



## **Recomendaciones Técnicas para una Mejor Experiencia con Collaborate**

**DuocUC<sup>®</sup>**

# Recomendaciones Técnicas para una mejor experiencia con Collaborate



## ¿Qué navegador utilizar?

Los navegadores recomendados son Google Chrome o Mozilla Firefox, sin embargo soportamos otros navegadores también.

De las opciones disponibles, asegurarse que se tiene instalada la última versión.

[Listado de navegadores soportados](#)  
[Comprueba tu navegador](#)



## Configuraciones recomendadas para el navegador

- ✓ Aceptar el uso de cookies
- ✓ Habilitar el uso de micrófono y cámara por parte del navegador.
- ✓ Borrar las cookies y el caché del navegador si se tienen problemas.

# Recomendaciones Técnicas para una mejor experiencia con Collaborate



## Configuración de la computadora

- ✓ Seleccionar la entrada/salida de audio/video adecuada (¿audifonos?, ¿parlante? ¿micrófono auxiliar?)



## Conexión a Internet

- ✓ Revisar capacidad de carga/descarga de datos (no siempre es la misma y no siempre es igual a la contratada).
- ✓ Preferir conexiones alámbricas vs inalámbricas.
- ✓ En el caso de las inalámbricas buscar estar cerca del modem/router.
- ✓ Considerar que en algunos países la red celular es más potente que las redes domésticas.
- ✓ Evitar compartir conexión con servicios de streaming activos como Netflix, YouTube, P2P, Spotify, e incluso Web Whatsapp.



# Recomendaciones Técnicas para una mejor experiencia con Collaborate



## Comprueba tu ancho de banda

- ✓ Accede a sitios como <https://www.speedtest.net/es> comprueba cuál es tu capacidad real de conexión, tanto para descargar como para cargar información.



- ✓ Si vas a compartir contenidos, requieres de una buena capacidad de carga, no solo de descarga (el ejemplo mostrado aquí es el de una conexión con gran capacidad de carga y descarga contratadas).



- ✓ Muévete al sitio de tu casa u oficina en el que los resultados resulten más favorables, o conéctate vía alámbrica a la red (módem) si esto es posible.



# Recomendaciones Técnicas para una mejor experiencia con Collaborate



## ¿Problemas con el audio/video?

- ✓ Comprobar que otros sonidos sí se escuchan en la computadora.
- ✓ Cerrar otras aplicaciones o páginas que no sean necesarias para la sesión y pudieran estar usando el micrófono, los audífonos, el video o demandando recursos de procesamiento en la computadora.
- ✓ Usar Google Chrome en su versión más reciente o la versión más reciente de otros navegadores soportados.
- ✓ Probar conectarse con una ventana privada o incógnito para identificar si hay algún bloqueo establecido.
- ✓ Ejecutar el asistente de configuración de audio/video disponible en Collaborate.
- ✓ Revisar que el navegador no haya bloqueado el uso de el micrófono y la cámara para Collaborate.
- ✓ Revisar que en la computadora está seleccionada la entrada/salida correcta para audio/video.
- ✓ Utilizar alguna diadema o audífonos con micrófono para mejorar la calidad del audio.
- ✓ Reiniciar el navegador después de revisar y corregir configuraciones.



# Recomendaciones Técnicas para una mejor experiencia con Collaborate



## Algunas opciones adicionales para solución de problemas:

- ✓ Reiniciar la computadora después de revisar la entrada/salida de audio/video.
- ✓ Cerrar aplicaciones que puedan estar consumiendo recursos de memoria de la computadora.
- ✓ Cambiar de red (WiFi, Alámbrica, Celular)
- ✓ Cambiar de computadora o equipo móvil.



## La página no carga

Revisar a configuración de cookies en tu navegador.  
Deben estar habilitadas.



# Códigos de Error de Collaborate

**A03: Error de conexión**  
La URL usada es inválida.



Esto sucede cuando se comparten enlaces que incluyen la palabra “join” como parte de un enlace.

Solución: Debes ingresar desde AVA.

**J10 o J11: Error de conexión**  
HTML5 bloqueado



Esto puede suceder cuando la red a la que te conectas está protegida por algún firewall o alguna restricción que bloquea el WebSocket para las conexiones para HTML5.

Solución: Se recomienda conectarse a otra red o reportar la situación al administrador de la red.

**A04: Error de acceso**  
Acceso no permitido



Esto puede suceder por 2 causas: la sesión aún no ha iniciado o el acceso para invitados ha sido deshabilitado o hay algún problema con la conexión del participante o con la configuración del navegador.

Solución: En el primer caso hay que esperar el día y horario de inicio indicados en el mensaje; en el segundo caso el docente debe habilitar el acceso de invitados, en el tercer caso es necesario revisar las condiciones de conexión o probar usando otro navegador o revisar la configuración del actual.



## Consideraciones

- Las sesiones de clases en líneas sólo serán creadas por tus docentes y deberás ingresar a ellas desde la plataforma AVA.
- El ingreso a una sesión está dado por la configuración que haya dado tu docente en la sección de AVA.
- En el caso no puedas resolver tu problema con Collaborate, por favor contacta al equipo Duoc UC de Soporte de Clases Remotas al número **(+562) 2999 3862 - Opción 2**







**DuocUC<sup>®</sup>**