

¿Qué hacer si tu módem Wi-Fi tiene una luz roja encendida?

1. Identifica tu tipo de conexión de internet:

- Cobre (ADSL/DSL): busca un cable conectado a un puerto gris etiquetado como ADSL/DSL.
- Fibra Óptica: busca el indicador LED que dice PON en la parte frontal del módem.

2. Diagnóstico según el tipo de conexión:

 CONEXIÓN DE COBRE:

- Si la luz roja de Internet está encendida → el módem no tiene conexión a la red.

 Solución paso a paso:

1. Desconecta el cable de alimentación del módem.
2. Espera 30 segundos.
3. Vuelve a conectar el módem.
4. Espera 2-3 minutos hasta que las luces se estabilicen.
5. Si el problema persiste, hay que programar una visita del técnico.

 FIBRA ÓPTICA:

• Verifica que el cable de fibra (amarillo o negro) esté firmemente conectado al puerto verde ONT.

- Asegúrate de que el cable no esté doblado, retorcido o dañado.

 Solución paso a paso:

1. Revisa la conexión física del cable de fibra.
2. Desconecta y vuelve a conectar el cable cuidadosamente.
3. Desconecta el módem por 30 segundos.
4. Reconecta y espera 2-3 minutos.

 LED "LOS" rojo o parpadeando (solo fibra):

Esto indica que no hay señal óptica desde la central.

Posibles causas:

- Fibra desconectada, doblada o dañada
- Conector sucio o mal insertado
- Problema en la red del proveedor

 Solución:

1. Limpia suavemente el conector de fibra con un paño seco.
2. Verifica que esté correctamente insertado en el puerto ONT.
3. Asegúrate de que el cable no tenga curvas pronunciadas.
4. Si continúa rojo, hay que programar una visita del técnico (posible fallo de red).

¿Cómo puedo medir la velocidad de mi Internet?

Para verificar la velocidad real de tu conexión Claro:

 Pasos para una medición precisa:

1. Ubícate cerca del módem (idealmente en la misma habitación).

2. Conecta tu dispositivo por cable Ethernet (recomendado para mayor precisión).

- Si usas Wi-Fi, asegúrate de estar cerca del módem.
- Cierra aplicaciones y programas que consuman internet.

3. Accede a la herramienta oficial de medición:

<https://www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-hogar/internet/internet-fijo/mide-tu-velocidad/>

4. Inicia la prueba y espera a que finalice (1-2 minutos).

5. Verifica los resultados:
- Velocidad de descarga (Download)
  - Velocidad de carga (Upload)
  - Latencia (Ping)

💡 Consejo: Realiza la prueba en diferentes momentos del día para obtener un promedio más preciso.

Si el problema persiste hay que programar una visita técnica

¿Qué es VoIP o Voz sobre IP?

Es un método que nos permite transformar la voz humana en datos digitales para que luego puedan ser transmitidos por la Internet, y de esta forma puedas recibir la voz, el Internet y la televisión a través de la misma tecnología.

¿Cómo ubico correctamente mi Módem inalámbricos Wi-Fi?

A continuación te mostramos las formas correctas para la ubicación de tu Modem Inalámbrico:

1. Ubica el Modem/router a unos 6 pies por encima del toma corriente o encima de un inmueble con aproximadamente la misma altura, puede ser encima de estantes. Esto garantiza que las ondas tengan menos atenuaciones por interferencias por obstrucción, con muebles de menor altura como neveras, estantes, matas en maceteros, etc.

2. Coloca el modem/router en un lugar abierto y céntrico de la casa. Donde pusieras una bocina si quisieras oírla en toda la casa.

En casas muy grandes o de dos plantas recomendamos la utilización de un Amplificador de Wi-Fi o repetidor. Su ubicación debe ser donde la señal del modem esta en -60dbm.

formas incorrectas de colocar tu modem (Wi-Fi):

1. Cerca de teléfonos inalámbricos de 2.4GHZ, microondas, radios de bebés, cámaras inalámbricas. Estos equipos normalmente transmiten en la misma frecuencia (2.4 GHZ) que los router lo que provoca interferencias y bajo rendimiento de la red. Evitar poner modem cerca de las cocinas.

2. Cerca de ventanas o puertas que den al exterior. Las ondas se pierden y se debilitan en el interior cuando parte de estas se fugan para el exterior.

3. Dentro de muebles o estantes, los mismos impiden que las ondas se esparzan y lleguen donde se requiere.

4. Evitar la mezcla de alimentación de los cables de DSL y electricidad. Esto provoca atenuación por campo electromagnético.

5. Evitar posiciones de baja ubicación, es decir colocar el modem por debajo de 1.5 metros de altura, ya que esto atenúa las ondas por los diferentes obstáculos presentes en esta altura.

En resumen sigue los siguientes consejos:

Adecuado	Acción
No	Paredes que den al exterior
No	Dentro de muebles o estantes
No	Cerca de teléfonos Inalámbricos Microondas, radios de bebés, Cámaras inalámbricas
No	Posiciones bajas
No	Mezcla de cable ADSL y eléctricos
Si	Lugar abierto

- Si Encima de estantes
- Si En paredes internas por encima de 6 pies del toma corriente
- Si Lugar céntrico en la casa
- Si Cambiar canal de transmisión