

# Guía de resolución de problemas



## Lista de equipos requeridos para la resolución de problemas/realizar reparaciones

Las herramientas y el equipo requeridos dependen de la reparación necesaria. Consulte la lista de equipos en la guía electrónica.

### Pasos para la resolución de problemas

1. Cuando hay un problema, intente determinar la causa del problema al revisar detenidamente las secciones relevantes del Manual de instalación de wifi.
2. **Problemas con el módem:** Puede haber problemas con el módem si no permanece “en línea” en la GUI del módem o si está generando velocidades deficientes.
  - a. Primero, revise la página relevante de la sección [Resolución de problemas de instalación satelital](#) de la Guía electrónica.
  - b. eSVT también puede ser un recurso para solucionar problemas del módem.
  - c. Si el problema no puede resolverse, llame a Soporte Técnico. Es posible que se requiera un intercambio de módem.
3. **Problemas de conexión en dispositivos wifi:** Puede haber un problema de conexión con los dispositivos wifi si los dispositivos están encendidos, pero las redes Viasat POS o el Portal cautivo no aparecen o no pueden conectarse de manera estable.
  - a. Primero intente apagar y volver a encender la UPS utilizando las instrucciones a continuación.

**Apagar y volver a encender:** Si los dispositivos wifi tienen problemas para conectarse, es posible que deba apagar y volver a encender la UPS ubicada en el equipo interno.

Para hacerlo, mantenga presionado el botón POWER (ENCENDIDO) en la UPS durante al menos 2 segundos. Cuando se emita el primer pitido, suelte el botón y la UPS se apagará.

**ESPERE 30 SEGUNDOS** y encienda la UPS manteniendo presionado el botón POWER (ENCENDIDO) durante 2 segundos. Se iluminará una luz verde y un pitido corto indicará que la UPS está encendida.

- b. Si esto no soluciona el problema, comuníquese con Soporte Técnico. Es posible que se requiera una nueva puesta a disposición.
4. **Problemas de cableado:** Puede haber un problema de cableado si un dispositivo no se enciende o tiene problemas para mantenerse encendido.
    - a. Intente reemplazar los cables conectados al dispositivo que tiene estos problemas. Consulte las Guías de terminación para obtener información sobre cómo generar cables de repuesto.  
**NOTA:** Asegúrese de probar estos cables si hay un probador de cables disponible.
    - b. Si los cables nuevos no solucionan el problema, llame a Soporte Técnico.
  5. **Problemas con la tableta:** Para cualquier problema en la tableta, primero intente reiniciarla presionando el botón de encendido, presionando “Power Off” (Apagado) y manteniendo presionado el botón de encendido nuevamente para volver a encenderlo. Si los problemas continúan, comuníquese con Soporte Técnico.
  6. **Cortes de energía:** Se debe informar a los clientes que si se produce un corte repentino de energía que hace que las redes wifi desaparezcan, los PIN activos tardarán hasta 15 minutos en volver a ser utilizables.
    - a. **NOTA:** Este tiempo de espera se tiene en cuenta para la cantidad de tiempo asignada para los planes basados en tiempo.
    - b. **NO** emita nuevos códigos PIN durante este tiempo de espera de 15 minutos.
  7. **Documento** cualquier problema nuevo y las soluciones en el documento posterior a la instalación para que puedan agregarse a la Guía de resolución de problemas para uso futuro.