

Guía de solución de problemas en reproducción a través de navegadores web.

Favor siga los pasos detallados en esta guía de solución de problemas si esta experimentando problemas en la reproducción de audio y video a traves de un navegador web.

1. Verifique que su navegador web y sistema operativo sean compatibles.

- Revise nuestra guía de dispositivos soportados, para confirmar que está utilizando la configuración adecuada.
- Si el navegador o sistema operativo que está utilizando no esta listado en dicha guia, es probable que no sea compatible para la reproducción y deberás probar con otro navegador web.

2. Verifique el ancho de banda de su conexión a internet a través de un test de velocidad.

- Usted puede acceder a una prueba de velocidad de internet, simplemente googleado "test de velocidad de internet" en su computadora o dispositivo móvil y seleccionando "ejecutar test de velocidad"
- La reproducción de videos normalmente requiere una velocidad de descarga de 500kbps baja calidad baja, 3mbps para calidad media y 5mbps para calidad alta de video.
- La reproducción de audios normalmente requiere una velocidad de descarga de 64 kbps para baja calidad y 128 kbps para calidad alta.

3. Cierre otras ventanas y/o aplicaciones que se estén ejecutando al mismo tiempo que el reproductor web.

- Algunos contenidos de video, como películas, espectáculos de TV o eventos en vivo, requieren una conexión a internet más rápida y una capacidad de procesamiento mayor que videos regulares, para poder asegurar la mejor experiencia de reproducción.
- Algunas veces puede ayudar cerrar otras ventanas, navegadores, o aplicaciones que se estén ejecutando mientras intenta reproducir el contenido.
Si posible, quizás sea útil conectar su pc a un cable de ethernet directo al modem, en vez de utilizar la conexión WIFI.

4. Reinicie su navegador.

- Algunas veces puede ser útil reiniciar su navegador web e intentar reproducir el contenido luego.
- Al reiniciar su navegador web, favor verifique que todas las ventanas y aplicaciones estén correctamente cerradas.

5. Limpie las cookies y cache de su navegador.

- Existe la posibilidad de que su navegador web este intentando acceder a archivos de cache / cookie corrompidos al momento de intentar reproducir el contenido.

- Navegue hacia las configuraciones de su navegador web para poder limpiar las cookies y cache. Usualmente esta opción estará disponible en las secciones de "Historial" o "Limpiar historial" dentro de su menú de configuraciones.

6. Actualice la versión de su navegador web.

- Versiones desactualizadas de navegadores webs pueden causar problemas de compatibilidad que evitan que los videos puedan reproducirse de forma adecuada.
- Inclusive si su browser este listado como un navegador soportado dentro de nuestra matrix de compatibilidad, siempre es una buena práctica mantener su navegador web con la versión más reciente instalada.

7. Intente reproducir el contenido desde otro navegador.

- Una extensión instalada en su navegador web, add-on o plugin pueden estar ocasionando el problema.
- Si ese fuera el caso, una manera de identificarlo es reproduciendo el contenido en otro navegador web y verificar si el problema persiste.

8. Reinicie su dispositivo.

- Puede ser útil reiniciar su dispositivo en caso de que hay alguna configuración del sistema que este causando el inconveniente.

9. Desactive el software de ad-blocker para el sitio web donde quiere reproducir el contenido.

- Algunos softwares desbloqueo de publicidad pueden causar inconvenientes al intentar reproducir contenido de video o audio.
- Por favor intente desactivar el ad-blocker para esa página web especifica y verifique si esto resuelve el problema.

10. Verifique y reduzca las configuración de seguridad de su navegador web.

- Algunos navegadores web pueden tener configuraciones de seguridad que inhabilitan cookies específicas y por lo tanto evitan que el contenido pueda reproducirse como corresponde.
- Favor verifique las configuraciones de seguridad de su navegador web y considere modificar dichas configuraciones en el caso de que estén seteadas en "Medio" o "Alto", o si pareciera que están bloqueando cookies.