

Protocolo de avería de internet

Para solucionar una avería de internet vamos a utilizar nuestro protocolo y así mejorar los tiempos de resolución, para ello utilizaremos 5 pasos básicos para diagnosticar el problema.



Como Internet se ha convertido en parte vital de nuestras vidas, tanto en el plano laboral como en el plano del ocio, quedarnos sin conexión puede llegar a ser un auténtico drama.

Diagnosticar un problema de red es sencillo, pero cuando nos quedamos sin Internet la cosa se complica, al no tener conexión para consultar alguna guía de la red.

En algunas ocasiones, esto no es debido a un problema nuestro y puede ser problema de la zona que afecta a muchos usuarios. En esos casos y **antes de liarnos a golpes con nuestro router**, os recomendamos ver si:

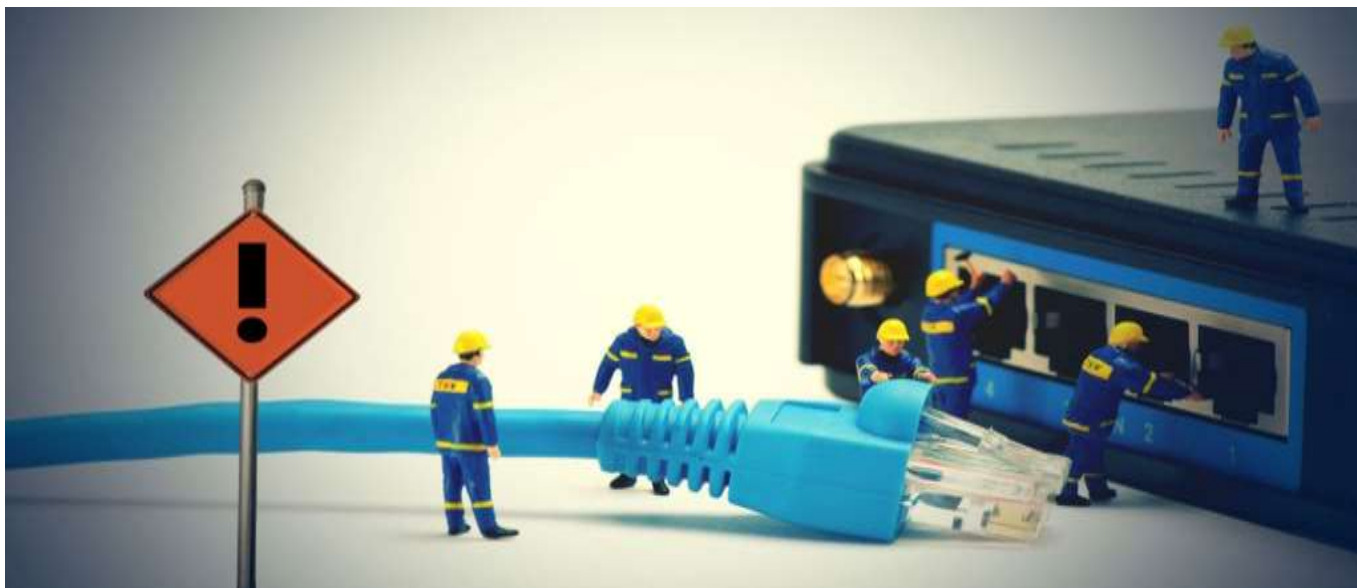
- a) si conectándoos por cable RJ45 a la pared os funciona, demostrando que solo es el vuestra wifi la que os está dando problemas,
- b) revisar vuestros móviles para ver si pueden navegar por wifi en la misma red (NO por sus datos), demostrando que solo es el portátil wifi el que os está dando problemas,
- c) comprobar si vuestras compañeras tienen algún problema similar o quizá ellas SI están navegando libres de problemas

Paso 1: Apagar, encender y reiniciar

Es la recomendación básica antes cualquier problema informático, sorprendentemente la mayoría de las veces funciona.

En algunas ocasiones, el equipamiento que tenemos para acceder a Internet, véase router, punto de acceso, ordenador o móvil, **se puede quedar bloqueado y no funcionar correctamente.**

Esto es algo sencillo de verificar en un PC o móvil, ya que lo vemos directamente, pero no es tan fácil de comprobar en el router.



Por eso, **reiniciaremos todos los equipamientos: PC, router y cualquier dispositivo que este junto al router como convertidores y demás, TODO ES TODO**, los apagaremos **SOLTANDO LOS CABLES**, contaremos hasta 20 y los volveremos a encender, **CUIDADO** que el PC debemos apagarlo saliéndonos del sistema y por la opción **APAGAR**.

Es mejor probar a reiniciar que tirarse un buen rato de comprobaciones innecesarias que se solucionarían con esa acción.

Una vez que hayamos reiniciado, **ESPERAR 5 minutos** y comprobaremos si podemos navegar por Internet.

Paso 2: ¿Está todo bien conectado a la red?

Es otra de esas comprobaciones obvias, aunque no por ello menos importantes.

Está claro que el cable de red está conectado a tu PC, ya que en caso contrario hubieras visto una advertencia en el escritorio de Windows. Pero **¿y el cable de teléfono al router o el cable de fibra óptica a al Router?**

En cualquier momento pueden haberse desconectado y haberte dejado sin Internet.



Las luces del router suelen ser nuestras aliadas en este sentido.

Todas deben estar encendidas en verde como habitualmente y el comportamiento debe ser el esperado.

Si vemos **luces parpadeando, luces apagadas o de color rojo** en funciones como la conexión a Internet o el Wifi, tendremos que verificar más a fondo el problema.

Ahora es momento de aprenderse las luces de memoria para otras averías.

Paso 3: Solucionador de problemas de red

Windows ofrece el **Solucionador de problemas de red** para diagnosticar y solucionar problemas de conexión.

En Windows 10 podemos acceder a través de Configuración > Red e Internet y Solucionador de problemas de red.

Pinchando en esa opción vamos a poder realizar un diagnóstico del problema.

Normalmente, si existe algún problema, Windows se encarga de solucionarlo, aunque también puede requerir que respondamos algunas preguntas.

¿Problemas de conexión? ¿Sin Internet en Windows 10?



Paso 4: Comprueba tu dirección IP y las DNS

La IP es nuestra matrícula para salir a Internet y en algunas ocasiones pueden tener problemas que nos impidan navegar.

Primeramente, es importante comprobar que no se nos ha asignado ninguna IP rara.

Para ello, accederemos a **Configuración > Red e Internet > Ver las propiedades de red.**

Ahí comprobaremos que la dirección IPv4 es algo como 192.168.1.X donde X es un número hasta 255.

Si vemos algo como 169.254.xxx.xxx, el router no nos está asignando correctamente la dirección IP.



En este punto, comprobaremos que está activada la opción de **Obtener una dirección IP automáticamente** en Propiedades del adaptador de red y Protocolo de Internet versión 4 (TCP/IP) siempre que nuestro router tenga el DHCP activado.

A través del Símbolo de sistema también podemos probar siguientes comandos para intentar resolver el problema:

Ipconfig / release

Ipconfig / renew

Paso 5: Ping y traza de la ruta

Si tenemos una IP 169.254.xxx.xxx debemos investigar la causa.

Para ello, accederemos al Símbolo de Sistema para realizar un ping.

Para ello, **probaremos con las DNS de Google**, una de las más utilizadas y con más disponibilidad del mercado.



El comando será:

```
ping 8.8.8.8
```

Esto **enviará paquetes a Google** indicando si han llegado correctamente o han fallado y el tiempo que se han demorado. También podemos probar con:

```
tracert 8.8.8.8
```

Para ver la ruta que toma la conexión para intentar llegar a los DNS de Google.

Si uno de los puntos falla, podemos detectar donde se encuentra el problema.

Posiblemente, este es el momento de **llamar a HabitacionValenciaCom y comunicar la incidencia** para que nos lo solucione.

Para cualquier aclaración puede llamarnos al teléfono y whatsapp **(+34) 629 66 22 22** las 24 horas los 365 días del año, consultar la web **<https://habitacionvalencia.com>** o enviarnos un email a **info@habitacionvalencia.com**

Sin otro particular se despide atentamente HabitacionValenciaCom

Teléfonos de atención 24 horas 365 días:

Centralita **(+34) 6 29 66 22 22** (disponemos de WhatsApp)

Valencia **(+34) 96 3 44 45 45**

Madrid **(+34) 91 0 91 25 41**

Barcelona **(+34) 93 1 00 39 77**

Si se encuentra fuera de España y en uno de estos países, puede llamarnos a coste de llamada local marcando el número indicado:

Brasil - SP Sao Paulo: **(+55) 11 3042 3567**

Chile - Santiago de Chile: **(+56) 2 29 79 70 70**

Colombia - Cartagena de Indias: **(+57) 310 390 9021**

EEUU - Florida - Tallahassee: **(+1) 85 0391 0407**

México - México DF: **(+52) 55 8421 7207**

Consulte nuestras redes sociales:



 Antes de imprimir este mensaje, asegúrese de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en su mano.

Copyright © 1990

Todos los derechos reservados. No está permitida la reimpresión de parte alguna de esta obra, ni tampoco su reproducción, ni utilización, en cualquier forma o por cualquier medio, bien sea electrónico, mecánico, químico o de otro tipo, tanto conocido como los que puedan inventarse, incluyendo el fotocopiado o grabación, ni se permite su almacenamiento en un sistema de información y recuperación, sin el permiso anticipado y por escrito de HabitacionValenciaCom.