

Conexión a la red cableada RIUJA

No puedo acceder a ningún servicio de red (correo electrónico, navegación web, etc)

Inicialmente, compruebe que realmente no funcione ningún servicio de red para descartar que se trate de un problema puntual de un determinado servicio (correo electrónico, web, etc):

- Compruebe que no puede navegar por Internet.
- Compruebe que no puede recibir ni enviar correo electrónico.
- Compruebe cualquier otro servicio de red que utilice habitualmente.

COMPROBACIONES A NIVEL FÍSICO

¿La tarjeta de red tiene conectividad?

En primer lugar, si su ordenador está conectado a un teléfono de sobremesa IP, compruebe que este funciona correctamente. Eso indicará que hasta la toma hay conectividad correcta.

A continuación, observe si el conector de red del propio PC (en la parte trasera de la torre o en el lateral si es un portátil) tiene un indicador verde de enlace (link) y que esté encendido y probablemente parpadeando:

- **SI:** continúe con el siguiente paso.
- **NO:** compruebe el cable de red, sustituyéndolo si es necesario por el de un compañero. Compruebe que dicho cable está firmemente conectado tanto al ordenador como a la toma de la pared o al teléfono de sobremesa (conector PC), según su caso. El cable estará correctamente conectado cuando oiga un "clic" al insertarlo.
- Si tras comprobar el cable aún no se enciende el indicador de la tarjeta **notifique la incidencia** a través del [Portal de Autoservicio TIC \(Murphy 2.0\)](#) al Servicio de Informática, desde el equipo de algún compañero, indicando claramente el número de la toma de red de pared en la que se encuentra conectado el PC.

COMPROBACIONES A NIVEL LÓGICO

Compruebe que la configuración TCP/IP sea correcta. Para ello, consulte la [Guía práctica](#) de configuración de la conexión a RIUJA.

¿Recientemente ha realizado un traslado del equipo sin comunicarlo al Servicio de Informática?

En tal caso, debe enviar una solicitud desde el [Portal de Autoservicio TIC \(Murphy 2.0\)](#) a través de la siguiente ruta: Nueva petición de Servicio / Red Datos / RIUJA (alta/baja/modificación). Debe escoger la opción MODIFICACIÓN EN CONEXIÓN A RIUJA, para que se proceda a activar la nueva toma para la conexión del equipo. Siga las indicaciones del "Cambio a otra dependencia" y NO OLVIDE indicarnos la [dirección física de la tarjeta de red \(MAC\)](#).

Solución única ID: #1195

Autor: Autor de la Sección de Redes

Última actualización: 2015-02-16 10:40