



Protocolo de Solicitudes Frecuentes



Tus desafíos laborales son los nuestros

**Fecha de Actualización:
30/07/2021**

Índice

Índice	1
1. Cierre programado de sesión BigBlueButton	2
2. Los Estudiantes no pueden marcar su actividad en foros	2
3. Los estudiantes no pueden ingresar a la sesión de BigBlueButton	2
3.1 La configuración de BigBlueButton define los horarios	2
3.2 Existen grupos en la configuración de participantes	3
3.3 Error 401	4
3.4 Asignación de roles en sala de BBB	7
4. Las actividades no se marcan como realizadas automáticamente	7
5. Actividad con finalización de actividad obligatoria no completada	8
6. Configuración micrófono y cámara web	9
6.1 Configuración inicial	9
6.2 Configurando acceso al micrófono desde el navegador	10
6.3 Configurar acceso al micrófono desde el computador	11
7. El video de la sesión BBB no aparece	12
8. Agregar actividad H5P	12

1. Cierre programado de sesión BigBlueButton

Debido a la **configuración global** de la plataforma, las sesiones de clases sincrónicas duran **máximo 2.5 horas**, por este motivo las clases que tienen una duración mayor son cortadas en ese periodo de tiempo.

Se recomienda **instruir a quienes tienen el rol de Moderador** en una sala BigBlueButton al respecto de la programación de tiempos máximos de duración de una sesión, para la adecuada configuración de las sesiones y de las salas. Se recomienda en caso que una sesión exceda este máximo de duración, que se habilite una segunda sala para continuar con la clase **advirtiendo a los estudiantes** oportunamente de aquello.

2. Los Estudiantes no pueden marcar su actividad en foros

El ejecutor indica que los estudiante, aunque hayan visto y realizado consultas en foros, la plataforma no les permite marcarla como actividad vista, esto sucede para todo los estudiante y la configuración en la plataforma se encuentra disponible para que lo realicen.

Las actividades de tipo foro tienen una configuración que difiere a otras actividades, pues en este caso **son los mismos estudiantes los encargados de marcar las actividades que han realizado**.



3. Los estudiantes no pueden ingresar a la sesión de BigBlueButton

3.1 La configuración de BigBlueButton define los horarios

Al crear una sala BigBlueButton para clases sincrónicas, existe la opción de **definir el rango de horarios** en que se podrá acceder a ésta, lo que indica que el enlace de la clase sólo estará activo dentro de los horarios determinados en dicha configuración.

Programación de sesiones

Acceso abierto: 30 abril 2021 16 02 Habilitar

Acceso cerrado: 30 abril 2021 23 30 Habilitar

Esto puede deshabilitarse desmarcando el **checkbox** “Habilitar”, permitiendo que los estudiantes ingresen independiente del instante de tiempo.

3.2 Existen grupos en la configuración de participantes

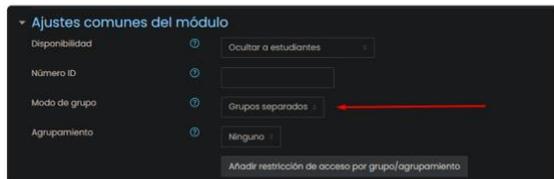
Otra posible causa de este problema es cuando se activa la opción “Grupos Separados” en los ajustes comunes de módulo. Esto **crea salas de clase separadas según el grupo asociado a cada estudiante**, lo que implica que **habrá usuarios que no puedan acceder si no tienen grupo asociado**.

Para definir si existen grupos en la configuración de participantes del curso, debes dirigirte a la sección de participantes en el aula.

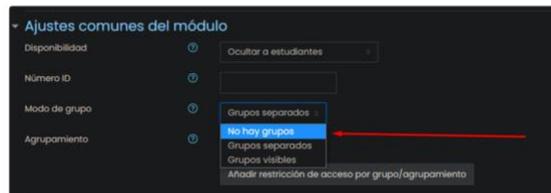
Seleccionar	Nombre / Apellido(s)	Dirección de correo	Roles	Grupos	Último acceso al curso	Estatus
<input type="checkbox"/>	Alicia Dallana Toledo Villalon	alicia31051988@gmail.com	Estudiante	BOTIC-CCHC-19-25-12-0067	18 horas 2 minutos	Activo
<input type="checkbox"/>	Angela Carolina Guíneo Soto	angela215290@gmail.com	Estudiante	BOTIC-CCHC-19-25-12-0067	22 horas 19 minutos	Activo
<input type="checkbox"/>	Bernardita Matilde Villalon Ojeda	ketrawemapu@gmail.com	Estudiante	BOTIC-CCHC-19-25-12-0067	22 horas 14 minutos	Activo
<input type="checkbox"/>	Claudia Marcela Almonacid Gallardo	choe28mag@hotmail.com	Estudiante	BOTIC-CCHC-19-25-12-0067	18 horas 18 minutos	Activo
<input type="checkbox"/>	Constanza Acevedo Sánchez	constanza.acevedo.s@gmail.com	Profesor	No hay grupos	7 horas 13 minutos	Activo
<input type="checkbox"/>	Constanza Robledo Salamanca	crobledo@ccc.cl	Profesor sin permiso de edición	No hay grupos	21 horas 26 minutos	Activo
<input type="checkbox"/>	Francisca Jacqueline Zuiga Ruiz	francycoca@gmail.com	Estudiante	BOTIC-CCHC-19-25-12-0067	21 horas 33 minutos	Activo
<input type="checkbox"/>	Gloria Janet Maripillan Lepio	gym11977@gmail.com	Estudiante	BOTIC-CCHC-19-25-12-0067	22 horas 15 minutos	Activo
<input type="checkbox"/>	Guillermo raul Uribe Queln	uribeq@live.cl	Estudiante	BOTIC-CCHC-19-25-12-0067	18 horas 39 minutos	Activo
<input type="checkbox"/>	Hans Eduards Guíneo Guíneo	hansguíneo2016@gmail.com	Estudiante	BOTIC-CCHC-19-25-12-0067	19 horas 32 minutos	Activo

Luego dirigirte a la configuración de la clase BigBlueButton y revisar Ajustes comunes de módulo -> Modo de grupo. El cual correctamente debería indicarse como “No hay grupos”.

Forma Incorrecta:



Forma Correcta:



Esto ocurre pues la configuración de Modo de grupos con la opción “Grupos separados” lo que hace es separar la sesión por los grupos registrados en el curso, por lo tanto, la moderadora de tal clase no pertenece al mismo grupo de los demás estudiantes, por tanto, los estudiantes no podrán ingresar a la sesión.

3.3 Error 401

El error que se muestra en pantalla corresponde al de la figura mostrada a continuación:



Este error se produce cuando los estudiantes tratan de ingresar a una sala de BigBlueButton que ha sido cerrada, ya sea por el cierre programado de 2,5 hrs o cerrada por el moderador, generándose el error que la sesión a la que está ingresando el estudiante no es encontrada (pues ha sido cerrada).

Esto sucede porque el moderador, al término de la clase, cierra mediante la opción “Finalizar sesión” y con esto da por cerrada la sala limitando el ingreso a esta misma.

Lo principal que ocurre en este caso es que los estudiantes, en lugar de cerrar la pestaña de la clase que se ha cerrado, la actualizan, y al recargar la página uno mantiene en la URL el código de la sala que se está intentando ingresar por lo que sin importar la cantidad de veces que recarguen la página siempre les aparecerá este mensaje.

Lo que los estudiantes deben hacer cuando la transmisión de la clase ha terminado y van a cambiar de sala es cerrar la página de BigBlueButton, recargar la página de aula digital para que Moodle muestre el nuevo enlace de la sesión que paralelamente el Moderador debe estar generando.

Para estos casos la recomendación es la siguiente:

Paso 1: Determinar el tiempo de duración total de las clases del día

Esto es importante para tener la idea de cuántas horas aproximadamente estarán los estudiantes en clase durante dicho día, esto teniendo en consideración que la duración máxima de una clase en BigBlueButton es de 2,5 horas.

Paso 2: Definir el número de sesiones que se requerirán en dicho día

Por ejemplo, si las clases sincrónicas de un día serán 6 horas, (Conforme al máximo del programa de capacitación respectivo), entonces es posible dividir las sesiones de dicho día en tres sesiones independientes de 2 horas, donde cada una de estas tres sesiones tendrá una duración inferior a 2,5 horas lo cual no traería problemas de cierre anticipado de sesiones.

Paso 3: Crear en aula el número de Actividades BigBlueButton necesarias

Crear una actividad en moodle independiente para cada sección de la clase del día, como se indica en la imagen.

 Clase Sincrónica 06 de Julio (Parte 1)

 Clase Sincrónica 06 de Julio (Parte 2)

 Clase Sincrónica 06 de Julio (Parte 3)

También se recomienda, al editar la configuración de la clase, en la sección de Finalización de actividad, activar el marcado automático, esto para evitar el marcado manual.

Finalización de actividad

Rastreo de finalización 

Requerir ver El estudiante debe ver esta actividad para finalizarla

Se espera finalizar en  Habilitar

Finalmente, los moderadores de la clase podrán ejecutar sus actividades sincrónicas en BigBlueButton de forma normal, indicando a los estudiantes que, al terminar una clase,

cambiarán al siguiente enlace, el cual debería ya estar definido en el aula. Fomentando que los estudiantes cierren la pestaña actual, se dirijan al aula digital y accedan al enlace de la siguiente sección de la clase.

También es importante que los moderadores finalicen la llamada en la sala de la clase que acaba de terminar. Para cerrar la clase para todos los estudiantes se debe proceder según la imagen:



Dando clic a la opción “Sí”.

3.4 Asignación de roles en sala de BBB

En la configuración de una sala de BigBlueButton la asignación de roles es fundamental para permitir los accesos y privilegios a quienes participarán en ellas. Estos roles son los siguientes:

1. **Moderador:** Es el rol de quienes actuarán como expositores en la clase, permitiendo a los estudiante ingresar a la sala, compartiendo pantalla y adquiriendo ciertos permisos.
2. **Observador:** Es el rol de quienes serán estudiantes del curso, los cuales podrán activar su micrófono y su cámara, participando de las clases como espectadores.

Para configurar estos aspectos de la sala BBB, es necesario acceder a los ajustes del enlace, ubicándose en **Rol asignado durante la sesión en vivo**.

▼ Rol asignado durante la sesión en vivo

Agregar participante

Todos los usuarios inscritos ▾

----- ▾

Agregar

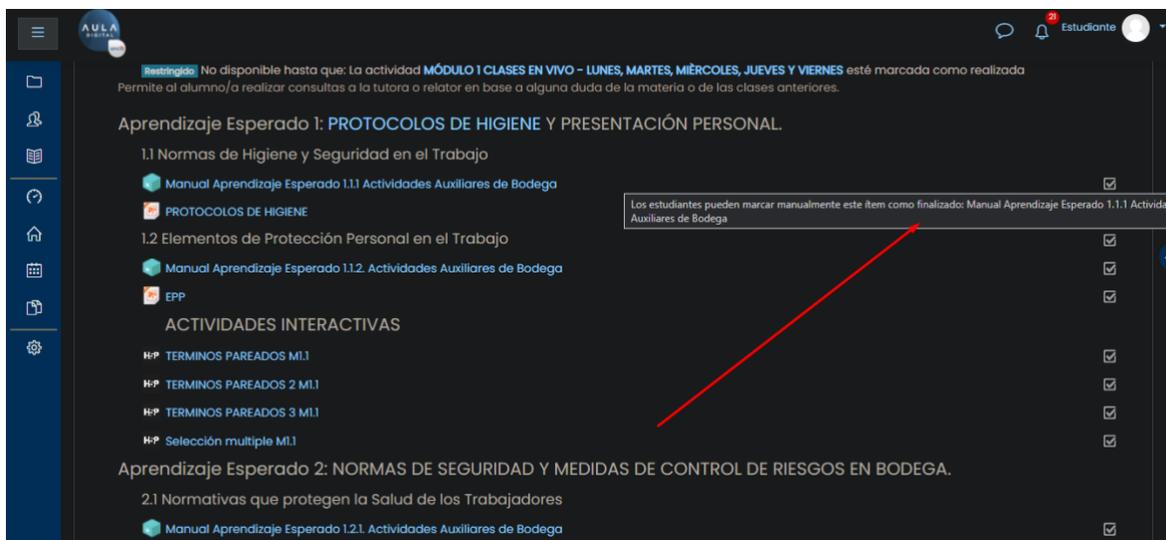
Luego, se debe configurar los **roles correspondientes**, agregando de la lista desplegable y luego dando clic a **Agregar**.

Lista de participantes

<i>Usuario:</i>	Soporte Ticblue	<i>entra en la sesión como</i>	Moderador ▾	
<i>Rol:</i>	Estudiante	<i>entra en la sesión como</i>	Observador ▾	

4. Las actividades no se marcan como realizadas automáticamente

Esto sucede cuando la marca de finalización de la actividad se configura como “Manual”, de esta forma, los estudiantes deben marcar sus actividades como finalizadas una vez las terminan:



Para realizar el cambio en la configuración se debe proceder como en la imagen:

Sin embargo, aunque no es recomendable editar la configuración de la actividades en cursos ya iniciados, **se recomienda que los estudiantes marquen sus actividades como terminadas antes de cambiar la configuración**, con todo es posible que se produzcan inconsistencias en los registros de consumo o pérdida de información al respecto.

Diferencias entre marcación manual y automática

Marcación manual de las actividades: los estudiantes podrán marcar manualmente esta actividad. Por lo tanto, podrían marcarlas sin haber realizado la actividad.

Mostrar la actividad como completada cuando se cumplan las condiciones: como su nombre dice se marcarán las actividades cuando se cumplan las condiciones y estas condiciones dependen del tipo de actividad, en general, la condición más simple es “El estudiante debe ver esta actividad para finalizarla”, esto significa que la actividad se marcará solo si el estudiante abre la actividad.

5. Actividad con finalización de actividad obligatoria no completada

Cuando se reporta problemas con respecto a actividades que tienen la finalización de actividad como obligatoria puede que esté ligado a “condiciones”, si no se cumplen la(s) condición(es) la actividad no se marcará como completada (como por ejemplo, calificación de aprobación, entregar actividad, etc). Por lo tanto, se sugiere realizar lo siguiente.

Paso 1: Revisar el bloque de Estado de Finalización del curso.

Paso 2: Observar si hay estudiantes que tienen marcado como completada tal actividad que presenta el problema.

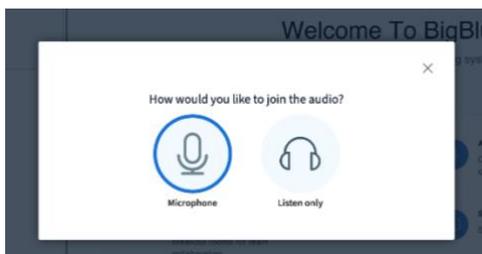
Paso 3: Si hay estudiantes que tienen marcada la actividad y otros no es probable que sea porque hay estudiantes que cumplieron con todas las condiciones y en caso contrario no.

Paso 4: Revisar las condiciones del Finalización de Actividad y verificar por qué tales condiciones no se han cumplido para todos los estudiantes. Puede que sea porque un estudiante no haya revisado la actividad, no haya entregado algún documento, no haya revisado completamente un scorm, etc. Por lo tanto, hay que observar cuáles son las posibles opciones por las cuales a algunos estudiantes no se les ha marcado la actividad como completada. Por otro lado, puede que hayan actividades que tengan la condición de recibir una calificación, si el moderador no ha calificado al estudiante, entonces, nunca se marcará como completada la actividad para ningún estudiante.

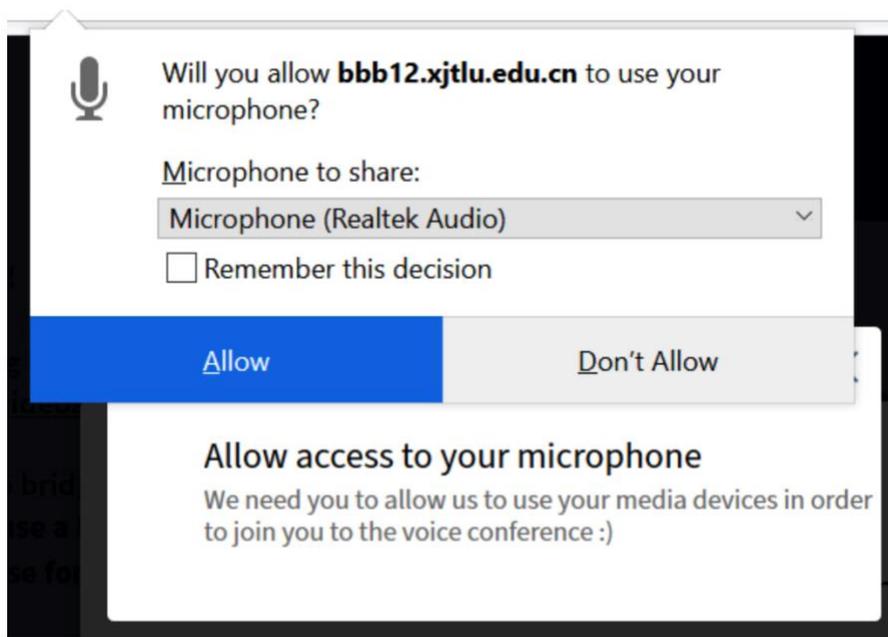
6. Configuración micrófono y cámara web

6.1 Configuración inicial

Al ingresar a la sala de clases BigBlueButton, se solicita al usuario que indique cómo le gustaría acceder al sitio. En este paso, el estudiante/moderador debe indicar “**Micrófono**”.



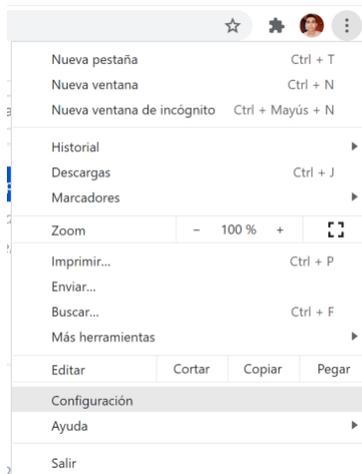
Si es la primera vez que el estudiante/moderador ingresa a esta plataforma, **el navegador de internet le solicitará al usuario otorgar los permisos** para acceder al micrófono, lo que se mostrará en una ventana emergente (dependiendo del navegador utilizado por el usuario).



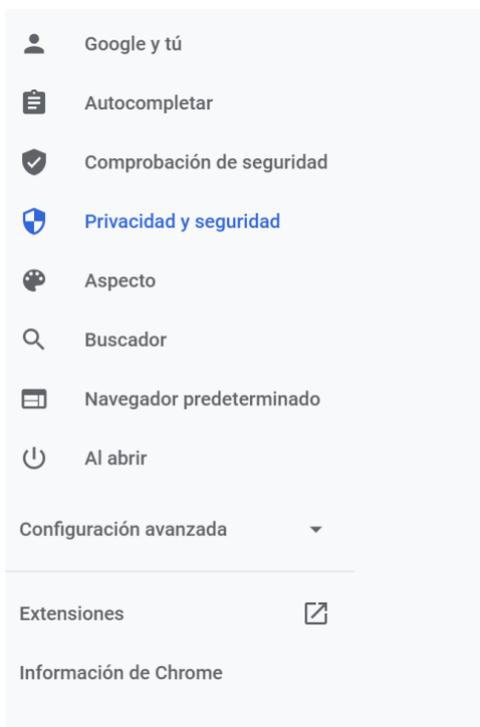
6.2 Configurando acceso al micrófono desde el navegador

En caso de que por algún motivo el usuario, en esa interacción inicial, no haya permitido el acceso al micrófono en la página de BigBlueButton, el usuario debe realizar la configuración de forma manual desde su navegador.

En primer lugar, se debe acceder al navegador, en la sección de configuración:



Dentro de configuración, acceder a “Privacidad y seguridad” para proceder con la configuración.



Buscar el ícono de BigBlueButton y seleccionar.



En el apartado de micrófono, desplegar la lista y dar clic a Permitir.



6.3 Configurar acceso al micrófono desde el computador

En último caso, puede ocurrir que desde el ordenador del usuario no existan permisos de uso del micrófono para ciertas aplicaciones que ha instalado (por ejemplo, Google Chrome, Firefox, etc).

En este caso, el usuario debe acudir al panel de control en la sección de micrófono, para dar acceso al micrófono desde las aplicaciones en el escritorio.

Permitir que las aplicaciones de escritorio accedan al micrófono

Algunas aplicaciones y características de Windows necesitan tener acceso al micrófono para funcionar correctamente. Si desactivas este ajuste aquí, podrías limitar lo que las aplicaciones de escritorio y Windows pueden hacer.



Es posible que algunas aplicaciones de escritorio no aparezcan en la siguiente lista o que no se vean afectadas por esta configuración.

[Averiguar por qué](#)

7. El video de la sesión BBB no aparece

Cuando el ejecutor desconoce el proceso de publicación de videos opta por notificar a SENCE para que sean publicados. Por lo tanto, es necesario indicar que los videos de las clases se suben de forma automática. Puede variar el tiempo de subida según el tiempo de duración del vídeo, así como también de la cantidad de demanda de videos en general existentes en aula.

Los videos pueden publicarse en el mismo día, como pueden también tardar máximo 1 semana. Cuando el tiempo de espera de publicación es muy largo y aún no se publica se puede realizar este tipo de solicitud (solicitar a Sence mediante email) para acelerar el proceso de publicación del video (solo en caso que la publicación del video no haya ocurrido transcurrido el tiempo indicado anteriormente).

Además, puede ocurrir que como el ejecutor es nuevo no comprenda el funcionamiento de BigBlueButton, por lo tanto, puede que no haya dado clic en el botón de Grabar durante la clase, entonces, el video no será publicado. Por consiguiente, se sugiere poder indicarle al ejecutor que debe dar clic en el botón de Grabar para que el video sea publicado.

8. Agregar actividad H5P

Los archivos H5P son una manera de crear actividades interactivas que permiten crear ejercicios, cuestionarios y más con feedback automático, incluyendo material audiovisual.

Este tipo de actividades permiten enseñar distintos contenidos de maneras más dinámicas y sin necesidad de recurrir a actividades sincrónicas.

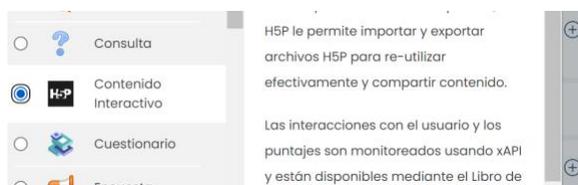
Para poder subir este tipo de actividades a Moodle, en primer lugar es necesario crear los archivos, lo cual queda a disposición de los ejecutores. Existen online múltiples metodologías y tutoriales para crearlos. Una vez se tenga los archivos H5P basta con seguir los siguientes pasos para ingresarlos a Aula Digital.

Paso 1: Activar edición

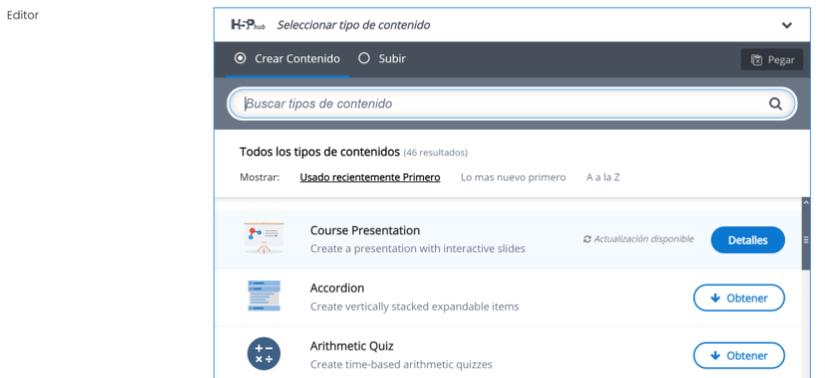
Paso 2: Dirigirse al tema donde se desea agregar la actividad y dar clic en “Añadir actividad o recurso”



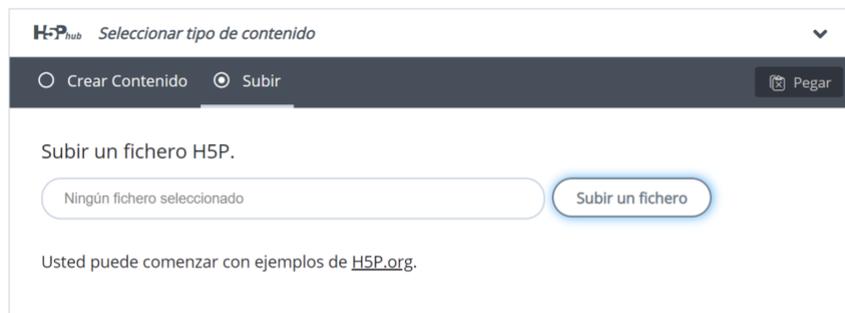
Paso 3: Seleccionar opción “Contenido Interactivo”



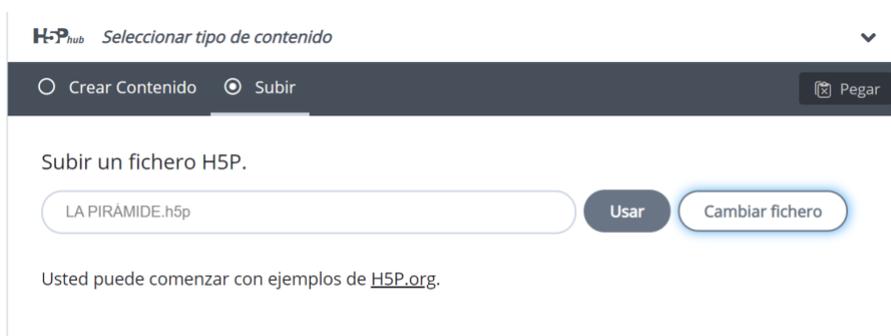
Paso 4: En editor, dar clic a “Subir”



Paso 5: Dar clic a subir fichero y seleccionar uno de los archivos H5P enviados



Paso 6: Dar clic en “Usar”



Paso 7: Una vez cargado, dar clic a Guardar cambios y Mostrar

