

Guía de incidencias más comunes en medios audiovisuales

Edición 2021

Encendido del videoprojector

Avería	Diagnóstico	Posible solución
El videoprojector no enciende, no se ve ningún piloto de aviso.	¿Has comprobado en el cuadro eléctrico si hay algún magnetotérmico caído? Si no hay cuadro en el interior del aula, o lo hay, pero parece que todo está bien, ¿has mirado en los cuadros del pasillo?	Es la primera comprobación que debes realizar antes de dar aviso de mal funcionamiento. Puede ser que circunstancias ajenas a los equipos instalados hayan activado la protección de los cuadros y estos corten el fluido eléctrico.
	¿Sabes si últimamente ha estado dando avisos de que la lámpara estaba a punto de agotarse?	Revisa el apartado "El cañón da el aviso de sustitución de lámpara."
	¿Te acuerdas si el técnico ha reseteado el equipo para aprovechar al máximo las horas de lámpara?	Cuando el técnico observa que el equipo presenta en el menú principal un nº de horas de funcionamiento de la lámpara por debajo de lo que estima el fabricante como horas totales, éste puede "engañar" al videoprojector reseteando el menú a "0" horas, para que este rinda todavía un tiempo de funcionamiento de la lámpara (que ya sería indeterminado), pero nos ahorra costes en lámparas nuevas.
	¿Has mirado en el interior de la mesa si hay cables desconectados?	Puede ser que alguna regleta no funcione o se haya desconectado el cable de AC (alimentación).
	¿Has comprobado si el video proyector está dando algún aviso con los pilotos led?	Si no está operativo no lo podrás encender de ninguna manera.

	¿Tiene pilas el mando a distancia? ¿Te has fijado si proyecta el puntero laser y se ve con fuerza	Las pilas al pasar el tiempo bajan su carga y se sulfatan provocando oxidación en los contactos, revísalos.
--	---	---

Proyección

Avería	Diagnóstico	Posible solución
La imagen se ve con un tinte de color (rosa, verde etc.)	¿Has comprobado si el cable y/o los conectores que conecta el PC con el distribuidor están en buen estado o fuera de su sitio? ¿Has probado a mover el cable VGA o HDMI y ver qué pasa?	Como comprobaste en el curso la falta de conexión de una señal provoca este defecto. Revisa los pines de los conectores de los cables, puede haber alguno que esté doblado y no haga una buena conexión. Si al mover el cable observas que la imagen cambia de color o recupera la tonalidad normal es necesario cambiar el cable que transporta la señal hasta el videoprojector.
La calidad de la proyección es de imagen muy tenue y no se aprecian bien los detalles.	¿Has comprobado si tiene el brillo o el contraste muy alto o muy bajo?	Cuando aumentas el contraste demasiado se pierden los detalles sobre todo en las letras más pequeñas. El brillo muy elevado no mejora la calidad, sino que la empobrece. Son unos ajustes que se deben adaptar a lo que quieras proyectar en ese momento. En teoría los dos valores deben estar a "0".

La imagen está desenfocada.	¿Has comprobado en el modo de proyección, si la lámpara está funcionando en modo normal o eco? ¿Es muy alta la luminosidad del aula? ¿El equipo es antiguo? ¿Está limpia la lente y los conductos de ventilación?	Es una funcionalidad que reduce al 50% la intensidad de iluminación de la lámpara de proyección. A veces con el máximo de intensidad no se consigue una buena calidad de imagen, hay que ayudar apagando un sector de lámparas fluorescentes o echando las cortinas. Si aun así seguimos con el problema habría que hacer un cambio de equipo con una mayor capacidad de intensidad luminosa. Proyección. Es importante esta observación y hay que comunicarlo en las revisiones.
La imagen está girada o es más pequeña.	¿Está la pantalla desplegada de manera uniforme por todos lados? ¿Has comprobado en los menús si está desactivado el modo espejo? ¿Has mirado si el modo zoom está en modo real, expandido?	Si la tela se ha arqueado por los extremos puede haber distintas distancias de enfoque. Cuando se instala el equipo necesita esta función porque de lo contrario proyectaría al revés. Es una función automática que permite expandir o reducir la imagen cuando el videoproector no puede realizar con la óptica esta función.
La imagen no se ve, pero el cañón está encendido.	¿Has comprobado si está activo el salvapantallas del PC?	Con el simple desplazamiento del ratón se soluciona.

	¿Has comprobado si el distribuidor de la señal VGA está encendido? ¿Has revisado si está correctamente enrutada la señal a la entrada correcta del video proyector?	De lo contrario no envía la señal a los dispositivos conectados. Es importante que el videoprojector sepa por qué entrada le estás enviando la señal. Lo más rápido es ver el "INPUT" y comprobar que estamos utilizando la entrada adecuada (VGA, HDMI, PC...)
La resolución de pantalla es muy baja o muy alta.	¿Se ven los iconos del escritorio muy grandes y tienes que desplazar la imagen hacia arriba y hacia abajo para poder verla completa? ¿O por el contrario se ven los iconos muy pequeños y hay zonas de la imagen que se salen del marco de la pantalla de proyección? ¿Has probado a cambiar la resolución del PC a una correcta que la admita el video proyector?	Es necesario adaptar la resolución entre PC y videoprojector para conseguir mostrar de la forma más adecuada nuestra presentación. Es necesario adaptar la resolución entre PC y videoprojector para conseguir mostrar de la forma más adecuada nuestra presentación. Descarta la resolución más alta y la más baja y comienza a probar.
Aparecen en la imagen infinidad de puntos blancos y/o negros y la imagen apenas se ve.	¿Se aprecian desde hace tiempo y han ido cada vez a más? ¿Desaparecen tras un tiempo encendido el video proyector? ¿Es muy amplio el margen de imagen perdida?	Es importante conocerlo porque es una degradación en la imagen que irá a más y habrá que terminar sustituyendo el equipo, si se avisa con tiempo nos puede permitir en algunos casos la reparación dentro de la garantía. Este es el caso de cuando ha pasado ya bastante tiempo y el problema es irreversible.

El cañón da el aviso de sustitución de lámpara.	¿Sale al principio del encendido y luego se quita? ¿El indicador power está en rojo fijo? ¿El indicador status está parpadeando en rojo?	Avisa que la lámpara ha alcanzado aprox. las 3750h de funcionamiento. Hay que ir pensando en sustituirla pronto.
El mando no funciona.	¿El indicador power está en rojo fijo? ¿El indicador status está en rojo fijo? ¿Has comprobado las pilas? ¿Has probado otro mando en su lugar? ¿Está tapado el receptor de infrarrojos en el video proyector?	Hace falta sustituir la lámpara, esta ha alcanzado el máximo de vida útil. A veces las pilas parecen estar bien, pero si se han descargado a menos de un 50% es probable que el mando no funcione. Truco utiliza el puntero laser sobre la pared y observa que tiene una luz muy brillante. Si aun cambiando las pilas no funciona, sustitúyelo por otro, el mismo mando se puede utilizar para los demás equipos de la misma marca y a veces también vale para otros modelos. A veces las cajas de protección, cables etc., tapan el receptor, compruébalo. Además, el ángulo de recepción sólo admite un margen de 20 grados en vertical y unos 30 en horizontal.

Ordenador

Avería	Diagnóstico	Posible solución
El PC no enciende.	¿Has comprobado si está conectado a la corriente por la parte trasera? ¿Has comprobado que los magnetos están subidos?	A veces arrastran el PC hacia adelante o hacia atrás y el cable se cae porque está sujeto con bridas.
El PC no arranca o se queda la imagen congelada.	¿Has intentado arrancarlo de nuevo?	Generalmente es la solución para un arranque defectuoso.
Al arrancar pide la reparación del sistema.	¿Has probado a reiniciar de nuevo el PC y arrancar Windows normalmente?	Es suficiente con arrancar de nuevo Windows, no hay que hacer una reparación de sistema, eso solo lo puede hacer el técnico encargado porque es el que tiene la imagen que hay que restaurar.
No se ve la imagen en el videoprojector.	¿Has comprobado las conexiones? ¿Has comprobado si el enrutamiento de la señal es la correcta? ¿Está el distribuidor apagado?	Comprueba las conexiones de los cables siguiendo la ruta de salida de la señal VGA o HDMI del PC. Elige correctamente la entrada de señal en el cañón. VGA1/VGA2, HDMI, etc. Este equipo distribuye y amplifica la señal de video, si está apagado no hará su función y por lo tanto no se verá.
Falla el ratón. Falla el teclado.	¿Has comprobado si el ordenador está instalando los drivers del nuevo dispositivo?	Muchas veces, cuando se le cambia el dispositivo de puerto, Windows vuelve a instalar los controladores y suele tardar unos minutos. Hay que esperar y

No se escucha el sonido del PC.	¿Has probado a cambiarlo por otro o cambiarlo de puerto USB?	comprobarlo en la barra de tareas. A veces los puertos quedan bloqueados por desconexiones en caliente de los dispositivos.
	¿Has comprobado si tiene desperfectos?	Puede estar el cable roto, o haber sufrido algún golpe. Cámbialo por otro.
	¿Has comprobado si está enchufado el conector en la salida de audio del PC?	En la mayoría de los casos el cable de audio se ha desconectado de la salida de audio del PC.
	¿Has comprobado utilizando un reproductor multimedia si el volumen está a cero? ¿Y la salida de audio del PC?	Asegúrate de no dejar ningún volumen sin tocar.
	¿Has mirado si están correctamente instalados los drivers de audio?	Es un problema poco común y sucede en PCs que traen desde fuera.

Portátil

Avería	Diagnóstico	Posible solución
No sale la imagen en el video proyector.	¿Has comprobado el cable de señal VGA, HDMI?	Es la primera comprobación que hay que hacer, ten a mano siempre un par de cables para poder sustituirlos.
	¿Has seleccionado correctamente el botón de portátil, laptop etc.)?	Por defecto siempre la señal VGA IN 2, será la que se utilice para visionar la señal del portátil.
	¿Has seleccionado el conector correcto de la caja de conexiones?	Cuida que sea siempre la entrada portátil, laptop etc. VGA IN. En las salas en las que haya más de una caja

La imagen se ve con un tinte de color (rosa, verde etc.).	¿Has forzado la salida de la señal VGA (si no ha sido reconocida por el PC portátil), desde la combinación de teclas FN+F5 o similar? ¿Has comprobado el cable de señal VGA, HDMI? ¿Has comprobado que el conector correspondiente de la caja de conexiones está en buen estado?	de conexiones tendrás que tener en cuenta también esto. En algunos portátiles necesariamente hay que forzar la salida de la imagen duplicada hacia el proyector. En otros si no se puede es porque no está configurada la tarjeta gráfica para ello. Este cable podría tener el conector dañado y provocar la distorsión del color. En el caso de las cajas de conexiones es muy habitual que los conectores se estropeen por la acumulación de suciedad y los tirones de los cables. Casi siempre se producen roturas.
La imagen se sale del marco de proyección.	¿Has comprobado que la resolución de pantalla que tiene el portátil es compatible con la que puede proyectar el cañón?	Los portátiles actuales disponen de pantallas en 16:9 y 16:10 en formato panorámico y con unas resoluciones de pantalla muy altas, mientras que a veces en las aulas disponemos de un formato cuadrado en 4:3.
El portátil que traen sólo tiene conexión HDMI o es un MAC.	¿Has preguntado si traen un adaptador?	Es necesaria la conversión del puerto de salida de señal ("display port" de los mac.") Mediante un convertidor a VGA para la conexión de los mismos en la mayoría de nuestras salas y aulas.

No funciona el audio del PC portátil.	¿Tienes la posibilidad de cambiar el equipo por otro?	Es una opción disponer de un equipo de reserva para salir del apuro.
	¿Has comprobado el cable de audio?	Utiliza un cable minijack stereo macho-macho, procura que la conexión sea suave pero segura, que no quede el conector a medias.
	¿Has comprobado si el conector está desoldado o está en mal estado?	La rotura de este tipo de cables es frecuente, doblar el cable cerca de la clavija de conexión provoca que este se degüelle internamente y no funcione, aunque parezca que está bien.
	¿Está conectado el cable correctamente?	Procura que la conexión salga correctamente del portátil desde la salida de auriculares y entre en la conexión portátil audio in.

Caja de conexiones

Avería	Diagnóstico	Posible solución
No funcionan los puertos USB.	¿Has comprobado que están conectados los latiguillos de la caja a los puertos del PC?	A veces y de la misma forma que se sueltan los demás cables que se conectan al PC también se sueltas los latiguillos USB que normalmente se conectan a los puertos traseros del PC.
	¿Has comprobado que no tienen acumulación de suciedad?	La acumulación de suciedad y partículas dentro de los puertos USB, pueden generar mal funcionamiento de los conectores.

	¿Hay algún desperfecto o tornillo suelto?	Hay que comprobar que no se han soltado los tornillos que sujetan a los conectores hembras y que no hay piezas rotas.
--	---	---

Monitor mesa

Avería	Diagnóstico	Posible solución
La imagen está teñida de color.	¿Has comprobado si la clavija de señal VGA se mueve, está mal conectada o al moverla un poco parece restablecerse la imagen?	Si la clavija provoca fallos en la imagen al moverla, es necesario revisarla porque probablemente hay hilos sueltos que hay que soldar.
	¿Puedes enchufarle otro cable de manera directa para comprobar si la imagen se ve bien?	Realiza esta comprobación para confirmar el caso anterior.
No se ve la imagen en el monitor.	¿Has mirado si está enchufada a la corriente?	A veces el cable de corriente enchufado en posición vertical puede caerse y se ve fácilmente si se mira bajo la mesa.
	¿Has comprobado si el cable de corriente está caído bajo la mesa?	
	¿Si está el piloto led encendido, has comprobado si le llega señal de VGA?	El piloto indica la posición Standby (espera o reposo) y permanece así hasta que no le llega señal VGA.
	¿Hay algún salvapantallas activo en el PC o monitor?	Puede ser que esté activo el salvapantallas, agita el ratón para activarlo.
	¿Has comprobado si la frecuencia de refresco de pantalla es la correcta? ¿Y la resolución de pantalla que le envía el PC?	Si utilizas una frecuencia de refresco de pantalla superior a la que soporta el equipo, la imagen se pierde, normalmente avisa con un mensaje en pantalla que dice "resolución no soportada".

Micrófono inalámbrico

Avería	Diagnóstico	Posible solución
No funciona el micro de petaca.	¿Has comprobado las pilas, están sulfatadas?	Es vital que las pilas estén cargadas en un porcentaje superior al 60% porque, aunque enciendan el micro en un primer instante, pueden descargarse durante el transcurso de la sesión y ocasionar bastantes molestias. Del mismo modo, unos contactos sulfatados pueden averiar el emisor de manera irremediable.
	¿Has comprobado el canal y la frecuencia de emisión?	Es fundamental que emisor y receptor estén en un mismo canal y frecuencia de emisión para que haya sonido.
	¿Has intentado cambiar la cápsula de otro micro para probarlo?	A veces, por golpes o suciedad, la cápsula se ha deteriorado, es una pieza intercambiable, si es de la misma marca y modelo.
	¿Has comprobado si el volumen de entrada en el receptor está a cero? ¿Y el de salida de la petaca?	Una vez comprobados los pasos anteriores debemos ajustar los niveles de entrada y salida de señal, para la persona que va a hablar.
	¿Has comprobado el volumen en el canal de micro del amplificador? ¿Y el volumen general? ¿Está encendida la base receptora? ¿Tiene enchufado el conector de salida de audio?	La señal que proviene de la base de micro hay que amplificarla para que se oiga en el sistema de megafonía.
El sonido no se oye, se oye con ruido o no funciona.	¿Está encendido el amplificador?	Comprueba que la regleta tiene tensión eléctrica, observa si otros equipos

	¿Está conectado a la regleta de enchufes? ¿Has comprobado si hay algún cable desconectado por la parte trasera? ¿Están conectados los cables de audio en su canal de entrada correspondiente? ¿Has comprobado los controles de volumen? ¿Hay algún canal en vacío funcionando? ¿Has comprobado si hay conectado dispositivos USB en la caja de conexiones?	que está enchufados están encendidos. Una señal de línea tiene mayor voltaje que una de micro, si nos equivocamos puede dañar el canal de entrada y provocar bastante distorsión en el sonido. Revisa todos los volúmenes, bájalos a "0" y ve subiendo poco a poco, sólo el que vayas a usar. Algunas veces un mal contacto de un dispositivo USB genera una distorsión en el sonido, desconéctalos mientras haces las pruebas.
Se oye el sonido de un aula cercana en el sistema.	¿Has comprobado si la frecuencia y canal del aula en la que estamos es la misma que donde se está produciendo el problema?	Si tenemos en cuenta que la petaca (A) y la base receptora (B) funcionan como la radio, toda base que tenga sintonizada a (B) oírás a (A).
Se acopla el sonido, produciendo una distorsión muy molesta	¿Están demasiado cerca el micro y los altavoces?	El acoplamiento se evita alejando el micrófono de los altavoces, para evitar la retroalimentación del sonido, y reduciendo el volumen del amplificador.

Esta guía básica de resolución de incidencias ha sido elaborada por el Área de Gestión SICAU a partir de referencias externas a nuestro servicio, debe ser tomada como una guía inspiradora abierta a posibles cambios.

