

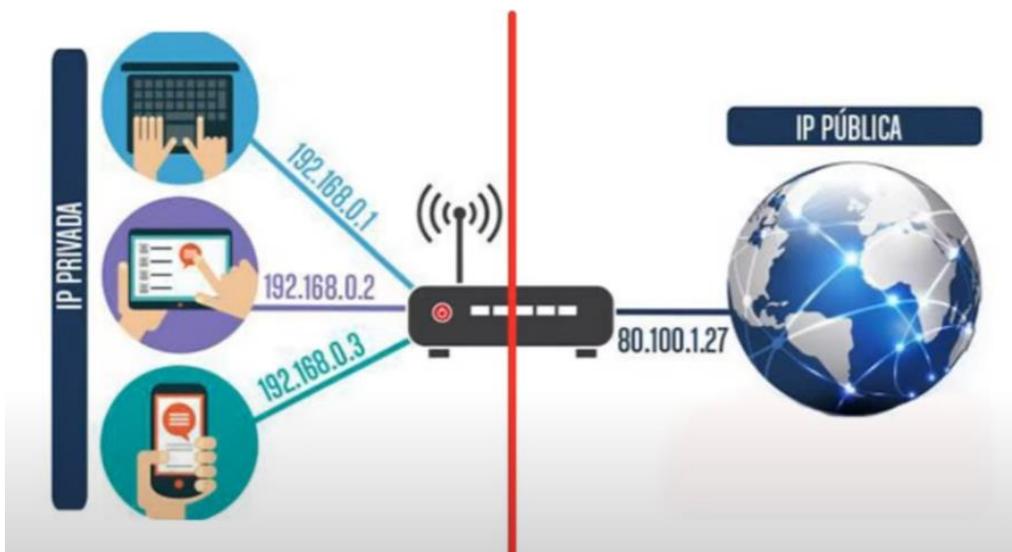
MANUAL DE SOPORTE TECNICO PARA IDENTIFICAR CAMBIO DE IP

PROBLEMA:

El usuario al acceder al sistema, en automático se cierra su sesión y lo regresa a la página de login.

El CAMBIO DE IP es el cambio de IP PÚBLICA de manera recurrente, en otras palabras, se cambia la dirección IP cada determinado tiempo.

La IP PÚBLICA es la dirección IP con la que nos identificamos en las páginas web, aplicaciones web etc. El proveedor de internet (Telmex, Totalplay, Megacable, etc.) es el único que asigna o cambia esta IP.



Básicamente lo que provoca que al cliente lo saque del sistema es que la IP PÚBLICA cambia constantemente en un tiempo muy corto (segundos), causado por el proveedor de internet lo que llamamos **CAMBIO DE IP**.

EL sistema FACTURANOT tiene un sistema de seguridad que para prevenir suplantación de identidad el sistema la reenvía al login, por eso es que lo saca inmediatamente al acceder.

¿COMO LO DETECTO?

BORRAR TEMPORALES

Nos conectáremos vía Anydesk y borraremos temporales del navegador del usuario, luego accederemos a su cuenta y veremos si es que nos regresa al login.

Si el problema continuo debemos verificar si se hay saltos de IP.

VERIFICAR SI HAY CAMBIO DE IP

Nos conectamos vía Anydesk y desde el navegador del cliente accedemos a la siguiente liga:

<https://www.cual-es-mi-ip.net/>

Nos mostrara la siguiente ventana:



The screenshot shows the website 'CUAL ES MI IP' with a navigation bar containing links for 'Geocalizar IP', 'Whois', 'ADSL_Zone', 'MovilZona', 'RedesZone', and 'Test de Velocidad'. The main heading is 'Cuál es mi IP' with a subtext: 'En esta página podrás conocer cuál es la IP de tu conexión a Internet.' Below this, there are three informational sections: '¿Qué es la IP?', '¿Qué es una dirección IP?', and '¿Qué diferencia hay entre dirección IP pública y privada?'. The main result shows 'Tu dirección IP es 189.203.98.48' with a 'Geocalizar IP' button. Below that is a table with the following data:

Proveedor de Internet	País	Proxy
Totalplay	México	no

Debemos monitorear esta ventana y ver si un lapso de tiempo corto (segundos, 1,2 o 3 minutos) no se cambia LA DIRECCIÓN IP, si esto ocurre ya hemos detectado el problema que ocasiona que al cliente lo saque del sistema al acceder.

SOLUCIONES

- Que el usuario le indique al departamento de soporte técnico de la notaría que reporte a la compañía de internet el cambio de IP constante para que asignen una IP PUBLICA FIJA.

Otra opción sería utilizar un VPN con una IP FIJA PUBLICA de México, pero esta opción suele ser un gasto mas a la notaria ya que los VPN son de paga; aparte de esto, deben ser instalados por técnicos que conozcan utilizarlos lo cual a veces es tedioso, por lo que se recomienda que mejor se reporte al proveedor de internet.