



Recomendaciones para abordar la caída de Webex Meeting durante su clase



Centro de Enseñanza y Aprendizaje
Escuelas de Pregrado
Facultad de Economía y Negocios
Universidad de Chile

RECOMENDACIONES PARA ABORDAR LA CAÍDA DE WEBEX MEETING DURANTE SU VIDEOCLASE

PRESENTACIÓN:

La Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile (FEN), ha avanzado progresivamente en los últimos años en la integración de tecnología educativa en el aula, con el propósito de potenciar y diversificar el aprendizaje de sus estudiantes y estar a la vanguardia tecnológica.

El presente material ha sido realizado en el contexto de que en Chile se ha declarado la Fase 4 de expansión del denominado Coronavirus (COVID-19), lo que ha generado que responsablemente nuestra facultad y la Universidad de Chile hayan decidido suspender las clases presenciales y transitar a un modelo de educación a distancia para proteger la salud de sus estudiantes, profesores/as y funcionarios/as.

Si bien Webex, la plataforma ofrecida institucionalmente por FEN, es utilizada en distinguidas universidades en todo el mundo, puede en algunos casos, presentar fallas de conexión como cualquier otra plataforma de similares características. Además, en el contexto actual, todas estas herramientas están muy demandadas, por lo que está sujeta a mayores probabilidades de caídas.

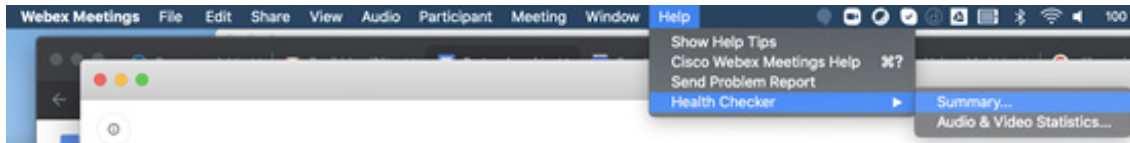
Ante esta situación, a continuación se presentan orientaciones para saber qué hacer en caso de que ocurra alguna falla. Primero, se entregan recomendaciones para corroborar el estado de Webex Meeting al interior del aula virtual y de la conexión a internet. Luego, se plantean cuáles son los posibles inconvenientes que podrían surgir, una vez iniciada la clase, al momento de utilizar ésta herramienta y qué recomendaciones se pueden realizar, en vista a la preparación de la clase, durante y después de ésta.

Por otra parte, también se ha dispuesto de una plataformas alternativa a Webex (Google Meet), la que se recomienda utilizar sólo en caso de caída de ésta. Para que la considere de ser necesario.

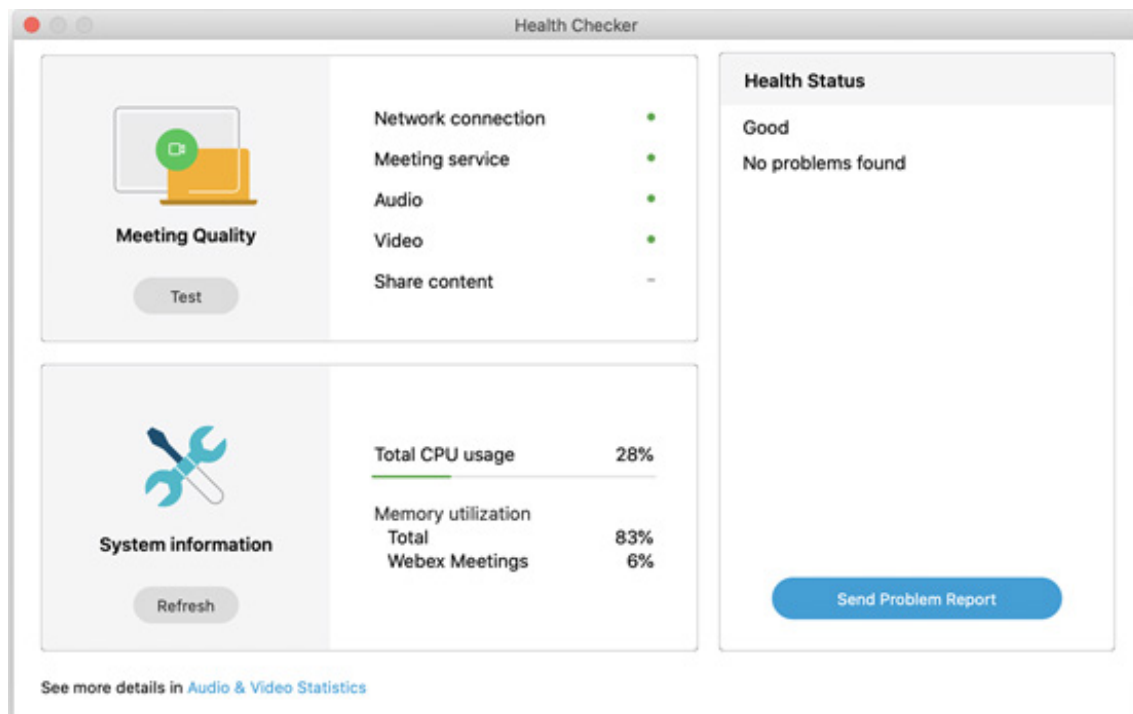
I. Recomendaciones previo a conectarse a la clase:

A continuación se señala 2 aspectos previos a su clase que debe corroborar.

1. Revise el estado de Webex Meeting al interior del aula virtual: Esto permitirá tomar decisiones antes de comenzar su clase. Para ello, en el menú principal al interior del aula, seleccione "Help", luego "Health Checker" y finalmente "Summary".



La ventana que se abrirá es **"Health Checker"**, la cual entrega información en relación a la calidad de la conversación, como por ejemplo: la conexión, el servicio de conferencia, audio, video y compartir contenido. También le entregará información en relación a la utilización del procesador (CPU) y memoria de su computador. Finalmente, hace un juicio global sobre las condiciones para realizar la conferencia en **"Health Status"**.



2. Revise el estado de su conexión a internet: Otro elemento que puede estar ocasionando problemas, son las conexiones de internet. Sugerimos que revise la conexión y la velocidad de su proveedor de internet antes de entrar a su plataforma. Si desea revisar su velocidad, recomendamos utilizar www.fast.com.

II. Posibles inconvenientes al conectarse con Webex Meeting y recomendaciones para su abordaje

Existen dos tipos de fallas que podrían ocurrir al momento de utilizar la plataforma: caída total y algunas fallas de sus funciones. A continuación se explica cada una y se entregan recomendaciones para abordarlas.

1. Caída total de la plataforma

Una de las más comunes y que no se asocian a una falla propiamente de uso, es la falla generalizada de las herramientas de videoconferencia. Muchas veces este problema se evidencia cuando ni usted ni los/as estudiantes pueden verse ni escucharse o simplemente, no pueden ingresar a la sala.

Si ocurre cualquiera de estas situaciones, le recomendamos seguir los siguientes pasos:

a. De tiempo a la plataforma de funcionar: Si está realizando su clase y ve algunos comentarios de falla de la plataforma en el chat, escríbale a sus estudiantes solicitando que salgan y vuelvan a ingresar a la plataforma. Si persiste el problema, escriba indicando que cerrará su sala y que los/as estudiantes deben volver a ingresar luego de un par de minutos.

b. Entregue a sus estudiantes las instrucciones para ingresar a otra plataforma: Si las acciones anteriores no funcionan, puede entregar las indicaciones para que sus estudiantes ingresen a una segunda plataforma disponible para hacer las clases online, esta es Google Meet, la cual le permitirá condiciones similares a Webex, sin la necesidad de descarga.

Para más información respecto a las dos plataformas alternativas, puede revisar la tabla comparativa de funciones de las dos aplicaciones (Webex Meeting y Google Meet) en el anexo de este documento. Además, puede revisar la **"Guía de uso de Google Meet para profesores/as y ayudantes"**, para aprender a utilizar esta herramienta.

Recuerde reaccionar con rapidez cuando Webex no funcione para que sus estudiantes no desistan de la clase online. Pídales que esperen un momento mientras hacen estos pasos.

c. Evalúe la posibilidad de grabar sus clases previamente: Si los errores de plataforma persisten, puede realizar previamente la grabación de la clase utilizando Webex. Para ello, ingrese a su sala y comience la grabación sin estudiantes en ella, grabando su voz y la presentación correspondiente. En este caso puede realizar una clase más resumida, esperando que los estudiantes complementen con algún otro material como por ejemplo lecturas, revisión de videos, tareas, etc. De esta manera, si no se logra realizar la conexión, usted puede subirles luego este video.

d. Contacte al CEA o Soporte FEN: Por último, una vez cerrada la clase averigüe si lo que sucedió fue un problema de su sesión en particular o de la plataforma en general. Para ello puede ponerse en contacto con el CEA (cea@fen.uchile.cl) o con Soporte FEN (sopORTE.tecnologia@fen.uchile.cl).

2. Problemas con algunas funciones de la plataforma

Hay algunas fallas que no son parte de una caída general de la plataforma, sino que se pueden dar por condiciones del equipo que está utilizando, la conexión a internet, el uso de la aplicación, entre otras. Por esto, se describen algunas fallas posibles y se entregan sugerencias sobre cómo abordarlas:

a. Problemas en presentaciones: una eventual falla de la plataforma se da al no poder compartir las presentaciones a los estudiantes. Para evitar esta situación, recomendamos enviar o subir previamente el material que quiere mostrar y así asegurarse que todos/as cuentan con ello en el caso de que no se pueda en Webex. De esta manera, puede pedirle a sus estudiantes que observen el material mientras usted explica el contenido. Además, le sugerimos disponer de horarios de consulta, para que sus estudiantes puedan realizar preguntas en el caso que no hayan entendido algo del material compartido

b. Falla en videos: mostrar videos por medio de Webex no es recomendable, ya que muchas veces se desfasa el audio o no se escucha. Ante esto la recomendación es enviarlo antes de la clase o compartir el link para que cada estudiante, en un tiempo determinado, pueda revisarlo previo a ser comentado o a alguna actividad planificada.

c. Silenciar micrófono: hay ocasiones en que la plataforma al cambiar el modo de presentación silencia automáticamente el micrófono. En ese caso se recomienda mirar en los cambios de pantalla el primer botón inferior (ícono de micrófono). Si se encuentra en rojo es porque se ha apagado el micrófono. Vuelva a activarlo presionando el mismo.

d. Grabación: si hay ocasiones en que olvida detener la grabación al cerrar su sala, Webex la guarda automáticamente en la nube. Por otra parte, a quienes tienen sistema operativo Windows, recomendamos no bajar directamente la clase al computador, sino esperar que esté disponible en la nube. Lo anterior, se sugiere dado que la descarga inmediata de Webex está en un formato propio que dificulta su reproducción en diversos dispositivos.

e. Estudiantes con menos funciones disponibles en Webex: hay ocasiones que los estudiantes no pueden "alzar la mano" o usted no los puede silenciar. Estas situaciones se deben a que la versión web o la aplicación de celular no posee todas las funciones que la versión escritorio permite. Considere lo mismo para cuando usted use una aplicación distinta a la de escritorio.

Lo anterior por ejemplo, puede significar que hayan estudiantes que no participen de la clase ya que no pueden alzar la mano, ante esto, puede habilitar el chat como espacio para que dejen sus dudas o habiliten sus micrófonos en los espacios determinados para ello. Es por ello que se recomienda descargar la aplicación para tener acceso a estas funciones.

f. Cuadros grises en su clase o video: desactive todas las ventanas que pertenecen a Webex o -en su defecto- comparta la pantalla en su totalidad más que las aplicaciones en sí mismo.

Cualquiera sea su medida ante estas diversas situaciones, sugerimos que las comunique al comenzar la clase o previamente por Docencia Web, así los estudiantes sabrán qué hacer en el caso que no funcione la plataforma o alguna de sus funciones Webex. Recuerde dejar estas indicaciones por escrito y de fácil acceso a sus estudiantes, de modo que puedan reaccionar rápidamente a sus instrucciones. Por ejemplo, plantee que luego de 10 minutos con dificultad de ingreso, se trasladará toda la clase a la plataforma alternativa, previamente acordada. Solicite a sus ayudantes apoyo en la comunicación de estas situaciones.

Así como usted está con la mejor disposición para realizar las clases, es necesario que se lo pida también a sus estudiantes. Recuérdeles que todos/as estamos aprendiendo sobre la marcha con estas plataformas, lo que muchas veces resulta ser complejo y frustrante. Por lo mismo, necesita de la comprensión y paciencia de sus alumnos/as para llevar a cabo de la mejor forma posible el semestre académico virtual.

Frente a cualquier duda, apoyo o consulta, no dude escribir a cea@fen.uchile.cl y a través de la plataforma Webex en nuestra oficina virtual del CEA:

<https://fenuchile.webex.com/meet/cea>.

Uno/a de nuestros/as profesionales estará disponible en horario de 09:00 a 18:00 horas de lunes a viernes.

Anexo: Tabla comparativa entre aplicaciones Webex Meeting y Google Meet, para reuniones online

A continuación se presenta una tabla resumen donde se comparan las características de las dos aplicaciones que se manejan como alternativas para la realización de clases o videoconferencias online.

Tabla 1: Comparación de características entre Webex Meeting y Google Meet.

Característica / Plataforma	Webex	Meet
Descarga para su uso	✓	
Grabar reunión/sesión	✓	✓
Silenciar participantes al entrar	✓	
Silenciar individualmente	✓	✓
Silenciar a todos	✓	
Des silenciar individualmente	✓	
Compartir pantalla	✓	✓
Bloquear compartir pantalla	✓	
Compartir pizarra	✓	
Asignar privilegios	✓	
Sacar a alguien de la sala	✓	✓
Uso desde teléfono móvil	✓	✓
Crear pregunta "sondeo"	✓	
Herramienta para pedir palabra	✓	
Duración de sesión ilimitada	✓	✓
Nº máximo de asistentes por sesión	150	250

Fuente: Elaboración propia

