

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 "usuario o contraseña incorrecta"..... 2

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.

El micrófono no funciona..... 3

Si te aparece como cámara un fondo gris y un icono de una cámara tachada o dice que no encuentra el dispositivo.

La cámara no funciona..... 3

Si te conectas bien pero es imposible reconectar el sonido al volver de las salas de trabajo en grupo.

No reconecta al volver de las salas de grupo..... 3

Si la prueba de eco se queda atascada o recibes un error al intentar conectar cámara o sonido.

Problemas con sus dispositivos multimedia..... 5

Si te conectas bien pero la conexión es inestable.

Problemas con su señal de internet..... 5

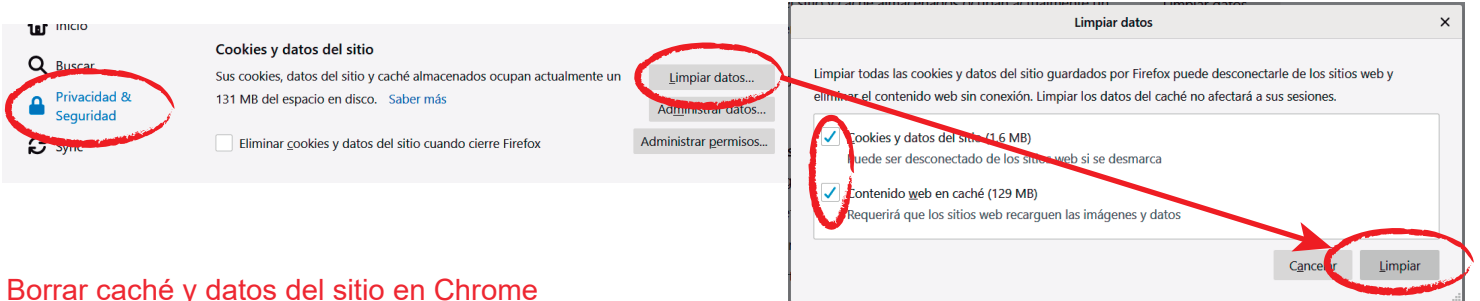
Si no te cargan bien los videos.

Problemas al reproducir videos de clase..... 5

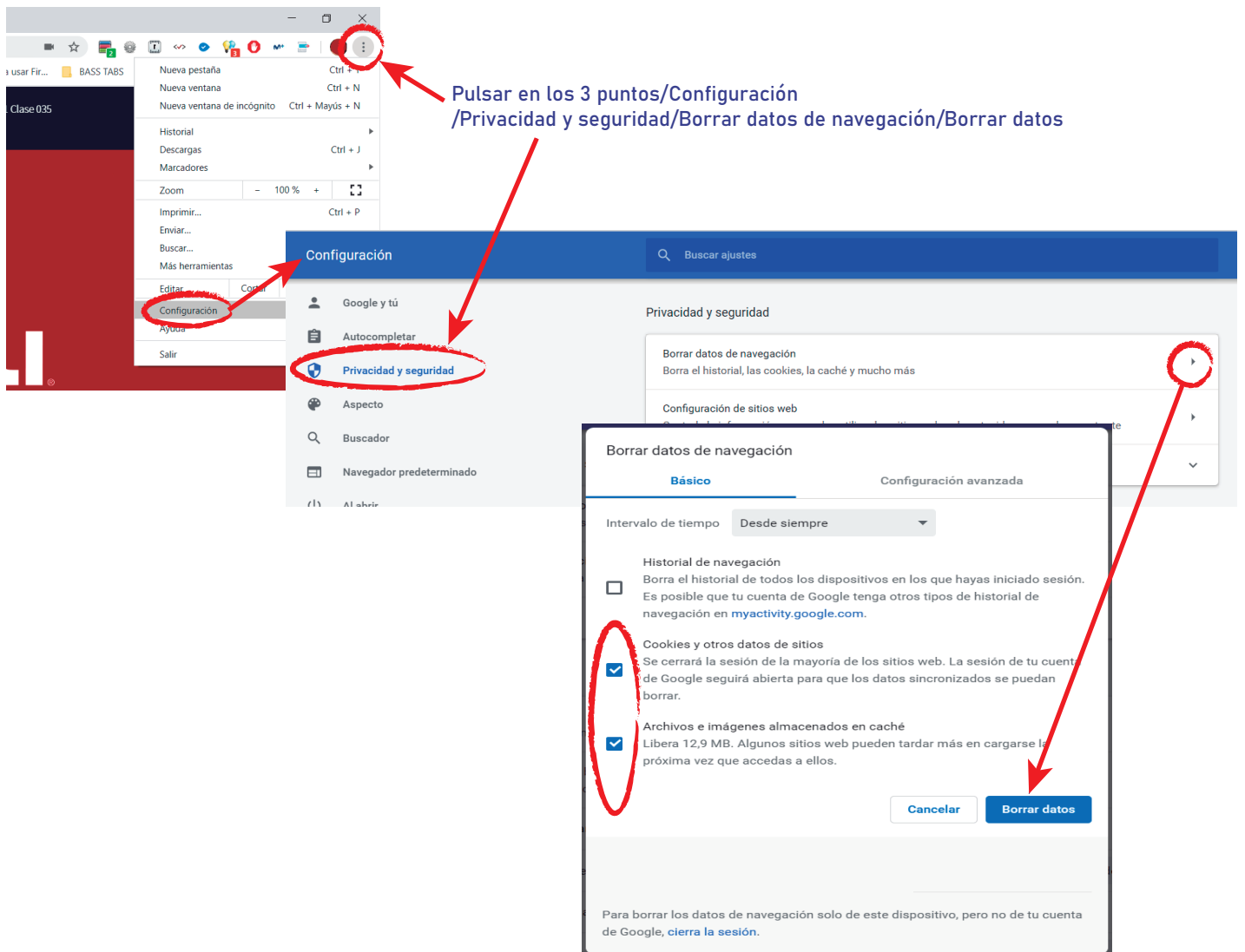
Borrar caché y datos del sitio en Firefox

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 "usuario o contraseña incorrecta"

El error más común al introducir contraseñas es que haya, sin saberlo, un espacio en blanco al principio o al final, suele ocurrir al copiar y pegar. Si, a pesar de todo, te sigue diciendo que es incorrecta puede ser un error.

Este error se soluciona entrando a <https://my.eli.es> desde este enlace:

https://my.eli.es?utm_campaign=eli-nervion-eli-online-class-empieza-hoy&utm_medium=email&utm_source=acumbamail

O su versión corta para copiarla a mano en el navegador

<https://bit.ly/Myeli>

Error 1007

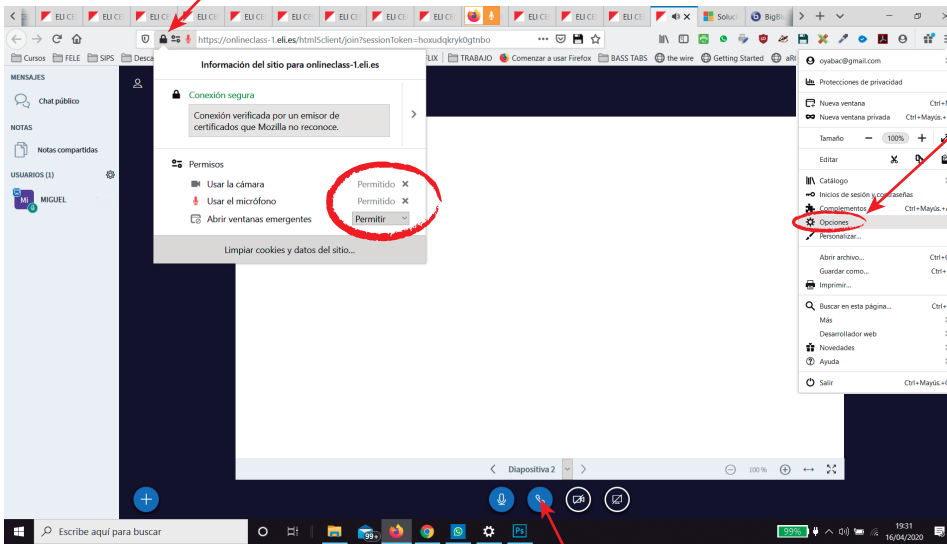
Este error es provocado por el firewall que está bloqueando la conexión. Puedes probar apagando el firewall de tu antivirus y/o de windows Defender. En la mayoría de los casos se soluciona cambiando una característica en su router. Cada compañía usa un router propio, si deseas configurar tu router por 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".



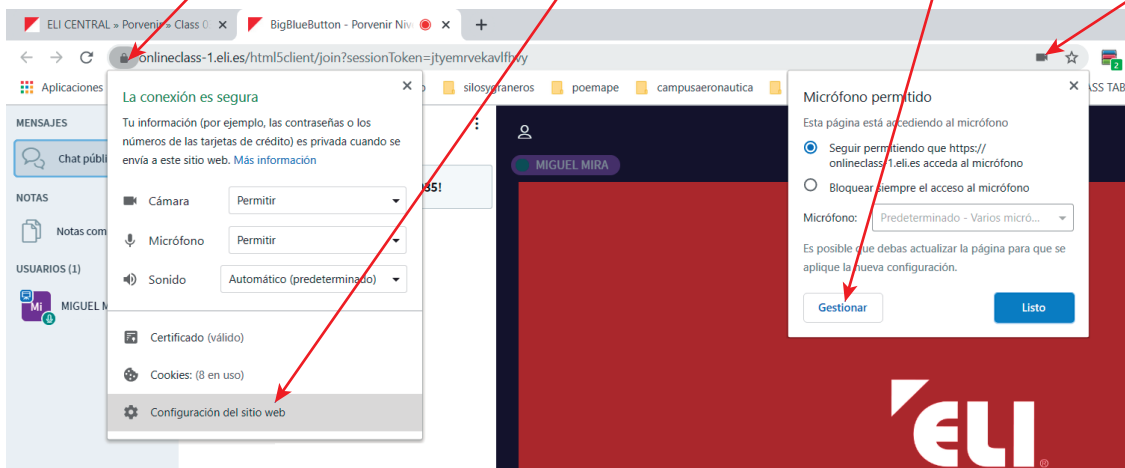
Otra manera de ver los permisos: Opciones/Privacidad/permisos

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

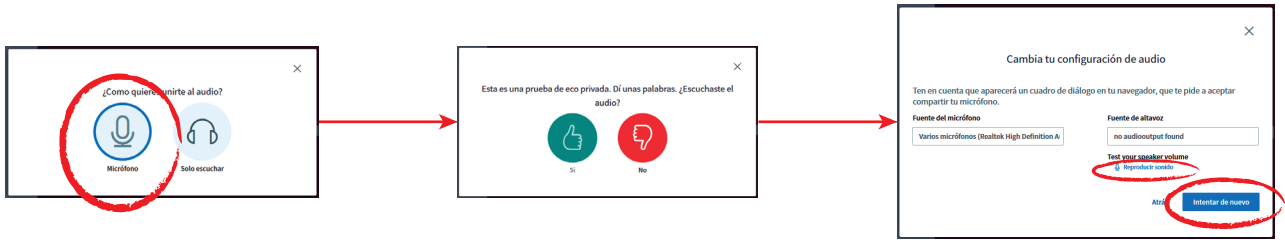
Permisos en Chrome

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"



Entrar siempre pulsando en micrófono, si se pulsa en oyente (los auriculares) sólo podrás escuchar pero no hablar. Para la prueba de eco debes decir algo y escucharás tu voz de vuelta, si eso no pasa puede que haya un problema con el micrófono. **Si la prueba de eco falla** pulsar en “NO”. Probar con las distintas opciones que salgan en “fuente del micrófono”, para probar los altavoces o auriculares pulsar en “reproducir sonido”, debe escuchar un timbre. Al terminar, pulsar en “intentar de nuevo” para volver a la prueba de eco.



El micrófono no funciona

Si tienes problemas para que el profesor te escuche puede que no tengas correctamente configurados los permisos del micrófono. Lo primero es comprobar estos permisos en el navegador como se explica en la página 2. Los navegadores que recomendamos son Google chrome y Mozilla Firefox, es aconsejable que instales los dos en tu ordenador y que, en caso de que uno falle probar con el otro. Los puedes instalar desde aquí:

<https://www.google.com/intl/es/chrome/>

https://www.mozilla.org/es-ES/firefox/new/?redirect_source=firefox-com

Al aceptar permisos de micrófono y cámara asegurarse de que “recordar” está activo si existe esta opción. Esto ayuda al volver de las salas privadas pero puede volver a preguntar al entrar en una clase de nuevo.

NOTA: En el caso de los dispositivos Apple puede que no permita usar estos navegadores sino el navegador propio de Apple, Safari.

Si los permisos están correctos y el problema persiste:

En **windows 10** existe un solucionador automático de problemas que corrige casi siempre los problemas con el micrófono, su uso se explica en la página siguiente.

En **otros sistemas** seguid la ayuda de esta página

<https://www.onlinemictest.com/es/>

En ésta página podemos hacer una prueba de micrófono, de cámara y de altavoces o auriculares.

Buscad en “Guías técnicas” cómo configurar sistemas antiguos de windows y sistemas Apple OS

En **móviles y tablets Android** seguid la guía de permisos de la página anterior.

La cámara no funciona

Si al conectar la cámara (recuerde elegir la cámara frontal del dispositivo antes de pulsar en compartir cámara) aparece el recuadro de imagen con fondo gris y un icono de una cámara tachada es que ha desconectado la cámara accidentalmente. En las teclas de la parte superior del teclado (sólo ordenadores), las teclas que van de F1 a F12 o encima de éstas, debe haber una con un icono de una cámara tachada, aquí es donde se enciende y apaga la cámara desde el teclado.

Si el problema es que no reconoce ninguna cámara puede hacer la prueba en esta página fuera de tu horario habitual de clase e ir cambiando la configuración :

<https://www.onlinemictest.com/es/prueba-de-camara-web/>

Lo recomendable es comprobar y actualizar los drivers como se explica en estos enlaces:

<https://support.microsoft.com/es-co/help/13753/windows-10-camera-does-not-work>

<https://support.microsoft.com/es-es/help/4028443/windows-10-update-drivers>

Esto generará una ventana que permite visualizar los dispositivos conectados a tu equipo y su estado actual, si todo está correcto, verás una imagen muy similar a la de la derecha.

Si vemos algún signo de exclamación es que hay algún problema.

El sonido está en “Controladoras de sonido y vídeo” y la cámara en

“Controladoras de imagen”



No reconecta al volver de las salas de grupo

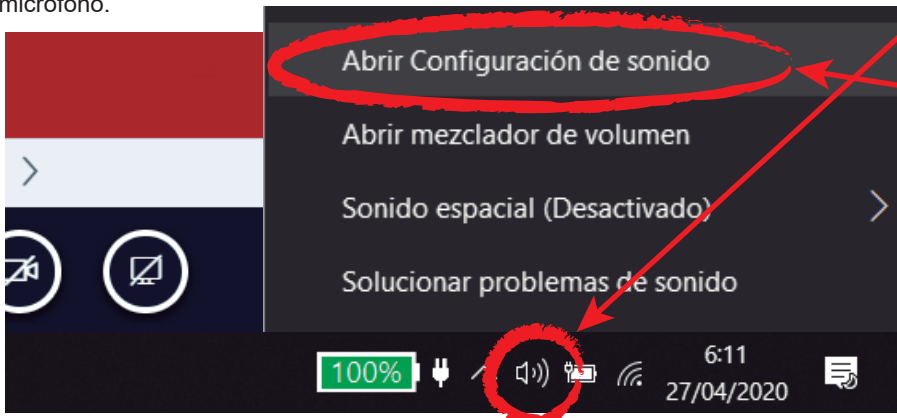
Este es un error que ocurre habitualmente en el navegador safari en dispositivos IOS y OS de Apple.

Esto se soluciona abriendo una pestaña nueva y copiando la dirección de la clase en nuestra nueva pestaña para seguir con la clase pero cambiando de pestaña. Aunque se reinicie la clase el problema persistirá mientras no cambies de pestaña.

Teclas rápidas para copiar y pegar: **WINDOWS Ctrl+C(copiar)/Ctrl+V(pegar) / Apple manzana+C(copiar)/manzana+V(pegar)**

Solucionador de problemas de audio de Windows 10

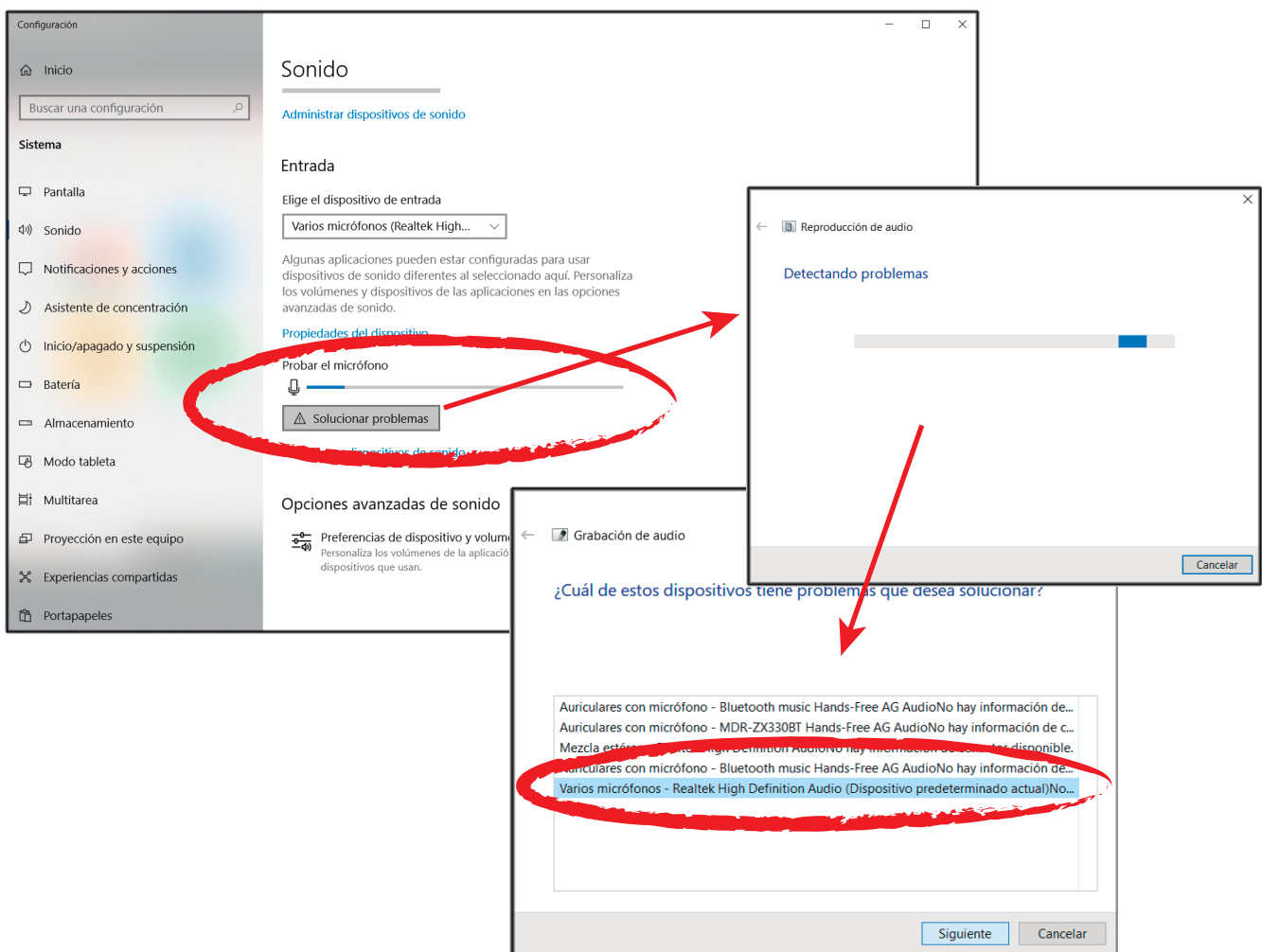
Windows 10 tiene una herramienta para solucionar problemas de sonido. Esto suele solucionar los problemas más comunes con el micrófono.



Pulsar icono del altavoz con 3 líneas, donde se ve el volumen del ordenador y abrir la configuración de sonido.

Entramos en la configuración de sonido, primero vemos la salida de sonido que son los altavoces o auriculares. Un poco más abajo vemos la entrada de sonido, que es el micrófono. Donde pone "probar el micrófono" debe moverse la línea azul al hablar, esto muestra que el micrófono sí recibe sonido.

Pulsamos en "solucionar problema" y si nos pregunta elegir el dispositivo que tiene el problema, elegir el micrófono, 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**.
Pulsa estos enlaces para ver como configurar permisos y/o configuración de sonido en 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.