

Preguntas frecuentes

- **No recibí la invitación por correo electrónico para acceder a la Plataforma OACI de asistencia virtual.**
 - Revise su carpeta de correo no deseado y verifique si hay un correo electrónico proveniente del escritorio de inscripciones de la OACI: Registration@icao.int.

- **¿Cómo puedo acceder?**
 - Pulse el enlace: <https://cvent.me/M89r9k>, acceda a la Plataforma OACI de asistencia virtual al evento escribiendo el nombre y el correo electrónico con los que se inscribió al evento. Se autenticará su inscripción y recibirá un código de acceso de 6 dígitos. (En la página web de la HLCC encontrará instrucciones detalladas en la guía para participantes: [High-level Conference on COVID-19 \(icao.int\)](#))

- **No recibí un código de verificación cuando intenté ingresar**
 - Para cerciorarse de recibir la información en la bandeja de entrada de su correo electrónico, por favor incluya las siguientes dos direcciones de correo electrónico en su lista de contactos seguros: hlcc@notify.icao.int y hlcc@icao.int
 - Si ha empleado su correo electrónico personal, sírvanse revisar su bandeja de correo electrónico fraudulento o no deseado. Si encuentra un correo proveniente de la OACI, márkelo como no fraudulento y añádalo a su lista de contactos seguros.
 - El procedimiento para poblar las listas de contactos seguros de los sistemas de correo electrónico puede ser distinto para cada persona o institución
 - La mayoría de las organizaciones o empresas cuentan con alguna persona especialista en informática o administradora de sistemas de informática que podrá ayudarle.
 - Si habiendo seguido todos los pasos necesarios no recibe el correo con el código de verificación, sírvase ponerse en contacto con los organizadores del evento en hlcc@icao.int.

- **Recibo un mensaje de error cuando pulso el enlace para acceder a la plataforma**
 - La Plataforma OACI de asistencia virtual es compatible con las versiones más recientes de *Chrome*, *Firefox*, *Safari*, y *Microsoft Edge*. No se aconseja usar *Internet Explorer* debido a que sus funciones son limitadas.
 - De no ser compatible, utilice o descargue un navegador compatible. Si en su país está restringido el acceso al sitio web o a los enlaces de Zoom, después del evento podrá ver las sesiones por encargo, cuando se encuentren disponibles en ICAOTV.

- **No puedo acceder.**
 - **Participante:** Solo pueden participar en este evento virtual quienes reciban una invitación después de que su inscripción haya sido aprobada. Verifique si ingresó el nombre y correo electrónico correctos (los mismos que utilizó para inscribirse inicialmente al evento). Si aún no puede ingresar, por favor póngase en contacto con hlcc@icao.int para verificar su inscripción.

- **Mi Código de verificación no funciona/está vencido.**
 - Ingrese de nuevo a la Plataforma OACI de asistencia virtual <https://cvent.me/M89r9k>.

- **¿Por qué el sonido o la imagen llegan rezagados?**
 - Verifique su velocidad y anchura de banda (Internet) para cerciorarse de no tener problemas de conectividad. La velocidad de Internet debería ser de un mínimo de 10 Mbps. En estos casos se ha visto que puede ser útil seguir el procedimiento de salir y desconectarse de VPN. Si todo lo anterior falla, ingrese a la sesión desde un dispositivo diferente.

- **¿Por qué no está funcionando mi sesión de video?**
 - **Opción 1:** Intente actualizar la página.
 - **Opción 2:** Desconéctese del sitio web y vuelva a ingresar.
 - Copie la URL de la página de la sesión virtual y guárdela aparte por el momento
 - En la parte superior derecha del sitio web virtual, pulse el círculo de sus iniciales o la fotografía de su perfil, y salga de la sesión (*Log-out*)
 - Cierre todas las pestañas del navegador.
 - Abra una nueva pestaña del navegador y en la barra de direcciones pegue el enlace de la página de la sesión virtual que copió en el paso anterior.
 - Siga las instrucciones que vayan apareciendo para ingresar al sitio web virtual.
 - La página de la sesión se abre por defecto. Busque su sesión y pulse el botón **join session**
 - **Opción 3:** Haga el intento con otro navegador (No se recomienda emplear *Internet Explorer*, puesto que sus funciones serán limitadas).
 - **Opción 4:** Intente con el navegador en modo incógnito/borrar las *cookies*, el *caché* y la historia.

- **¿Qué hago si mi video se demora en cargar o se congela?**
 - **Opción 1:** Revise su conexión a Internet.
 - **Opción 2:** Desplace el cursor con el ratón hacia la pantalla de reproductor de video. Con esto abrirá las herramientas de video. Mueva el cursor sobre la rueda de configuración que se encuentra en la parte inferior derecha, y pulse *Auto* desde el menú.

- **¿Por qué no puedo publicar o formular preguntas? (Si utiliza *Live Q&A*)**
 - Cerciórese de que no vea un mensaje de error en la página y cargue de nuevo la página.

- **¿Con quién me comunico para obtener más información?**
 - Sírvase ponerse en contacto con hlcc@icao.int para cualquier otra pregunta. Además, podrá encontrar información e instrucciones en la Guía de participantes que se encuentra en el sitio web de la [Conferencia de Alto Nivel sobre la COVID-19 \(icao.int\)](#).