

The background is a dark blue gradient with vertical lines of varying colors (red, orange, cyan) and a grid of small circles and lines, suggesting a data visualization or digital interface.

Manual de audio y vídeo

Manual de audio y vídeo

Índice

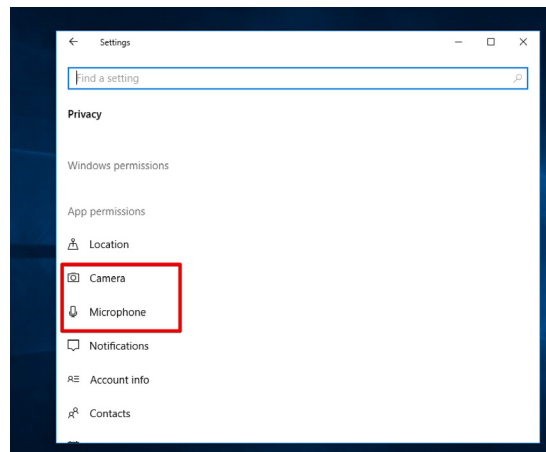
<i>Configuración del sistema</i>	2
<i>Configuración del naveg</i>	4
<i>Los asistentes no pueden oír o ver al presentador</i>	7
<i>Los asistentes no pueden oír al presentador bien/el volumen es demasiado bajo</i>	8
<i>El audio/vídeo es inestable o sufre interrupciones</i>	9
<i>El audio se oye distorsionado</i>	10
<i>Se oye un eco</i>	11
<i>Medidas adicionales</i>	12

Configuración del sistema

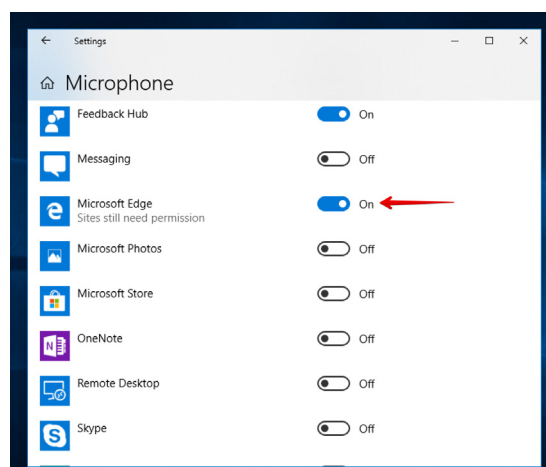
Con las actualizaciones del sistema, es posible que en los ajustes del mismo queden bloqueados la cámara y el micrófono. En esta situación, los dispositivos no se activarán incluso aunque todos los demás ajustes estén configurados correctamente. A continuación encontrará instrucciones sobre cómo desbloquear la cámara y el micrófono para su uso:

Windows 10

Comience por abrir el **Panel de control**. Localice la configuración de **Privacidad**:



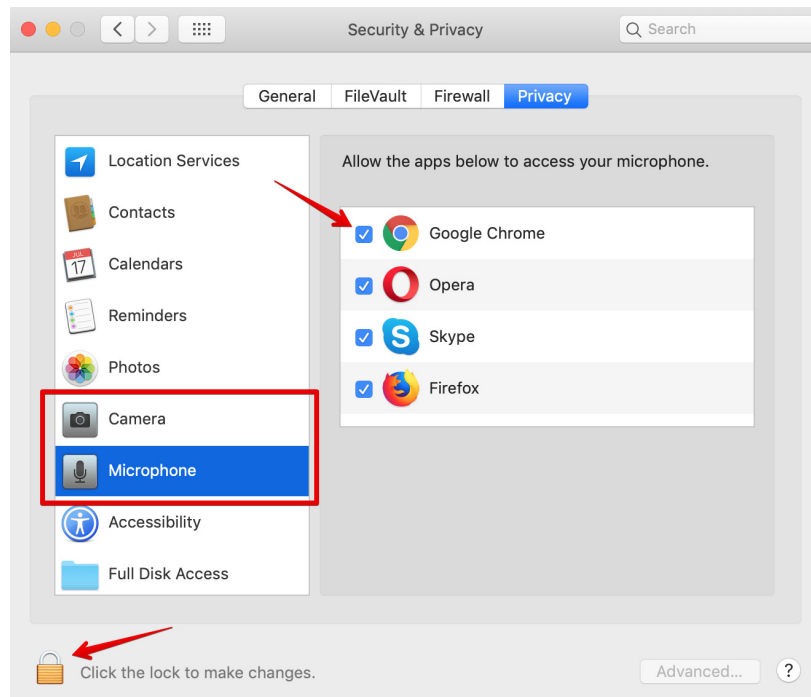
Asegúrese de conceder permiso para que la **Cámara** y el **Micrófono** puedan utilizarse en el navegador:



Tenga en cuenta que debe conceder permiso **tanto para la cámara como para el micrófono**. Incluso si el presentador solamente desea utilizar un dispositivo, debe configurar ambos para que puedan conectarse cualquiera de los dos.

Mac OS X

Comience por abrir las **Preferencias del sistema**. Localice los ajustes de **Seguridad y Privacidad** y asegúrese de que tanto la **Cámara** como el **Micrófono** tengan su navegador **incluido y marcado en la lista**:



Si el navegador aparece **en la lista pero está sin marcar**, haga clic en el botón del **candado** situado en la parte inferior para habilitar la edición y autorizar este navegador. Si el navegador **no aparece en la lista** será porque no ha solicitado el uso del micrófono o la cámara todavía.

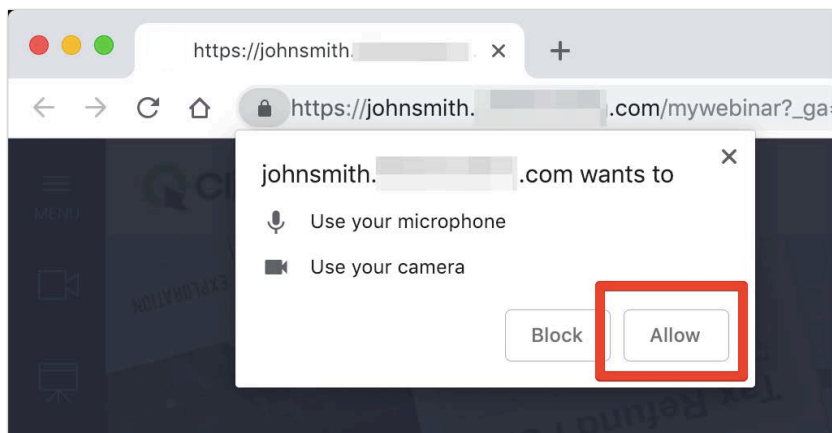
La configuración de privacidad no afecta a Safari, incluso aunque ya haya intentado utilizar la cámara o el micrófono. Cuando se utiliza Safari, solamente se aplica la configuración del navegador.

Al igual que en Windows 10, aunque tenga la intención de utilizar un solo dispositivo, deberá configurar correctamente **tanto la cámara como el micrófono** y conceder autorización al navegador web.

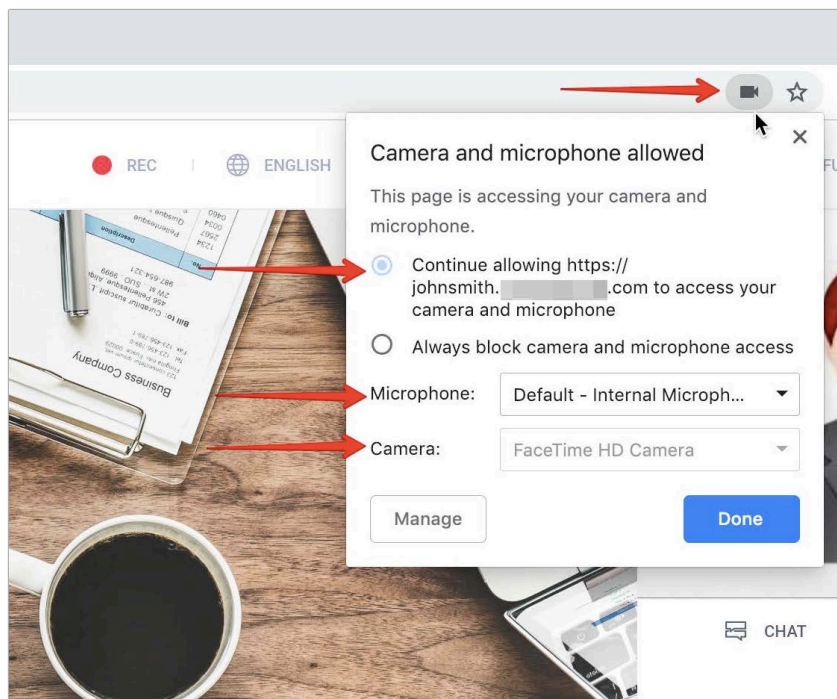
Configuración del navegador

Google Chrome

Cuando active la cámara o el micrófono, aparecerá en la pantalla una ventana emergente pidiéndole que confirme el permiso.

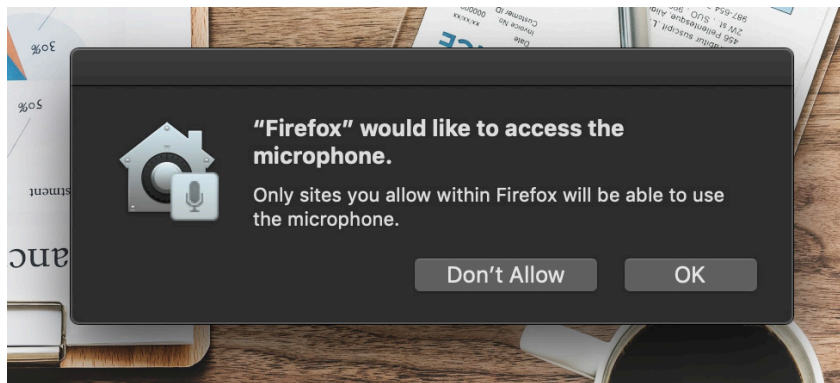


Si la ventana emergente no apareciera, haga clic en el icono de cámara situado en la barra de direcciones del navegador y asegúrese de que está configurado para **permitir** el acceso:



Firefox

Cuando active la cámara o el micrófono, aparecerá en medio de la pantalla una ventana emergente pidiéndole que confirme el permiso.



Si la ventana emergente no apareciera, significará que el sistema está bloqueando el acceso a los dispositivos de audio/vídeo. Para resolver este problema, consulte el apartado **Configuración de Adobe Flash Player** incluido más adelante.

Safari y Edge

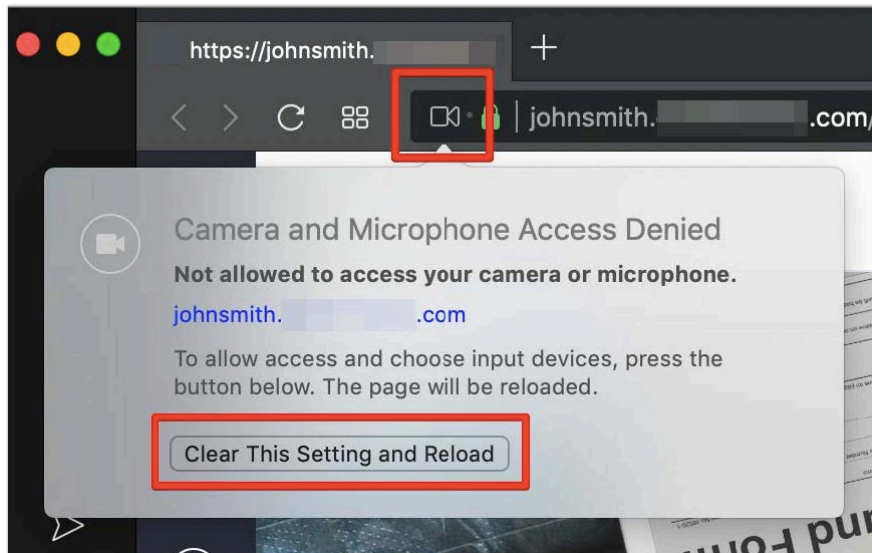
Para activar la cámara o el micrófono no es necesario realizar ningún paso adicional, ya que estos navegadores tienen acceso a los dispositivos de audio/vídeo de forma predeterminada.

Opera

Cuando active la cámara o el micrófono, aparecerá en la pantalla una ventana emergente pidiéndole que confirme el permiso.



Si se denegara el acceso, haga clic en el icono de cámara situado en la barra de direcciones del navegador y, a continuación, haga clic en **Desactivar esta configuración y volver a cargar**:



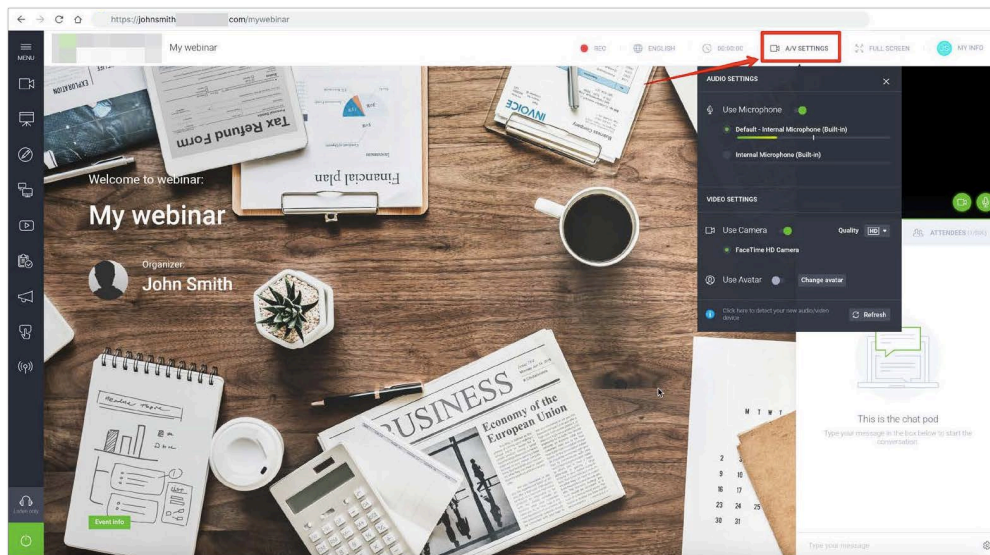
Otros navegadores

O bien no es necesaria ninguna configuración de audio/vídeo específica, o bien funcionan de manera similar a los navegadores descritos anteriormente.

La plataforma es compatible con cámaras web tanto integradas como USB. La configuración de cámaras profesionales requiere equipos especiales y es responsabilidad del presentador.

Los asistentes no pueden oír o ver al presentador

1. Asegúrese de que el icono de micrófono de la sala del webinar está activado y de que el volumen del micrófono tanto en el ordenador como en la sala del webinar está regulado en un nivel adecuado.



2. Asegúrese de que cualquier otro programa que utilice audio/vídeo (como Skype) esté cerrado, ya que puede interferir en las funciones. Aunque no se esté utilizando para realizar una llamada, el mero hecho de tener Skype abierto puede mantener el micrófono y la cámara ocupados e impedir que el navegador web acceda a ellos.

No obstante, este problema no se limita a Skype. Entre las aplicaciones que pueden causar dificultades se encuentran **Facebook Messenger, WhatsApp y otros complementos del navegador**. Para corregir este problema, tendrá que **cerrar estas aplicaciones y actualizar la página de la sala del webinar**. Si aún así no puede localizar el programa que causa el problema, le recomendamos que **reinicie completamente el ordenador y utilice un navegador diferente actualizado**.

3. Si el navegador web y la sala del webinar ya estuvieran abiertos, es posible que el micrófono y la cámara externos no sean detectados a la hora de conectar un dispositivo nuevo. En la mayoría de los casos, tendrá que **actualizarlos para detectar el nuevo dispositivo o dispositivos**.

4. El acceso a un dispositivo puede ser denegado debido a la configuración de su navegador o sistema. Si esto sucede, tendrá que comprobar si su navegador ha bloqueado el dispositivo. No obstante, esto dependerá del navegador utilizado.

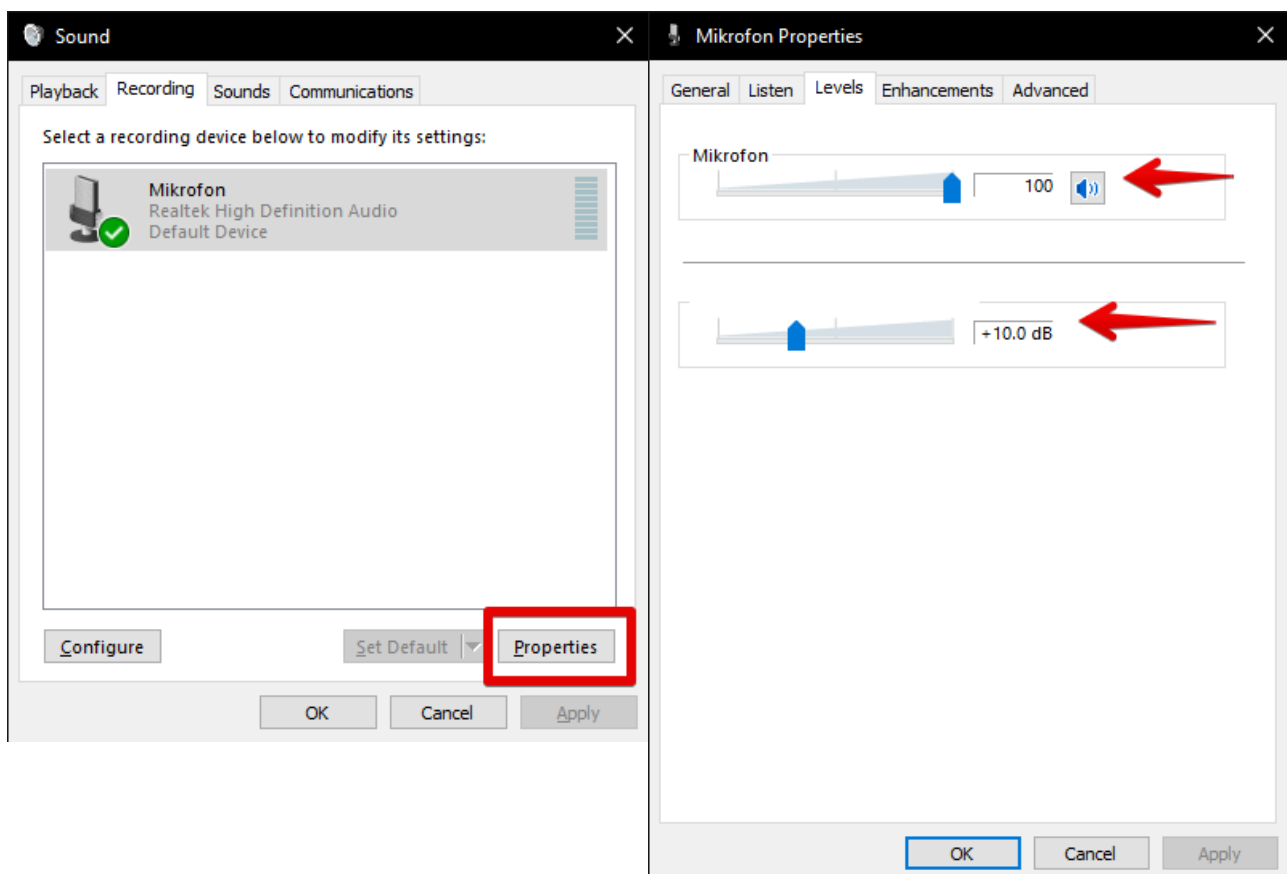
5. Asegúrese de no haber establecido el modo del webinar a **Solo presentadores**. Cuando este modo está habilitado, solo los presentadores pueden oírse y verse entre sí, y el audio y el vídeo no se graban.

Los asistentes no pueden oír al presentador bien/el volumen es demasiado bajo

Compruebe siempre el volumen en primer lugar. Las barras de volumen del ordenador deberían estar reguladas en el medio. Si el volumen es demasiado bajo, puede ajustarlo según sus preferencias. Tenga en cuenta que la barra de volumen no debe establecerse en el nivel máximo.

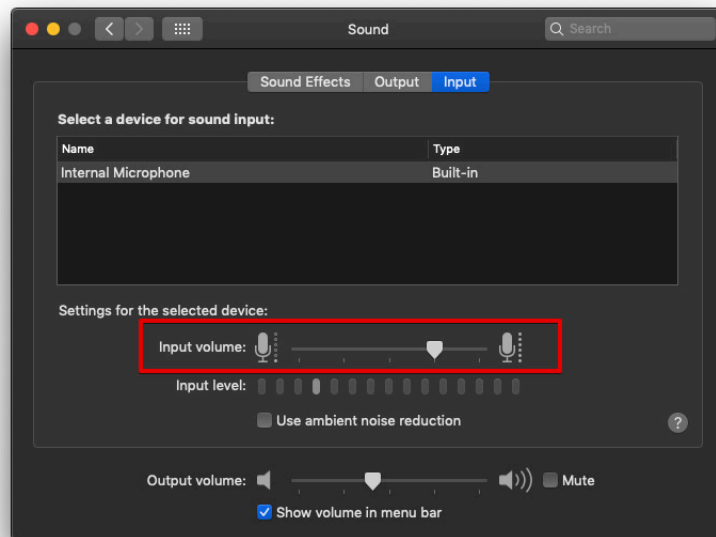
Windows

Abra el **Panel de control** de su sistema, haga clic en la pestaña **Sonidos** y siga los pasos indicados a continuación. Dependiendo de sus controladores, es posible que aparezca un control deslizante de volumen adicional:



Mac OS X

Abra las **Preferencias del sistema** y haga clic en el icono de **Sonido**. Ajuste el volumen conforme a sus preferencias del modo indicado a continuación:



El audio/vídeo es inestable o sufre interrupciones

Si logra habilitar el micrófono pero el audio parece estar **entrecortado** o **sufrir interrupciones**, significará que su **conexión a Internet** no es lo suficientemente estable o potente para transmitir el audio/vídeo correctamente.

Tendrá que **comprobar** si se están ejecutando otras aplicaciones en segundo plano, sobre todo aquellas que puedan tener configurada la actualización automática o las típicas aplicaciones de administración de descargas para los archivos que se pueden descargar/cargar durante el webinar.

Víntente **limitar su uso de ancho de banda** en la sala del webinar. Si es posible, **detenga el proceso de uso compartido de la pantalla** y **reduzca el número de cámaras** activas (como alternativa, puede cargar una foto y **configurar un avatar**).

Asegúrese de **utilizar una conexión Ethernet** en lugar de Wi-Fi y de **emplear una red privada** siempre que sea posible. Si los pasos anteriores no resolvieran el problema, **reinicie el ordenador y el router**.

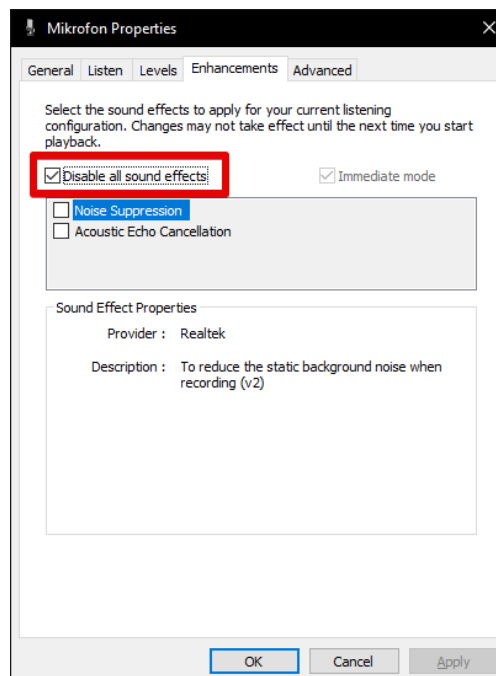
El audio se oye distorsionado

La plataforma no influye en la calidad del sonido, por lo que le recomendamos que rectifique la configuración o los controladores de su sistema de audio, o bien que intente usar un dispositivo totalmente diferente. La calidad del sonido también puede verse afectada por su ordenador. Si se utiliza una máquina obsoleta que desde el principio ya tiene problemas para iniciar el navegador web, esto afectará negativamente a la calidad del audio y del vídeo.

Windows 10

Para cambiar la configuración en Windows 10, abra la sección **Sonido del Panel de control**. Haga clic en los dispositivos de **Grabación** y haga clic con el botón derecho en el micrófono. A continuación, abra **Propiedades** y vaya a la **pestaña Mejoras**. Marque la casilla **Deshabilitar** y confirme.

Si no ve la pestaña **Mejoras**, busque la sección **Mejoras de señal** en la pestaña **Opciones avanzadas**. Desmarque la casilla **Habilitar las mejoras de audio**, mostrada a continuación.



Mac OS X

En **Mac OS X** no hay ajustes del sistema que puedan influir en la calidad del sonido. Los problemas de sonido suelen **deberse a otra aplicación** que afecta al audio. En este caso, **cierre las aplicaciones** que puedan influir en el audio, el micrófono, el volumen o el mezclador de audio.

Se oye un eco

Si los participantes se quejan de que oyen un eco cuando están en la sala del webinar, esto podría deberse al dispositivo de audio que usted está utilizando. **Esto suele ocurrir cuando en la sala del webinar hay varias personas hablando y al menos una de ellas está utilizando altavoces en su configuración de hardware.** El audio emitido por los altavoces del ordenador es captado por el micrófono y reproducido en la sala del webinar, causando un problema de retorno (eco).

Para reducir el eco:

1. **Apague todos los demás programas** que utilicen audio y vídeo o, simplemente, **baje el volumen de su altavoz.**
2. Todos los usuarios que tengan encendido su micrófono deberían **usar auriculares**, ya sean miniauriculares (recomendados) o un juego de auriculares con micrófono (un modelo avanzado que elimine el eco).
3. Si se oye un eco en el evento y hay dudas sobre qué usuario lo genera, **observe la lista de nombres de usuario** en la ventana de transmisión de vídeo. **Cuando alguien hable o haga ruido, su nombre de usuario se pondrá de color verde.** Si el nombre de usuario de alguien, que no sea el orador principal, se pone de color verde, entonces esa es la persona que genera el eco.
4. Si hay dos o más personas en la misma sala, deben **utilizar el mismo ordenador y hablar con los asistentes conjuntamente a través de una misma secuencia de audio.** Como alternativa, pueden utilizar ordenadores distintos, pero a condición de que el audio esté activado solo en uno de ellos.

Medidas adicionales

Si los pasos anteriormente descritos no resolvieran el problema, póngase en contacto con nuestro **Equipo de Asistencia al Cliente**. Para poder atenderle mejor, le rogamos que nos facilite los siguientes datos del webinar: **nombre de la cuenta, fecha y hora del evento, así como información sobre su ancho de banda y su sistema (sistema operativo, tipo y versión del navegador)**.

Si tiene **grabaciones** o **capturas de pantalla** del problema concreto, por favor, facilítenoslas también, ya que así el **Equipo de Asistencia al Cliente** podrá resolverlo de manera más rápida y eficiente.