



Mantenimiento de la cámara

- [Actualización de firmware, en la página 1](#)
- [Restablecimiento de la configuración de Camera, en la página 3](#)
- [Actualización de la aplicación de cámara, en la página 4](#)
- [Visualización de la información de Camera, en la página 6](#)
- [Registros de cámara, en la página 6](#)
- [Solución de problemas de la cámara, en la página 9](#)

Actualización de firmware

Puede actualizar el firmware de la cámara en:

- Cisco Accessory Hub
Actualice la cámara en línea o con un archivo de firmware local.
- Aplicación Webex Desk Camera
Actualice la cámara con un archivo de firmware local.

Actualización del firmware de la cámara con la aplicación Camera App

Si instaló la Aplicación Webex Desk Camera versión 2.3, la aplicación Camera App busca actualizaciones de firmware cuando se inicia. Si se detecta una actualización, el botón **Actualizaciones** muestra los números 1 o 2. Haga clic en **Actualizaciones** > **Iniciar actualización** para descargar e instalar el firmware nuevo. Para obtener información sobre la actualización de la aplicación de cámara, consulte [Actualización de la aplicación \(versión 2.2\), en la página 4](#).

Si usa la Aplicación Webex Desk Camera versión 2.2, siga estos pasos para actualizar el firmware.

Antes de comenzar

Cierre cualquier aplicación que pueda llegar a utilizar la cámara.

Procedimiento

Paso 1 Abra Aplicación Webex Desk Camera.

- Paso 2** Haga clic en **Cisco Webex Desk Camera > Información de la cámara** en la barra de menú.
- Paso 3** Haga clic en **Descargar firmware** para descargar y guardar el firmware más reciente en su unidad local. Si el firmware actual está actualizado, el botón **Descargar firmware** está inactivo. También puede descargar el firmware desde [Descarga de software de Cisco](#). Se requiere iniciar sesión para la descarga.
- Paso 4** Desplácese hasta **Básico > Firmware**.
- Paso 5** Haga clic en **Seleccionar archivo** y seleccione el archivo de firmware descargado desde la unidad local. Si selecciona un archivo de firmware incorrecto, haga clic en **Eliminar** y seleccione el correcto.
- Paso 6** Haga clic en **Actualizar** para iniciar la actualización.
- Nota** Mantenga la cámara conectada a la computadora durante la actualización.
- Paso 7** Una vez que se complete la actualización, espere unos 30 segundos mientras la cámara se reinicia.

Temas relacionados

[Instalación de la Aplicación Webex Desk Camera](#)

[Actualización del firmware de Camera en Cisco Accessory Hub](#), en la página 2

[Visualización de la información de Camera](#), en la página 6

Actualización del firmware de Camera en Cisco Accessory Hub

Cisco Accessory Hub le permite actualizar el firmware de la cámara a través del navegador web Google Chrome. La herramienta verifica automáticamente el modelo de la cámara y la versión actual de firmware y, si hay una versión más reciente disponible, le da la opción de actualizar la cámara. También puede actualizar la cámara con un archivo de firmware local mediante Cisco Accessory Hub.



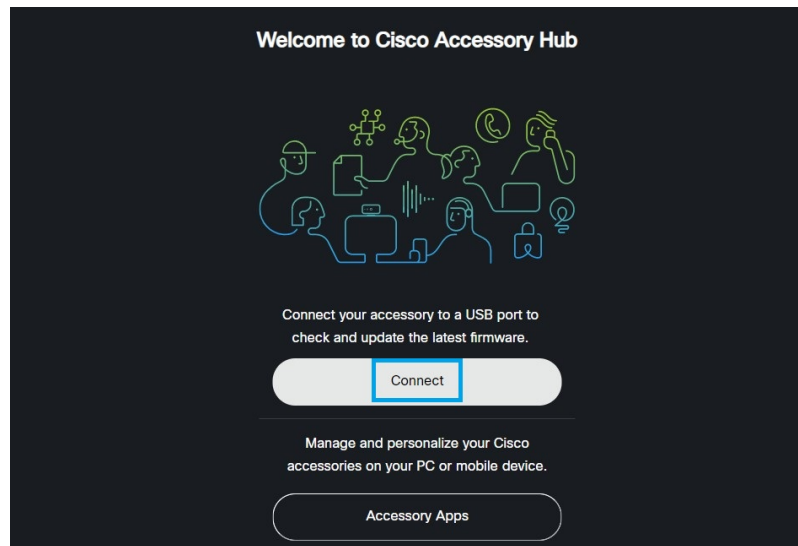
Nota Visite Cisco Accessory Hub con la versión más reciente de Google Chrome o Microsoft Edge.

Antes de comenzar

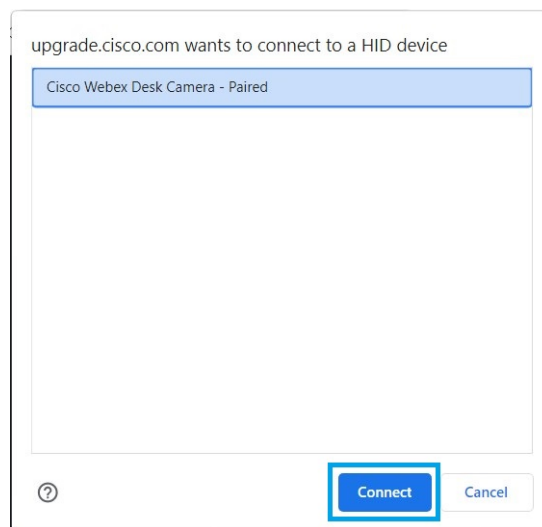
Cierre cualquier aplicación que pueda llegar a utilizar la cámara.

Procedimiento

- Paso 1** Conecte la cámara a la computadora.
- Paso 2** Vaya a [Cisco Accessory Hub](#) en el navegador web.
- Paso 3** Haga clic en **Conectar**.



Paso 4 Seleccione **Cisco Webex Desk Camera** en la lista de solicitud de dispositivo y haga clic en **Conectar**.



Paso 5 Siga las instrucciones en pantalla.

Nota Mantenga la cámara conectada a la computadora durante la actualización.

Paso 6 Una vez que se complete la actualización, espere unos 30 segundos mientras la cámara se reinicia.

Temas relacionados

[Actualización del firmware de la cámara con la aplicación Camera App](#), en la página 1

Restablecimiento de la configuración de Camera

Restablezca los valores de fábrica si desea que la cámara tenga la configuración original. Esto puede resolver algunos problemas técnicos.



Nota Mantenga la cámara conectada a la computadora durante el restablecimiento.

Procedimiento

Paso 1 Abra Aplicación Webex Desk Camera.

Paso 2 Haga clic en **Restablecer la configuración**.

Temas relacionados

[Instalación de la Aplicación Webex Desk Camera](#)

[Desactivación de los micrófonos](#)

Actualización de la aplicación de cámara

Mantenga actualizada la aplicación de cámara para contar con las funciones más recientes.

El proceso de actualización varía según la versión. Siga los pasos de actualización correspondientes a la versión de la aplicación de cámara.

Actualización de la aplicación (versión 2.2)

Cuando una actualización de la aplicación está disponible, el botón **Actualizar** aparece en la esquina superior derecha de la aplicación.

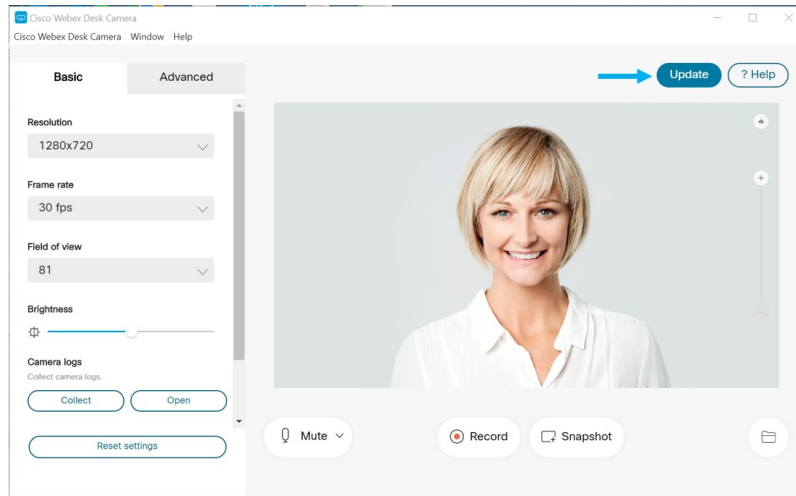
Puede ver la versión actual de la aplicación desde **Cisco Webex Desk Camera > Acerca de Cisco Webex Desk Camera** en la barra de menú.



Nota La instalación de la actualización cierra la aplicación.

Procedimiento

Paso 1 Haga clic en el botón **Actualizar** para descargar el archivo de instalación en su unidad local.



Paso 2 Haga doble clic en el archivo ejecutable para iniciar la instalación.

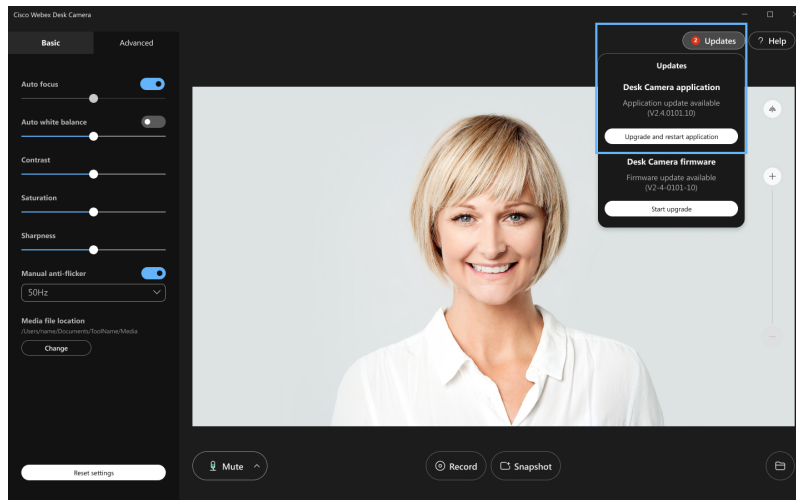
Paso 3 Siga las instrucciones en pantalla para completar la instalación.

Actualización la aplicación (versión 2.3 y posterior)

La aplicación de cámara busca actualizaciones cuando se inicia. Cuando se detecta una actualización, la aplicación de cámara la descarga en segundo plano. El botón **Actualizaciones** muestra la cantidad de actualizaciones disponibles. El número **1** indica que hay una actualización para la aplicación de cámara o su firmware. El número **2** indica que están disponibles las actualizaciones de la aplicación de cámara y su firmware.

Procedimiento

Paso 1 Haga clic en el botón **Actualizaciones**.



Paso 2 Haga clic en **Actualizar y reiniciar la aplicación**.

Si la aplicación de cámara muestra que el firmware está actualizado, también puede hacer clic en **Buscar actualización** a fin de verificar de forma manual si hay una actualización disponible.

Visualización de la información de Camera

Acceda a la pantalla Información de la cámara para leer información sobre la cámara, incluida la versión del firmware, el número de serie y los cables USB.

Los administradores pueden solicitar esta información al resolver un problema.

Procedimiento

- Paso 1** Abra Aplicación Webex Desk Camera.
- Paso 2** Haga clic en **Cisco Webex Desk Camera** en la barra de menú.
- Paso 3** Haga clic en **Información de la cámara**.
-

Temas relacionados

- [Instalación de la Aplicación Webex Desk Camera](#)
- [Actualización del firmware de la cámara con la aplicación Camera App](#), en la página 1
- [Actualización del firmware de Camera en Cisco Accessory Hub](#), en la página 2

Registros de cámara

Puede utilizar los registros de la cámara para diagnosticar y solucionar problemas con la cámara, como la reducción de la velocidad de fotogramas o la calidad deficiente del video.

Existen varias formas de capturar los registros de la cámara:

- Recopilar registros de la cámara con Aplicación Webex Desk Camera.
- Obtener los registros de la cámara con Cisco Accessory Hub en <https://upgrade.cisco.com/accessories>.
- Enviar los registros de la cámara con Webex o Webex Meetings.

Temas relacionados

- [Recopilación de registros con la aplicación Camera App](#), en la página 6
- [Recopilación de registros de la cámara con la aplicación Webex](#), en la página 8
- [Recopilación de registros de la cámara con Webex Meetings](#), en la página 8
- [Recopilación de registros de la cámara con Cisco Accessory Hub](#), en la página 7

Recopilación de registros con la aplicación Camera App

Recopile los registros de la cámara si tiene problemas con la cámara o con su aplicación. Los registros recopilados se guardan como archivos comprimidos en las siguientes ubicaciones:

- Para Windows:

C:\Users\

- Para MacOS:

Macintosh HD:\Users\

Procedimiento

-
- Paso 1** Abra Aplicación Webex Desk Camera.
 - Paso 2** En la pestaña **Básico**, ubique **Registros de cámara**.
 - Paso 3** Haga clic en **Recopilar** para iniciar la recopilación de registros.
 - Paso 4** Haga clic en **Abrir** para abrir el directorio en el que se guardan los archivos de registro.

Temas relacionados

- [Instalación de la Aplicación Webex Desk Camera](#)
- [Recopilación de registros de la cámara con la aplicación Webex](#), en la página 8
- [Recopilación de registros de la cámara con Webex Meetings](#), en la página 8
- [Recopilación de registros de la cámara con Cisco Accessory Hub](#), en la página 7

Recopilación de registros de la cámara con Cisco Accessory Hub

Si tiene problemas cuando usa la cámara, use Cisco Accessory Hub para obtener los registros de la cámara a fin de resolver los problemas. Los registros de la cámara se guardan en el directorio de descarga especificado en el navegador web.



Nota Solo puede utilizar Cisco Accessory Hub con la versión 68 y posteriores de Google Chrome.

Procedimiento

-
- Paso 1** Conecte la cámara a la computadora.
 - Paso 2** Vaya a <https://upgrade.cisco.com/accessories> en el navegador web.
 - Paso 3** Siga las instrucciones en pantalla hasta que se muestren el número de serie y la versión de firmware de la cámara.
 - Paso 4** Haga clic en **Obtener registros de la cámara** en la parte inferior.

Temas relacionados

- [Recopilación de registros con la aplicación Camera App](#), en la página 6
- [Recopilación de registros de la cámara con la aplicación Webex](#), en la página 8
- [Recopilación de registros de la cámara con Webex Meetings](#), en la página 8

Recopilación de registros de la cámara con la aplicación Webex

Si tiene problemas cuando usa la cámara con la aplicación Webex, use la función **Enviar registros** en la aplicación Webex a fin de recopilar los registros de la cámara para la solución de problemas.

Los registros se guardan en las siguientes ubicaciones:

- Para Windows:

```
C:\Users\<ID_de_usuario>\AppData\Local\CiscoSpark\Accessories\current_log.txt
```

- Para MacOS:

```
/Users/<ID_de_usuario>/Library/Logs/SparkMacDesktop/Accessories/current_log.txt
```

Procedimiento

- Paso 1** Haga clic en su foto de perfil.
- Paso 2** Elija **Ayuda** > **Enviar registros**.
-

Temas relacionados

- [Recopilación de registros con la aplicación Camera App](#), en la página 6
- [Recopilación de registros de la cámara con Webex Meetings](#), en la página 8
- [Recopilación de registros de la cámara con Cisco Accessory Hub](#), en la página 7

Recopilación de registros de la cámara con Webex Meetings

Si tiene problemas cuando usa la cámara con Webex Meetings, use la función **Enviar informe de problema** en Webex Meetings a fin de recopilar los registros de la cámara para la solución de problemas.

Procedimiento

- Paso 1** Haga clic en **Ayuda** > **Enviar informe de problema**.
- Paso 2** Seleccione un tipo de problema y la reunión o la sesión en la que experimenta problemas.
- Paso 3** Agregue una descripción para proporcionar algunos detalles.
- Paso 4** Haga clic en **Enviar informe**.
-

Temas relacionados

- [Recopilación de registros con la aplicación Camera App](#), en la página 6
- [Recopilación de registros de la cámara con la aplicación Webex](#), en la página 8
- [Recopilación de registros de la cámara con Cisco Accessory Hub](#), en la página 7

Solución de problemas de la cámara

En las siguientes secciones se proporciona información de solución de problemas habituales relacionados con la cámara. Utilice esta información para solucionar problemas de la cámara antes de comunicarse con el soporte técnico de Cisco.

Mi computadora no reconoce la cámara

Problema

No puede ver Webex Desk Camera en la lista de cámaras de su aplicación de conferencias. La cámara no aparece en la lista de dispositivos de cámara, audio o video en el Administrador de dispositivos (Windows) o Hardware (Mac OS).

Solución

- Compruebe si la conexión USB está suelta o desconectada. La suciedad y los residuos pueden acumularse en el puerto USB. Compruebe si el puerto está bloqueado.
- Desconecte la cámara de la computadora y vuelva a conectarla.
- Pruebe con otro puerto USB. Asegúrese de que el puerto USB sea completamente funcional. La cámara no admite puertos USB que solo brindan alimentación.
- Confirme que el cable USB o el conector no estén dañados. Pruebe con otro cable USB.
- Si la cámara está conectada a un adaptador USB, asegúrese de que el puerto USB del adaptador brinda suministro de energía y transferencia de datos.
- Compruebe si los controladores USB de su computadora están actualizados. Actualícelos si hay una nueva versión disponible.
- Si utiliza una computadora con Mac OS, asegúrese de que la Aplicación Webex Desk Camera tiene permiso para utilizar la cámara y el micrófono. Realice las siguientes acciones para configurar las opciones:
 1. Vaya al menú **Apple > Preferencias del sistema > Seguridad y privacidad > Privacidad**.
 2. Active **Cisco Webex Desk Camera** en los paneles **Cámara** y **Micrófono** respectivamente.
- Si conecta la cámara al puerto Thunderbolt de una computadora Lenovo, mantenga actualizado el controlador del puerto. Vaya a soporte de Lenovo para la actualización del controlador.



Nota Se produce una caída de la velocidad de fotogramas cuando se utiliza la cámara en el puerto Thunderbolt.

- Reinicie la computadora.

Temas relacionados

[Registros de cámara](#), en la página 6

[No puedo obtener la vista previa en la aplicación Webex o Webex Meetings](#), en la página 10

[Accessory Hub no puede detectar la cámara](#), en la página 11

[La aplicación Webex o Webex Meetings no se pueden conectar a la cámara](#)

[La calidad del video es deficiente](#), en la página 10

No puedo obtener la vista previa en la aplicación Webex o Webex Meetings

Problema

La cámara está conectada y configurada correctamente, pero el video no tiene vista previa en la aplicación Webex o Webex Meetings.

Solución

- Cierre las aplicaciones que estén usando la cámara. Después, vaya a la aplicación Webex o Webex Meetings, y realice las siguientes acciones:
 1. Seleccione otra cámara de la lista de cámaras. Por ejemplo, seleccione la cámara integrada del sistema.
 2. Vuelva a seleccionar Webex Desk Camera.
- Deslice el obturador de privacidad hacia el extremo derecho para abrirlo.
- Desconecte y vuelva a conectar la cámara.

Temas relacionados

[Registros de cámara](#), en la página 6

[Accessory Hub no puede detectar la cámara](#), en la página 11

[La aplicación Webex o Webex Meetings no se pueden conectar a la cámara](#)

[Mi computadora no reconoce la cámara](#), en la página 9

[La calidad del video es deficiente](#), en la página 10

La calidad del video es deficiente

Problema

La calidad del video que ven los participantes de la reunión es deficiente o insuficiente.

Solución

- Compruebe si la lente está sucia. Límpiela con un paño suave.
- Compruebe la calidad de la imagen de la vista propia en la aplicación de la reunión o en la aplicación Camera App.
 - Si la vista propia se ve bien, es posible que el problema esté en el ancho de banda de red. Comuníquese con su proveedor de servicios de red para probar el rendimiento de la red y mejorar el ancho de banda.

El ancho de banda de la red determina la resolución de video en las reuniones o llamadas Webex. Si el ancho de banda lo permite, la resolución predeterminada es 720P a 30 fps para la aplicación Webex o Webex Meetings, y 1080P a 30 fps para los dispositivos Webex Room.

- Si la calidad de la vista propia es deficiente, ajuste la resolución en Aplicación Webex Desk Camera. Para obtener información sobre cómo ajustar la resolución de video, consulte [Configuración de las opciones de la imagen de video](#).

Temas relacionados

- [Registros de cámara](#), en la página 6
- [No puedo obtener la vista previa en la aplicación Webex o Webex Meetings](#), en la página 10
- [Accessory Hub no puede detectar la cámara](#), en la página 11
- [La aplicación Webex o Webex Meetings no se pueden conectar a la cámara](#)
- [Mi computadora no reconoce la cámara](#), en la página 9

Accessory Hub no puede detectar la cámara

Problema

Cisco Accessory Hub no detecta la cámara.

Solución

- Consulte su versión de Google Chrome y actualícela a la versión 86 o posterior. No se admiten versiones anteriores.
- Active **Experimental Web Platform features** (Funciones experimentales de plataforma web) en Chrome. Siga estos pasos:
 1. Escriba **chrome://flags/** en la ventana de su navegador Chrome.
 2. Desplácese hacia abajo, ubique la opción **Experimental Web Platform features** (Funciones experimentales de plataforma web) y actívela.
 3. Reinicie Chrome.

Temas relacionados

- [Registros de cámara](#), en la página 6
- [No puedo obtener la vista previa en la aplicación Webex o Webex Meetings](#), en la página 10
- [La aplicación Webex o Webex Meetings no se pueden conectar a la cámara](#)
- [Mi computadora no reconoce la cámara](#), en la página 9
- [La calidad del video es deficiente](#), en la página 10

Accessory Hub no puede detectar la cámara