

ERRORES COMUNES DE SLACK

[Error de conexión](#)

Slack no puede conectarse.

Cuando la aplicación para computadora de Slack no puede conectarse, quizás se debe a que los ajustes de tu red o algún dispositivo de seguridad (como un proxy, firewall, software antivirus o VPN) está interfiriendo.

Pasos para resolver el problema

Paso 1: Limpia la memoria caché y reinicia Slack

Haz clic en **Reiniciar Slack** debajo del mensaje de error.

Paso 2: Recopilar tus registros .Net y enviarnoslos

Si aún tienes problemas, recopila y envíanos tus registros .Net en la aplicación para computadora de Slack para que podamos investigar más a fondo. Para recopilar registros .Net, haz clic en el botón **Descargar registros** debajo del mensaje de error o sigue los pasos siguientes.

1. Abre la app para computadora de Slack y luego haz clic en **Ayuda** en la barra de menú superior de la computadora. (Si estás usando Windows 10, haz clic en **≡ ícono de las tres líneas** en la parte superior izquierda de la app de Slack.)
2. Selecciona **Resolución de problemas** y, luego, haz clic en **Reiniciar y recopilar registros .Net**. La app se reiniciará. Una vez que suceda, verás una ventana emergente con el mensaje **Tu registro está en proceso**.
3. Usa Slack como lo harías habitualmente. Cuando se produzca el problema, regresa a la ventana emergente y haz clic en **Dejar de registrar**.
4. Localiza el archivo zip en la carpeta Descargas de tu computadora.
5. [Envíanos una nota](#) con el archivo adjunto.

Problema de carga

Por alguna razón, Slack no se cargó

Slack tiene problemas para cargarse en la aplicación para computadora o en un navegador. Cuando esto sucede, las extensiones del navegador o un dispositivo de seguridad pueden estar interfiriendo, o puede haber un problema del lado de Slack.

Pasos para resolver el problema

Paso 1: Limpia la memoria caché

Computadora

1. Abre la app para computadora de Slack y luego haz clic en **Ayuda** en la barra de menú superior de la computadora. (Si estás usando Windows 10, haz clic en **≡ ícono de las tres líneas** en la parte superior izquierda de la app de Slack.)
2. Selecciona **Resolución de problemas**.
3. Haz clic en **Limpiar caché y reiniciar**.

Paso 2: Ejecutar la prueba de conexión de Slack

1. Visita slack.com/help/test para comprobar la conexión a Slack.
2. Si hay algún error, ponte en contacto con tu administrador de red.

Navegador

1. Limpia la memoria caché de tu navegador. Estos pasos variarán de acuerdo con el navegador que estés usando.
2. Abre Slack en una ventana privada o de incógnito. Si puedes conectarte a Slack, el problema puede deberse a una extensión del navegador. Desactiva todas las extensiones del navegador para ver

si esto permite que Slack cargue en una ventana normal del navegador.

Paso 2: Ejecutar la prueba de conexión de Slack

1. Visita slack.com/help/test para comprobar la conexión a Slack.
2. Si hay algún error, ponte en contacto con tu administrador de red.

Paso 3: Recopilar tus registros .Net y enviarnoslos

Si aún tienes problemas, recopila y envíanos tus registros .Net para que podamos investigar en más detalle. Puedes recopilar los registros .Net desde la app para computadora o desde Google Chrome, según cuál estés usando cuando se produce el problema. Si tienes problemas tanto con la app de computadora y el navegador, usa los pasos a continuación para la app de computadora.

Aplicación para computadora

1. Abre la app para computadora de Slack y luego haz clic en **Ayuda** en la barra de menú superior de la computadora. (Si estás usando Windows 10, haz clic en **≡ ícono de las tres líneas** en la parte superior izquierda de la app de Slack.)
2. Selecciona **Resolución de problemas** y, luego, haz clic en **Reiniciar y recopilar registros .Net**. La app se reiniciará. Una vez que suceda, verás una ventana emergente con el mensaje **Tu registro está en proceso**.
3. Usa Slack como lo harías habitualmente. Cuando se produzca el problema, regresa a la ventana emergente y haz clic en **Dejar de registrar**.
4. Localiza el archivo zip en la carpeta Descargas de tu computadora.
5. [Envíanos una nota](#) con el archivo adjunto.

Google Chrome

1. Abre Google Chrome y ve al siguiente enlace: **chrome://net-export/**.
2. Haz clic en **Start Logging to Disk** (Empezar a registrar en el disco).
3. Guarda el archivo con el nombre **slackNetlog**.
4. Abre una nueva pestaña en Google Chrome, luego abre tu espacio de trabajo de Slack.
5. Usa Slack como lo harías habitualmente. Cuando se produzca el problema, regresa a la ventana **chrome://netexport/** y haz clic en **Dejar de registrar**.
6. Localiza el archivo **slackNetlog** en la carpeta Descargas de tu computadora.
7. [Envíanos una nota](#) con el archivo adjunto.

[Error del servidor](#)

¡Lo siento! Algo ha salido mal, pero lo estamos investigando.

Un error en el servidor de Slack podría estar evitando que la app para computadora o el navegador se conecten y carguen.

Pasos para resolver el problema

Paso 1: Volver a cargar Slack

1. Abre Slack desde la aplicación para computadora o desde un navegador.
2. Usa ⌘R (Mac) o CtrlR (Windows/Linux).

3. Paso 2: Contactarnos

4. Si aún tienes problemas, visita el sitio de [Estado de Slack](#) para ver si hay algún problema que actualmente estemos trabajando para resolver. Si ese no es el caso, [comúnicate con nosotros](#) y te ayudaremos a solucionar el problema.

Problema con WebSocket

La última actualización fue hace menos de un minuto... (el error aparecerá en un titular gris)

Cuando Slack tiene dificultades para mantener conexiones WebSocket en la aplicación para computadora o en un navegador, no recibirás mensajes nuevos de tus canales ni mensajes directos automáticamente.

Pasos para resolver el problema

Paso 1: Comunícate con tu administrador de red

Comunícate con tu administrador de red para asegurarte de que se admiten las conexiones WebSocket. Además, pídele que revise los intentos de conexión a los siguientes dominios.

- wss-primary.slack.com
- wss-backup.slack.com
- wss-mobile.slack.com

Paso 2: Recopilar tus registros .Net y enviarnoslos

Si aún tienes problemas, recopila y envíanos tus registros .Net para que podamos investigar en más detalle. Puedes recopilar los registros .Net desde la app para computadora o desde Google Chrome, según cuál estés usando cuando se produce el problema. Si tienes problemas tanto con la app de computadora y el navegador, usa los pasos a continuación para la app de computadora.

Aplicación para computadoraGoogle Chrome

1. Abre la app para computadora de Slack y luego haz clic en **Ayuda** en la barra de menú superior de la computadora. (Si estás usando Windows 10, haz clic en **≡ ícono de las tres líneas** en la parte superior izquierda de la app de Slack.)
2. Selecciona **Resolución de problemas** y, luego, haz clic en **Reiniciar y recopilar registros .Net**. La app se reiniciará. Una vez que suceda, verás una ventana emergente con el mensaje **Tu registro está en proceso**.
3. Usa Slack como lo harías habitualmente. Cuando se produzca el problema, regresa a la ventana emergente y haz clic en **Dejar de registrar**.
4. Localiza el archivo zip en la carpeta Descargas de tu computadora.
5. [Envíanos una nota](#) con el archivo adjunto.

Errores de navegador

Verás un mensaje de error en el navegador que estás usando para acceder a Slack.

Ves un error en el navegador que estás usando para acceder a Slack. Aquí hay un ejemplo de Google Chrome:

Pasos para resolver el problema

1. Si corresponde, usa los pasos para resolución de problemas incluidos en el mensaje de error del navegador.
2. Asegúrate de que el navegador que estás usando se admita y esté actualizado. Visita [Requisitos mínimos para usar Slack](#) para obtener más detalles.

3. Limpia la memoria caché de tu navegador (estos pasos variarán según el navegador que estés usando).
4. Abre Slack en una ventana privada o de incógnito para ver si puedes conectarte a la aplicación. Si puedes conectarte en una ventana privada o de incógnito, el problema puede deberse a una extensión del navegador. Desactiva todas las extensiones del navegador para ver si esto permite que Slack cargue en una ventana normal del navegador.
5. Comunícate con tu administrador de red.
6. [Contáctanos](#) si necesitas más ayuda.