

# Virtual Skill-Up

## Guía Para Resolver Problemas

Gracias por visitar la guía de solución de problemas de Virtual Skill-Up. Lamentamos que estés teniendo problemas con la aplicación, pero a continuación vamos a darte diferentes soluciones a problemas comunes que puedes estar teniendo.

Si la guía de solución de problemas presentada a continuación no resuelve el problema que tienes, por favor contacta al equipo de soporte de Virtual Skill-Up a través del correo electrónico:

[virtualskillup@accenture.com](mailto:virtualskillup@accenture.com)

### Requerimientos mínimos que debe tener el dispositivo

**Mínima versión de iOS soportada:** 11.0

**Mínima versión de Android soportada:** Android 4.4

### Requerimientos de Hardware y Dispositivos Recomendados

**Android:** Giroscopio, RAM de 3GB y Potencia de Procesamiento mayor o igual a Octa-core 1.6 GHz Cortex-A53.

**iOS:** Giroscopio, RAM de 2GB y Potencia de Procesamiento mayor o igual a Dual-core 1.84 GHz Twister (iPhone SE 1ra generación y siguientes deben satisfacer este requerimiento)

Android	iOS
<ul style="list-style-type: none"><li>• Huawei Mate 10 Pro</li><li>• Samsung Galaxy J7 Pro</li><li>• Samsung Galaxy S6 Edge+</li><li>• Samsung Galaxy S7</li><li>• Samsung Galaxy S8</li><li>• Samsung Galaxy S9</li><li>• Samsung Galaxy</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• iPhone SE</li><li>• iPhone 6S</li><li>• iPhone X</li><li>• iPhone XS Max</li></ul>

Siempre estamos buscando mejorar la aplicación y nuestros servicios para proveer una mejor experiencia de uso a nuestros usuarios. Entonces, los animamos a darnos retroalimentación haciendo clic [aquí](#).

### **Problemas relacionados con la aplicación (Software)**

Mientras que estas utilizando la aplicación Virtual Skill-Up puedes presentar algunos problemas que pueden prevenir que la uses adecuadamente. A continuación, puedes encontrar algunos problemas típicos mientras que utilizas la aplicación y las soluciones para resolverlos.

<b>Problema</b>	<b>Ubicación en la aplicación</b>	<b>Solución</b>
Atascado en la pantalla de inicio	Pantalla de inicio (primera pantalla al abrir la aplicación)	Cierra la aplicación y remuévela del fondo. Posterior a esto, vuelve a abrirla.
Pantalla negra al iniciar el escenario	Pantalla de posibles escenarios	Es posible que el escenario descargado esté dañado. Sal, reinicia la aplicación y vuelve a intentarlo.
Si el video se congela y/o no se puede reproducir	Pantalla de posibles escenarios	Espera unos pocos segundos, si persiste, cierra la aplicación. Posterior a esto, vuelve a abrirla.
Si no puedes escuchar el audio	Pantalla de posibles escenarios	Asegúrate que tu dispositivo <b>NO</b> este en silencio o en modo de vibración.

### **Problemas no relacionados con la aplicación (Hardware)**

La aplicación Virtual Skill-Up puede usarse en un modo de 360° o en Realidad Virtual (RV). Si tienes unos auriculares de RV (como por ejemplos Google Cardboard), vas a poder experimentar la aplicación inmerso en tu propio mundo virtual. Para asegurarte de que tu dispositivo funciona con unos auriculares específicos, consulta el manual de usuario o el sitio web de los auriculares. Para visitar la página web de soporte de los Google Cardboard, haz clic [aquí](#).

A continuación, puedes encontrar algunos problemas típicos mientras que utilizas la aplicación y las soluciones para resolverlos.

Problema	Solución
El cursor no reacciona a tus movimientos cuando estas en modo 360°	Es posible que tu dispositivo no esté equipado con un giroscopio. Puedes utilizar la aplicación haciendo clic o deslizando la pantalla dentro de los escenarios.
Mensaje de "Dispositivo incompatible" [Google Cardboard]	Es posible que tu dispositivo no esté equipado con un giroscopio. No vas a poder utilizar la aplicación en RV. Puedes utilizar la aplicación cambiando al modo 360° (usando el recurso RV/360° [ver FAQ]) y haciendo clic o deslizando la pantalla dentro de los escenarios.
Si colocas tu dispositivo en un auricular de RV y aparece algo en la pantalla.	Debe haber un chip de comunicación de campo cercano en el auricular. Ve a la configuración de tu celular y apaga el chip NFC.
El dispositivo esta congelado	Remueve el dispositivo de los auriculares (si estas en RV). Reinicia el dispositivo y vuelve a abrir la aplicación.
Mareo por movimiento (RV)	Puedes tener mareo por el movimiento mientras que utilizas la RV cuando tus ojos le dicen a tu cerebro que te estas moviendo, pero tu cuerpo está quieto. Asegúrate de tener descansos regulares e intervalos cronometrados para asegurarte de volver a aclimatarte con el mundo físico.
La retroalimentación en vivo no está siendo captada	Asegúrate de que los permisos de tu micrófono estén habilitados.

## Mensajes de Error

Mientras que estas utilizando la aplicación Virtual Skill-Up puede haber situaciones en donde aparezca un mensaje de error. En la mayoría de los casos, un mensaje de error te pedirá que realices una acción para continuar usando la aplicación correctamente.

Si encuentra algún mensaje de error dentro de la aplicación y no estás seguro de cómo proceder para solucionar el problema, consulta la columna "Solución" a continuación. Si el problema persiste, comunícate con el equipo de soporte de Virtual Skill-Up.

Error	Ubicación en la Aplicación	Mensaje de Error	Solución
Verificación de correo electrónico	Pantalla de inicio de sesión	<p><i>"Tu correo electrónico todavía no ha sido verificado. Por favor verifícalo. Si no has recibido nuestro correo de verificación, por favor haz clic en el siguiente link "Reenviar correo de verificación".</i></p>	<p>Para poder empezar a utilizar la aplicación adecuadamente, necesitas verificar tu correo electrónico. Inicia sesión en tu correo y haz clic en el link que nosotros te enviamos que dice "verificar mi correo". Vuelve a la aplicación y haz clic en "He verificado el correo" para poder continuar.</p>
No se puede iniciar sesión: se alcanzó el límite de umbral de usuarios	Pantalla de inicio de sesión	<p>"Parece que demasiados usuarios han iniciado sesión en nuestra aplicación. Ponte en contacto con tu organización asociada para obtener asistencia".</p>	<p>Ponte en contacto con el personal de tu organización de inmediato. Infórmales que se ha alcanzado el límite de umbral de usuarios para el código de acceso de socio que utilizaste para iniciar sesión.</p>
Formato de correo electrónico no válido	Pantalla de inicio de sesión	<p><i>"Por favor ingresar un correo electrónico en un formato válido como <a href="mailto:abc123@ejemplo.com">abc123@ejemplo.com</a>"</i></p>	<p>Para continuar, asegúrate de escribir un correo electrónico en un formato válido. El contorno del marco se volverá verde cuando esto ocurra.</p>
Credenciales de inicio sesión inválidas.	Pantalla de inicio de sesión	<p>"Lo sentimos, ingresaste un correo electrónico o un código de acceso de socio no válido".</p>	<p>Para continuar, asegúrate de ingresar una dirección de correo electrónico válida y un código de acceso de socio</p>
Has iniciado	Pantalla de inicio de sesión	<p>"Parece que has iniciado sesión en</p>	<p>Si has iniciado sesión en el dispositivo n. ° 1 e</p>

sesión en varios dispositivos (modo taller habilitado)		otro dispositivo. Solo puedes iniciar sesión con esta cuenta en un dispositivo a la vez. Por favor, cierra sesión. Como estás en el modo de taller, tus datos de usuario se eliminarán de este dispositivo".	intentas iniciar sesión en el dispositivo n. ° 2, se cerrará la sesión del dispositivo n. ° 1. El modo de taller está habilitado, por lo que se eliminarán tus datos de puntuación.
Iniciar sesión en varios dispositivos (modo taller desactivado)	Pantalla de inicio de sesión	"Parece que has iniciado sesión en otro dispositivo. Solo puedes iniciar sesión con esta cuenta en un dispositivo a la vez. Por favor, cierra la sesión "	Si has iniciado sesión en el dispositivo n. ° 1 e intentas iniciar sesión en el dispositivo n. ° 2, se cerrará la sesión del dispositivo n. ° 1. El modo de taller está desactivado, por lo que tus datos de puntuación no se eliminarán.
Se alcanzó el límite de asignación de servicio de Google	Menu del escenario	"Parece haber un problema con los servicios de Google de tu organización asociada. Puedes continuar con este escenario, pero no obtendrás retroalimentación sobre la velocidad y la certeza".	Ponte en contacto con el personal de tu socio local de inmediato. Infórmales que se ha alcanzado el límite de umbral de STT para el código de acceso de socio que utilizaste para iniciar sesión. Aún puedes usar la aplicación en modo sin conexión.
Conexión a Internet perdida (primera vez)	Pantalla de inicio	"Pareces estar desconectado. Comprueba tu conexión a Internet antes de actualizar esta página ".	Si estás usando la aplicación por primera vez, se requiere conexión a internet hasta que llegues a la pantalla de inicio.
Conexión a Internet perdida (primera vez)	Pantalla de inicio, pantalla de inicio de sesión, pantalla de descarga,	"Pareces estar desconectado. Comprueba tu conexión a Internet	Si estás usando la aplicación por primera vez, se requiere conexión a Internet

	pantalla de encuesta	antes de actualizar esta página ".	hasta que llegues a la pantalla de inicio.
Conexión a Internet perdida (ii)	Menú de escenarios (Botón de inicio)	"Pareces estar sin conexión a internet. Puedes continuar con este escenario, pero no obtendrás retroalimentación sobre la velocidad y la certeza	Si estas iniciando un escenario descargado y pierdes la conexión a internet, puedes seguir utilizando el escenario en <a href="#">Modo sin conexión</a> [FAQ]. Tus puntajes de certeza y velocidad no serán tomados.
Conexión a internet perdida (iii)	Escenario de construcción de habilidad	"Pareces estar sin conexión a internet.  <i>Puedes continuar fuera de línea. No obtendrás retroalimentación sobre la velocidad y la certeza.</i> "	Si pierdes la conexión a internet durante un escenario, vas a estar automáticamente en modo fuera de línea. No obtendrás retroalimentación sobre la velocidad y la certeza.
Conexión a Internet perdida (iv)	Menú de escenarios (Botón de descarga o de actualización)	"Pareces estar sin conexión a internet, entonces no puedes descargar contenido en estos momentos.  <i>Por favor revisa la conexión a internet y vuelve a intentarlo.</i> "	Si pierdes la conexión a internet en el menú de escenarios, vas a estar automáticamente en modo fuera de línea. No vas a poder descargar o actualizar escenarios, pero puedes realizar escenarios previamente descargados".
Error de conexión de backend de AWS	Pantalla de inicio (en la primera vez de uso)	"Parece que estamos teniendo problemas conectándonos a nuestros servidores en línea.  <i>Como es tu primera vez abriendo la aplicación, necesitamos conectarnos a estos servidores para</i>	Por favor cierra la aplicación e inténtalo de nuevo más tarde.

		<p>descargar el contenido”.</p>	
<p>Error de conexión de backend de AWS (ii)</p>	<p>Todas las pantallas (en excepción del escenario de retroalimentación)</p>	<p>“Parece que estamos teniendo problemas conectándonos a nuestros servidores en línea.</p> <p>Puedes continuar usando la aplicación, pero puede que no puedas descargar/actualizar algún contenido o recibir tu tarjeta de retroalimentación”.</p>	<p>Puedes continuar usando la aplicación, pero puede que no puedas descargar/actualizar algún contenido o recibir tu tarjeta de retroalimentación”. Vas a poder recibir todos tus puntajes”.</p>
<p>Error de conexión de backend de AWS (iii)</p>	<p>Pantalla de selección de idioma</p>	<p>“Parece que estamos teniendo problemas conectándonos a nuestros servidores en línea.</p> <p>Como necesitas descargar tu idioma para utilizar la aplicación, no vas a poder continuar por ahora. Por favor cierra la aplicación y vuelve a intentarlo más tarde”.</p>	<p>Por favor cierra la aplicación y vuelve a intentarlo más tarde</p>
<p>Tiempo de espera de solicitud HTTP finalizado (I)</p>	<p>Todas las pantallas (en excepción del escenario de retroalimentación)</p>	<p>“Parece que estamos teniendo problemas conectándonos a nuestros servidores en línea.</p> <p>Por favor refresca la página y vuelve a intentarlo. De otra manera, por favor cierra la aplicación y vuelve más tarde”.</p>	<p>Intenta actualizar la página. Si este problema persiste, cierra la aplicación y vuelve más tarde”.</p>

<p>Tiempo de espera de solicitud HTTP finalizado (ii)</p>	<p>Todas las pantallas (en excepción del escenario de retroalimentación)</p>	<p><i>“Parece que estamos teniendo problemas conectándonos a nuestros servidores en línea. Puedes continuar utilizando la aplicación”.</i></p>	<p>Puedes continuar utilizando la aplicación; sin embargo, puedes tener problemas al intentar descargar nuevo contenido. Cierra la aplicación y vuelve más tarde si es necesario.</p>
<p>No hay suficiente espacio de almacenamiento (i)</p>	<p>Pantalla del menú de escenarios</p>	<p><i>“No tienes suficiente espacio de almacenamiento en tu dispositivo para descargar esto.</i></p> <p><i>Libera (según el tamaño del archivo) MB del espacio de almacenamiento antes de intentar descargar el contenido de nuevo”.</i></p>	<p>Si no tienes suficiente espacio de almacenamiento para descargar nuevos escenarios, sal de la aplicación y elimina contenido de tu dispositivo. Puedes utilizar contenido previamente descargado.</p>
<p>No hay suficiente espacio de almacenamiento (ii)</p>	<p>Pantalla de selección de idioma</p>	<p><i>“No tienes suficiente espacio de almacenamiento en tu dispositivo para usar la aplicación adecuadamente. Por favor libera 30MB de almacenamiento antes de refrescar la página para continuar”.</i></p>	<p>Si no tienes 30MB en el espacio de almacenamiento cuando intentas continuar, vas a tener que salir de la aplicación y eliminar contenido de tu dispositivo.</p>
<p>No hay suficiente espacio de almacenamiento (iii)</p>	<p>Pantalla de escenario de retroalimentación</p>	<p><i>“No tienes suficiente espacio de almacenamiento en tu dispositivo para guardar tu retroalimentación</i></p> <p><i>Por favor libera espacio en tu almacenamiento</i></p>	<p>Si no tienes suficiente espacio de almacenamiento para guardar tus puntajes, sal de la aplicación y elimina contenido de tu dispositivo. Puedes continuar sin guardar tus puntajes.</p>



		<p><i>antes de refrescar la página. Puedes continuar sin liberar espacio, pero tu retroalimentación se perderá”.</i></p>	
<p>Actualización de la versión principal de la aplicación</p>	<p>Pantalla de inicio</p>	<p><b>“ACTUALIZACIÓN DE VIRTUAL SKILL-UP</b></p> <p><i>Tenemos una actualización de la aplicación</i></p> <p><i>Tienes que descargar esta actualización de la tienda de la aplicación ahora, antes de utilizarla para que todo funcione correctamente.</i></p>	<p>Actualización obligatoria de la aplicación. Para continuar utilizando la aplicación, se debe descargar esta actualización.</p>
<p>Actualización menor de la versión de la aplicación</p>	<p>Pantalla de inicio</p>	<p><b>“¿ACTUALIZACIÓN DE VIRTUAL SKILL-UP?</b></p> <p><i>Puedes descargar esta actualización de la tienda de la aplicación ahora o seguir utilizándola y realizar la actualización después.”</i></p>	<p>Actualización opcional de la aplicación. Puedes escoger descargar la actualización ahora o después.</p>