

DESINTALACIÓN E INSTALACIÓN DE PULSE SECURE PARA EFECTUAR CONEXIÓN REMOTA

Este documento se realiza con la finalidad de orientar al usuario que consume los servicios del banco a través de pulse secure, en este se relaciona el paso a paso para eliminar la configuración actual en los dispositivos e instalar la nueva configuración. Esta surge una vez el fabricante Pulse Secure da solución al incidente de acceso, ocasionado por una falla de certificado del fabricante (KB44781), este afecto el esquema de conexión remota desde el 12 de abril y que hasta el momento como plan de contingencia se ha realizado la configuración manual de la fecha en los equipos de los usuarios.

CONTENIDO

1. Recomendaciones	1
2. Desinstalar los complementos de Pulse Secure	2
3. Eliminar toda la información de Pulse Secure.....	2
4. Instalación de los nuevos complementos de Pulse Secure	5

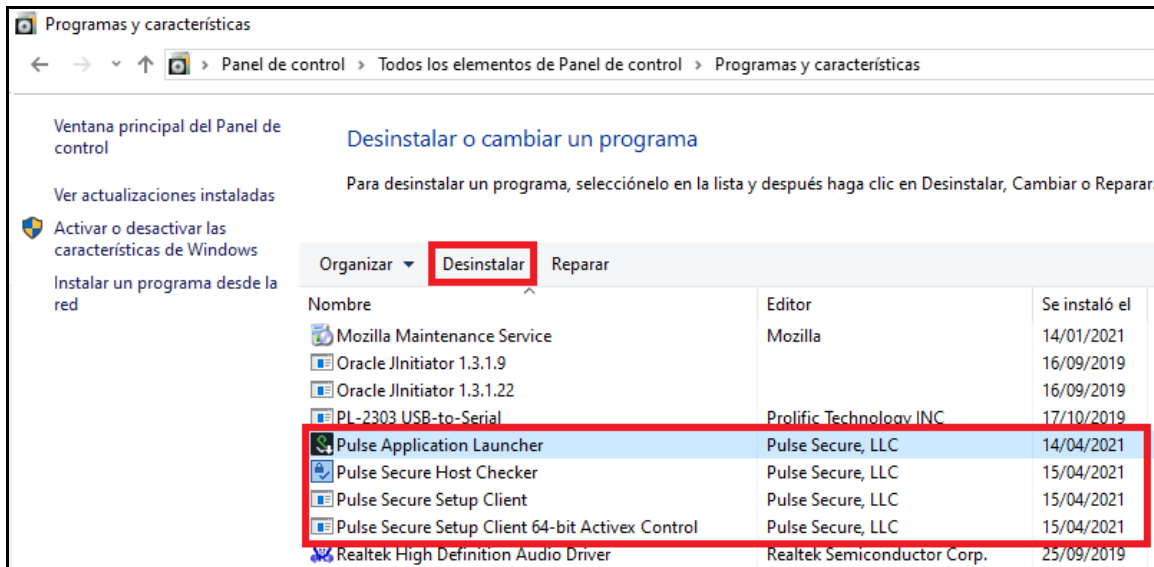
Por favor, siga el paso a paso para restablecer la conexión remota al banco sin inconveniente.

1. Recomendaciones

- Es importante tener en cuenta que los dispositivos deben cumplir con los requerimientos de seguridad establecidos por la política del banco, es decir, contar con sistema operativo Windows 10, tener la fecha sincronizada con la fecha actual, mantener actualizado el Windows Update (Parches actualizados), tener el antivirus corriendo en tiempo real y realizar un escaneo completo cada semana.
- Es necesario efectuar la conexión a Pulse Secure por exploradores como Chrome, Edge, Firefox, tener en cuenta que a partir de la fecha Internet Explorer no es compatible para efectuar la conexión remota a los servicios del banco.
- La primera vez que se está realizando la conexión, la realización de todo el proceso puede tardar hasta una hora ya que deben descargarse varios complementos y efectuar el escaneo de seguridad del computador. Este proceso depende del rendimiento del equipo y de la estabilidad de la red utilizada.

2. Desinstalar los complementos de Pulse Secure

Debido a que se ha realizado una modificación del software de Pulse Secure es necesario eliminar toda la información existente en los computadores relacionada con los complementos y logs generados durante los procesos de establecimiento de sesión. Para tal fin, elimine la totalidad de los complementos de Pulse Secure desde el panel de control.



Una vez se ubican los complementos instalados en el computador y que corresponden a pulse secure, es necesario seleccionar cada uno de los complementos y oprimir desinstalar, este proceso puede tomar varios minutos de acuerdo a las características del computador y el complemento que se este desinstalando.

3. Eliminar toda la información de Pulse Secure

Con la finalidad de no tener ningún inconveniente con la instalación de los nuevos complementos es necesario eliminar la carpeta de información de Pulse Secure. Para ello, es necesario ubicar la siguiente ruta C:\Users\swgestionavv\AppData\Roaming.

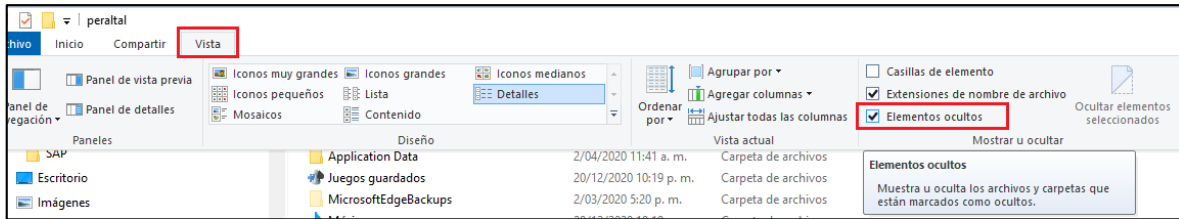
Por favor, tener en cuenta que la ruta varia de acuerdo con el nombre asignado al computador de cada usuario. Por esta razón, cada usuario debe ubicar la carpeta con los siguientes pasos:

2.1 Ubicarse en el disco C

2.2 Ingresar a la carpeta usuarios

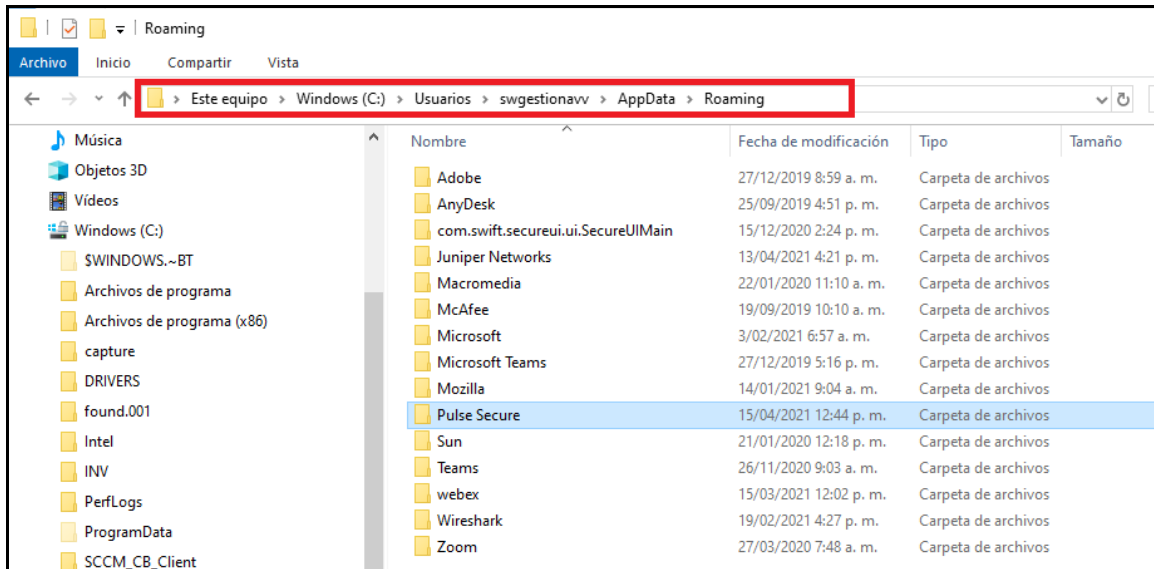
2.3 Ingresar la carpeta del usuario o nombre de equipo asignado

2.4 Ingresar a la carpeta AppData, esta carpeta se encuentra como carpeta oculta para poder visualizarla es necesario ir a la pestaña vista y activar la casilla elementos ocultos; una vez la visualiza hacer doble clic sobre la carpeta AppData.

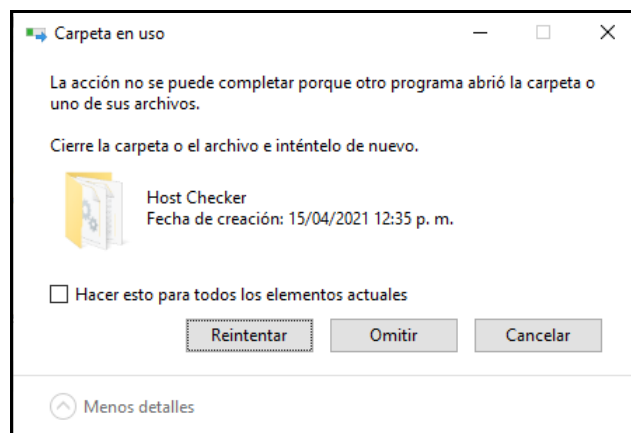


2.5 Ingresar a la carpeta Roaming

2.6 Seleccionar la carpeta Pulse Secure y eliminarla

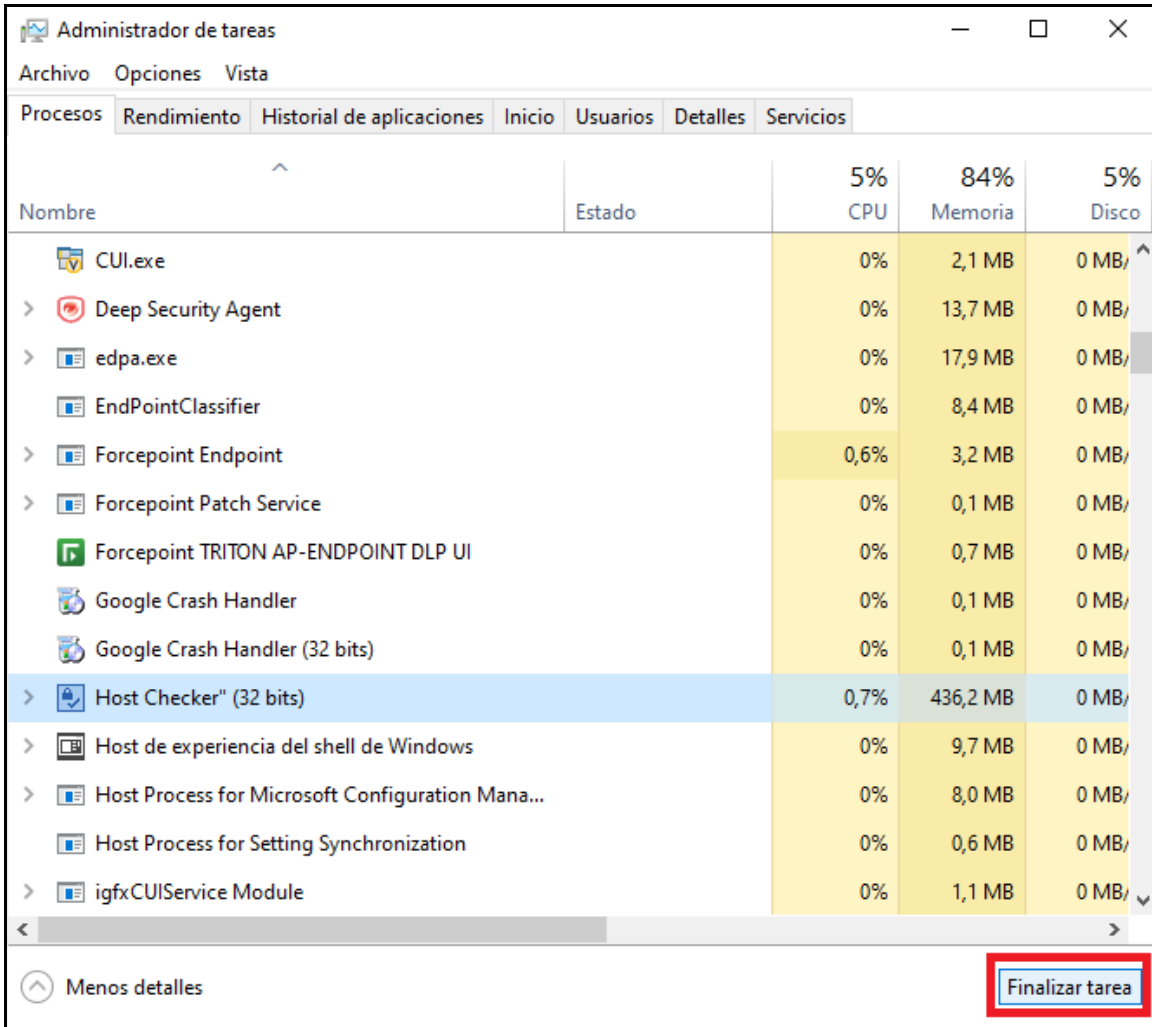


En algunos casos es posible que la carpeta indique que no puede ser eliminada porque otro programa se encuentra utilizando un complemento o característica de esta, esto lo vemos en la siguiente imagen.



En caso de que este error se presente, es necesario, dirigirse a administrador de tareas y buscar los programas asociados a Pulse Secure, seleccionarlos y elegir finalizar tarea. Por favor, tener en cuenta que puede haber varios ítems que están identificados como pulse secure o host checker, todos deben ser finalizados para poder eliminar la carpeta.

En caso de que no logre ubicar las tareas que están impidiendo la eliminación de la carpeta, reinicie el computador e intente nuevamente eliminar la carpeta.



Administrador de tareas

Archivo Opciones Vista

Procesos Rendimiento Historial de aplicaciones Inicio Usuarios Detalles Servicios

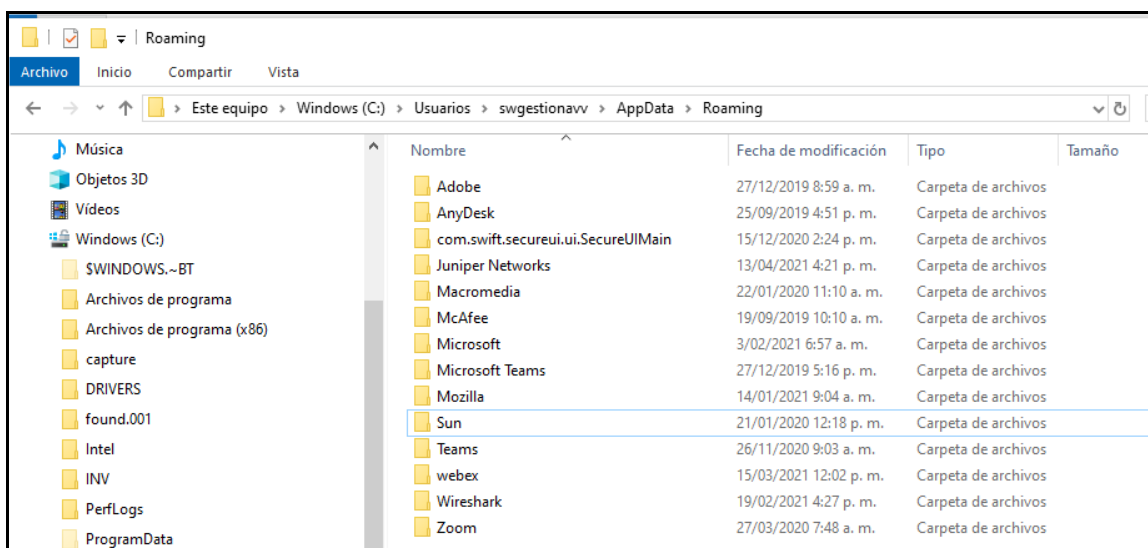
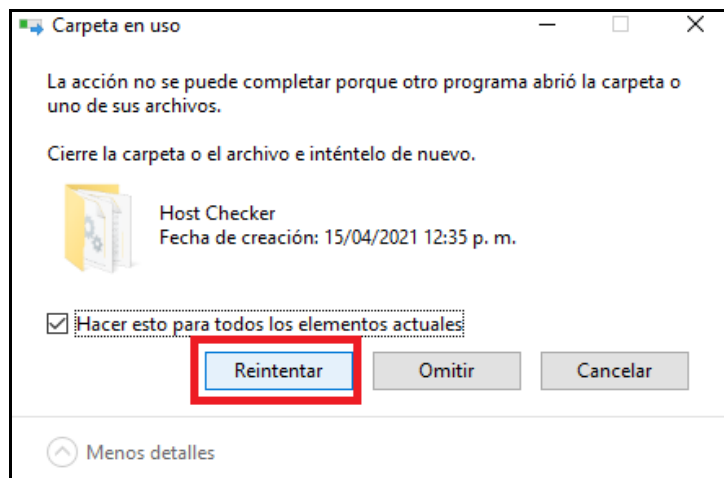
Nombre	Estado	5% CPU	84% Memoria	5% Disco
CUI.exe		0%	2,1 MB	0 MB
> Deep Security Agent		0%	13,7 MB	0 MB
> edpa.exe		0%	17,9 MB	0 MB
EndPointClassifier		0%	8,4 MB	0 MB
> Forcepoint Endpoint		0,6%	3,2 MB	0 MB
> Forcepoint Patch Service		0%	0,1 MB	0 MB
Forcepoint TRITON AP-ENDPOINT DLP UI		0%	0,7 MB	0 MB
Google Crash Handler		0%	0,1 MB	0 MB
Google Crash Handler (32 bits)		0%	0,1 MB	0 MB
> Host Checker" (32 bits)		0,7%	436,2 MB	0 MB
> Host de experiencia del shell de Windows		0%	9,7 MB	0 MB
> Host Process for Microsoft Configuration Mana...		0%	8,0 MB	0 MB
Host Process for Setting Synchronization		0%	0,6 MB	0 MB
> igfxCUIService Module		0%	1,1 MB	0 MB

< >

Menos detalles

Finalizar tarea

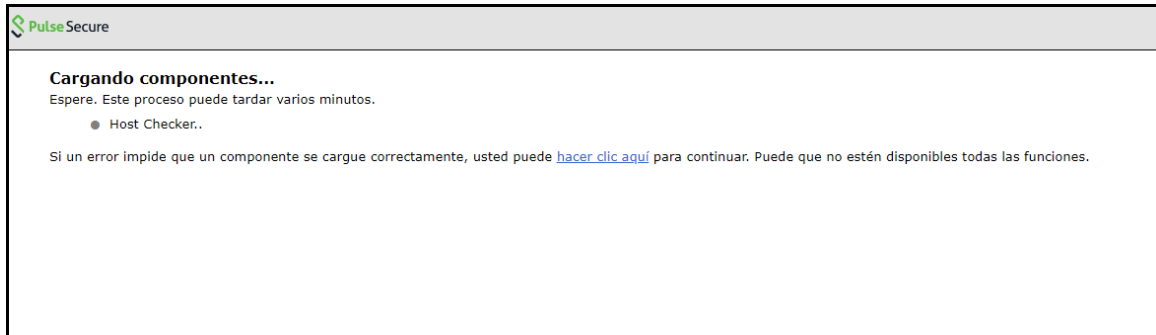
Una vez finalizados los procesos asociados a Pulse Secure, se puede proceder nuevamente con la eliminación de la carpeta; esto se puede hacer retomando el mensaje de alerta generado anteriormente o nuevamente seleccionando la carpeta y seleccionar eliminar.



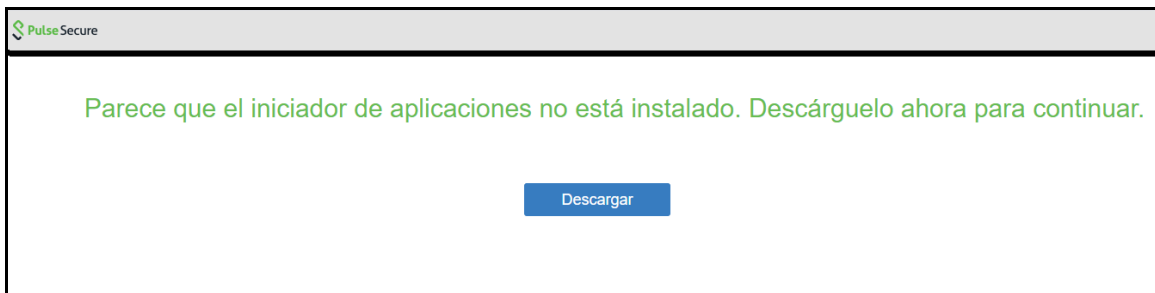
4. Instalación de los nuevos complementos de Pulse Secure

Para efectuar la instalación de los nuevos complementos solo es necesario realizar el proceso de conexión a la url del banco. Esta conexión se debe realizar con normalidad, como siempre lo ha hecho para conectarse a Pulse Secure (<https://200.14.232.187/X>, donde X, corresponde al rol asignado a cada usuario (trabajoremoto, teletrabajo3, aplicaciones, contactcenter, tecnología, etcétera)).

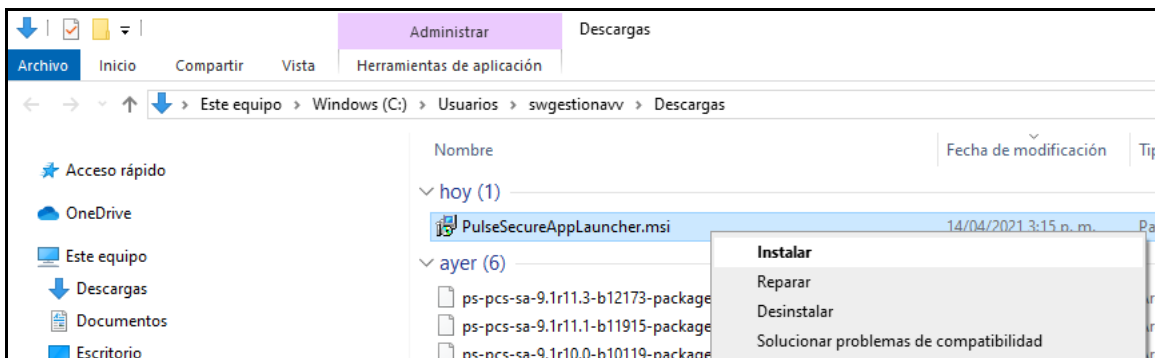
El ejemplo del paso a paso ha sido realizado con la url <https://200.14.232.187/trabajoremoto> y a través del explorador Chrome:



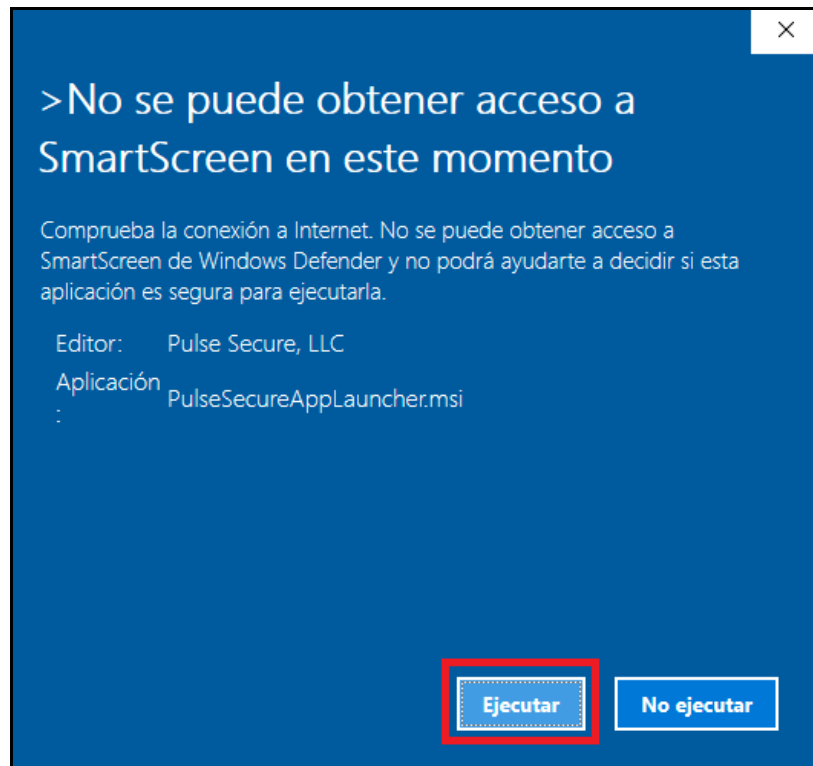
Una vez empieza a correr el host checker el explorador mostrara la siguiente pantalla sobre la cual debe dar clic sobre el botón descargar.



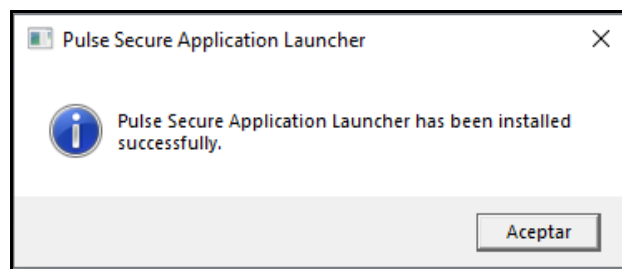
Para instalar el complemento ir a la carpeta de descargas seleccionar el archivo, realizar clic derecho y dar clic sobre instalar.



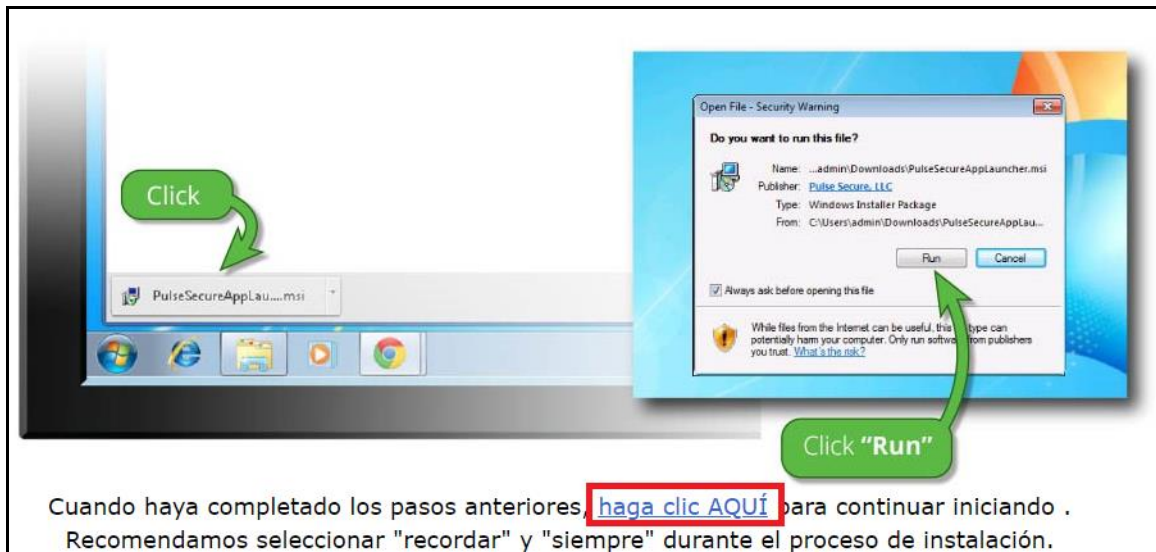
En la ventana emergente seleccionar ejecutar.



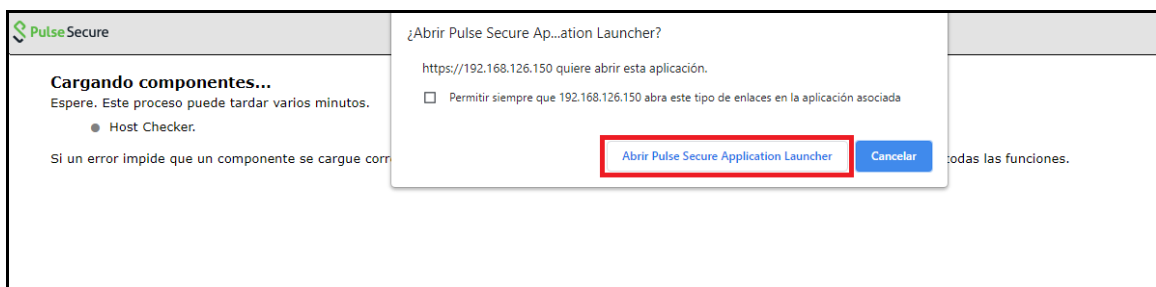
Una vez finaliza la instalación del complemento, aparecerá un cuadro indicando si esta instalación ha sido exitosa o no.



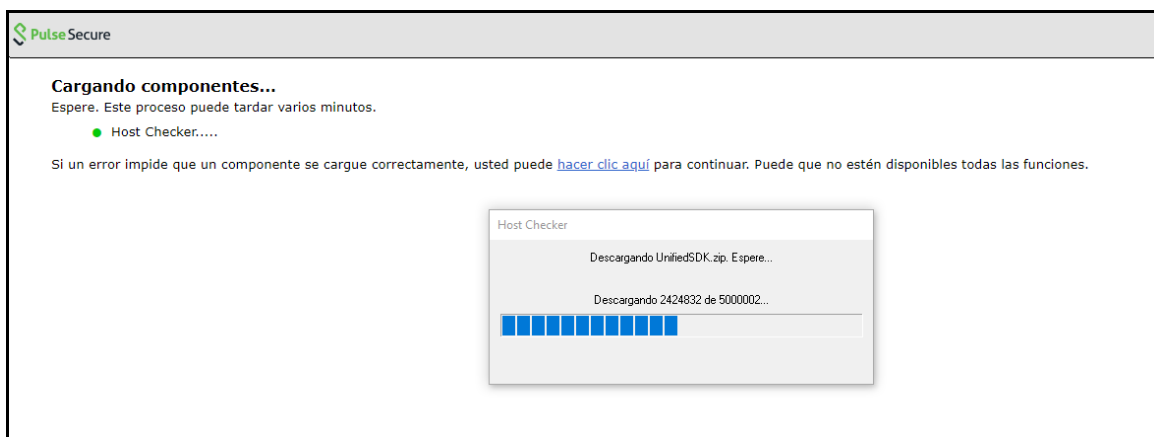
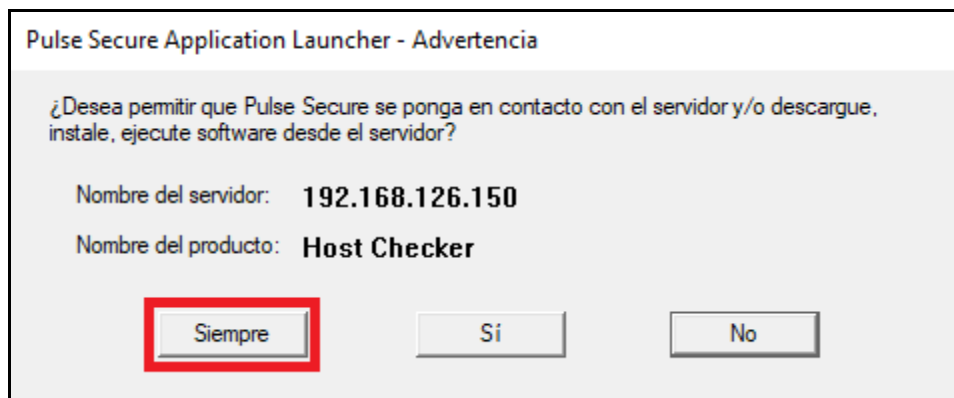
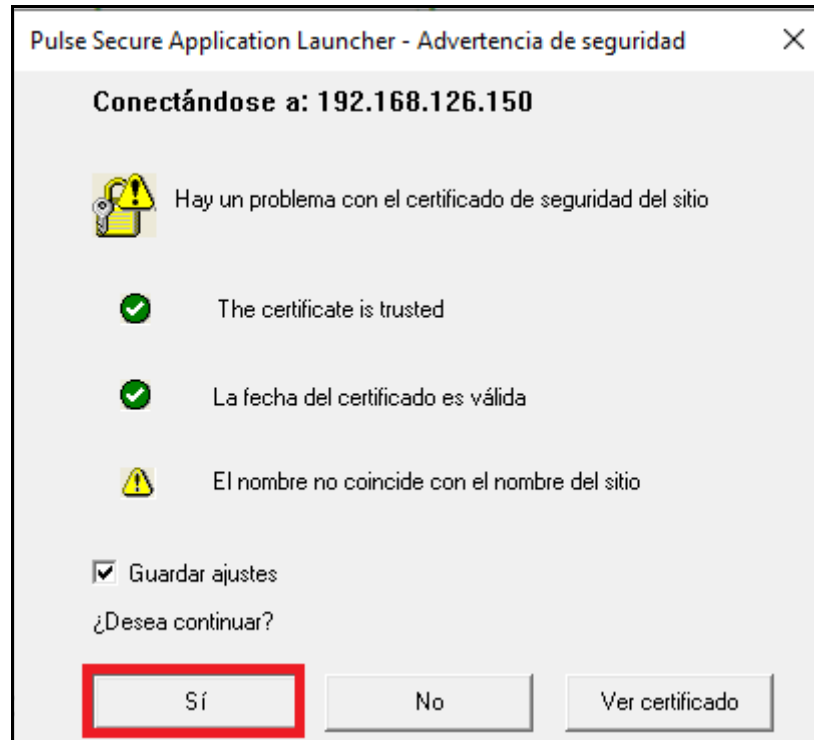
Una vez instalado el primer complemento es necesario proceder con la instalación del host checker. Para tal fin, dar clic en la pantalla de Chrome "haga clic aquí".



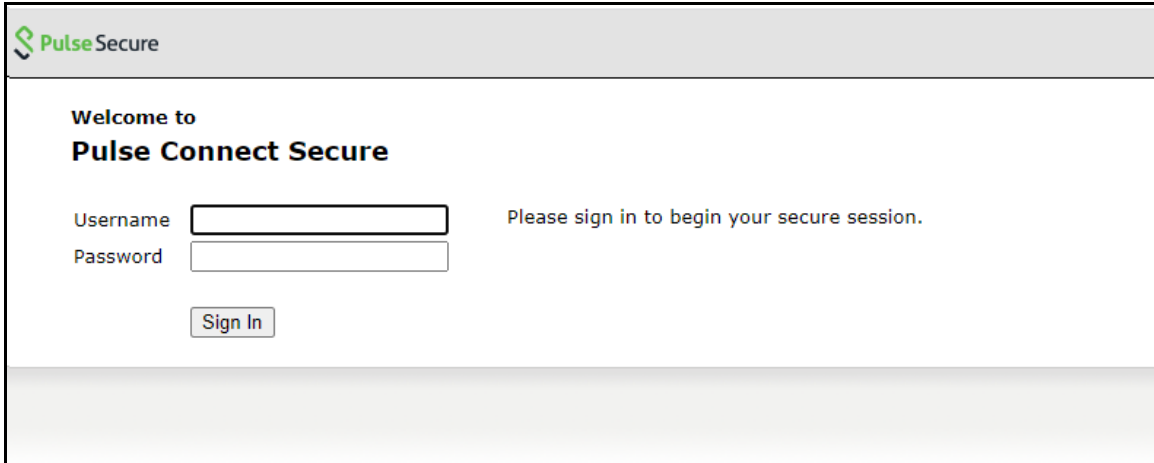
Al dar clic aquí se regresa a la pantalla de host checker y es necesario seleccionar “Abrir Pulse Secure Application Launcher”, el equipo iniciara el proceso de análisis de seguridad y el descargue de los demás complementos. Por favor, tener en cuenta que este proceso el computador se puede tomar entre 20 a 45 minutos; es importante tener paciencia ya que esto se presenta la primera vez que se realiza la conexión.



Una vez se da inicio a la descarga y configuración del dispositivo, se mostrarán las siguientes ventanas las cuales debe configurar de acuerdo a las indicaciones.

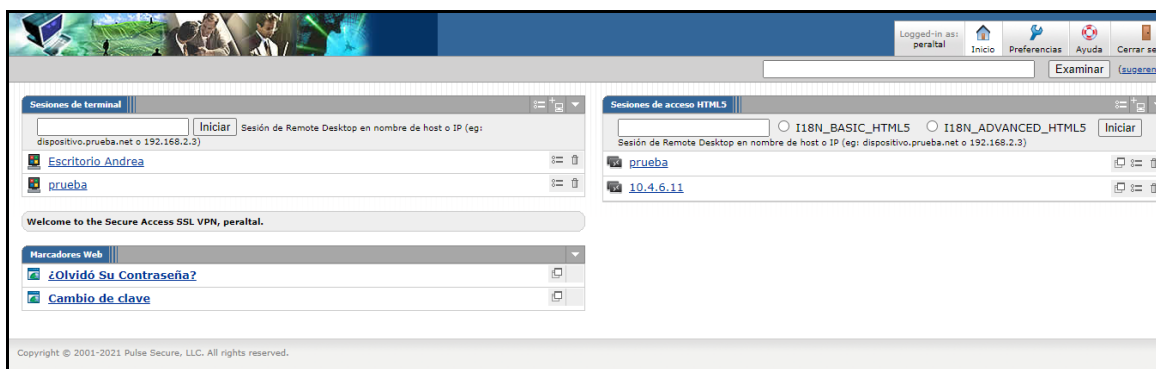


Una vez el equipo realiza todo el proceso de análisis y configuración de los complementos en el computador, presentara los campos para el ingreso de credenciales.



The image shows the Pulse Secure login interface. At the top left is the Pulse Secure logo. Below it, the text "Welcome to Pulse Connect Secure" is displayed. There are two input fields: "Username" and "Password". To the right of these fields, the text "Please sign in to begin your secure session." is shown. Below the password field is a "Sign In" button.

Las opciones que ha manejado hasta la fecha se visualizaran como de costumbre, al igual que el acceso remoto a los dispositivos configurados.



Para acceder por Session de Terminal, el navegador llevara a cabo la instalación de otro complemento el cual debe permitirse seleccionando "Abrir Pulse Application Launcher"

