

MANUAL DE USUARIO PARA VERIFICAR VELOCIDAD DE INTERNET Y CARGA

Contenido

| | |
|---|----|
| ¿CÓMO VERIFICAR LA VELOCIDAD DE INTERNET?..... | 3 |
| CONFIGURAR EL SERVIDOR PROXY | 5 |
| VERIFICAR PING DE RESPUESTA DEL INTERNET LOCAL..... | 9 |
| VERIFICAR PING DE RESPUESTA DE LA VPN | 11 |
| OTRAS RECOMENDACIONES..... | 13 |
| ANEXOS..... | 14 |

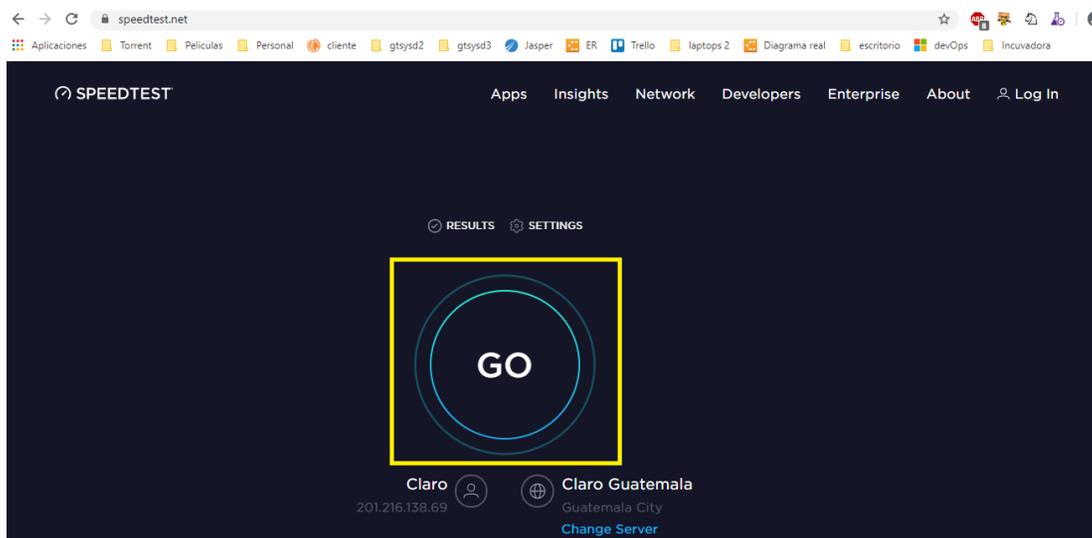
¿CÓMO VERIFICAR LA VELOCIDAD DE INTERNET?

Cuando estamos trabajando de manera remota desde casa u otro sitio es importante tomar en cuenta que la velocidad del internet puede afectar en el funcionamiento óptimo de los sistemas que estemos consultando. Para revisar nuestra velocidad de carga y descarga debemos realizar una serie de pasos sencillos que se explican a continuación.

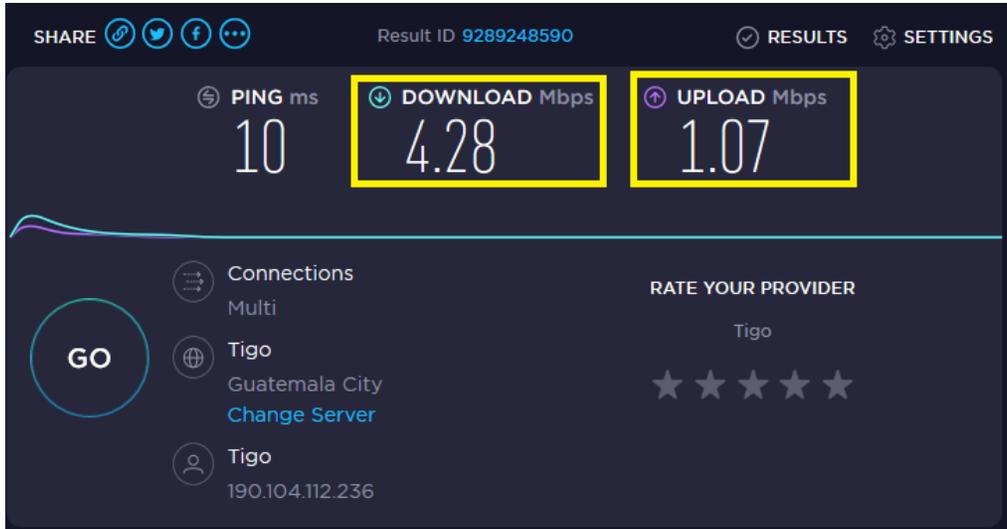
Nota: *Es importante tomar en cuenta que la velocidad y el funcionamiento de los sistemas depende del ancho de banda y saturación del internet de la ubicación donde se encuentre trabajando (ejemplo. En casa, hotel, fuera de la ciudad o fuera del país, etc.), si tiene muy saturado el internet los sistemas trabajaran más lentos o pueden presentar errores.*

Paso 1. ingresar a la página <https://www.speedtest.net/> esto servirá para probar la velocidad contratada y para verificar el proveedor del servicio.

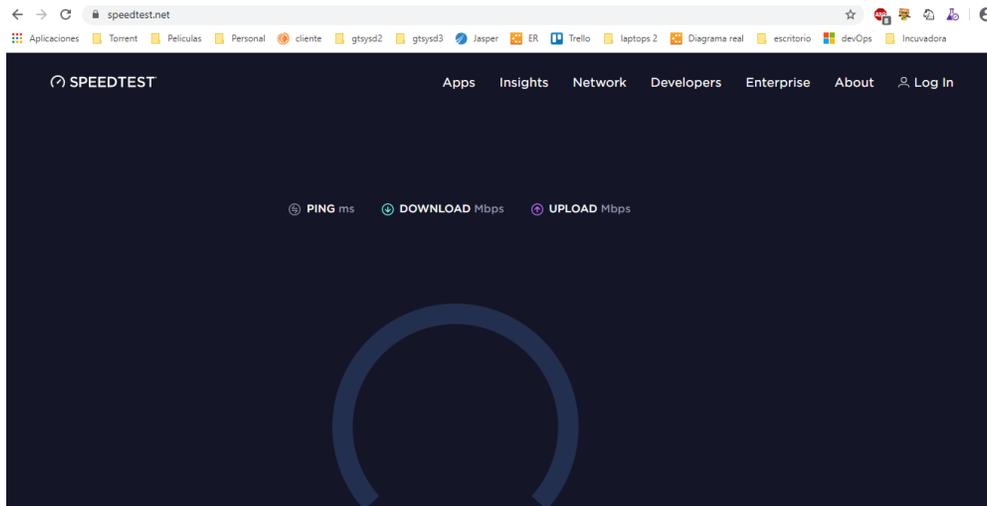
Paso 2. Se debe dar clic en **GO**



Paso 3. Esperar unos segundos a que realice el proceso y luego ya se puede visualizar nuestra velocidad de internet en caso o el sitio donde estemos operado.

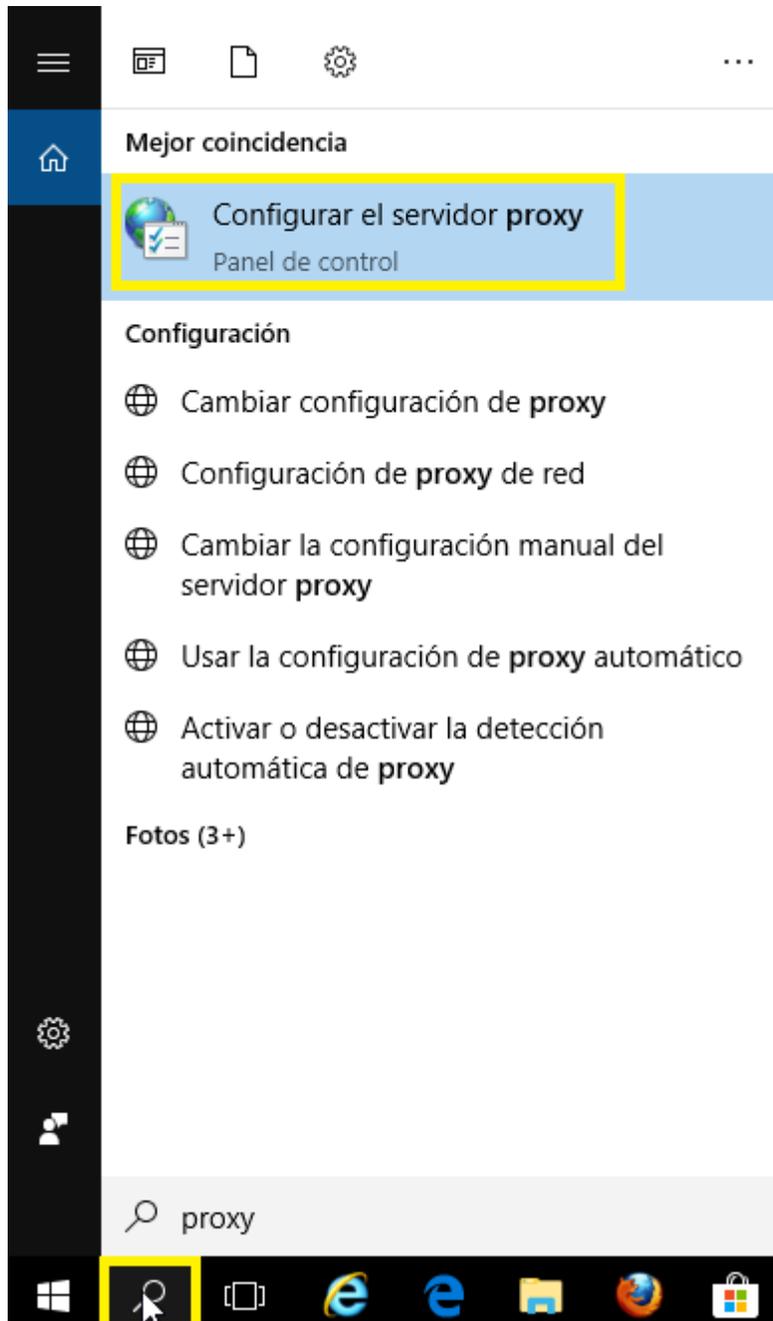


Nota: Si no se muestra nada al darle clic en GO, se deberá revisar la configuración del servidor proxy



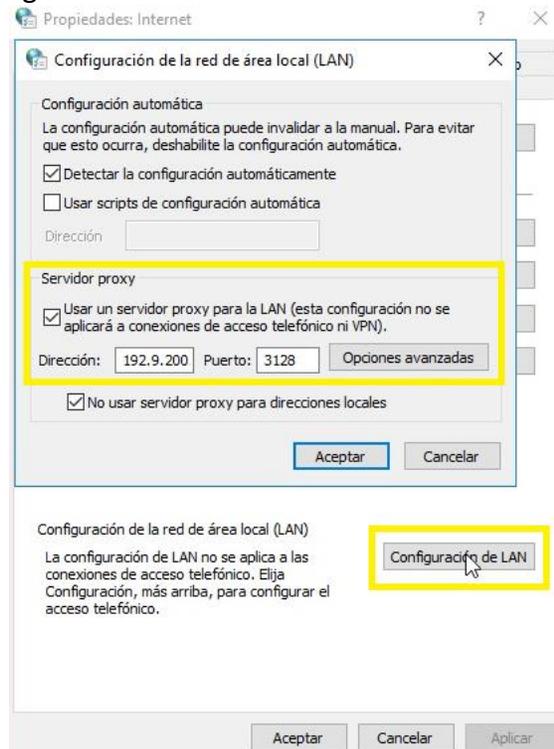
CONFIGURAR EL SERVIDOR PROXY

Paso 1. Para eso debemos presionar el botón de buscador de Windows y escribir la palabra proxy y luego dar clic en **Configurar el servidor Proxy**.

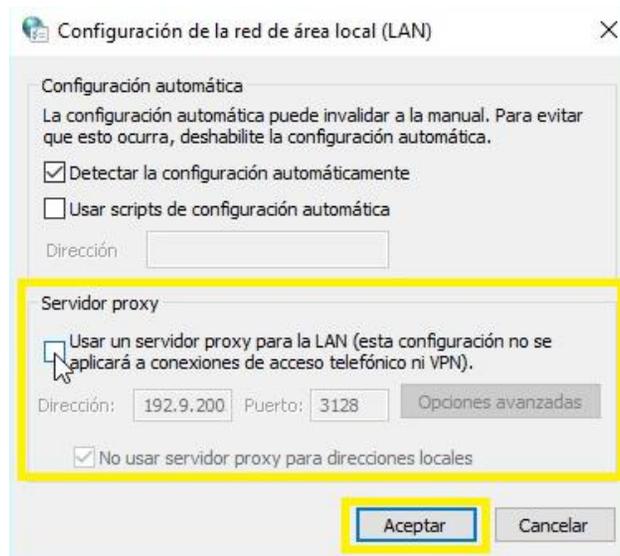


Paso 2. Seleccionar la opción de **Configuración de LAN** y luego verificar que no tenga el check de servidor proxy, de lo contrario se debe desmarcar.

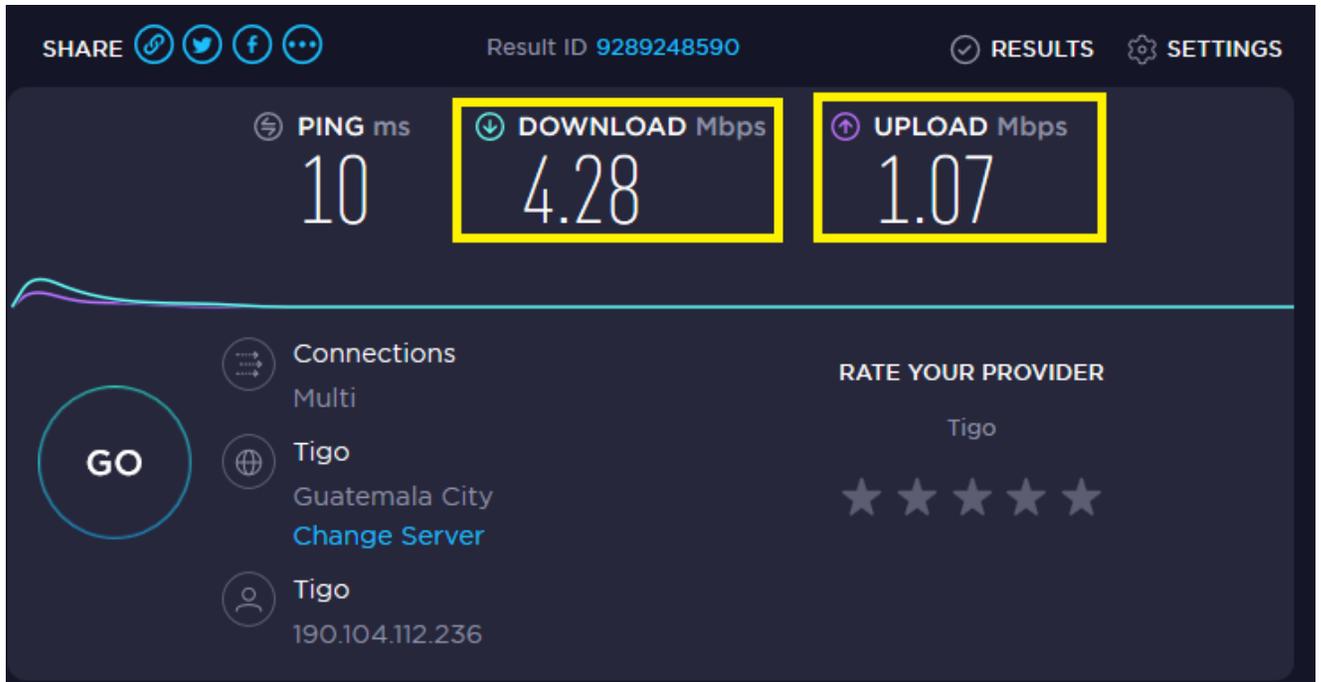
Paso 3. Seleccionar configuración de LAN



Paso 4. Quitar el check de proxy y dar clic en Aceptar.



Paso 5. Se debe ingresar nuevamente a la página <https://www.speedtest.net/> y dar clic en **GO**, esto medirá la velocidad que tiene en su Internet.



En esta imagen, por ejemplo, muestra:

- Una **velocidad de subida (UPLOAD Mbps)** de 1.07 Mbps (Megabit por segundo) lo cual indica que la velocidad de transferencia de la computadora hacia internet. Lo aceptable es de 1 en adelante.
- Una **velocidad de bajada (DOWNLOAD Mbps)** de 4.28 Mbps (Megabit por segundo) lo cual indica que la velocidad de transferencia del internet hacia la computadora. Lo aceptable es de 4 en adelante.

Nota: Para la utilización de las aplicaciones se recomienda tener como mínimo un ancho de banda de esto se refiere a **velocidad de bajada DOWNLOAD Mbps**, si nuestra velocidad de descarga esta por debajo entonces mostrará lentitud en los sistemas debido a nuestro internet.

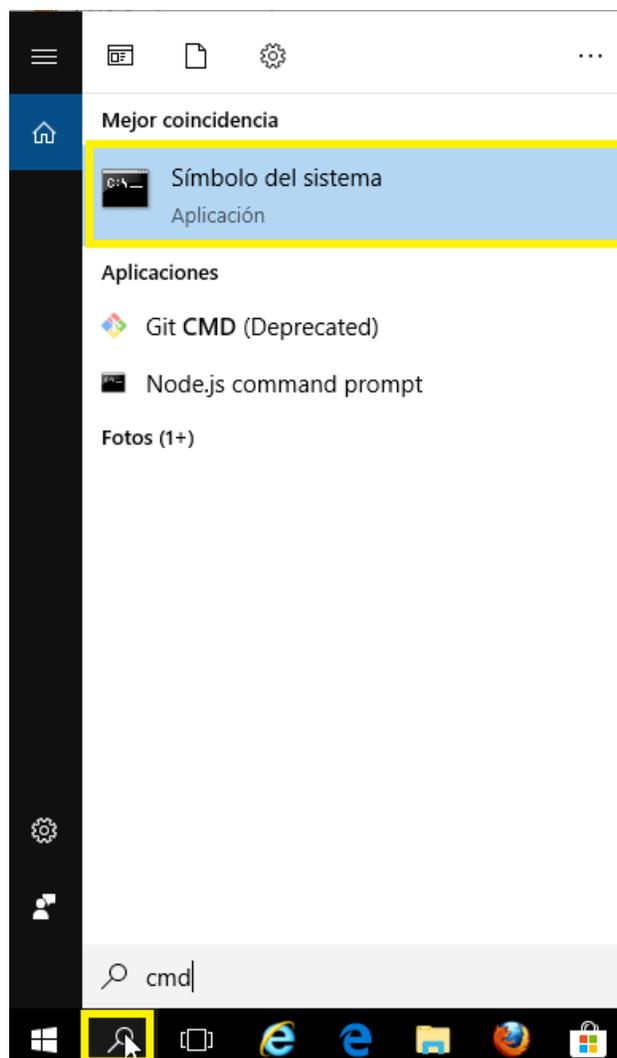
| ANCHO DE BANDA REQUERIDO POR APLICACIÓN | |
|--|--|
| Aplicación | Ancho de Banda (Contratado) DOWNLOAD Mbps como mínimo |
| Citrix | 1Mb |
| Contabilidad SOA | 5Mb |
| Oracle WEB | 5Mb |
| Reuniones con Teams | 5Mb |
| Reuniones con GoToMeeting | 5Mb |
| Reuniones con Zoom | 5Mb |
| Generación de Reportes | 5Mb |

También es importante tomar en cuenta si el internet está siendo utilizado por otras personas o hay varios dispositivos conectados en el sitio donde estamos trabajando, se reducirá aún más la velocidad del internet y se pueden presentar fallas o problemas al operar. Para esto se recomienda verificar cuantos dispositivos están conectados y disminuir la carga.

Si al ingresar a la página para realizar la prueba de velocidad persiste el problema y no muestra nada o la velocidad de transferencia está por debajo del aceptable, se debe realizar lo siguiente:

VERIFICAR PING DE RESPUESTA DEL INTERNET LOCAL

Paso 1. Se debe ingresar a la búsqueda de Windows e ingresar la palabra CMD.



Paso 2. Al ingresar al comando CMD, se debe colocar **ping 8.8.8.8** y luego la tecla Enter

```
CA: Símbolo del sistema
Microsoft Windows [Versión 10.0.15063]
(c) 2017 Microsoft Corporation. Todos los derechos reservados.

C:\Users\rlmartinez>8.
"8." no se reconoce como un comando interno o externo,
programa o archivo por lotes ejecutable.

C:\Users\rlmartinez>ping 8.8.8.8

Haciendo ping a 8.8.8.8 con 32 bytes de datos:
Respuesta desde 8.8.8.8: bytes=32 tiempo=32ms TTL=53
Respuesta desde 8.8.8.8: bytes=32 tiempo=33ms TTL=53
Respuesta desde 8.8.8.8: bytes=32 tiempo=32ms TTL=53
Respuesta desde 8.8.8.8: bytes=32 tiempo=32ms TTL=53

Estadísticas de ping para 8.8.8.8:
    Paquetes: enviados = 4, recibidos = 4, perdidos = 0
    (0% perdidos),
    Tiempos aproximados de ida y vuelta en milisegundos:
    Mínimo = 32ms, Máximo = 33ms, Media = 32ms

C:\Users\rlmartinez>
```

Paso 3. Se debe visualizar el % de perdidas

```
CA: Seleccionar Símbolo del sistema
Microsoft Windows [Versión 10.0.15063]
(c) 2017 Microsoft Corporation. Todos los derechos reservados.

C:\Users\rlmartinez>8.
"8." no se reconoce como un comando interno o externo,
programa o archivo por lotes ejecutable.

C:\Users\rlmartinez>ping 8.8.8.8

Haciendo ping a 8.8.8.8 con 32 bytes de datos:
Respuesta desde 8.8.8.8: bytes=32 tiempo=32ms TTL=53
Respuesta desde 8.8.8.8: bytes=32 tiempo=33ms TTL=53
Respuesta desde 8.8.8.8: bytes=32 tiempo=32ms TTL=53
Respuesta desde 8.8.8.8: bytes=32 tiempo=32ms TTL=53

Estadísticas de ping para 8.8.8.8:
    Paquetes: enviados = 4, recibidos = 4, perdidos = 0
    (0% perdidos)
    Tiempos aproximados de ida y vuelta en milisegundos:
    Mínimo = 32ms, Máximo = 33ms, Media = 32ms
```

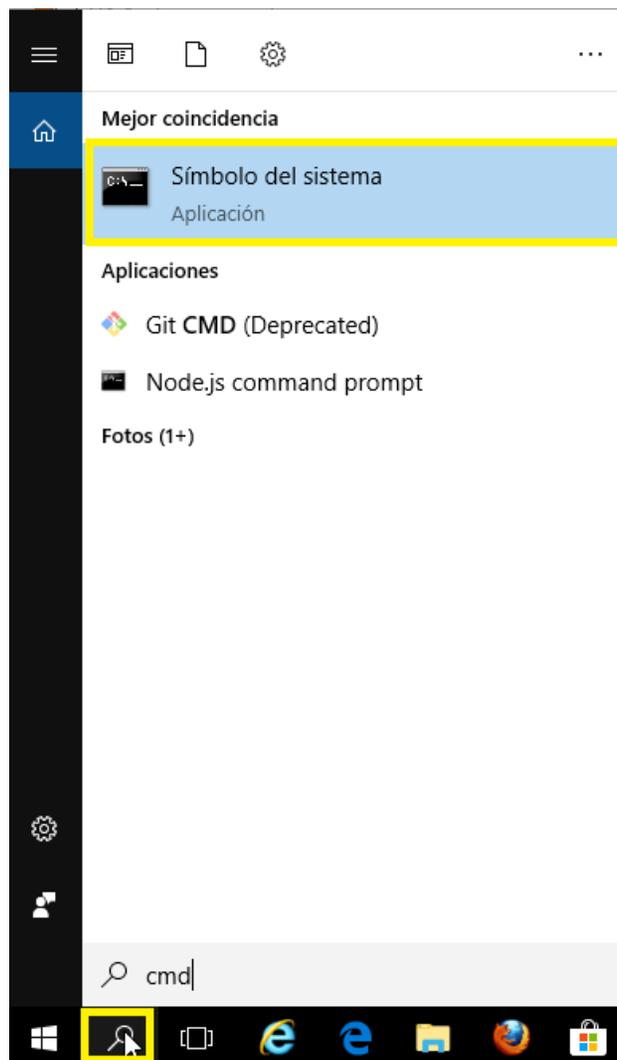
Si el número de paquetes perdidos es inferior al 2%, la conexión se encuentra aceptable, de lo contrario es inestable y puede ser por los siguientes motivos:

- Hay muchas cargas simultaneas, en este caso se deben cancelar las descargas o bien cerrar todas las aplicaciones que pueden estar consumiendo mucho internet.

Si estamos trabajando a través de VPN y conectados al escritorio remoto y se presenta lentitud en él internet es importante realizar la siguiente prueba:

VERIFICAR PING DE RESPUESTA DE LA VPN

Paso 1. Se debe ingresar a la búsqueda de Windows e ingresar la palabra CMD.

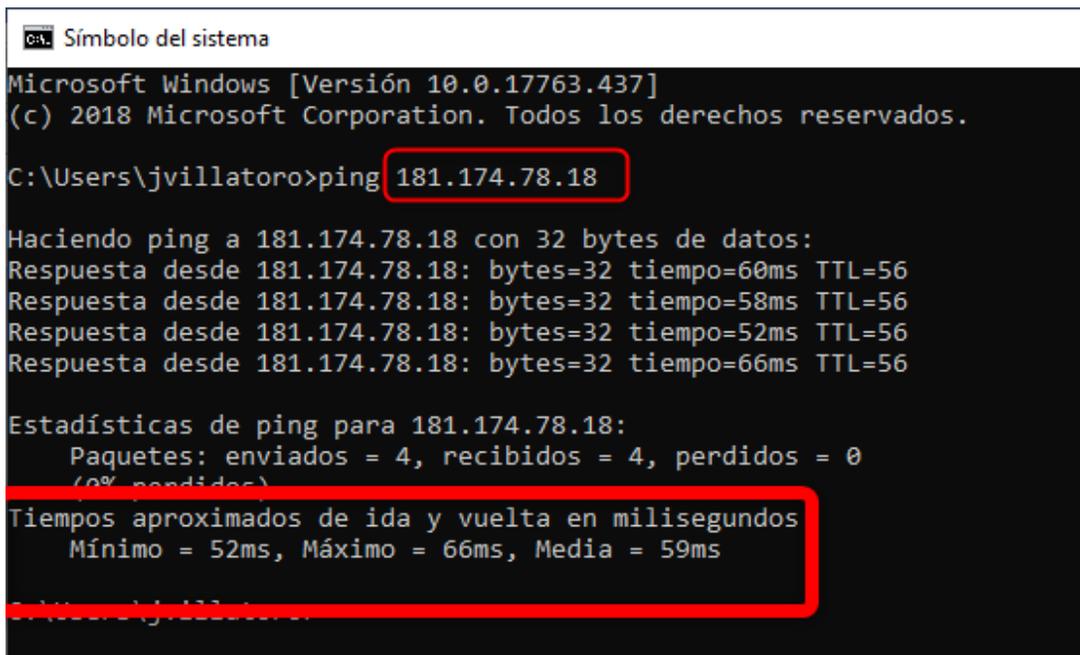


Paso 2. Al ingresar al comando CMD, se debe colocar, dependiendo si estamos conectados a la VPN de Tigo o la de Claro se coloca el siguiente número:

- Tigo: **181.174.78.18**
- Claro: **186.151.206.179**

y luego la tecla Enter

Paso 3. Se debe visualizar el % de perdidas



```
CS. Símbolo del sistema
Microsoft Windows [Versión 10.0.17763.437]
(c) 2018 Microsoft Corporation. Todos los derechos reservados.

C:\Users\jvillatoro>ping 181.174.78.18

Haciendo ping a 181.174.78.18 con 32 bytes de datos:
Respuesta desde 181.174.78.18: bytes=32 tiempo=60ms TTL=56
Respuesta desde 181.174.78.18: bytes=32 tiempo=58ms TTL=56
Respuesta desde 181.174.78.18: bytes=32 tiempo=52ms TTL=56
Respuesta desde 181.174.78.18: bytes=32 tiempo=66ms TTL=56

Estadísticas de ping para 181.174.78.18:
    Paquetes: enviados = 4, recibidos = 4, perdidos = 0
              (0% perdidos)

    Tiempos aproximados de ida y vuelta en milisegundos
    Mínimo = 52ms, Máximo = 66ms, Media = 59ms
```

Si el número de paquetes perdidos es inferior al 2%, la conexión se encuentra aceptable, de lo contrario es inestable y puede ser por los siguientes motivos:

- Hay muchas cargas simultaneas, en este caso se deben cancelar las descargas o bien cerrar todas las aplicaciones que pueden estar consumiendo mucho internet.

Los tiempos aproximados de ida y vuelta aceptables deben estar entre el rango como se muestra en la imagen.



OTRAS RECOMENDACIONES

Si ya se cancelaron las descargas y se cerraron las aplicaciones y el problema aún persiste, se recomienda realizar los siguientes pasos:

Paso 1. Revisar conexiones

Paso 2. Reiniciar el Router (equipo proporcionado por el proveedor para conexión a Internet)

Paso 3. Si al reiniciar el router el problema aún persiste, deberá llamar al proveedor que presta el servicio de Internet.

También puede contactar a Service Desk CADS y enviarle pantallazos de las pruebas realizadas para que puedan analizar su caso.





ANEXOS

1. CONTACTO SERVICE DESK DE CADS

☎ **Teléfono:** (502) 2328-8865; Ext. 1640

✉ **Correo Electrónico:** soporte@grupotecun.com

Horario de Atención: lunes a viernes 7:00 a.m. a 19:00 p.m. horas, sábado 8:00 a.m. a 12:00 p.m. horas