Laboratorio Virtual de Matemáticas (LVM)

Sub2. C2. Puesta en marcha del proyecto en los centros seleccionados
Plan de instalación gradual. Fase 3
Anexo D. Manual de resolución de dudas y consultas técnicas
Exp.: 029/14-SV
Lote 2

10/04/15

Laboratorio Virtual de Matemáticas (LVM)

Sub2. C2. Puesta en marcha del proyecto en los centros seleccionados

Plan de instalación gradual. Fase 3

Anexo D. Manual de resolución de dudas y consultas técnicas

Exp.: 029/14-SV

Lote 2

Control Documental

Proyecto	"SUMINISTRO, IMPLANTACIÓN Y SERVICIOS DE GESTIÓN DEL CAMBIO, PARA LA PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE UN LABORATORIO VIRTUAL DE LECTOESCRITURA Y UN LABORATORIO VIRTUAL DE MATEMÁTICAS" Exp.: 029/14-SV
Entidad de destino	Centros de Educación Infantil y Primaria.
Titulo	Plan de instalación gradual. Fase 3. Anexo D. Manual de resolución de dudas y consultas técnicas Exp.: 029/14-SV Lote 2
Versión	v 1.0
Fecha edición	10/04/15
Fichero	Sub2 C2 Plan de instalación gradual – Anexo D – F3 – CAU Manual de resolución – Versión usuario - L2.pdf
Autor(es)	Carlos Naranjo Marquina, María José Carbonell Quiles, Norberto Poveda Naharro
Resumen	Manual de resolución de dudas y consultas técnicas creado a partir del plan de pruebas de la instalación del proyecto en su fase 1 y 2 orientado al usuario docente.

Laboratorio Virtual de Matemáticas (LVM)

Manual de resolución de dudas y consultas técnicas

Índice de dudas o consultas

1. Resolución del acceso a Internet.
2. Resolución de la compatibilidad con Adobe Flash Player.
3. Resolución de la conexión con Rayuela mediante Aldaba.
4. Resolución de la entrada a ejercicios.
5. Resolución de la interacción en ejercicios.
6. Resolución de la generación de informes en PDF.
7. Resolución de asignaciones incorrectas de grupos a docentes.

1. Resolución del acceso a Internet.

Objetivo	Comprobar el acceso a Internet.
Procedimiento	Acceda al navegador web y escriba en su barra de dirección: **http://lvm.educarex.es/lvm**
Caso	A) Se accede correctamente a la página. B) Se accede a otra página. C) Se accede con tiempo de respuesta muy lento o intermitente. D) Se accede a una página en blanco o con mensaje de error como *"Servidor no encontrado"* o *"Problemas al encontrar la página"*.
Resultados	A) Se accede correctamente a esta página.

B) Se accede a otra página.

- Compruebe que la dirección se ha escrito correctamente.
- Compruebe que la dirección se ha escrito en la *barra de direcciones* y NO en el *campo de texto para búsqueda en Google*.

C) Se accede con tiempo de respuesta muy lento o intermitente.

- Compruebe la velocidad de su acceso a Internet en la siguiente web: http://www.testdevelocidad.es/.
  Si la velocidad de bajada en el equipo es inferior a 1024 kbps, consulte a su instalador de red o a su proveedor de Internet por una posible insuficiencia en la señal WIFI.

D) Se accede a una página en blanco o con mensaje de error.

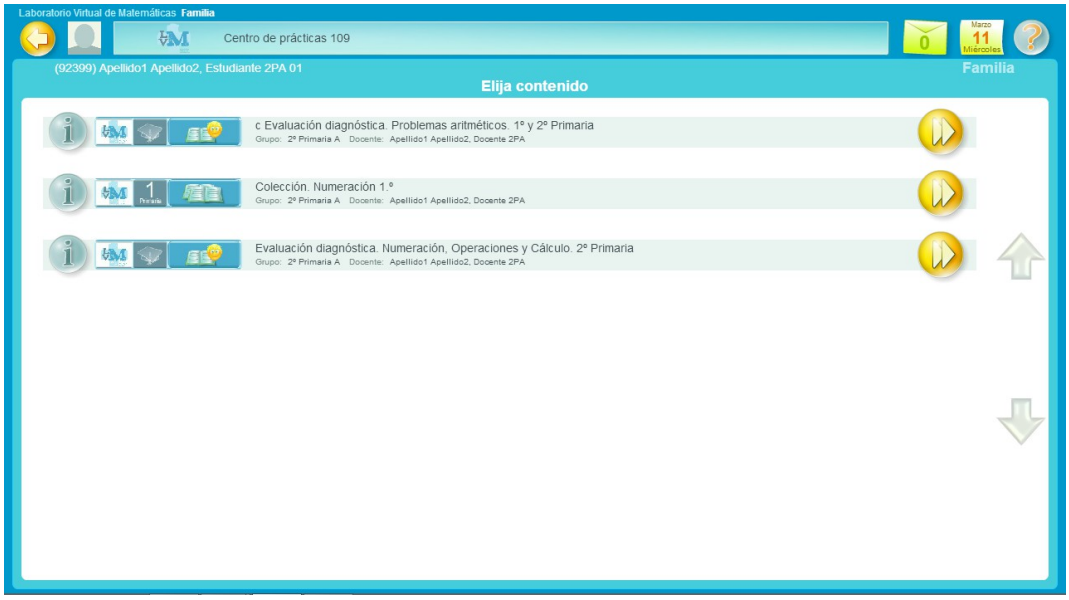
- Compruebe que la dirección se ha escrito correctamente.
- Compruebe la conexión del equipo a Internet.

2. Resolución de la compatibilidad con Adobe Flash Player.

Objetivo	Comprobar la compatibilidad con Adobe Flash Player.
Procedimiento	Pulse el botón ***Entrada Familia***
Caso	A) Se accede correctamente a la página. B) Se accede a una página gris de forma permanente. C) Se accede con tiempo de respuesta muy lento en la pantalla gris. D) Aparece el mensaje de que no se dispone de controlador Adobe Flash Player.
Resultados	A) Se accede correctamente a esta página: B) Se accede a una página gris de forma permanente. • Deberá actualizar su versión del controlador Adobe Flash Player. Lo puede encontrar en la siguiente dirección: http://get.adobe.com/es/flashplayer/ C) Se accede con tiempo de respuesta muy lento en la pantalla gris. • Compruebe la velocidad de su acceso a Internet en la siguiente web: http://www.testdevelocidad.es/. Si la velocidad de bajada en el equipo es inferior a 1024 kbps, consulte a su instalador de red o a su proveedor de Internet por una posible insuficiencia en la señal WIFI. D) Aparece el mensaje de que no se dispone de controlador "Adobe Flash Player". • El dispositivo utilizado no tiene instalado el controlador "Adobe Flash Player". (ver *Anexo 1. Adobe Flash Player*)

3. Resolución de la conexión con Rayuela mediante Aldaba.

Objetivo	Comprobar la conexión con Rayuela-Aldaba. Comprobar acceso a los datos de Rayuela a través de Aldaba.
Procedimiento	Introduzca el nombre y clave asignados por Rayuela.
Casos	A) Se accede correctamente a la página. B) Se accede con tiempo de respuesta muy lento. C) Aparece un mensaje con el título "*Nombre y clave no validos"*.
Resultados	A) Se accede correctamente a esta página.



B) Se accede con tiempo de respuesta muy lento.

- Compruebe la velocidad de su acceso a Internet en la siguiente web: http://www.testdevelocidad.es/.
  Si la velocidad de bajada en el equipo es inferior a 1024 kbps, consulte a su instalador de red o a su proveedor de Internet por una posible insuficiencia en la señal WIFI.

C) Aparece un mensaje con el título "*Nombre y clave no valido"*.
No accede porque no reconoce el nombre o clave de usuario o porque un filtro de contenido bloquea el acceso a los datos de usuario.

- Compruebe que se ha introducido correctamente el nombre y la clave.
- Se han detectado casos de que algunos filtros de contenido de protección paternal como el "Canguronet de telefónica" ha provocado anomalías en este punto, bloqueando el acceso a usuario.
  Estos filtros permiten configurarse para poner excepciones a ese bloqueo. Añada la dirección "*lvm.educarex.es*" a la lista de excepciones.
- Si se ha cambiado en Rayuela el usuario o la contraseña y no ha pasado un plazo de 24 a 48 horas, esperar ese tiempo para que finalice el proceso de sincronización.
- Si no se han cambiado datos en Rayuela y no se puede acceder al laboratorio, remitir el problema al CAU
  cau.lv@itenm.com

4. Resolución de la entrada a ejercicios.

Objetivo	Comprobar la entrada a ejercicios.

Procedimiento	Para efectuar la comprobación inicie la entrada en un ejercicio del siguiente contenido: • Seleccione "Colección. Operaciones y Cálculo 1.º. Hechos aritméticos". • Seleccione "Cuaderno 1. Sumas y restas". • Pulse el botón *Ejecutar* (*icono Play*)
Casos	A) Se accede a la página de inicio de sesión y se escucha el audio de bienvenida. B) Se accede a la página de inicio de sesión y no se escucha el audio de bienvenida. C) En la página de inicio de sesión no se escucha el audio de bienvenida y se bloquea. D) Se oye el audio de bienvenida pero no se muestra la página. E) No sucede nada.
Resultados	A) Se accede a la página de inicio de sesión y se escucha el audio de bienvenida. B) Se accede a la página de inicio de sesión y no se escucha el audio de bienvenida. • Verifique que el dispositivo está en condiciones de emitir sonido por altavoz interno o por periféricos conectados (altavoces, auriculares, etc.). • Si todo es correcto y persiste el problema, puede que el acceso a Internet en el centro se haga a través de un servidor proxi que bloquea el acceso a archivos mp3 en Internet. En este caso deberá intervenir el administrador de la red del centro. C) En la página de inicio de sesión no se escucha el audio de bienvenida y se bloquea. Ciertos dispositivos bloquean la ejecución de la aplicación cuando intentan reproducir un audio y no disponen de periféricos de salida de audio conectados (altavoces o auriculares). • Si hay periféricos compruebe que están correctamente conectados. • Si todo es correcto y persiste el problema, puede que el acceso a Internet en el centro se haga a través de un servidor proxi que bloquea el acceso a archivos mp3 en Internet. En este caso deberá intervenir el administrador de la red del centro. D) Se oye el audio de bienvenida pero no aparece la página. La nueva ventana del navegador para la ejecución de ejercicios se ha abierto

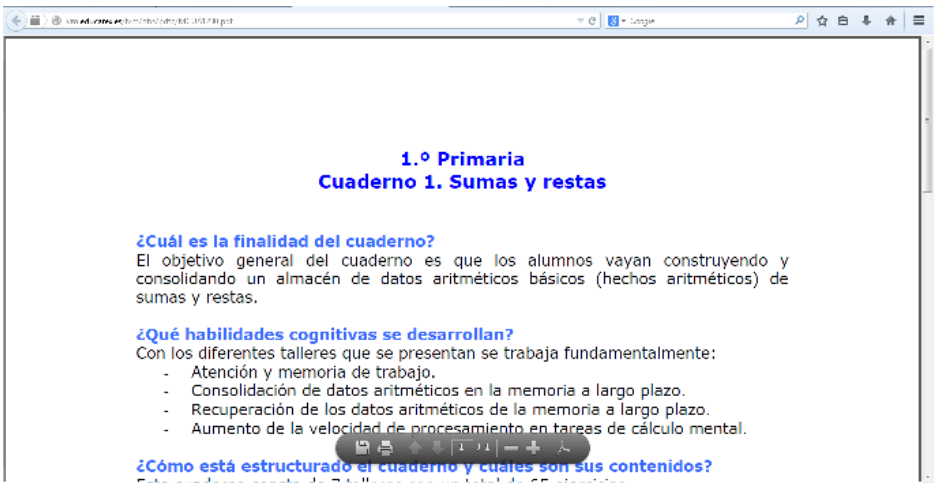
	por detrás de la que se está viendo, y ha quedado tapada. Esto se ha podido producir por pulsar de forma repetida y muy seguida el botón *Ejecutar (icono Play*), haciendo que se mantenga esta pantalla en primer plano. • Desde la barra de tareas del sistema operativo se podrá poner en primer plano la ventana del ejercicio solicitado (pulsar en icono de ventana). E) No sucede nada. Existe en el navegador web alguna barra de herramientas o plugin que bloquea las ventanas emergentes. • En portátiles y equipos de sobremesa Windows se puede saltar el bloqueo manteniendo pulsada la tecla "*Ctrl*." mientras se hace clic en el botón "*Reproducir*" para el ejercicio elegido. • También se puede poner una excepción en la barra o plugin que genera el bloqueo o quitar ese componente del navegador. La herramienta más extendida que provoca dicho bloqueo es la *Barra de Google*. Su funcionamiento se detalla en la siguiente dirección: https://support.google.com/toolbar/answer/9171?hl=es Si el problema persiste, se tendría que probar con otro navegador web.

5. Resolución de la interacción en ejercicios.

Objetivo	Comprobar la reproducción de ejercicios.
Procedimiento	Pulsar el botón "*Iniciar*" en la pantalla de Bienvenida de la sesión de trabajo y completar un ejercicio.
Casos	A) Se ha completado correctamente. B) No se oye el audio. C) Se bloquea. D) Aparece constantemente el mensaje de "reintentar".
Resultados	B y C) No se oye el audio o se bloquea. • Verifique que el dispositivo está en condiciones de emitir sonido por altavoz interno o por periféricos conectados (altavoces, auriculares, etc.). • Si todo es correcto puede que algún recurso utilizado en la reproducción se encuentre corrupto en la memoria caché del ordenador. Deberá borrar los archivos temporales de Internet (ver *Anexo 2. Eliminar archivos temporales*). • Si todo es correcto y persiste el problema, puede que el acceso a Internet en el centro se haga a través de un servidor proxi que bloquea el acceso a archivos mp3 en Internet. En este caso deberá intervenir el administrador de la red del centro. D) Aparece constantemente el mensaje de "reintentar". • Compruebe la velocidad de su acceso a Internet en la siguiente web: http://www.testdevelocidad.es/. Si la velocidad de bajada en el equipo es inferior a 1024 kbps, consulte a su instalador de red o a su proveedor de Internet por una posible insuficiencia en la señal WIFI. • Si todo es correcto y persiste el problema, puede que el acceso a Internet en el centro se haga a través de un servidor proxi que bloquea el acceso a Internet. En este caso deberá intervenir el administrador de la red del centro.

6. Resolución de la generación de informes en PDF.

Objetivo	Comprobar la generación de informes en PDF.
Procedimiento	Cerrar la ventana de ejercicios • Pulse el botón información de contenido (*icono "i"* al lado del nombre del contenido en la barra superior) • Pulse el enlace *"Abrir en PDF (imprimible)"*
Casos	A) Se muestra el informe en PDF correctamente en una ventana nueva. B) Se abre una ventana nueva inicialmente sin contenido. C) No sucede nada. D) Aparece un mensaje indicando que no hay programa para visualizar el contenido. E) No se visualiza correctamente el texto y nos muestra un aviso del problema.
Resultados	A) Se muestra el informe en PDF correctamente en una ventana nueva.



1.º Primaria
Cuaderno 1. Sumas y restas

¿Cuál es la finalidad del cuaderno?
El objetivo general del cuaderno es que los alumnos vayan construyendo y consolidando un almacén de datos aritméticos básicos (hechos aritméticos) de sumas y restas.

¿Qué habilidades cognitivas se desarrollan?
Con los diferentes talleres que se presentan se trabaja fundamentalmente:
- Atención y memoria de trabajo.
- Consolidación de datos aritméticos en la memoria a largo plazo.
- Recuperación de los datos aritméticos de la memoria a largo plazo.
- Aumento de la velocidad de procesamiento en tareas de cálculo mental.

¿Cómo está estructurado el cuaderno y cuáles son sus contenidos?

B) Se abre una ventana nueva inicialmente sin contenido.

- Puede que la apertura del informe solicitado requiera un tiempo de proceso de varios minutos antes de mostrar el resultado.

C) No sucede nada.

Existe en el navegador web alguna barra de herramientas o plugin que bloquea las ventanas emergentes.

- En portátiles y equipos de sobremesa Windows se puede saltar el bloqueo manteniendo pulsada la tecla "*Ctrl*." mientras se hace clic en el botón de solicitud de informe.
- También se puede poner una excepción en la barra o plugin que genera el bloqueo o quitar ese componente del navegador.
  La herramienta más extendida que provoca dicho bloqueo es la *Barra de Google*. Su funcionamiento se detalla en la siguiente dirección:
  https://support.google.com/toolbar/answer/9171?hl=es

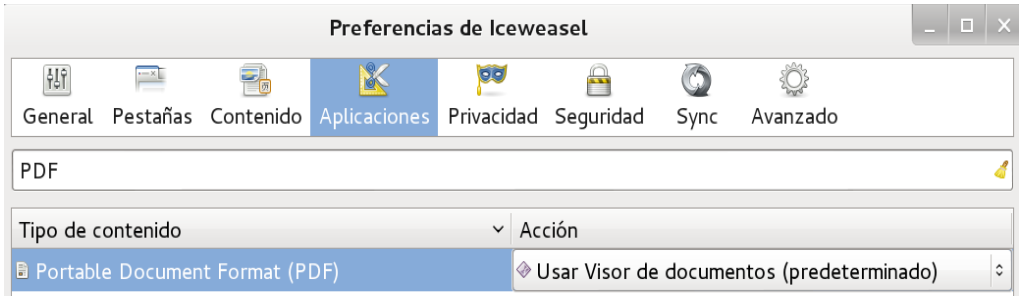
Si el problema persiste, se tendría que probar con otro navegador web.

D) Aparece un mensaje indicando que no hay programa para visualizar el contenido.

- Puede localizar y descargar la última versión del "Acrobat Reader" en el siguiente enlace:
  http://get.adobe.com/es/reader/

E) No se visualiza correctamente el texto y nos muestra un aviso del problema.

- En la ventana del navegador seleccione el menú "*Editar*" y elija "*Preferencias*". En la nueva ventana seleccionar la pestaña "*Aplicaciones*". En la columna "Tipo de contenido" busque la fila con el nombre "*Portable Document Format (PDF)*" y seleccione en la columna "*Acción*", "*Usar Visor de documentos (predeterminado)*". Cierre la ventana.



7. Resolución de asignaciones incorrectas de grupos a docentes.

Objetivo	Solucionar el problema de no asignación o asignaciones incorrectas de los grupos que debe tener un docente.
Procedimiento	Remitir los datos del docente y su centro al departamento correspondiente en la Consejería de Educación.
Caso	A) El docente tiene sus grupos asignados correctamente. B) El docente no tiene grupos asignados. C) El docente tiene mal asignados sus grupos.
Resultados	A) El docente tiene sus grupos asignados correctamente. B) El docente no tiene grupos asignados. Remitir el caso a Milagros Rubio con los datos del docente y su centro a **cau.lv@educarex.es** Para remitir el problema al departamento correspondiente de la Consejería. C) El docente tiene mal asignados sus grupos. Remitir el caso a Milagros Rubio con los datos del docente y su centro a **cau.lv@educarex.es** Para remitir el problema al departamento correspondiente de la Consejería.

ANEXO 1. Adobe Flash Player

Si el dispositivo tiene un sistema operativo de la familia Windows, Linux o Mac Os, podrá encontrar el controlador "*Adobe Flash Player*" en la siguiente dirección:

http://get.adobe.com/es/flashplayer/

Si el sistema operativo del dispositivo es Android o IOS (Ipad de Apple) deberá instalar un navegador con emulador de "*Adobe Flash Player*". Podrá encontrar alguno de estos dos en "*Google Play*" o en "*Apple Store*" respectivamente:

	Puffin web browser free (Menú / Configuración / Quitar el bloqueo de ventanas emergentes). **Gratis pero con restricciones de uso**. Sólo puede usarse de 6a.m. a 6p.m. aunque esta duración está sujeta a cambios sin previo aviso.
	Puffin web browser (Menú / Configuración / Quitar el bloqueo de ventanas emergentes). **De pago y sin restricciones de uso.** Precio en Google Play: 2,90€ aprox. Precio en App Store: 3,99 aprox.
	Photon Web Browser (Activar símbolo "rayo" en la parte superior derecha para navegar en flash). **Gratuito para Android y de pago para IOS**. Precio en App Store: 4,99 aprox.

ANEXO 2. Eliminar archivos temporales

Los pasos a seguir para eliminar los archivos temporales de Internet dependiendo del navegador en su versión más común son:

Internet Explorer

Internet Explorer 9 y 10 :

Haga clic en '*Herramientas*' (el botón con forma de engranaje en la esquina superior derecha del navegador), diríjase a '*Seguridad*' y luego haga clic en '*Eliminar el historial de exploración...*' (atajo de teclado: Ctrl + ⇧ Mayús + Supr).

Escoja entre las opciones aquello que quiera borrar. Asegúrese de escoger '*Archivos temporales de Internet*' (opcionalmente, puede borrar otras cosas como cookies, etc., pero tenga en cuenta que esto podría hacer que los sitios web olviden configuraciones que haya personalizado) y haga clic en '*Eliminar*'.

Una vez finalizado el proceso de borrado, aparecerá un cuadro de notificación blanco y amarillo en la parte inferior de la ventana indicando que el historial de exploración seleccionado fue eliminado.

Internet Explorer 8:

Haga clic en el menú '*Herramientas*' o bien haga clic en '*Seguridad*' en la barra de comandos. Luego haga clic en '*Eliminar el historial de exploración...*' (atajo de teclado: Ctrl + ⇧ Mayús + Supr).

Escoja entre las opciones aquello que quiera borrar. Asegúrese de escoger '*Archivos temporales de Internet*' (opcionalmente, puede borrar otras cosas como cookies, etc., pero tenga en cuenta que esto podría hacer que los sitios web olviden configuraciones que haya personalizado) y haga clic en '*Eliminar*'.

Internet Explorer 7 y anteriores:

Haga clic en '*Herramientas*' y seleccione '*Opciones de Internet*'. Después haga clic en el botón '*Eliminar archivos*', bajo la sección '*Historial de exploración*' o '*Archivos temporales de Internet*'. Puede borrar otras cosas como cookies, etc., pero tenga en cuenta que esto podría hacer que los sitios web olviden configuraciones que haya personalizado.

Firefox y otros navegadores Mozilla

Desde el menú '*Editar*' o '*Herramientas*', escoja '*Preferencias*' u '*Opciones*'. Diríjase a la sección '*Avanzado*' y escoge '*Red*' (alternativamente dirígete a la sección '*Privacidad*'). Después, haga clic en el botón '*Limpiar el historial reciente*' o '*Limpiar ahora*'.

En versiones recientes de Firefox, es posible limpiar fácilmente la caché, el historial y las cookies mediante un atajo de teclado: presione la combinación Ctrl + ⇧ Mayús + Supr, y luego escoja lo que quiera remover. También puede acceder en el menú '*Herramientas*' y seleccionar '*Limpiar el historial reciente*'.

En versiones antiguas de Firefox, diríjase a '*Herramientas*' → '*Opciones*' y haga clic en '*Privacidad*' (lleva asociada la imagen de una llave) en la barra lateral de la ventana que se abre. Haga clic en el botón '*Limpiar*' que está junto a la palabra '*Caché*'.

Google Chrome

Haga clic en '*Herramientas*' (el botón con forma de llave de tuercas en la esquina superior derecha del navegador) y haga clic en '*Opciones*' (atajo de teclado: Ctrl + ⇧ Mayús + Supr). En Macs, diríjase al menú '*Chrome*' y seleccione '*Preferencias*'.

Seleccione la sección '*Avanzadas*', y haga clic en '*Eliminar datos de navegación...*'

Escoja los tipos de datos que quiera limpiar. Asegúrese de seleccionar '*Vaciar la caché*'.

En la lista desplegable '*Eliminar los siguientes elementos desde:*' seleccione:

- '*Ayer*' para limpiar únicamente los datos actuales hasta el día anterior.
- '*La semana pasada*' para limpiar los datos de la última semana transcurrida.
- '*Hace cuatro semanas*' para limpiar los datos del último mes transcurrido.
- '*El origen de los tiempos*' para limpiar todos los datos completamente.

Safari

Presione la combinación de teclas ⌘ (Comando) + Alt + E. Si usa Windows, use la tecla '*Ctrl*' en lugar de ⌘ (Comando).

Alternativamente, desde el menú de '*Ajustes de Safari*', escoja '*Restaurar Safari...*' y seleccione entre las opciones lo que quiera restaurar. Asegúrese de seleccionar '*Vaciar caché*'. Posteriormente haga clic en '*Restaurar*'. Para Safari versión 3 y anteriores, desde el menú de '*Ajustes de Safari*', simplemente escoja '*Vaciar Caché*'.

Opera

Desde el menú rojo '*Opera*', entre a '*Configuración*' y luego '*Opciones*' (en versiones anteriores a Opera 11, diríjase al menú '*Herramientas*' y elija '*Preferencias*'). Después, acceda a la sección '*Avanzado*' y escoja 'Historial'. Por último, haga clic en el botón '*Vaciar ahora*'.

Alternativamente, en lugar de acceder a '*Opciones*' (o '*Preferencias*' en versiones anteriores), se puede limpiar fácilmente la caché, historial y cookies o huellas: elija '*Eliminar información privada*'; haga clic en '*Opciones detalladas*', y asegúrese de que '*Borrar la caché*' está seleccionado (también se puede elegir otros datos que se deseen eliminar).