

Posibles causas del Error 15

◆ Dirección IP bloqueada o marcada como “sospechosa” por el firewall

Los firewalls como Imperva pueden bloquear IPs que anteriormente hayan mostrado actividad rara (por ejemplo gran número de consultas rápidas, automatizaciones o tráfico desde la misma IP).

◆ Conexión usando Proxy, VPN, red compartida o IP dinámica

Las IPs de VPN o servicios proxy suelen ser detectadas por seguridad y bloqueadas automáticamente.

◆ Cookies, historial o caché corruptos en el navegador

Datos antiguos en el navegador pueden hacer que el servidor rechace la conexión como si fuera una sesión sospechosa.

◆ Extensiones o bloqueadores (ad-blockers, antitracking)

Algunas extensiones interfieren con cómo se carga la página y son interpretadas como intentos de modificar o extraer datos.

◆ Medidas anti-bot del sitio detectan patrones rápidos/intensos

Si se navega rápido, se recarga una y otra vez o se usan scripts automatizados, el sitio puede interpretar eso como bot.

Soluciones que puedes probar

✓ 1) Cambiar o limpiar la red

- Reinicia el router / módem para obtener una **nueva dirección IP pública**.
 - Si la red es de una escuela o empresa con filtros corporativos, prueba desde otra red (datos celulares / Wi-Fi diferente).
 - Evita el uso de VPNs o proxys al ingresar al portal.
-

✓ 2) Probar desde otro navegador o dispositivo

- Intenta abrir el portal desde **otro navegador** (Chrome ↔ Edge ↔ Firefox).
 - Usa **modo incógnito/privado** para descartar problemas con cookies o extensiones. Esto muchas veces evita el bloqueo.
-

✓ 3) Limpiar caché y cookies del navegador

Esto “restablece” la sesión que el navegador almacena y evita que el firewall piense que es tráfico no autorizado. Normalmente está en *Configuración* → *Privacidad* → *Borrar datos* → *Cookies & caché*.

✓ 4) Desactivar extensiones sospechosas

Desactiva una por una extensiones de tipo:

- Bloqueadores de anuncios
- Anti-rastreo
- VPN o proxies
- Security/antimalware que interfieran con tráfico HTTPS

Luego intenta ingresar de nuevo.

✓ 5) Ajustar fecha/hora y DNS (en el dispositivo)

A veces, si la **fecha y hora del dispositivo está mal configurada** o la resolución de DNS es incorrecta, ciertos servicios de seguridad bloquean la conexión.

Asegúrate de que la hora sea automática y en tu zona.

Una acción extra que puede ayudar:

- En terminal/comando:
ipconfig /flushdns (esto limpia el cache DNS).
-

✓ 6) Contactar al soporte de IMSS con el Incident ID

El error muestra un **Incident ID** y la IP que fue bloqueada. Ese número es específico de tu intento de acceso.

Si ninguna solución local funciona, compártelo con el soporte técnico de IMSS para que **revise si te han bloqueado en el firewall y, si corresponde, liberen tu acceso.**

Si aún no funciona:

- Prueba desde otro **dispositivo completamente distinto** (ej. un celular con datos móviles).
- Si funciona ahí, el problema está en tu navegador o red, no en la plataforma.