Autounblock para desbloquear IP bloqueadas

«La web no funciona»: casi siempre es un bloqueo de tu conexión

Muchos tickets de soporte llegan con frases como estas:

- «La web se ha caído»
- «El servidor no funciona»
- «No puedo acceder al correo»

En la gran mayoría de los casos el servidor funciona y la web se ve con normalidad para todo el mundo, **menos para la conexión desde la que se produjo el problema**, que el sistema de seguridad ha bloqueado. El bloqueo puede ser temporal o permanente, según lo que lo provocó: contraseñas mal escritas una y otra vez en el correo o el FTP, un programa con credenciales antiguas guardadas, o peticiones a la web que el cortafuegos de aplicaciones (ModSecurity) ha considerado un ataque.

Cómo reconocer que es un bloqueo

- La web te carga desde el móvil con datos (sin wifi), pero no desde tu oficina o tu casa.
- El navegador tarda mucho y al final da un error de **tiempo de espera agotado** (`ERR_CONNECTION_TIMED_OUT`, «Operation timed out», «La conexión ha caducado»).
- Te aparece un mensaje de error que **no es de tu web ni de nuestro servidor**, sino de un programa de tu ordenador o de tu red: un proxy, un antivirus o un filtro de contenidos. Esos programas, cuando no consiguen conectar, muestran su propia página de error (por ejemplo una que termina en «Generated … by localhost (squid)»). Que el aviso diga *localhost* significa que lo ha generado tu propio equipo o tu red, no el servidor.

Si te ocurre cualquiera de estas cosas, antes de abrir un ticket prueba el autodesbloqueo.

Autodesbloqueo en unblock.castris.com

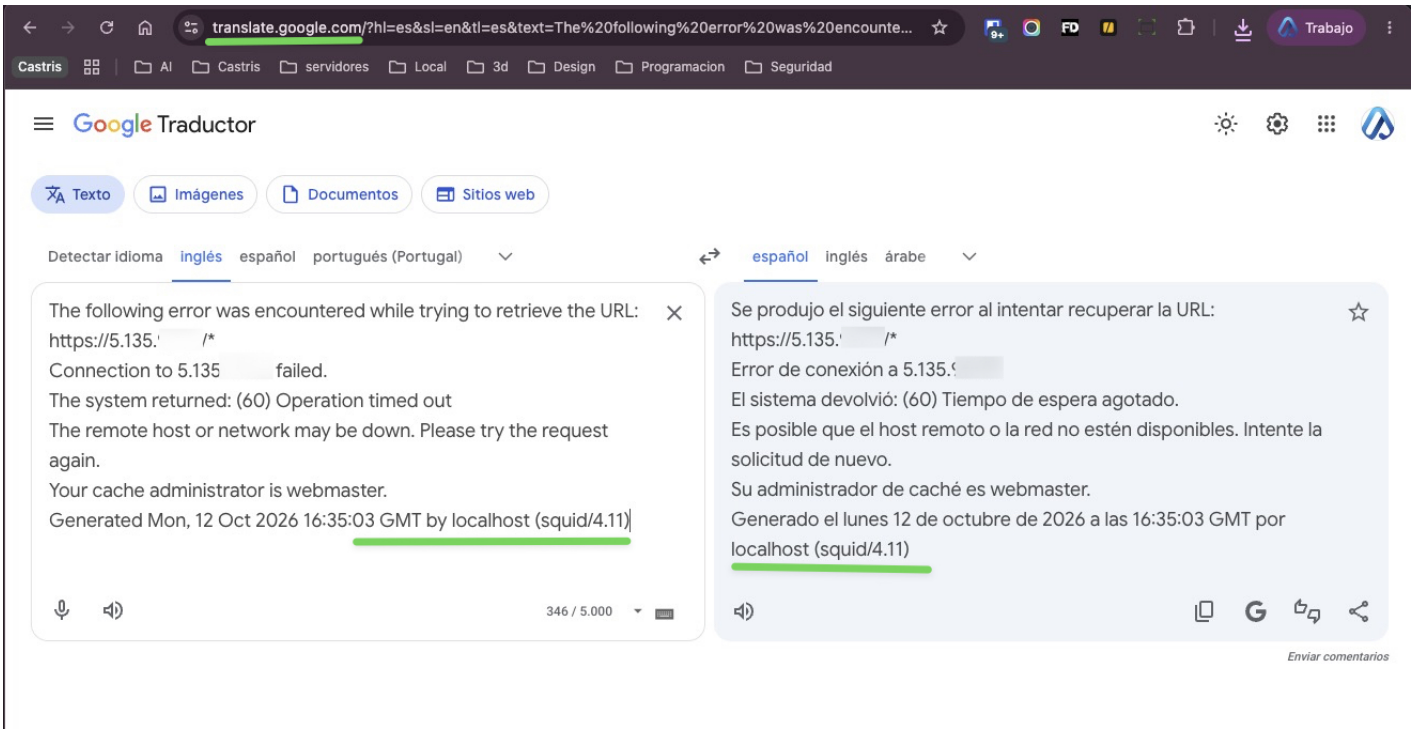
Hemos habilitado unblock.castris.com para que puedas comprobar y, en su caso, desbloquear tu conexión tú mismo, en un minuto y a cualquier hora, sin esperar a que te respondamos.

1. Entra en https://unblock.castris.com **desde la misma conexión que está bloqueada** (el mismo ordenador y la misma red). Esta web está en otro servidor, así que te cargará aunque tu web no lo haga.
2. Escribe el correo electrónico de tu cuenta de cliente, o tu usuario si eres un usuario autorizado de esa cuenta, y pulsa «Enviar código de acceso».
3. Introduce el código de un solo uso que te llega por correo. Si no lo ves en unos minutos, revisa la carpeta de spam.
4. Lanza la comprobación. El sistema revisa el cortafuegos, levanta el bloqueo si lo hay y deja tu conexión en lista blanca durante **24 horas**, tiempo de sobra para que, si el problema persiste, el técnico pueda revisarlo.
5. Recibirás por correo un informe con el **motivo** del bloqueo.

> Desbloquear sin corregir la causa solo sirve para volver a ser bloqueado. Lee el informe: si el motivo es una contraseña errónea guardada en un programa de correo, en un FTP o en el móvil, corrígela; si es un aviso del navegador o de un programa que estás ignorando, atiéndelo. Insistir una y otra vez es el camino más corto a un bloqueo continuo.

Si el aviso está en inglés, tradúcelo

Muchas de estas páginas de error están en inglés y dicen exactamente lo que pasa. Copia el texto y pégalo en un traductor (por ejemplo Google Traductor) antes de nada: en este ejemplo, el propio mensaje explica que la conexión ha agotado el tiempo de espera y que el aviso lo ha generado un proxy local.



Si abres un ticket, envíanos el texto, no solo una captura

Si después de desbloquearte el problema sigue, abre un ticket e incluye **el texto exacto del error** y la hora aproximada a la que te ocurrió. Una captura ayuda, pero el texto se puede buscar en los registros del servidor; una imagen no.

Para que el texto llegue limpio, pégalo como código en el editor del ticket:

1. Pega el mensaje de error en el cuerpo del ticket.
2. Selecciónalo y pulsa el botón de código (`</>`). El texto quedará entre dos líneas con tres comillas invertidas (```).



3. Pulsa «Previsualizar» para comprobar que se ve en un bloque, tal cual, antes de enviarlo.



Descargo

Alguna vez hemos perdido clientes que no han entendido por qué existe esta seguridad, sobre todo la de ModSecurity, que es la que evita la gran mayoría de los hackeos de páginas web. Aun así, la seguridad de cada cliente y la de todos los que comparten servidor con él son nuestra principal preocupación.

ModSecurity necesita a veces un ajuste fino con algunos sitios web, en buena parte porque el software más usado es también el más atacado. Si crees que un bloqueo es un error del sistema de seguridad (un falso positivo), dínoslo en el ticket con el texto y la hora: lo revisamos y, si lo es, lo corregimos para todos.

Revision #5
Created 2024-12-07 07:28:15 UTC by Abkrim
Updated 2026-10-13 04:02:34 UTC by Abkrim