

## Plataforma

### 1. ¿Qué es un anfitrión o host de sala?

Es el dueño de la sala. Normalmente es quien crea la sala, sin embargo, en los eventos puede ser designado por el creador del evento o durante la sala asignarse como anfitrión del mismo. Tiene las facultades de escoger el juego, saltar el turno, escoger el número de estrellas o bombas de cada partida y se puede identificar fácilmente con una barra de colores encima de la cámara.

### 2. ¿Quién puede crear una sala?

En el plan premium, solo los designados por el administrador como anfitriones (host) pueden crear salas o eventos. En el plan por consumo, cualquier usuario que ingrese con un correo asociado al dominio suministrado por la organización podrá crear salas y eventos

### 3. ¿Cuántas personas pueden estar en una misma sala?

El límite técnico de la plataforma es de 50 personas. Sin embargo, dada la naturaleza de la plataforma que es incentivar conversaciones espontáneas y conocer a los miembros de la sala, no recomendamos más de 10 personas. Nuestro número recomendado es de 4-7 personas.

### 4. ¿Qué personas de mi organización pueden ingresar a la plataforma?

En el plan premium, se debe añadir las cuentas que van a ingresar durante el mes en el módulo de *Usuarios* en el perfil súper administrador de la organización. En el plan por consumo, todas las cuentas asociadas con los dominios suministrados en el *formulario de registro* por parte de la organización podrán ingresar a la plataforma.

### 5. Cómo ingreso a la plataforma?

El ingreso a la plataforma para cualquiera de los dos planes es un ingreso de sesión unificado (SSO). Tu cuenta corporativa debe ser de Google, Microsoft o estar asociada con Slack. En caso de que tu organización no cuente con ninguna de estas 3 posibilidades, puedes indicarnos en el formulario de contacto o al correo [support@joinnexus.io](mailto:support@joinnexus.io)

### 6. ¿Cómo cambió el idioma?

En la parte inferior derecha de la pantalla, oprimes el botón de cambio de idioma. Se despliegan 3 banderas de idiomas, escoge tu idioma.

### 7. ¿Qué tipos de salas puedo crear en Joinnexus?

Actualmente, tienes la posibilidad de crear 3 tipos de salas en Joinnexus. Sala “rompehielos” de 15 minutos, sala “hora de café” de 30 minutos y sala “actividad de integración” de 60 minutos.

8. ¿Por qué mi cámara no emite video?

Hay varias razones. Inicialmente te solicitamos que otorguen permisos de cámara y micrófono a la plataforma en tu navegador, posteriormente recargues la página .  
Si no se soluciona te solicitamos que recargues la página una vez más. Si eres usuario de Microsoft, debes salir o apagar la cámara si estás en una reunión de Microsoft Teams.

Adicionalmente, recomendamos ingresar desde los siguientes navegadores:  
Google Chrome, Mozilla Firefox o Microsoft Explorer.

Si el problema persiste, debes contactar con soporte

9. ¿Por qué no pueden escucharme?

Hay varias razones. Inicialmente te solicitamos que otorgues permisos de cámara y micrófono a la plataforma en tu navegador, posteriormente recargues la página .  
Si no se soluciona te solicitamos que recargues la página una vez más. Si eres usuario de Microsoft, debes salir o apagar el micrófono si estas en una reunión de Microsoft Teams.

Adicionalmente, recomendamos ingresar desde los siguientes navegadores:  
Google Chrome, Mozilla Firefox o Microsoft Explorer.

Si el problema persiste, debes contactar con soporte

10. ¿Qué significan las estrellas en los juegos?

Los acumulan los participantes con los **aciertos** que tienen en la actividad. Al final de las actividades en donde se acumulan estrellas, se muestra una tabla con un podio para los participantes que más acumularon .

11. Qué significan las 'bombas contaminadas' en los juegos.

Los acumulan los participantes con los **errores** que tienen en la actividad. Al final de las actividades en donde se acumulan 'bombas contaminadas', se muestra una tabla con un podio para los participantes que menos acumularon

12. Desde qué dispositivos puedo acceder a la plataforma?

La versión actual de la plataforma es para computadores. No garantizamos el correcto funcionamiento desde otros dispositivos

13. ¿Por qué recibo el mensaje 'No cuenta con un plan activo' y los demás participantes de la actividad si pueden ingresar?

Existen varias razones. La más común es que estas intentando acceder con un perfil personal y no el de tu organización. Te recomendamos revisar el perfil con el que estás intentando ingresar

En caso de estar en un plan premium, posiblemente el súper administrador o administrador no ha añadido tu cuenta aún o se cometió algún error ortográfico al añadir tu correo y debes comunicarte con él/ella.

De persistir con el problema, debes contactar con soporte

14. ¿Es posible añadir nuestras propias preguntas a la plataforma?

Si. Es posible hacerlo siguiendo la ruta **perfil > Categorías personalizadas**. Te recomendamos ver el video instructivo en nuestro *centro de aprendizaje*

15. ¿Quiénes pueden añadir preguntas a la plataforma?

En cualquiera de los planes, cualquier usuario puede agregar preguntas o añadir categorías.

## Planes y facturación

### Plan por consumo

1. ¿Cómo funciona el plan por consumo?

En este plan, el cobro se realiza por cada usuario que ingrese a una sala o evento en la plataforma en el día.

2. El cobro se realiza solo con ingresar a la plataforma

No. El cobro se realiza al ingresar a una sala o evento

3. ¿Qué es un administrador en el plan por consumo?

Es un usuario designado por la organización con facultades especiales. Puede añadir o modificar el método de pago, monitorear el consumo, revisar las facturas y es el/la principal contacto entre la organización y Joinnexus.

5. ¿En qué fecha se realiza el cobro?

El día 2 de cada mes se realiza débito automático a la empresa de lo consumido el mes anterior.

6. ¿Qué ocurre si hay problemas con mi tarjeta al momento de realizar el cobro?

Sí el día 2 se presentan inconvenientes con el método de pago, la organización tiene 5 días a partir del día 2 para actualizar el método de pago o realizar el pago de la factura de manera manual a través de la pasarela de pagos. Posteriormente, se suspende el acceso a la plataforma

7. ¿Qué ocurre si el administrador debe ausentarse o se retira de la organización?

Dentro del formulario de registro, se indica un usuario administrador y un suplente. En caso de ausencia del usuario administrador, a menos que la organización indique algo diferente, el usuario suplente se convierte en administrador.

*Nota: Es importante notificar al equipo de Joinnexus con anticipación*

8. ¿Cómo acceden las personas de mi organización al espacio Joinnexus?

La organización indica en el formulario de registro los dominios con los que están asociadas las cuentas de correo que ingresarán a la plataforma. La plataforma cuenta con inicio de sesión unificado (SSO), por lo tanto, al ingresar deben escoger entre las opciones Google, Slack o Microsoft según corresponda.

9. ¿Qué hacer si en mi organización utilizamos diferentes dominios?

En el formulario de registro, debes señalar los dominios a los cuales se les dará acceso. Para agregar dominios extra, debes contactar a un miembro del equipo Joinnexus manifestándole tu intención.

*Nota: En caso de requerir alguna modificación en los dominios de tu organización, debes contactar al equipo de Joinnexus.*

10. ¿Se cobra cuando el administrador ingresa a monitorear el consumo?

No. El cobro se realiza por ingresar a una sala/evento

11. ¿Se cobra cuando agrego preguntas o categorías?

No. El cobro se realiza por ingresar a una sala/evento

12. ¿El cobro se realiza cada vez que ingreso a la sala?

No. Una vez has ingresado a una sala/evento, puedes ingresar a todas las salas que desees durante el día y el cobro será el mismo.

13. ¿Cuánto tiempo tengo para ingresar a salas/eventos con un mismo cobro?

Tienes hasta la medianoche del día en que hiciste el primer ingreso para ingresar a salas y eventos con un mismo cobro.

14. ¿Cuántas salas puedo crear en un día?

En un mismo día, se pueden crear salas ilimitadas con un mismo cobro. Al mismo tiempo, solo se puede crear una sala por usuario.

## Plan premium

### 1. ¿Cómo funciona el plan premium?

Plan con funcionalidades extra, en el cual el cobro se realiza por usuario por mes. El usuario puede ingresar a salas y eventos de manera ilimitada durante el mes sin recibir cobros extra

### 2. ¿Qué es un súper administrador en el plan premium?

Es el administrador principal de la plataforma. Puede designar administradores secundarios y quienes pueden ser anfitriones y quienes no.

### 3. ¿Cuántos administradores puede tener un plan premium?

El número de administradores es ilimitado. El súper administrador tiene la facultad de escoger quienes serán administradores.

### 4. ¿Quién puede crear salas en el plan premium?

Quienes han sido designados como anfitriones (host) de sala por el/la administrador(a)

### 5. ¿Quién puede crear eventos en el plan premium?

Quienes han sido designados como anfitriones (host) de sala por el/la administrador(a)

### 6. ¿Cómo se realiza el cobro en el plan premium?

Cada mes, se cobra por los usuarios que se encuentren activos en el plan de la organización a la fecha de corte. En caso de no realizarse satisfactoriamente el débito automático de la tarjeta, se enviará un correo al súper administrador. Durante los siguientes 5 días, el súper administrador tendrá la posibilidad de actualizar el método de pago o realizar el pago de manera manual a través de la pasarela de pagos en la sección de facturas. De no ser satisfactorio el cobro durante los siguientes 5 días, se suspende el acceso a la plataforma

### 7. ¿Qué ocurre si hay problemas con el método de pago?

En caso de no realizarse satisfactoriamente el débito automático de la tarjeta, se enviará un correo al súper administrador. Durante los siguientes 5 días, el súper administrador tendrá la posibilidad de actualizar el método de pago o realizar el pago de manera manual a través de la pasarela de pagos en la sección de facturas. De no ser satisfactorio el cobro durante los siguientes 5 días, se suspende el acceso a la plataforma

### 8. ¿Qué ocurre si el súper administrador debe ausentarse o se retira de la organización?

Dentro del formulario de registro, se indica un usuario administrador y un suplente. En caso de ausencia del usuario administrador, a menos que la organización indique algo diferente, el usuario suplente se convierte en administrador.

*Nota: Es importante notificar al equipo de Joinnexus con anticipación*

9. ¿Cómo acceden las personas de mi organización al espacio Joinnexus?

En la cuenta del usuario administrador se encuentra el módulo de **Usuarios**. En este módulo se agregan los usuarios que van a ingresar a la plataforma durante ese mes.

10. ¿Es posible retirar usuarios de mi plan premium?

Si. Puedes desactivar los usuarios que por alguna razón ya no deseas que ingresen. Sin embargo recuerda que sí han ingresado aunque sea 1 vez a la plataforma, no podrás agregar otro en su lugar.