

CONSEJOS PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS AL REALIZAR LA SUBIDA DE SU PORTAFOLIO PROFESIONAL CDA® EN YOURCOUNCIL



COMIENCE AQUÍ | ¡Prepárese con confianza utilizando la Guía instructiva E-Portafolio del Concilio!

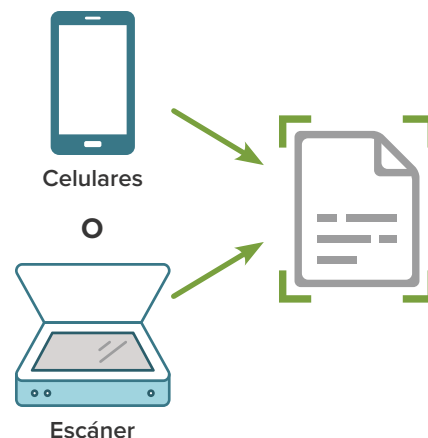
Esta **herramienta opcional** lo guía a través de la preparación de cada sección de su *Portafolio Profesional CDA®*, y lo ayuda a recopilar y organizar todos los requisitos del portafolio. Una vez completado, se le proporcionará un **único archivo para descargar** y realizar la subida a su Solicitud de CDA en *YourCouncil*.

Preparación de archivos

Prepare los documentos en papel para la subida utilizando un escáner, una aplicación de escaneo o tomando una foto con su celular.

► Al preparar sus documentos para escanear o fotografiar:

- Retire los documentos de las fundas o protectores de plástico
- Si va a tomar fotos, coloque los documentos sobre una superficie bien iluminada
- Después de escanear/tomar fotos, verifique que todo el texto sea claro y legible, y que todas las páginas estén incluidas.
- Si utiliza un celular, transfiera todos los archivos digitalizados a una computadora para realizar la subida a su solicitud del CDA.



► Al guardar sus documentos:

- Cree un nombre de archivo utilizando solo letras y números.
- Recomendamos que el nombre del archivo coincida con los artículos requeridos enumerados en la *hoja de portada de Mi portafolio profesional CDA®*.
- Guárdelo utilizando uno de los tipos de archivo aceptados.
- Guarde todos los documentos en una sola carpeta para facilitar el acceso y la subida a su solicitud del CDA.
- Antes de continuar, verifique el tamaño de su archivo:

Tipos de archivo aceptables:

- **PDF** (preferido)
- JPG
- JPEG
- BMP
- PNG
- TIFF
- WEBP

Para un solo documento, el tamaño debe ser de **100 MB o menos**.



100MB

Para múltiples documentos, el tamaño por archivo debe ser de **20 MB o menos**.



20MB

5MB

350KB

21MB

Cómo resolver problemas comunes de preparación y subida de archivos

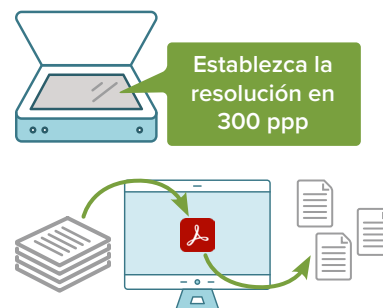
► Tipo de archivo incorrecto

Si su documento no está en uno de los formatos de archivo aceptados que se enumeran en la página anterior, puede usar “Guardar como” para cambiar el tipo de archivo.

► Tamaño de archivo demasiado grande

Si un archivo es demasiado grande para subirlo, aquí hay algunas opciones que puede probar:

- Utilice la herramienta gratuita de compresión de PDF en línea de Adobe (acrobat.adobe.com/link/acrobat/compress-pdf). Una vez que cree una cuenta gratuita en línea, tendrá la opción de arrastrar y soltar sus documentos PDF en la herramienta de compresión para reducir fácilmente el tamaño de su archivo.
- Vuelva a escanear los documentos. Verifique que la resolución no esté configurada a más de 300 ppp (puntos por pulgada). Guarde menos documentos en cada archivo por escaneo.
- Utilice la herramienta gratuita de división de PDF en línea de Adobe para dividir su archivo en varios documentos (acrobat.adobe.com/link/acrobat/split-pdf). Una vez que cree una cuenta gratuita en línea, tendrá la opción de arrastrar y soltar su documento PDF en la herramienta de división para separar fácilmente los archivos de varias páginas.



Recuerde volver a verificar el tamaño de su archivo para ver si se ha reducido al tamaño requerido.

► Problemas con el navegador de internet

Si experimenta problemas al realizar la subida de archivos o nota que las páginas no se cargan correctamente, intente acceder a la solicitud utilizando un navegador web diferente, como:



Chrome



Edge



Safari



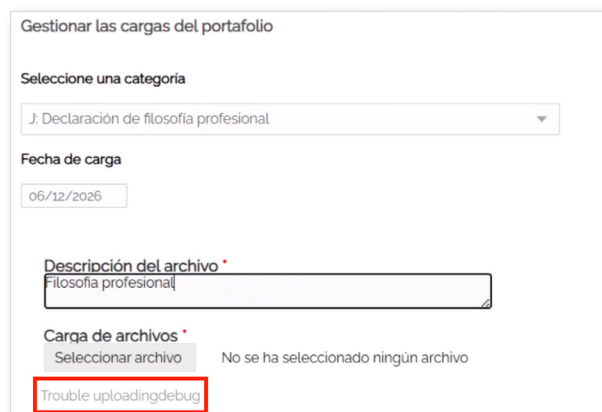
Firefox

► Mensajes de error comunes

Solución de problemas de subida (Depuración) | Este mensaje significa que *YourCouncil* no pudo procesar el archivo.

• Posibles causas y soluciones:

- ✗ El PDF está dañado o no está guardado en un formato PDF estándar. El PDF también puede estar protegido con contraseña, cifrado o tener restricciones de subida.
 - ✓ **Solución:** Vuelva a guardar su documento como un PDF estándar que no esté protegido con contraseña ni cifrado.
- ✗ El nombre del archivo contiene caracteres especiales ni emojis.
 - ✓ **Solución:** Cambie el nombre del archivo utilizando solo letras y números.
- ✗ El archivo es muy grande (lo más común con archivos PDF escaneados).
 - ✓ **Solución:** Si está escaneado, reduzca el tamaño del archivo utilizando uno de los métodos que mencionamos anteriormente.

Una captura de pantalla de una interfaz web para 'Gestionar las cargas del portafolio'. Incluye un menú desplegable para 'Selección de una categoría' con 'J. Declaración de filosofía profesional' seleccionada, un campo de 'Fecha de carga' con '06/12/2026', un campo de 'Descripción del archivo' con 'Filosofía profesional', y un botón 'Carga de archivos' con el texto 'No se ha seleccionado ningún archivo'. En la parte inferior, un mensaje de error 'Trouble uploadingdebug' está resaltado con un recuadro rojo.

Solución de problemas de subida (Depuración) | CONTINUACIÓN...

- ✗ Hay un problema con el navegador, como la memoria caché, las extensiones o una sesión de inicio de sesión que ha llegado a expirar.

✓ Solución:

1. Guarde el progreso en su solicitud, salga de su solicitud y luego cierre la sesión de *YourCouncil*.
2. Cierre su navegador por completo, inicie sesión en *YourCouncil* e intente subir sus documentos nuevamente.
3. Si aún tiene problemas para realizar la subida de sus documentos, intente lo siguiente:
 - ♦ Borre la memoria caché de su navegador.
 - ♦ Utilice un navegador diferente, como *Chrome*, *Edge* o *Firefox*.
 - ♦ Utilice un dispositivo o red *WiFi* diferente.

Mensaje de error 404 | Este mensaje generalmente significa que el sistema no pudo localizar el destino de la subida.

✗ Posibles causas:

- Su sesión sufrió un aislamiento debido a que la página se dejó inactiva/abierta durante demasiado tiempo.
- Intentó realizar una subida desde una pestaña antigua.
- Hubo un problema temporal del sistema o de conexión.



✓ Solución | Siga estos pasos en orden:

1. Actualice la página e intente subir sus documentos nuevamente.
2. Guarde el progreso en su solicitud, salga de su solicitud y luego cierre la sesión de *YourCouncil*. Luego, vuelva a iniciar sesión para restablecer su sesión.
3. Abra *YourCouncil* en una pestaña nueva, explore de regreso a su portafolio e intente realizar la subida nuevamente.
4. Borre el caché de su navegador y/o utilice un navegador diferente (*Chrome*, *Edge* o *Firefox*).
5. Si el error vuelve a ocurrir, espere de 10 a 15 minutos e intente nuevamente.



Si continúa teniendo problemas para subir sus documentos, comuníquese con nuestro equipo de Atención al Cliente al (800) 424-4310. *Tenga en cuenta: un representante de atención al cliente puede ayudar a revisar los mensajes de error generales y confirmar los siguientes pasos. Sin embargo, no pueden proporcionar orientación técnica detallada.*

Antes de llamar: tome una captura de pantalla del mensaje de error que recibió. Además, tenga listo el nombre del archivo que intenta subir, el nombre de su navegador web y el tipo de dispositivo que está utilizando para proporcionárselo al agente de atención al cliente.