

MOL

MOL

www.malargueonline.com.ar

GUÍA PARA SOLUCIONAR PROBLEMAS DE CONECTIVIDAD

Esta guía está enfocada a usuarios con conexiones residenciales, con pequeñas redes domiciliarias.

¿Qué significa: NO HAY INTERNET?

Que no haya conexión a internet, puede deberse a un gran número de causas.

Ejemplos:

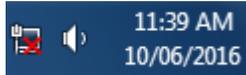
- Incorrecta configuración de los parámetros de red del **dispositivo**.
- Mal funcionamiento del **dispositivo** (Smartphone, Smart TV, Computadora, Notebook, Impresora, etc.).
- Router Wifi en mal estado.
- Router Wifi fuera de alcance.
- Entre otras..

El primer paso para resolver cualquier inconveniente en la red, es identificar la falla.



CONEXIONES CABLEADAS

Si nos encontramos en la siguiente situación:



La falla será **física**, ya que lo que nos muestra el estado de la conexión, es que la computadora detecta que el cable está **desconectado**, si bien esta es una posibilidad, no significa que el cable esté efectivamente desconectado.

Pueden darse las siguientes situaciones:

- El cable de red está conectado, del lado de la Computadora, pero desconectado del lado del Router Wifi o Antena.
- El cable de red está desconectado del lado de la Computadora, pero conectado del lado del Router Wifi o Antena.
- El cable de red está dañado.
- La placa de red de la Computadora está desactivada.
- La placa de red de la Computadora está dañada.

REVISANDO EL CABLEADO

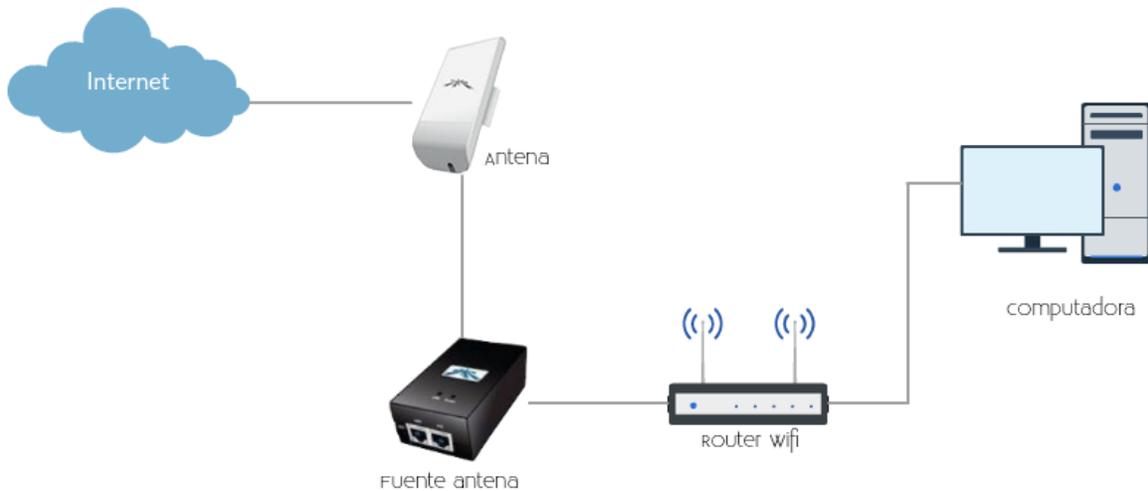
El primer paso será revisar si el cable está correctamente conectado. Para ello, podremos guiarnos con la siguiente imagen.

Si usted no posee Router Wifi, o sea, que se conecta a internet a través de una sola computadora, el diagrama de la conexión será el siguiente:



- 1- El cable se conecta desde la **placa de red** de la computadora, hacia el puerto **LAN** de la Fuente de alimentación de la Antena.
- 2- El cable largo (más de 10 metros), se conecta en el puerto **POE** de la Fuente de alimentación de la Antena.

En el caso de tener Router Wifi, el diagrama de la conexión será el siguiente:



- 1- El cable se conecta desde la **placa de red** de la computadora, hacia cualquier puerto **LAN** del Router Wifi.
- 2- Desde el puerto **WAN** del Router Wifi, se conecta al puerto **LAN** de la Fuente de alimentación de la Antena, a través de un cable corto (entre 1 y 3 metros).
- 3- Desde el puerto **POE** de la Fuente de alimentación de la Antena, se conecta el cable (largo: más de 10 metros) a la Antena, colocada en el techo del domicilio.

EJEMPLO PUERTOS ROUTER TP-LINK TL-W740N

Puertos amarillos: LAN (1-4)

Puerto azul: WAN

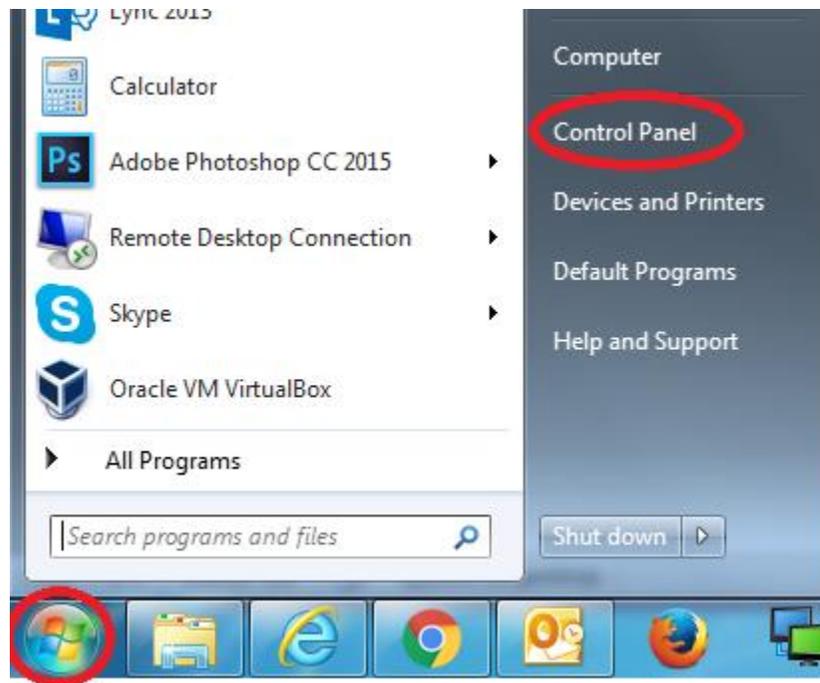




Si ya se revisó el cableado, y el estado de la conexión sigue siendo el mismo, puede ser que el problema esté en la **placa de red** de la computadora. Para revisarlo, vamos a ir a: Inicio > Panel de Control > Redes e Internet > Centro de Redes y Recursos Compartidos > Configuración de adaptador.

En esta ventana, debería haber un ítem, con un ícono de dos monitores. Si el ícono está de color **gris**, y figura la leyenda: "deshabilitado/desactivado", significa que la placa de red fue desactivada. Esto se soluciona haciendo click derecho, y presionar Habilitar/Activar.





Adjust your computer's settings

View by: Category ▾



System and Security
Review your computer's status
Back up your computer
Find and fix problems



Network and Internet
View network status and tasks
Choose homegroup and sharing options



Hardware and Sound
View devices and printers
Add a device



Programs
Uninstall a program
Get programs



User Accounts
Change account type



Appearance and Personalization
Change the theme
Change desktop background
Adjust screen resolution

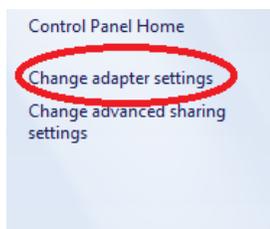
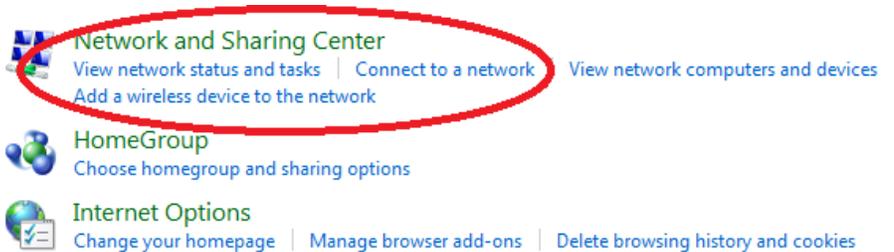


Clock, Language, and Region
Change keyboards or other input methods
Change display language



Ease of Access
Let Windows suggest settings
Optimize visual display





View your basic network information and set up connections



D6-FJURMAN-W7
(This computer)



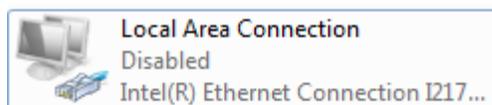
Internet

[See full map](#)

View your active networks

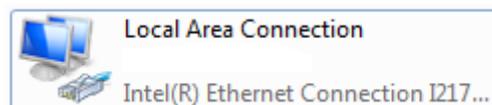
You are currently not connected to any networks.

[Connect to a network](#)

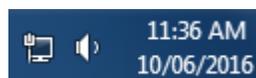


Una vez finalizado el proceso, el ícono debería haber cambiado:

En Centro de Redes y Recursos Compartidos:



En la barra de tareas en Windows:



Si el estado de conexión se muestra de la siguiente manera:



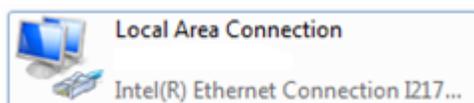
Puede deberse a varias causas:

- 1- El Router está tildado. En ese caso, desconectar el cable del transformador, y dejar el dispositivo 60 segundos desconectado. Una vez pasado el tiempo, volver a conectar el Router y volver a intentar la conexión.
- 2- La **placa de red** de la Computadora, no está correctamente configurada.

Si se siguieron las instrucciones de la causa número 1, y la conexión se sigue mostrando de la misma manera, entonces la causa es la número 2.

Para revisar que todos los parámetros de red sean los correctos, seguir estos pasos:

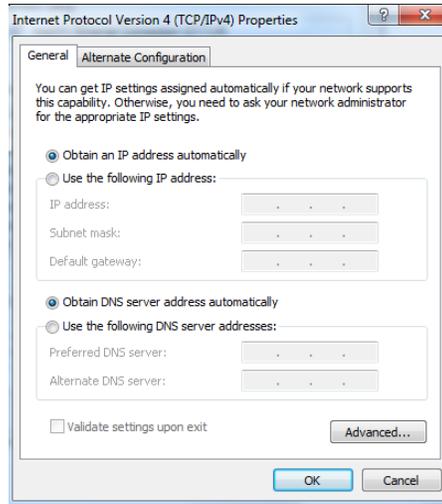
- 1- Inicio > Panel de Control > Redes e Internet > Centro de Redes y Recursos Compartidos > Configuración de adaptador. [Explicado con imágenes anteriormente]
- 2- En este caso, el ícono de la conexión será el siguiente:



- 3- Click derecho en Local Area Connection o Conexión de Area Local > Propiedades
- 4- Seleccionamos: Internet Protocol Version 4 (TCP/IPv4) y clickeamos en Propiedades



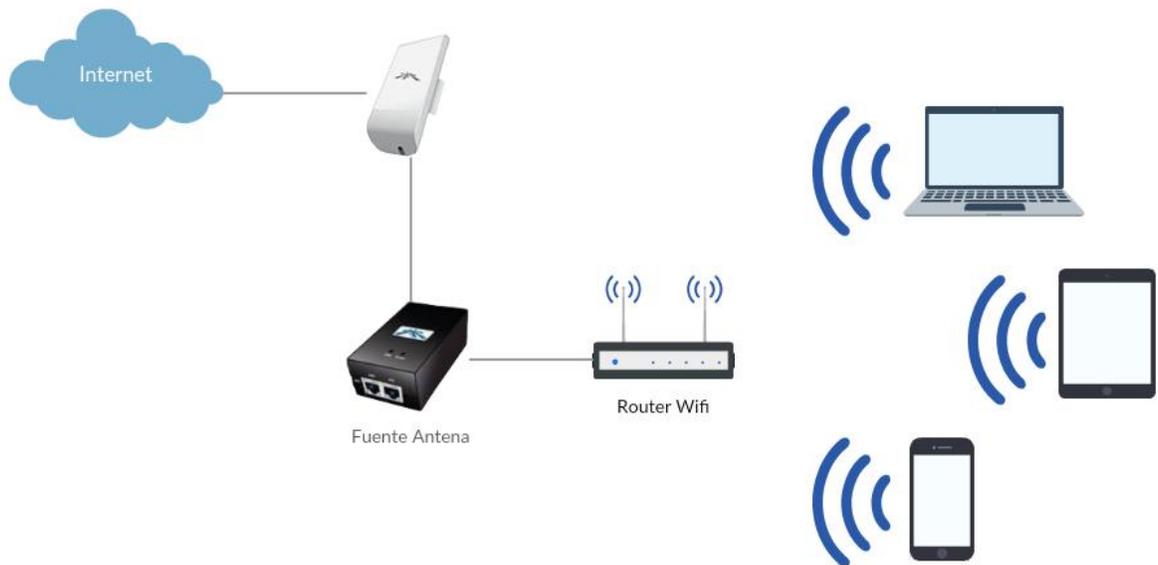
5- Los parámetros deben estar configurados de la siguiente manera:



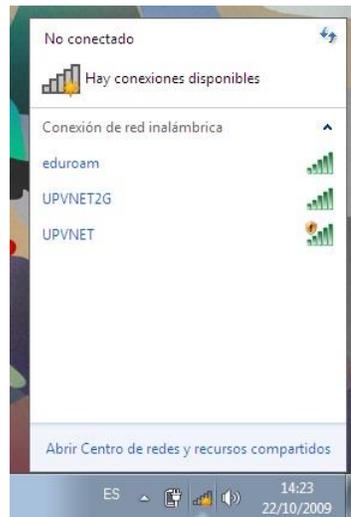
6- Probar la conexión

CONEXIONES INALÁMBRICAS

Si nos conectamos a Internet a través de una red inalámbrica (Wifi), el diagrama de la red será el siguiente:



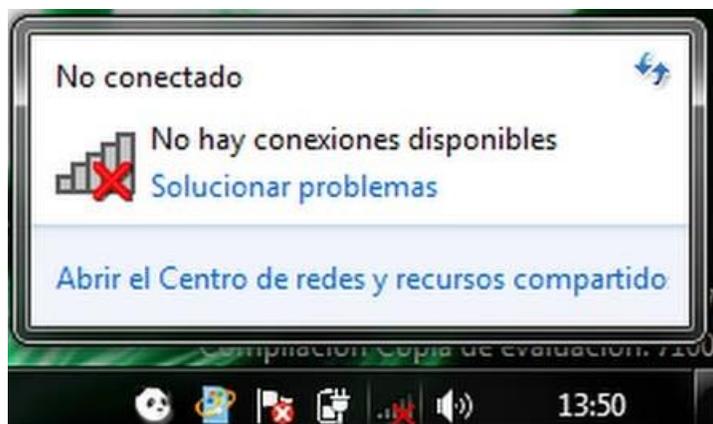
Si el estado de nuestra conexión inalámbrica se muestra de la siguiente manera:



- 1- Revisar que el Router Wifi no esté apagado
- 2- Asegurarse de estar dentro del rango de conexión del Router Wifi
- 3- Si tu red Wifi no figura en la lista de redes, es probable que el Router Wifi tenga algún problema.
 - a. **OPCION 1:** Puede que el Router esté tildado. En ese caso, desconectar el cable del transformador, y dejar el dispositivo 60 segundos desconectado. Una vez pasado el tiempo, volver a conectar el Router y volver a intentar la conexión.
 - b. **OPCION 2:** Puede que el Router se haya desconfigurado. En este caso, acercarlo a la Oficina, junto con su transformador.

Si el estado de nuestra conexión inalámbrica se muestra de la siguiente manera:





Es probable que la **placa de red** de la notebook, esté desactivada. En estos dispositivos, existe una tecla en el teclado, que sirve para activar o desactivar la red Wifi.

Por lo general se encuentra en la tecla F12, y para poder utilizarla, hay que presionar conjuntamente: la tecla función (FN), junto con F12.

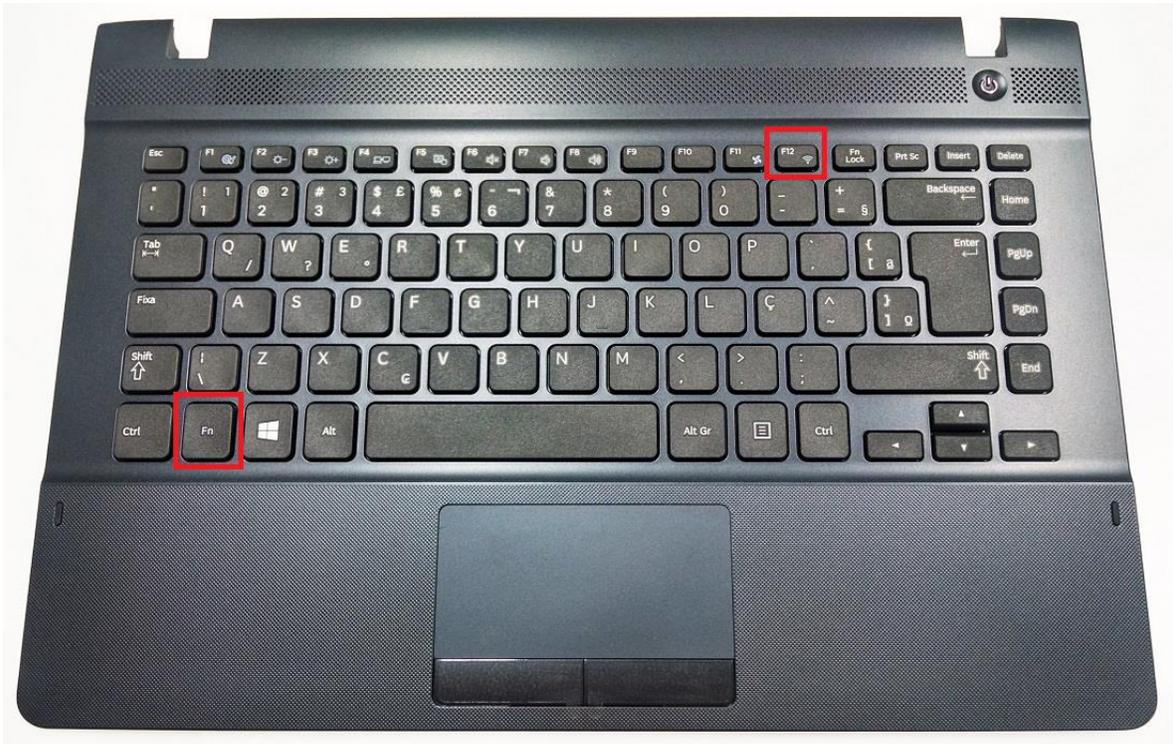
A continuación, dos ejemplos:





MOL

www.malarqueonline.com.ar



Si el servicio sigue sin funcionar habiendo realizado todas estas pruebas, ponerse en contacto con el servicio técnico, a través del **formulario de contacto de nuestro sitio web**, los **teléfonos de contacto**, o bien **presencialmente** en nuestras oficinas.





www.malargueonline.com.ar