

Soluciones para problemas con la cámara

Es posible acceder a esta guía visual a través de entrada.aulavirtualexamenes.es o directamente capturando el siguiente código QR.



Puede realizar las siguientes acciones antes de volver a comprobar si el navegador detecta correctamente la cámara del dispositivo.

Las imágenes indicadas a continuación pueden variar según el dispositivo utilizado.

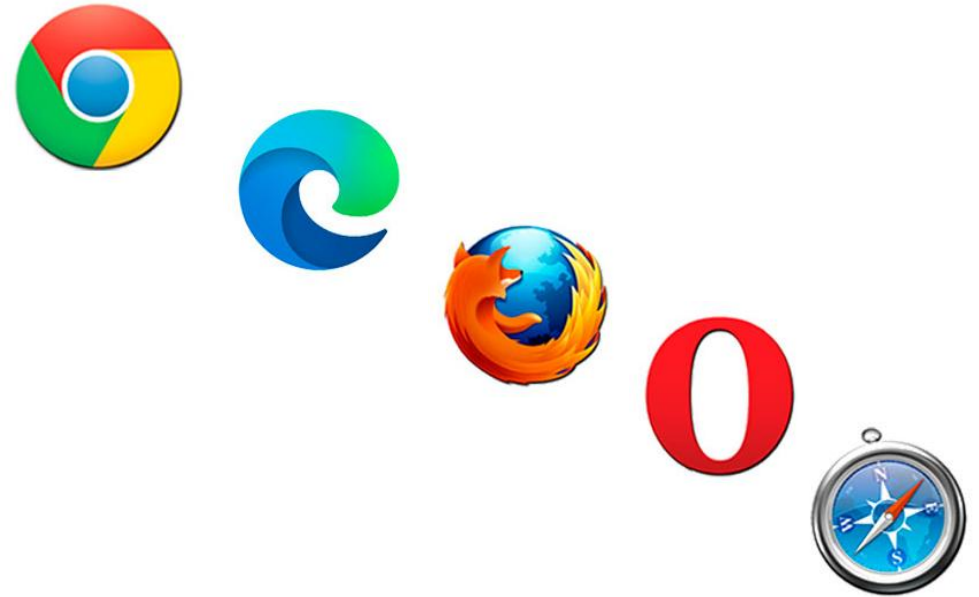
Debe tener en cuenta que la imagen que capta la cámara permanece **estática** en la parte superior del examen. Aunque deje de verla, no quiere decir que no funcione correctamente.



Acceda al sistema desde **otro navegador**.

Los navegadores **recomendados** son:

- Chrome
- Edge
- Firefox
- Opera
- Safari

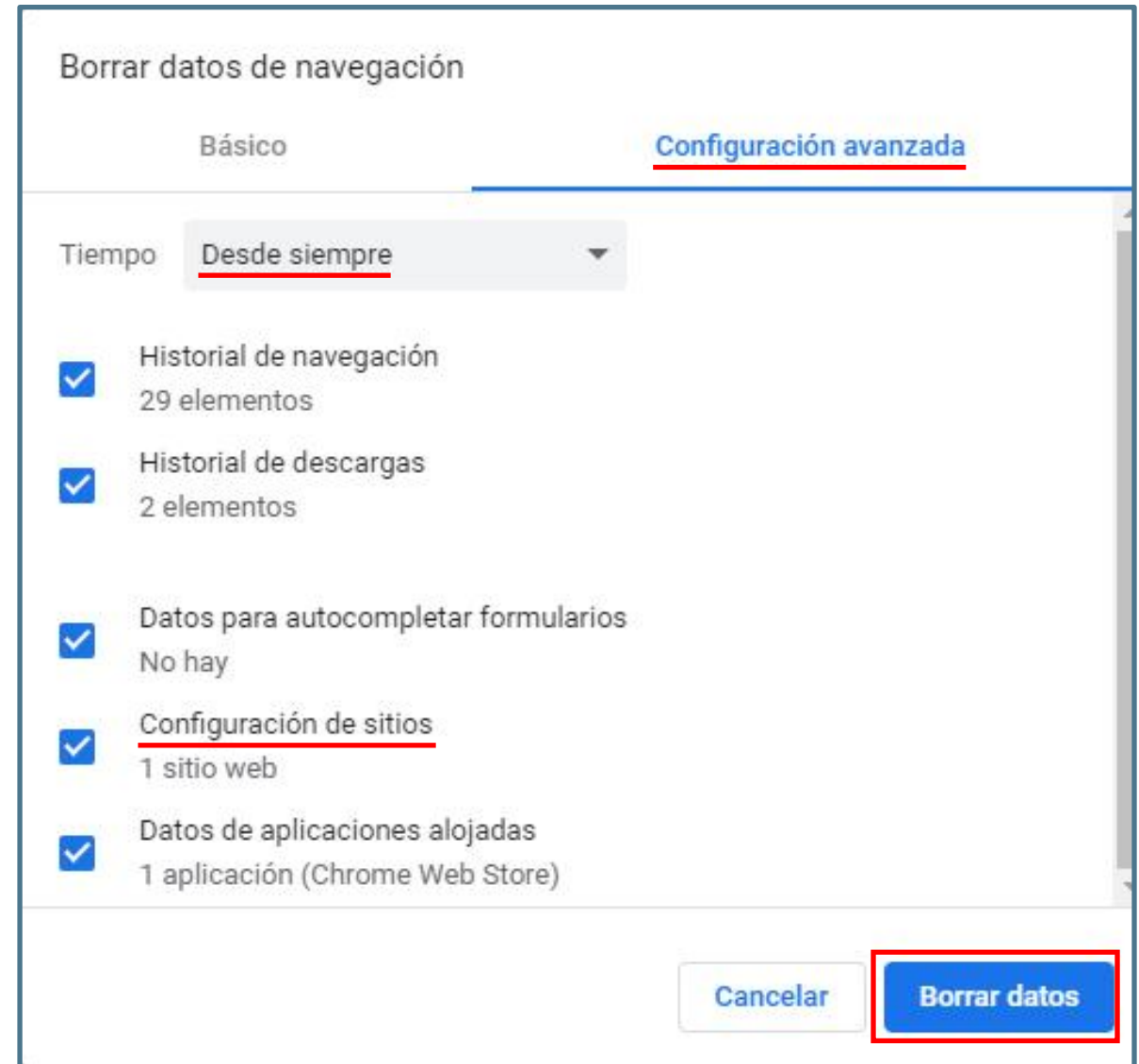


Si el problema persiste, **instale** uno de estos navegadores que todavía no tenga instalado. Si no es posible instalar un nuevo navegador, puede ser debido a que el sistema operativo no está actualizado o está obsoleto.

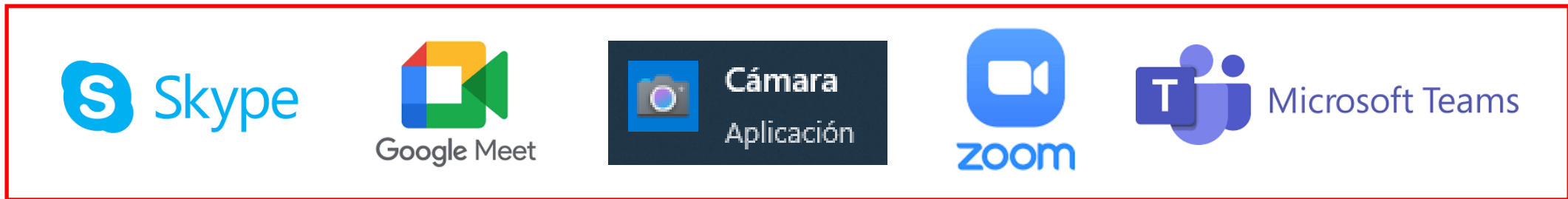
También puede acceder desde **otro dispositivo**, como su teléfono móvil.

Borre todos los datos de navegación (en Windows: Ctrl + Mayús + Supr), incluida la configuración de sitios, con la opción *Desde siempre* o similar.

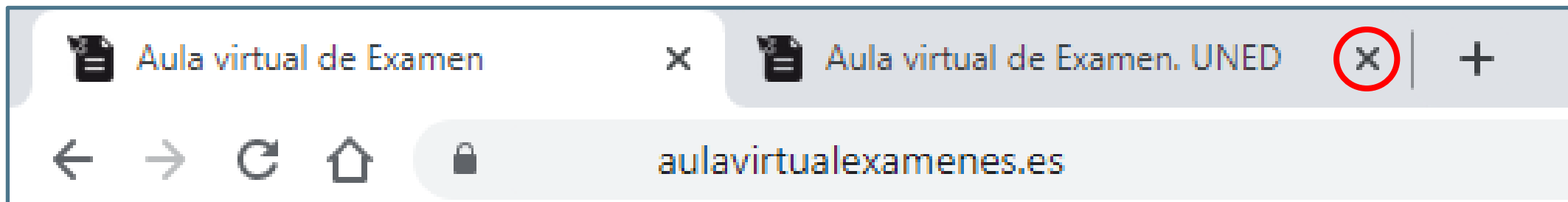
Acceda desde una pestaña del navegador en modo **Incógnito**.



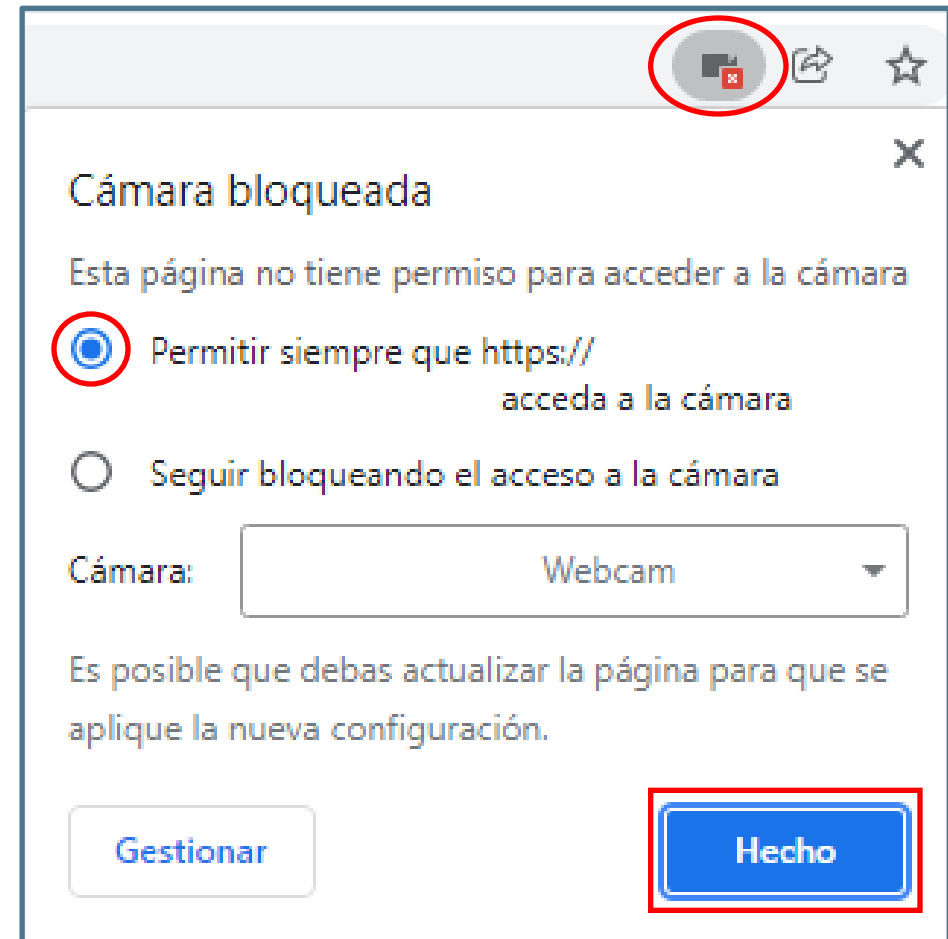
Cierre otras aplicaciones y páginas web que puedan estar utilizando la cámara, como pueden ser:



Asegúrese de que *aulavirtualexamenes.es* solo aparece en una **única pestaña** del navegador.



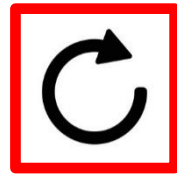
Cuando acceda al aula virtual
pulse el botón para **Permitir** utilizar la cámara del dispositivo.



Asegúrese de que ha **seleccionado** la cámara correcta en la lista desplegable del aula virtual.



Reinicie el dispositivo.



Acceda a la **configuración de privacidad** del sistema operativo, y asegúrese de que el dispositivo y las aplicaciones tienen acceso a la cámara.



Configuración de privacidad de cámara

Cámara

Permitir el acceso a la cámara en este dispositivo

Si permites el acceso, las personas que usen este dispositivo podrán elegir si sus aplicaciones tienen acceso a la cámara mediante la configuración de esta página. Denegar el acceso impide que las aplicaciones de Microsoft Store y la mayoría de las aplicaciones de escritorio accedan a la cámara. No bloquea Windows Hello.

El acceso a la cámara para este dispositivo está activado

Cambiar

Permitir que las aplicaciones accedan a la cámara

Si permites el acceso, puedes elegir qué aplicaciones tienen acceso a la cámara mediante la configuración de esta página. Denegar el acceso impide que las aplicaciones accedan a la cámara. No bloquea Windows Hello.



Activado

Si el dispositivo tiene **antivirus**, asegúrese de que no está bloqueando el acceso a la cámara y al micrófono.

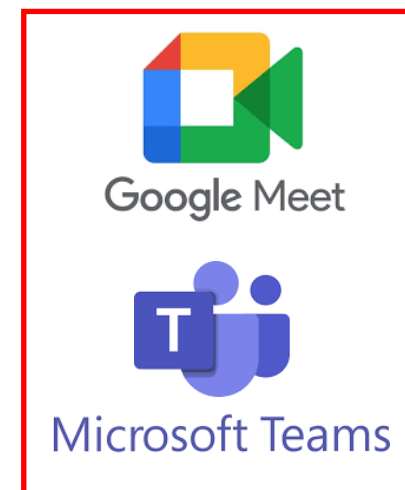


Asegúrese de que tiene la **iluminación** adecuada para que la cámara capte bien la imagen, y de que la **lente** de la misma está limpia.



Compruebe desde una **aplicación web**, como Google Meet o Microsoft Teams, que puede ver correctamente la imagen de la cámara, y cierre esa aplicación web.

Si el navegador no ha detectado la cámara del dispositivo, debería actualizar los **drivers** de la cámara, **sustituirla**, o acceder desde **otro dispositivo**.



También puede probar a instalar una **cámara virtual** (como ManyCam) para capturar la señal de la cámara real, y seleccionar esta cámara virtual en la lista desplegable de la aplicación; aunque no podemos ofrecerle más ayuda en este aspecto.

