Ticket (Helpdesk) Nr. 000003

**ID del Ticket: 000003**

**Fecha:** 19.08.2025

**Usuario/Departamento:** Laura Gómez / Inventario.

**Descripción del problema:** Conexión a internet lenta o inestable.

**Pasos ya realizados por el usuario:**

* Reinició su PC.
* Probó con otros navegadores (Chrome, Edge).
* Preguntó a compañeros: ellos no tienen problemas.
* Desconectó y reconectó el cable de red.

**Pruebas realizadas (IT):**

* **Comprobación de red con ping:**

ping 8.8.8.8

→ Alta latencia y pérdidas de paquetes (~30%).

* **Prueba con DNS:**

nslookup google.com

→ Resolución correcta pero lenta (~2 segundos).

* **Test de velocidad:**

Resultado: 1,8 Mbps de bajada / 0,2 Mbps de subida → anormalmente bajo para red LAN.

* **Revisión de configuración IP:**

ipconfig /all

→ DHCP activado, IP correcta.

* **Prueba con otro cable Ethernet** → sin cambios.
* **Prueba con otro puerto del switch** → mejora inmediata.
* **Revisión de logs del switch de planta:**

Puerto 15: errores CRC frecuentes → **indica posible fallo físico o interferencias**.

**Hallazgos (logs, pantallazos, etc.):**

* Pantallazo del ping con pérdida de paquetes.
* Registro de errores de puerto 15 en el switch de red.
* Log del test de velocidad.

**Hipótesis:**

El problema proviene del **puerto físico dañado** del switch o de interferencias eléctricas en ese puerto.

**Resolución:**

* Usuario reconectado a un puerto funcional (puerto 17).
* Se informa a Infraestructura para que revise el puerto 15.
* Conexión estable y rápida tras el cambio.

**Estado (Abierto / Cerrado):** Cerrado.

**Técnico responsable:** Ulises Pérez López.