

SOLUCIÓN A LOS PROBLEMAS MÁS FRECUENTES

En este apartado tiene un listado de los problemas más comunes con los que se tropiezan los usuarios a la hora de realizar los cursos de CAE. Pulse sobre el punto que mejor describa su problema para poder ver las posibles causas y soluciones. Si aún así no es capaz de solucionar el problema póngase en contacto con el soporte técnico.

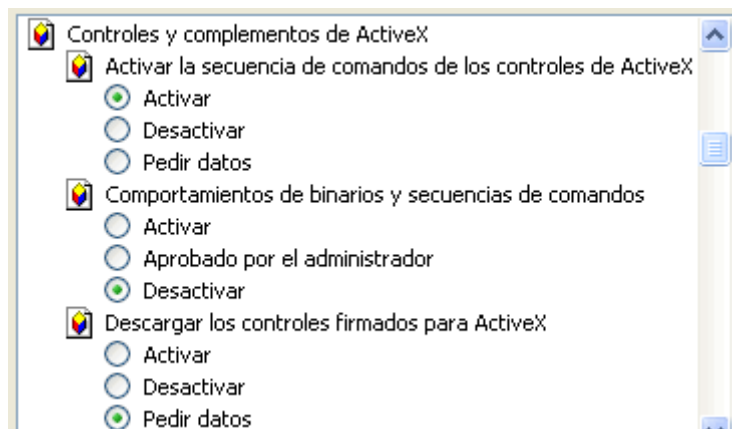
1. Al intentar entrar a una lección se queda esperando la descarga del control de enseñanza indefinidamente.
2. Tras instalarse el control de enseñanza aparece un error de comunicación con el servidor.
3. Al intentar acceder al curso aparece el error 'Cannot Start Application'.
4. Aparece un error diciendo que debo instalar el Windows Media Player 6.4 o superior.
5. No se reproducen correctamente los vídeos o el sonido.
6. No se visualizan correctamente las imágenes del curso.
7. No se registran los tiempos y notas realizados en las lecciones.
8. Instalación manual del control de enseñanza.
9. Cómo desinstalar el control de enseñanza.
10. Cómo eliminar los ficheros temporales del curso.

1.- Al intentar entrar a una lección se queda esperando la descarga del control de enseñanza indefinidamente.

Esto puede ocurrir por tres motivos principalmente:

1.- El navegador que usa no es el Internet Explorer. Tenga en cuenta que nuestros cursos necesitan instalar un control activeX para su funcionamiento. Actualmente el único navegador compatible 100% con los controles activeX es el Microsoft Internet Explorer. No intente utilizar ningún otro navegador porque no funcionará. Además utilice siempre el Microsoft Internet Explorer 5.x o superior.

2.- La configuración de seguridad de su navegador le impide la descarga de controles activeX firmados. Para solucionarlo seleccione la opción 'Opciones de Internet...' del menú 'Herramientas' de Internet Explorer. En el cuadro de diálogo que aparece pulse en la pestaña 'Seguridad'. Asegúrese que en la parte superior está seleccionada la zona de Internet. Pulse el botón 'Nivel Personalizado', desplace la lista hacia abajo hasta que aparezca 'Controles y complementos de ActiveX' y verifique que lo tiene configurado como muestra la imagen siguiente:



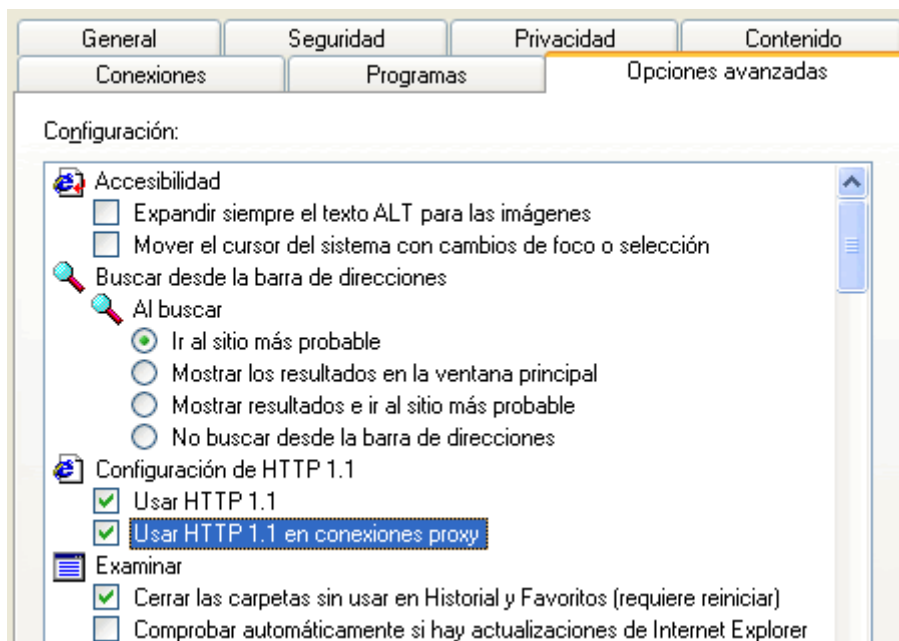
Si ha realizado algún cambio tenga en cuenta que éstos no tendrán efecto hasta que no cierre y vuelva a ejecutar el navegador.

3.- El usuario con el que ha iniciado la sesión en Windows no tiene permisos suficientes. Para que el control de enseñanza se instale, el usuario con el que ha iniciado la sesión en Windows necesita tener permisos de instalación de software de lo contrario nunca podrá llegarse a instalar. Atención: no confunda el usuario de inicio de sesión en Windows con el usuario con el que entra a la plataforma de enseñanza, no son lo mismo. El usuario con el que inicia la sesión de Windows es el usuario que usa para entrar en su sistema operativo. La única solución al problema es iniciar sesión con un usuario con los permisos suficientes para que pueda instalar el control (normalmente debe iniciar sesión como Administrador o Usuario Avanzado). Una vez instalado el control ya podrá entrar a los cursos con cualquier tipo de usuario ya que el control sólo se instala la primera vez que accede o cuando cambia de versión.

Si con todo lo expuesto anteriormente no ha sido capaz de instalar el control de enseñanza vaya al punto donde se explica la instalación manual del mismo.

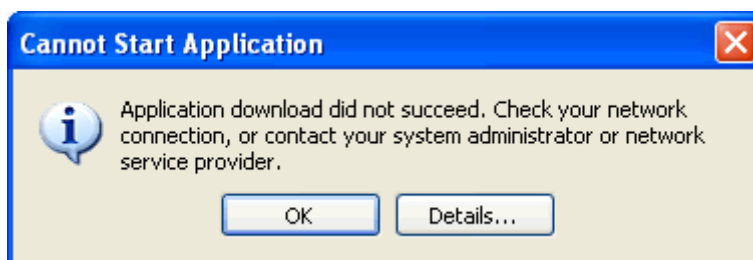
2.- Tras instalarse el control de enseñanza aparece un error de comunicación con el servidor.

Los alumnos que salgan a Internet a través de un proxy deben asegurarse de que tienen activado el protocolo HTTP 1.1 en sus conexiones. Por defecto el navegador Microsoft Internet Explorer no activa este protocolo en conexiones con proxy así que se deberá activar expresamente. Para activar este protocolo abra el Internet Explorer, seleccione la opción del menú 'Herramientas' -> 'Opciones de Internet', en el cuadro de diálogo que se abre pulse sobre la pestaña 'Opciones Avanzadas' y active la casilla 'Usar HTTP 1.1 en conexiones proxy' (observe la imagen inferior). Una vez activada dicha casilla acepte el cuadro de diálogo. Para que los cambios surtan efecto deberá cerrar el navegador y volverlo a ejecutar.



3.- Al intentar acceder al curso aparece el error 'Cannot Start Application'.

Este error aparece en los usuarios que acceden a Internet a través de un proxy autenticado y están intentando hacer uno de nuestros cursos basados en .NET 2.0. El error que aparece exactamente es el siguiente:



Para solucionar este problema instale el Service Pack 1 del .NET Framework 2.0 de Microsoft o descargue e instale el siguiente hotfix de Microsoft: Hotfix KB917952.

4.- Aparece un error diciendo que debo instalar el Windows Media Player 6.4 o superior.

Algunos cursos necesitan códecs de audio o vídeo específicos para reproducir el contenido multimedia. Los códecs que usan nuestros cursos son los que vienen de forma predeterminada instalados con el Microsoft Media Player (Reproductor de Windows Media) a partir de la versión 6.4. Puede que aún teniendo dicho reproductor instalado no tengamos los códecs correctamente instalados. Cuando aparece este error siempre es recomendable que actualice el reproductor a la última versión existente desde la web de actualizaciones de Microsoft (Windows Update). Si ya lo tiene actualizado y sigue sin funcionarle trate de desinstalar los códecs de terceros (no oficiales) que pueda tener instalados.

5.- No se reproducen correctamente los vídeos o el sonido.

El motivo de este problema es el mismo que el del punto anterior: los códecs de audio o vídeo no están

bien instalados o hay algún códec de terceros que hace que no se pueden usar los oficiales correctamente. La solución es tratar de actualizar el reproductor de Windows Media a la última versión existente desde la web de actualizaciones de Microsoft (Windows Update). Si ya lo tiene actualizado y sigue sin funcionarle trate de desinstalar los códecs de terceros (no oficiales) que pueda tener instalados.

6.- No se visualizan correctamente las imágenes del curso.

El motivo de este problema es que probablemente se ha descargado algún archivo de forma defectuosa desde el servidor. Para forzar que se vuelva a descargar deberá eliminar los ficheros temporales del curso. Para saber cómo eliminarlos lea el punto 10.

7.- No se registran los tiempos y notas realizados en las lecciones.

Siempre que salga de una lección debe esperar a que se guarden los datos de su sesión en el servidor. Aunque este proceso en la mayoría de los casos es instantáneo, en ocasiones debido a la velocidad de las líneas en un momento dado podría tardar algunos segundos. Para asegurarse de que el seguimiento se ha guardado debe esperar a que el frame de la parte izquierda de la página (el que contiene el menú de lecciones) se actualice. Hasta que no note que se ha actualizado (el frame se redibuja) no debe cerrar el Internet Explorer ni pulsar sobre ningún enlace de lo contrario no se guardarán los datos de esa sesión.

8.- Instalación manual del control de enseñanza.

Si por cualquier motivo el control de enseñanza no se puede instalar de forma automática puede instalarlo de forma manual. Tenga en cuenta que esta solución es sólo en caso de que no haya podido instalarse el control de forma automática ya que en caso de que sea posible siempre es preferible que se instale automáticamente. Para realizar la instalación manual del control deberá descargarse el archivo siguiente:

- Control de enseñanza e-learning.

El fichero que acaba de descargarse es un fichero MSI (Microsoft Instaler). Una vez descargado sólo tiene que ejecutarlo y seguir los pasos del asistente de instalación. Una vez hecho esto el control, estará instalado y listo para funcionar.

9.- Cómo desinstalar el control de enseñanza.

Para desinstalar el control activeX abra el Panel de Control de Windows, haga doble clic sobre el icono 'Agregar o quitar programas', seleccione la entrada llamada 'CEngine X.X.X.X' (donde X.X.X.X es un número de versión) y pulse el botón 'Cambiar o quitar'. Si además quiere eliminar todos los ficheros que se han descargado durante la ejecución del curso lea el siguiente apartado.

10.- Cómo eliminar los ficheros temporales del curso.

Si por cualquier motivo hay alguna parte del curso que no se visualiza correctamente (no aparece una imagen donde debería, no se despliega un menú, etc...) deberá eliminar los ficheros temporales del curso. Para ello deberá abrir la carpeta temporal de su sistema (en Windows XP, 2000 y 2003 se encuentra en %USERPROFILE%\Configuración local\Temp, en otros sistemas suele estar en C:\Windows\Temp) y eliminar la carpeta CaeTemp y todo su contenido. Una vez hecho esto puede volver a entrar al curso.