

Consultas frecuentes **CLASS FOR TEAMS**

01

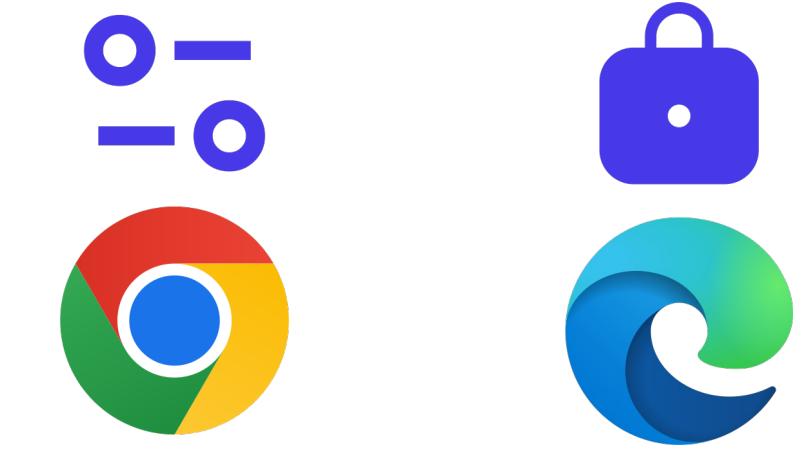
NO PUEDO ACTIVAR MI MICRÓFONO NI CÁMARA.

Asegúrate de que tu cámara y micrófono estén correctamente conectados. Si te aparece el mensaje “**Permisos de cámara denegados**” o “**Permisos de micrófono denegados**” significa que no brindaste los permisos suficientes a Class for Teams.

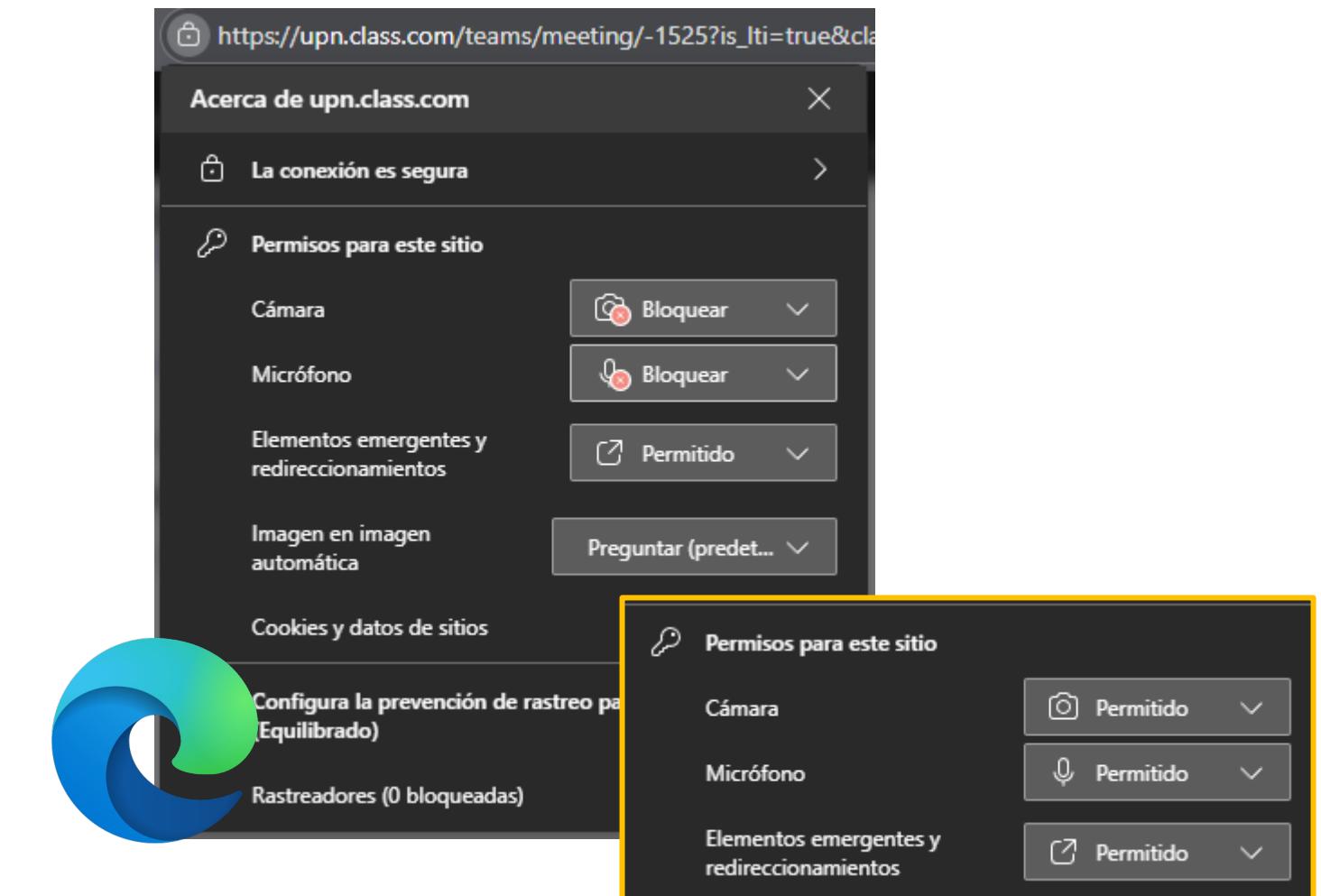
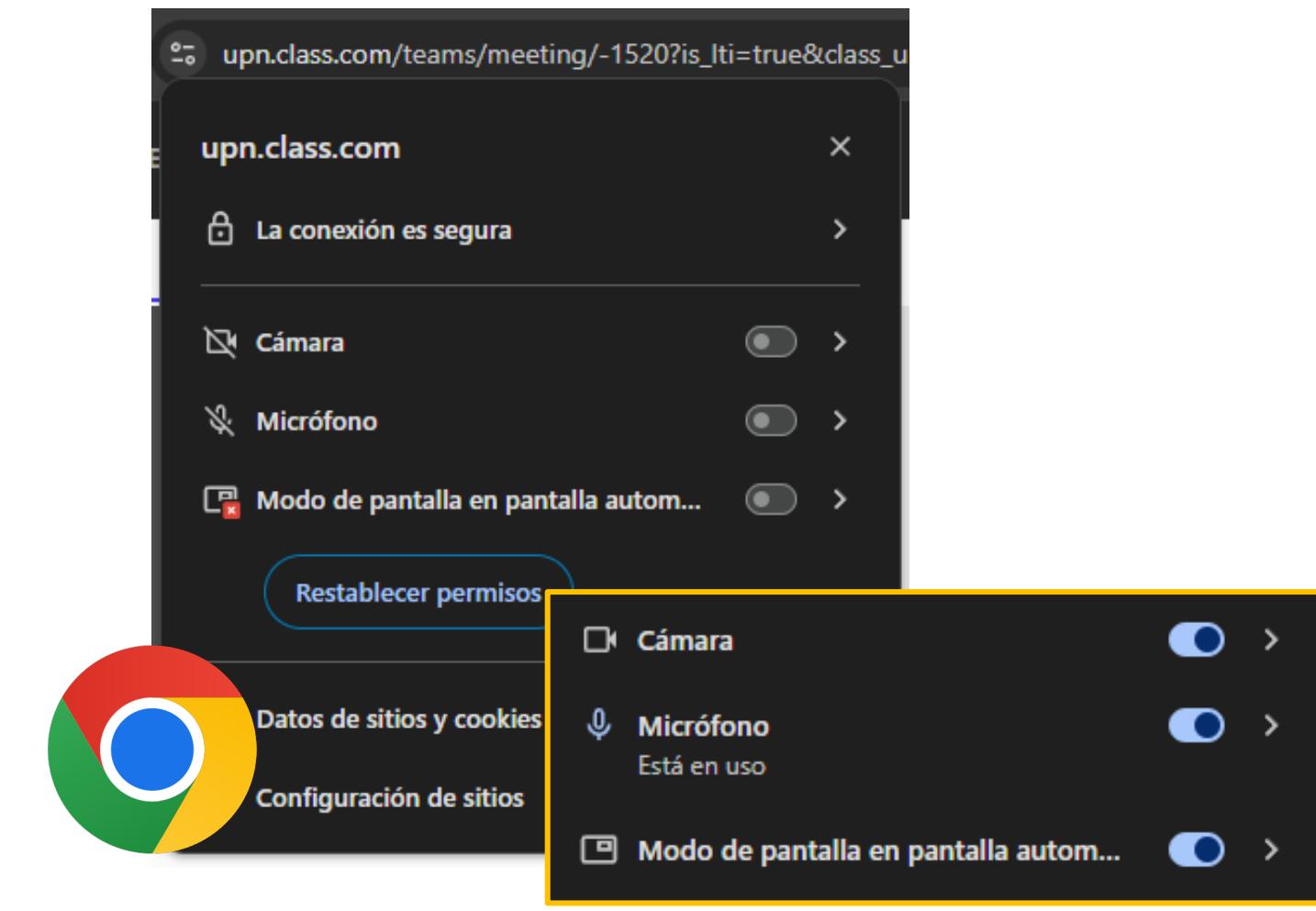
Permisos de cámara denegados

No has permitido el acceso a tu cámara. Habilítalo en la configuración de tu navegador y haz clic en Preguntar de nuevo.

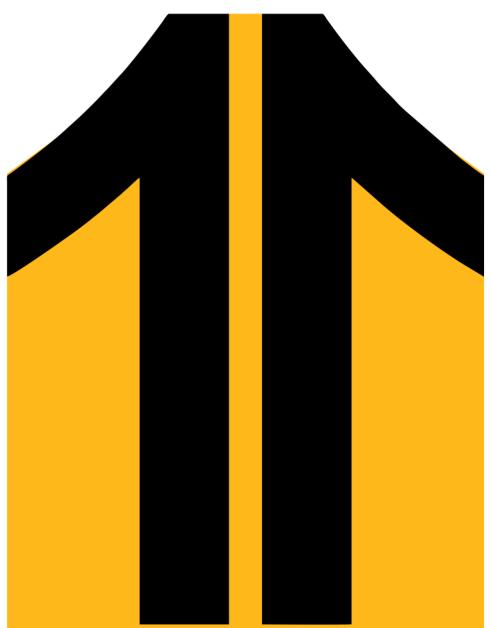
[Cancelar](#) [Pregunte de nuevo](#)



Para brindar los permisos de acceso a micrófono y cámara busca el ícono de **ajustes** en Google Chrome o el ícono de **candado** en Microsoft Edge, este ícono se encuentra en la parte superior izquierda del navegador, en la barra de direcciones, haz clic en el ícono y brinda la autorización de micrófono y cámara.



The image shows two browser settings panels. On the left is Google Chrome's settings menu, which includes options for camera, microphone, and screen sharing. The camera and microphone sections have their permission status set to 'Bloquear' (Block). On the right is Microsoft Edge's settings menu, which also includes camera and microphone permissions. In this version, both the camera and microphone sections have their status set to 'Permitido' (Allowed). Both panels also show other settings like 'Cookies and site data' and 'Permissions for this site'.



02

¿QUÉ NAVEGADORES SON COMPATIBLES CON CLASS FOR TEAMS?

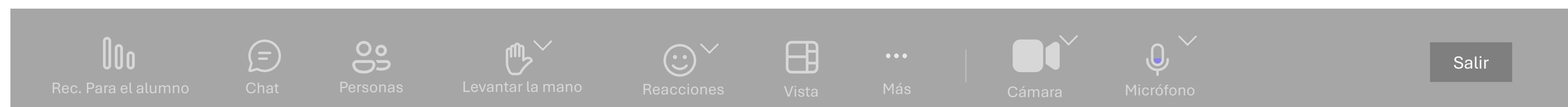
En la siguiente tabla encontrarás la compatibilidad de cada navegador con Class for Teams, recomendamos usar **Google Chrome**.

	Windows 10	Windows 11	MacOS	Android	iOS
 Google Chrome	Si	Si	Si	Si	Si
 Microsoft Edge	Si	Si	Si	Si	Si
 Safari	No	No	Si	No	Si

03

NO PUEDO VER LA PRESENTACIÓN DE MI DOCENTE, EN CAMBIO VEO A LOS ASISTENTES DE LA VIDEOCONFERENCIA.

El docente comparte diversos recursos durante la videoconferencia, estos recursos se muestran en pestañas, ubica la presentación de tu docente en la sección “Barra de pestañas”.



Presiona para regresar
a la sala principal.

Navega entre los
recursos compartidos
por tu docente.

04

EL ESPACIO DE LA PRESENTACIÓN DEL DOCENTE ES MUY PEQUEÑO

Si notas que la sección de contenido del docente es muy pequeña, puedes ocultar algunos paneles:

The image shows two side-by-side screenshots of the Microsoft Class app interface. On the left, labeled 'ANTES DE OCULTAR PANELES' (Before hiding panels), the interface is cluttered with various panels. A yellow circle highlights the collapse icon on the far left of the sidebar. Another yellow circle highlights the collapse icon at the top right of the main content area. On the right, labeled 'DESPUÉS DE OCULTAR PANELES' (After hiding panels), the same interface is much cleaner with fewer panels visible. A callout box labeled 'Ocultar panel "En frente"' points to the collapsed content area. The UPN logo is visible in both screenshots.

ANTES DE OCULTAR PANELES

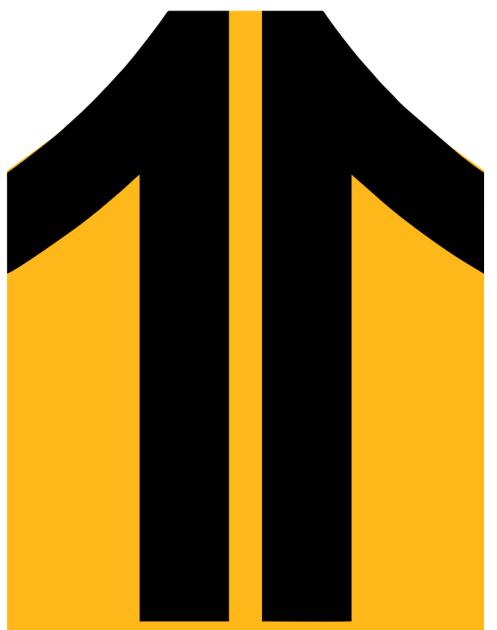
Ocultar panel “Barra lateral”

Ocultar panel “En frente”

DESPUÉS DE OCULTAR PANELES



Para ocultar los paneles presiona el ícono de colapsar, presiona nuevamente el ícono para mostrar los paneles ocultos.

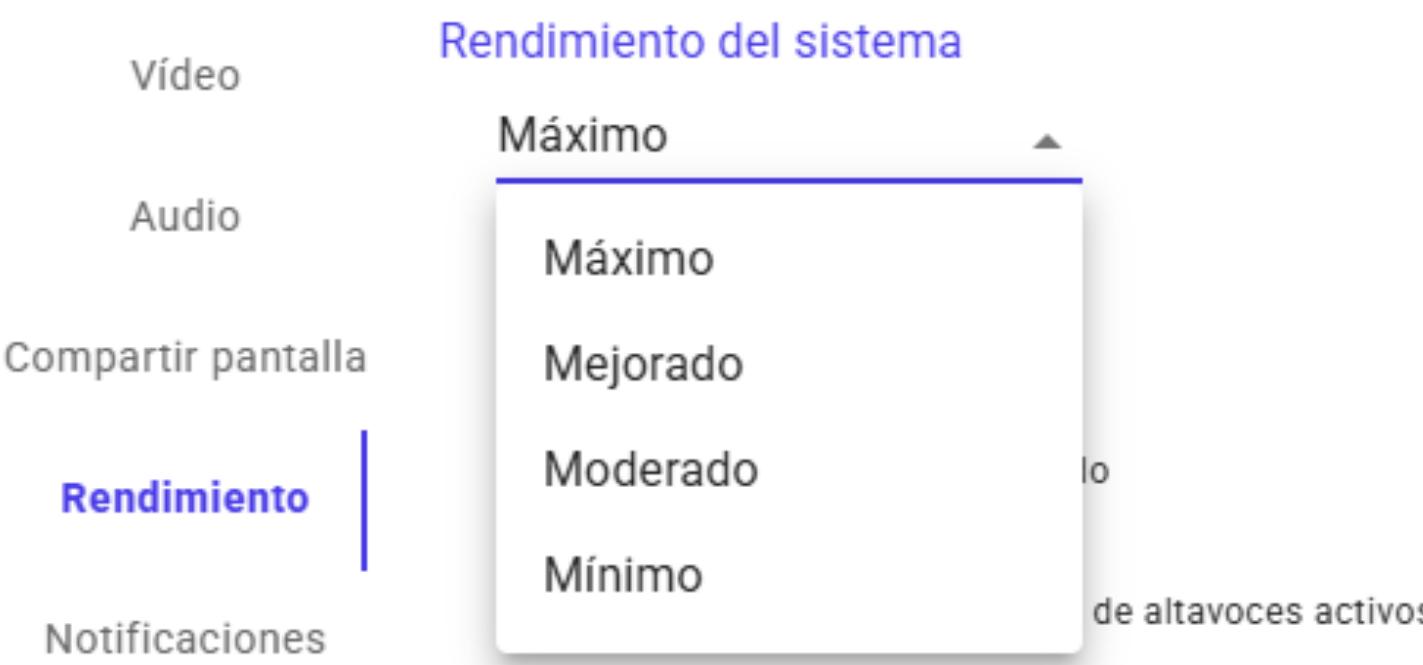


05

QUÉ HACER SI PRESENTO LENTITUD EN MI VIDEOCONFERENCIA

Dentro de ajustes de la videoconferencia, en la sección “Rendimiento” podrás elegir desde “Mínimo” a “Máximo”, elige la mejor opción para tu caso.

Configuración de la reunión



Para acceder a la sección de ajustes ubica el ícono de la tuerca en la parte superior derecha de tu videoconferencia.

CONECTIVIDAD A INTERNET DURANTE LA VIDEOCONFERENCIA

- Se recomienda tener una velocidad de internet de 10 Mbps o superior para tener una sesión estable y una buena experiencia en la videoconferencia.**
- Te recomendamos conectar mediante cable de red Ethernet.** En caso de utilizar Wi-Fi, procura estar lo más cerca posible del router, en un lugar donde tu equipo tenga una buena señal de Wi-Fi y no tener demasiados dispositivos conectados.
- Durante la sesión de videoconferencia trata de no utilizar servicios web de alto consumo, como por ejemplo:** WhatsApp Web, YouTube, Netflix, etc. Esto puede causar incidentes o que la conectividad durante la sesión disminuya.
- Puedes revisar y medir la velocidad de conexión de tu equipo vía fast.com/es

INCONVENIENTES CON LOS DISPOSITIVOS DE AUDIO Y VIDEO

Si durante la sesión presentas **inconvenientes con el audio** similares a: baja calidad de audio, cortes en la comunicación, retraso en el audio en relación con la imagen proyectada, etc., revisa lo siguiente:

- Comprueba que otros sonidos sí se escuchen en tu equipo** y revisa el volumen de tu altavoz.
- Cierra otras aplicaciones que puedan hacer uso del micrófono** y también revisa que tu navegador no haya bloqueado el uso de estos dispositivos.
- Revisa la configuración de audio en tu PC o equipo portátil.**
- Si realizas algún cambio en tu PC o equipo portátil**, reinicia el equipo para que los cambios se puedan observar

¿Tienes alguna consulta o incidente técnico en el Aula Virtual Blackboard?



Revisa todas las guías y tutoriales disponibles en nuestro website.

AQUÍ



Reporta incidencias o consultas técnicas acerca del Aula Virtual, registrando una solicitud de atención en Soporte Virtual UPN.

AQUÍ