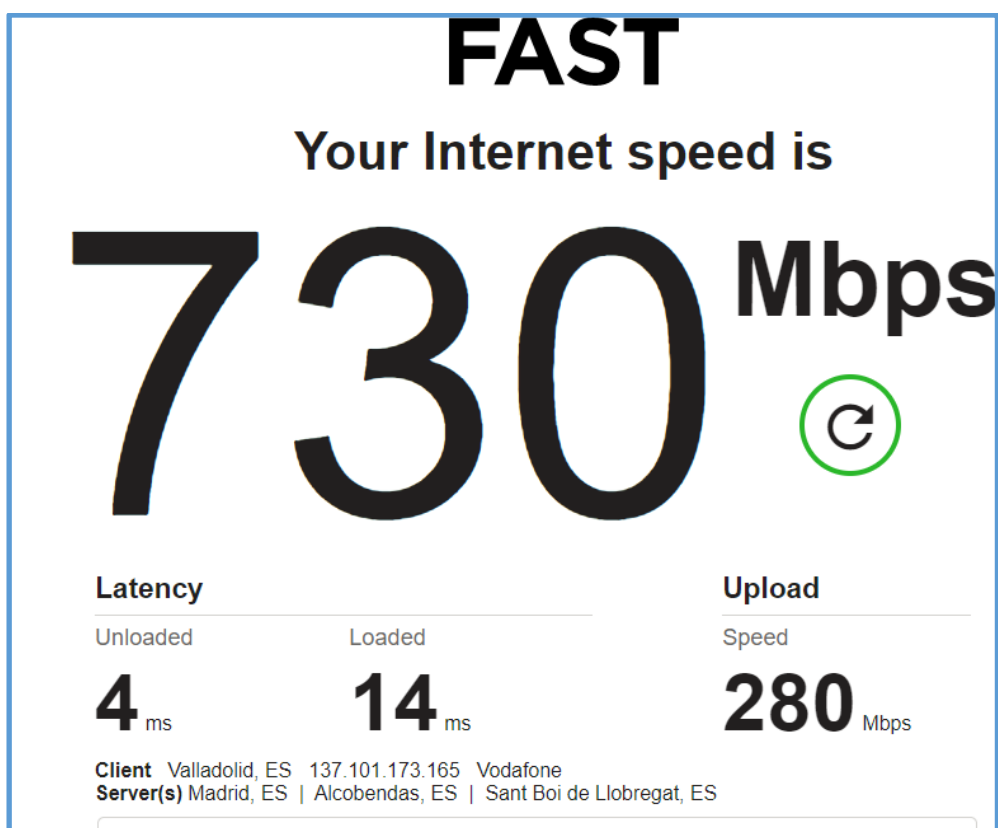


Comprobaciones

- **Internet Explorer no es un navegador aceptado** en el CV por sus limitaciones de Javascript. Versiones validadas de navegador para el CV: **Google Chrome y Mozilla Firefox**.
- ¿El error se replica empleando otro navegador, o mediante la **navegación en incógnito / privado**?
- **Pérdida de sesión:** ¿se corrige el problema al borrar la cookie del dominio en el navegador?
 - Botón del candado > Cookies > Quitar, o también
 - CTRL+SHIFT+i > Application > Clear storage > Clear site data
- Error en el acceso: ¿el usuario puede autenticarse en otros servicios como <http://miportal.uva.es/> ?
- Problemas multimedia en reuniones:
 - ¿Están otorgados los **permisos** al dominio en cuestión? Los problemas más frecuentes al unirse a una videoconferencia están relacionados con los permisos para utilizar la cámara y el vídeo cuando se efectúa desde un cliente web. En la configuración/preferencias del navegador hay que conceder el permiso al sitio web en cuestión permiso de acceso a la cámara y al micrófono.
 - ¿Dispone de **dispositivo móvil** como alternativa? Si le falla el micrófono, o la cámara, puede ser más sencillo instalar la app correspondiente en el móvil, tener la reunión y proseguir con el diagnóstico después de la reunión.
 - ¿Está conectado a una **VPN**? El tráfico de la VPN no permite el tráfico requerido por las plataformas de reuniones online.
 - ¿Está en **remoto**? En una sesión remota (RDP, Teamviewer, otros) se está ejecutando la vídeo llamada en el equipo remoto, no en el PC local del usuario.
- ¿Qué fecha y hora están establecidos en el **cuestionario**, tanto en relación a la apertura, al cierre y a la clausura?
- ¿Cuál es el **número de estudiantes** están invitados a la prueba?
- Calidad de la **conexión a internet:** www.fast.com y recogida de ancho banda de bajada, de subida y latencia.





[Navegador en uso >](#)

[Navegador actualizado >](#)

[Navegador en incógnito >](#)

[Borrado de cookies >](#)

[Credenciales UVa >](#)

[Permisos multimedia en navegador >](#)

[Terminal sustitutivo >](#)

[VPN >](#)

[Acceso remoto >](#)

[Captura parámetros formulario >](#)

[Número de estudiantes convocados >](#)

[Ancho de banda bajada, subida, latencia >](#)



Servicio de Informática de la Facultad de Económicas

Universidad de Valladolid

☎ 983 42 3630 🖨 informatica.economicas@uva.es

Escalado de la incidencia:

Si el personal TIC del Departamento / Centro / Campus considera que debe escalar la incidencia, lo hará dando de alta la incidencia a través de la VPN institucional en el sistema GLPI habilitado en <https://soporte.uva.es/>

Describe el incidente o la solicitud	(Root entity)
Tipo	Incidencia ▼
Categoría*	----- ▼ 🌱
Urgencia	Mediana ▼
Infórmeme sobre las acciones tomadas	Seguimiento por correo <input type="checkbox"/> Sí ▼ Correo electrónico: eduardog@uva.es
Ubicación*	----- ▼ 🌱
Título*	<input type="text"/>
Descripción*	<p>Por favor, sea lo más descriptivo posible. Indique información útil como Departamento, Edificio, Planta, Despacho, Laboratorio...</p> <input type="text"/>
Archivo (2 MB max) 🌱 🌱	<input type="button" value="Seleccionar archivo"/> Ningún archivo seleccionado
	<input type="button" value="Enviar mensaje"/>

Si esto no fuera posible, lo puede remitir por correo electrónico a soporte@uva.es, adjuntando la información facilitada por el docente, así como la que haya podido recabar durante el diagnóstico. El Centro de Atención al Usuario (CAU) procederá a procesar la incidencia y dará respuesta de la misma forma.

Incidencias técnicas:

- VirtUVA: soporte.virtuva@uva.es
- CAU: soporte@uva.es
- CV: soporte-campusvirtual@uva.es

