Solucionar problemas de conexión a Internet

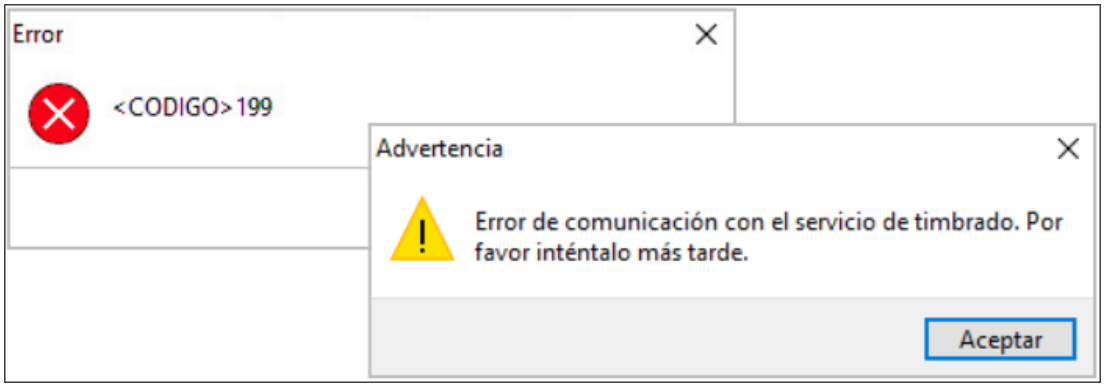
Fuente original: Siigo Aspel

ID del tutorial: SATA-COI-068659

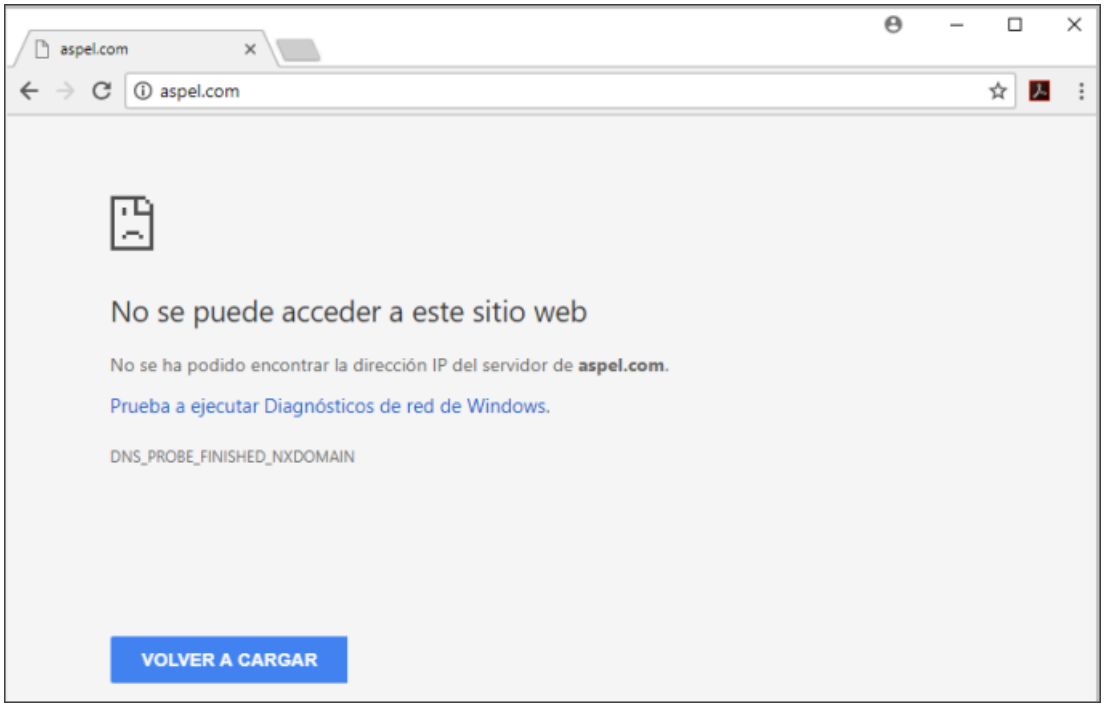
Solucionar problemas de conexión a Internet es fundamental para el correcto funcionamiento de diversos procesos y servicios en línea. Identificar y corregir las fallas de conectividad te permite restablecer el acceso a la información, evitar interrupciones en tus actividades y mantener la comunicación con las plataformas y servicios necesarios para tu operación. Es recomendable realizar estas revisiones cuando detectes lentitud, interrupciones o dificultades para conectarte a Internet.

1. Algunos problemas de conexión pueden presentarse debido a:

- Bloqueo de puertos de red.
- Restricciones en dominios específicos.
- Configuraciones de seguridad en la red local.
- Filtros aplicados por el proveedor de Internet.



Para resolver estos incidentes, puedes aplicar las siguientes alternativas:

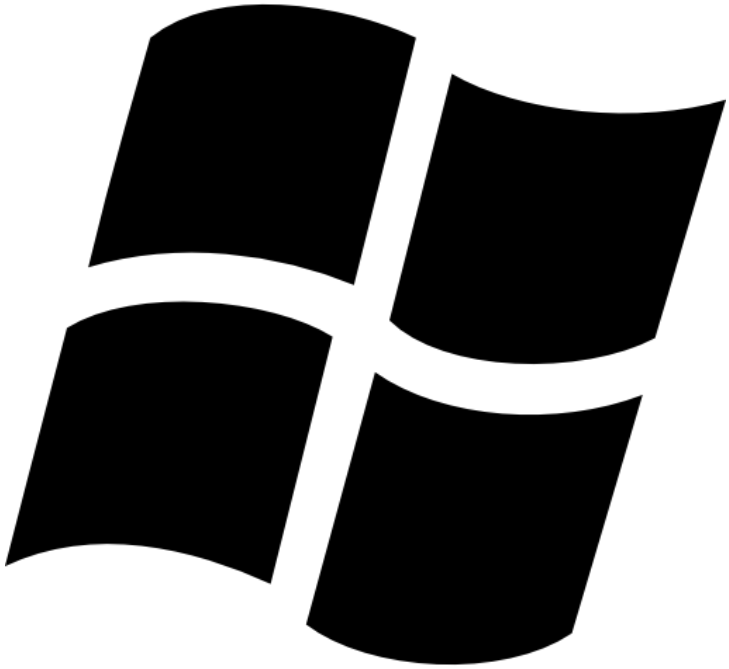


2. Reiniciar el módem puede resolver problemas temporales de conexión.

- Debido a la variedad de modelos y proveedores de Internet, consulta directamente las indicaciones de tu proveedor de servicio.
- Proveedores más comunes:
  - TELMEX.
  - IZZI.
  - TotalPlay.

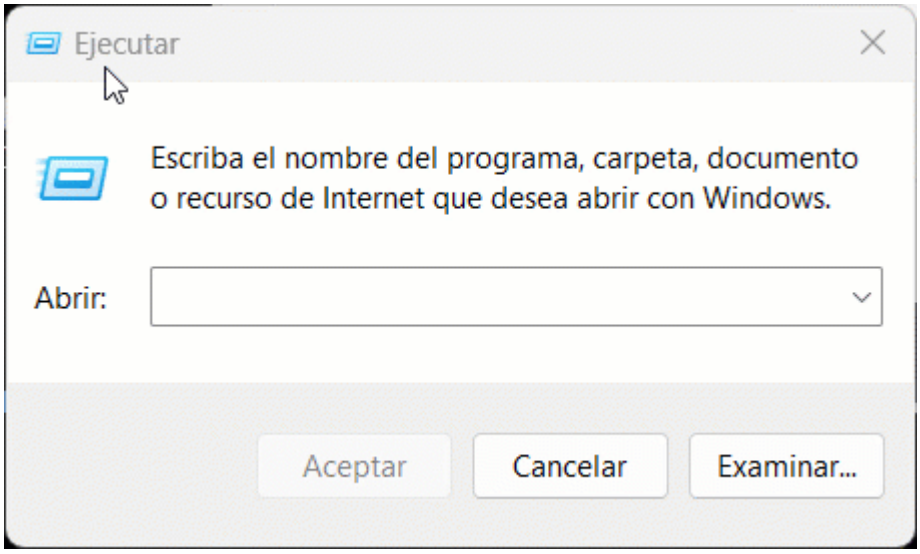
3. Verificar pérdida de conexión en la ruta, utiliza el comando tracert para identificar posibles fallas en la ruta de conexión:

- Presiona **Windows**

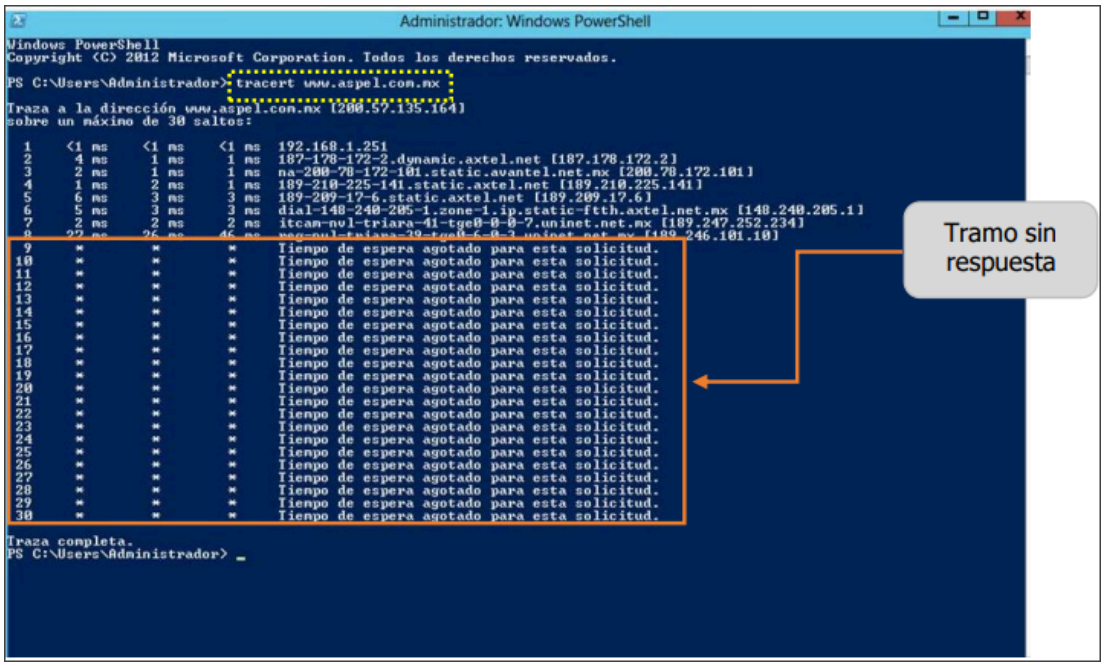


+ R.

- Escribe **cmd** y haz clic en **Aceptar** Aceptar.



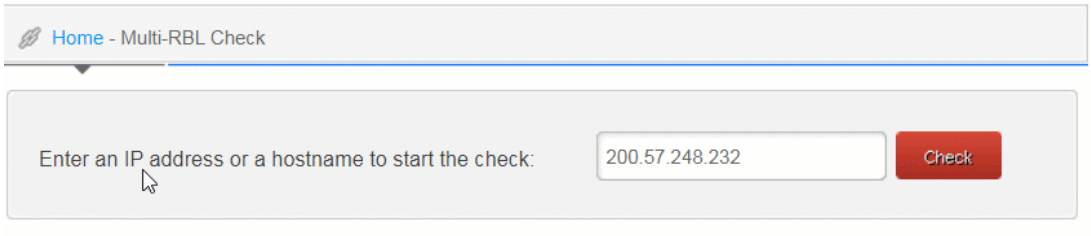
- Aplica el comando tracert.
- En la línea de comandos, digita la palabra **tracert** seguida de la dirección **www.aspel.com.mx.**



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

4. Si durante el proceso del comando aparecen solicitudes sin respuesta (tiempos agotados), puede existir:

- Bloqueo en la ruta de conexión.
- Restricciones de red.
- Posible inclusión de la IP pública en listas de bloqueo.



5. Si después de las pruebas continúas con problemas de conexión, realiza lo siguiente:

Proporciona al área de atención a clientes la siguiente información:

- IP pública.
- Captura de pantalla del resultado del comando tracert.
- Número de serie del sistema Aspel.

Validación de listas de bloqueo:

Puedes verificar si tu IP pública se encuentra en listas negras en los siguientes sitios:

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

Aplicando estas recomendaciones podrás identificar y resolver problemas de conexión a Internet que afecten el funcionamiento de los sistemas Siigo Aspel.

¿Necesitas ayuda con este proceso?

Consultoría, soporte y capacitación en sistemas Aspel.

satasistemas.com

SATA · satasistemas.com