



# **PREGUNTAS FRECUENTES**

## **ACCESO REMOTO A TRAVÉS DE “CRAVA”**

### **(Acceso Remoto Ayuntamiento)**

Elaborado por

Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Ayuntamiento de **VALLADOLID**

#### **CONTROL DE VERSIONES**

<b>Versión</b>	<b>Autor</b>	<b>Descripción de la Modificación</b>	<b>Fecha</b>
1.0	RSdIR	Documento original	31-03-2020
1.1	RSdIR	Ocultar barra herramientas superior	02-04-2020
1.2	BGB	Añado caso error de conexión	30-04-2020
1.3	JPS	Error ERR_SSL_SERVER_CERT_BAD_FORMAT	20-05-2020
1.4	JAG	Trabajar con doble pantalla	06-11-2020
1.5	BGB	Actualizado para la nueva plataforma de Vodafone (CRAVA)	11-02-2022
1.6	BGB	Actualizado a la nueva url	21-02-2022



## CONTENIDO

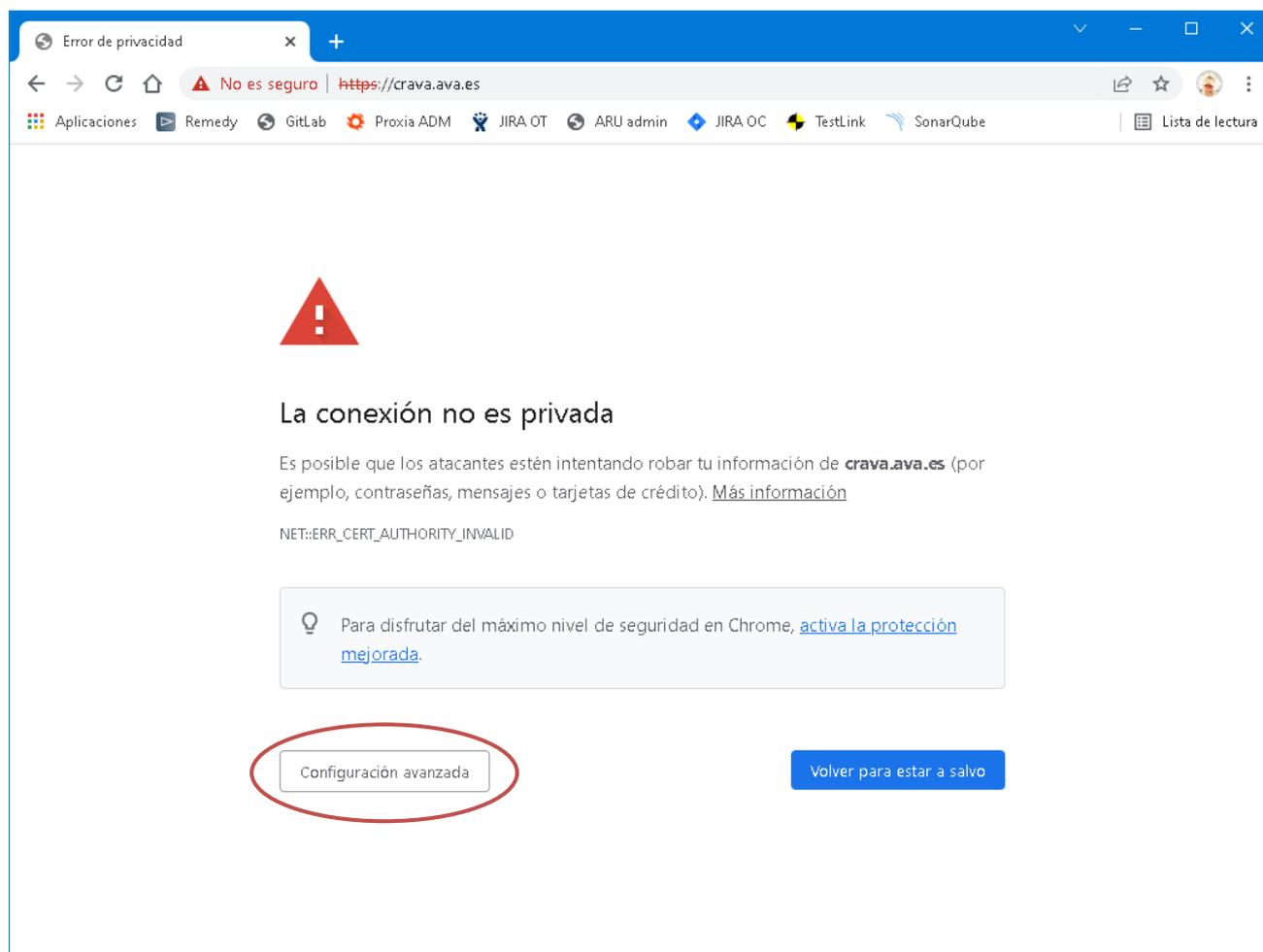
1.-	<i>Al acceder a la página me da un error “La conexión no es privada”</i> .....	3
2.-	<i>“GOOGLE AUTHENTICATOR”: Consultar Códigos– REGENERAR CÓDIGO QR.</i> .....	4
3.-	<i>Restricciones puertos USB</i> .....	5
4.-	<i>Al acceder a la conexión me da un error de acceso al sistema</i> .....	5
5.-	<i>Ocultar barra herramientas superior</i> .....	8
6.	<i>Ctrl-Alt-Sup en ordenador remoto</i> .....	8
7.	<i>Al acceder a la página da un error “Este sitio no puede proporcionar una conexión segura”</i> .....	9



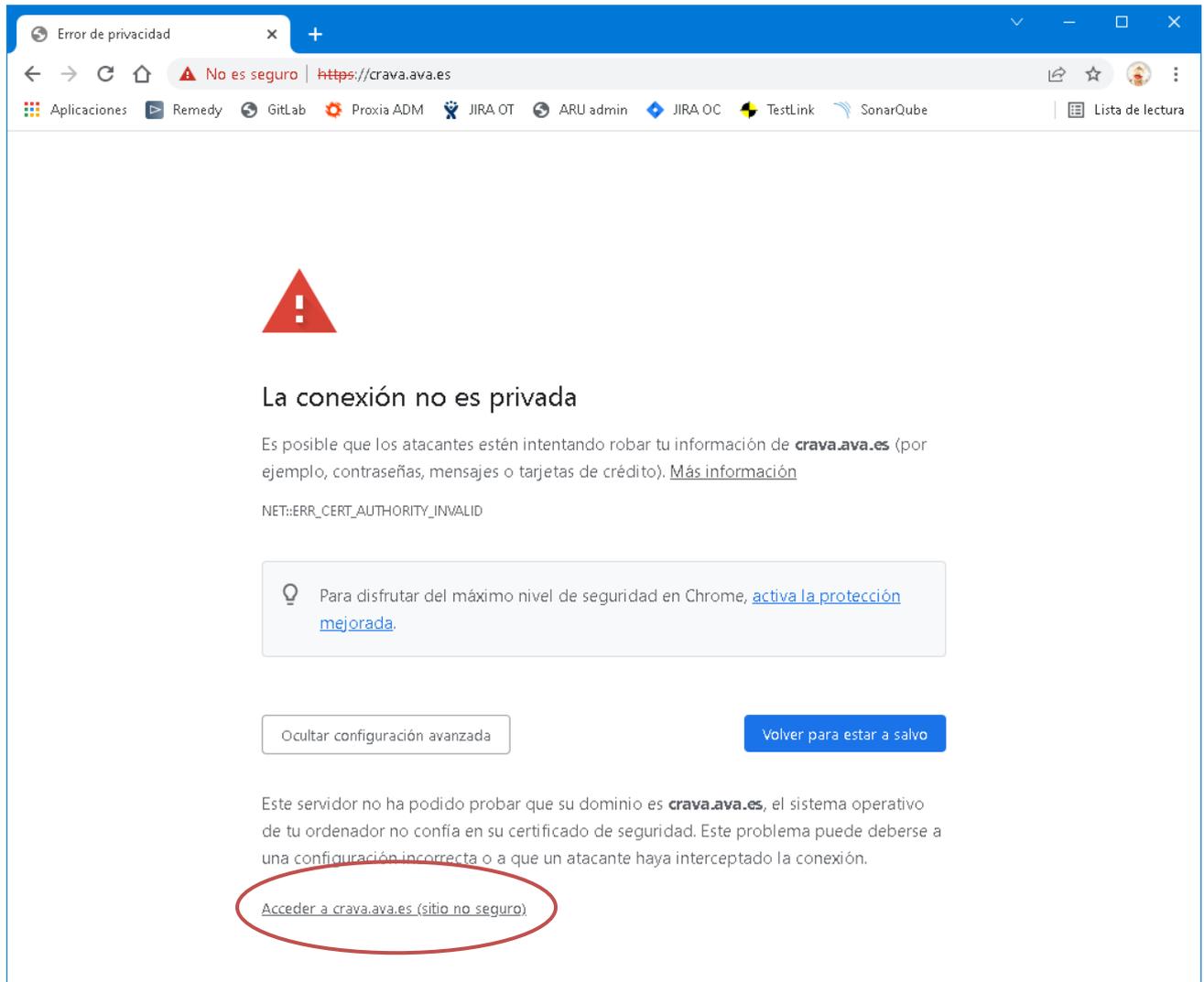
## 1.- Al acceder a la página me da un error “La conexión no es privada”

Al acceder a la página puede aparecer la siguiente pantalla. No se preocupe, la conexión es segura.

Para acceder, pulsar en el botón “*Configuración Avanzada*”:



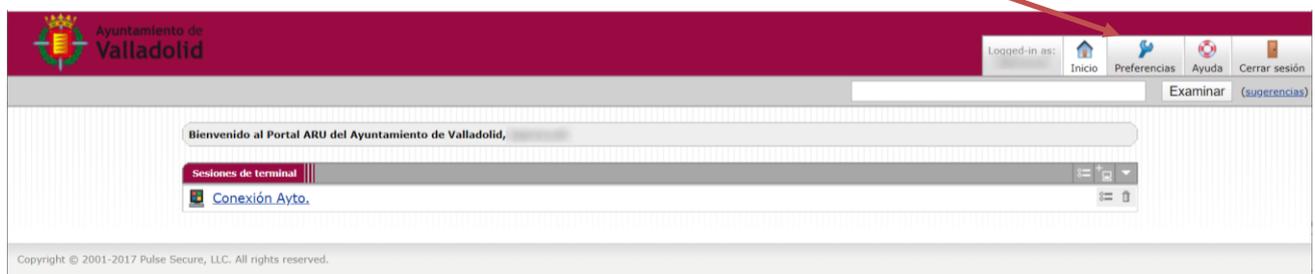
Se mostrará un texto explicativo de aviso y al final del mismo, pinchar sobre el enlace “Acceder a crava.ava.es (sitio no seguro)” (el texto puede variar un poco en función del navegador):



## 2.- “GOOGLE AUTHENTICATOR”: Consultar Códigos– REGENERAR CÓDIGO QR.

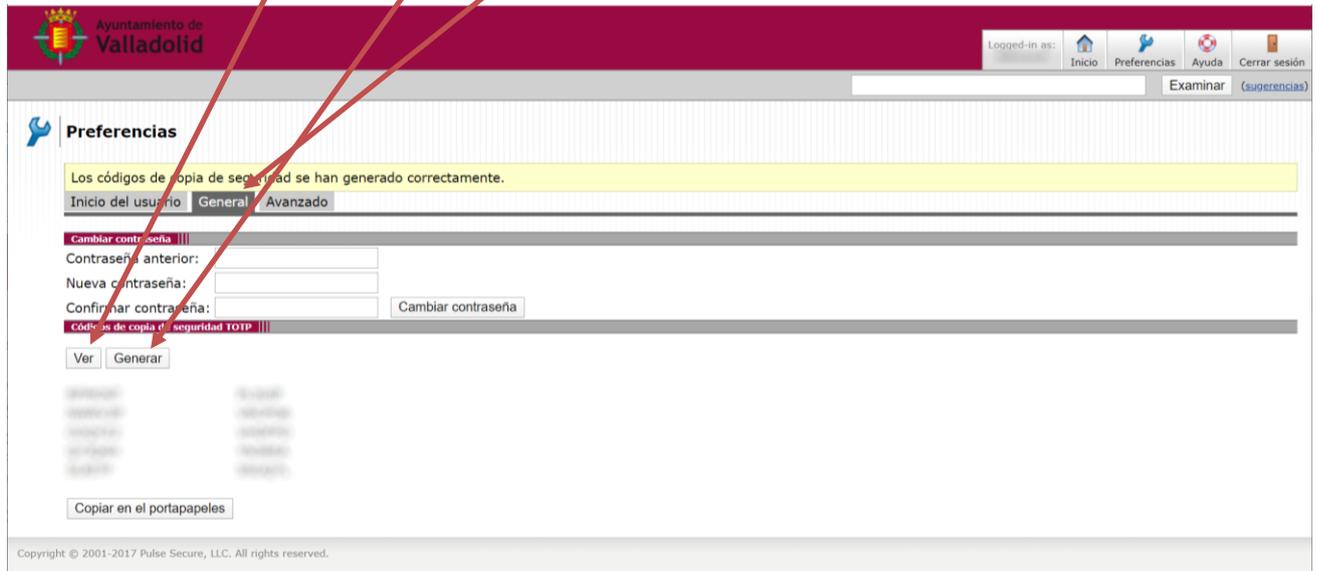
Para asociar la app “Google Authenticator” a nuestro usuario, la primera vez que accedimos a la plataforma CRAVA nos apareció una pantalla con un código QR y una serie de códigos numéricos.

Si hemos perdido la asociación de nuestro usuario y queremos obtener nuevos códigos de un solo uso, cuando estamos en la pantalla de la plataforma CRAVA, pulsar en el botón “Preferencias”





En la pantalla de “Preferencias” ir a la ficha “General” y en el apartado “Códigos de copia de seguridad TOTP” pulsar botón “VER” o “GENERAR”.



Si lo que desea, es obtener un nuevo código QR también lo puede solicitar enviando un correo a la dirección [escritoriovirtual@ava.es](mailto:escritoriovirtual@ava.es).

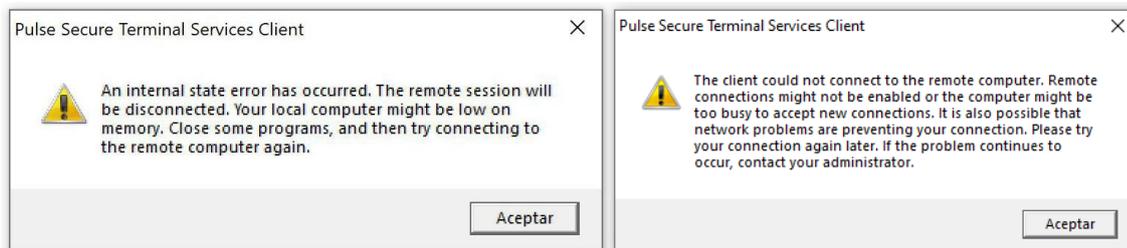
### 3.- Restricciones puertos USB

Para las conexiones CRAVA desde el exterior, los puertos USB están deshabilitados.

Si por su trabajo es imprescindible usar dispositivos de lectura de tarjetas para firma electrónica, póngalo en conocimiento del Dpto. TIC.

### 4.- Al acceder a la conexión me da un error de acceso al sistema

Al pinchar al enlace con la conexión ya definida y, habiendo pulsado el botón “Abrir Pulse Secure Application Launcher” da uno de los siguientes errores:



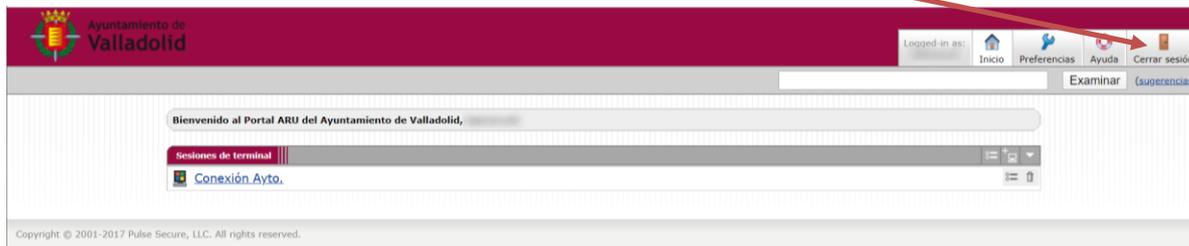
Las causas pueden ser variadas:

- El ordenador está apagado: intente contactar con alguien en el edificio para ver si puede comprobar si está encendido.



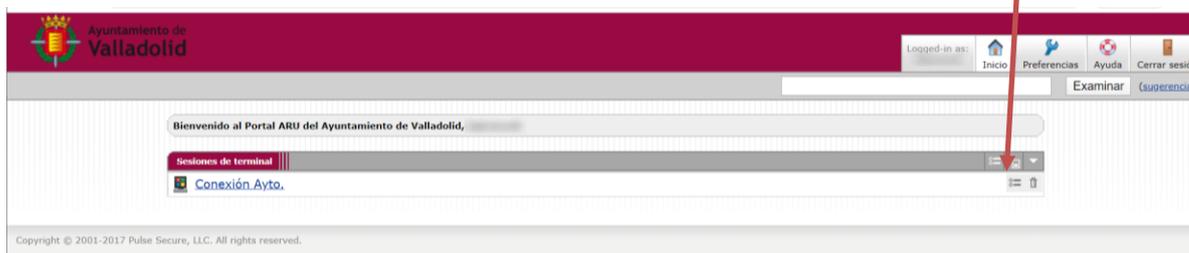
- Si se ha desconectado recientemente, puede ser que no se haya cerrado bien la sesión. Cierre la sesión de CRAVA y vuelva a intentarlo:

Para ello, en la pantalla de la plataforma CRAVA el botón “Cerrar Sesión” y vuelva a acceder al sistema:



- Ha cambiado la dirección IP de su equipo. Revise en la configuración de la conexión si se está conectando por IP o por nombre de equipo. En el caso de que se conecte por IP, cámbielo por el nombre de la máquina).

Para comprobar la conexión, en la página principal de la plataforma, pulse en el botón  (el primero a la derecha de la conexión):



En la pantalla que aparece, revise el campo Host:



**Ayuntamiento de Valladolid**

Logged-in as: Inicio Preferencias Ayuda Cerrar sesión

Examinar (sugerencias)

### Editar sesión de servicios de terminales

Tipo de sesión: Servicios de terminales de Windows  
Nombre de marcador: Conexión Ayto  
Descripción:

**Ajustes**

\* Host: XX.XX.XX.XX Nombre o dirección IP de host remoto  
Puerto del cliente: Si un puerto de cliente está especificado y el cliente de servicios de terminales Pulse Secure no puede vincularse a este puerto, entonces el cliente de servicios de terminales tendrá error. Sin embargo, si se deja vacío, el cliente de servicios de terminales de Pulse Secure seleccionará dinámicamente un puerto disponible.  
Puerto del servidor: 3389  
Tamaño de pantalla: Pantalla completa Tamaño en caracteres y filas  
Profundidad de color: 32 bits (color verdadero)

**Sesión**

**Autenticación:**  
Nombre de usuario: DOMAYTOVA\<USERNAM> Nombre de usuario o <USER> para nombre de usuario de sesión IVE  
Contraseña:

**Iniciar aplicación:**  
 Abrir una ventana "seamless"  
[NOTA: La casilla de verificación de ventana integrada sólo se aplica a servidores que ejecutan Windows 2008 y posteriores]  
Ruta de la aplicación:  
Directorio de trabajo:

**Conectar dispositivos:**  
 Usar varios monitores

**Mostrar configuración:**

**¿Desea guardar los cambios?**

Guardar cambios Cancelar

\* indica que es un campo necesario

Copyright © 2001-2017 Pulse Secure, LLC. All rights reserved.

Si tiene la forma XX.XX.XX.XX (4 números separados por puntos), se está conectando por IP. Revise el correo que se le envió para la configuración del sistema y cambie el valor por el nombre del equipo (en el apartado 2. Información del usuario se le ha pasado la IP y el nombre del equipo) añadiendo .ava.gov.

El nuevo valor tiene que tener la forma VAXXXXXX.ava.gov (VA + 6 números + .ava.gov). Para finalizar, pulse el botón Guardar cambios (abajo a la izquierda) y pruebe a volver a conectarse "pinchando" en el enlace de la conexión de la forma habitual (al dar al botón Guardar cambios le llevará a la página principal de la plataforma).

**Ayuntamiento de Valladolid**

Logged-in as: Inicio Preferencias Ayuda Cerrar sesión

Examinar (sugerencias)

Bienvenido al Portal ARU del Ayuntamiento de Valladolid,

**Sesiones de terminal**

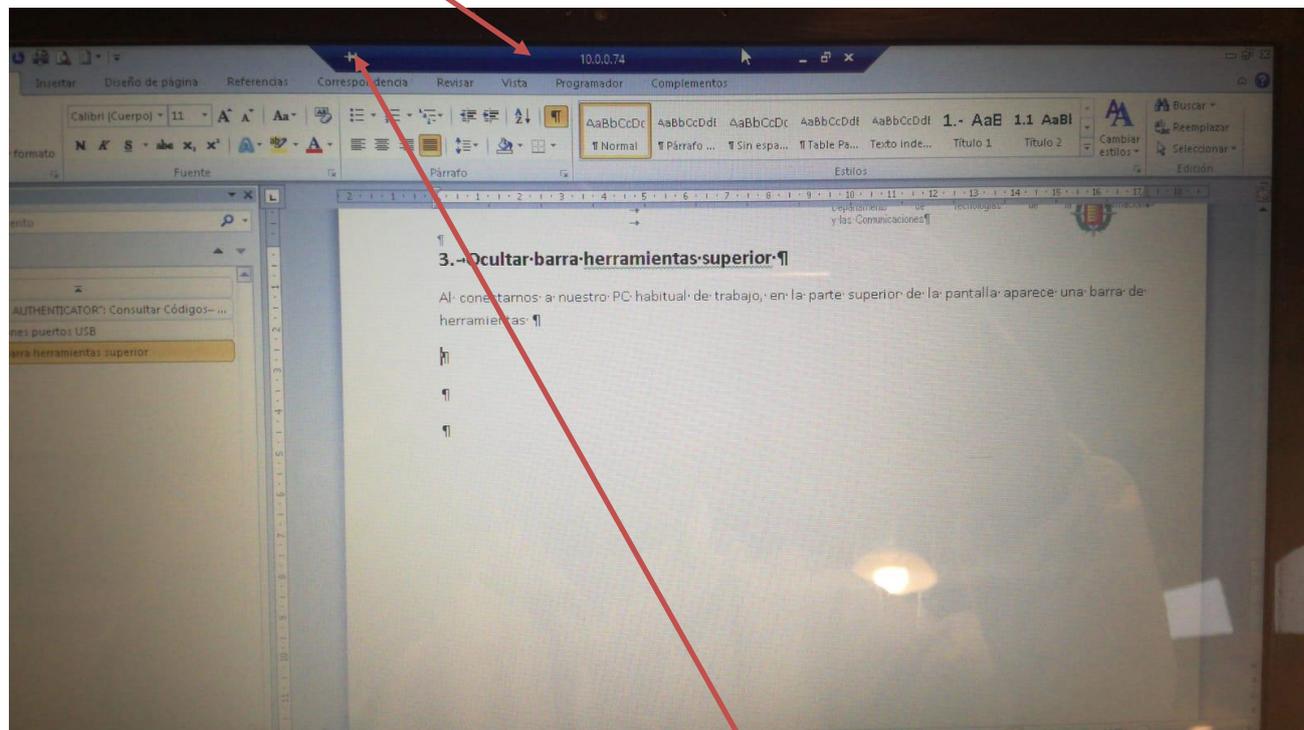
Conexión Ayto.

Copyright © 2001-2017 Pulse Secure, LLC. All rights reserved.



## 5.- Ocultar barra herramientas superior

Al conectarnos a nuestro PC habitual de trabajo, en la parte superior de la pantalla aparece una barra de herramientas con fondo azul oscuro.



Puede que nos interese ocultar dicha barra de herramienta, ya que tapa el título de las ventanas que vayamos abriendo. Para ocultarla, pinchar en el icono de la “Chincheta”

Al retirar el ratón de la zona, la barra se oculta.

Si queremos que vuelva a aparecer, simplemente situar el ratón en la zona superior central de la pantalla (la zona en la que aparecía anteriormente la barra).

## 6. Ctrl-Alt-Sup en ordenador remoto

Si se quiere enviar “Ctrl-Alt-Sup” al ordenador remoto hay que pulsar en su lugar “Ctrl-Alt-Fin”

Al hacer “Ctrl-Alt-Sup” con esas teclas, tal orden se le manda al ordenador presencial y no al remoto.



## 7. Al acceder a la página da un error “Este sitio no puede proporcionar una conexión segura”.

Al acceder a la plataforma el navegador muestra una pantalla como esta indicando que el sitio no puede proporcionar una conexión segura. Suele acompañarle un mensaje de error: ERR\_SSL\_SERVER\_CERT\_BAD\_FORMAT.



### This site can't provide a secure connection

doesn't adhere to security standards.

ERR\_SSL\_SERVER\_CERT\_BAD\_FORMAT

El navegador no obtiene un certificado válido de la web de la plataforma y por tanto no puede establecer una conexión. Por este motivo no podemos entrar en la configuración avanzada para omitir el error y continuar.

Este error es debido a que algún programa o complemento en el ordenador del usuario está bloqueando o modificando el certificado de la conexión segura https. Hay que deshabilitar el software que está controlando las conexiones de internet e impidiendo la entrada en la plataforma.

Si no se encuentra el programa que está bloqueando las conexiones, se puede intentar utilizar otro navegador web distinto que quizás no se vea afectado por ese complemento, como el Mozilla Firefox o el Microsoft Edge.

#### **Antivirus ESET NOD32**

En la práctica hemos tenido incidencias de este tipo con el Antivirus **ESET NOD32**. Para este programa concreto hay que deshabilitar las opciones que se encuentran en: Configuración → Protección de internet → Protección del Acceso a la Web → Configuración (ruedecilla a la derecha) → Protocolos web. En ese apartado hay que deshabilitar las dos opciones: http y https.



eset NOD32 ANTIVIRUS 9

**Configuración**

- Inicio
- Análisis del ordenador
- Actualización
- Herramientas
- Configuración**
- Ayuda y asistencia técnica
- Noticias

Protección del ordenador  
Todas las funciones de protección del ordenador necesarias están activas.

Protección de Internet  
Todas las funciones de protección de Internet necesarias están activas.

ENJOY SAFER TECHNOLOGY™

Importar/exportar configuración Configuración avanzada

eset NOD32 ANTIVIRUS

**Protección de Internet**

- Inicio
- Análisis del ordenador
- Actualización
- Herramientas
- Configuración**
- Ayuda y asistencia técnica

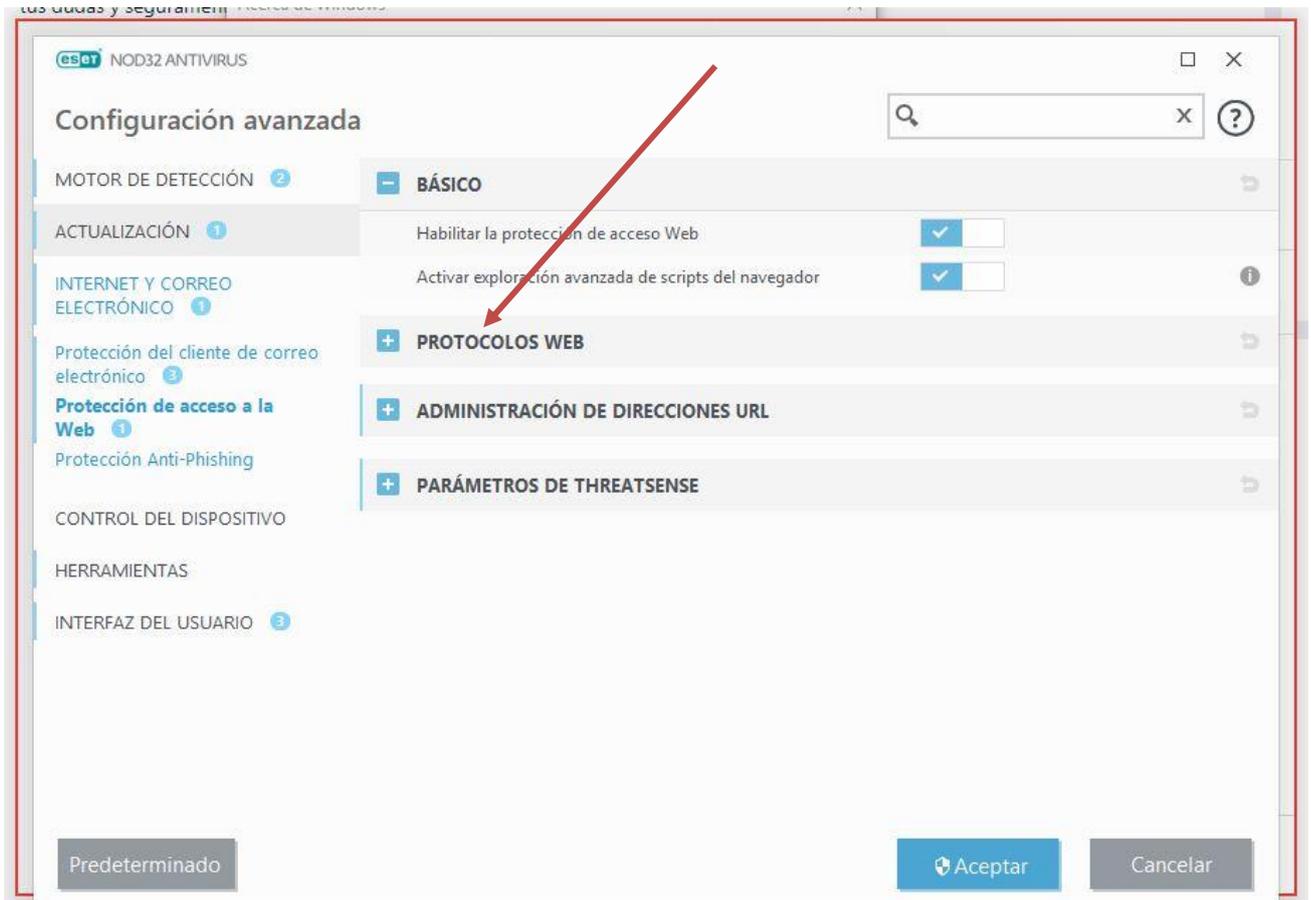
Protección del acceso a la Web  
**Activada:** detección y bloqueo de sitios web con contenido malicioso.

Protección del cliente de correo electrónico  
**Activada:** análisis de los correos electrónicos recibidos y enviados a través de un cliente de correo electrónico.

Protección antiphishing  
**Activada:** detección y bloqueo de sitios web de suplantación de identidad y no deseados.

ENJOY SAFER TECHNOLOGY™

Importar/exportar configuración Configuración avanzada



## 8. Trabajar con doble pantalla en casa.

Aunque tengamos conectadas dos pantallas al ordenador de casa, no existe la posibilidad de que se nos muestren las ventanas del ordenador de nuestro trabajo en cada una de las pantallas de casa.

La forma de trabajar sería, en una pantalla tener abierta la sesión de CRAVA y en la otra abrir algún documento que tengamos en el ordenador de casa o el correo, por ejemplo.