



DIAGNÓSTICO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN SIABUC9: INICIO DE SESIÓN

Las causas que impiden el inicio de sesión en los módulos SIABUC9 pueden ser de tan diversa naturaleza que sería impráctico hacer un recuento detallado de todos los posibles escenarios.

Para hacer un diagnóstico efectivo se debe abordar el problema de lo general a lo particular, de esta manera se podrá ir acotando la causa que no permite el acceso a los módulos de SIABUC e identificar una posible solución.

INSTRUCCIONES

A través de los siguientes puntos se listan los casos más comunes que impiden el inicio de sesión en los módulos de SIABUC9 (servidor y clientes); cada una de estas opciones especifica la causa y un procedimiento a seguir para lograr el acceso a los módulos.

Si no es posible identificar un caso que corresponda a la situación que se presenta en su institución, se recomienda atender todas las opciones necesarias hasta lograr el inicio de sesión correctamente.



1 VERIFICAR DATOS DE USUARIO Y CONTRASEÑA

DIAGNÓSTICO.

Si después de introducir los datos de acceso para iniciar de sesión en alguno de los módulos se muestra un mensaje similar a la *ilustración 1*, la causa que impide el inicio de sesión se debe a que los datos de usuario y/o contraseña son incorrectos.

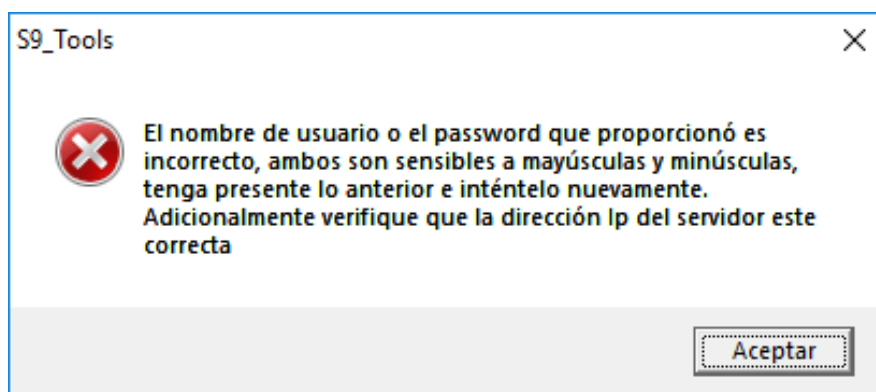


Ilustración 1. Error al iniciar sesión por usuario y/o contraseña incorrecta

SOLUCIÓN.

Para solucionar el error anterior es necesario realizar las siguientes recomendaciones e instrucciones:

1. En la ventana de **inicio de sesión** del módulo verificar que el dato **Usuario** está capturado correctamente; es importante no incluir espacios al inicio o al final del dato usuario.
2. Verificar que el dato **Password** se correcto, corresponda al usuario establecido anteriormente y no sobrepase los 10 caracteres. El campo **Password** es sensible a mayúsculas y minúsculas, por lo que si algún carácter se captura incorrectamente no se permitirá el acceso al módulo.



Ilustración 2. Ventana de inicio de sesión del módulo de Administración

NOTA. Si la contraseña no incluye algún carácter en mayúsculas, antes de teclear el dato correspondiente se recomienda verificar que la tecla *BloqMayús* no esté activa.

3. Cuando a pesar de las recomendaciones anteriores no es posible el acceso a los módulos, se recomienda cambiar la contraseña del usuario a través del módulo de administración utilizando una cuenta de tipo administrador o Superusuario. Para los casos donde no se cuenta con la contraseña de superusuario, revisar el [Anexo I – Recuperar contraseña de superusuario](#).

2 VERIFICAR PERMISOS DE ACCESO AL SERVIDOR

DIAGNÓSTICO.

Si después de introducir los datos de acceso para iniciar de sesión en alguno de los módulos se muestra un mensaje similar a la ilustración 3; la causa que impide el inicio de sesión corresponde a la falta de permisos de acceso al servidor para las direcciones IP del equipo cliente o servidor que intenta iniciar sesión a través de los módulos.

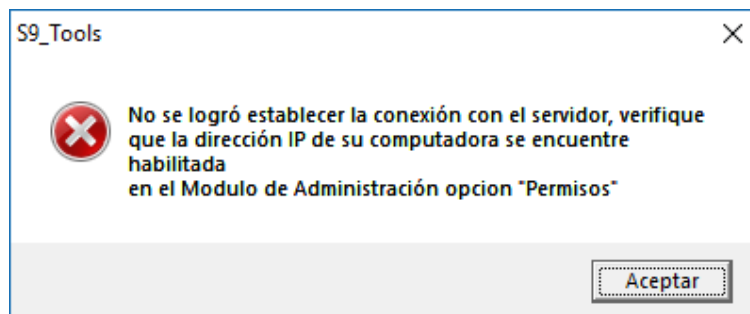


Ilustración 3. Error al iniciar sesión por falta de permisos de acceso al servidor

SOLUCIÓN.

Para agregar la IP del servidor o del equipo cliente a la lista de permisos de acceso al servidor de SIABUC9, realizar las instrucciones siguientes:

1. Iniciar sesión en el **módulo de administración** con la **IP 127.0.0.1**



- Ir a la opción **Permisos** y verificar que la IP correspondiente al *servidor o cliente* se encuentra en la lista **Permisos de acceso al servidor**.

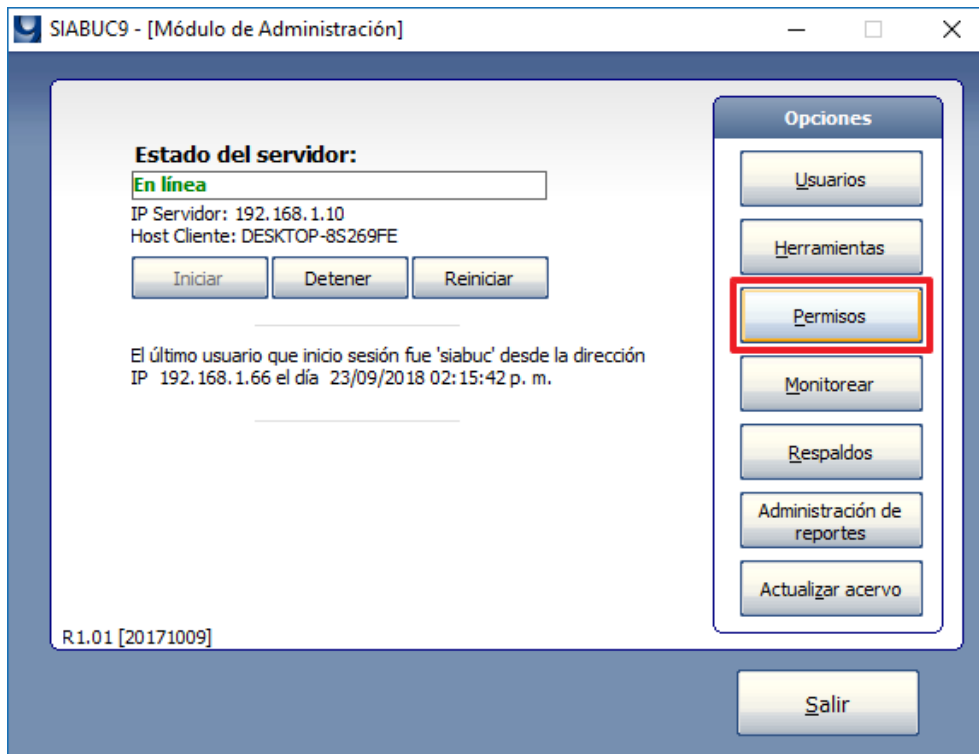


Ilustración 4. Opción Permisos

- Si la IP del equipo desde donde se desea iniciar sesión no se encuentra en la lista mencionada, agregar el permiso correspondiente proporcionando la **dirección IP (servidor o cliente)** y **máscara de subred**.

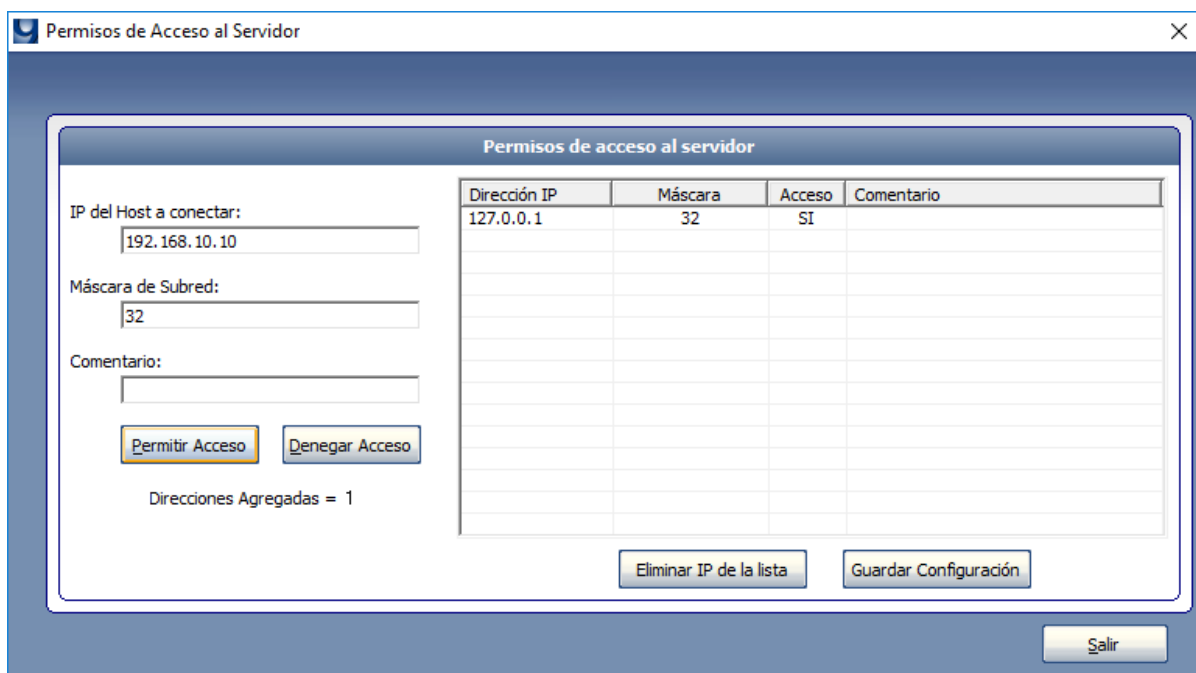


Ilustración 5. Agregar permiso para IP de los clientes o servidor

- Para **verificar que el problema se ha solucionado**, iniciar sesión en cualquiera de los módulos a los que el usuario tiene acceso desde el equipo donde se presentaba el problema.



3 VERIFICAR PERMISOS DE ACCESO A LOS MÓDULOS

DIAGNÓSTICO.

Si al intentar iniciar sesión en determinado módulo se muestra un mensaje similar a la *ilustración 6*; el motivo que impide el acceso a las opciones del módulo corresponde a la falta de permisos de acceso al módulo.

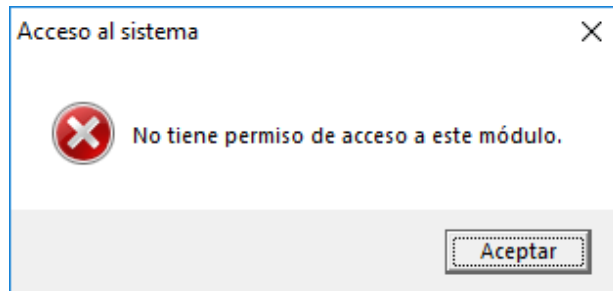


Ilustración 6. Error al iniciar sesión por falta de permisos de acceso a un módulo

NOTA. Únicamente las cuentas de tipo Superusuario o administrador tienen acceso al módulo de administración.

SOLUCIÓN.

Para habilitar al usuario de SIABUC9 el acceso a determinados módulos es necesario realizar las instrucciones siguientes:

1. Iniciar el **módulo de administración** con una cuenta de usuario de tipo **administrador o superusuario**.
2. Ir a la opción **Usuarios**, seleccionar el registro requerido y dar clic sobre la opción **Modificar usuario** de la sección de **Acciones**.

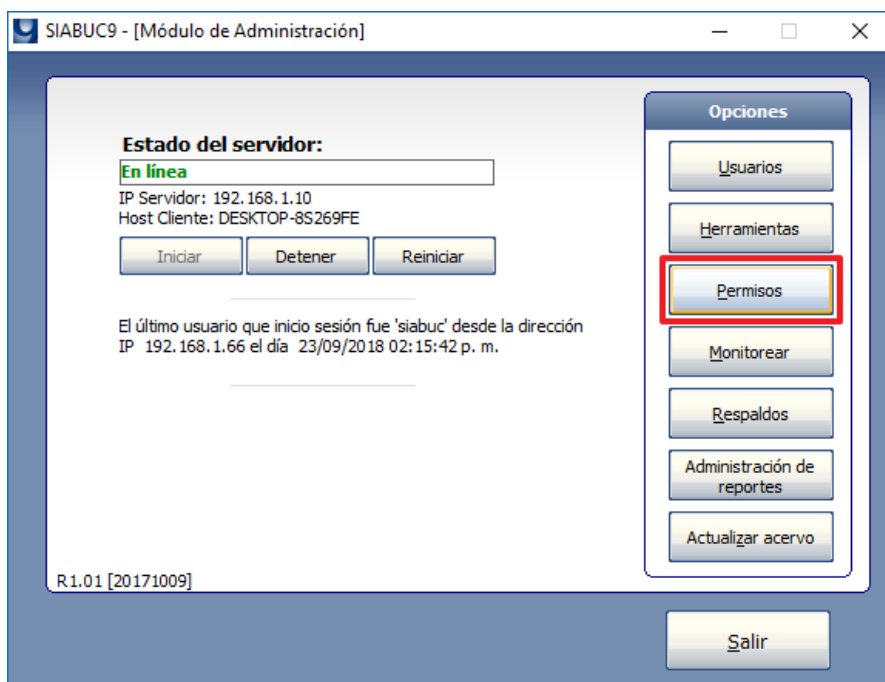


Ilustración 7. Opción Permisos del módulo de administración



3. Ir a la **sección Módulos**, marcar la casilla correspondiente a los módulos que se desea el usuario tenga acceso y finalmente dar clic en el botón **[Aceptar]** para guardar los cambios.

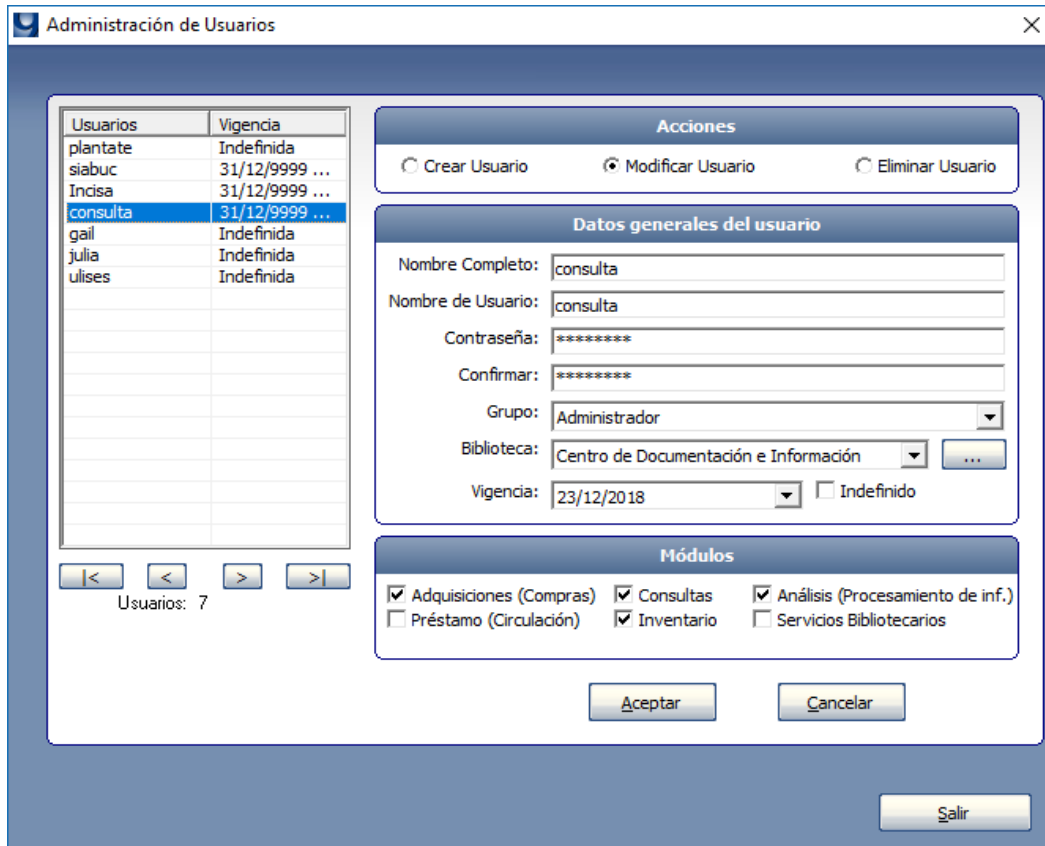


Ilustración 8. Establecer módulos

4. Verificar que el usuario pueda iniciar sesión en el módulo donde anteriormente tenía restringido el acceso.

4 INICIAR SERVICIO DE POSTGRESQL

DIAGNÓSTICO.

Si después de introducir los datos para el inicio de sesión en cualquiera de los módulos y desde cualquier equipo que tenga SIABUC9 instalado (cliente o servidor) se muestra un mensaje similar a la ilustración siguiente; no será posible iniciar sesión debido a que el servicio de base de datos de SIABUC9, postgresql-9.0 se ha detenido. La razón más común para que el servicio de postgresql-9.0 se detenga son los cortes de energía eléctrica que causan que el equipo servidor se apague abruptamente.

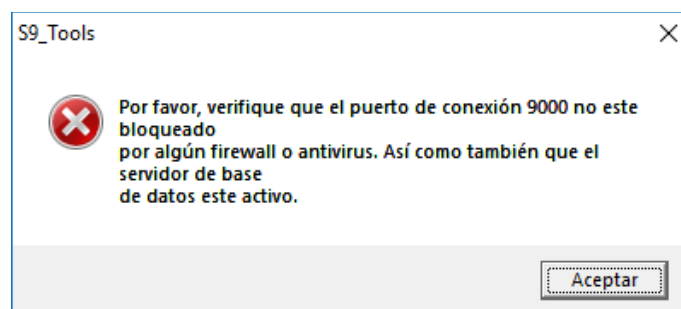


Ilustración 9. Error al iniciar sesión cuando el servicio de PostgreSQL no está activo



SOLUCIÓN.

Para iniciar nuevamente el servicio de postgresql-9.0 realizar las siguientes instrucciones:

1. Ir a **Panel de control** y dar clic sobre la opción **Sistema y seguridad**, posteriormente dar clic sobre **Herramientas administrativas** y dar doble clic sobre la opción **Servicios (locales) de Windows** como se aprecia en la ilustración siguiente.

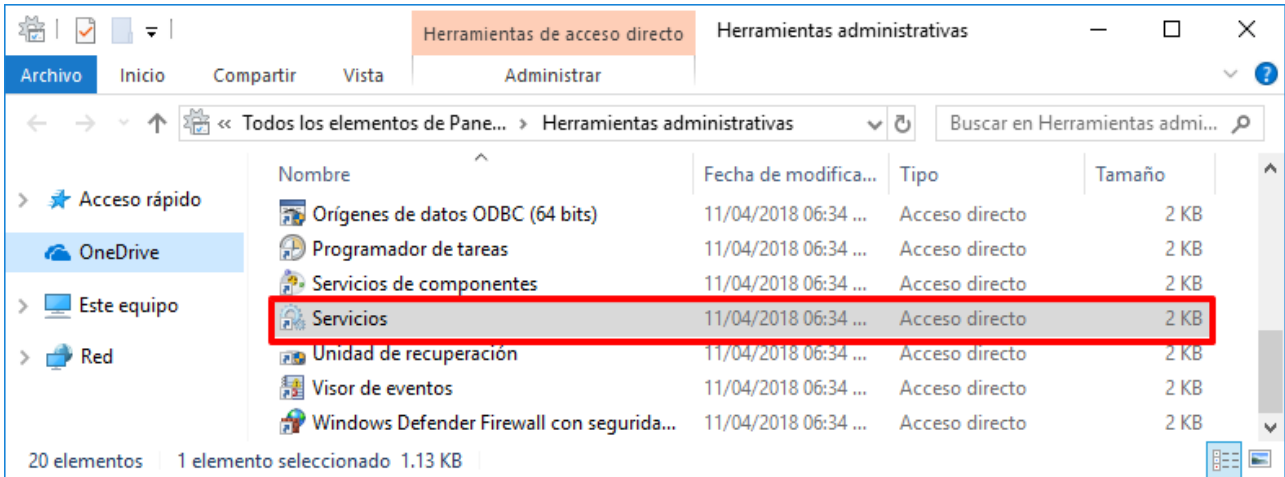


Ilustración 10. Servicios (locales) de Windows

2. Localizar el servicio con el nombre **postgresql-9.0** y dar clic sobre el enlace **Iniciar**.

NOTA. Dependiendo de la arquitectura del CPU del equipo servidor (32 o 64 bits), el dato “x64” puede incluirse o no, en el nombre del servicio.

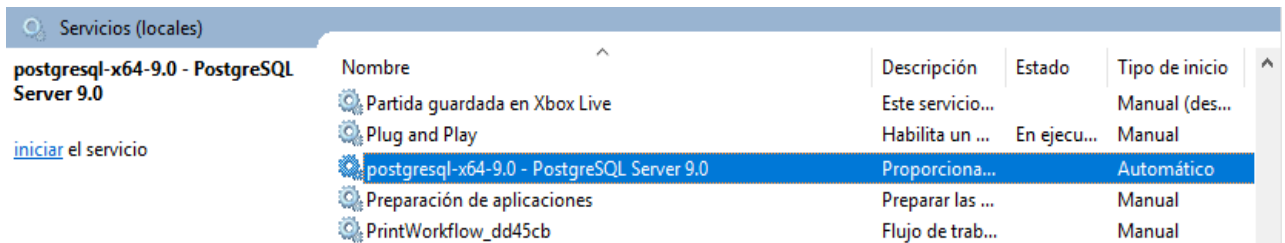


Ilustración 11. Servicio de PostgreSQL

3. Si el servicio se inicia correctamente el **estatus** de la columna **Estado** deberá ser **En ejecución**.

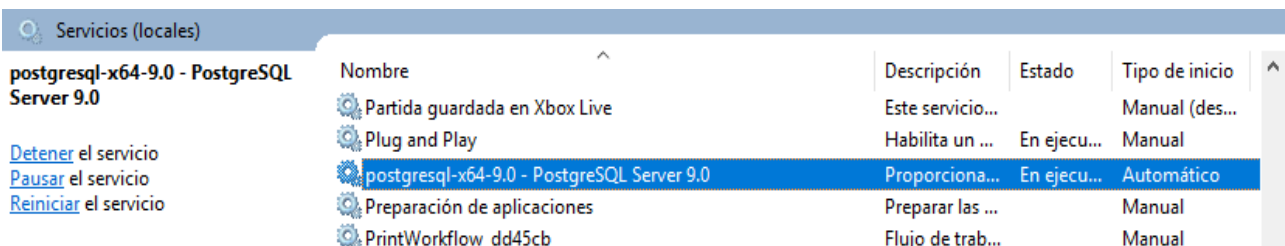


Ilustración 12. Servicio de PostgreSQL

NOTA. En algunas ocasiones se requiere reiniciar el equipo servidor para que se refleje adecuadamente el estatus del servicio.

4. **Verificar que el problema se ha corregido** iniciando sesión en los módulos o equipos donde se presentaba el problema.



5. Para los casos donde no sea posible reestablecer el servicio de PostgreSQL con las instrucciones anteriores, consultar el [Anexo II – Restablecer servicio de PostgreSQL](#) en donde se ofrecen más alternativas para restablecer el servicio.

5 ESTABLECER REGLAS EN CORTAFUEGOS DEL ANTIVIRUS

DIAGNÓSTICO.

Si en los equipos con SIABUC9 se tiene instalado un antivirus que administra el cortafuegos (firewall), posiblemente el bloqueo de la comunicación y/o aplicaciones de SIABUC9 por parte del antivirus impiden el inicio de sesión y ejecución de los módulos de SIABUC. Un cortafuegos supervisa el tráfico de red entre la computadora y el mundo exterior para protegerle de instrucciones o comunicaciones no autorizadas.

SOLUCIÓN.

1. Ir a las opciones de configuración del antivirus instalado en los equipos que cuentan con SIABUC9.
2. Agregar las reglas (entrada y salida) en el cortafuegos para el puerto de comunicación establecido durante la instalación de SIABUC9, generalmente el puerto 9000.
3. En algunos casos también se recomienda agregar las aplicaciones de SIABUC9 al listado de excepciones del antivirus, con la finalidad de evitar bloqueos en la ejecución de los módulos de SIABUC9.

NOTA. La configuración de reglas de entrada y salida de los puertos y las excepciones dependerá de cada antivirus.

6 ESTABLECER PERMISOS DE LECTURA Y ESCRITURA DE WINDOWS

DIAGNÓSTICO.

Si las estrategias anteriores no han solucionado el problema para iniciar sesión, se debe considerar que los permisos de Windows sobre los diferentes directorios pueden afectar el funcionamiento de la base de datos de SIABUC9. El uso de perfiles restrictivos de Windows limita o bloquea ciertas acciones sobre aplicaciones, directorios de archivo, etc. como el inicio de sesión, lectura y escritura sobre ciertos archivos, etc.

SOLUCIÓN.

Para agregar permisos de lectura o escritura al directorio de instalación SIABUC9 (servidor y/o cliente) realizar las siguientes instrucciones:

1. Localizar la **carpeta de instalación de SIABUC9**, por lo general se ubica en **C:\Archivos de Programa\SIABUC9**
2. Dar clic derecho sobre la carpeta **SIABUC9** y elegir la opción **Propiedades**. Posteriormente se mostrará una ventana **de Propiedades: SIABUC9** donde se deberá dar clic en la **pestaña Seguridad** y después en el botón **[Editar]**.

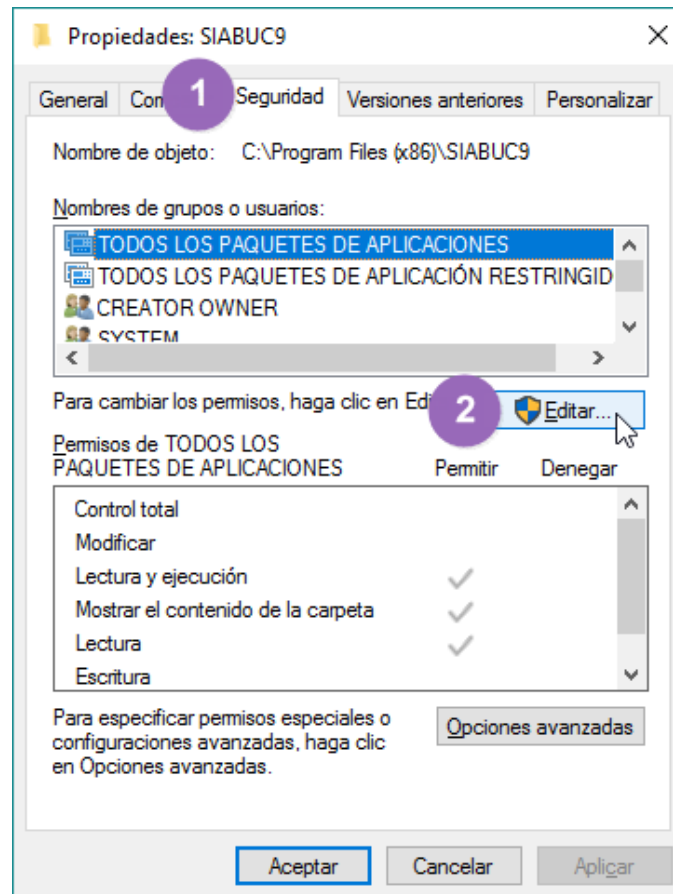


Ilustración 13. Propiedades de la carpeta de instalación de SIABUC9

3. Ahora en la ventana **Permisos de SIABUC9** dar clic sobre el botón **[Agregar]**.

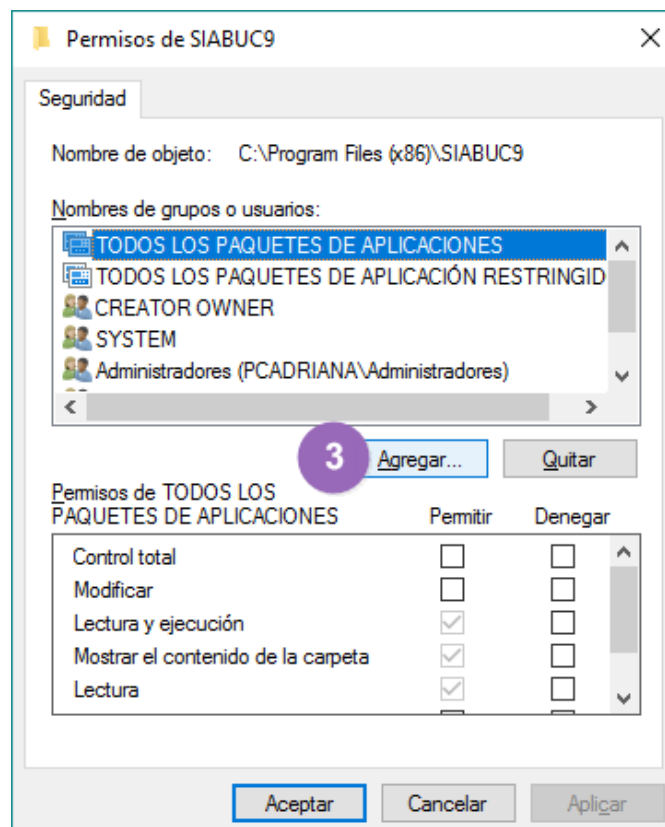


Ilustración 14. Permisos de la carpeta de instalación de SIABUC9



- Se desplegará una pequeña ventana donde se deberá capturar en la caja de texto inferior la palabra **Todos**, dar clic en el botón **[Comprobar nombres]** y posteriormente dar clic en el botón **[Aceptar]**.

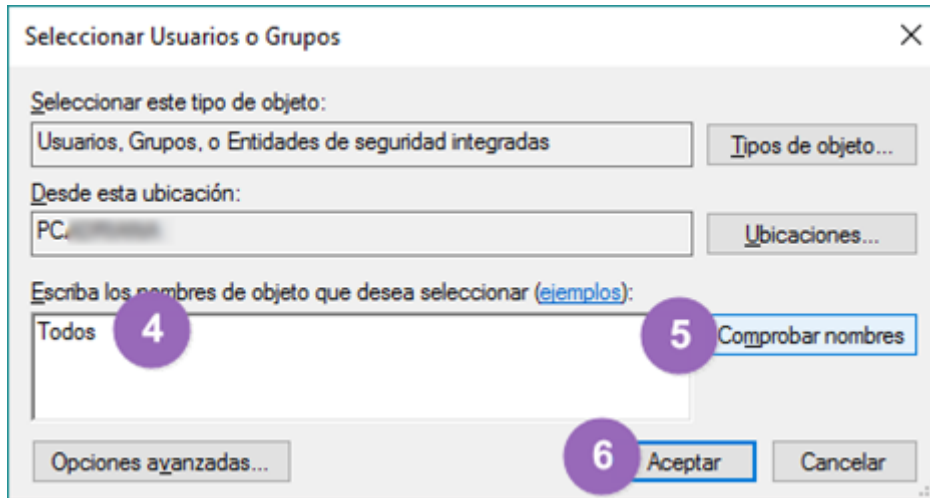


Ilustración 15. Establecer permisos a determinado usuario o grupos de usuarios de Windows

- Regresando a la ventana anterior activar todas las casillas de la columna **Permitir** y dar clic en el botón **[Aplicar]** para guardar los cambios, finalmente dar clic en el botón **[Aceptar]** para finalizar el proceso.

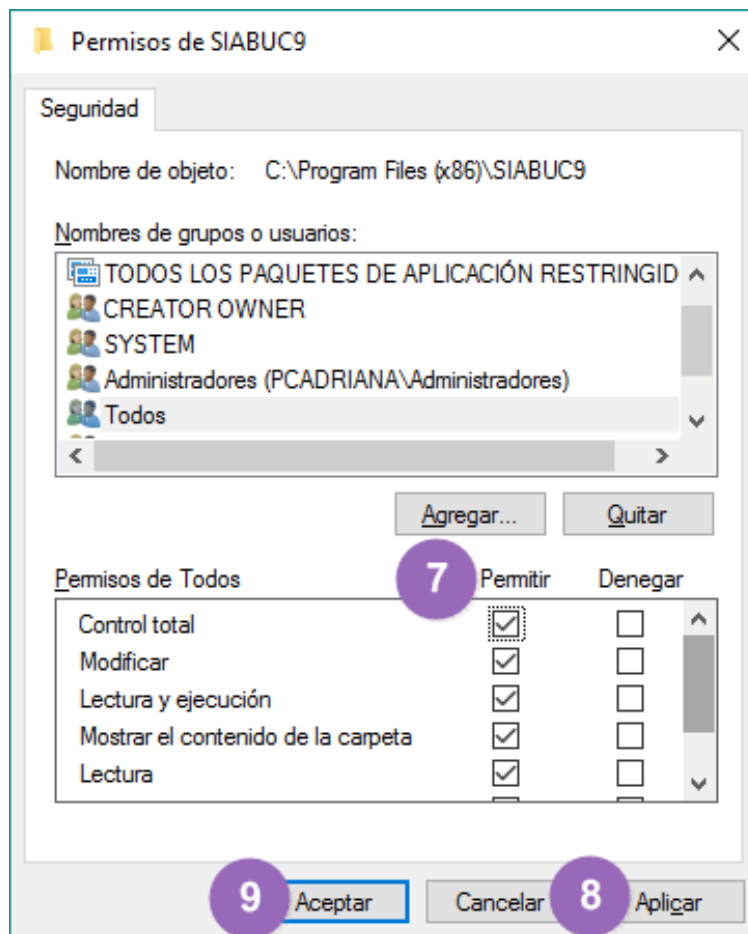


Ilustración 16. Establecer permisos de Lectura y Escritura a la carpeta de instalación de SIABUC9

- Verificar que el problema se ha corregido** iniciando sesión en los módulos o equipos donde se presentaba el problema.



7 VERIFICAR COMUNICACIÓN DEL SERVIDOR

DIAGNÓSTICO.

Si los equipos están en redes privadas diferentes o el servidor cuenta con un firewall, es posible que los equipos (servidor y cliente) no puedan comunicarse entre ellos y por ende no es posible iniciar sesión desde los equipos clientes que tienen SIABUC9 instalado. Para estos casos se recomienda verificar la comunicación entre los equipos a través de una consola de comandos.

SOLUCIÓN.

Para verificar la comunicación desde el servidor a los clientes y viceversa, realizar las siguientes instrucciones:

1. Iniciar la aplicación **Windows PowerShell**.

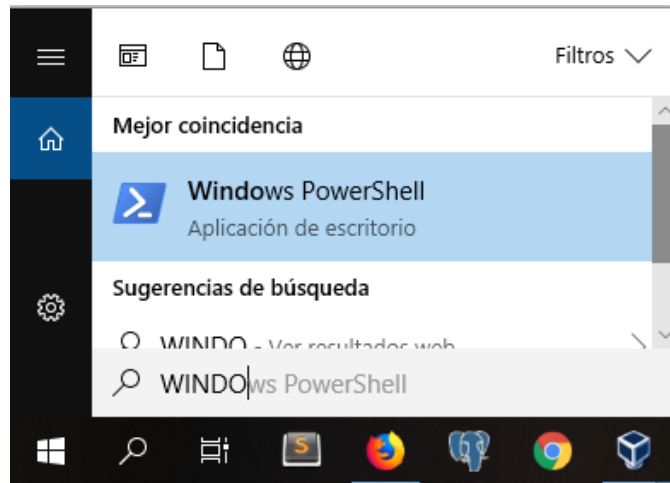


Ilustración 17. Windows PowerShell

2. Capturar el comando **tnc** en la consola junto con la **IP del equipo** con el que se desea comprobar la comunicación y el **puerto de comunicación**, posteriormente presionar la tecla **Enter** para iniciar con la ejecución del comando, ver ilustración 18.

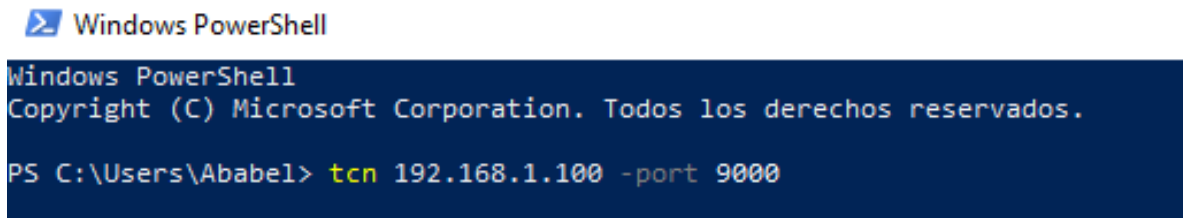


Ilustración 18. Comando tnc

3. Para comprobar la comunicación desde el cliente al servidor se deberá utilizar la IP del servidor de SIABUC9, mientras que desde el servidor se deberán utilizar las IP de los equipos cliente.

Comando desde los clientes: `tnc 192.168.10.10 -port 9000`

Comando desde el servidor: `tnc 192.168.10.80 -port 9000`

4. Si el canal de comunicación está abierto, se deberá mostrar una ventana similar a la ilustración siguiente.



```

Windows PowerShell
PS C:\Users\USUARIO> tnc 192.168.10.10 -port 9000

ComputerName      : 192.168.10.10
RemoteAddress     : 192.168.10.10
RemotePort        : 9000
InterfaceAlias    : Ethernet
SourceAddress     : 192.168.10.80
TcpTestSucceeded : True

PS C:\Users\USUARIO>
    
```

Ilustración 19. Comando *tnc* de un cliente al servidor

8 REINSTALACIÓN DEL CLIENTE

DIAGNÓSTICO.

Si las estrategias anteriores no han solucionado el problema para el inicio de sesión como último recurso, se recomienda la reinstalación únicamente del cliente de SIABUC9; debido a que la causa del problema pudiera corresponder a una falla en el controlador de PostgreSQL durante el proceso de instalación.

SOLUCIÓN.

Para llevar a cabo la reinstalación del cliente de SIABUC9, es necesario realizar las siguientes instrucciones:

1. Desinstalar SIABUC9 únicamente en los equipos cliente.
2. Descargar el **Instalador del cliente de SIABUC9** desde la página web de SIABUC <http://siabuc.ucol.mx> a través de la sección **Descargas** y la opción **Instaladores**.



Ilustración 20. Descarga del instalador del cliente de SIABUC9

3. Instalar el cliente de SIABUC9 siguiendo las recomendaciones e instrucciones que se proporcionan a través de la **Guía – Instalando el cliente de SIABUC9**, disponible dentro del instalador.

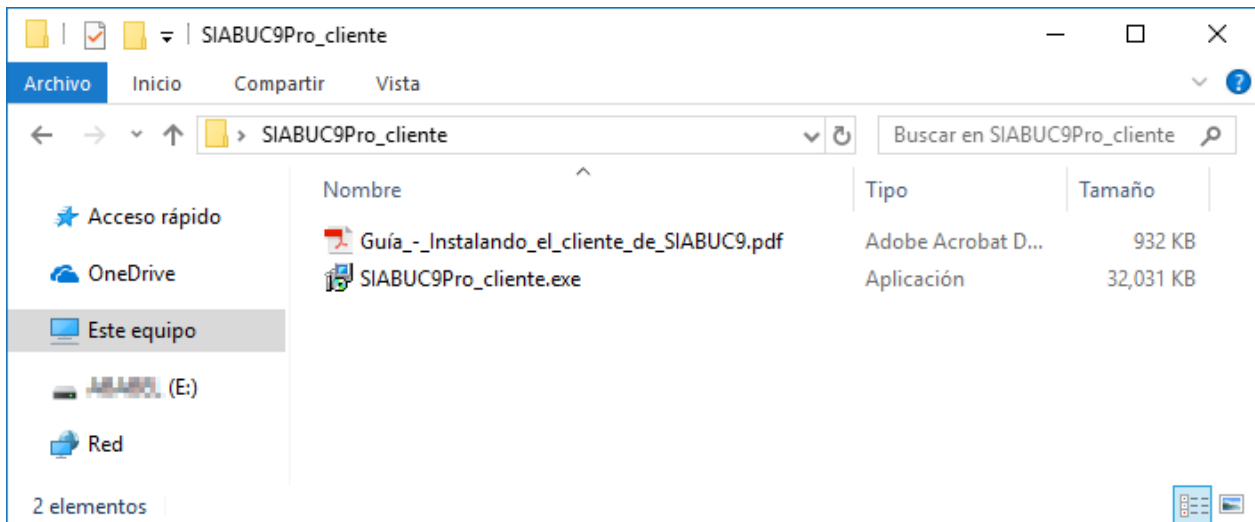


Ilustración 21. Carpeta descomprimida del instalador para el cliente de SIABUC9

- Finalmente verificar que el inicio de sesión desde cualquiera de los módulos instalados en el cliente es correcto.



ANEXOS



ANEXO I – Restablecer contraseña de superusuario

Cuando no se conoce la contraseña de un superusuario o administrador para iniciar sesión, pero si con el dato del usuario, es posible establecer una nueva contraseña para el superusuario y con ello restablecer el uso del usuario mediante las siguientes instrucciones:

1. Ir al **directorio Data** ubicado en la carpeta de instalación del servidor de SIABUC9, generalmente en la ruta **C:\Archivos de Programa\SIABUC9\SGBDR\data**
2. Localizar y abrir el archivo **pg_hba.conf** a través de un editor de texto como *Bloc de notas*.
3. En la línea correspondiente a la **dirección IP del servidor** y/o IP **127.0.0.1** cambiar el **método de autenticación** reemplazando el texto **md5** por la palabra **trust** y guardar los cambios al archivo.

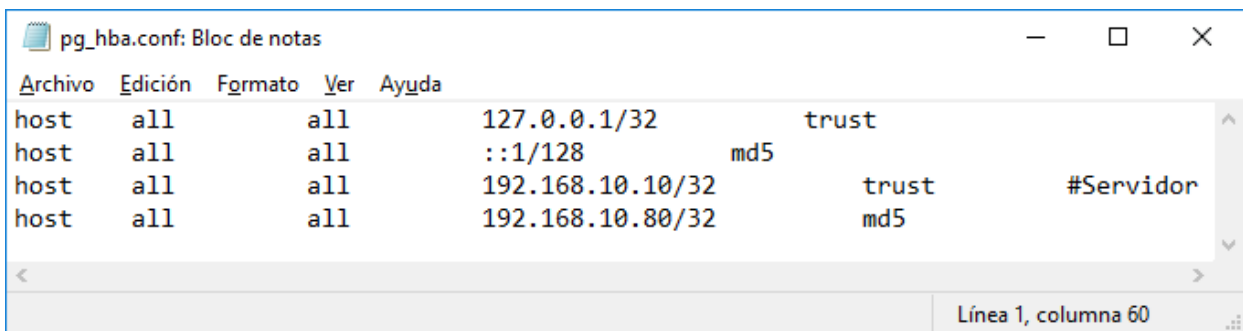


Ilustración 22. Archivo pg_hba.conf con el método de autenticación trust

NOTA. Es importante no agregar o eliminar espacios entre una columna y otra al modificar el método de autenticación, de lo contrario la dirección IP no será reconocida por SIABUC9.

4. Posteriormente **iniciar sesión en el módulo de administración** utilizando una **cuenta de superusuario**, cualquiera de las **direcciones IP en las que se ha establecido el método trust** y una **contraseña**, ver ilustración 23. Si no se cuenta con una contraseña de superusuario, capturar cualquier dato como contraseña.

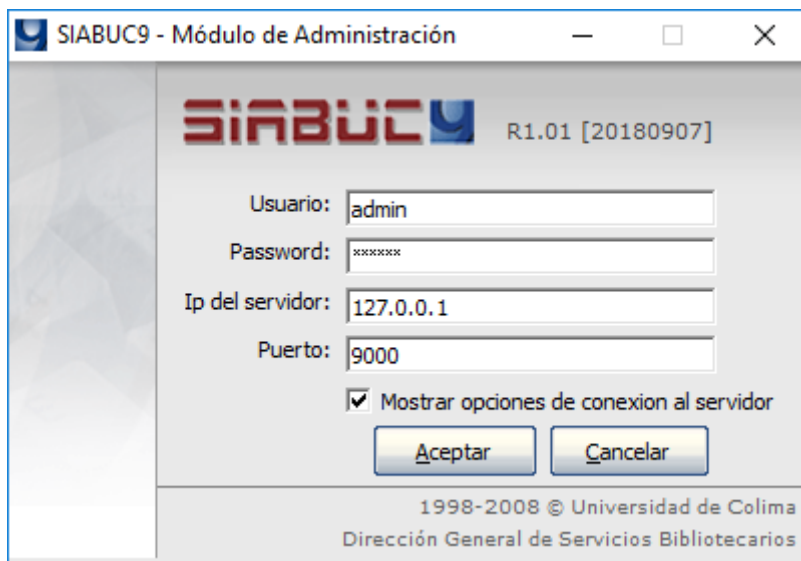


Ilustración 23. Inicio de sesión en el módulo de administración con IP 127.0.0.1

5. Ir a la opción **Usuarios** y establecer una **nueva contraseña** para los usuarios en los que se desconozca este dato, modificando los registros de los usuarios correspondientes.

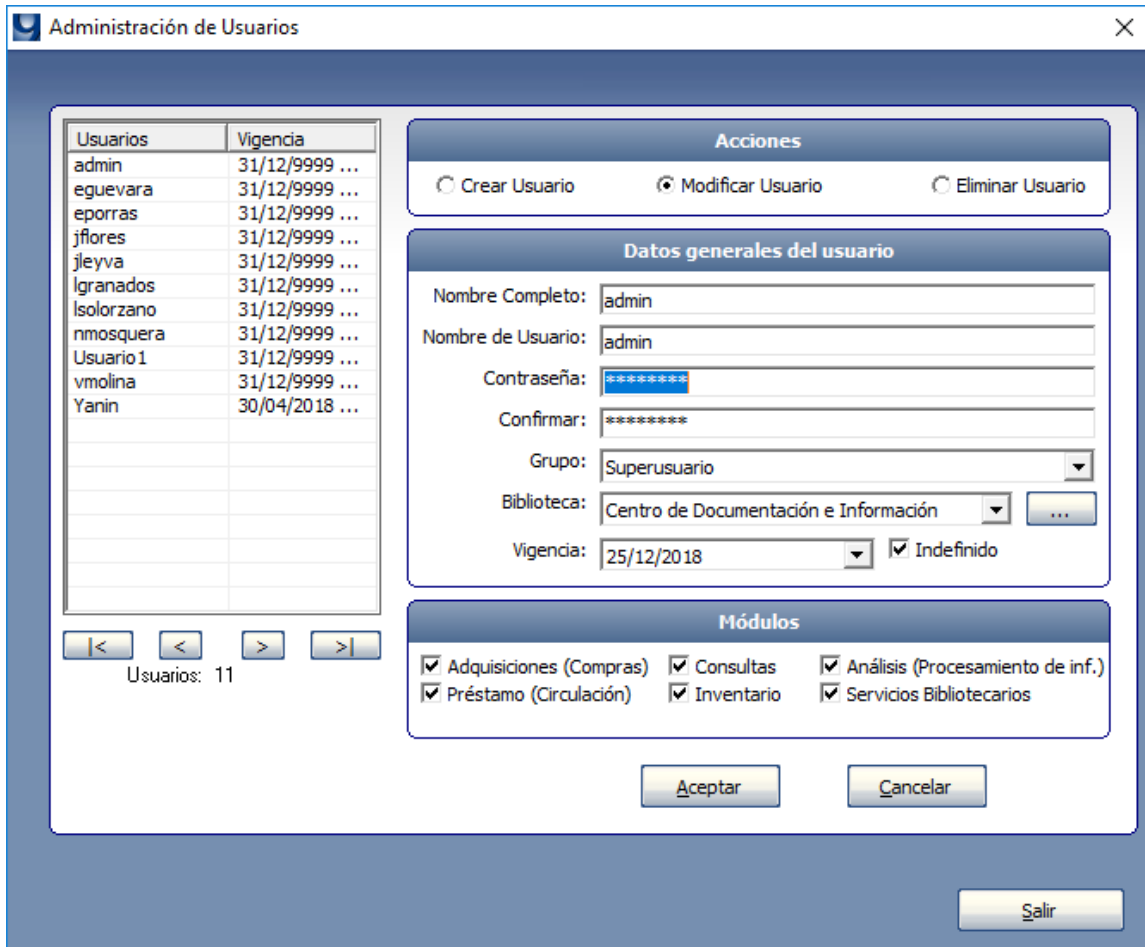


Ilustración 24. Modificar contraseña de superusuario

- Finalmente, **editar nuevamente** el archivo **pg_hba.conf** y cambiar el método de autenticación para las direcciones IP modificadas anteriormente, cambiando la palabra **trust** por el texto **md5**. Para terminar guardar los cambios en el archivo y cerrar.

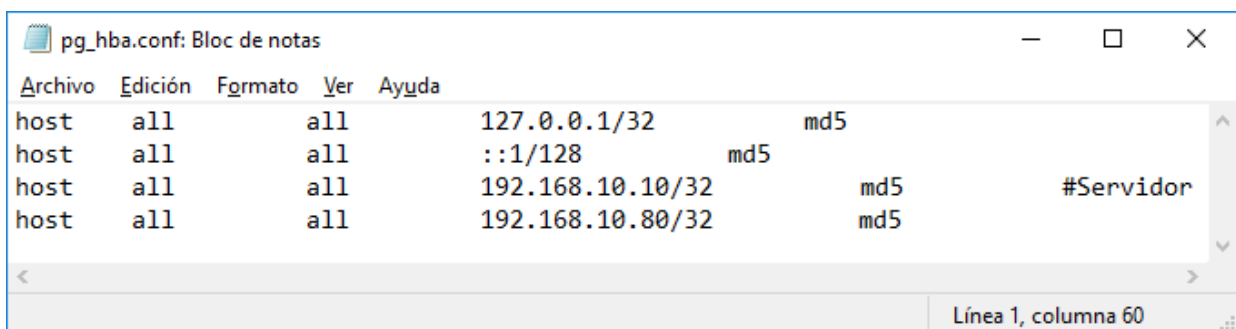


Ilustración 25. Archivo pg_hba.conf con el método de autenticación md5

- Verificar que se ha restablecido la contraseña para el superusuario, iniciar sesión con la cuenta y contraseña definida para el superusuario u otros usuarios en los puntos anteriores.



ANEXO II – Restablecer servicio de PostgreSQL

La ejecución del servicio de PostgreSQL 9.0 es fundamental para el inicio de sesión y funcionamiento de SIABUC9, por esta razón cuando no es posible iniciar el servicio a través de la aplicación Servicios de Windows se deben buscar medidas alternativas para restablecer el servicio.

A continuación se proporcionan las instrucciones de tres alternativas para restablecer el servicio de PostgreSQL adecuadamente. Se recomienda iniciar con la opción 1 e intentar con las demás opciones según se requiera.

OPCION 1

INSTRUCCIONES

1. Ir al **directorio Data** ubicado en la carpeta de instalación del servidor de SIABUC9, generalmente en la ruta **C:\Archivos de Programa\SIABUC9\SGBDR\data**
2. Localizar y posteriormente eliminar el archivo **postmaster.pid**

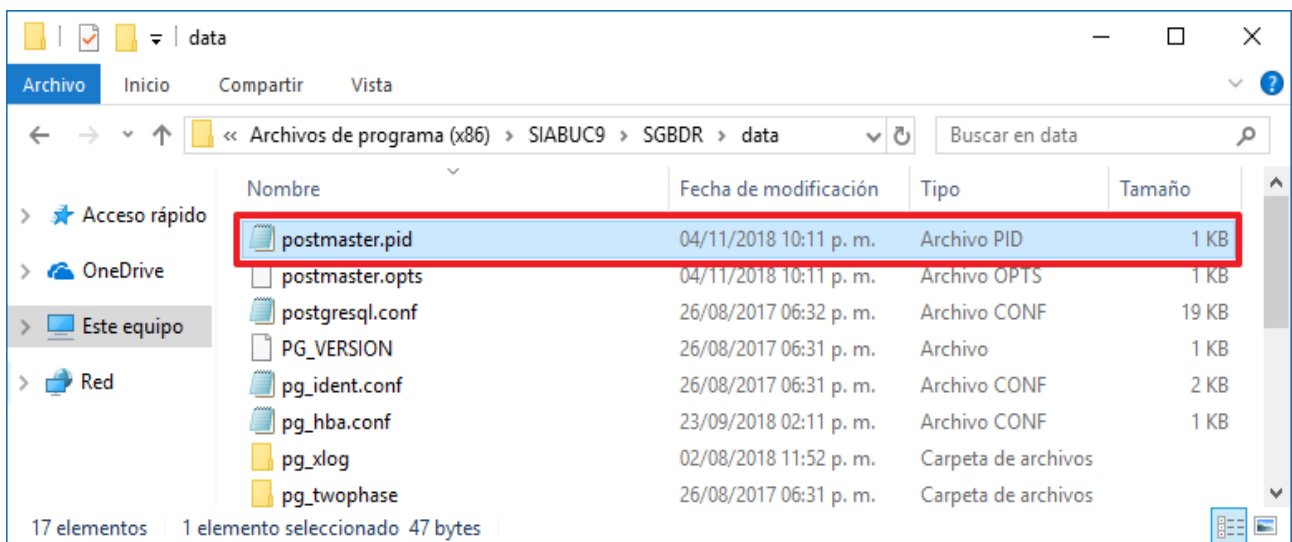


Ilustración 26. Ubicación de archivo postmaster.pid

3. Ir a la aplicación **Servicios de Windows** e intentar iniciar el servicio de **postgresql 9.0** a través del enlace **Iniciar**. Si el servicio se inicia correctamente el **estatus** de la columna **Estado** deberá ser **En ejecución**.

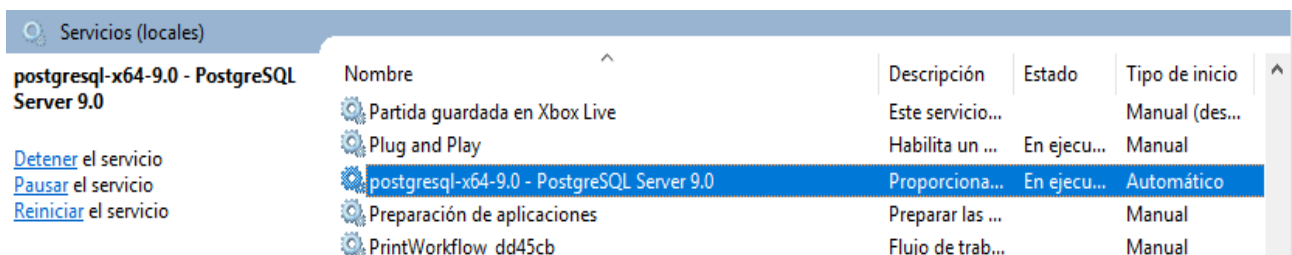


Ilustración 27. Servicio de PostgreSQL en ejecución

4. Si el servicio no se puede iniciar revisar el archivo más reciente de la **bitácora de la base de datos** disponible en el **directorio pg_log** dentro de la carpeta de instalación de SIABUC9 en **C:\Archivos de Programa\SIABUC9\SGBDR\data\pg_log**



Es posible que la **información de la bitácora** sea útil para poder solucionar el problema que impide que el servicio sea iniciado, por ejemplo: una configuración inválida, problemas con los permisos de acceso a la base de datos registrados en el archivo pg_hba.conf (direcciones IP y/o máscaras de red incorrectas), contraseña incorrecta, etc.

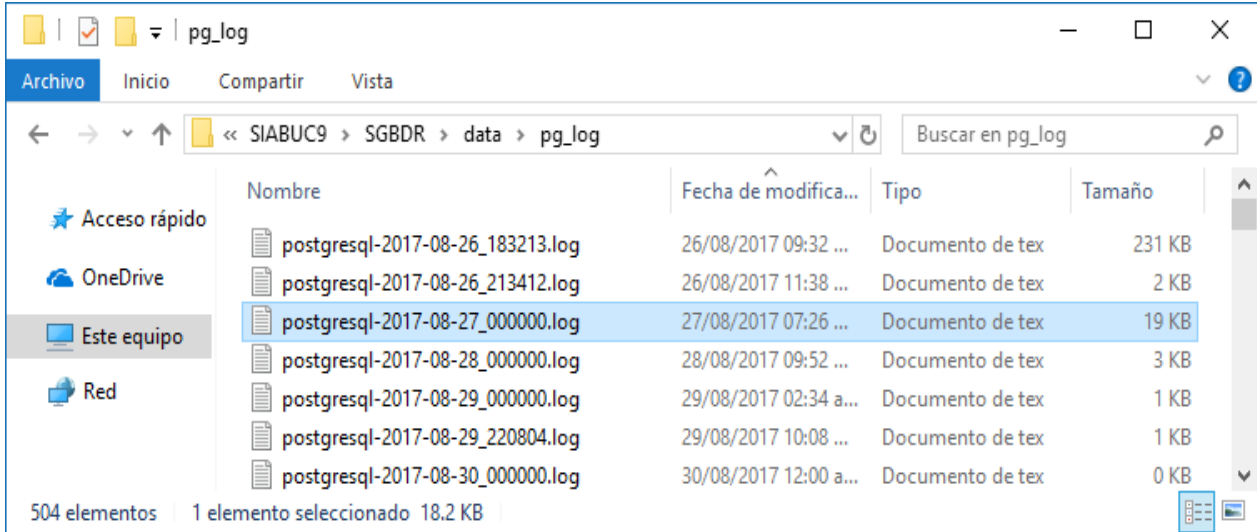


Ilustración 28. Bitácora del servicio de PostgreSQL

OPCIÓN 2

Otra de las causas que impide el inicio del servicio de *postgresql 9.0* puede ser la cuenta de usuario de Windows que se utiliza para ejecutar el servicio y/o que la contraseña para el usuario mencionado anteriormente haya cambiado/caducado.

INSTRUCCIONES

1. Iniciar la aplicación **Servicios (locales) de Windows** y localizar el **servicio postgresql 9.0**, posteriormente **dar clic derecho sobre el servicio** y seleccionar la opción **Propiedades**.

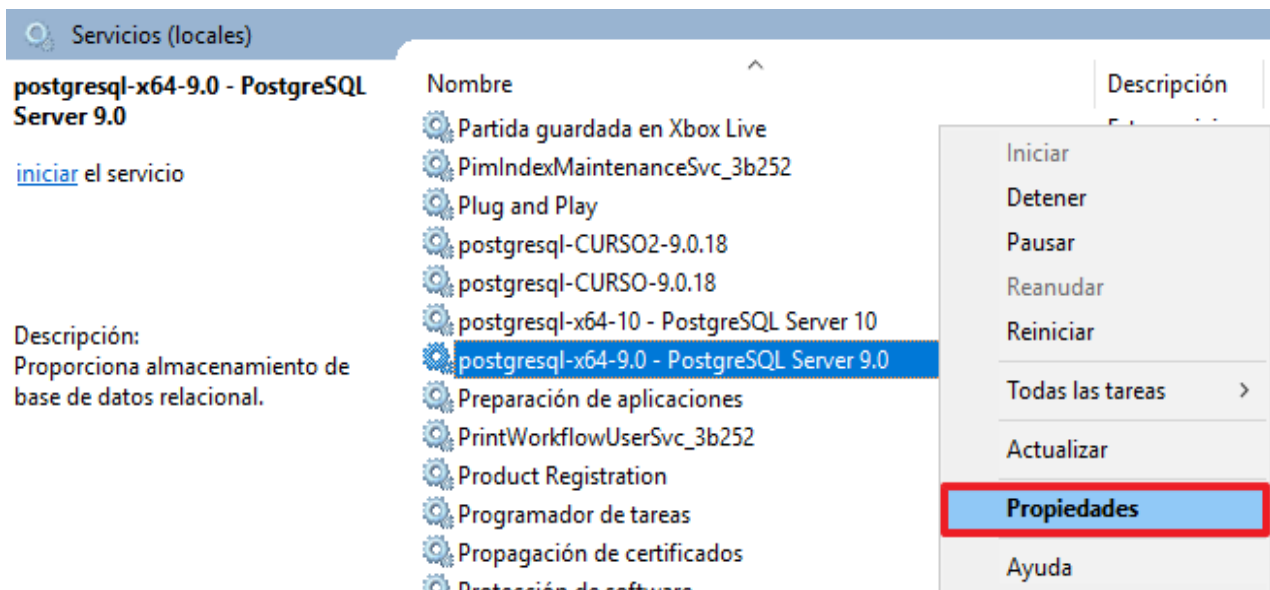


Ilustración 29. Opción Propiedades del servicio de PostgreSQL



2. En la ventana de **Propiedades del servicio** dar clic en la pestaña **Iniciar Sesión** y seleccionar la opción **Cuenta del sistema local**.

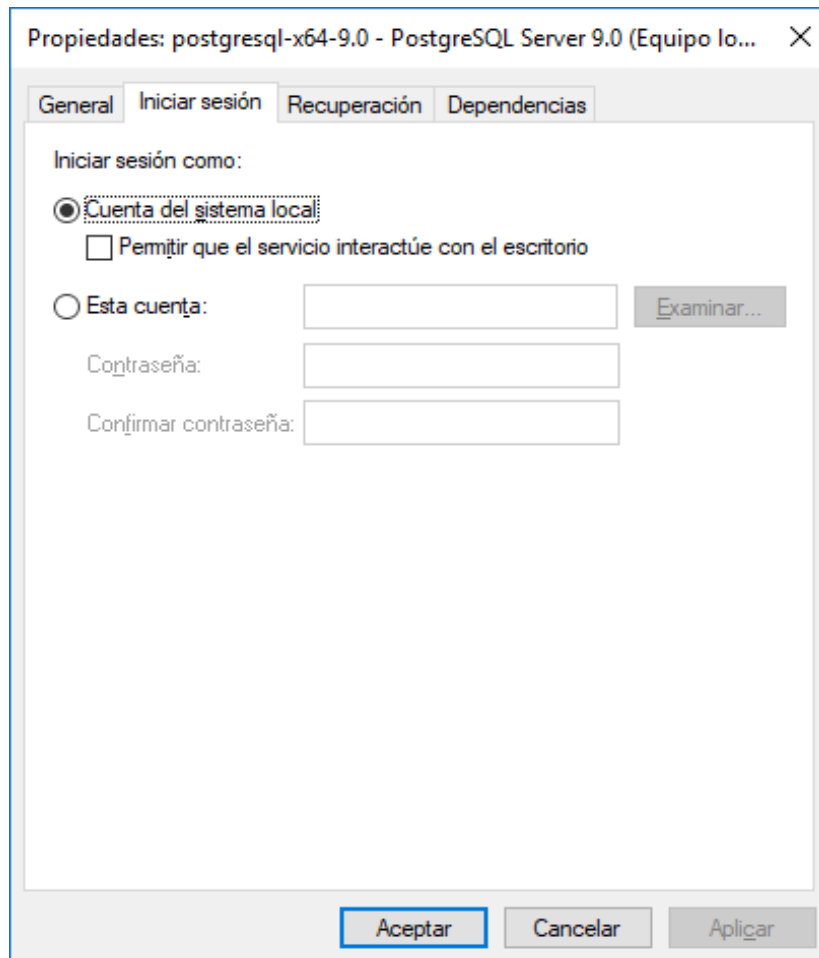


Ilustración 30. Establecer cuenta del sistema local para el inicio de sesión del servicio de PostgreSQL

3. Posteriormente dar clic sobre los botones **[Aplicar]** y **[Aceptar]** respectivamente para aplicar los cambios.
4. Por último, iniciar el servicio de **postgresql 9.0** a través del enlace **Iniciar**. Si el servicio se inicia correctamente el **estatus** de la columna **Estado** deberá ser **En ejecución**.

OPCIÓN 3

El diagnóstico por consola siempre deberá utilizarse como último recurso, ya que la respuesta de este comando puede ser ambigua y la causa pudiera determinarse más fácilmente a través de bitácora de la base de datos disponible a través del directorio *pg_log* dentro de la carpeta de instalación de SIABUC9.

Si después de las indicaciones anteriores el servicio continúa detenido, se recomienda realizar el diagnóstico por consola. Esta opción también permite obtener información importante del error en caso de no lograr el restablecimiento del servicio.

INSTRUCCIONES

1. Abrir la aplicación **Símbolo del sistema** (consola de comandos de Windows) con **privilegios de administrador** de Windows.

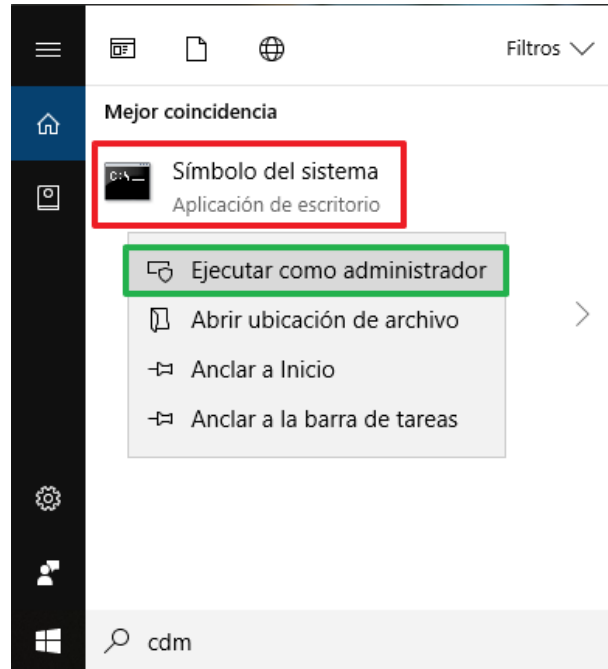


Ilustración 31. Consola de comandos

2. A través de la consola posicionarse en el **directorio bin** de la carpeta de instalación de SIABUC9 con el comando **cd**, ver ilustración 32.

cd "C:\Archivos de Programa\SIABUC9\SGBDR\bin"

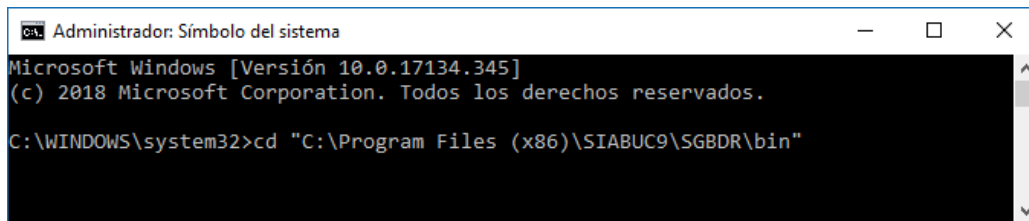


Ilustración 32. Cambiar de directorio a través de la consola de comandos

3. Posteriormente ejecutar el comando siguiente y presionar la tecla **[Enter]**, ver ilustración.

pg_ctl start -D "C:\Program files (x86)\SIABUC9\SGBDR\data"

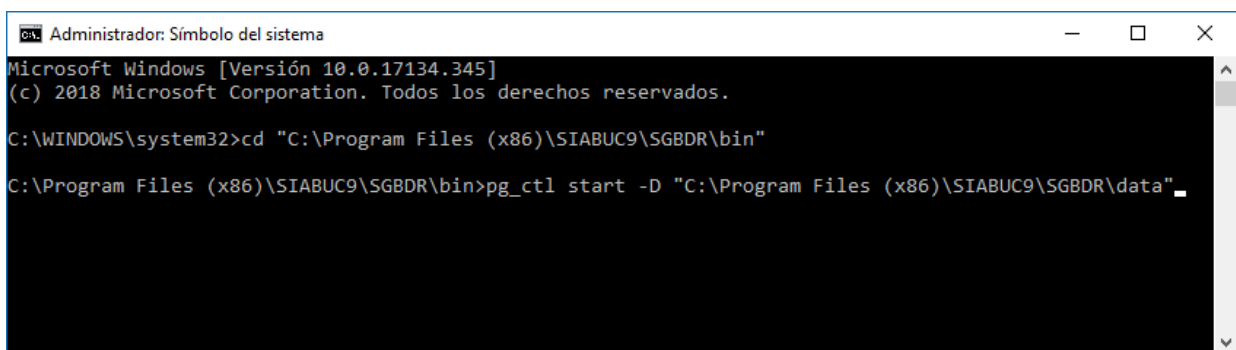


Ilustración 33. Comando pg_ctl para reiniciar el servicio de PostgreSQL

4. Si a través del comando anterior tampoco es posible iniciar el servicio de PostgreSQL 9.0, al menos indicará posibles causas que impiden el inicio del servicio, por ejemplo: la falta de archivos importantes en su instalación, en cuyo caso lo más recomendable es reinstalar el sistema SIABUC.