



PREGUNTAS FRECUENTES



Portal de formación del ISCIII
Instituto de Salud Carlos III

1.	CUESTIONES TÉCNICAS.....	3
1.1.	¿QUÉ REQUISITOS DEBE TENER MI EQUIPAMIENTO PARA PODER REALIZAR LOS CURSOS?.....	3
1.2.	¿QUIÉN ME PUEDE AYUDAR A SOLUCIONAR LOS PROBLEMAS PARA PARA TRABAJAR EN LA PLATAFORMA?...	3
1.3.	¿ME SIRVEN MIS CLAVES DE OTROS CURSOS DEL INSTITUTO DE SALUD CARLOS III?	4
1.4.	¿CÓMO PUEDO CONSEGUIR QUE LOS ENLACES FUNCIONEN?	4
1.5.	¿CÓMO PUEDO DESCARGAR DOCUMENTOS EN PDF?	4
1.6.	¿CÓMO PUEDO AUMENTAR EL TAMAÑO DE LA VENTANA DE CONTENIDOS PARA PODER VISUALIZAR TODOS LOS CONTENIDOS?	5
1.7.	¿CÓMO PUEDO SUBIR UNA FOTO A MI PERFIL?	5
1.8.	¿CÓMO PUEDO CAMBIAR LA FOTO DE MI PERFIL?	5
1.9.	¿PUEDO ELIMINAR, MODIFICAR O CAMBIAR DE UBICACIÓN UN MENSAJE QUE HE ENVIADO AL FORO?.....	5
1.10.	¿QUÉ HAGO SI AL ABRIR UNA ACTIVIDAD APARECE UNA PANTALLA EN BLANCO?	5
2.	OTRAS CUESTIONES	6
2.1.	¿CÓMO PUEDO INFORMARME DE LOS PLAZOS, LA FORMA DE ENTREGA O DE REALIZACIÓN DE LA TAREA? ...	6
2.2.	¿QUÉ DEBO HACER SI SÉ QUE VOY A ESTAR AUSENTE DEL CURSO UNOS DÍAS O ME VOY A RETRASAR EN LA ENTREGA DE TAREAS?.....	6
2.3.	¿EXISTEN UNOS HORARIOS OBLIGATORIOS QUE HAY QUE CUMPLIR PARA LA REALIZACIÓN DEL CURSO? ¿ES NECESARIO QUE ME CONECTE TODOS LOS DÍAS?	6

1. CUESTIONES TÉCNICAS

1.1. ¿Qué requisitos debe tener mi equipamiento para poder realizar los cursos?

Las características mínimas del equipamiento informático que el alumno debe disponer para seguir de manera adecuada esta formación en línea son las siguientes:

- Hardware
 - Pentium IV 400 MHz.
 - Memoria RAM 512 Mb.
 - Disco duro de 20 GB.
- Comunicaciones
 - Acceso a Internet (línea ADSL).
- Software
 - Internet Explorer 9 o superior / Mozilla Firefox 25 o superior.
 - Acrobat Reader X o superior.
 - Flash Player 11 o superior.
- Resolución de **pantalla 1024 x 768 píxeles**

1.2. ¿Quién me puede ayudar a solucionar los problemas para para trabajar en la plataforma?

Para cualquier problema técnico relacionado con la plataforma, debe ponerse en contacto con el Centro de Atención al Usuario (CAU) a través del siguiente canal:

- Enviando un mensaje de correo electrónico a aulavirtual@isciii.es

1.3. ¿Me sirven mis claves de otros cursos del Instituto de Salud Carlos III?

Cada usuario una vez logado en la plataforma vera automáticamente los cursos en los que se haya matriculado.

1.4. ¿Cómo puedo conseguir que los enlaces funcionen?

Es posible que tenga activado un bloqueador de pop-ups o ventanas emergentes y por ello no le sea posible acceder a los enlaces. Para acceder mantenga pulsada la tecla **control** mientras pincha en el enlace con el **botón izquierdo del ratón**, esta operación la deberá repetir en cada enlace al que desee acceder.

Si desea deshabilitar el bloqueador de pop-ups en toda e portal de formación y utiliza **Internet Explorer** como navegador, diríjase en la barra del explorador al apartado **Herramientas** y una vez allí vaya a **Bloqueador de elementos emergentes** y escoja la opción **Configuración del bloqueador de elementos emergentes**. Introduzca en el apartado **Sitios permitidos** la dirección del sitio web que desea permitir, en este caso: aulavirtual.isciii.es y haga clic en **Aceptar**.

En caso de utilizar **Google Chrome**, haga clic en el icono de la llave inglesa, seleccione **Configuración** y después en **Avanzadas**. Pulse en **Configuración de contenido** en la sección **Privacidad**. En la sección ventanas emergentes, seleccione **Permitir que todos los sitios muestren las ventanas emergentes**.

Para **Firefox** haz clic en el menú "Herramientas", si no visualiza este menú pulsa la tecla Alt, en la parte superior del navegador para abrir un menú desplegable. Elige "Opciones" y se abrirá una ventana en Firefox. Desactiva la opción "Bloquear ventanas emergentes" dentro de la ventana y haga clic en **Aceptar**

Cierre por completo el navegador e intente de nuevo acceder a las actividades.

1.5. ¿Cómo puedo descargar documentos en PDF?

Para poder descargar los documentos que hay en formato **PDF** tiene que habilitar un permiso en el navegador de Internet de la siguiente forma:

Ir a: Herramientas>>>Opciones de Internet>>>Seguridad>>>Nivel Personalizado

Al pulsar ahí se abre una ventana, hay que bajar hasta las siguientes opciones:

Hay que bajar hasta la opción Descargas >> Descargas de archivos>> y pulsar en Habilitar

1.6. ¿Cómo puedo aumentar el tamaño de la ventana de contenidos para poder visualizar todos los contenidos?

El porcentaje que aparece en la barra inferior de la pantalla debe estar al 100% para ver toda la información que se muestra en la ventana.

Si tiene **Internet Explorer**, pulsando en la parte superior derecha de esa misma ventana, en el icono de **Vista de compatibilidad** (icono de papel roto blanco-verde) debe desactivar la opción para que la ventana vuelva a un tamaño más grande.

1.7. ¿Cómo puedo subir una foto a mi perfil?

Tiene que ir al apartado Ajustes de mi perfil>>>Editar perfil dentro del bloque lateral izquierdo de **Administración** y, una vez que se ha abierto la pantalla con sus datos, pulse en Imagen de usuario. Debe pulsar y subir la foto desde su ordenador pinchando en Subir archivo. Es preferible que la foto esté en formato JPG. La imagen no puede superar los 1Mb y tienen que contener una pequeña descripción.

Para finalizar pulse en Actualizar información personal.

1.8. ¿Cómo puedo cambiar la foto de mi perfil?

Cuando cambia una foto por otra, la plataforma tarda un poco en mostrar la nueva imagen. Pruebe a salir de la plataforma o espere un poco, la imagen se actualizará sola.

1.9. ¿Puedo eliminar, modificar o cambiar de ubicación un mensaje que he enviado al foro?

Si se da cuenta de que por error ha enviado un mensaje de foro dos veces, o que lo ha colgado en el hilo equivocado o simplemente de que hay una errata y le gustaría corregirla, tiene la opción de Editar su mensaje en la media hora posterior al envío del mismo. Luego, tiene la posibilidad de eliminarlo. Si quiere cambiar su mensaje de hilo del foro, puede copiar el texto del mensaje, copiarlo en un nuevo mensaje en el foro correcto y eliminar el mensaje anterior.

1.10. ¿Qué hago si al abrir una actividad aparece una pantalla en blanco?

Al visualizar determinados contenidos a través de los navegadores Internet Explorer 8 y versiones superiores, pueden no mostrarse correctamente. Para solucionarlo, tenemos disponible la opción **Vista**

compatibilidad que se puede encontrar en el menú Herramientas>>>Vista compatibilidad o también en el botón situado en la parte derecha de la barra de direcciones en forma de folio partido por la mitad.

Internet Explorer 9 y 10

Pulsa la tecla **Alt** para ver la barra de menús, o mantén pulsada la barra de direcciones mientras seleccionas **Barra de menús**.

Haz clic en **Herramientas** y selecciona **Configuración de Vista de compatibilidad**.

2. OTRAS CUESTIONES

2.1. ¿Cómo puedo informarme de los plazos, la forma de entrega o de realización de la tarea?

Consulte el programa del curso y, si tampoco encuentra aquí esta información, acuda al tutor del módulo correspondiente.

2.2. ¿Qué debo hacer si sé que voy a estar ausente del curso unos días o me voy a retrasar en la entrega de tareas?

Comuníquese al tutor del módulo y a sus compañeros de grupo para tratar de encontrar una solución si es posible.

2.3. ¿Existen unos horarios obligatorios que hay que cumplir para la realización del curso? ¿Es necesario que me conecte todos los días?

Es aconsejable conectarse de forma frecuente, preferiblemente durante más días aunque sea durante menos tiempo, en lugar de agrupar todo el trabajo en unos pocos días. El ritmo de trabajo lo marcará la entrega de las tareas y sus propias preferencias, usted decide los horarios en los que se conecta. Pueden realizarse durante el curso actividades que necesiten un encuentro sincrónico, por ejemplo, un chat a una determinada hora.