Solucionar problemas de Internet

Fuente original: Siigo Aspel

ID del tutorial: SATA-BANCO-061469

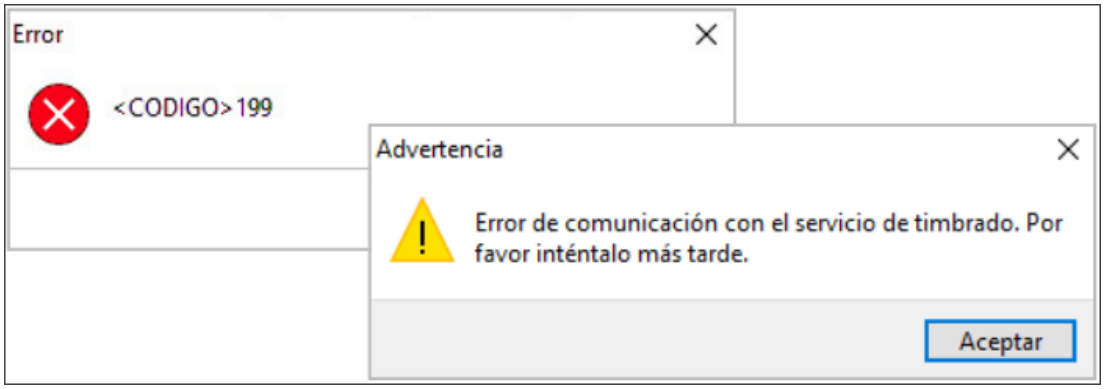
Solucionar los problemas de Internet con Siigo Aspel permite detectar y corregir incidencias de conexión que afectan el acceso y funcionamiento de los sistemas, ya sea por configuraciones de red, restricciones de seguridad o fallas en la comunicación. Es útil cuando se presentan errores de acceso o intermitencias, ya que ayuda a restablecer la conectividad y asegurar la continuidad de las operaciones sin interrupciones.

1. Identifica y soluciona incidencias de conexión con Siigo Aspel

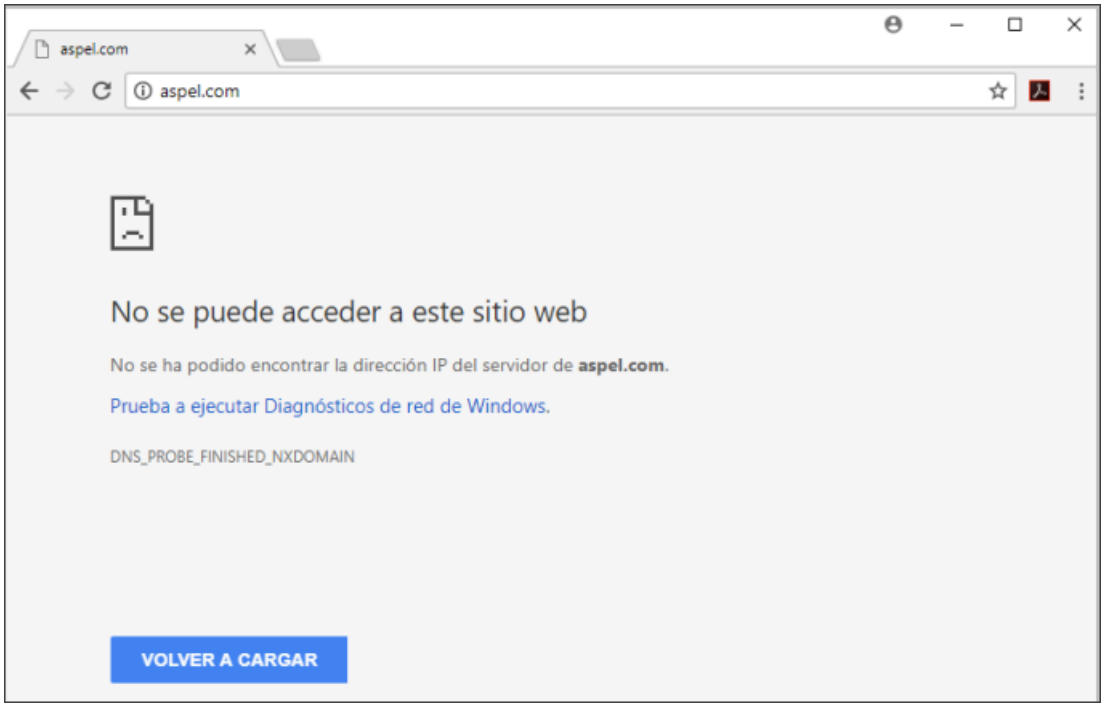
En la actualidad, los sistemas de seguridad informática pueden aplicar reglas que controlan el acceso a puertos, dominios o páginas web dentro de una red. Estas configuraciones permiten habilitar o restringir el uso de determinados servicios en computadoras y otros dispositivos, lo que en algunos casos puede generar incidencias de conexión.

«Error <CODIGO> 199»

«Error de comunicación con el servicio de timbrado. Por favor, inténtalo más tarde»



«No se puede acceder a este sitio web»



Para resolver este tipo de situaciones, existen diversas alternativas:

2. Reinicia el módem

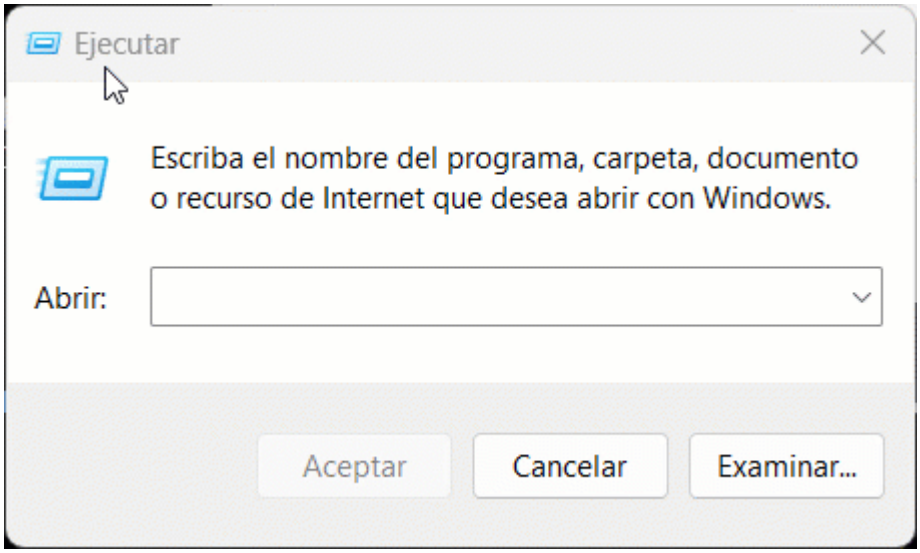
En muchos casos, los problemas de conexión pueden solucionarse reiniciando el módem. Debido a la variedad de equipos y proveedores de Internet, se recomienda consultar las indicaciones específicas del servicio contratado.

Proveedores más comunes:

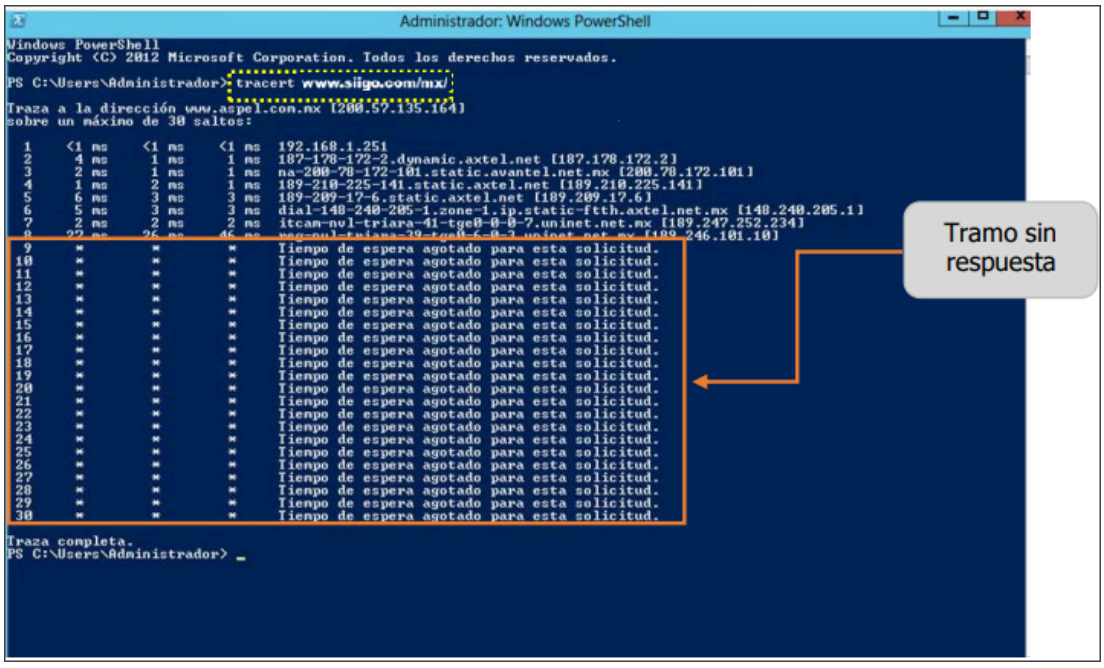
- TELMEX
- IZZI
- TotalPlay

3. Verifica si existe una pérdida de conexión en la ruta

- Puedes usar el comando tracert para obtener más información.
- Abre la línea de comandos (cmd).
- Pulsa la combinación de teclas **Windows** + **R**, en la ventana que se despliega ingresa la palabra **cmd** y haz clic en **Aceptar** Aceptar.



- Ejecuta el comando tracert.
- En la línea de comandos, escribe la palabra **tracert** seguida de la dirección **www.siigo.com/mx/**.



- Este comando permite identificar si existe pérdida de conexión o bloqueo en la ruta.
- Si aparecen tiempos de **espera agotados**, es posible que el **Protocolo de Internet (IP) pública** esté bloqueada o en una lista de seguridad utilizada para protección contra ataques.

4. Reporta el incidente (si el problema persiste)

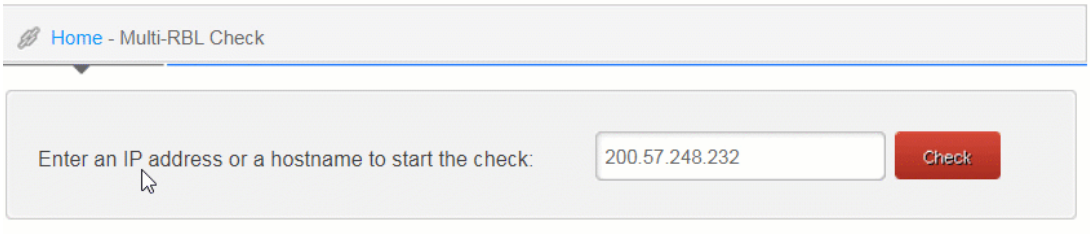
Si después de las pruebas anteriores continúa la falla, dirígete al centro de asistencia en línea y proporciona la siguiente información:

- IP pública.
- Captura de pantalla de la respuesta tracert.
- Número de serie del sistema Siigo Aspel.

5. Valida si la IP está en lista negra

También puedes verificar el estado de la IP pública en los siguientes sitios:

- https://www.anti-abuse.org/multi-rbl-check/
- https://mxtoolbox.com/
- https://www.spamhaus.org/
- https://www.dnsqueries.com/es/



¡Bien hecho! Solucionar los problemas de Internet con Siigo Aspel te permite mantener una conexión estable y asegurar un correcto funcionamiento de tus sistemas sin interrupciones.

¿Necesitas ayuda con este proceso?

Consultoría, soporte y capacitación en sistemas Aspel.

satasistemas.com

SATA · satasistemas.com