

# DOCUMENTACIÓN

Manual de soluciones

Network Service Solutions

## Contenido

I.	Documentación.....	3
a.	Cosas que deben intentarse primero.....	3
b.	Problemas de conexión de red .....	4
c.	Ejecutar el solucionador de problemas de red .....	4
d.	Desactivar el firewall.....	4
e.	Desactivar temporalmente el antivirus .....	5

## I. Documentación

### a. Cosas que deben intentarse primero

Prueba primero estas soluciones para intentar solucionar o acotar el problema de conexión.

- Asegurarse de que el Wi-fi o internet esta activado.
  1. Seleccionar el botón de **inicio** de Windows.
  2. Seleccionar **configuración**, el cual se puede encontrar con su respectivo icono.
  3. Ir a **Red e Internet**
  4. Ir a **Wi-fi**
  5. Revisa las **redes disponibles**, y si se encuentra la red a la que se necesita conectarse, seleccionar y **Conectar**.
- Asegurarse de que el Wi-fi y su respectivo interruptor o botón del ordenador este encendido.
- Comprueba que el modo avión esté desactivado.
  1. Seleccionar el botón de **inicio** de Windows.
  2. Seleccionar **configuración**, el cual se puede encontrar con su respectivo icono.
  3. Ir a **Red e Internet**
  4. Ir a **Modo avión**.
  5. **Desactivar** este si se encuentra activado.

## **b. Problemas de conexión de red**

1. Asegúrese de que el cable esté instalado correctamente.
2. El cable de red debe estar firmemente conectado en todas las conexiones.

## **c. Ejecutar el solucionador de problemas de red**

1. Seleccionar el botón de **inicio** de Windows.
2. Seleccionar **configuración**, el cual se puede encontrar con su respectivo icono.
3. Ir a **Red e Internet**
4. Ir a **Estado**.
5. En **Cambiar la configuración de red**, y proceder a seleccionar el **Solucionador de problemas de red**.
6. Seguir los pasos del Solucionador y verificar si han ayudado a restablecer correctamente la red.

## **d. Desactivar el firewall**

Es muy común que el firewall este causando problemas de conexión a la red, siendo esta la principal razón de que no se esté recibiendo información, por lo que unas de las primeras cosas a intentar será comprobar si el problema es debido a una mala configuración en el firewall, por lo que se debe desactivar de manera temporal, y después de eso, revisar si la conexión a la red ha sido restablecida o el problema persiste.

Los pasos para desactivar un firewall dependen del software de firewall que utilices. Consulta la documentación del software de firewall para saber cómo desactivarlo. Asegúrate de volver a activarlo en cuanto sea posible. Si no tienes un firewall activado, tu PC será más vulnerable a los hackers, gusanos o virus.

Para desactivar el firewall, se deben seguir los siguientes pasos, igualmente se debe activarlo lo más pronto posible después de verificar el problema.

1. Seleccionar el botón de **inicio** de Windows.
2. Seleccionar **configuración**, el cual se puede encontrar con su respectivo icono.
3. Ir a **Actualización y seguridad**
4. Ir a **Seguridad de Windows**
5. Proceder a abrir Firewall y protección de red.
6. Seleccionar **perfil de red** o **dominios** establecidos.
7. Proceder a **Desactivar** el Firewall a través del ajuste.

Recordar que después de verificar que este es el problema, se debe proceder a activarlo inmediatamente, y notificar al encargado para que sepa del problema. Esto es para que el sistema no quede desprotegido a través accesos no autorizados.

#### **e. Desactivar temporalmente el antivirus**

Proceder a desactivar el antivirus para verificar que este es el problema que no permite una conexión estable hacia la red.

Windows detectara el software antivirus instalado, esto hará que aparezca en Protección Antivirus.

**Desactivar** el software siguiendo los pasos del mismo para su desactivación inmediatamente.

Después de verificar si este es el problema o no, proceder a activarlo inmediatamente para que la computadora pueda estar protegida ante cualquier ataque de virus o accesos no autorizados.