

# Resolución de problemas básicos sobre errores de Cisco AnyConnect Secure Mobility Client

## Objetivo

El objetivo de este documento es mostrarle los pasos básicos de resolución de problemas en algunos errores comunes en Cisco AnyConnect Secure Mobility Client. Al instalar Cisco AnyConnect Secure Mobility Client, pueden producirse errores y es posible que sea necesario solucionar problemas para una configuración correcta.

Tenga en cuenta que los errores descritos en este documento no son una lista exhaustiva y varían según la configuración del dispositivo utilizado.

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](#).

## Versión del software

AnyConnect v4.x ([Enlace para descargar](#))

## Resolución de problemas básicos sobre errores de Cisco AnyConnect Secure Mobility Client

**Nota:** Antes de intentar resolver problemas, se recomienda recopilar información importante sobre el sistema que podría ser necesaria durante el proceso de resolución de problemas. Para saber cómo hacerlo, haga clic [aquí](#).

### 1. Problema: el administrador de acceso de red no reconoce el adaptador con cables.

**Solución:** Intente desconectar el cable de red y reinsertarlo. Si esto no funciona, es posible que tenga un problema de link. Es posible que el administrador de acceso de red no pueda determinar el estado de link correcto del adaptador. Compruebe las propiedades de conexión del controlador de la tarjeta de interfaz de red (NIC). Es posible que tenga la opción "Esperar enlace" en el panel avanzado. Cuando la configuración está activada, el código de inicialización del driver NIC con cables espera a que se complete la negociación automática y luego determina si hay un link presente.

### 2. Problema: cuando AnyConnect intenta establecer una conexión, se autentica correctamente y genera la sesión de capa de socket seguro (SSL), pero el cliente AnyConnect se bloquea en el descargador de vpndownloader si utiliza la ruta conmutada por etiquetas (LSP) o el antivirus NOD32.

**Solución:** Quite el componente Internet Monitor en la versión 2.7 y actualice a la versión 3.0 de ESET NOD32 AV.

**3. Problema:** Si el cliente usa un marcador de AT&T, el sistema operativo del cliente a veces experimenta una pantalla azul, lo que causa la creación de un archivo mini volcado.

**Solución:** Actualice al último cliente de red global de AT&T 7.6.2.

**4. Problema:** al utilizar McAfee Firewall 5, no se puede establecer una conexión UDP (protocolo de datagramas de usuario) Datagram Transport Layer Security (DTLS).

**Solución:** En la consola central de McAfee Firewall, elija **Tareas avanzadas > Opciones avanzadas y Registro** y desmarque la **casilla de verificación Bloquear fragmentos entrantes automáticamente** en McAfee Firewall.

**5. Problema:** La conexión falla debido a la falta de credenciales.

**Solución:** El equilibrador de carga de terceros no tiene información sobre la carga de los dispositivos Adaptive Security Appliance (ASA). Debido a que la funcionalidad de equilibrio de carga en el ASA es lo suficientemente inteligente como para distribuir uniformemente la carga VPN a través de los dispositivos, se recomienda utilizar el balanceo de carga ASA interno en su lugar.

**6. Problema:** El cliente AnyConnect no puede descargar y genera el siguiente mensaje de error:

**Solución:** Cargue la actualización del parche en la versión 1.2.1.38 para resolver todos los problemas de dll.

**7. Problema:** si utiliza Bonjour Print Services, los registros de eventos de AnyConnect indican un error al identificar la tabla de reenvío IP.

**Solución:** Inhabilite el servicio de impresión Bonjour escribiendo `net stop "bonjour service"` en el símbolo del sistema. Apple ha producido una nueva versión de mDNSResponder (1.0.5.11). Para resolver este problema, una nueva versión de Bonjour se incluye con iTunes y está disponible como descarga separada del sitio web de Apple.

**8. Problema:** Un error indica que la versión de TUN o túnel de red ya está instalada en este sistema y es incompatible con el cliente AnyConnect.

**Solución:** Desinstale el cliente OpenVPN de viscosidad.

**9. Problema:** Si hay un módulo Label-Switched Path (LSP) en el cliente, puede producirse un conflicto de catálogo de Winsock.

**Solución:** Desinstale el módulo LSP.

**10. Problema:** Si se conecta con un router de línea de suscriptor digital (DSL), el

**tráfico DTLS puede fallar incluso si se negocia correctamente.**

**Solución:** Conéctese a un router de Linksys con los parámetros de fábrica. Esta configuración permite una sesión DTLS estable y sin interrupciones en los pings. Agregue una regla para permitir el tráfico de retorno DTLS.

**11. Problema: Al utilizar AnyConnect en algunos dispositivos del servicio de red de máquinas virtuales, se han producido problemas de rendimiento.**

**Solución:** Desmarque el enlace para todos los dispositivos IM dentro del adaptador virtual AnyConnect. La aplicación dsagent.exe reside en C:\Windows\System\dsagent. Aunque no aparece en la lista de procesos, puede verla abriendo sockets con TCPview (sysinternals). Cuando finaliza este proceso, vuelve a funcionar normalmente AnyConnect.

**12. Problema: Recibe el mensaje "No se puede continuar, no se puede conectar al servicio VPN". El servicio VPN para AnyConnect no se está ejecutando.**

**Solución:** Determine si otra aplicación se ha encontrado en conflicto con el servicio dirigiéndose a las Herramientas de administración de Windows y asegúrese de que Cisco AnyConnect VPN Agent **no** esté en ejecución. Si se está ejecutando y el mensaje de error sigue apareciendo, es posible que sea necesario desactivar o incluso desinstalar otra aplicación VPN de la estación de trabajo. Después de realizar esa acción, reinicie y repita este paso.

**13. Problema: Cuando se instala Kaspersky 6.0.3 (aunque esté desactivado), las conexiones de AnyConnect al ASA fallan inmediatamente después del estado CSTP = CONNECTED. Aparece el siguiente mensaje:**

**Solución:** Desinstale Kaspersky y consulte sus foros para obtener actualizaciones adicionales.

**14. Problema: Si utiliza el servicio de routing y acceso remoto (RRAS), se devuelve el siguiente error de terminación al registro de eventos cuando AnyConnect intenta establecer una conexión con el dispositivo host:**

**Solución:** Desactive el servicio RRAS.

**15. Problema: Si utiliza una tarjeta inalámbrica EVDO y un controlador Venturi mientras se produce una desconexión del cliente, el registro de eventos informa lo siguiente:**

## Soluciones:

- Verifique los registros de eventos Application, System y AnyConnect para un evento de desconexión relacionado y determine si se ha aplicado un reinicio de tarjeta NIC al mismo tiempo.
- Asegúrese de que el controlador Venturi está actualizado. Inhabilita **Use Rules Engine** en la versión 6.7 de AT&T Communications Manager.

Si detecta otros errores, póngase en contacto con el centro de asistencia del dispositivo.

Para obtener más información y debate de la comunidad sobre las actualizaciones de licencias de AnyConnect, [haga clic aquí](#).

Para las preguntas frecuentes sobre licencias de AnyConnect, [haga clic aquí](#).