

## ÍNDICE Y MANUAL PASO A PASO

Aquí puedes encontrar una lista de los problemas más comunes al conectarte a las clases online de my.eli.es y la solución que mejores resultados está dando desde que empezamos con las clases online.

NOTA: Este manual está basado en la experiencia obtenida en la resolución de incidencias técnicas desde que comenzamos con las clases online.

Lo primero es saber qué **dispositivo y/o sistema operativo** tenemos, los dispositivos Apple tienen su propio sistema operativo, OS para ordenadores e IOS para Ipads e Iphones, y su propio navegador, "Safari", aunque recomendamos usar Google Chrome o Mozilla Firefox. Las tablets y móviles que no sean Apple funcionan en su mayoría con el sistema Android y los ordenadores, portátiles o sobremesa, funcionan con Windows 10, los mas nuevos, y con Windows 7, los mas antiguos (Por debajo de windows 7 no sería posible conectarse).

Recomendamos tener instalados los dos navegadores recomendados, **Chrome y Firefox**. En caso de tener problemas al conectarte con uno debes probar con el otro.

La mayoría de errores se solucionan borrando la caché del navegador, debe ser lo primero que hacemos si hay problemas de conexión.

### Borrar caché en los distintos navegadores y sistemas..... 1

Si no podemos entrar porque nos da un numero de error o no nos acepta los datos de registro a pesar de que están bien escritos.

### Error 1007..... 2

Si el sonido o la cámara no conecta bien, lo primero es

### Comprobar y/o cambiar permisos..... 2

Si no escuchas nada en la prueba de eco y al conectarte escuchas pero no puedes hablar.

### Solucionador de problemas de sonido de Windows..... 3

Utilizar el solucionador de problemas si no escuchamos nada por los altavoces

### Problemas con sus dispositivos multimedia..... 4

Si te conectas bien pero la conexión es inestable.

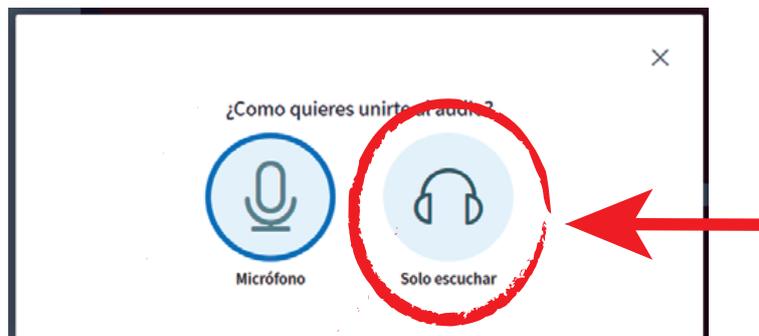
### Problemas con su señal de internet..... 4

Si no te cargan bien los videos.

### Problemas al reproducir videos de clase..... 4

## MUY IMPORTANTE

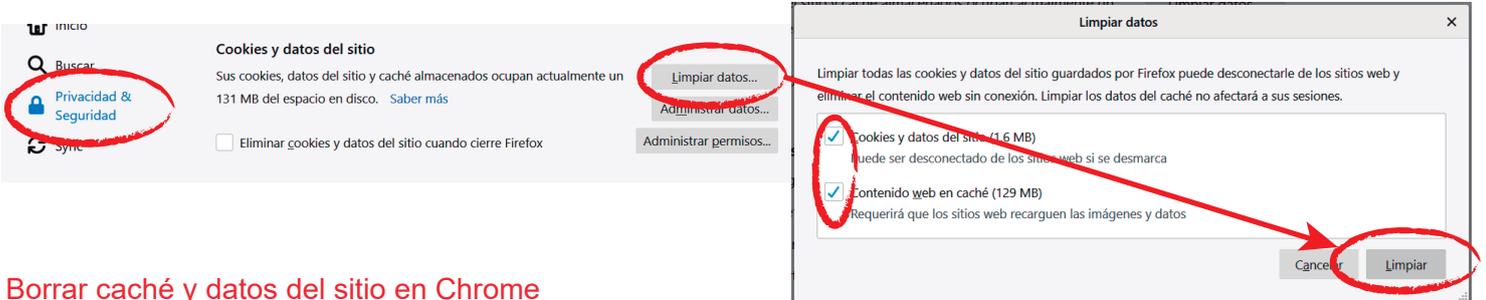
**Entrar siempre pulsando en los auriculares para entrar como oyente** ya que para las clases "en emisión" no necesitamos usar el micrófono ni la cámara.



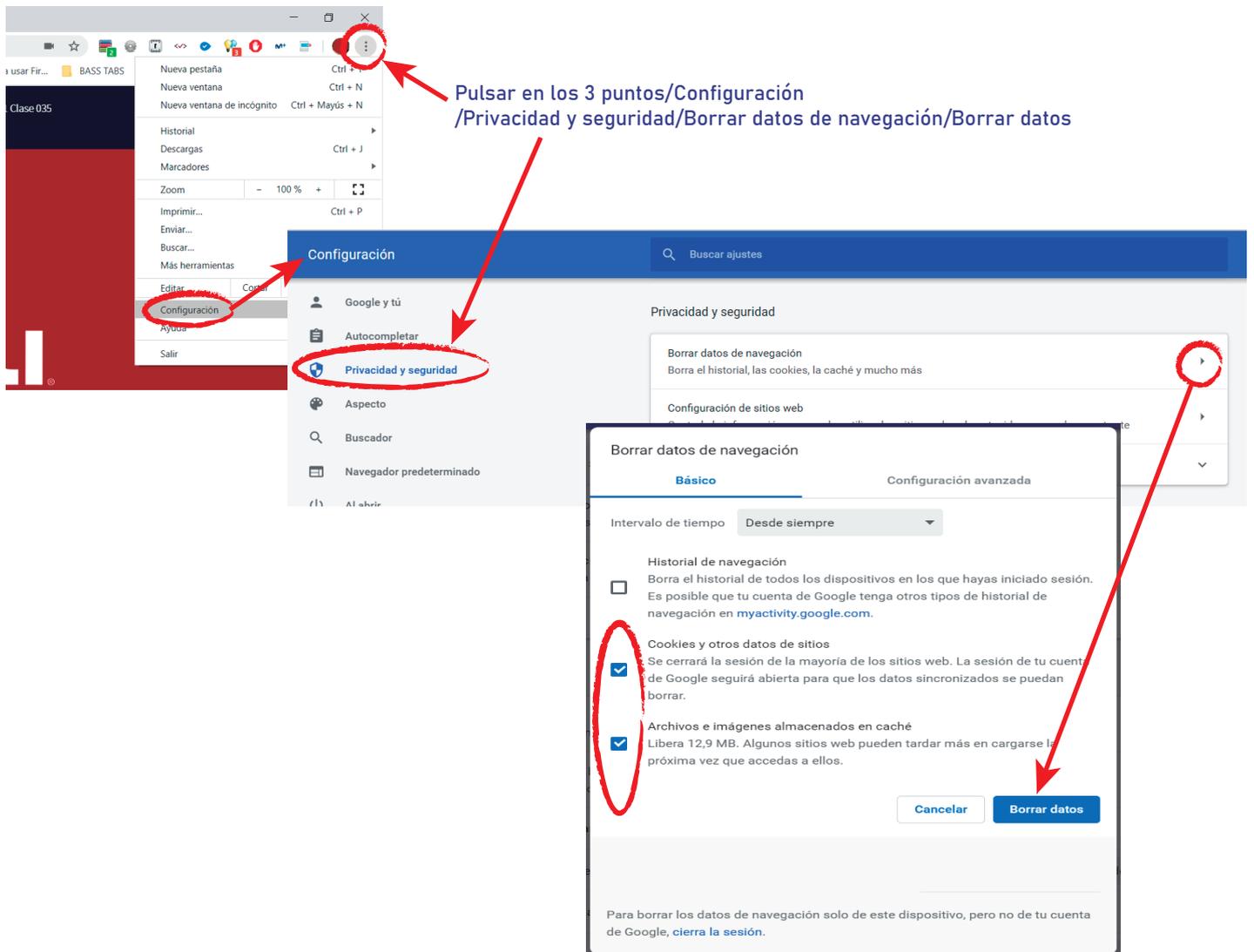
## Borrar caché y datos del sitio en Firefox

Muchos de los problemas de sonido y/o de errores como “usuario o contraseña incorrecta”, aún estando seguros de que es correcta, problemas de pantalla azul al entrar y muchos otros errores se pueden solucionar borrando la caché y datos del sitio. Estos datos son archivos temporales del navegador y borrarlos no borrará sus contraseñas. Puede que se cierre la sesión y tengas que entrar de nuevo al borrar los datos.

Entrar en opciones como se explica en “permisos” en la página 2, Opciones/Privacidad & Seguridad/Limpiar datos/Limpiar



## Borrar caché y datos del sitio en Chrome



Para borrar caché y datos del sitio en **android**:

<https://support.google.com/accounts/answer/32050?co=GENIE.Platform%3DAndroid&hl=es&oco=1>

<https://bit.ly/borracache>

Para borrar caché y datos del sitio en **IOS** (Iphones e Ipad):

<https://support.google.com/accounts/answer/32050?co=GENIE.Platform%3D%3DIOS&hl=es&oco=1>

<https://support.apple.com/es-es/HT201265>

Para borrar caché y datos del sitio en **ordenador Apple**:

<https://es.guides.instructure.com/m/70283//344644-como-limpio-mi-memoria-cache-del-navegador-en-un-mac>

NOTA: Puede que se cierre la sesión y tengas que entrar de nuevo.

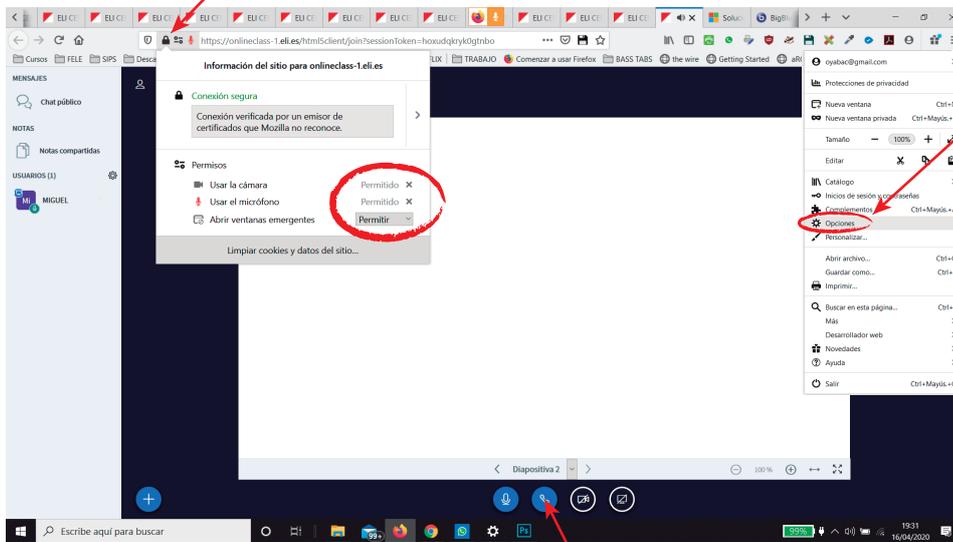
## Error 1007

Este error es provocado por el firewall que está bloqueando la conexión. Puedes probar apagando el firewall de tu antivirus y/o de windows Defender. En la mayoría de los casos se soluciona cambiando una característica en su router. Cada compañía usa un router propio, si deseas configurar tu router por tí mismo busca ayuda en internet, sino puedes llamar a tu compañía y que cambien esta configuración remotamente. <https://www.adslzone.net/operadores/routers/>

Lo que hay que cambiar es el **nivel de seguridad del firewall del router de Alto a Medio**, en caso necesario deshabilitar el firewall totalmente aunque no es recomendable.

## Comprobar y/o cambiar permisos.

**Permisos en Firefox** Pulsar icono de candado para ver permisos, si no salen pulsar en "datos del sitio".



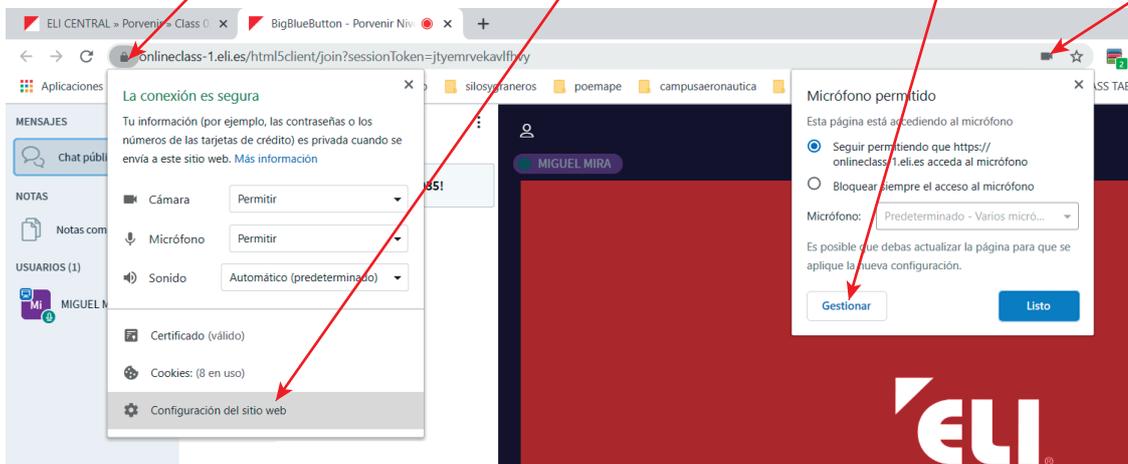
Otra manera de ver los permisos: Opciones/Privacidad/permisos

Para desconectar y reconectar sonido sin salir de la clase y repetir la prueba de eco.

## Permisos en Chrome

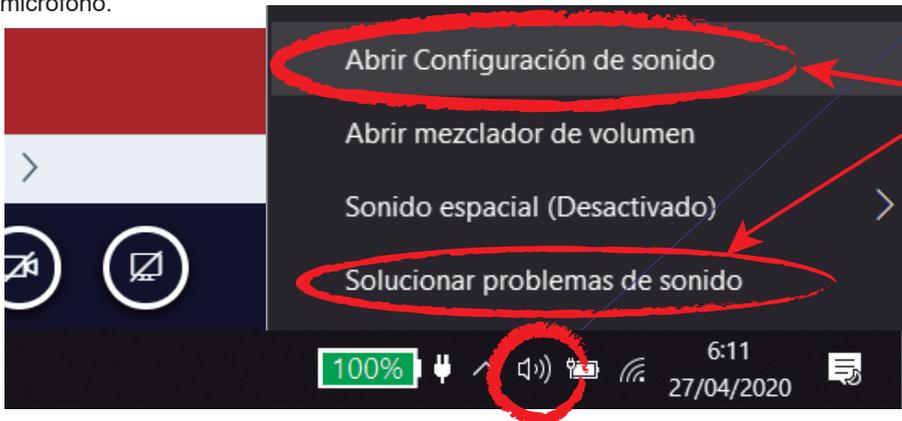
Pulsar icono de candado para ver permisos, si no salen pulsar en "Configuración de sitio web".

También podemos pulsar en el icono de la cámara y en "gestionar"



## Solucionador de problemas de audio de Windows 10

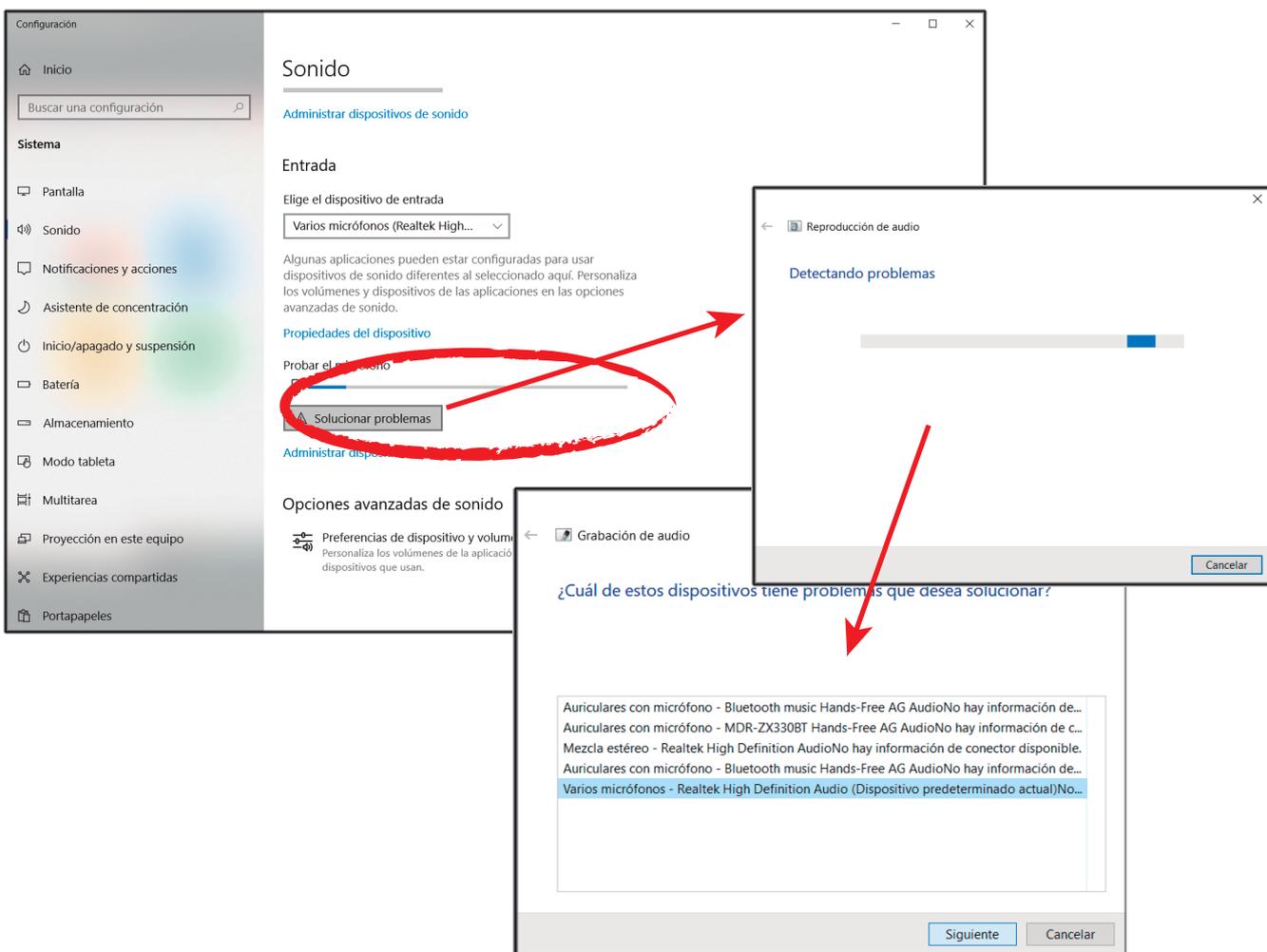
Windows 10 tiene una herramienta para solucionar problemas de sonido. Esto suele solucionar los problemas más comunes con el micrófono.



Pulsar icono del altavoz con 3 líneas, donde se ve el volumen del ordenador y abrir la configuración de sonido. También se puede pulsar en "solucionar problemas de sonido" y seguir los pasos siguientes

Entramos en la configuración de sonido, primero vemos la salida de sonido que son los altavoces o auriculares. Debe moverse la línea si hay sonido reproduciéndose, esto muestra que sí se está reproduciendo sonido aunque no salga por los altavoces o auriculares. Comprobad que los altavoces o auriculares están conectados correctamente.

Pulsamos en "solucionar problema" y si nos pregunta elegir el dispositivo que tiene el problema, elegir los altavoces o el auricular, suele ser el predeterminado, y esperar a que termine. Si al final le dice que no ha encontrado el problema tendríamos que buscar otra solución.



**IMPORTANTE:** Si no vemos estos menús debemos tener una versión anterior de windows, posiblemente **Windows 7**.

## Problemas con sus dispositivos multimedia

Cuando vemos este error lo primero sería probar otro de los navegadores recomendado y/o borrar la caché y datos del sitio, como se explica en la página 1. Si no se soluciona debemos probar reiniciando el dispositivo o reinstalando los drivers (Sólo en ordenadores) como se explica en la página 3 en “La cámara no funciona”.

## Problemas con su señal de internet

En muchos casos, cuando el problema es intermitente en la clase y en el tiempo, el problema es que la señal de wifi no llega correctamente al dispositivo. Recomendamos estar lo mas cerca posible del router, conectado al router con cable de red (sólo ordenadores) si fuera posible, mantener al mínimo el numero de dispositivos conectados a la misma red de wifi, móviles, televisores inteligentes, consolas, etc.

## Problemas al reproducir videos de clase

En caso de no poder ver los videos que se reproducen en clase, podemos comprobar que tenemos permisos de reproducción automática como se explica en la página 1. Si el problema persiste podemos pedir al profesor/a que también escriba el link al video en el chat de clase y reproducirlo en una pestaña nueva.