Solucionar problemas de Internet

Fuente original: Siigo Aspel

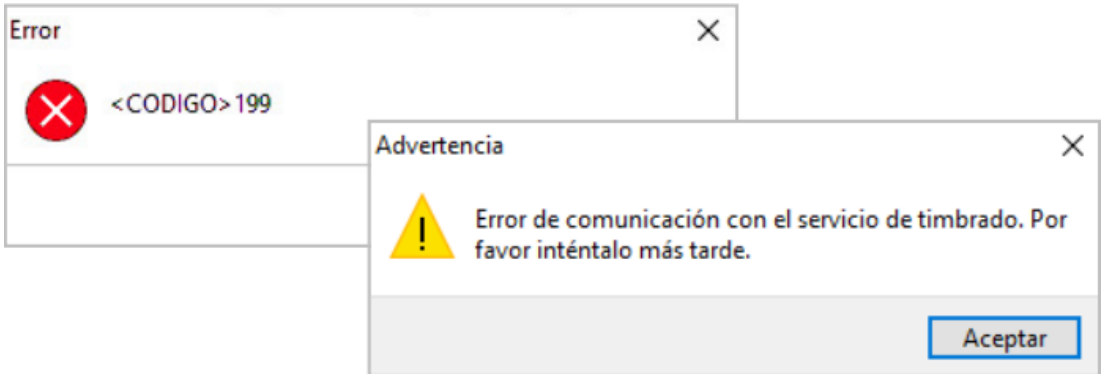
ID del tutorial: SATA-SAE-100594

Solucionar problemas de internet te ayuda a identificar y corregir las causas más comunes que pueden afectar la conexión de tus sistemas y servicios. Realizar esta revisión permite mantener una comunicación estable con las plataformas que utilizas, evitar interrupciones en tus procesos diarios y asegurar un funcionamiento más eficiente de tus herramientas de trabajo.

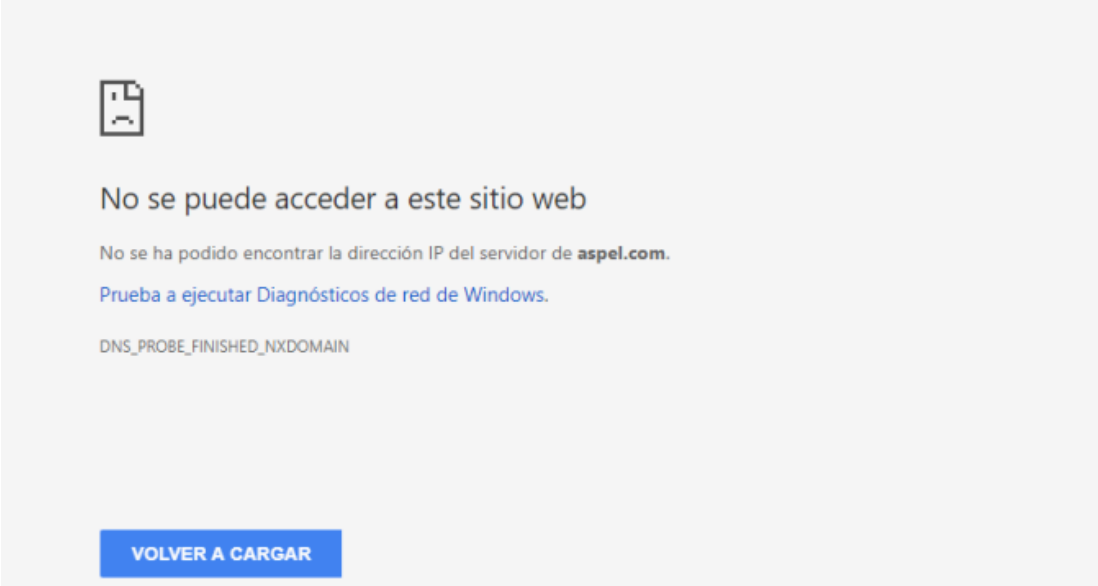
1. Identifica los mensajes por bloqueo de puertos o dominios.

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

- «Código 199».
- «Error de comunicación con el servicio de timbrado. Por favor, inténtalo más tarde».



- «No se puede acceder a este sitio web».



Para solventar este tipo de incidentes, realiza lo siguiente:

2. Reinicia tu módem.

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 proceso.

Consulta los proveedores más comunes:

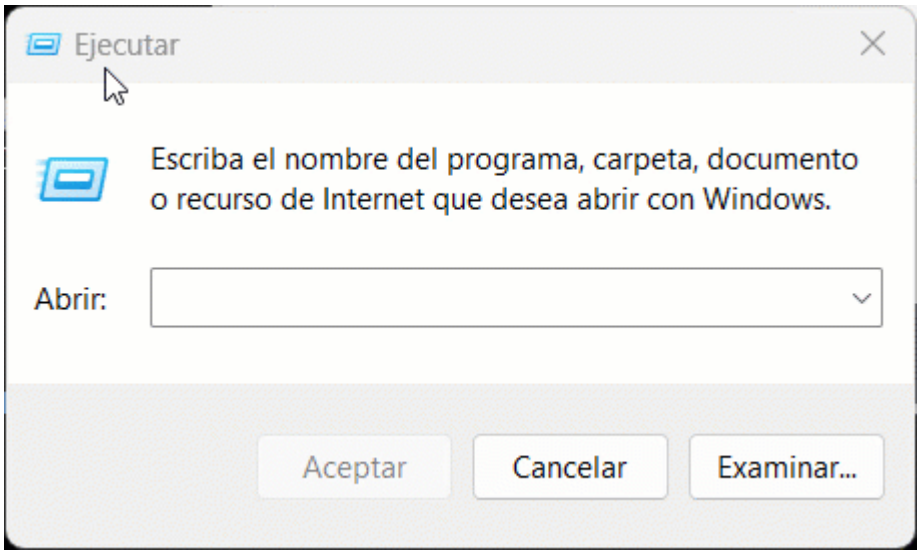
- TELMEX
- IZZI
- Totalplay

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

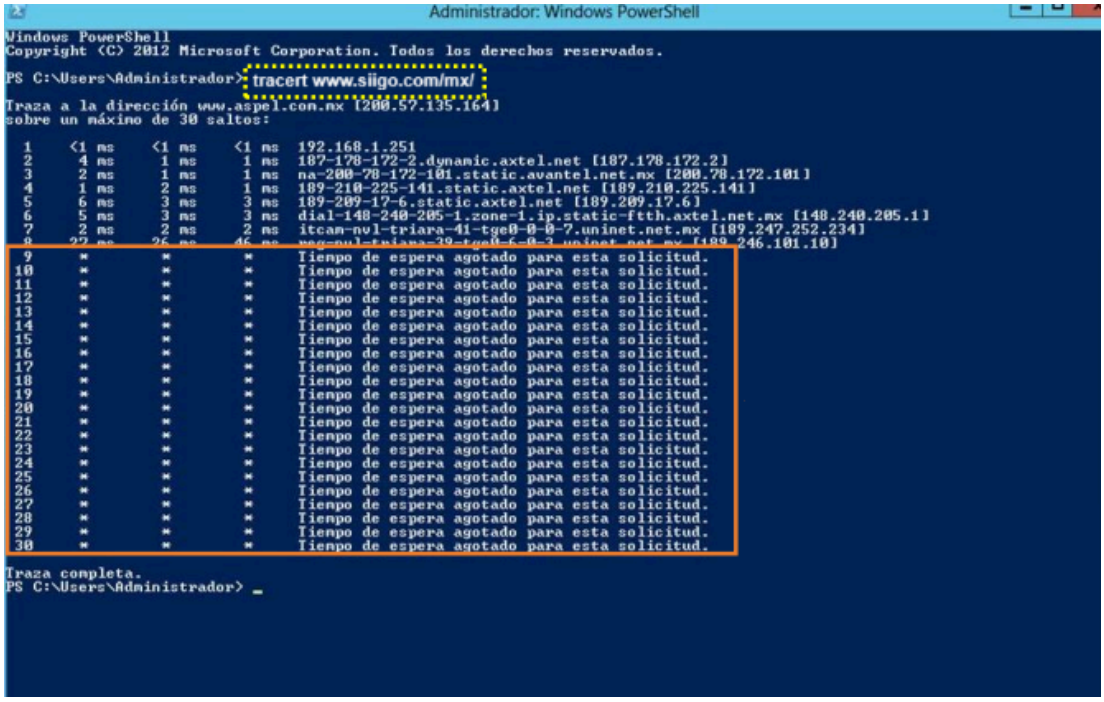
- Haz uso del comando tracert, si deseas más información.
- Abre la línea de comandos (cmd).
- Pulsa la combinación de teclas **(Windows + R)**

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

Aceptar.



- Ejecuta el comando **tracert**.
- En la línea de comandos, digita la palabra **tracert** seguido de la dirección **www.siigo.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.

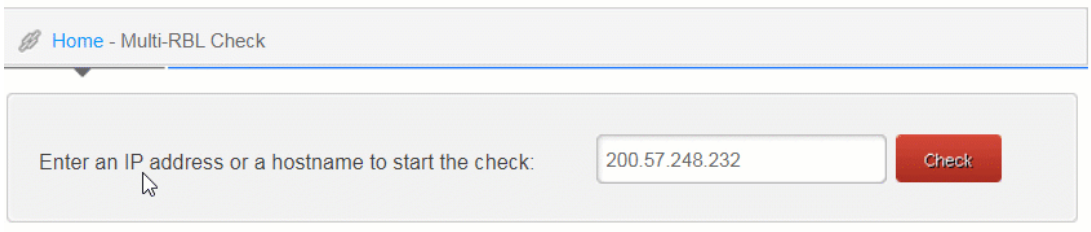
4. Reporta bloqueos por protocolo de seguridad.

Si después de los pasos anteriores aún existen problemas, reporta la situación contactándonos, proporcionando:

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

Además, te recomendamos validar si la **IP pública** se encuentra en una lista negra, utilizando estos enlaces:

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



¡Perfecto! Este proceso te permite solucionar problemas de Internet.

¿Necesitas ayuda con este proceso?

Consultoría, soporte y capacitación en sistemas Aspel.

satasistemas.com

SATA · satasistemas.com