

PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE WEBEX

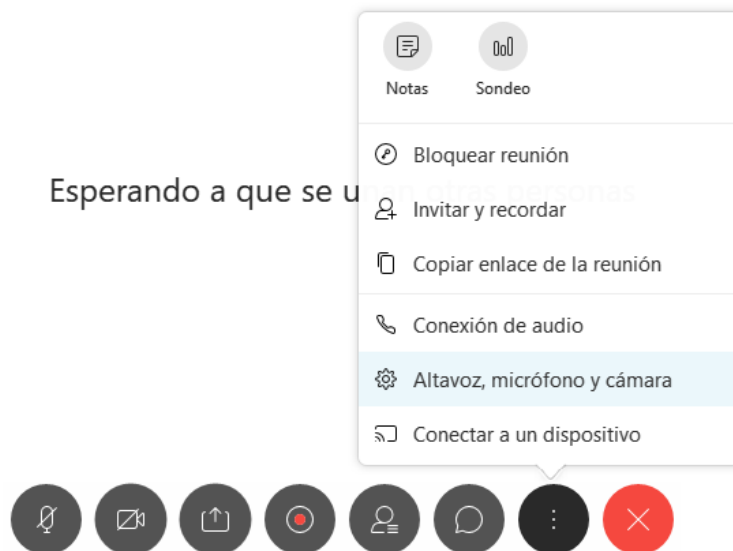
A continuación, dispones de varios problemas frecuentes en WebEx y posibles soluciones.

Problemas relacionados con audio y vídeo

En primer lugar, debes tener en cuenta que, si no eres el organizador y este no se ha unido aún a la videoconferencia, las funcionalidades de audio y vídeo no están disponibles.

La configuración del sonido y la imagen se debe revisar tal y como se muestra a continuación:

- Haz clic en los tres puntitos y después en “**Altavoz, micrófono y cámara**”, tal y como indica la captura:



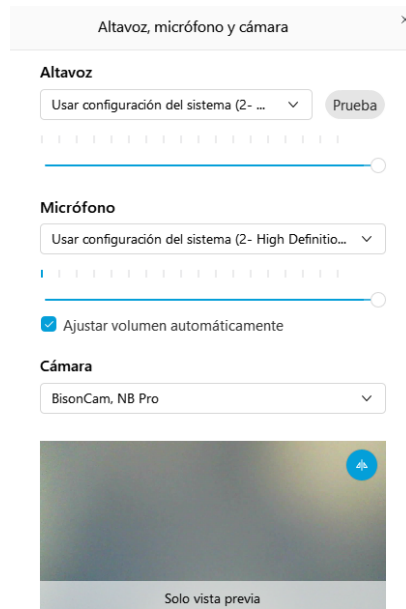
Campus Sevilla

Avda. de las Universidades s/n.
41704 - Dos Hermanas, Sevilla, España.
Tel. +34 955 641 600

Campus Córdoba

Escritor Castilla Aguayo, 4.
14004 - Córdoba, España.
Tel. +34 957 222 100

- Aparecerá el siguiente menú:



Si WebEx no reconoce tu cámara y/o micrófono, te sugerimos que revises su funcionamiento a través de los siguientes enlaces:

- Fallo de cámara: <https://www.onlinemictest.com/es/prueba-de-camara-web/>
- Fallo de micrófono: <https://www.onlinemictest.com/es/>

En caso de que los enlaces anteriores no te reconozcan los dispositivos, revisa si tienes conectados (comprueba los cables si no es un dispositivo integrado) y habilitados los mismos. Puedes comprobar si tu equipo tiene en alguna tecla (de F1 a F12) un símbolo de cámara y de micrófono. Si lo tiene, haz clic en FN + (La tecla que corresponda) para Activar/Desactivar el dispositivo.

Campus Sevilla

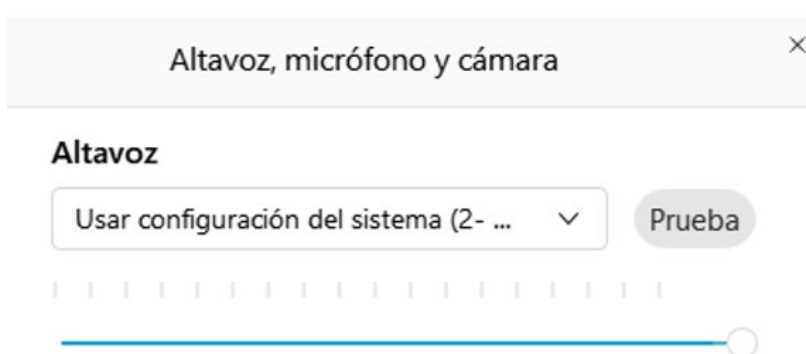
Avda. de las Universidades s/n.
41704 - Dos Hermanas, Sevilla, España.
Tel. +34 955 641 600

Campus Córdoba

Escritor Castilla Aguayo, 4.
14004 - Córdoba, España.
Tel. +34 957 222 100

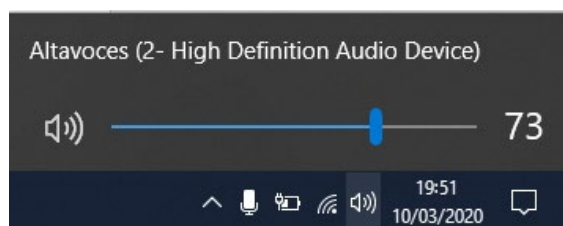
Problemas con la salida de audio

- Si tienes problemas con la salida de audio (no escuchas a otros participantes), ve al icono de los 3 puntitos y a la configuración de “Altavoz, micrófono y cámara” (tal y como se explica arriba). Posteriormente, en el apartado de altavoz selecciona el dispositivo de salida de audio que corresponda y haz clic en el botón “Prueba”. Si todo está correctamente configurado, deberías escuchar un sonido. Si no es así, selecciona otro dispositivo y vuelve a hacer clic en el botón “Prueba”.



Si escuchas la prueba, debe ser problema de la configuración del micrófono del otro participante.

- Si sigues sin escuchar la prueba después de haber comprobado lo anterior, comprueba que el sonido del equipo esté habilitado o que no esté en mute, tal y como indica la siguiente captura:



Campus Sevilla

Avda. de las Universidades s/n.
41704 - Dos Hermanas, Sevilla, España.
Tel. +34 955 641 600

Campus Córdoba

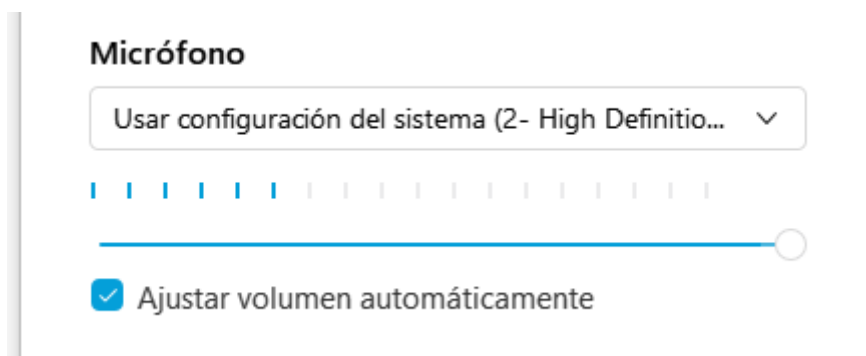
Escritor Castilla Aguayo, 4.
14004 - Córdoba, España.
Tel. +34 957 222 100

Problemas con el micrófono

- Si tienes **problemas con el micrófono (el resto de participantes no te escuchan)**, comprueba que el botón del micrófono **NO** esté en color rojo. Debe estar como en la siguiente captura:



- Si te sigue sin funcionar, accede a menú anterior de los tres puntitos -> **“Altavoz, micrófono y cámara”**. En el apartado Micrófono selecciona el dispositivo que te reconozca el sonido. Puedes ver que te reconoce la voz si la **barra inferior se tiñe de azul mientras estás hablando** tal y como se muestra en la siguiente captura:



Si se detecta tu voz, debe ser problema de la configuración de sonido del otro participante.

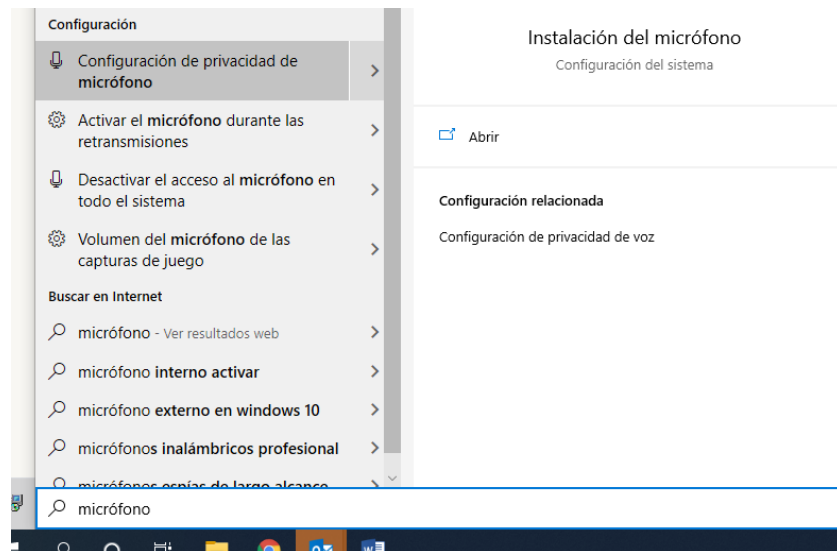
Campus Sevilla

Avda. de las Universidades s/n.
41704 - Dos Hermanas, Sevilla, España.
Tel. +34 955 641 600

Campus Córdoba

Escritor Castilla Aguayo, 4.
14004 - Córdoba, España.
Tel. +34 957 222 100

- Si después de lo anterior, la prueba no detecta tu voz, debes revisar la configuración de tu equipo, para ver si está habilitado el uso del micrófono de la siguiente forma:
 - o Haz clic en inicio de Windows -> Escribe “micrófono” y haz clic en “Configuración de privacidad de micrófono”.



- o Revisa que está activado el siguiente botón:

Permitir que las aplicaciones accedan al micrófono

Si permites el acceso, puedes elegir qué aplicaciones tienen acceso al micrófono mediante la configuración de esta página. Denegar el acceso impide que las aplicaciones accedan al micrófono.

Activado

Campus Sevilla

Avda. de las Universidades s/n.
41704 - Dos Hermanas, Sevilla, España.
Tel. +34 955 641 600

Campus Córdoba






Escritor Castilla Aguayo, 4.
14004 - Córdoba, España.
Tel. +34 957 222 100

- Revisa que está **activado el siguiente botón** y que **aparece la aplicación de WebEx** como se muestra en la siguiente imagen:



Es posible que algunas aplicaciones de escritorio no aparezcan en la siguiente lista o que no se vean afectadas por esta configuración.

[Averiguar por qué](#)

	Google Chrome Último acceso: 09/03/2020 20:38:01
	Skype for Business Último acceso: 17/01/2020 13:27:38
	Cisco Webex Meetings Desktop App Último acceso: 05/02/2020 21:00:19
	Cisco Webex Service Último acceso: 05/02/2020 16:40:29
	Cisco Webex Meetings Desktop App Último acceso: 09/03/2020 20:38:28

Problemas con la cámara

- Comprueba que el botón de cámara **NO** esté en color rojo. Debe estar como en la siguiente captura:



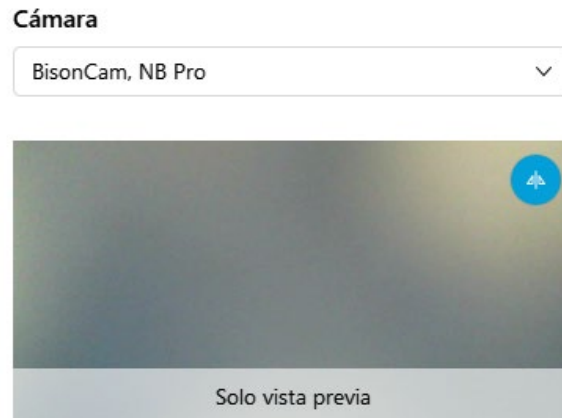
Campus Sevilla

Avda. de las Universidades s/n.
41704 - Dos Hermanas, Sevilla, España.
Tel. +34 955 641 600

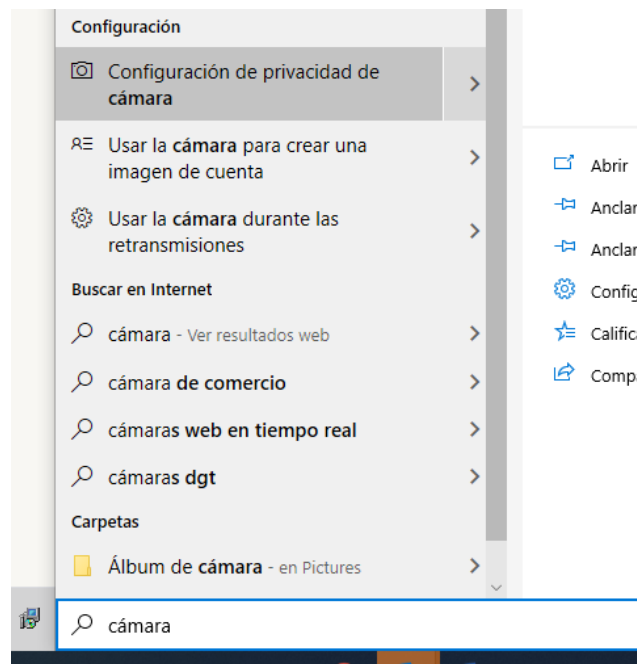
Campus Córdoba

Escritor Castilla Aguayo, 4.
14004 - Córdoba, España.
Tel. +34 957 222 100

- Si te sigue sin funcionar, accede al menú anterior de los tres puntitos -> **“Altavoz, micrófono y cámara”**. En el apartado Cámara selecciona el dispositivo que te reconozca la imagen. Puedes comprobar que captura imagen en la ventana que aparece en el inferior:



- Si aun así no se detecta ninguna imagen, comprueba la configuración de privacidad de la cámara de la siguiente forma:
 - o Haz clic en inicio de Windows -> Escribe **“cámara”** y haz clic en **“Configuración de privacidad de cámara”**.



Campus Sevilla

Avda. de las Universidades s/n.
41704 - Dos Hermanas, Sevilla, España.
Tel. +34 955 641 600

Campus Córdoba

Escritor Castilla Aguayo, 4.
14004 - Córdoba, España.
Tel. +34 957 222 100

- Revisa que está **activado el siguiente botón**:

Permitir que las aplicaciones accedan a la cámara

Si permites el acceso, puedes elegir qué aplicaciones tienen acceso a la cámara mediante la configuración de esta página. Denegar el acceso impide que las aplicaciones accedan a la cámara. No bloquea Windows Hello.



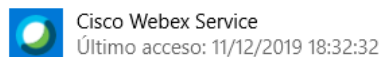
- Revisa que está **activado el siguiente botón** y que **aparece la aplicación de WebEx** como se muestra en la siguiente imagen:

Permitir que las aplicaciones de escritorio accedan a la cámara

Algunas aplicaciones y características de Windows necesitan tener acceso a la cámara para funcionar correctamente. Si desactivas este ajuste aquí, podrías limitar lo que las aplicaciones de escritorio y Windows pueden hacer.

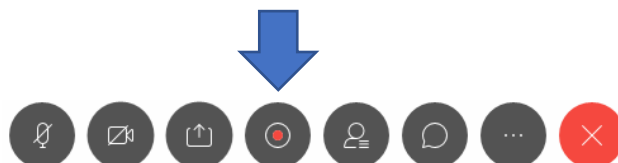


Es posible que algunas aplicaciones de escritorio no aparezcan en la siguiente lista o que no se vean afectadas por esta configuración.
[Averiguar por qué](#)



Grabaciones

Si quieres grabar la sesión, debes pulsar sobre el botón de grabar situado en la siguiente barra:



Tras finalizar la grabación, te llegará un enlace al correo desde el que podrás descargar la sesión.

Campus Sevilla

Avda. de las Universidades s/n.
41704 - Dos Hermanas, Sevilla, España.
Tel. +34 955 641 600

Campus Córdoba

Escritor Castilla Aguayo, 4.
14004 - Córdoba, España.
Tel. +34 957 222 100

Fallos de conexión

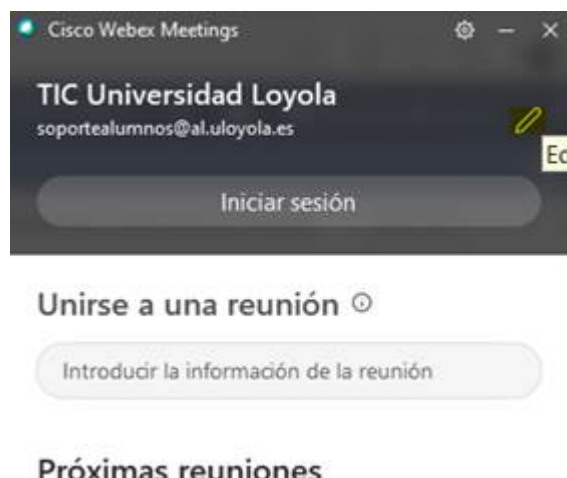
Para este tipo de videoconferencias debes tener una conexión estable y medianamente veloz. Si encuentras problemas de conexión, es muy recomendable conectar por cable ethernet directamente al router.

En caso de que no puedas conectar por cable, acércate lo máximo posible al router para que la conexión wifi sea estable.

Cambiar nombre en WebEx

Recuerda que, cuando accedes a una videoconferencia WebEx, lo ideal es que aparezca tu nombre completo. Para cambiar el mismo, debes realizar lo siguiente:

Abre la aplicación Cisco WebEx Meetings en tu ordenador. Al abrirla, observarás que aparece tu nombre y tu correo en la parte superior. Puedes hacer clic en el lápiz que aparece a la derecha para editar dichos datos.



Campus Sevilla

Avda. de las Universidades s/n.
41704 - Dos Hermanas, Sevilla, España.
Tel. +34 955 641 600

Campus Córdoba

Escritor Castilla Aguayo, 4.
14004 - Córdoba, España.
Tel. +34 957 222 100