

Para tener una experiencia óptima en los cursos en el Aula Virtual es importante tener en cuenta los siguientes requerimientos técnicos:





Sistema operativo Microsoft Window	Windows 8.1 de 64 bits o superior
Sistema operativo para móviles	Android 9 o superior iOS 11 o superior
Sistema operativo macOS	macOS 10.12 o superior
Memoria RAM	4 GB (mínimo) 8 GB (recomendado)
Navegadores compatibles	Google Chrome actualizado Mozilla Firefox actualizado Microsoft Edge actualizado Safari 12 o posterior (macOS) (iOS 11 o superior)
Conexión a internet	Cableado ethernet (recomendado) WIFI (lugar con señal buena o excelente)
Velocidad de conexión a internet	10 Mbps (mínimo) 15 Mbps o superior (recomendado)
Resolución de monitor	1366 x 768 (mínimo) 1920 x 1080 (recomendado)
Multimedia	Audífonos con micrófono Cámara web integrada o conectada vía USB (resolución mínima de 640 x 480 o recomendado de 1280 x 720)

RECOMENDACIONES EN VIDEO CONFERENCIA

RECOMENDACIONES TÉCNICAS

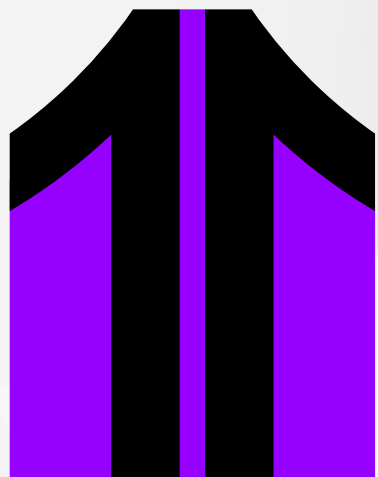
NAVEGADORES COMPATIBLES

A continuación la **lista de navegadores compatibles con el Aula Virtual**. Se recomienda que el navegador esté actualizado.

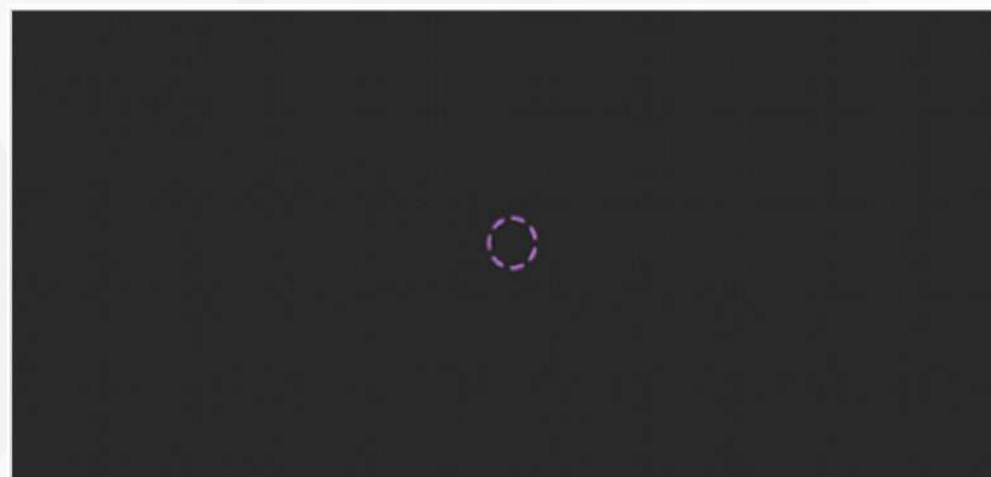
	Windows 8.1	Windows 10	MacOS	Android	iOS
 Google Chrome	Si	Si	Si	Si	Si
 Mozilla Firefox	Si	Si	No	Si	No
 Microsoft Edge	No	Si	No	No	No
 Safari	No	No	Si	No	Si

ANTES DE INGRESAR A LA VIDEOCONFERENCIA

- ✓ **Desactiva los complementos tipo Adblock o algún otro bloqueador de publicidad.** En algunos casos, estos bloqueadores de publicidad pueden ocasionar inconvenientes al momento de ingresar a las videoconferencias.



- ✓ **Habilita el uso de cookies en el navegador.** La sesión no va a cargar cuando los cookies están bloqueados. La imagen recurrente en la siguiente:



Para habilitar el uso de cookies sigue los procedimientos según el navegador que uses:

- ✓ **Cookies en Chrome: clic [aquí](#)**
- ✓ **Cookies en Firefox: clic [aquí](#)**
- ✓ **Cookies en MacOS: clic [aquí](#)**
- ✓ **Cookies en iOS: clic [aquí](#)**

Se recomienda limpiar periódicamente el navegador para que el Aula Virtual cargue correctamente:

- ✓ **Limpieza de cookies en Chrome: clic [aquí](#)**
- ✓ **Limpieza de cookies en Firefox: clic [aquí](#)**
- ✓ **Limpieza de cookies en Microsoft Edge: clic [aquí](#)**

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 conectarte 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 **<https://www.speedtest.net/es>**

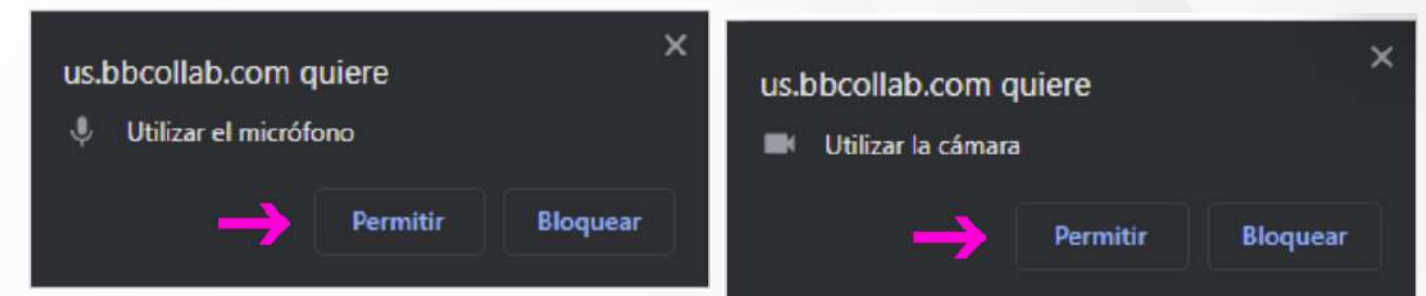


INCONVENIENTES CON LOS DISPOSITIVOS DE AUDIO Y VIDEO

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 a 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.

Si quieres utilizar los **dispositivos de audio** (micrófono) y **video** (cámara), primero, **permite su uso en el navegador.**

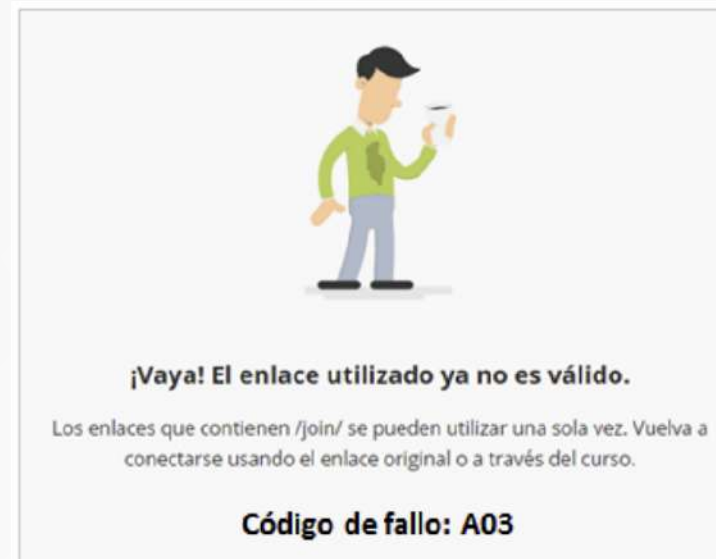


Si a pesar de que has permitido el uso de los dispositivos, **aún no se pueden usar, entonces revisa lo siguiente:**

- ✓ **Revisa si algún antivirus o complemento en el navegador pueda estar causando el inconveniente.** En algunos casos el antivirus puede bloquear conexiones.
- ✓ **Desactiva los complementos tipo Adblock o algún otro bloqueador de publicidad.** En algunos casos estos bloqueadores pueden ocasionar inconvenientes al momento de ingresar a las sesiones.
- ✓ **Si el incidente se presenta por inconvenientes de velocidad de internet,** debes reportarlo con tu operador.

ERRORES EN LAS SESIONES DE VIDEOCONFERENCIA

CÓDIGO ERROR: A03



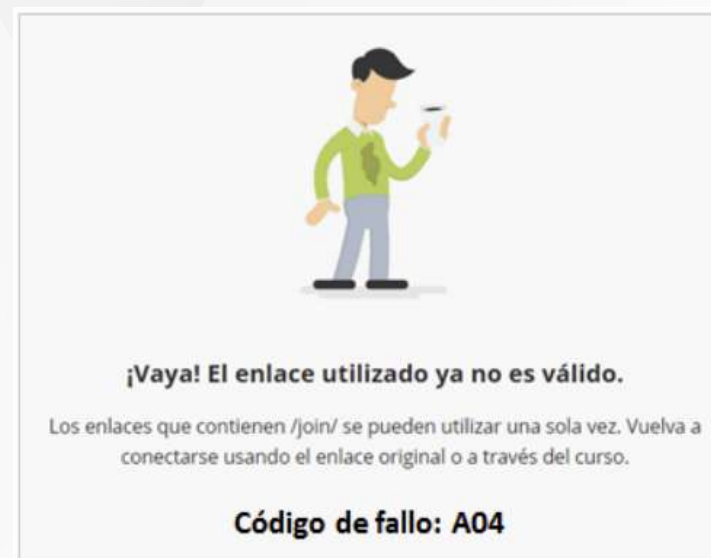
- ✓ **Tipo:** Error de conexión. La URL usada es inválida.
- ✓ **Detalle:** Esto sucede porque el enlace al que ingresaste no es un enlace válido o no existe. También puede suceder cuando el enlace fue truncado o copiado de forma incompleta.
- ✓ **Solución:** Revisa que hayas ingresado el enlace correcto o valida con tu docente que el enlace proporcionado sea el correcto.

CÓDIGO ERROR: J10 O J11



- ✓ **Tipo:** Error de conexión. HTML 5 bloqueado.
- ✓ **Detalle:** Esto puede suceder cuando la red a la que te conectas se encuentra protegido por algún firewall o alguna restricción que bloquea el WebSocket para las conexiones para HTML5.
- ✓ **Solución:** Se recomienda conectarse a otra red para verificar si el problema se resuelve, si es así y la red que impide la conexión es de una escuela u oficina, es necesario reportar la situación al administrador de la red.

CÓDIGO ERROR: A04



- ✓ **Tipo:** Error de acceso. Acceso no permitido.
- ✓ **Detalle:** Esto sucede porque la videoconferencia aún no inicia, la sesión tiene bloqueado el acceso o por algún inconveniente con la conexión o configuración del navegador.
- ✓ **Solución:** Espera la hora de inicio de la sesión (recomendamos ingresar minutos antes de iniciar la sesión). Revisa la conexión de tu equipo o prueba usando otro navegador compatible. En caso sigas presentando el mismo inconveniente, debes contactar con el equipo de soporte de Aula Virtual.

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



Revisa todas las guías y tutoriales disponibles en nuestro website.

AQUÍ



Revisa nuestra preguntas frecuentes o contacta a un asesor de soporte en Contacto UPN.

AQUÍ