

GUÍAS DE USUARIO · OCTUBRE DE 2026

Solución de problemas

Escrito como **síntoma** → **causa probable** → **solución**, con las palabras que usa el propio producto. Empezar por los **puntos de preparación** de Inicio: pase el cursor por el que no esté en verde — indica el problema y la solución.

Herramientas para cualquier problema

- **Diagnóstico** (en el menú Inicio) — revisa el PC de la sala: tarjeta gráfica, modelos y audio.
- **Registros** — se guardan en el PC de la sala para soporte. Registran la longitud de las frases, nunca sus palabras.

Los participantes no pueden conectarse

Los teléfonos no abren la dirección, o agotan el tiempo

Preparación: *Los teléfonos en el WiFi pueden conectarse en rojo* — «No hay regla de cortafuegos para el puerto 8760. Funciona en este PC, pero los teléfonos en el WiFi agotarán el tiempo.»

Solución:

1. Ejecute el instalador como administrador, que crea la regla — o pida a TI que permita TCP 8760 entrante en redes Privadas y de Dominio.
2. En Configuración de Windows → Red, compruebe que la red de la sala es **Privada**, no Pública.
3. Compruebe que los teléfonos están en la **misma red** que el PC de la sala, no en datos móviles.
4. Las redes WiFi de invitados suelen usar **aislamiento de clientes**, que impide a los teléfonos llegar a otros dispositivos. Desactívelo para la red de la sala o use un SSID dedicado.
5. Si el PC tiene varias redes (VPN, conmutadores virtuales), compruebe que la dirección de la pantalla de la sala es la de la red de la sala.

«Ese PIN no se ha aceptado»

El PIN aparece en la pantalla de la sala y en Acceso, dentro de Ajustes. Si lo ha cambiado, los participantes deben usar el nuevo.

La página del participante no muestra idiomas, o «El intérprete se está iniciando»

Los motores aún se están cargando (unos 45 segundos tras abrir Ovvos Wasel). La página espera y se activa sola. Si se rinde tras unos minutos («El intérprete no está listo»), revise el punto de preparación de *motores*.

Falta un idioma en la lista del teléfono

Solo se ofrecen los idiomas de destino elegidos para esta reunión. Añádalo en Idiomas (cuatro como máximo a la vez).

Nadie oye nada

La llamada suena, pero no se interpreta nada

1. **¿Hay una reunión en curso?** Fuera de una reunión no se interpreta nada. Los teléfonos muestran «Aún no ha empezado» o «Reunión terminada». Pulse **Iniciar reunión**.
2. **Preparación:** *El sonido llega al intérprete*. Si está en rojo, Ovvos Wasel oye silencio:
3. En el modo *Todo lo que reproduce este PC* escucha el **dispositivo de reproducción predeterminado**. Compruebe que la app de videoconferencia suena en ese mismo dispositivo — conectar unos auriculares al PC de la sala puede cambiar el predeterminado de Windows.
4. Compruebe que la llamada no está silenciada.
5. En **Audio**, observe el medidor mientras alguien habla; cambie de dispositivo si hace falta y pulse **Guardar y reiniciar la captura**.
6. **Preparación:** *Se oye el audio de la reunión* en rojo — el servicio de captura no está funcionando. Pulse **Guardar y reiniciar la captura** en Audio.
7. **Preparación:** *Se detecta cuando alguien habla* en rojo — falta el modelo de detección de voz o está dañado; no se puede transcribir nada. Reinstale Ovvos Wasel.

Aparecen subtítulos en el teléfono pero no hay sonido

- Volumen del teléfono alto; auriculares conectados; ... → **Silenciar** desactivado.
- Si aparece «Toque para reanudar el audio», tóquelo (el teléfono pausó el audio tras una llamada, una alarma o un bloqueo de pantalla).
- En iPhone, revise el interruptor de timbre/silencio.

Un idioma está mudo y los demás funcionan

- **Preparación:** *Se pronuncian todos los idiomas elegidos* — hay más idiomas seleccionados que el límite de cuatro; los sobrantes nunca se pronuncian. Reduzca la selección en Idiomas.
- **Preparación:** *n idiomas para escuchar* — «No hay voz para ... en este perfil». Quite ese idioma o elija otra voz para él en Ajustes → Modelos → Voces.
- Revise el contador **Nunca pronunciadas** en En directo.

Calidad y retraso

Palabras erróneas o nombres deformados

- Mejore primero el audio: una señal de línea o un micrófono cercano valen más que nada.
- Marque los idiomas previstos (Idiomas → *Solo esperar ciertos idiomas*).
- Añada nombres, rangos, lugares y siglas al **Glosario**.

Se descartan frases en algún idioma

El idioma no estaba entre los idiomas de origen previstos. Márquelo como origen, o desmarque *Solo esperar ciertos idiomas* para reconocer cualquiera.

Los oyentes se van retrasando

- De dos a cuatro segundos es normal; las frases largas tardan más.
- El teléfono acelera un poco para recuperar y, pasados 20 segundos, salta las frases en cola e indica cuántas. ... → **Saltar al directo** lo hace al instante.
- Si **Descartadas** sube en En directo, el PC no da abasto: use menos idiomas de destino y compruebe que se usa la tarjeta gráfica (ejecute el Diagnóstico).

La traducción es muy lenta

La traducción se ejecuta en un motor aparte en la tarjeta gráfica. Si el Diagnóstico indica que no se usa, actualice el controlador de NVIDIA y reinicie.

La pantalla de la sala

El panel de transcripción sigue vacío

- Solo muestra lo que se dice **después** de pulsar *Mostrar transcripción completa*, y solo durante una reunión.
- Si la pantalla dice que «necesita el PIN de escucha», se abrió sin él. Círrrela y use **Abrir pantalla de la sala** en la ventana de Ovvos Wasel o en el menú de la bandeja.

El código QR muestra una dirección equivocada

El PC tiene varios adaptadores de red (VPN, conmutadores virtuales, zona Wi-Fi móvil). Ovvos Wasel muestra la dirección del adaptador que Windows usa para el tráfico normal. Desconecte o desactive los demás para que la red de la sala sea la ruta principal del PC y vuelva a abrir la pantalla de la sala.

La aplicación

«Guardado, pero ... no surtirá efecto hasta recargar los motores»

Algunos ajustes requieren recargar los motores. Pulse **Recargar motores** — tarda un minuto y la sala no oye nada mientras tanto. Hágalo antes de la reunión.

La ventana ha desaparecido

Está en la bandeja del sistema. Haga clic en el icono de Ovvos Wasel → *Abrir panel de control*.

Ovvos Wasel no arranca

Ábralo desde el acceso directo del escritorio. Si sigue sin arrancar, ejecute el Diagnóstico desde el menú Inicio y envíe su resultado a soporte.

Contraseña de administrador olvidada

Un administrador del PC de la sala puede restablecerla. Contacte con soporte para conocer el procedimiento y luego defina una nueva en Ajustes → Acceso.

Contactar con soporte

Solicite soporte con el formulario de ovvos-wasel.com/es/support/contact: describa el emplazamiento y el problema, y elija una hora para que le llamemos. Este formulario es la única vía de contacto con soporte.

Tenga a mano: el resultado del Diagnóstico, los puntos de preparación (texto al pasar el cursor) y las cifras de la página En directo. El soporte nunca necesita audio ni transcripciones de reuniones. La ayuda remota solo se da en una sesión que abre usted, con su propia herramienta aprobada, bajo la mirada de su personal.