



PREGUNTAS FRECUENTES



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 ACCEDER O PARA TRABAJAR EN LA PLATAFORMA?	3
1.3.	¿ME SIRVEN MIS CLAVES DE OTROS CURSOS DEL INSTITUTO CERVANTES EN MOODLE?	4
1.4.	¿CÓMO PUEDO CONSEGUIR QUE LOS ENLACES FUNCIONEN?	4
1.5.	¿CÓMO PUEDO CONSEGUIR QUE LOS MATERIALES DE PRESENTACIÓN DE CONTENIDOS INTERACTIVOS (SCORM) SE ABRAN?	4
1.6.	¿CÓMO PUEDO DESCARGAR DOCUMENTOS EN PDF?	5
1.7.	¿CÓMO PUEDO AUMENTAR EL TAMAÑO DE LA VENTANA DE CONTENIDOS PARA PODER VISUALIZAR TODOS LOS CONTENIDOS?	5
1.8.	¿CÓMO PUEDO SUBIR UNA FOTO A MI PERFIL?	5
1.9.	¿CÓMO PUEDO CAMBIAR LA FOTO DE MI PERFIL?	5
1.10.	¿PUEDO ELIMINAR, MODIFICAR O CAMBIAR DE UBICACIÓN UN MENSAJE QUE HE ENVIADO AL FORO?	6
1.11.	¿CÓMO PUEDO ABRIR UN SCORM CON EL NAVEGADOR SAFARI (MAC)?	6
1.12.	¿CÓMO SE CIERRAN CORRECTAMENTE LAS ACTIVIDADES INTERACTIVAS?	6
1.13.	¿QUÉ HAGO SI AL ABRIR UNA ACTIVIDAD INTERACTIVA APARECE UNA PANTALLA EN BLANCO?	6
2.	OTRAS CUESTIONES	7
2.1.	¿CÓMO PUEDO INFORMARME DE LOS PLAZOS, LA FORMA DE ENTREGA O DE REALIZACIÓN DE LA TAREA?	7
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?	7
2.3.	¿A QUIÉN DEBO NOTIFICAR QUE NO HE RECIBIDO EL CERTIFICADO DEL CURSO O QUE HE CAMBIADO DE RESIDENCIA Y LA DIRECCIÓN QUE PUSE EN LA HOJA DE INSCRIPCIÓN HA DEJADO DE SER VÁLIDA?	7
2.4.	¿QUÉ PUEDO HACER PARA RECUPERAR EL CONTACTO CON LOS COMPAÑEROS PARA PODER REALIZAR UNA TAREA EN GRUPO?	7
2.5.	¿EXISTEN UNOS HORARIOS OBLIGATORIOS QUE HAY QUE CUMPLIR PARA LA REALIZACIÓN DEL CURSO? ¿ES NECESARIO QUE ME CONECTE TODOS LOS DÍAS?	8
2.6.	¿PUEDO UTILIZAR LA MATRÍCULA PARA REALIZAR OTRO CURSO O PUEDEN DEVOLVERME MI DINERO EN EL CASO DE QUE ME SURJA ALGÚN IMPREVISTO?	8

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 D / AMD Phenom o superiores.
 - Memoria RAM 1 Gb.
 - Disco duro de 20 GB.
- Comunicaciones
 - Acceso a Internet (línea ADSL).
- Software
 - Navegadores actualizados:
 - Mozilla Firefox
 - Google Chrome
 - Internet Explorer.
 - Acrobat Reader 6 o superior.
- Resolución de **pantalla 1024 x 768 píxeles**

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

Para cualquier consulta relacionada con problemas técnicos o de acceso a la plataforma de formación, debe ponerse en contacto con el Centro de Atención al Usuario (CAU) a través de los siguientes canales:

- Si no puede acceder al curso, cumplimentando el formulario <https://cau.cervantes.es/index.php>, seleccionando el tema que corresponda en función del curso en el que se haya matriculado.
- Si está dentro del curso, cumplimentando el formulario habilitado para las incidencias técnicas que se encuentra en la página principal del curso (parte superior del lateral derecho).

1.3. ¿Me sirven mis claves de otros cursos del Instituto Cervantes en Moodle?

Si está admitido en un curso recibirá sus claves de acceso el día laborable anterior a la fecha de comienzo del mismo. Si ya hizo un curso con el Instituto Cervantes en la plataforma Moodle 2.5, en el mensaje se le indicará que puede usar las mismas claves. Si el curso estaba en la versión anterior de Moodle (1.9), tendrá que usar unas nuevas claves, que recibirá en ese mismo correo. Si nunca ha hecho un curso a distancia con el Instituto Cervantes, se le proporcionarán las claves en el primer mensaje informativo.

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 la plataforma de Formación.Cervantes.es 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: **formacion.cervantes.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**.

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

1.5. ¿Cómo puedo conseguir que los materiales de presentación de contenidos interactivos (SCORM) se abran?

Siga los mismos pasos que en el apartado anterior.

1.6. ¿Cómo puedo descargar documentos en PDF?

Para poder descargar los documentos que hay en **PDF** tanto en la Guía del alumno como en algunas actividades interactivas, 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:

- En **Internet Explorer 6 y 8** hay que bajar hasta la opción **Pedir la intervención del usuario automática para descargas de archivo**, y pulsar en **Activar**.
- En **Internet Explorer 7** hay que bajar hasta la opción **Preguntar automáticamente si se debe descargar un archivo** y pulsar en **Habilitar**.

1.7. ¿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 8**, 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.

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

Tiene que hacer clic en su nombre situado en la parte superior derecha de la pantalla y seleccionar **Preferencias**. A continuación hacer clic en **Editar perfil** 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 1000Kb y tienen que contener una pequeña descripción.

Para finalizar pulse en Actualizar información personal.

1.9. ¿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.

1.10. ¿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.

1.11. ¿Cómo puedo abrir un SCORM con el navegador Safari (MAC)?

Tanto Moodle como los Scorms están diseñados para trabajar bajo cualquier sistema operativo o navegador.

1.12. ¿Cómo se cierran correctamente las actividades interactivas?

En el momento de haber terminado la actividad realizada con **SCORMs**, si posteriormente procedemos a cerrar la ventana, en la pestaña del navegador aparecerá un mensaje de notificación advirtiéndole de que si clicamos sobre el **SÍ**, esta pestaña se cerrará por completo.

Esto puede dar lugar a que se cierre el Portal de Formación y, seguramente, a que no se guarde la calificación obtenida.

Advertimos que se debe pulsar la opción de NO, ya que se cerrará la ventana del SCORM pero no la pestaña.

Se recomienda realizar dichas actividades con los navegadores

- [Mozilla Firefox](#)
- [Google Chrome](#)

1.13. ¿Qué hago si al abrir una actividad interactiva 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, 10 y 11

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**.

Internet Explorer 8

Abre el menú **Herramientas** (arriba del todo) 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. ¿A quién debo notificar que no he recibido el certificado del curso o que he cambiado de residencia y la dirección que puse en la hoja de inscripción ha dejado de ser válida?

Comuníquese al coordinador del curso.

2.4. ¿Qué puedo hacer para recuperar el contacto con los compañeros para poder realizar una tarea en grupo?

Comuníquese al coordinador del curso su situación y quiénes son sus compañeros de grupo. El coordinador se lo comunicará al tutor del módulo e intentará ponerse en contacto con sus compañeros.

2.5. ¿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, pero este tipo de actividades nunca será de carácter obligatorio.

2.6. ¿Puedo utilizar la matrícula para realizar otro curso o pueden devolverme mi dinero en el caso de que me surja algún imprevisto?

Lo sentimos, pero la matrícula que usted realiza es únicamente válida para ese curso en esa convocatoria. Por lo tanto, en caso de no poder realizar el curso no se podrá ni devolver el dinero ni cambiar su matrícula por una matrícula en otro curso.