

**Instalación de plugin de Zoom  
para uso de ZOOM en el  
ESCRITORIO REMOTO DE  
MOVILIDAD desde equipos no  
gestionados**

**Manual de Usuario**

04/03/2024



## Uso de ZOOM en ESCRITORIO REMOTO DE MOVILIDAD desde equipos no gestionados. Instalación de plugin de Zoom en equipo de acceso.

La versión de **Zoom** que se emplea en el **Escritorio Remoto de Movilidad (ERM)** es una versión adaptada a entornos de ejecución virtual y remota, como son los **Escritorios Remotos Citrix**. Dicha versión de Zoom se basa en el uso de dos piezas de software:

- Una que se instala en los servidores donde se ejecuta el ERM
- Y otra que se ha de instalar en los equipos de acceso al ERM (“**plugin de Zoom**”)

La conjunción de estas dos piezas de software habilita el establecimiento de un canal virtual de comunicación entre ambas, de tal forma que se optimiza la comunicación desde el puesto cliente a Zoom directamente, sin tener que ir a través de los servidores Citrix. Por ello es imprescindible que el plugin esté instalado en el puesto de acceso, y en una versión acorde a la instalada en la parte servidora. En caso contrario, el Zoom en ERM no funcionará correctamente, o con la calidad necesaria.

Por ello, en este manual se explica la **instalación del plugin de Zoom, sobre todo en dispositivos Windows no gestionados por la AEAT** y la **comprobación de su correcta instalación y funcionamiento**. Si se comprueba que se ha instalado y funciona correctamente, se podrá tener garantía de que funcionará correctamente el Zoom en el Escritorio Remoto de Movilidad. Al final del documento, se aportan unas breves indicaciones para la descarga en clientes con otros sistemas operativos (ver anexo I).

### 1. Descarga e instalación del plugin de Zoom para Windows 10 (también válido para Windows 11)

**NOTA:** la instalación del plugin de Zoom tiene dependencias con el cliente de conexión a Citrix, “Citrix Workspace App”, por lo que, en líneas generales, será necesario realizar **la instalación del plugin de Zoom sin estar conectado al Escritorio Remoto de Movilidad**, para que dicho cliente no esté en uso.

El plugin de Zoom en la versión correcta a instalar se ha puesto a disposición en la Oficina virtual del Empleado (<https://ovp.aeat.es>). En la página que abre, seleccionar la opción “**Acceso a Teletrabajo en movilidad**”:



Oficina virtual del personal

Acceso a la oficina virtual del personal

Acceso al Aula Virtual

Acceso en movilidad

Si usted está autorizado al acceso en movilidad, pulse en el siguiente enlace para acceder al Acceso en movilidad.

Acceso a teletrabajo en movilidad

Gestionar problemas de acceso



En la página que se muestra a continuación, ir a la sección de Ayuda (al final), y seleccionar **“Información útil para los usuarios”**.

[Información útil para los usuarios](#)

Se abre la siguiente página:

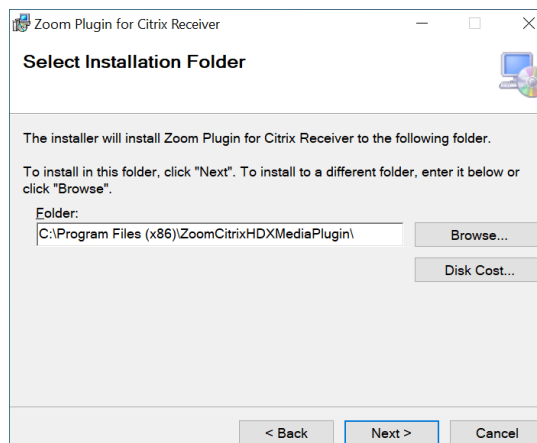
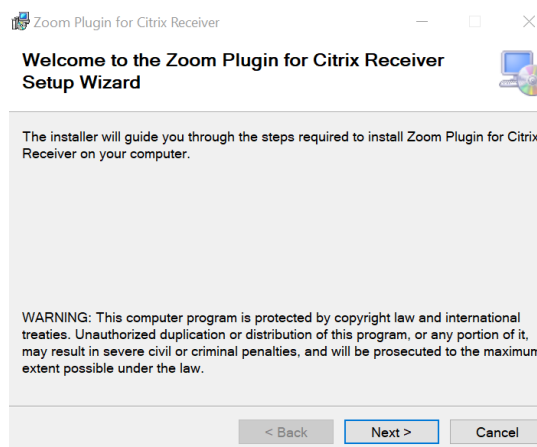
## Información útil para los usuarios

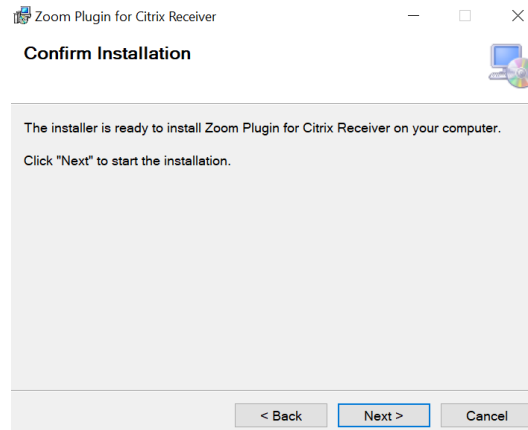
Plugin para optimizar el funcionamiento de Zoom en el Escritorio Remoto Movilidad desde equipos Windows

Guía para la instalación de plugin en equipos de acceso para optimizar el funcionamiento de Zoom en el ERM (768 KB - pdf)  

[Descarga del plugin de Zoom para Windows \(81,1 MB - msi\) !\[\]\(3e2231b1ad3ca8da8658228c00dd08e0\_img.jpg\) !\[\]\(96a82dd1250f57fd139c5f3b80c9d977\_img.jpg\)](#)

Hacer click en **“Descarga del plugin de Zoom para Windows”**. Lo anterior descargará el fichero **“ZoomCitrixHDXMediaPlugin.msi”**. Una vez descargado, doble click sobre él para comenzar la instalación. Se dejan todas las opciones por defecto, y se pulsa **“Next”** en todas ellas:





Saldrá un aviso de si se permite hacer cambios en el equipo, hacer click en “Si”.

Una vez finalizada la instalación, pulsar en “Close” y ya se habrá instalado el complemento (plugin) de zoom necesario para el uso de Zoom en el Escritorio Remoto de Movilidad (ERM). A partir de aquí ya solo queda comprobar que está correctamente instalado para poder utilizar el Zoom en ERM.

**IMPORTANTE:** si en la instalación del plugin de zoom sale algún error y no instala, esto puede deberse a la versión del cliente “**Citrix Workspace App**” instalada en el equipo de acceso para conexión a entornos Citrix, que sea demasiado antigua. Probar a actualizar dicha aplicación a versiones más modernas, lo cual se puede hacer desde el mismo cliente “Citrix Workspace App” (en la opción de “Comprobar actualizaciones”, o funcionalidad equivalente), o buscando directamente versiones más actuales en Internet.

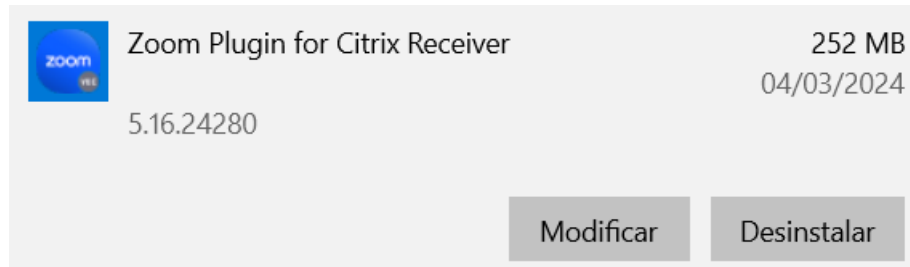
## 2. Comprobación de correcta instalación y funcionamiento del plugin de Zoom en clientes Windows:

### a. Comprobación de instalación local en puesto de acceso:

Para comprobar que está instalado, se puede ver en las aplicaciones instaladas en el equipo en la opción de “Programas” del Panel de control. Para ello, una de las formas de llegar a dicha opción puede ser: teclear “programas” en la barra de búsqueda, ir a “Agregar o quitar programas” y bajar en la lista de software instalado, habrá que verificar que está instalado “**Zoom Plugin for Citrix Receiver**”, en la versión apropiada. Es importante verificar la versión, pues ésta ha de ir acorde a la versión de Zoom del ERM. A fecha de marzo de 2024, la versión es la 5.16.24280. Se prevé que se vaya



actualizando periódicamente, de tal forma que la versión a utilizar siempre será la que se encuentre disponible en la OVP.



**b. Comprobación de correcto funcionamiento del plugin al abrir ZOOM en ERM:**

Acceder al **Escritorio Remoto de Movilidad a través de Asia3 de la forma habitual**. Una vez que se haya abierto el Escritorio, comprobar que la aplicación ZOOM está abierta, o abrirla si no lo está y autenticarse. **En el momento en que ZOOM en ERM esté abierto** y autenticados en la sesión, se podrán hacer dos comprobaciones para ver que el plugin está correctamente instalado y operativo:

- **A nivel del equipo LOCAL desde el que se accede**, donde se ha instalado el plugin, se podrá ver que una vez que se ha abierto el ZOOM en ERM, se habrá puesto en funcionamiento el plugin en local. En la barra de notificaciones (barra inferior derecha), se podrá ver que hay un nuevo icono, que, al ponerse encima, ha de mostrar **“Connected to Zoom client”**.



Si no sale el icono anterior, o el mensaje que sale es distinto a este anterior (indicando que no está conectado), revisar:

- Que hay una sesión de ERM con Zoom abierta desde ese equipo de acceso
  - Que el plugin de Zoom se ha instalado correctamente según lo mostrado en los pasos anteriores
- **A nivel de ERM en las opciones de ZOOM**, también se podrá ver que el complemento está operativo, de la siguiente forma:
    - En Zoom en ERM, ir a las opciones de **configuración**



- En la barra lateral izquierda, seleccionar **“Estadísticas”**

Configuración

General  
Vídeo  
Audio  
Compartir pantalla  
Teléfono  
Chat en equipo  
Fondo y efectos  
Grabación  
Perfil  
**Estadísticas**  
Métodos abreviados de teclado  
Accesibilidad

En general Audio Vídeo Uso compartid... Teléfono VDI

<b>CPU</b>	2.8GHz Núcleos: 4	<b>Memoria</b>	47.99 GB
Zoom	0%	Zoom	138 MB
<b>En general</b>	14%	<b>En general</b>	15.36 GB

Ancho de banda - -  
Tipo de red -  
Proxy -  
Tipo de conexión -  
Centro de datos  
Mi algoritmo de cifrado **AES-256-GCM**  
Versión **5.13.1 (22610)**

- En la barra superior, hacer click en la última opción de la derecha, **“VDI”**:

En general Audio Vídeo Uso compartido ... Teléfono **VDI**

<b>CPU del complemento</b>	1.6GHz	<b>Memoria del complemento</b>	1
Zoom	0%	Zoom	53 MB
<b>En general</b>	3%	<b>En general</b>	7.52 GB

Versión del SO del cliente ligero **Windows 10.0.19041.3636(x64)**  
Versión del complemento de VDI **5.16.0 (24280)**  
Estado del complemento de VDI **Conectado**

- En esa ventana, se tendrá que ver:
  - **Estado del complemento de VDI ha de ser “Conectado”**
  - También se podrá ver la versión del complemento (en este caso, la 5.16.0)



- Si todo lo anterior es correcto, se podrá considerar que el plugin de Zoom está correctamente instalado en el dispositivo de acceso, y Zoom funcionará correctamente en ERM.



## Anexo I. Instalación de plugin de Zoom en otros clientes (con otros sistemas operativos)

En las opciones anteriores, se ha documentado la instalación del plugin de Zoom tomando como base los clientes Windows 10, que es la versión de sistema operativo corporativa en los equipos clientes de la AEAT.

Aparte de lo anterior, dado que el equipo de acceso puede ser no corporativo, se ha hecho pruebas de instalación del plugin en otros sistemas operativos, y se documentan los resultados en este apartado. Cabe destacar que, dentro de los sistemas Windows, se ha probado también las versiones de **Windows 11**, que funciona correctamente con el plugin disponible en el OVP.

**Los plugin de la versión actual en otros sistemas operativos**, se pueden encontrar en el siguiente enlace de alto nivel:

<https://support.zoom.us/hc/en-us/articles/4415057249549-VDI-releases-and-downloads#note>

Dentro de dicha página, habrá que ir a la versión correcta que se haya comunicado al usuario. A fecha de marzo de 2024, es la **versión 5.16.0**, y ahí seleccionar el sistema operativo del que se trate, de entre las siguientes opciones al margen de Windows (pues la versión de Windows correcta es la que se publica en la OVP):

- macOS Universal Installer & Uninstaller (Phone and Meetings): [5.16.0.24280](#) (Requires macOS 10.15+)
- IGEL x64 (Phone and Meetings): [5.16.0.24280](#)
- eLux RP6 x64 (Phone and Meetings): [5.16.0.24280](#)
- HP ThinPro OS x64 (Phone and Meetings): [5.16.0.24280](#)
- Ubuntu x64 (Phone and Meetings): [5.16.0.24280](#)
- CentOS x 64 (Phone and Meetings): [5.16.0.24280](#)  
**Note:** Ensure that you [install the extra CentOS package](#).
- Dell ThinOS (Phone and Meetings): [5.16.0.24280](#) ([View more about Dell ThinOS Plugins](#))

Para la comprobación del correcto funcionamiento del plugin una vez instalado en otros sistemas operativos, se entiende que, al margen de las opciones locales a nivel de equipo, siempre se podrá comprobar en el ERM en las opciones de Zoom, tal como se ha indicado para clientes Windows, donde se tendrá que ver que, independientemente de las versiones que indique, el **Estado del complemento de VDI ha de ser “Conectado”**:

Estado del complemento de VDI      **Conectado**