

MOL

MOL

[www.malargueonline.com.ar](http://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:

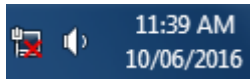
- Incorrecta configuración de los parámetros de red del **dispositivo**.
- Mal funcionamiento del **dispositivo** (Smartphone, Smart TV, Computadora, Notebook, Impresora, etc.).
- Router Wifi en mal estado.
- Router Wifi fuera de alcance.
- Entre otras..

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

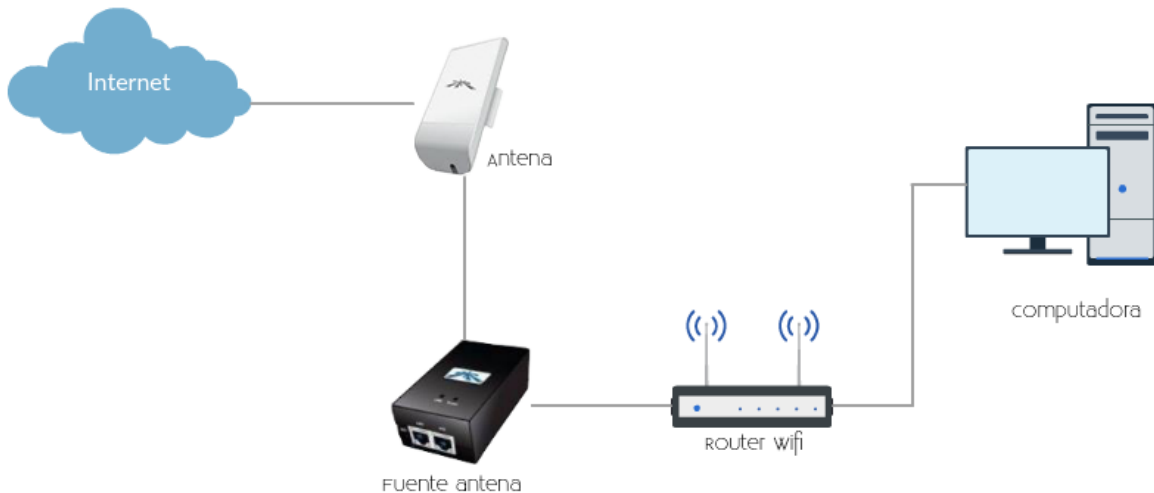
El primer paso será revisar si el cable está correctamente conectado. Para ello, podremos guiarnos con la siguiente imagen.

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

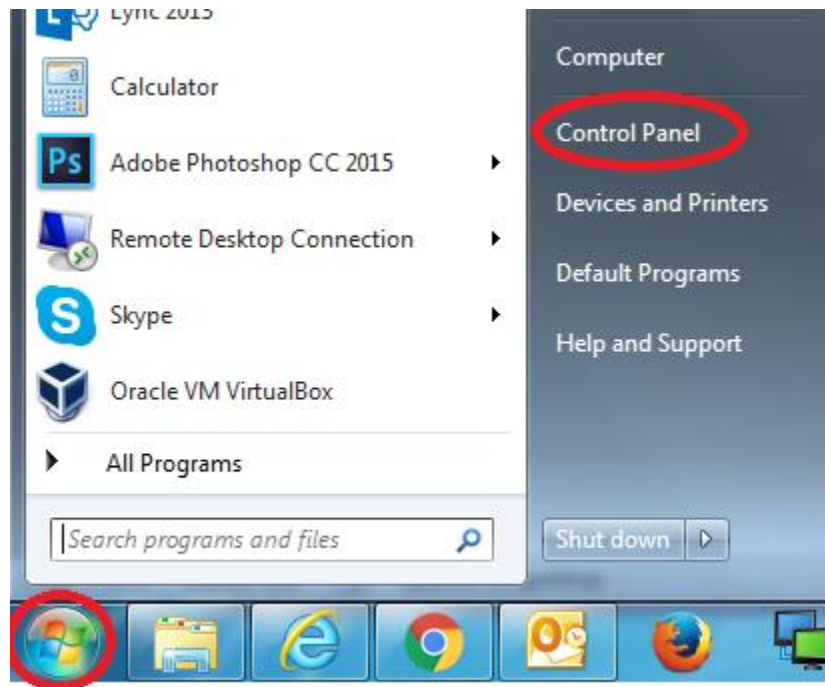




Si ya se revisó el cableado, y el estado de la conexión sigue siendo el mismo, puede ser que el problema esté en la **placa de red** de la computadora. Para revisarlo, vamos a ir a: Inicio > Panel de Control > Redes e Internet > Centro de Redes y Recursos Compartidos > Configuración de adaptador.

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

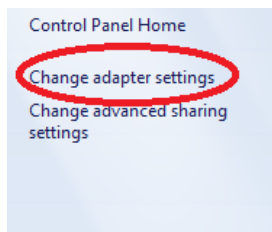
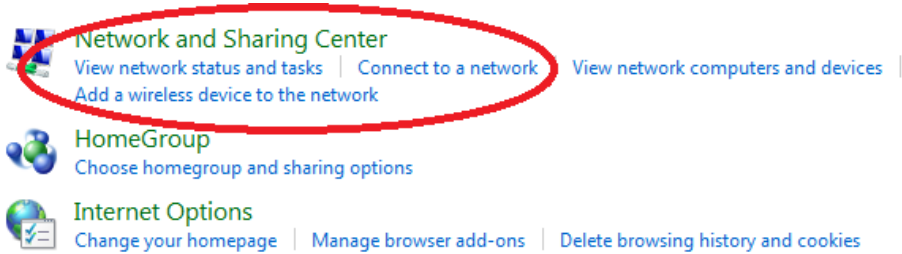


**Clock, Language, and Region**  
Change keyboards or other input methods  
Change display language



**Ease of Access**  
Let Windows suggest settings  
Optimize visual display





View your basic network information and set up connections



D6-FJURMAN-W7  
(This computer)



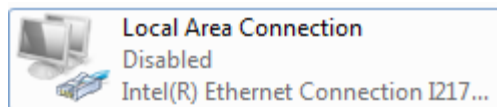
Internet

[See full map](#)

View your active networks

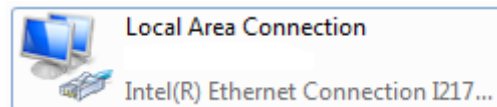
You are currently not connected to any networks.

[Connect to a network](#)



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

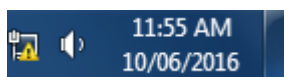
En Centro de Redes y Recursos Compartidos:



En la barra de tareas en Windows:



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



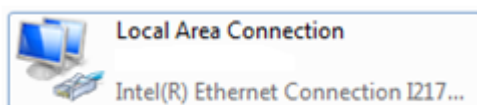
Puede deberse a varias causas:

- 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:

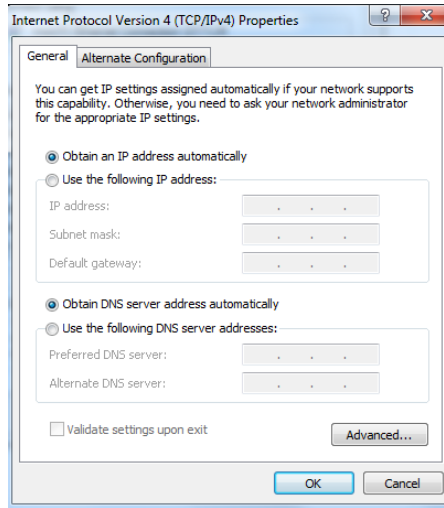


- 3- Click derecho en Local Area Connection o Conexión de Area Local > Propiedades
- 4- Seleccionamos: Internet Protocol Version 4 (TCP/IPv4) y clickeamos en Propiedades





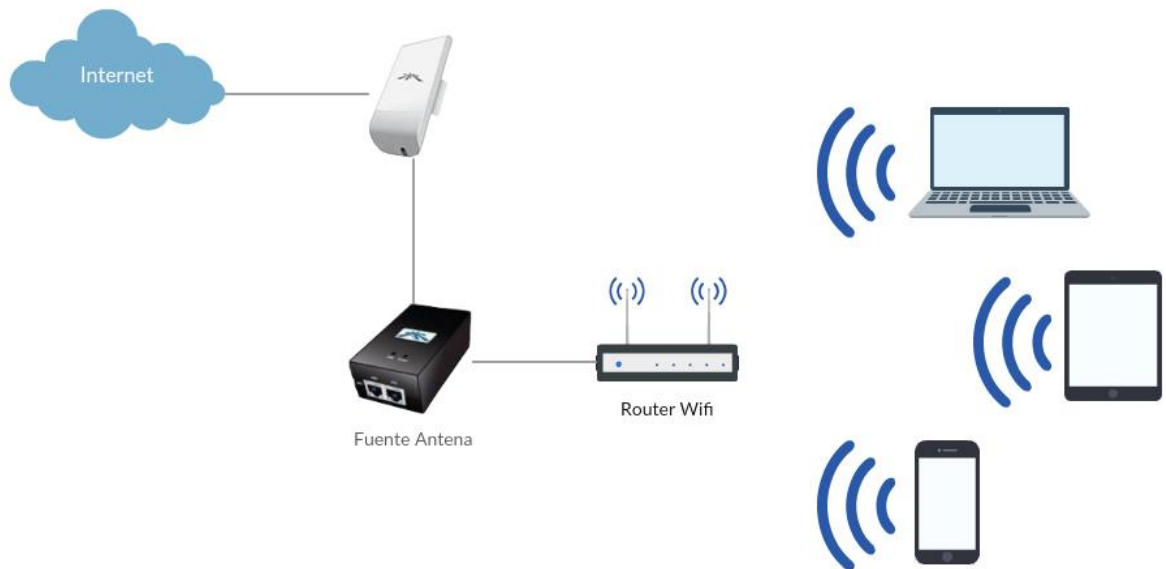
5- Los parámetros deben estar configurados de la siguiente manera:



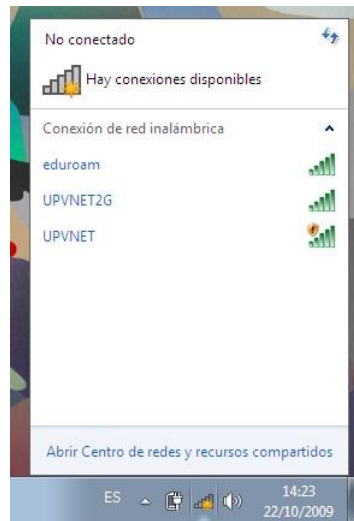
6- Probar la conexión

## CONEXIONES INALÁMBRICAS

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



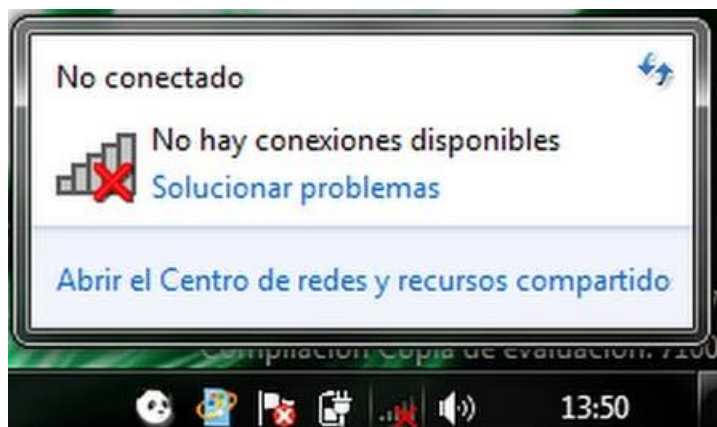
Si el estado de nuestra conexión inalámbrica se muestra de la siguiente manera:



- 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:



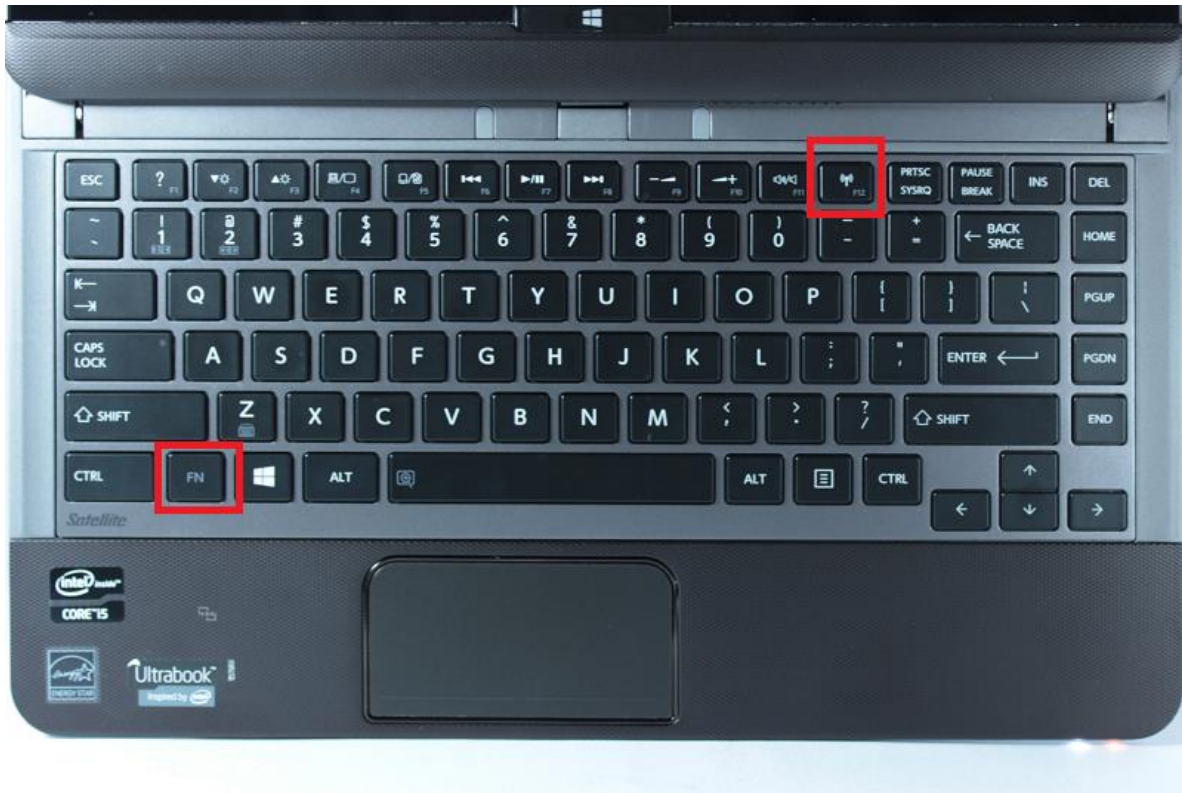


Es probable que la **placa de red** de la notebook, esté desactivada. En estos dispositivos, existe una tecla en el teclado, que sirve para activar o desactivar la red Wifi.

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](http://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](http://www.malargueonline.com.ar)