

# Solución de problemas para *Global Protect*

por parte del Departamento de servicios de información de APS

## Pasos generales para la solución de problemas

### Para problemas generales fuera de la escuela

1. Asegúrese de que el iPad esté conectado al Wifi del lugar donde estén.
2. Abra la aplicación de **GlobalProtect** y haga clic en conectar.
  - Si la aplicación conecta exitosamente, revise la configuración del VPN (siglas de **Virtual Private Network**) en *Configuración de aplicaciones*:
    - Vaya a la configuración de App (aplicaciones)
    - Vaya a General > VPN > Globalprotect
    - Haga clic en el icono de información ( **i** )
    - Asegúrese que “Connect on Demand” esté encendido o que diga “on”  
De esta manera se asegurará de que **GlobalProtect** se conecte automáticamente en el futuro.
  - Si la aplicación no conecta:
    - Necesita forzar el cierre de la aplicación **GlobalProtect**: haga doble clic en el botón Inicio y deslice hacia arriba en la aplicación **GlobalProtect**. Intente conectarse de nuevo.
    - Si eso no soluciona el problema, reinicie el iPad e intente nuevamente.

# Solución de problemas dentro de la escuela

Si está en un edificio de APS con un iPad que está ejecutando iOS 12 y el estudiante no ha iniciado sesión en GlobalProtect y GlobalProtect no funciona (debido a un problema conocido - detalles a continuación) debe seguir estos pasos específicos:

## 1. Vaya a la configuración de App (aplicaciones)

- Vaya a General> VPN> GlobalProtect
- Haga clic en el icono de información ( **i** )
- Establezca "Connect on Demand" en "Off"

## 2. Reiniciar el iPad

- Abra la aplicación de protección global
- Haga clic en conectar e iniciar sesión.  
*La aplicación se volverá azul y dirá "Interna" en la parte inferior de la pantalla porque el iPad está conectado a la red APS.*
- Si no se le solicita que inicie sesión o la aplicación no se vuelve azul, cierre la aplicación GlobalProtect e intente nuevamente (haga doble clic en el botón Inicio y deslice hacia arriba en la aplicación GlobalProtect).

## 3. Regrese a la configuración de la aplicación

- Vaya a General> VPN> GlobalProtect
- Haga clic en el icono de información ( **i** )
- Establezca "Connect on Demand" en "On"

*La aplicación GlobalProtect se desconectará automáticamente pero se volverá a conectar cuando no esté conectada a una red "interna".*

## **Problema conocido que afecta a iOS 12**

**Problema:** GlobalProtect puede dejar de responder en iPads con iOS 12.

**Causa:** debido a la forma en que iOS 12 maneja la configuración de VPN, ciertas acciones mientras está conectado a la red de la escuela pueden hacer que GlobalProtect se bloquee en segundo plano. Este bloqueo no afecta la conectividad de red del iPad dentro de la escuela y por lo tanto no es evidente hasta que se lleva el iPad a casa.

**Solución alternativa:** reinicie el iPad. Este problema no puede volver a ocurrir hasta que el iPad se vuelva a conectar a la red de la escuela.

**Solución:** actualice el iPad a la última versión disponible de iOS 13.