

Guía de resolución de problemas Microsoft Windows XP

Esta guía va dirigida a los usuarios residenciales y/o comerciales del servicio, aquellos clientes que tengan servicios corporativos deben leer la documentación del servicio para pedir asistencia técnica.

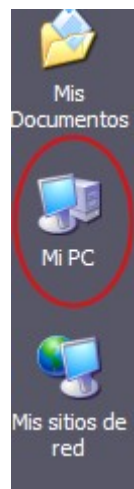
El servicio de Internet para usuarios Residenciales/Comerciales contempla el uso de ip's dinámicas, sí el cliente requiere alguna ip estática deberá adquirir un servicio corporativo, puede hacer pedir más información de este servicio en el website www.tv-cable.com.ve en la sección enlaces dedicados.

Los problemas de conectividad de MS Windows XP, por lo general se dan por malas configuraciones de las conexiones de red o de los browsers, algunos de los problemas más comunes y su solución son los siguientes:

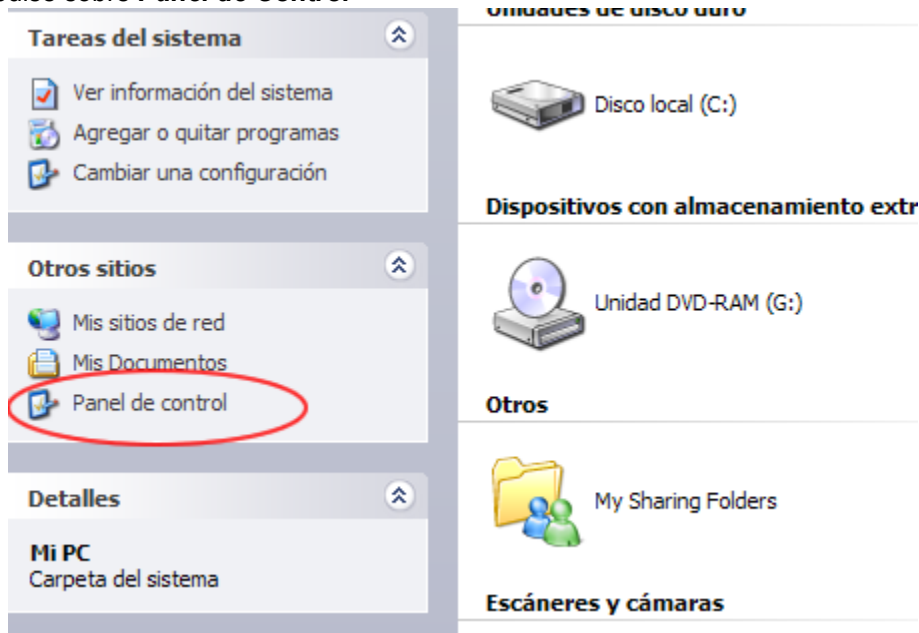
1. **El usuario configuró una ip estática en su PC** (por lo general estos cambios se hacen cuando el cliente viaja con su pc y necesita conectarse a la red del lugar, y se requería una configuración distinta para poder usar los recursos de dicha red).

Solución:

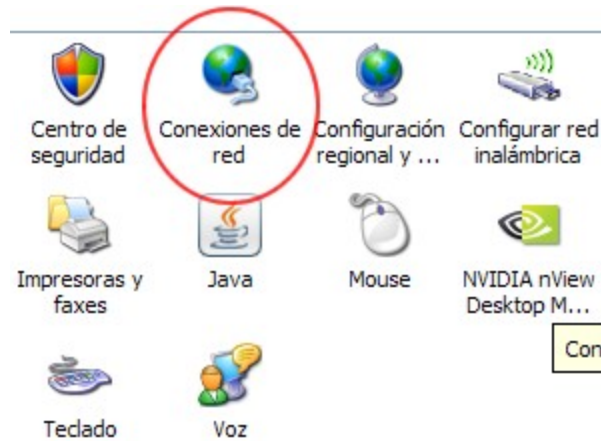
- a) Localice y pulse doble clic en **Mi PC**



- b) Localice y pulse sobre **Panel de Control**



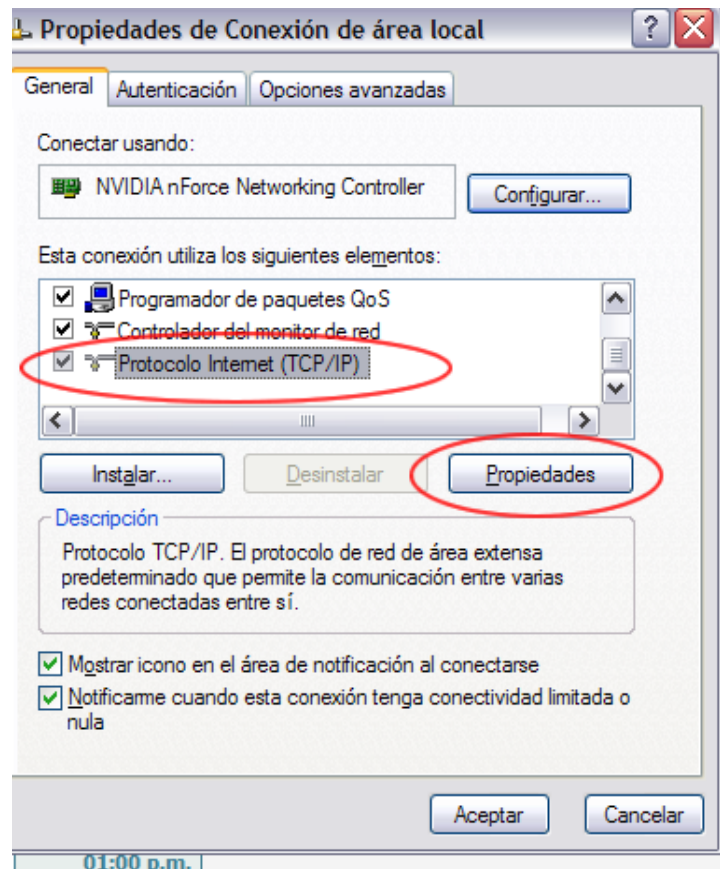
c) Localice y pulse doble clic sobre el icono **Conexiones de Red**



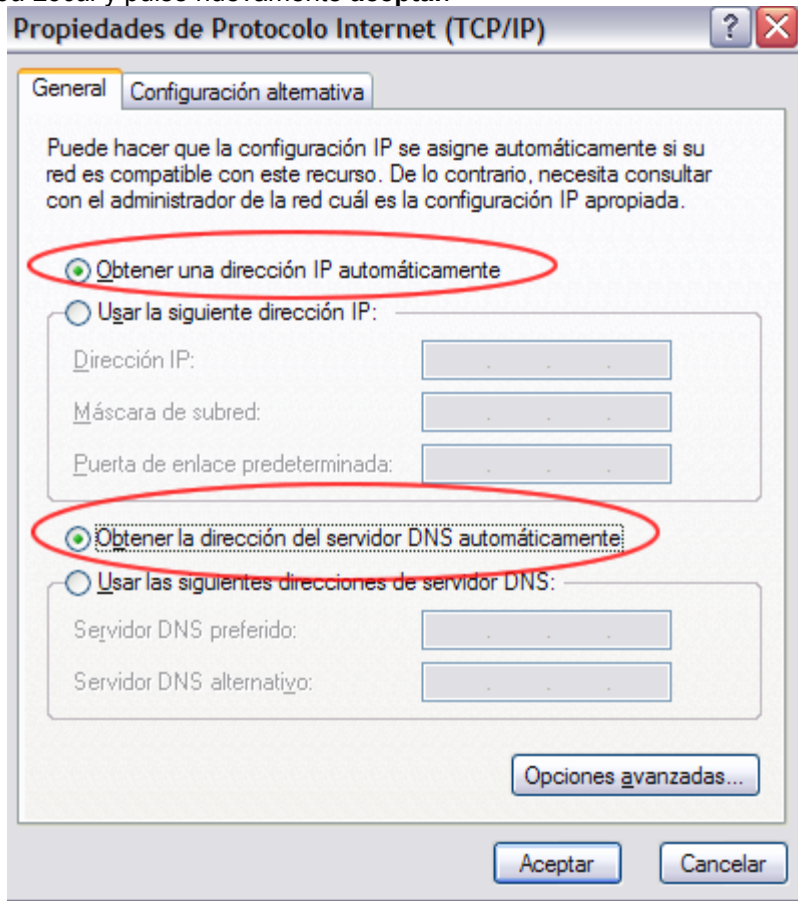
d) Seleccione el icono **Conexión de Área Local** y pulse el botón derecho del mouse y seleccione la opción **Propiedades**



e) Seleccione la opción **Protocolo Internet de TCP/IP** (use la barra de desplazamiento) y pulse sobre el botón **Propiedades**



- f) Verifique que las opciones **Obtener una dirección IP automáticamente** y **Obtener la dirección del servidor DNS automáticamente** estén seleccionadas, finalmente el botón **aceptar** para regresar a las *Propiedades de Conexión de Área Local* y pulse nuevamente **aceptar**.

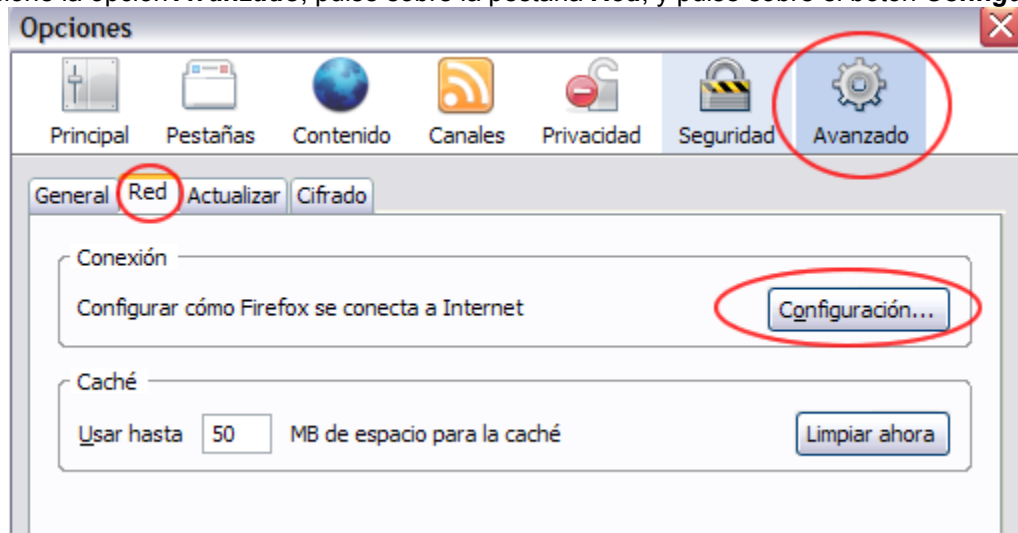


- g) Verifique que puede navegar normalmente si desea pruebe con www.tv-cable.com.ve

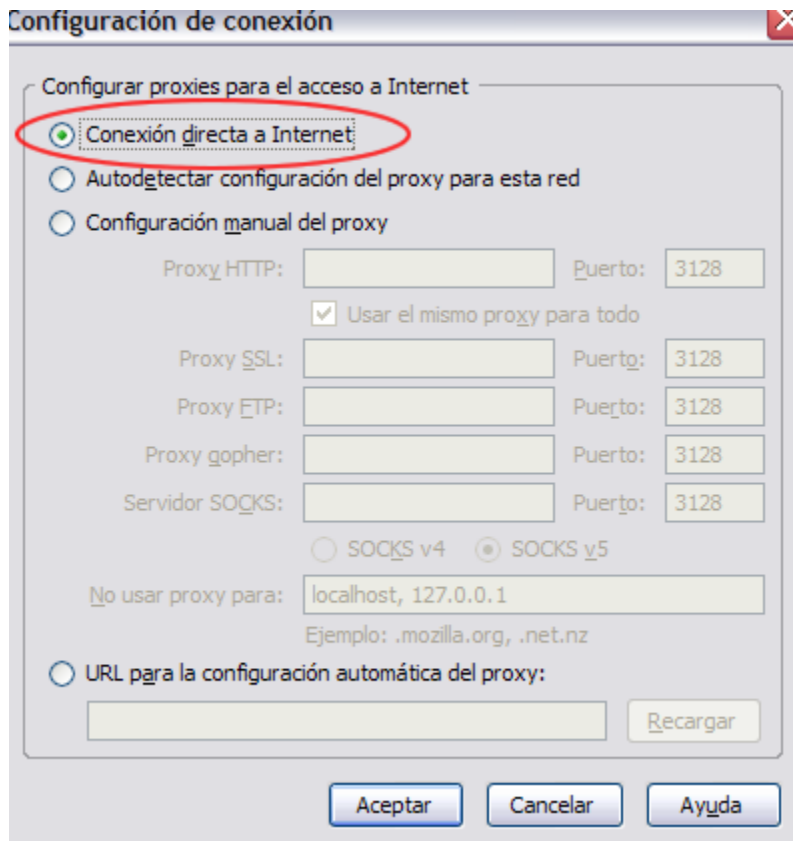
2. Problemas del Browser Mozilla Firefox.

Solución:

- a) Una vez abierto el Browser o navegador seleccione el menú **Herramientas** y seleccione la opción **Opciones**
- b) Seleccione la opción **Avanzado**, pulse sobre la pestaña **Red**, y pulse sobre el botón **Configuración...**



- c) Seleccione
- Verifique que la opción **Conexión directa a Internet** esté seleccionada.

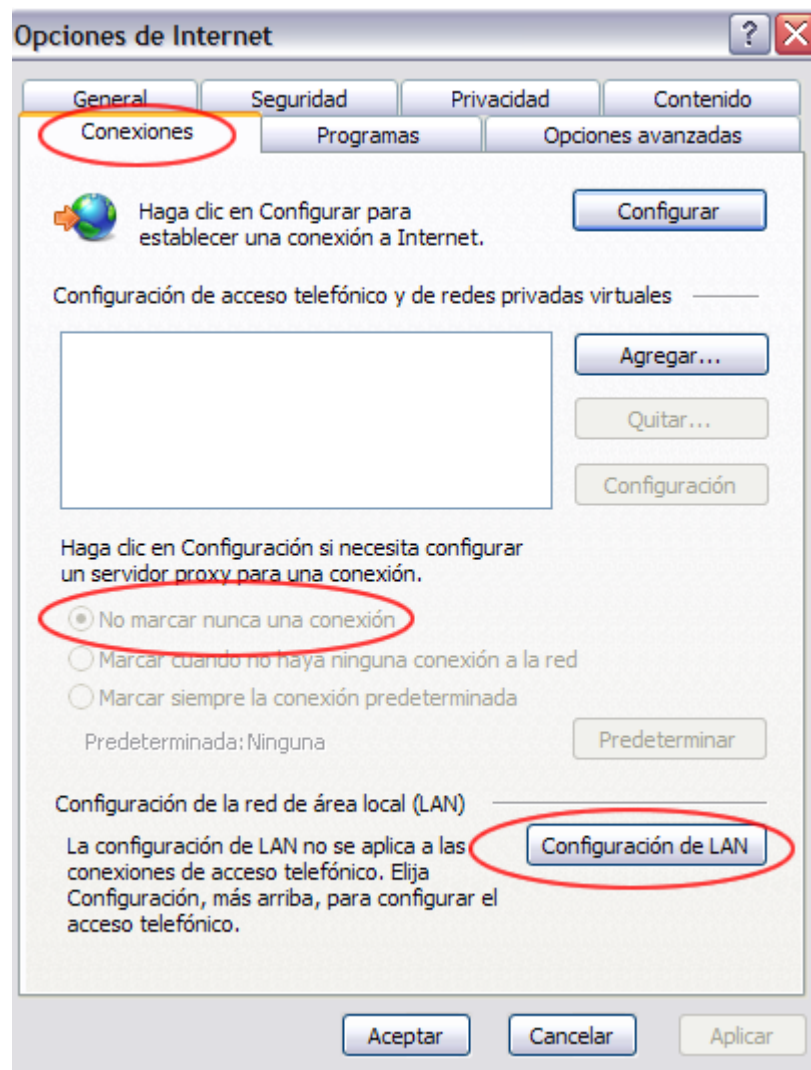


- d) Pulse sobre el botón **aceptar** para volver a **Opciones** y pulse nuevamente el botón **aceptar**
- e) Verifique que puede navegar normalmente si desea pruebe con www.tv-cable.com.ve

3. Problemas del Browser Microsoft Internet Explorer.

Solución:

- a) Seleccione el menú **Herramientas** y pulse sobre la opción **Opciones de Internet**, seleccione la pestaña **Conexiones**
- b) Verifique que la opción **Marcar nunca una conexión** este seleccionada, y pulse sobre el botón **Configuración LAN**.



- c) Verifique que ninguna de las opciones esté marcada o chequeada.



- d) Pulse sobre el botón **Aceptar** para volver a **Opciones de Internet** y nuevamente pulse el botón **Aceptar**.
- e) Verifique que puede navegar normalmente si desea pruebe con www.tv-cable.com.ve.