



# INSTRUCTIVO

---

## PREGUNTAS FRECUENTES

## Contenido

- **Inconvenientes a la hora de conectarse a una sesión en línea. ....3**
- **Cómo darse de baja en un curso. ....4**
- **Cómo descargar el certificado de un curso. ....5**
- **Cómo descargar la grabación y mensajes de chat de un curso. ....6**
- **Código de falla: J10.....9**
- **Cómo modificar mi perfil. ....11**

**PROBLEMA:**

- Inconvenientes a la hora de conectarse a una sesión en línea.

**CAUSA:**

- El usuario no puede ingresar a la sesión, no puede escuchar al instructor o no visualiza el material.

**SOLUCIÓN:**

- Conexión a internet a través del cable.
- Se sugiere utilizar el navegador GOOGLE CHROME.

## PROBLEMA:

- Cómo darse de baja en un curso.

## CAUSA:

- Por algún motivo el usuario no puede participar en el curso y desea darse de baja.

## SOLUCIÓN:

- Cuando un usuario decide darse de baja, debe revisar la ficha técnica del curso, en donde se señala el número de sesiones que debe cumplir antes de darse de baja.
- Ingresar al curso, en el cual quiere darse de baja.

🔍 NOMBRE DEL CURSO

- Diríjase a la parte inferior izquierda en ADMINISTRACIÓN la opción “Darme de baja”. Después del número señalado de sesiones en la ficha técnica, ésta opción ya no estará habilitada.



## PROBLEMA:

- Cómo descargar el certificado de un curso.

## CAUSA:

- El usuario debe cumplir con el promedio mínimo de 8/10, caso contrario no visualizará el icono de descarga.
- Dependiendo del curso, el certificado tendrá un pago. El usuario deberá procesar el pago primero, para visualizar el ícono de descarga.

## SOLUCIÓN:

- Ingresar al curso que desea descargar el certificado.

 NOMBRE DEL CURSO

- Diríjase a la parte inferior en CERTIFICADO.

### Certificado Virtual:

Se recuerda que el certificado estará habilitado sólo para los participantes que hayan obtenido en los cuestionarios un promedio total del curso igual o mayor a 8/10



No disponible excepto: Necesitas conseguir la puntuación requerida en **Total del curso**

## PROBLEMA:

- Cómo descargar la grabación y mensajes de chat de un curso.

## CAUSA:

- El usuario no consigue descargar una grabación y mensajes de chat.

## SOLUCIÓN:

- Ingresar al curso.

- Seleccione la sesión que desea reproducir la grabación.

**Fecha y hora de la sesión**

➤ Join Sesión (número de sesión) Hoy 12:00 - 1:00

📄 Material de la sesión

📝 Cuestionario de la sesión

- Clic en “Join Sesión (número de la sesión)”.

**Fecha y hora de la sesión**

➤ Join Sesión (número de sesión) Hoy 12:00 - 1:00

📄 Material de la sesión

📝 Cuestionario de la sesión

- Clic en “Recording 1”.

### » Join Sesión (número de sesión)

Hoy 12:00 - 1:00

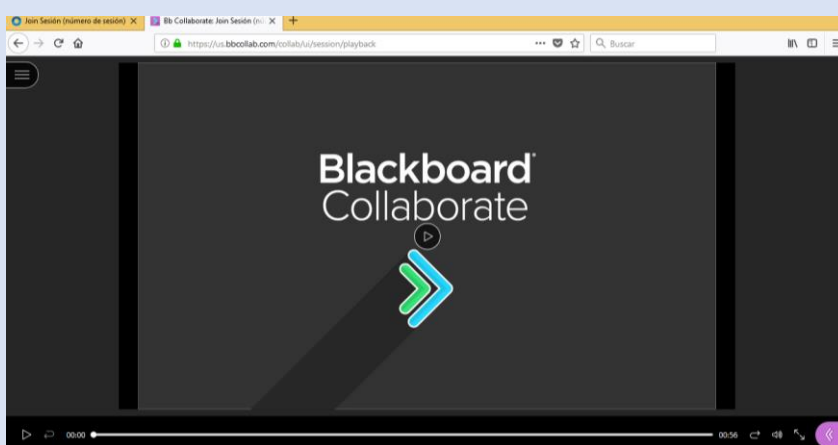
Meeting ended

Join Sesión (Número de la Sesión)

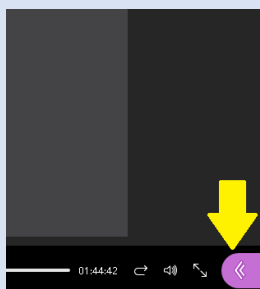
### Recordings

Recording 1 jueves, 1 de febrero de 2018, 12:51 56 segundos

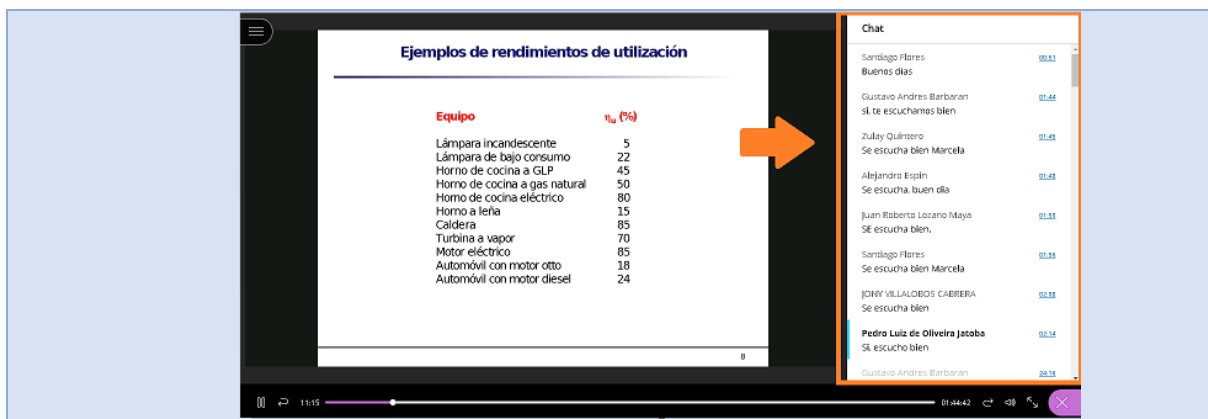
- Espere un momento y visualizara el video de grabación de la sesión seleccionada.



- Para visualizar los mensajes de chat de la sesión. Diríjase a la parte inferior derecha.



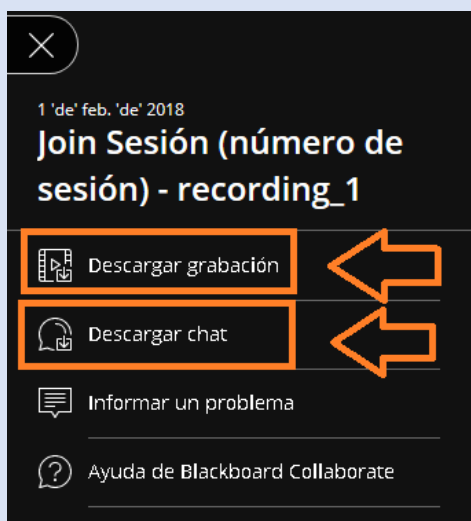
- Visualizara todos los mensajes de chat.



- Para descargar la grabación y mensajes de chat. Dirijase a la parte superior izquierda.



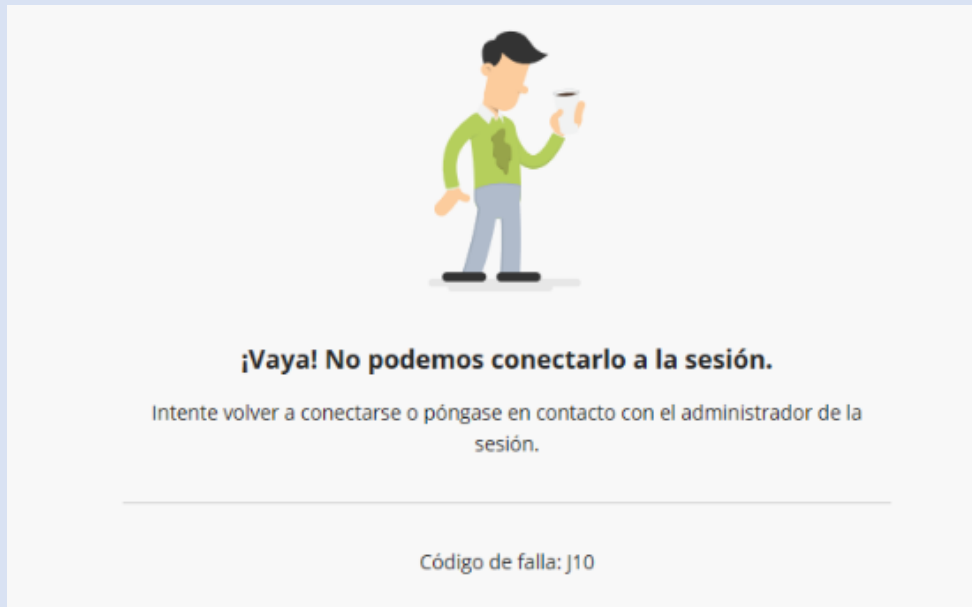
- Descargue su grabación y/o mensajes de chat.





## PROBLEMA:

- Código de falla: J10



## CAUSA:

- Al momento de ingresar a la sesión, indica un Código de falla: J10

## SOLUCIÓN:

- Requiere se permita una conexión HTML 5 Web Socket en navegadores y dispositivos de red como servidores proxy.
- Para probar la conexión Web Socket, se sugiere seguir los siguientes pasos.
  - En un navegador, escriba la siguiente url: <https://www.websocket.org/echo.html>
  - Escriba en el cuadro de texto Ubicación: wss://echo.websocket.org
  - Haga clic en el botón Conectar.
  - Una vez conectado, presione el botón Enviar.
  - Se visualizará el mensaje "Rock it with HTML5 WebSocket", como configuración exitosa de Web Socket.
  - Posteriormente, intente nuevamente la conexión a la plataforma.

 This browser supports WebSocket.

**Location:**

Use secure WebSocket (TLS)

**Message:**

**Log:**

```
CONNECTED
SENT: Rock it with HTML5 WebSocket
RESPONSE: Rock it with HTML5 WebSocket
```

**IMPORTANTE:** Si recibe un error o no recibe una respuesta, debe hablar con el departamento de redes de su institución. La única forma de resolver este problema es permitir el tráfico de Web Socket al dominio `bbcollab.com` en su servidor proxy u otro dispositivo de red.

## PROBLEMA:

- Cómo modificar mi perfil.

## CAUSA:

- El usuario desea realizar cambio de descripción, correo electrónico u otra opción.

## SOLUCIÓN:

- Dirigirse a la parte inferior izquierda en ADMINISTRACIÓN, opción *Ajustes de mi perfil* en “Editar perfil”.

