

Solución de problemas de cámara en la aplicación Webex en Windows

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Descripción general de problemas comunes de la cámara](#)

[Problema 1: Acceso denegado a la cámara](#)

[Error:](#)

[Registros:](#)

[Causa raíz:](#)

[Solución:](#)

[Problema 2: Cámara desactivada](#)

[Error:](#)

[Registros:](#)

[Causa raíz:](#)

[Solución:](#)

[Problema 3: La cámara ya está en uso](#)

[Error:](#)

[Registros:](#)

[Causa raíz:](#)

[Solución:](#)

[Problema 4: Dispositivo de cámara no encontrado](#)

[Error:](#)

[Registros:](#)

[Causa raíz:](#)

[Solución:](#)

Introducción

Este documento describe cómo identificar y resolver problemas comunes de la cámara en la aplicación Webex en Windows.

Prerequisites

Requirements

Se recomienda que esté familiarizado con estos temas:

- Sistemas operativos Windows
- Aplicación Webex

Componentes Utilizados

El software que se detalla a continuación se ha utilizado para realizar las pruebas y generar los resultados descritos en este documento:

- Windows 11
- Aplicación Webex en la versión 45.2

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Descripción general de problemas comunes de la cámara

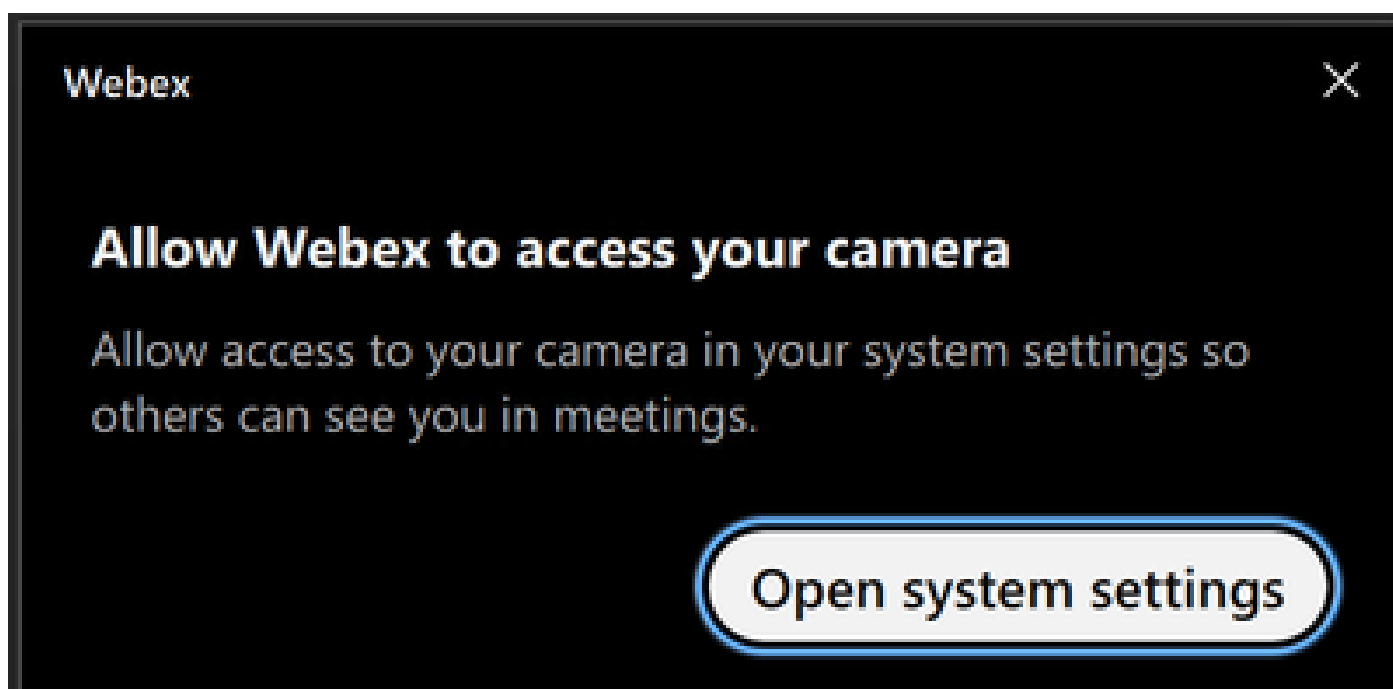
Al utilizar Webex en Windows, es posible que los usuarios se encuentren con varios problemas relacionados con la cámara, como:

- Acceso a la cámara denegado.
- Cámara desactivada o no detectada.
- Conflictos de aplicaciones o controladores.
- Dispositivo de cámara no encontrado.

Estos son algunos ejemplos de problemas de conexión de la cámara y los pasos de resolución de problemas para solucionarlos.

Problema 1: Acceso denegado a la cámara

Error:



Registros:

2024-11-25T15:41:28.579Z <Error> [0x3330][WME:0 ::[WSE] CWseMFSourceReaderSink::CreateSourceReader() A

2024-11-25T15:41:28.579Z <Info> [0x3330][WME:0 ::[WSE] CWSEMVideoCapEngine::Start() Result = -2147024

2024-11-25T15:41:28.579Z <Error> [0x3330][WME:0 ::[WME] CWmeLocalVideoTrack::StartCamera, m_pVideoCapE

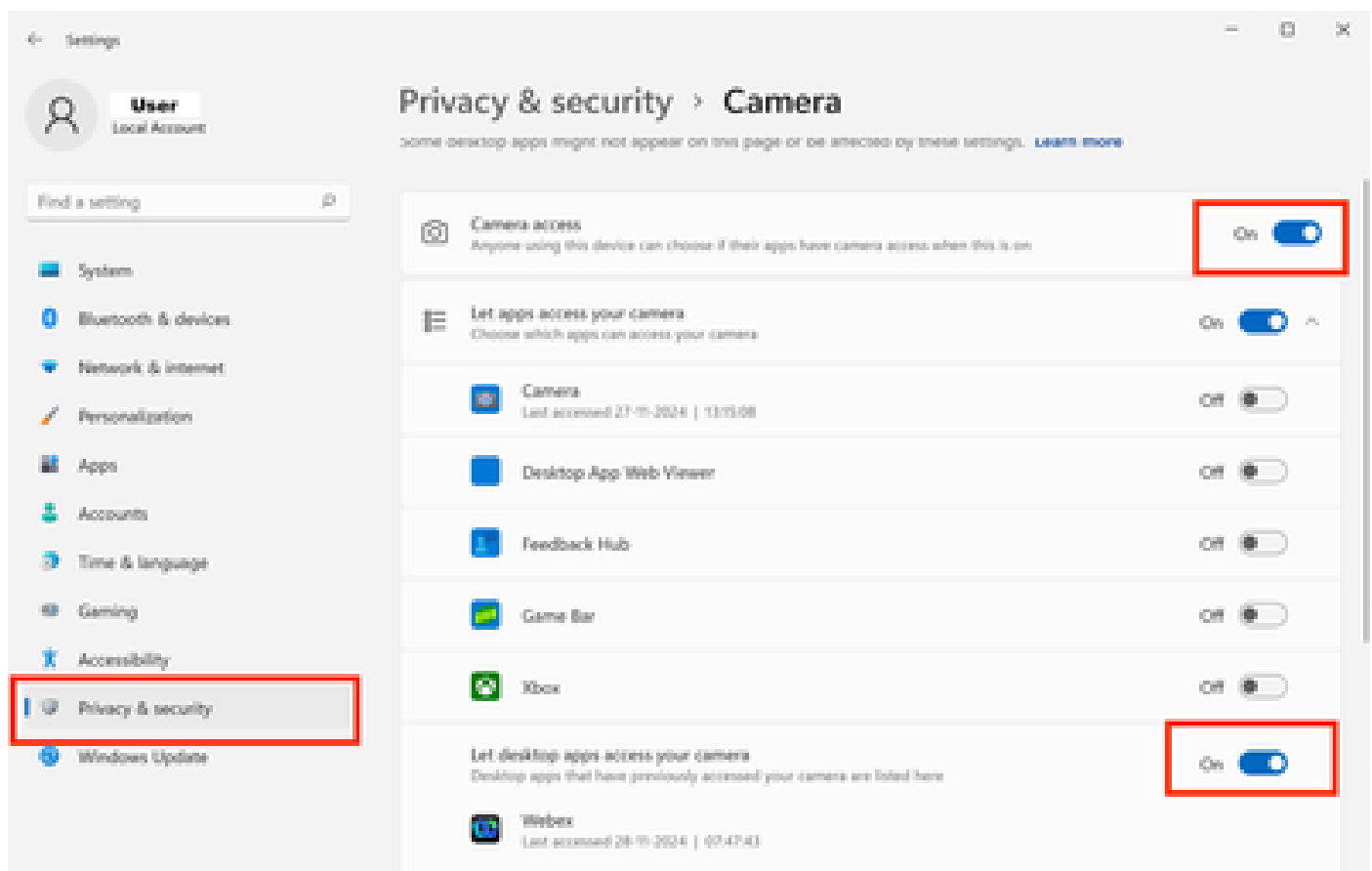
Causa raíz:

El sistema deniega el acceso a la cámara, posiblemente debido a la configuración de privacidad.

Solución:

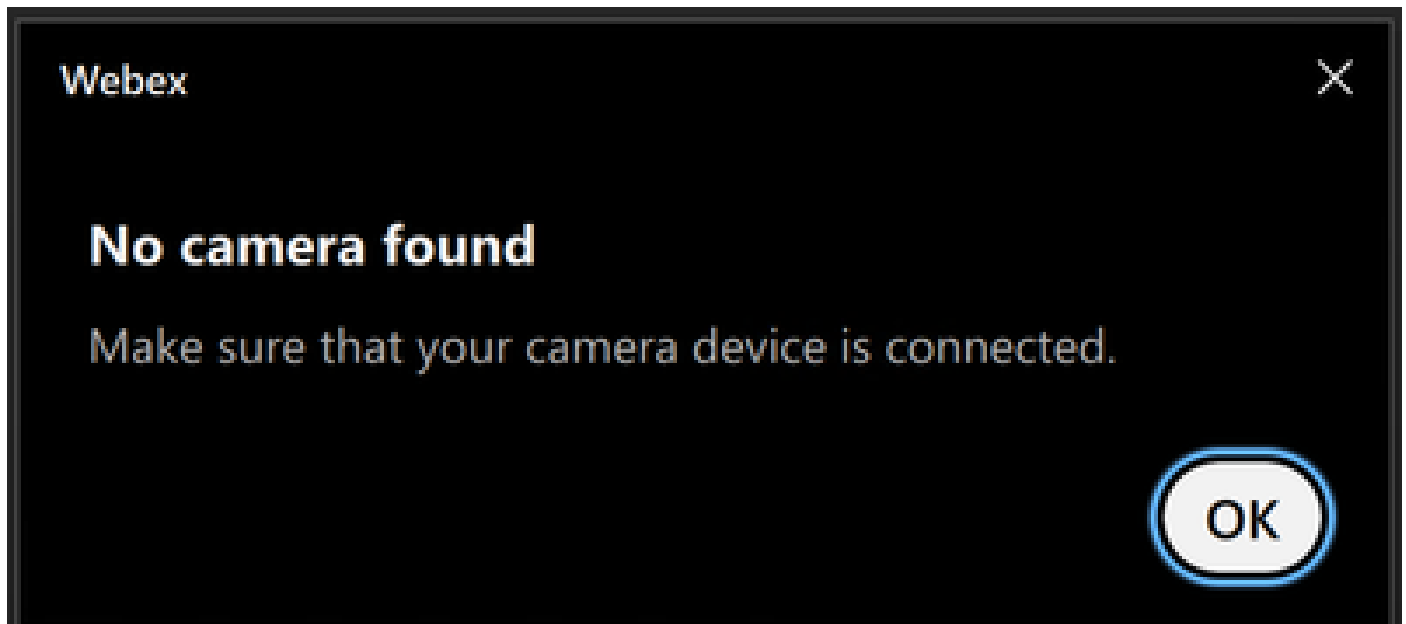
1. Abra Configuración en Windows.
2. Vaya a Privacidad y seguridad > Cámara.
3. Asegúrese de que el acceso a la cámara esté habilitado para las aplicaciones y de que Webex pueda acceder a la cámara.

Referencia: [Configuración de privacidad de la cámara](#).



Problema 2: Cámara desactivada

Error:



Registros:

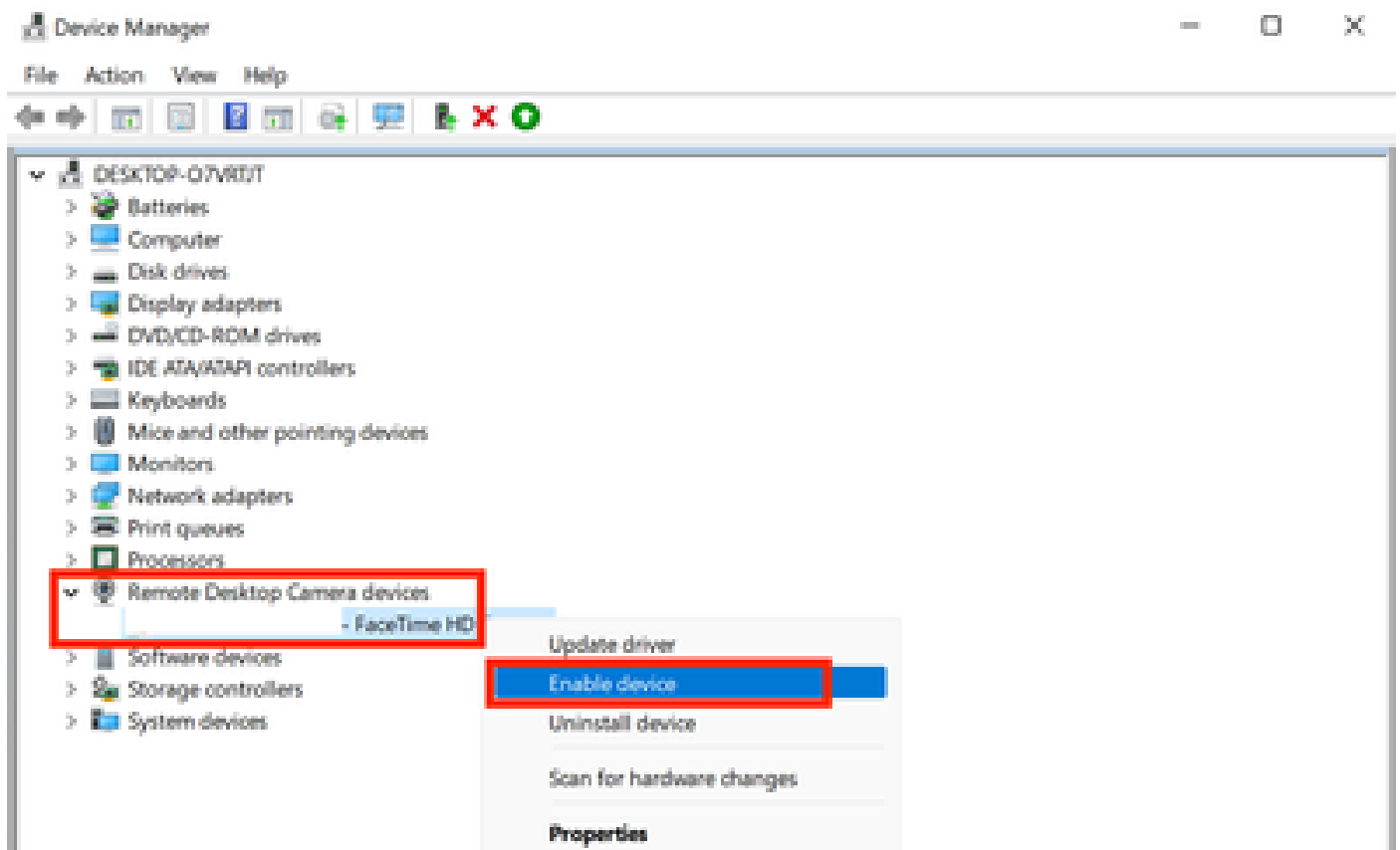
```
2024-11-25T17:14:42.426Z <Debug> [0x3330][]MediaConnection.cpp:7505 media::Connection::sendMediaErrorDi
2024-11-25T17:19:03.259Z <Debug> [0x326c][]AudioVideoSettingsViewModel::onMediaDeviceError::2, Media De
```

Causa raíz:

La cámara está desactivada en los ajustes del sistema o no se detecta.

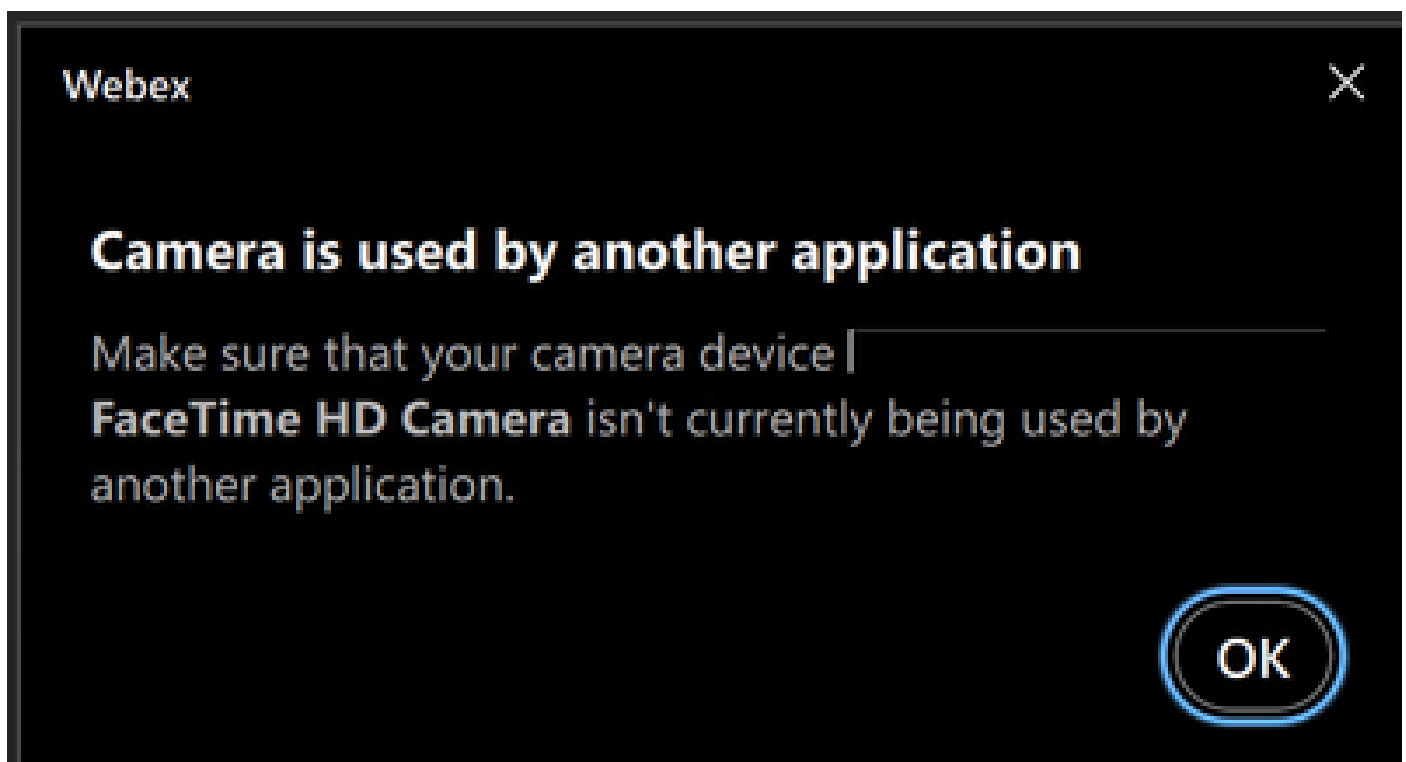
Solución:

1. Abra el Administrador de dispositivos.
2. Localice la cámara debajo de Cámaras.
3. Haga clic con el botón derecho en el dispositivo y seleccione Enable.



Problema 3: La cámara ya está en uso

Error:



Registros:

2024-11-27T21:04:33.393Z <Warn> [0x2634][CWseMFSourceReaderSink::OnReadSample failed! Result = -107287

2024-11-27T21:04:33.882Z <Debug> [0x1e50][MediaConnection.cpp:10692 media::Connection::OnError::error

Causa raíz:

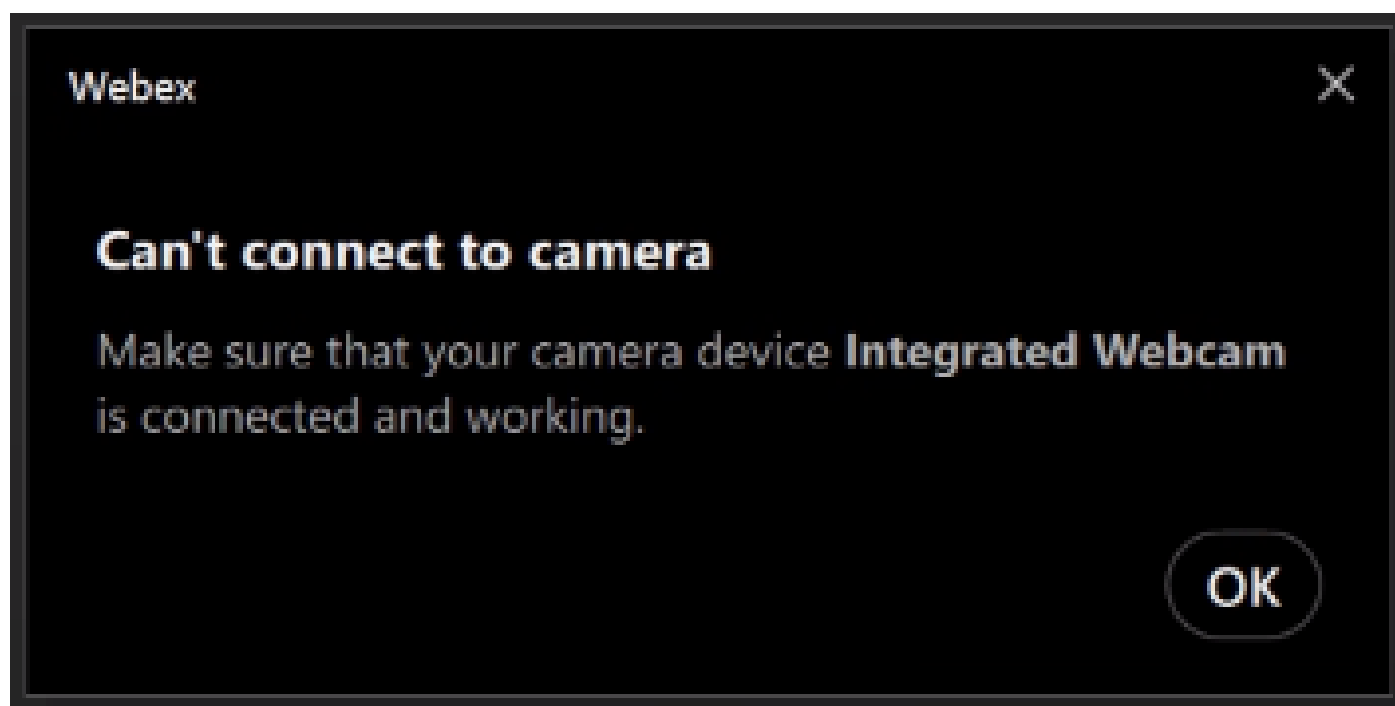
Otra aplicación (ejemplo: Zoom, Microsoft Teams) está utilizando la cámara, impidiendo que Webex acceda a ella.

Solución:

1. Cierre cualquier otra aplicación que posiblemente esté utilizando la cámara.
2. Reinicie Webex e inténtelo de nuevo.

Problema 4: Dispositivo de cámara no encontrado

Error:



Registros:

2024-11-22T03:06:53.268Z <Error> [0x492c][CWseVideoCapDevice::InitCapCapability(), GetBaseFilter_i fai

Causa raíz:

El código de error 0x80070002 (ERROR_FILE_NOT_FOUND) indica que no se ha encontrado el dispositivo de cámara.

Solución:

1. Abra Administrador de dispositivos y desinstale la cámara web integrada.
2. Reinicie el sistema y deje que Windows reinstale el controlador automáticamente.
3. Asegúrese de que el controlador de la cámara esté actualizado.
4. Compruebe si el software antivirus bloquea el acceso de Webex al dispositivo.

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).