

# Solucionar el error de acceso seguro "El servicio de inscripción no responde. Póngase en contacto con el soporte técnico de TI"

## Contenido

---

[Introducción](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Detalles adicionales](#)

[Información Relacionada](#)

---

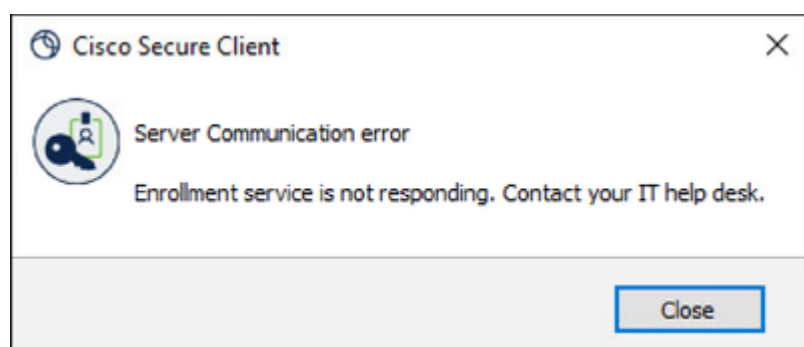
## Introducción

Este documento describe una manera de resolver el error "El servicio de inscripción no responde. Póngase en contacto con el soporte técnico de TI".

## Problema

Cuando un usuario intenta inscribir el módulo Zero Trust Access (ZTA) de Secure Client, la inscripción falla y el error se imprime en la ventana emergente de notificación de Cisco Secure Client:

Enrollment service is not responding. Contact your IT help desk



error de Cisco Secure Client

La razón detrás de este error es que el módulo ZTA de Secure Client no puede establecer una conexión SSL con uno de los servicios de inscripción.

Los problemas de conectividad pueden deberse a cualquier dispositivo de filtrado ascendente que se encuentre entre el cliente final e Internet, como un firewall o un proxy.

Si su PC está conectado directamente a Internet (sin proxy), este error nunca debe verse e indica un problema con el propio servicio de inscripción.

# Solución

Para corregir este error de inscripción, debe asegurarse de que los dominios requeridos se incluyen en la lista de permitidos o se omiten en cualquier dispositivo de filtrado ascendente:

- enroll.ztna.sse.cisco.com
- devices.api.umbrella.com
- prod.acme.sse.cisco.com
- enroll-ui.ztna.sse.cisco.com
- sseposture-routing-commercial.k8s.5c10.org
- sseposture-routing-commercial.posture.duosecurity.com

## Detalles adicionales

Puede ejecutar los comandos CURL en el terminal de su PC para verificar que no haya problemas con la conectividad a los dominios requeridos

- curl <https://enroll.ztna.sse.cisco.com/>
- curl <https://devices.api.umbrella.com/>
- curl <https://prod.acme.sse.cisco.com/>

Para obtener registros detallados del cliente, puede recopilar el paquete DART y examinar el archivo denominado ZeroTrustAccess.txt.

Ejemplo de mensaje de error que puede encontrar en los registros:

```
request complete for url=https://devices.api.umbrella.com/deployments/v2/ztna res=28 error=Timeout was reached
```

## Información Relacionada

- [Guía del usuario de Secure Access](#)
- [Cómo recopilar el paquete DART de Cisco Secure Client](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)

## Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).