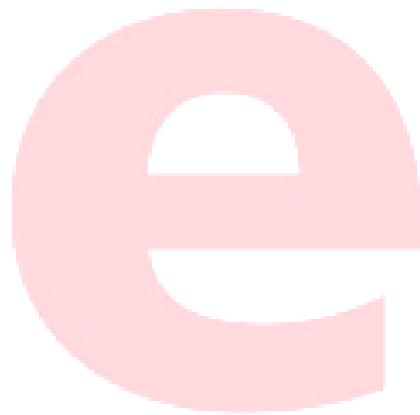


**e-educativa**  
comunidades en red



Preguntas Frecuentes  
*Video Conferencia*

## Índice de Contenidos

|   |                               |
|---|-------------------------------|
| <b>GENERALES .....</b>  | <b>3</b>                      |
| ¿QUIÉNES PUEDEN UTILIZAR LA VIDEO CONFERENCIA EN LA PLATAFORMA VIRTUAL? .....   | 3                             |
| ¿ES NECESARIO INSTALAR ALGUNA APLICACIÓN PARA UTILIZAR LA VIDEO CONFERENCIA? .....  | 3                             |
| ¿QUÉ USUARIOS PODRÁN SER MODERADORES EN LA VIDEO CONFERENCIA? .....   | 3                             |
| ¿CUÁLES SON LOS REQUERIMIENTOS MÍNIMOS RECOMENDADOS PARA UTILIZAR LA VIDEO CONFERENCIA? .....   | 3                             |
| SI AL INICIAR LA VIDEOCONFERENCIA EN EL NAVEGADOR, LA PÁGINA PRINCIPAL SE MUESTRA A LA BREVEDAD, ¿POR QUÉ NO SE ABREN LAS VENTANAS INTERNAS HASTA DESPUÉS DE 1 O 2 MINUTOS? ..... | 3                             |
| LA VIDEO CONFERENCIA NO INICIA / NO PUEDO INGRESAR A LA VIDEOCONFERENCIA .....  | 4                             |
| <b>AUDIO/VIDEO .....</b>  | <b>5</b>                      |
| MI CÁMARA NO ESTÁ FUNCIONANDO.....  | 5                             |
| MI CÁMARA ESTABA FUNCIONANDO, PERO HA DEJADO DE TRANSMITIR. ....  | 5                             |
| NO PUEDO VISUALIZAR LOS VIDEOS DE OTROS PARTICIPANTES .....   | 5                             |
| NO PUEDO OÍR NADA .....   | 5                             |
| SE OYE RUIDO DE FONDO.....  | 5                             |
| LOS DEMÁS PARTICIPANTES NO ME OYEN .....  | 6                             |
| <b>COMPARTIR MI ESCRITORIO.....</b>   | <b>7</b>                      |
| ¿CUALES SON LOS REQUISITOS PARA UTILIZAR LA HERRAMIENTA COMPARTIR ESCRITORIO? .....   | 7                             |
| ¿CÓMO MEJORAR LA VELOCIDAD DE VISUALIZACIÓN AL COMPARTIR ESCRITORIO? .....  | 7                             |
| ¿ES POSIBLE COMPARTIR SÓLO ALGUNA/S VENTANAS AL MOSTRAR EL ESCRITORIO? .....  | 7                             |
| ¿POR QUÉ NO ES POSIBLE AMPLIAR LA VENTANA DEL ESCRITORIO? .....   | 7                             |
| <b>PRESENTACIONES .....</b>   | <b>8</b>                      |
| ¿ES POSIBLE SUBIR DOCUMENTOS DE MICROSOFT OFFICE 2007 A LA VIDEO CONFERENCIA BIGBLUEBUTTON? .....   | 8                             |
| ¿CUÁLES SON LOS FORMATOS SOPORTADOS PARA SUBIR COMO PRESENTACIÓN? .....   | 8                             |
| MY PROJECTOR ISN'T DISPLAYING THE SCREEN.....   | ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO. |
| <b>CONFERENCIA DE VOZ .....</b>   | <b>9</b>                      |
| ¿POR QUÉ OIGO MÚSICA AL INCORPORARME A LA CONFERENCIA DE VOZ? .....   | 9                             |
| ¿POR QUÉ SE ESCUCHA UN ECO EN LA CONFERENCIA DE VOZ? .....  | 9                             |
| ¿POR QUÉ HAY UNA DEMORA AL UTILIZAR VOIP? .....   | 9                             |
| ¿PORQUE EL AUDIO NO ESTÁ SINCRONIZADO CON EL VIDEO? .....   | 9                             |
| <b>CHAT .....</b>   | <b>10</b>                     |
| ¿POR QUÉ AL UTILIZAR LA VIDEO CONFERENCIA EN PANTALLA COMPLETA, NO ES POSIBLE ESCRIBIR EN EL CHAT? .....  | 10                            |

## Generales

La **Video Conferencia** es una funcionalidad de la **Plataforma e-educativa**, que encontraremos entre las secciones del Aula Virtual.

### ¿Quiénes pueden utilizar la Video Conferencia en la Plataforma Virtual?

Si la Video Conferencia esta habilitada en un grupo, cualquier usuario con acceso al mismo podrá hacer uso de la misma.

La Video Conferencia es Privada para los usuarios de un grupo determinado de la plataforma.

### ¿Es necesario instalar alguna aplicación para utilizar la Video Conferencia?

No, sólo es necesario contar con un navegador con Flash actualizado (versión 9 o superior).

Excepcionalmente, si el Expositor desea utilizar la herramienta Compartir Escritorio, deberá instalar Java en su PC. Más detalle sobre este punto en las preguntas sobre *Compartir mi Escritorio*.

### ¿Qué usuarios podrán ser Moderadores en la Video Conferencia?

Los usuarios con las siguientes propiedades serán moderadores al ingresar a la Video Conferencia:

- Webmasters.
- Administradores del grupo en que se ha habilitado la Video Conferencia.
- Responsables de contenidos del grupo en que se ha habilitado la Video Conferencia.

### ¿Cuáles son los requerimientos mínimos recomendados para utilizar la Video Conferencia?

- Flash 9 o superior
- ADSL 256 Kb
- Javascript habilitado
- Popups habilitados
- Puerto 80 abierto (si se puede navegar por internet es porque el puerto 80 está abierto)
- Hardware opcionales: webcam/micrófono
- Software opcional: Java (para opción de compartir escritorio)

**Se recomienda que se tenga una resolución de pantalla como mínimo de: 1024x768**

Si al iniciar la videoconferencia en el navegador, la página principal se muestra a la brevedad, ¿por qué no se abren las ventanas internas hasta después de 1 o 2 minutos?

Normalmente se mostrarán leyendas descriptivas indicando que se están cargando los distintos módulos.

Esta demora se debe a que el cliente se está conectando a través de un túnel HTTP (se utiliza el protocolo HTTP para transmitir la información).

Esto ocurre probablemente porque el usuario está accediendo desde un sistema con **Firewall** (o cortafuego). El Firewall no permite conectarse a través del **puerto 1935**, el cual es el puerto por defecto que utiliza Flash al establecer una comunicación bilateral entre dos clientes.

La razón por la que se observa la demora en responder es que el cliente intentará conectarse a través del puerto 1935, y al no tener éxito, se conectará por un túnel HTTP por el puerto 80.

La videoconferencia funciona correctamente a través de un túnel HTTP, pero no es óptimo, ya que el cliente debe acceder al servidor cada medio segundo o menos, y comprobar si hay actualizaciones. Si desea un mejor rendimiento, hable con su departamento de Sistemas y solicite abrir el puerto 1935.

### **La video conferencia no inicia / No puedo ingresar a la videoconferencia**

Verifique que su computadora utiliza la última versión de Adobe flash. Haga clic derecho en la pantalla y siga las opciones del menú para obtener la última versión.

## Audio/Video

### Mi cámara no está funcionando

Debe comprobarse que la cámara es correctamente identificada por el sistema como tal. Inicie otro programa que haga uso de la cámara y compruebe su correcto funcionamiento. Si funciona con otro software, podremos descartar un mal funcionamiento de la cámara y comenzar a configurarla correctamente para la videoconferencia.

Haga clic en el icono de la cámara en la barra superior una vez que ha ingresado en la videoconferencia. Adobe Flash preguntará si puede hacer uso de la cámara.

Si esta ventana no se muestra, puede hacer clic derecho, seleccionar la opción Configuración... > Clic en el icono de "Privacidad" y marcar "Permitir".



### Mi cámara estaba funcionando, pero ha dejado de transmitir.

Adobe flash puede ser inestable, en ocasiones, respecto a este punto. Si se ha deshabilitado un componente pueden existir dificultades para reactivarlo en la misma sesión. Puede intentarse actualizando la pantalla (F5) o, mejor aún, cerrar el navegador y volver a iniciar la videoconferencia.

### No puedo visualizar los videos de otros participantes

Es probable que se deba a un mal funcionamiento de las otras cámaras.

Si junto al nombre de un participante no aparece el icono de la cámara, es que disponen de cámara o no la han permitido.

Si has hecho clic en el icono y no se muestra la ventana correspondiente, es probable que ésta se encuentre minimizada al pie. En tal caso, bastará con maximizarla.

### No puedo oír nada

Asegúrese de haber ingresado a la conferencia de voz. Si aún no lo ha hecho, haga clic en el botón con el icono de los auriculares en la barra superior. En caso de encontrarse en un grupo numeroso, no deje de silenciarse para no introducir ruido innecesario.

Si ya se encuentra dentro de los participantes pero no oye nada, verifique el funcionamiento de los auriculares o altavoces (tal vez se encuentran en "mute") y su volumen (puede estar muy bajo).

### Se oye ruido de fondo

Esto ocurre, en general cuando muchos participantes de la conversación tienen habilitados sus micrófonos a la vez. O los micrófonos utilizados están captando ruido ambiente.

Se recomienda que los participantes utilicen auriculares, o de lo contrario deshabiliten sus micrófonos de ser posible.

## Los demás participantes no me oyen

Debe comprobar que el micrófono es adecuadamente reconocido por su computadora. Puede revisar su configuración desde el Panel de Control (Windows) o Preferencias del Sistema (MAC).

Además, debe deshabilitar cualquier otro micrófono conectado.

## Compartir mi escritorio

### ¿Cuales son los requisitos para utilizar la herramienta Compartir Escritorio?

La videoconferencia utiliza una aplicación Java para capturar las imágenes de la pantalla del usuario. Esto significa que la herramienta **Compartir Escritorio** funcionará en sistemas Mac, Unix y PC.

El Expositor deberá haber instalado **Java** para compartir su escritorio a los oyentes.

Puede comprobar si su computadora tiene instalado Java, haciendo [clic aquí](#).

Para bajar Java para su computadora puede visitar la [página de descargas de Java](#).

No es necesario instalar ninguna aplicación (solo asegurarse de que nuestro navegador soporte Flash) para los oyentes que visualizarán el escritorio del Expositor.

### ¿Cómo mejorar la velocidad de visualización al Compartir Escritorio?

BigBlueButton transmite la imagen del escritorio del Expositor sin reducir su calidad, lo cual significa que los oyentes visualizan exactamente lo que el Expositor ve en su escritorio.

La principal causa de demoras en la visualización del escritorio del Expositor es el ancho de banda de subida del Expositor. Se recomienda:

- No utilizar imágenes de fondo al mostrar el escritorio (un color plano es lo mejor)
- Reducir la configuración de la pantalla del Expositor de 32 a 16 bits

### ¿Es posible compartir sólo alguna/s ventanas al mostrar el escritorio?

Desafortunadamente no, para garantizar la compatibilidad en todos los sistemas, esto no es posible.

Dado que se utiliza Java, sólo es posible obtener la imagen del escritorio, y no permite filtrar las aplicaciones o ventanas a mostrar. Se están estudiando alternativas para mejorar esta instancia.

### ¿Por qué no es posible ampliar la ventana del escritorio?

El expositor, al compartir su escritorio, solo podrá visualizar una vista en miniatura de lo que se está mostrando a los oyentes, la cual no es expandible.

Los oyentes si podrán redimensionar la ventana del escritorio del Expositor y expandirla a pantalla completa.

## Presentaciones

### ¿Es posible subir documentos de Microsoft Office 2007 a la Video Conferencia BigBlueButton?

BigBlueButton convertirá, para su visualización como presentación, los documentos de Microsoft Office a PDF utilizando OpenOffice 3.2. Los documentos de Microsoft Office 2003 se convertirán sin problemas, sin embargo, los documentos de Microsoft Office 2007 (por ejemplo .pptx) pueden causar inconvenientes al ser abiertos en OpenOffice 3.2.

Se recomienda a los usuarios de Office 2007 utilizar la aplicación de descarga gratuita de Microsoft ([Clic aquí](#)) para convertir los documentos de Office 2007 en PDF. Los mejores resultados se obtendrán con el formato PDF

### ¿Cuáles son los formatos soportados para subir como Presentación?

Los archivos soportados para el repositorio de presentaciones son:

- Suite Microsoft Office (doc, xls, ppt, pps)
- OpenOffice
- Archivos de Imagen (jpg, png)
- PDFs
- Textos

### Mi proyector no está mostrando la imagen

Si está utilizando una Laptop, puede intentar utilizar la combinación del teclado "Fn+F8".

También debería revisarse la configuración desde Panel de Control o Configuración de pantalla del sistema.



## Conferencia de Voz

### ¿Por qué oigo música al incorporarme a la Conferencia de Voz?

Si no hay otros participantes en la conferencia de voz, oírás una música de espera. Esto indica que su usuario se ha conectado con éxito.

En cuanto ingrese otro participante, la música se detendrá y podrá conversar con él.

### ¿Por qué se escucha un eco en la Sala de Voz?

Este problema se presenta, en general, cuando un usuario tiene habilitado un micrófono que está captando el audio de salida de la conferencia causando un eco, que todos oyen. Esto suele ocurrir al utilizar una laptop con los parlantes y micrófono incorporado. Se recomienda desactivar los micrófonos abiertos.

Si nuestro usuario es moderador, podemos optar por anular el audio de ese alumno. Dado que el estudiante no podrá hablar, deberá utilizar el Chat o la herramienta **“Pedir la palabra”**.

La mejor alternativa es solicitar a los estudiantes que utilicen un set de auriculares y micrófono, garantizando que no se producirá el eco y el micrófono sólo tomará la voz del usuario.

### ¿Por qué hay una demora al utilizar VoIP?

La demora en la recepción del audio en las Conferencias de Voz puede provenir de varias circunstancias:

- El tiempo de envío de los paquetes al servidor de VoIP
- El ancho de banda de subida del usuario.
- La velocidad del servidor.
- El estado de la red.

### ¿Porque el audio no está sincronizado con el video?

Actualmente la transmisión de audio y video se realizan por dos canales distintos.

El canal de video sólo pasa por el servidor para ser retransmitido.

Sin embargo, el audio debe atravesar varias etapas, dependiendo su demora del estado de los parámetros explicados en la pregunta anterior.

## Chat

¿Por qué al utilizar la Video Conferencia en pantalla completa, no es posible escribir en el chat?

Esta restricción es impuesta por Adobe. Se deshabilitan las aplicaciones Flash al utilizarlas en pantalla completa.

Este diseño responde a las necesidades de seguridad, previniendo el uso de aplicaciones Flash maliciosas que pueden simular un navegador para solicitar datos privados.