Mensajes de error

TABLA DE CONTENIDO

- Mensajes de estado
- Mensajes mientras está conectado
- Errores fatales
- Códigos de salida

Esta sección proporciona una lista de los **mensajes de error** comunes de AnyDesk, su causa y las posibles soluciones. Tanto si encuentra **problemas de conexión, mensajes de estado o errores fatales**, esta guía le ayudará a entenderlos y a solucionarlos eficazmente.

En la tabla siguiente, encontrará los errores relacionados con la conexión que pueden impedirle acceder a AnyDesk. Estos errores suelen producirse debido a problemas de red, configuraciones incorrectas o restricciones del firewall.

Mensaje	Descripción
No se puede conectar a/Desconectado de la red AnyDesk	Este error aparece cuando el cliente AnyDesk no se conecta al servidor AnyDesk. * Para las **versiones Cloud**, asegúrese de que el dispositivo host tenga una conexión a Internet activa y de que los Ajustes de Seguridad permitan el acceso a los servidores de AnyDesk. * Para las **versiones On-Premises**, verifique que el dispositivo host pueda conectarse a su servidor On-Premises.
Esperando imagen / Pantalla negra	Es posible que los controladores de pantalla del dispositivo remoto estén desactivados o apagados.
AnyDesk no está conectado al servidor. Compruebe su conexión a Internet	Normalmente causado por problemas de red o ajustes del firewall que bloquean AnyDesk.
Códigos de error de Windows (win32_10060, win32_11001, win32_10054)	Estos códigos de error son generados por Windows y suelen indicar configuraciones incorrectas del firewall.

Mensajes de estado

Los mensajes de estado proporcionan actualizaciones en tiempo real sobre su sesión de AnyDesk y pueden indicar problemas de configuración.

Mensaje	Descripción
No se pudo iniciar sesión en el ordenador remoto. La ventana de AnyDesk debe estar abierta en el ordenador remoto para poder conectarse.	El dispositivo remoto debe tener abierta la ventana de AnyDesk para aceptar la conexión.
La sesión se ha interrumpido en el lado remoto. Espere mientras AnyDesk intenta restablecer la sesión.	Esto ocurre debido a la configuración del firewall o a interrupciones de la red.
La sesión ha sido denegada debido a los ajustes del control de acceso del ordenador remoto.	Su ID no está en la lista blanca de la Lista de Control de Acceso (ACL) del cliente remoto.
Su licencia no permite más sesiones. Cierre otras sesiones o póngase en contacto con ventas para obtener una actualización.	Si se supera el límite de sesiones, cierre otras sesiones activas que puedan estarse ejecutando en segundo plano o actualice su licencia.
La sesión ha finalizado. Estado: desk_rt_27	La sesión se desconectó automáticamente después de un periodo de inactividad.

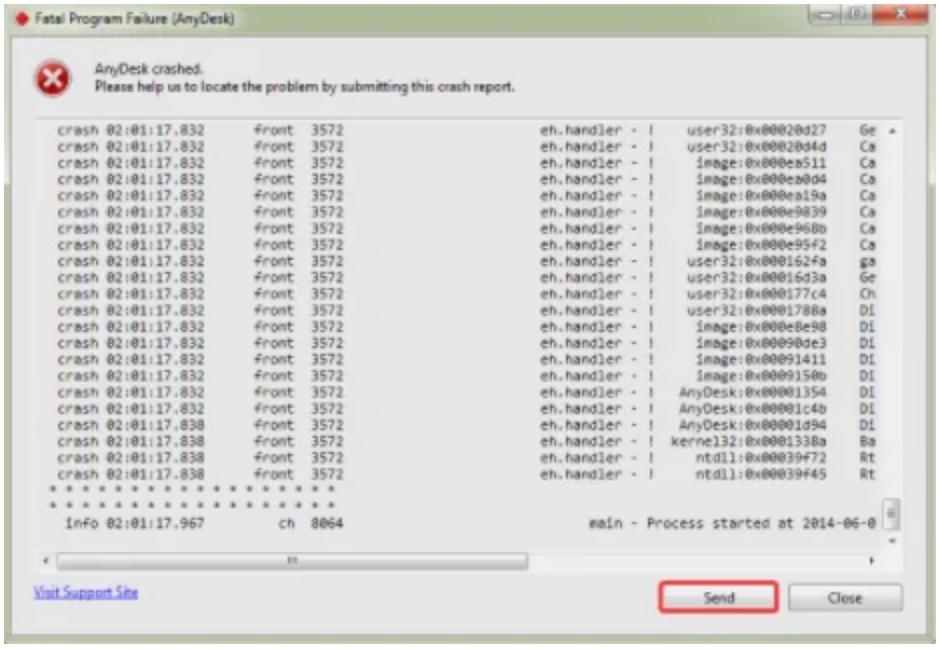
Mensajes mientras está conectado

Estos mensajes aparecen cuando está utilizando AnyDesk activamente pero se enfrenta a restricciones o limitaciones.

Mensaje	Descripción
Espere a que el usuario remoto acepte el diálogo de UAC.	El usuario remoto debe aprobar el aviso de Control de Cuentas de Usuario (UAC).
Demasiados intentos de conexión rechazados. Inténtelo más tarde.	Después de varias Solicitudes de Sesión rechazadas, es posible que se bloqueen temporalmente nuevos intentos.
El inicio de sesión en el ordenador remoto está bloqueado por la configuración de AnyDesk.	El dispositivo remoto está configurado para bloquear las conexiones entrantes.
El servidor de pantalla remoto no es compatible (p. ej., Wayland)	Si el sistema remoto utiliza Linux con Wayland, cambiar a X11 puede resolver el problema.

Errores fatales

Un error fatal ocurre cuando AnyDesk se bloquea inesperadamente debido a un problema del sistema. En estos casos, aparece un cuadro de diálogo de bloqueo con información técnica sobre el error.



Haga clic en **Send** para enviar el informe de bloqueo a AnyDesk. Este informe incluye datos de diagnóstico, como la dirección IP de su dispositivo, y ayuda a nuestro equipo a investigar el problema.

Para ayudar más al soporte, envíe los siguientes detalles:

- El **ID de bloqueo** que se muestra en el diálogo.
- Una breve **descripción de las acciones** que condujeron al bloqueo.
- Una **copia del informe de bloqueo**, si está disponible.

Códigos de salida

Los códigos de salida son útiles para que los desarrolladores y administradores de TI integren AnyDesk en scripts u otras aplicaciones.

Código	**Descripción**
1000-1001	Falta un archivo del sistema (p. ej., `ntdll.dll`, `kernel32.dll`)
7000-7003	Problemas con las rutas, fallos en la comprobación de la firma o comandos no reconocidos.
8000	Se requieren privilegios de administrador.
9000-9007	Errores genéricos, fallos en el registro de la licencia o parámetros no válidos.
9010	El servicio AnyDesk no se está ejecutando.
0xad1000-0xad1006	Problemas relacionados con la instalación.

Opciones disponibles en AnyDesk para mejorar la seguridad de las conexiones remotas, incluyendo la protección por contraseña y los controles de acceso.

Una función de seguridad que le permite definir qué IDs o Alias de AnyDesk tienen permiso para conectarse a un dispositivo. Todos los dispositivos que no estén en su Lista de Control de Acceso se bloquean automáticamente.

Una persona cuyo dispositivo está siendo accedido o controlado por otra persona mediante AnyDesk.

Una función de Windows que ayuda a evitar cambios no autorizados en el sistema operativo, lo que puede afectar a la funcionalidad de AnyDesk.

Una función de AnyDesk que permite a los agentes de soporte conectarse con los usuarios mediante un enlace de sesión sin necesidad del ID de AnyDesk del usuario, lo que agiliza el soporte remoto.