

# Preguntas frecuentes sobre la plataforma virtual y la aplicación móvil de la OACI para reuniones

## 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](mailto:Registration@icao.int).
  
- **¿Cómo puedo acceder?**
  - A través del navegador web, pulse el enlace: <https://cvent.me/ePgegZ>  
o bien  
a través del celular, descargue la aplicación *ICAO Meetings* en Apple Store o Google Play Store
  
  - Acceda a la plataforma virtual o a la aplicación móvil de la OACI escribiendo el nombre y el correo electrónico con los que se inscribió al evento. Se autenticará su inscripción y recibirá un código de verificación de 6 dígitos. (En la página web del 41º período de sesiones de la Asamblea encontrará instrucciones detalladas en la guía para participantes: [41º período de sesiones de la Asamblea \(icao.int\)](https://www.icao.int/assembly/41st-session/participants-guide))
  
- **No recibí un código de verificación cuando intenté ingresar**
  - Para cerciorarse de recibir la información en la bandeja de entrada de su correo electrónico, incluya las siguientes dos direcciones de correo electrónico en su lista de contactos seguros: [Cventadmin@notify.icao.int](mailto:Cventadmin@notify.icao.int) y [Cventadmin@icao.int](mailto:Cventadmin@icao.int)
  - Si ha empleado su correo electrónico personal, revise 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 u organización.
  - La mayoría de las organizaciones y empresas cuentan con alguna persona especialista en informática o administradora de sistemas de informática que podrá ayudarle.
  
- **Recibo un mensaje de error cuando pulso el enlace para acceder a la plataforma**
  - **Navegadores web:** La plataforma virtual de la OACI 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.
  - **Celular:** La aplicación móvil requiere el uso de [iOS 14 o versiones más recientes](#) o [Android 10 o versiones más recientes](#). No es compatible con Kindle Fire ni con otros dispositivos que utilicen Amazon Appstore.

- 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 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).
  
- **Mi código de verificación no funciona/está vencido.**
  - Ingrese de nuevo a la plataforma virtual de la OACI: <https://cvent.me/ePgegZ>
  
- **¿Por qué el sonido o la imagen llegan rezagado?**
  - 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 la VPN. Si todo lo anterior falla, ingrese a la sesión desde otro dispositivo.
  
- **¿Por qué no funciona 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, en la barra de direcciones pegue el enlace de la página de la sesión virtual que copió en el paso anterior y pulse la tecla Intro.
    - 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:** Intente 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 el historial.
  
- **¿Qué hago si mi video se demora en cargar o se congela?**
  - **Opción 1:** Verifique su conexión a Internet.
  - **Opción 2:** Desplace el cursor con el mouse 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?**

Encontrará más información e instrucciones en la guía de participantes que se encuentra en la página web del 41º período de sesiones de la Asamblea: [41º período de sesiones de la Asamblea \(icao.int\)](#)