

## Preguntas Frecuentes

### 1. ¿Por qué no puedes ingresar en la plataforma?

Puede ser causado por diversas razones, comprueba que estás intentando ingresar en la URL correcta (debe tener el logo de tu centro de formación) y colocando los datos de usuario y contraseña correctos, recuerda que son sensibles a mayúsculas y minúsculas y a las tildes.

Si aún sigues sin poder acceder puedes restablecer tu contraseña en el link “¿Olvidaste tu contraseña?” ubicado en la caja de login en la fachada del campus.

### 2. ¿Tienes problemas técnicos con la plataforma?

Puedes ponerte en contacto con el departamento de soporte técnico llamando al número telefónico o escribiendo al correo electrónico que te indicamos en la parte superior de la columna derecha de tu curso, bajo los logotipos oficiales de la Administración que financia tu curso.

### 3. ¿Necesitas ponerte en contacto con tu tutor o tutora?

Puedes hacerlo a través del correo de la plataforma, que encontrarás en la columna derecha de la página principal de tu curso. También puedes llamar a tu centro al teléfono que encontrarás en la parte superior de esta columna derecha.

### 4. ¿Cómo dejo de recibir notificaciones de un foro?

Si deseas dejar de recibir las notificaciones del foro basta con ingresar en él y en el bloque de “Administración” que se encuentra al lado derecho de la pantalla, clicar en “Darse de baja de este foro”.

### 5. ¿No puedes avanzar en tu curso?

Hay actividades que son restricciones para avanzar en el curso, comprueba que has realizado todas las actividades para que puedas seguir avanzando sin problemas. Esto lo puedes comprobar en el informe de trazabilidad o con el check verde que debe marcarse al lado de cada actividad tras haber completado las lecciones y las distintas actividades dentro del curso.

### 6. ¿Aún no te marca completada las tareas entregables?

En tu curso, puede existir un tipo de actividad de “entregas” y solo se finalizan si el tutor las califica. Por esto es importante hacer seguimiento a tus propias actividades dentro del informe de trazabilidad y mantener el contacto con tu tutor a través de la mensajería de la plataforma.

### 7. ¿Tienes problemas para visualizar los contenidos multimedia?

A veces al ingresar al contenido multimedia te puedes encontrar con que no puedes visualizarlo, se te queda en blanco o directamente te salta un mensaje para habilitar las cookies. Puedes habilitarlas configurando esto, es muy sencillo:

[Chrome](#)

[Safari](#)

[Firefox](#)

[Internet Explorer](#)

En algunos casos los contenidos pueden verse en ventanas emergentes, recuerda revisar esta opción por si es lo que te impide ver el contenido multimedia.

Recuerda en la medida de lo posible realizar el curso en un ordenador. Por el tipo de contenido se te hará mucho más fácil la lectura y su navegación.

### **8. ¿Cuándo recibo mi diploma?**

El plazo de entrega de los diplomas acreditativos varía en función del tipo de curso. Pregúntale a tu tutor o tutora a través del correo de la plataforma y te indicaremos cuándo y cómo podrás obtenerlo.

### **9. Informe de trazabilidad**

En todos los cursos encontrarás el Informe de trazabilidad, en donde puedes consultar todas las sesiones de estudio, el tiempo acumulado, el porcentaje de avance, la finalización de tus actividades y tus calificaciones. Es un informe muy completo en el que se guarda cada uno de tus pasos en plataforma.

### **10. ¿Cómo desactivar las notificaciones?**

Dentro del campus puedes establecer qué tipo de notificaciones deseas recibir y por cuál vía. Para modificar estos parámetros únicamente debes entrar en la configuración de las mismas, para ello debes clicar en el ícono de campana (que está antes de tu nombre en la parte superior derecha de la pantalla) y seleccionar la opción "Preferencias de notificación".



Se cargará, en formato de lista, todos los tipos de notificaciones y en el margen derecho podrás activarlas (SI) o en caso contrario desactivarlas (NO).