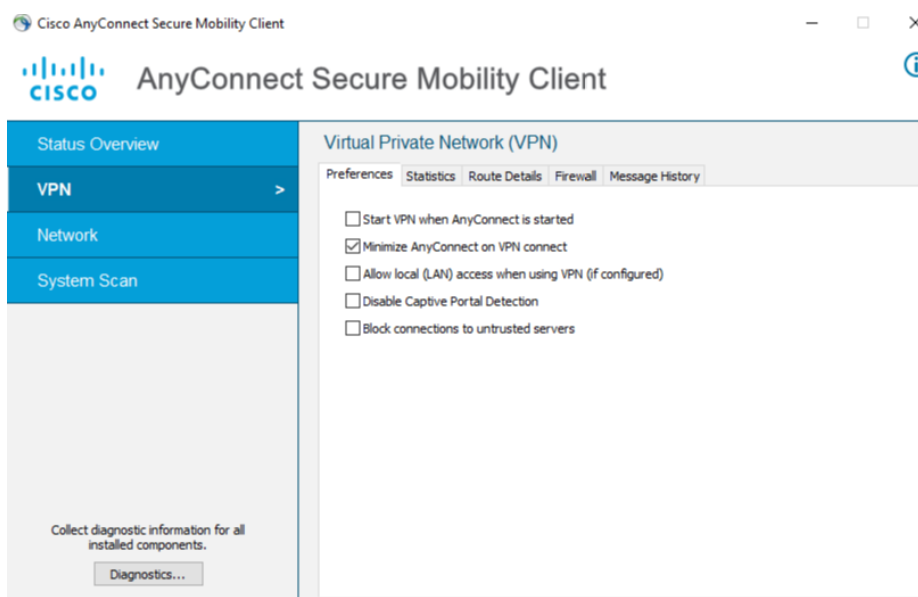
**11. ¿Puedo usar cualquier versión de Anyconnect?**

R: No, Seguridad de la Informática recomienda usar la versión que se descarga a través de [vpn.aerolineas.com.ar](http://vpn.aerolineas.com.ar).

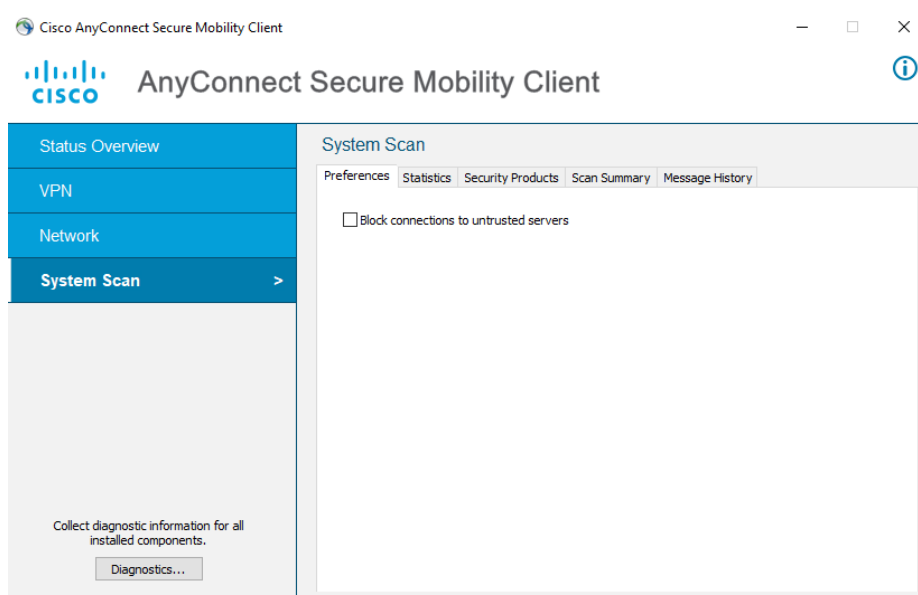
**12. ¿Cuando me conecto recibo una alerta de Untrusted Sever Blocked! ¿Qué hago?**



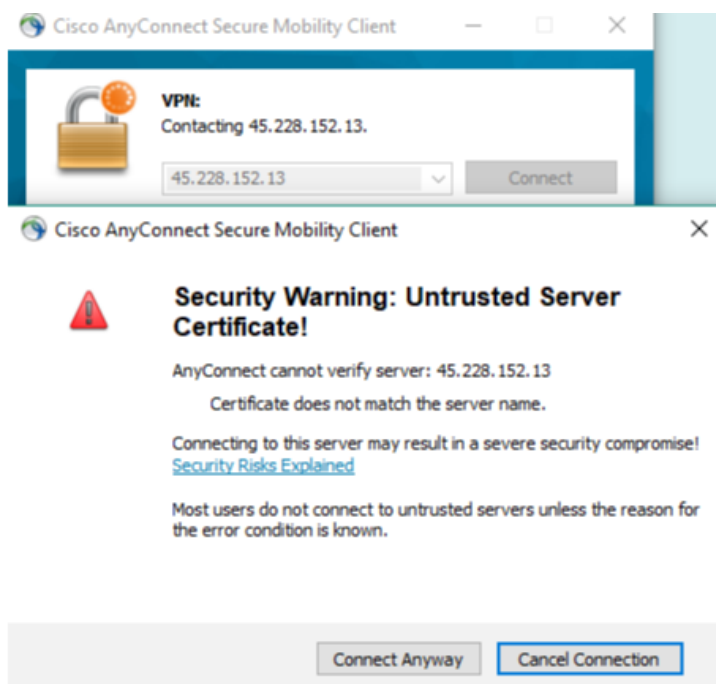
R: Se debe seleccionar **Change Setting...** En **VPN** destildar la casilla de **Block connections to untrusted servers**.



Ir a System Scan y hacer lo mismo.



13. Ya destilde las casillas **Block connections to untrusted servers** pero sigo recibiendo una alerta  
¿Qué hago ahora?



R: Seleccionar **Connect Anyway** cada vez que aparezca el mensaje.