

Manual de instalación del cliente

Citrix Receiver

FICHA TÉCNICA

PROYECTO	Teletrabajo
MÓDULO	Configuración Citrix Receiver para teletrabajo
AUTORES	Dpto. Operadores
AMBITO	
GRUPO	Sistemas de Información

DATOS DE CONTROL

Estado	
Fecha	14 de marzo de 2020

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Motivo o descripción del cambio
1.0	14-03-2020	Versión inicial



Contenido

PASOS PREVIOS	2
INSTALACIÓN DEL CITRIX RECEIVER EN EQUIPOS WINDOWS.....	3
PARA WINDOWS XP	3
PARA WINDOWS 7 o WINDOWS 8	4
PARA WINDOWS 10	6
Desde la tienda de Microsoft (Microsoft Store).....	6
Desde un enlace externo.....	7
PARA LOS SISTEMAS OPERATIVOS MAC	10
ACCESO AL ENTORNO VIRTUAL DEL AYUNTAMIENTO DE GIJÓN DESDE EQUIPOS WINDOWS.....	12
ACCESO AL ENTORNO VIRTUAL DEL AYUNTAMIENTO DE GIJÓN DESDE EQUIPOS MAC.....	15
ADVERTENCIA DE SEGURIDAD AL INICIO	17
ACCESO EXTERNO AL CORREO DEL AYUNTAMIENTO DE GIJÓN	18
INCIDENCIAS / SOPORTE A USUARIOS	19



PASOS PREVIOS

Para la conexión al entorno virtual del Ayuntamiento de Gijón, será necesario disponer de:

- Ordenador o portátil con sistema operativo Windows XP, Windows 7/8, Windows 10 u ordenador MAC.
- Conexión a internet.

Antes de acceder por primera vez al entorno virtual del Ayuntamiento de Gijón se deberá de instalar el programa de conexión **Citrix Reciever**. Se tendrá que descargar una u otra versión dependiendo del sistema operativo del que disponga.



La descarga e instalación de Citrix Receiver se realizará una única vez en cada ordenador o portátil que se vaya a utilizar.



Ayuntamiento
de Gijón

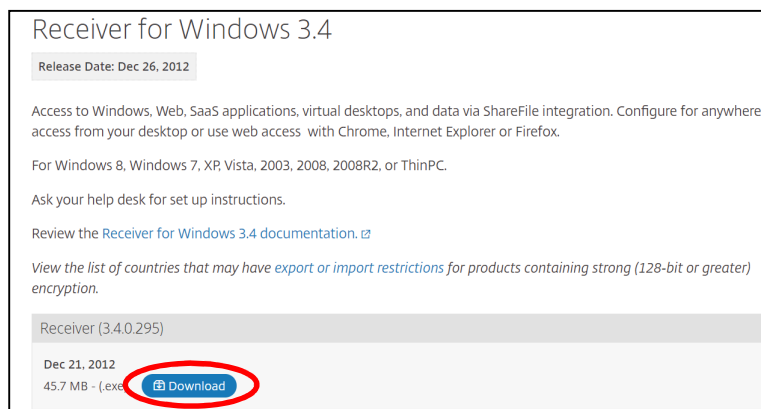
INSTALACIÓN DEL CITRIX RECEIVER EN EQUIPOS WINDOWS

PARA WINDOWS XP

Para Windows XP se podrá descargar el programa seleccionando el siguiente enlace:

<https://www.citrix.com/downloads/test-receiver/windows/receiver-for-windows-34.html>

Una vez que se accede, mostrará la siguiente página.



El archivo de instalación se descargará seleccionando la opción “Download”.

Una vez descargado, procederemos a instalar el cliente. Para ello pincharemos encima del archivo descargado (*CitrixReceiver.exe*) y comenzará la instalación:

Se mostrarán las siguientes pantallas:

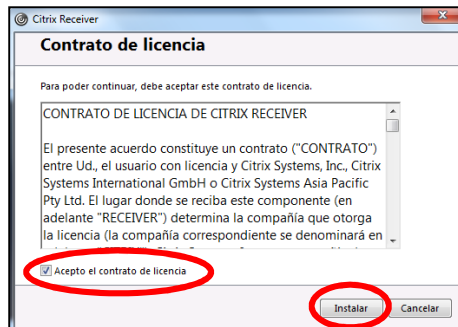


Seleccionaremos **iniciar**.

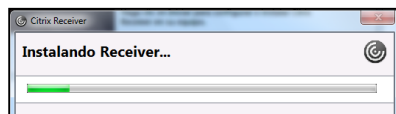
En la siguiente pantalla, se deberá marcar la casilla “*Acepto el contrato de licencia*” y pulsar el Botón **Instalar**..



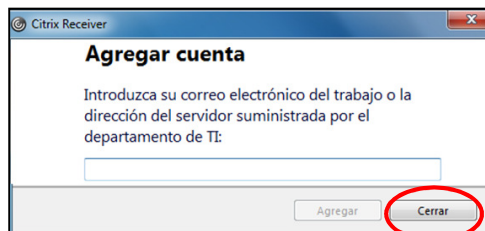
Ayuntamiento
de Gijón



Comenzará entonces la Instalación del programa.



Al finalizar la instalación se mostrará la siguiente pantalla, la cual **cerraremos sin rellenar nada**.



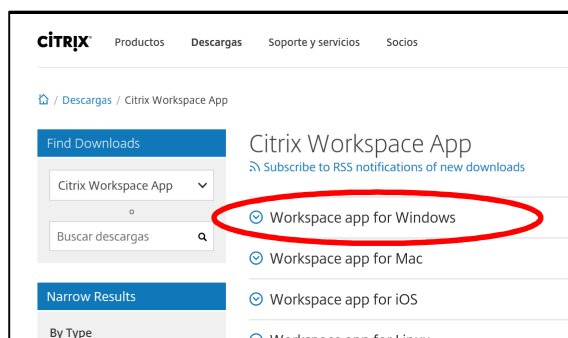
Una vez instalado el cliente, podremos acceder al entorno virtual del Ayto.

PARA WINDOWS 7 o WINDOWS 8

Para Windows 7 o Windows 8 se podrá descargar el programa en el siguiente enlace:

<https://www.citrix.com/es-es/downloads/workspace-app/>

Una vez que se accede, mostrará la siguiente página.



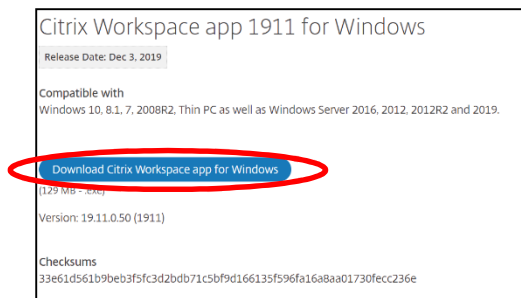


Ayuntamiento
de Gijón

Debemos desplegar “*Workspace app for Windows*”, y seleccionar “*Citrix Workspace app 1911 for Windows*”.



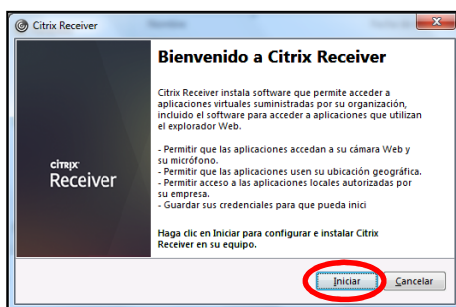
Una vez seleccionado el enlace, se mostrará la siguiente pantalla, donde haremos clic en “*Download Citrix Workspace app for Windows*”:



Una vez que seleccione el enlace se descargará el archivo.

Para instalar el cliente, seleccionaremos el archivo descargado (*CitrixWorkspaceApp.exe*) y comenzará la instalación:

Se mostrarán las siguientes pantallas:

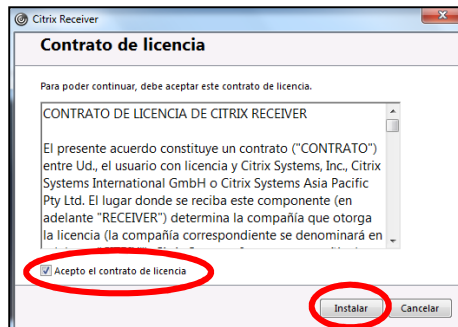


Seleccionaremos **iniciar**.

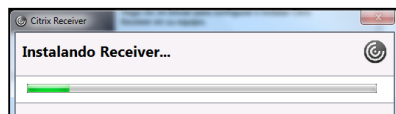
En la siguiente pantalla, se deberá marcar la casilla “*Acepto el contrato de licencia*” y pulsar el Botón **Instalar**.



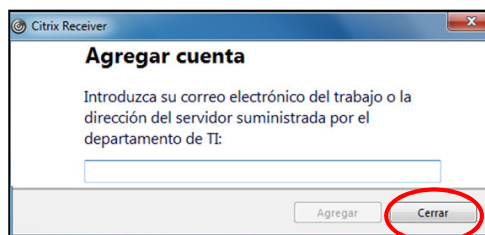
Ayuntamiento
de Gijón



Comenzará entonces la Instalación del programa.



Al finalizar la instalación se mostrará la siguiente pantalla, la cual **cerraremos sin rellenar nada**.

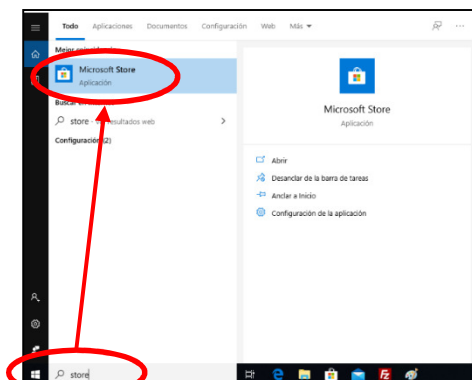


Una vez instalado el cliente, podremos acceder al entorno virtual del Ayto.

PARA WINDOWS 10

Desde la tienda de Microsoft (Microsoft Store)

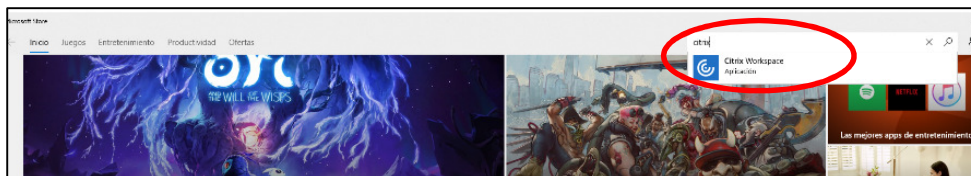
En cuadro de búsqueda de Windows10 escribiremos “store”, y seleccionaremos la opción “Microsoft Store”.



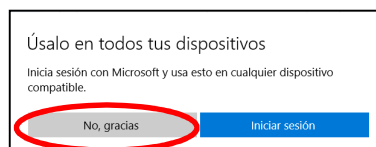
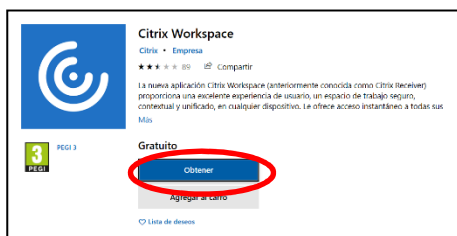


Ayuntamiento
de Gijón

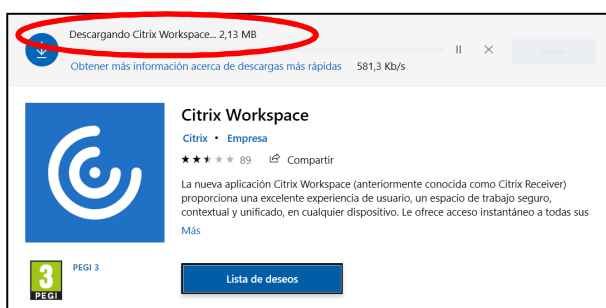
En el buscador de Microsoft Store, escribiremos “Citrix”, y pulsaremos en el resultado de la búsqueda “Citrix Receiver”.



En la pantalla de información del programa Citrix Workspace, pulsaremos “Obtener”, y pulsaremos “No, gracias” cuando nos pida iniciar sesión.



Seguidamente se iniciará automáticamente el proceso de carga e instalación automática de la aplicación.



Si por algún motivo no se encuentra Microsoft Store, porque este haya sido deshabilitado o desinstalado, se puede instalar el programa desde el apartado “Desde un enlace externo”.

Desde un enlace externo

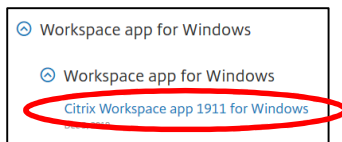
Se podrá descargar el programa seleccionando en el siguiente enlace:



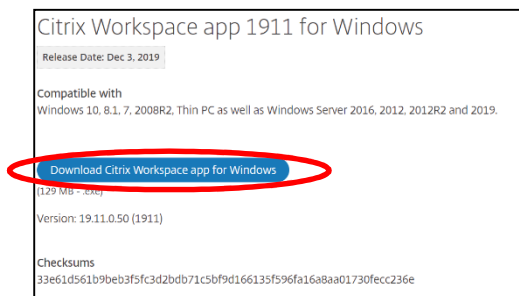
Ayuntamiento
de Gijón

<https://www.citrix.com/es-es/downloads/workspace-app/>

Debemos desplegar “*Workspace app for Windows*”, y seleccionar “*Citrix Workspace app 1911 for Windows*”.



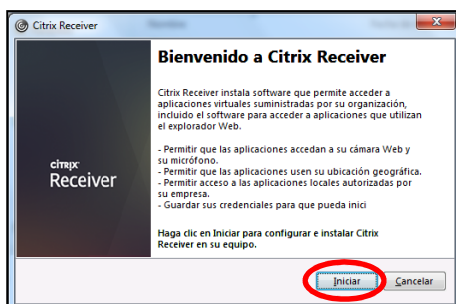
Una vez seleccionado el enlace, se mostrará la siguiente pantalla, donde haremos clic en “*Download Citrix Workspace app for Windows*”:



Una vez que seleccione el enlace se descargará el archivo.

Para instalar el cliente, seleccionaremos el archivo descargado (*CitrixWorkspaceApp.exe*) y comenzará la instalación:

Se mostrarán las siguientes pantallas:

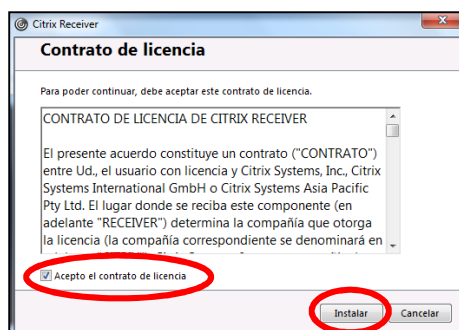


Seleccionaremos **iniciar**.

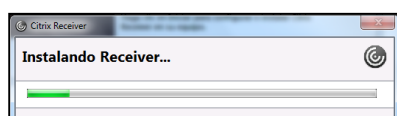
En la siguiente pantalla, se deberá marcar la casilla “*Acepto el contrato de licencia*” y pulsar el Botón **Instalar**.



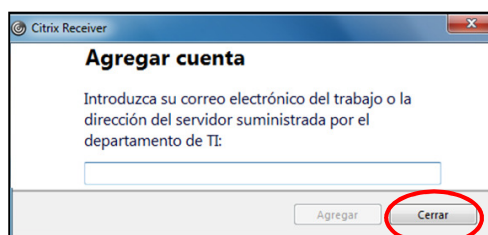
Ayuntamiento
de Gijón



Comenzará entonces la Instalación del programa.



Al finalizar la instalación se mostrará la siguiente pantalla, la cual **cerraremos sin rellenar nada**.



Una vez instalado el cliente, podremos ya acceder al entorno virtual del Ayto.



PARA LOS SISTEMAS OPERATIVOS MAC



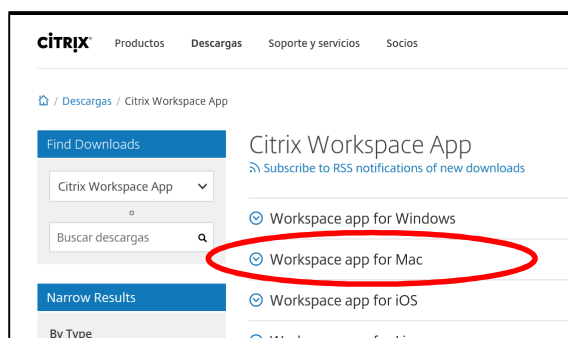
Se han detectado problemas de configuración con sistemas Mac, ya que Apple ha modificado la política sobre los certificados necesarios que utilizan los programas que se van permitir realizar las conexiones a los escritorios virtuales.

Por lo que dependiendo la versión del sistema operativo Mac que se tenga, sobre todo si son versiones antiguas, puede que existan problemas a la hora de conectarse.

Se podrá descargar el programa en el siguiente enlace:

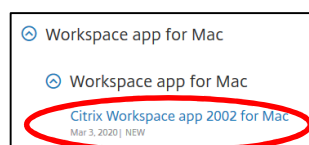
<https://www.citrix.com/es-es/downloads/workspace-app/>

Una vez que se accede, mostrará la siguiente página.



Debemos desplegar “Workspace app for Mac”, y seleccionar según nuestra versión:

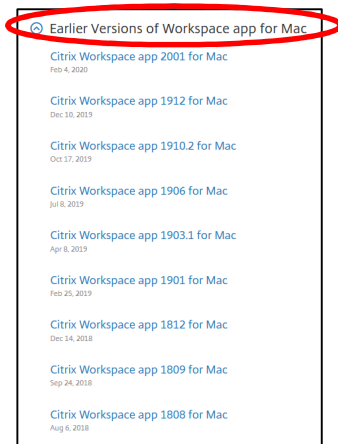
- para las versiones Mac OS 10.13, 10.14, 10.15 se seleccionará “Workspace app for Mac”



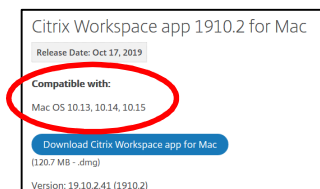
- para las versiones anteriores deberemos de seleccionar “Earlier versions of Workspace app for Mac”, y buscaremos la versión que se adecue a nuestro sistema Mac OS



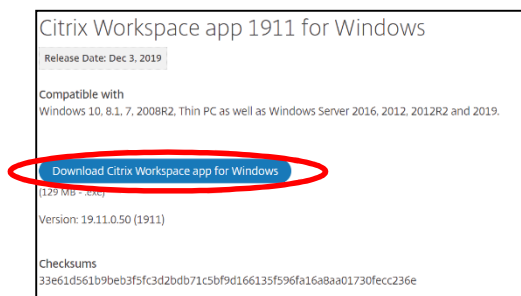
Ayuntamiento
de Gijón



Para saber qué cliente es compatible con cada versión, basta con seleccionar uno y se mostrará la información:



Una vez seleccionado el enlace, se mostrará la siguiente pantalla, donde haremos clic en “Download Citrix Workspace app for Windows”:



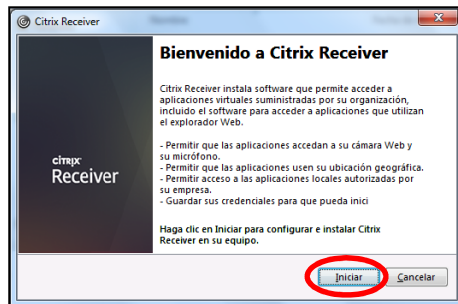
Una vez que seleccione el enlace se descargará el archivo.

Para instalar el cliente, seleccionaremos el archivo descargado (*CitrixWorkspaceApp.dmg*) y comenzará la instalación:

Se mostrarán las siguientes pantallas:

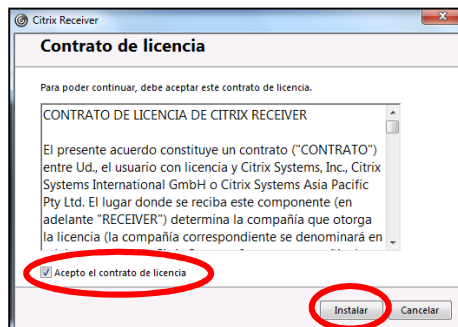


Ayuntamiento
de Gijón

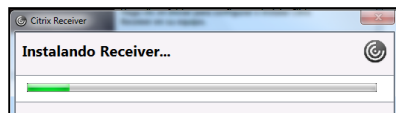


Seleccionaremos **iniciar**.

En la siguiente pantalla, se deberá marcar la casilla *“Acepto el contrato de licencia”* y pulsar el Botón **Instalar**.



Comenzará entonces la Instalación del programa.



ACCESO AL ENTORNO VIRTUAL DEL AYUNTAMIENTO DE GIJÓN DESDE EQUIPOS WINDOWS

Una vez instalado el cliente Citrix, en el navegador escribiremos la siguiente dirección:

<https://oficina.gijon.es>

Una vez que acceda a este enlace, se mostrará la siguiente página web.

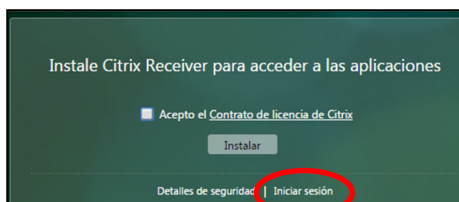




Ayuntamiento
de Gijón

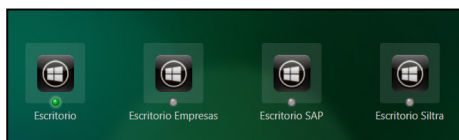
En esta página, se deberán introducir las mismas credenciales de acceso que en el equipo del Ayuntamiento (usuario y contraseña) y seleccionaremos la opción “*iniciar sesión*”.

Una vez introducidas las credenciales se mostrará la siguiente página:



Solo deberemos seleccionar: **Iniciar Sesión.**

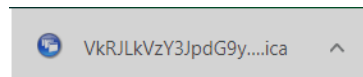
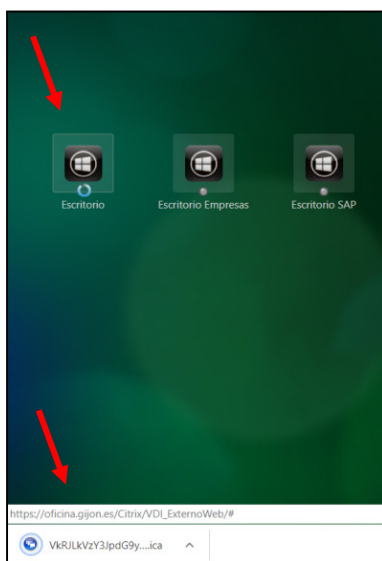
Una vez seleccionado el enlace, ya se podrá acceder al escritorio o a los escritorios para los que se que se tengan permisos, como por ejemplo los que se muestran en la imagen.



Una vez seleccionado el escritorio al cual se necesita acceder, se iniciará la conexión.

Dependiendo del navegador Web que se esté utilizando, el acceso se realizará de una forma directa o como acción previa deberemos de seleccionar un archivo descargado.

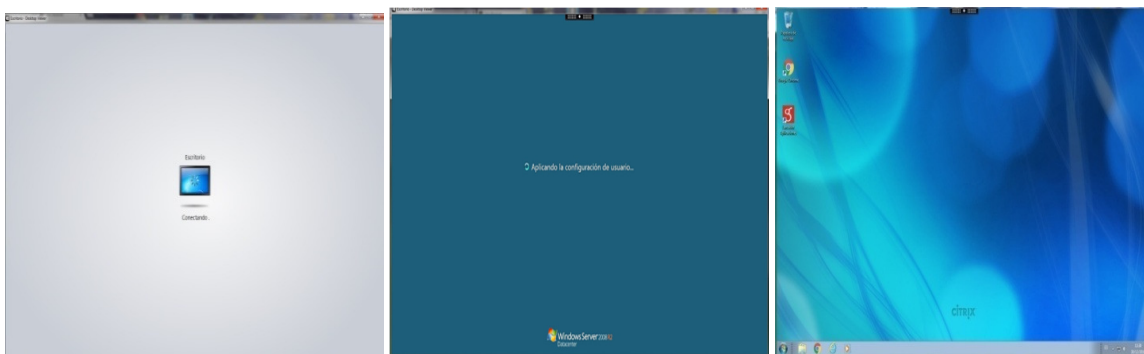
- Si se está utilizando el navegador **Internet Explorer**:
 - Se iniciará la sesión en el escritorio virtual directamente.
- Para el resto de navegadores:
 - Una vez que se selecciona el escritorio deseado, se descargara un archivo con extensión **.ica**:





Ayuntamiento
de Gijón

- Debemos de seleccionar este archivo y automáticamente se iniciará la conexión al escritorio virtual:



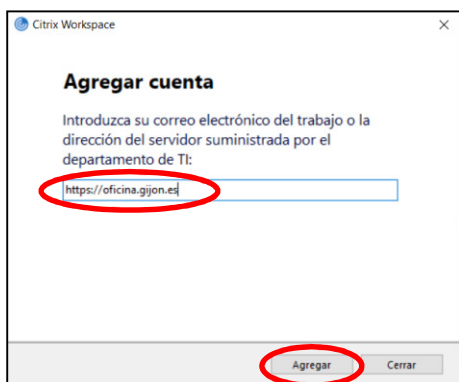


Ayuntamiento
de Gijón

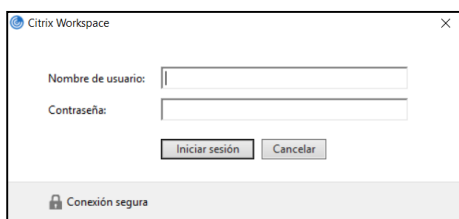
ACCESO AL ENTORNO VIRTUAL DEL AYUNTAMIENTO DE GIJÓN DESDE EQUIPOS MAC

Una vez instalado el programa Citrix Workspace, se deberá de ejecutar la aplicación.

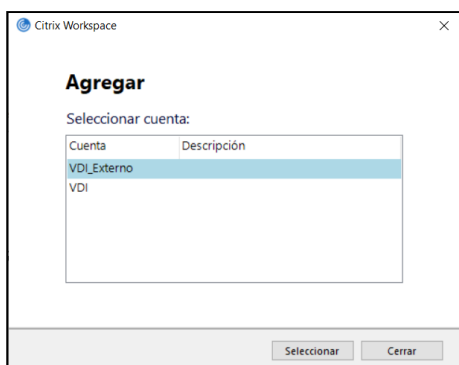
Al iniciarse, se mostrará la siguiente pantalla, donde agregaremos una cuenta, en este caso se escribirá: <https://oficina.gijon.es>, y seleccionaremos “Agregar”.



Seguidamente se solicitará que se introduzcan las credenciales de acceso que se utilizan en los equipos del Ayuntamiento, y seleccionaremos *Iniciar Sesión*:



Una vez que se selecciona iniciar sesión se mostrará la siguiente pantalla, donde se debe seleccionar “VDI_Externo”:

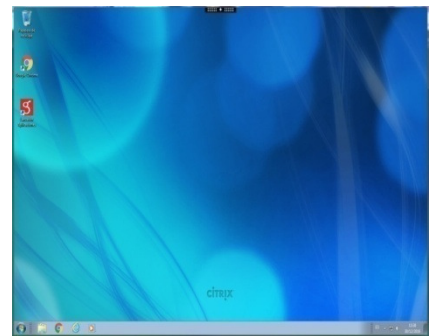
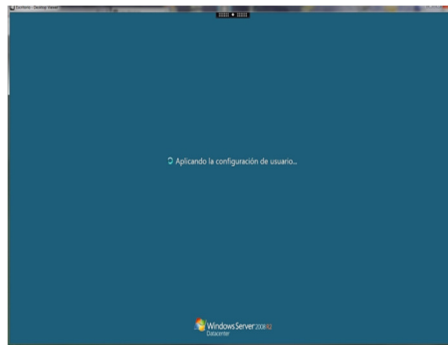
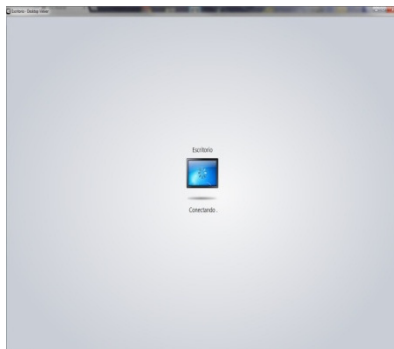




Ayuntamiento
de Gijón

Una vez seleccionado, se mostrarán el escritorio o escritorios a los que cada usuario tiene permisos de acceso.

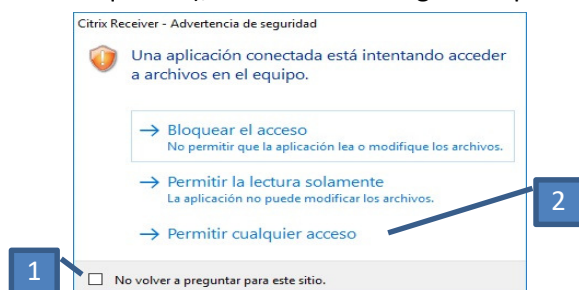
El usuario seleccionará el escritorio al cual necesita acceder y se iniciará el proceso de carga. Una vez que se seleccione el archivo, comenzará la conexión al escritorio virtual de forma automática:





ADVERTENCIA DE SEGURIDAD AL INICIO

La primera vez que el usuario accede al perfil virtual desde un ordenador (sea desde el sistema operativo que sea), se mostrará la siguiente pantalla:



Primero se seleccionará, *“No volver a preguntar para este sitio”* y después, *“Permitir cualquier acceso”*.

Una vez que finalice el proceso de carga, se mostrará el escritorio virtual con los mismos datos y configuraciones que se tenían de forma física en la oficina. Con lo cual ya se puede trabajar.



Ayuntamiento
de Gijón

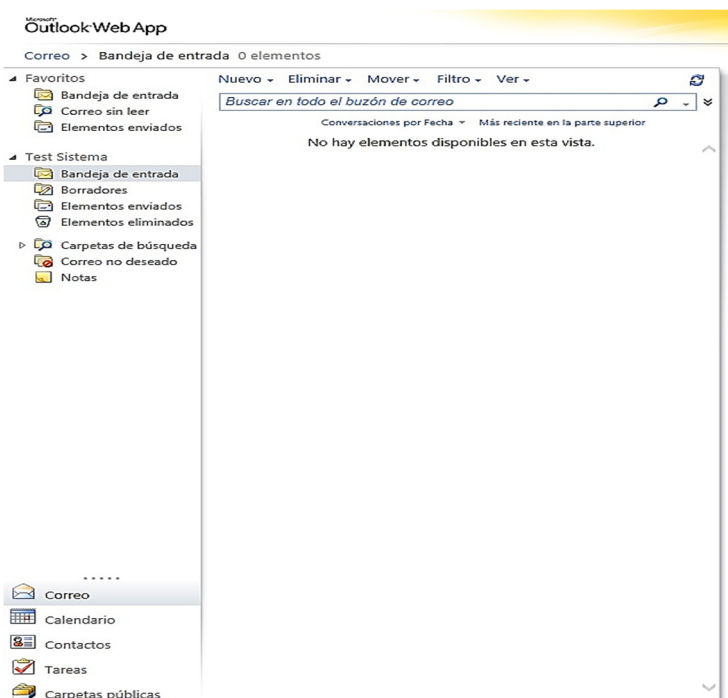
ACCESO EXTERNO AL CORREO DEL AYUNTAMIENTO DE GIJÓN

Para acceder al correo del Ayuntamiento, basta con escribir en el navegador:

<https://owa.gijon.es>

Una vez que se accede a este enlace se nos mostrará la siguiente pantalla:

Aquí pondremos el mismo nombre y contraseña que se utiliza para entrar en los equipos del Ayuntamiento. Una vez introducidas se mostrará la siguiente pantalla



Se tendrán los mismos correos y configuraciones que en los ordenadores del Ayuntamiento



Ayuntamiento
de Gijón

INCIDENCIAS / SOPORTE A USUARIOS

Para cualquier problema relativo a la instalación o configuración de los clientes Citrix Receiver en los equipos, se puede poner en contacto con el departamento de Sistemas de Información a través del teléfono de soporte **985181192**.

Es recomendable que antes de llamar a este teléfono, se tenga preparado en el equipo de casa un programa de conexión remota, para que los técnicos puedan conectarse y resolver la incidencia.

Se podrá descargar el programa de conexión en este enlace:

<https://download.teamviewer.com/download/TeamViewerQS.exe>

Al ejecutar el programa, mostrará un ID y una contraseña (ésta cambiará cada vez que lo ejecutemos).



Cuando se llame a informática, el técnico solicitará el ID que se refleja en la aplicación, y posteriormente, la contraseña.

Nota: Tanto el ID como la contraseña que se reflejan en estas fotos no van a coincidir con los números que se muestren en los equipos de los usuarios. No son válidos, son solo un ejemplo.



Se debe de tener en cuenta que los problemas con el cliente Citrix Receiver en los equipos de los usuarios pueden ser debidos a causas muy variadas, que dependerán en gran medida de las configuraciones e instalaciones que los propios usuarios tengan en sus equipos



Ayuntamiento
de Gijón

particulares, por lo que en algunos casos la resolución de estas incidencias pueden llegar a ser complejas,