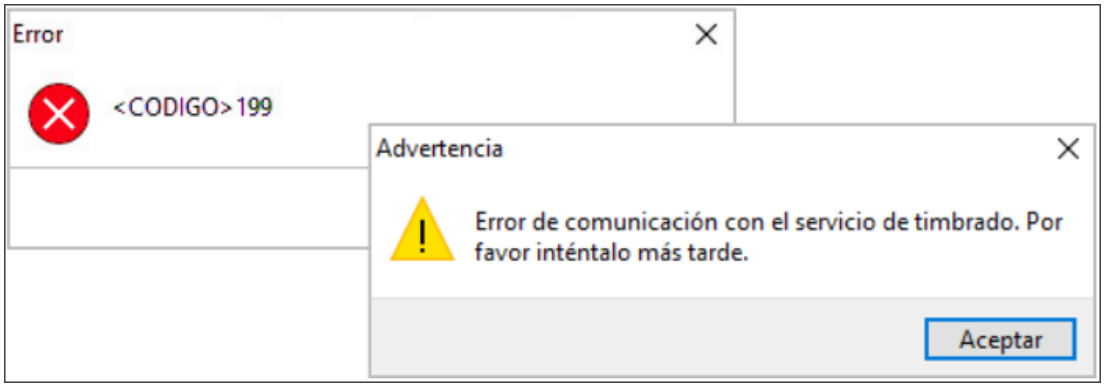
Solucionar problemas de Internet

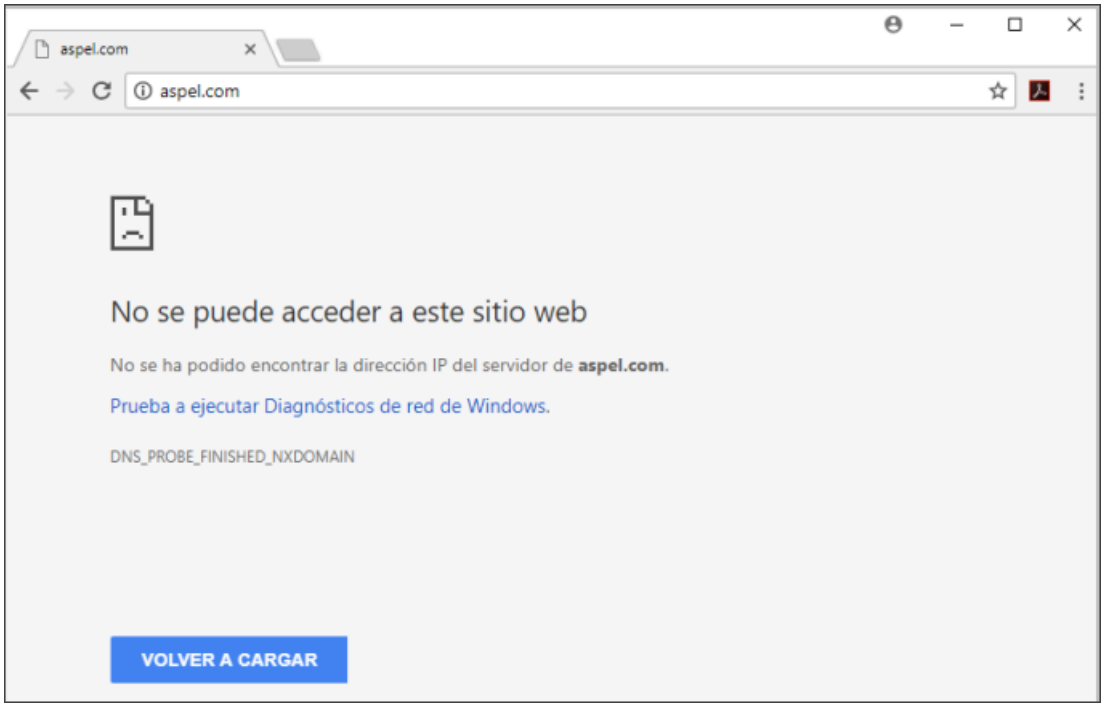
Fuente original: Siigo Aspel

ID del tutorial: SATA-CAJA-066739

En la actualidad, mediante la seguridad informática se generan listas o reglas para emitir o denegar el acceso a puertos de servicio, nombres de dominios o páginas en específico, para que estas estén disponibles o bloqueadas a los usuarios que utilizan una computadora u otros dispositivos electrónicos dentro de una red.

Te mostramos algunos mensajes más comunes que pueden surgir debido al bloqueo o restricción de puertos y dominios por parte de los administradores de red o proveedores de Internet en los sistemas Aspel.





Para solventar este tipo de incidentes existen dos alternativas:

1. Reinicia tu módem.

2. Identifica si existe una perdida en la ruta.

- Identifica tu IP Pública.
- Debido a que existen diversas marcas y modelos de módems, así como proveedores de servicio de Internet, es necesario que lo contactes para que identifiques el paso a paso.

Consulta los enlaces, de los proveedores más comunes:

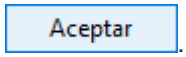
- TELMEX.
- IZZI.
- TotalPlay.

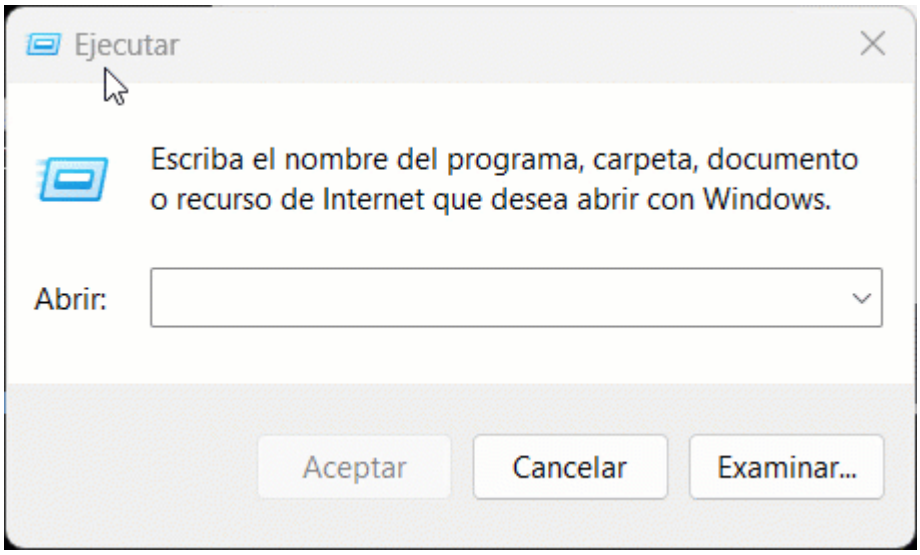
3. Identifica si existe una perdida de conexión en la ruta.

Haz uso del comando **tracert**, si deseas más información pulsa aquí.

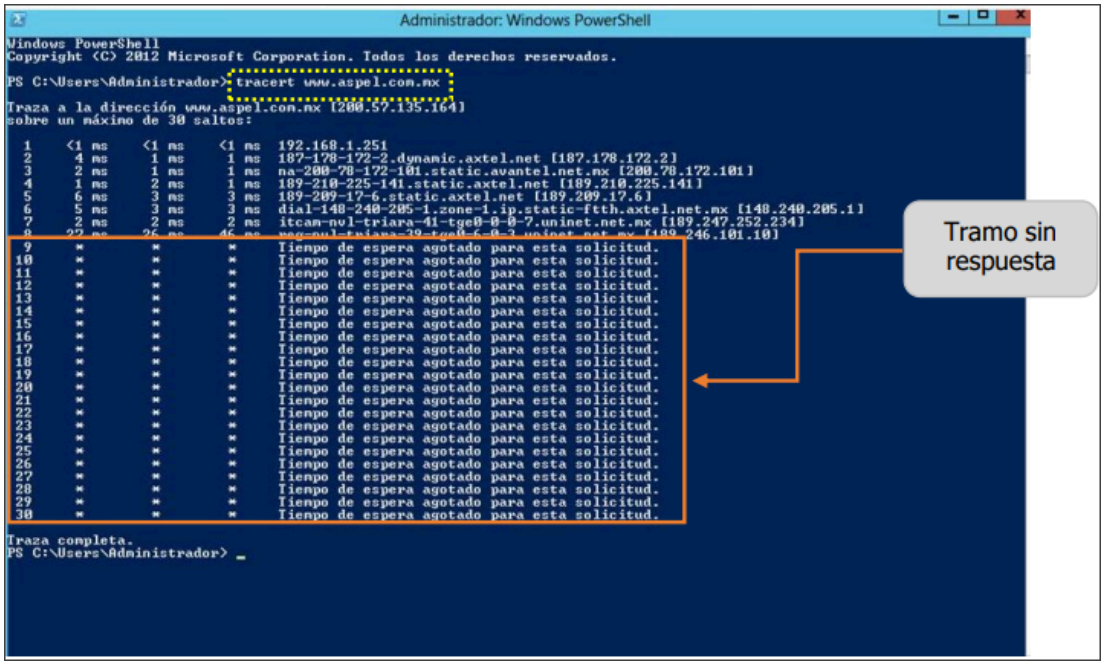
- Abre la línea de comandos (cmd), pulsa la combinación de teclas **Windows**

+ R, en la ventana que se despliega ingresa la palabra **cmd** y das clic en el botón **Aceptar**





- Ejecuta el comando tracert, en la línea de comandos, digita la palabra **tracert** seguido de la dirección **www.aspel.com.mx**.



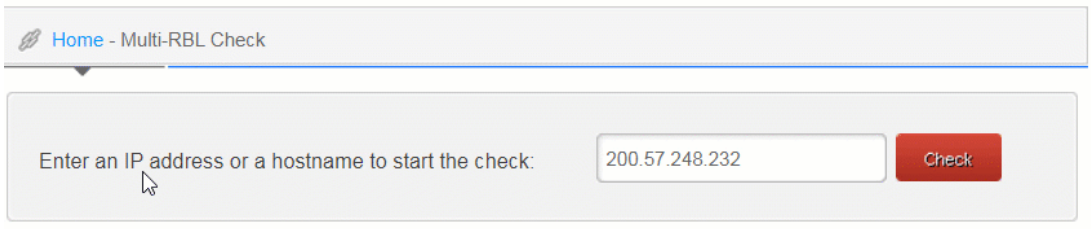
Esta acción te permite conocer si existe una perdida o bloqueo en la ruta.

Importante: si después de realizar el proceso, existen solicitudes sin respuesta **(tiempo agotado)**, es probable que tu **IP Pública** se encuentre en una lista negra, la cual por lo general es usada por distintas empresas de servicios digitales para protegerse de ataques.

- Identifica tu IP Pública, para solucionar lo correspondiente al protocolo de seguridad (listas negras), bastará con que lo reportes con Soporte Técnico Aspel, proporcionando la siguiente información:
    - IP Pública.
    - Captura de pantalla de la respuesta tracert.
    - Número de serie del sistema Aspel.

Adicional a ello, se recomiendan los siguientes enlaces, para validar si la IP Pública se encuentra en una lista negra:

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



¡Listo! con este proceso solucionas problemas de internet.

¿Necesitas ayuda con este proceso?

Consultoría, soporte y capacitación en sistemas Aspel.

satasistemas.com

SATA · satasistemas.com