

Limitaciones, problemas comunes, respuestas y soluciones conocidas de Android con Cisco AnyConnect Secure Mobility Client

Objetivo

Cisco AnyConnect Secure Mobility Client, también conocido como Cisco AnyConnect VPN Client, es una aplicación de software para conectarse a una red privada virtual (VPN) que funciona en diversos sistemas operativos y configuraciones de hardware. Esta aplicación de software permite el acceso a los recursos remotos de otra red como si el usuario estuviera conectado directamente a la red, pero de forma segura. Cisco AnyConnect Secure Mobility Client proporciona una forma innovadora de proteger a los usuarios móviles en plataformas basadas en ordenadores o smartphones, lo que proporciona una experiencia más fluida y siempre protegida para los usuarios finales, así como una aplicación de políticas completa para un administrador de TI.

Al instalar Cisco AnyConnect Secure Mobility Client en los dispositivos Android, pueden producirse errores comunes y es posible que sea necesario solucionar problemas básicos para una configuración correcta. Para obtener más información sobre la resolución de problemas básicos en los errores comunes de instalación, seleccione [Resolución de problemas básicos en los errores de Cisco AnyConnect Secure Mobility Client](#).

Para obtener información adicional sobre las licencias de AnyConnect en los routers de la serie RV340, consulte el artículo [Licencia de AnyConnect para los routers de la serie RV340](#).

El objetivo de este documento es mostrarle las limitaciones, problemas comunes, respuestas y soluciones en los dispositivos Android con Cisco AnyConnect Secure Mobility Client.

Versión del software

- AnyConnect Secure Mobility Client 4.4 | ([Descargar la última](#))

Limitaciones de Android, problemas comunes, respuestas y soluciones

Preguntas, respuestas, problemas y soluciones comunes de Android

1. ¿Por qué recibo un mensaje de error tun.ko?

Respuesta: Se requiere un módulo tun.ko si aún no se ha compilado en el núcleo. Si no se incluye en el dispositivo o se compila con el kernel, obtenerlo o generarlo para su núcleo de dispositivo correspondiente y colóquelo en el directorio `/data/local/kernel_module/`.

2. No puedo editar ni eliminar algunas entradas de conexión. ¿Qué debo hacer?

Respuesta: El administrador definió estas entradas de conexión en el perfil de AnyConnect. Para obtener instrucciones sobre cómo eliminar estos perfiles, haga clic [aquí](#).

3. Mi dispositivo funciona correctamente, pero se produce un error al conectarse. ¿Qué debo hacer?

Respuesta: Pregunte al administrador si el gateway seguro VPN está configurado y tiene licencia para permitir conexiones móviles.

4. ¿Por qué recibo este error de AnyConnect?: "No se han podido obtener los permisos necesarios para ejecutar esta aplicación. Este dispositivo no admite AnyConnect".

Respuesta: AnyConnect no funciona en este dispositivo. Revise la lista de dispositivos Android compatibles e instrucciones para instalar o actualizar AnyConnect para descargar el paquete AnyConnect adecuado para su dispositivo.

5. ¿Por qué no funciona la autenticación mediante una contraseña única?

Respuesta: Debido a un problema de Android, al pegar texto del portapapeles, se inserta un espacio delante del texto. En AnyConnect, al copiar texto como una contraseña única, el usuario debe eliminar este espacio en blanco erróneo.

6. La autenticación basada en certificados no funciona.

Solución: Compruebe la validez y caducidad del certificado si se ha realizado correctamente con él antes. Para hacerlo, vaya a la ventana principal de AnyConnect, pulse durante mucho tiempo la entrada de conexión y toque **Certificate**. La ventana Certificados muestra todos los certificados. Pulse durante largo tiempo el nombre del certificado y toque **Ver detalles del certificado**. Póngase en contacto con el administrador para asegurarse de que está utilizando el certificado adecuado para la conexión.

7. No puedo conectarme a Adaptive Security Appliance (ASA) y se produce un error de host irresoluble.

Solución: Utilice un explorador de Internet para comprobar la conexión de red. Para verificar la conectividad de red, vaya a <https://vpn.example.com>, donde vpn.example.com es la URL del gateway seguro VPN.

8. El paquete AnyConnect no se puede instalar desde el mercado.

Solución: Asegúrese de que el dispositivo aparezca como uno de los dispositivos Android admitidos.

9. Aparece un "Error de instalación: Razón desconocida -8".

Solución: Si intenta instalar un paquete AnyConnect específico de la marca en dispositivos que no son compatibles, es posible que reciba este mensaje. Revise la lista de dispositivos Android compatibles e instrucciones para instalar o actualizar AnyConnect para descargar el paquete AnyConnect adecuado para su dispositivo.

10. No puedo enviar registros por correo electrónico debido a un problema de conectividad de red.

Solución: Pruebe otra red accesible a Internet. Guarde los mensajes de registro en un borrador de mensaje de correo electrónico si no tiene conectividad de red o necesita restablecer el dispositivo.

11. AnyConnect se conecta frecuentemente por sí solo.

Solución: Esto puede deberse a la detección de red de confianza o a la política de VPN automática. Inhabilite la preferencia de la aplicación Trusted Network Detection (TND) en los parámetros de AnyConnect para desactivar esta funcionalidad.

12. Tiempos de espera de conexión y hosts sin resolver.

Solución: Los problemas de conectividad a Internet, un nivel de señal de célula baja y un recurso de red congestionado son causas típicas de tiempos de espera y errores de host sin resolver. Intente desplazarse a un área con una señal más potente o utilice Wi-Fi. Si hay una red Wi-Fi a su alcance, intente utilizar la aplicación Configuración del dispositivo para establecer primero una conexión. Reintentar varias veces en respuesta a los tiempos de espera a menudo resulta en éxito.

Pautas y limitaciones para AnyConnect en Android

- AnyConnect para Android sólo admite las funciones estrictamente relacionadas con el acceso remoto.
- ASA no proporciona distribuciones ni actualizaciones para AnyConnect para Android. Solo están disponibles en Google Play Store.
- AnyConnect para Android admite las entradas de conexión que el usuario agrega y las entradas de conexión que rellena un perfil de AnyConnect impulsado por un ASA. El dispositivo Android no admite más de un perfil AnyConnect, el último que se recibe de una cabecera. Sin embargo, un perfil puede constar de varias entradas de conexión.
- Si los usuarios intentan instalar AnyConnect en dispositivos que no son compatibles, reciben el mensaje emergente Error de instalación: Razón desconocida -8. Este mensaje lo genera el sistema operativo Android.
- Cuando los usuarios tienen un widget de AnyConnect en su pantalla de inicio, los servicios de AnyConnect se inician automáticamente (pero no se conectan) independientemente de la preferencia "Iniciar al iniciar".
- AnyConnect para Android requiere codificación de caracteres UTF-8 para caracteres ASCII extendidos cuando se utiliza el relleno previo de certificados de cliente. El certificado de cliente debe estar en UTF-8 si desea utilizar prefill.
- AnyConnect bloquea las llamadas de voz si está enviando o recibiendo tráfico VPN a través de una conexión EDGE por la naturaleza inherente de EDGE y otra tecnología de radio temprana.
- Algunas utilidades conocidas de compresión de archivos no descomprimen correctamente los paquetes de registro empaquetados con el uso del botón AnyConnect Send Log . Como solución alternativa, utilice las utilidades nativas en Windows y Mac OS X para descomprimir los archivos de registro de AnyConnect.