

Microsoft Teams

La Universidad Rafael Landívar, por medio del *Campus Agreement*, ofrece a la comunidad landivariana el uso de Microsoft Teams para sesiones sincrónicas y asincrónicas.

Este documento tiene como objetivo primordial ser una guía para la resolución de los problemas más comunes en las sesiones síncronas dentro de la plataforma:



Problemas frecuentes	Causas	Posibles soluciones
No logro conectarme a internet y el router indica que si tengo conexión.	Existe interferencia o la configuración del router es incorrecta.	Apague y encienda su router nuevamente.
Teams se ejecuta lentamente.	El ancho de banda es insuficiente.	Verifique que cumple con los requisitos de ancho de banda* en https://www.speedtest.net/es
La sesión sigue desconectándose.	Puede deberse a <i>firewalls</i> o bloqueadores de <i>proxy</i> .	Llame a su proveedor local de Internet y solicite que habiliten los puertos de Teams; deberá brindar la siguiente información a su proveedor: Puertos UDP de 3478 a 3481 .
Las llamadas tienen distorsiones, se cortan o los interlocutores suenan como robots.	Puede haber fluctuaciones o pérdida de paquetes.	Sentarse lo más cerca del router y si es posible conectarse con un cable de red (cable UTP). Solicitar a sus familiares que, en la medida de lo posible, no utilicen la misma conexión a internet que usted para sus sesiones sincrónicas. Regular que no se encuentren conectados en la red más de 3 dispositivos al mismo tiempo. Minimizar el número de ventanas, pestañas o aplicaciones que utilizan la misma conexión a internet. Evitar utilizar aplicaciones de <i>streaming</i> como Netflix, YouTube y redes sociales, u otras de videoconferencia como Zoom, Blackboard y Meet, al mismo tiempo que se desarrolla la sesión por Teams.

Si ninguna de estas soluciones funciona, pruebe nuevamente apagar y encender su router. De no ser suficiente, y tiene la disponibilidad, cambie de red. Puede compartir datos de su celular a su computadora o utilizar su celular para conectarse a su sesión de clase.

* **Banda Ancha:** recuerde que Teams necesita de los siguientes requisitos, dependiendo de los escenarios de uso.

	Requisitos de banda	Escenarios
(Internet de carga/descarga)	30 Kb/s	Llamadas de audio de punto a punto.
	130 Kb/s	Llamadas de audio de punto a punto y uso compartido de la pantalla.
	500 Kb/s	Videollamadas de calidad de punto a punto con resolución de 360p a 30 fps.
	1,2 Mb/s	Videollamadas de calidad HD de punto a punto en alta definición (HD), con resolución de 720p a 30 fps.
	1,5 Mb/s	Videollamadas de calidad HD de punto a punto en alta definición (HD), con resolución de 1080p a 30 fps.
	500 Kb/s o 1 Mb/s	Videollamadas de grupo.
	1 Mb/s o 2 Mb/s	Videollamadas de grupo en alta definición (HD), para videos con resolución de 540p en pantalla de 1080p.

Recuerde que los paquetes de telefonía móvil o internet residencial deben tener como mínimo 5 megabites (Mb); usted puede hacer la conversión del banco de banda actual guiándose con la siguiente tabla:

Medida	Símbolo	Equivalencia en bits por segundo
bit	b/s	1
Kilobit	Kb/s	1.000
Megabit	Mb/s	1.000.000
Gigabit	Gb/s	1.000.000.000



Para cualquier duda o consulta puede enviarnos un correo a ceat@url.edu.gt adjuntando alguna captura de pantalla con el problema que presenta la plataforma de Teams.