

Checklist de resolución rápida

Equipo de Soporte TIC

Contents

| | |
|---|---|
| Resumen rápido | 1 |
| Antes de empezar: comprobaciones básicas | 1 |
| Problemas de acceso (login) | 1 |
| Problemas de permisos y roles | 2 |
| Problemas con recursos (archivos, enlaces, actividades) | 2 |
| Checklist de diagnóstico rápido (resumen de acciones) | 2 |
| Contacto y escalado | 3 |

Guía breve y práctica con pasos rápidos para resolver problemas frecuentes relacionados con login, permisos y recursos en la plataforma Moodle.

Resumen rápido

Este documento presenta pasos concisos y ordenados para diagnosticar y resolver incidencias comunes: problemas de inicio de sesión, errores por permisos y dificultades con recursos (archivos, enlaces, actividades). Siga las comprobaciones en orden y escale si el problema persiste.

Antes de empezar: comprobaciones básicas

1. Verifique que tiene conexión a Internet estable.
2. Asegúrese de usar el nombre de usuario y contraseña correctos.
3. Borra la caché y las cookies del navegador o pruebe en modo incógnito.
4. Intente abrir la plataforma desde otro navegador o dispositivo.
5. Confirme que la plataforma no muestra avisos de mantenimiento.

Problemas de acceso (login)

Pasos rápidos:

- Verificar credenciales: confirme usuario y contraseña. Si olvidó la clave, use “Recuperar contraseña”.
- Bloqueo por intentos: si aparecen mensajes de bloqueo, espere el tiempo indicado o contacte soporte para desbloqueo.

- Error de autenticación externa: si su institución usa SSO (CAS, SAML, LDAP), confirme con administración si el servicio externo está operativo.
- Mensajes de error: copie el texto exacto del error y, si es posible, una captura (para soporte).
- No acepta la nueva contraseña: intente reiniciar la contraseña y luego limpiar caché antes de iniciar sesión.

Problemas de permisos y roles

Pasos rápidos:

1. Identifique su rol en el curso (estudiante, profesor, invitado, etc.).
2. Si no ve opciones esperadas (calificaciones, edición), pida al docente que verifique su inscripción y rol.
3. Para recursos o actividades ocultas: confirme que la actividad no esté marcada como “oculta” o condicionada por fecha/completación.
4. Si debería tener permisos de edición y no los tiene, solicite al administrador comprobar los permisos asignados al rol.
5. Proporcione a soporte ejemplos concretos: enlace al recurso, rol del usuario y acción que falla.

Problemas con recursos (archivos, enlaces, actividades)

Pasos rápidos:

- Archivo no se descarga/abre: verificar permisos de acceso y que el archivo esté correctamente subido.
- Enlace roto: comprobar la URL y, si es externa, probar desde fuera de la plataforma.
- Actividad no entrega o no guarda: confirmar fechas de entrega, configuración de restricciones y estado del intento.
- Archivos multimedia que no reproducen: probar en otro navegador y revisar formatos compatibles.
- Si un recurso aparece en gris o con icono de bloqueo: revisar condiciones de acceso (grupos, finalización, actividades previas).

Checklist de diagnóstico rápido (resumen de acciones)

- Conexión y navegador: comprobar conexión y probar otro navegador.
- Credenciales: recuperar o restablecer contraseña si procede.
- Roles y matrículas: verificar inscripción y rol en el curso.
- Visibilidad y restricciones: comprobar fechas, ocultamiento y condiciones de acceso.
- Probar con otro usuario: si dispone de un perfil de prueba, comprobar si el problema se reproduce.
- Reunir evidencias: copiar mensajes de error, enlaces y pasos exactos para reportar.

Contacto y escalado

Si tras seguir estos pasos el problema persiste:

1. Reúna la siguiente información: nombre de usuario, rol, curso, enlace al recurso, descripción precisa del problema, pasos realizados y mensaje de error exacto.
2. Envíe la información al servicio de soporte (correo soporte@institucion.edu o formulario interno).
3. Indique urgencia y si el problema afecta a varios usuarios.

El equipo de soporte investigará y, si es necesario, escalará a coordinación técnica.