

Sistema de Seguridad  
ELEGIÓ  
**SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**  
DEL AÑO  
**2025**

**SECTOR  
ALARM**)))

Tranquilidad para tu vida



# Cámaras de vigilancia HD

Manual de usuario



# Líder en Servicio 2025

## Reconomiento a la Excelencia en Atención al Cliente

# El Certamen de Líder en Servicio

En 2025 Sector Alarm ha sido galardonado con el reconocimiento de líder en servicio para la categoría de sistemas de seguridad. Un certamen pionero e independiente que identifica a las empresas de cada sector que ofrecen la mayor calidad de atención al cliente.

## ¿Qué significa ser líder en servicio?

Significa tener la mejor atención al cliente, es decir, ofrecer un servicio ágil, eficaz y profesional, manteniendo altos estándares de satisfacción y fidelización.

Además, es sinónimo de innovación y disponibilidad. Las empresas galardonadas se caracterizan por implementar soluciones digitales para facilitar la interacción con los clientes, asegurando un servicio continuo y disponible cuando se necesita.

**Ganar este reconocimiento es una muestra clara del compromiso de una empresa con sus clientes.**

## El Impacto del Reconocimiento de Líder en Servicio 2025 para Sector Alarm

Ganar el Certamen de Líder en Servicio en 2025 es un hito que premia el esfuerzo que hacen nuestros equipos para dar el mejor servicio a nuestros clientes, y es fruto también de nuestro compromiso con la excelencia en la calidad de todo lo que hacemos. Porque proteger lo que más valoran nuestros clientes no es solo un trabajo, sino que es nuestra pasión.

Sin lugar a duda, este galardón no solo es un testimonio del esfuerzo colectivo de nuestro equipo, sino que también es un hito que nos impulsa a seguir mejorando cada día.



# Sector Alarm

**En Sector Alarm, nos dedicamos a la seguridad desde hace más de 30 años.**

Fundada en Noruega, nuestra empresa ha crecido hasta convertirse en un referente internacional con presencia en varios países europeos y más de 700.000 clientes.

En España, hemos logrado una sólida reputación gracias a nuestro enfoque centrado en el cliente y nuestra constante innovación en los servicios de seguridad para hogares y negocios.

Nos comprometemos con tu tranquilidad y seguridad:

- Olvídate de las preocupaciones, con Sector Alarm cuentas con un sistema **conectado 24/7 con aviso inmediato a la policía.**
- Además, ante cualquier emergencia, somos conscientes de que cada segundo cuenta. Es por ello, por lo que ante cualquier problema estamos contigo **en menos de 15 segundos.**
- Cuentas con la máxima transparencia a final de mes, **mantenimiento y garantía de por vida.**
- Nuestro objetivo es facilitarte el proceso, por eso, la instalación de nuestro sistema de alarma la realizan **profesionales cualificados**, garantizando que sea ágil y sin molestias para ti.
- **Control total** gracias a la tecnología avanzada de nuestros sistemas. Con una APP increíblemente fácil de usar y personalizable en varios idiomas, puedes controlar todo desde nuestra aplicación móvil, adaptando la experiencia a tus necesidades.

Gracias a este enfoque integral, hemos sido reconocidos como uno de los líderes en el sector de soluciones de seguridad, y recibimos con orgullo el reconocimiento en el **Certamen de Líder en Servicio 2025** por nuestra excelencia en la seguridad para hogares y negocios.

# Cámaras de vigilancia HD de Sector Alarm

Esta guía de usuario te ayudará en la configuración y uso diario de tu nuevo sistema de videovigilancia y contiene consejos útiles y recomendaciones para la resolución de problemas.

## Privacidad

Como cliente, eres el responsable del tratamiento de los datos para el servicio de vídeo con arreglo al RGPD, por lo que decides cómo se va a utilizar este servicio. La aplicación cuenta con diferentes funciones de grabación de vídeo y audio. Entre otras cosas, se incluye la opción de transmitir y grabar actividades, imágenes fijas y audio, ya sea de forma conjunta o por separado, como solo imágenes de vídeo/fijas o audio; de establecer la duración de la grabación y determinar durante cuánto tiempo deben guardarse las grabaciones (máximo siete días); quién debe tener acceso a las secuencias/grabaciones transmitidas y a quién deben enviarse o con quién deben compartirse. El cliente también puede determinar el área que se va a filmar, si la cámara debería comenzar a filmar cuando se detecta movimiento, si se debe mostrar la fecha en las imágenes de vídeo/fijas, la sensibilidad, la visión nocturna, el modo WDR, etc.

Como responsable del tratamiento de los datos, eres el responsable de garantizar que el servicio de vídeo solo se utilice de acuerdo con la legislación sobre privacidad que se aplique en cada momento, incluido el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), las normas establecidas en la ley noruega de derechos de autor sobre el derecho de la persona a su propia imagen, las normas de privacidad establecidas por la jurisprudencia y otras normas sobre la protección de la privacidad. Ten en cuenta que, aunque la grabación sea legal, puede ser ilegal compartir, publicar o guardar imágenes/vídeos/audio durante más de siete días, así como otros usos del vídeo de las imágenes fijas y el audio que también pueden estar prohibidos. Esto también se aplica a cualquier norma específica sobre las medidas de control en la empresa y, en particular, a la videovigilancia por vídeo; consulta el artículo nueve de la ley sobre el entorno laboral y el reglamento noruego sobre videovigilancia.

Sector Alarm, y nuestros proveedores, declinan toda responsabilidad por errores u omisiones en el servicio de vídeo y en "Mis Páginas", así como por cualquier daño que pueda producirse durante la instalación o el desmontaje del equipo. Además, se ajustan a estas normativas las condiciones actuales de Sector Alarm en relación con los servicios de alarma a particulares, el acuerdo de usuario y la declaración de privacidad para los servicios digitales de Sector Alarm. Las condiciones del servicio de alarma para el hogar se pueden encontrar aquí: [www.sectoralarm.es/avisolegal/](http://www.sectoralarm.es/avisolegal/)

No dudes en ponerte en contacto con nosotros si tienes alguna pregunta.

Saludos cordiales

Sector Alarm

# Índice de contenidos

## 1. CÁMARA DE VIGILANCIA INTERIOR HD

Resumen	4
Guía de LED	4
Especificaciones técnicas	5

---

## 2. CÁMARA DE VIGILANCIA PORTÁTIL 180° HD

Resumen	6
Activar la función Bluetooth	6
Configurar y recibir una llamada saliente	6
Iniciar una llamada desde la cámara	6
Responder a una llamada desde las aplicaciones del cliente	6
Guía de LED	7
Especificaciones técnicas	7

---

## 3. CÁMARA DE VIGILANCIA EXTERIOR HD

Resumen	8
Guía de LED	8
Especificaciones técnicas	9

---

## 4. APP DE SECTOR ALARM VÍDEO

Reglas y notificaciones de la cámara	12
Configuración de las notificaciones	12
Reglas de grabación	13
Creación de reglas de grabación	13
Recalibración de la cámara	14

---

## 5. VIDEOVERIFICACIÓN

## 6. RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Wi-Fi	15
Baja intensidad de Wi-Fi	15
Velocidad de Wi-Fi lenta	15
Problemas en la App	16
Aplicación no disponible en App Store	16
No se puede descargar vídeo	16
Error en notificaciones Push	16
El sonido no se escucha	17
No funciona la conversación bidireccional	17
No se pueden subir vídeos	17
No se visualiza el vídeo en directo	17
Bloqueo de la App	18
No se puede proteger el vídeo	18
No se pueden crear/modificar las reglas de grabación	18
La cámara transmite vídeo pero la App dice que está fuera de línea	18
No se puede iniciar sesión	19
Reglas de grabación	19

---

# 1. Cámara de vigilancia interior HD

## Resumen



### Guía LED

●	Apagado	Sin alimentación
●	Verde fijo	Conectado a Sector Alarm
●●●●	Verde intermitente	Cámara conectándose a la red local
●●●●	Rojo y verdes intermitentes	Valores de fábrica
●	Rojo fijo	Sin conexión local o Internet
●●●●	Rojo intermitente	Cámara alimentada e iniciándose
○ ○ ○ ○	Blanco intermitente	Modo punto de acceso wifi
●●●●	Azul intermitente	Modo WPS activado

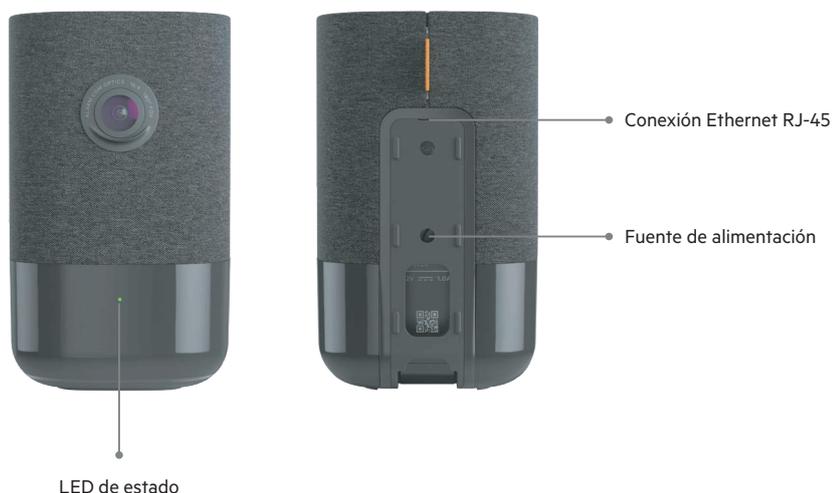
Componentes	Descripción
Luces infrarrojas de visión nocturna	Luces IR utilizadas para permitir que la cámara grabe video con poca luz.
LED de estado	Indica el estado de la red o el modo en el que se encuentra la cámara. Para obtener más información, consulte la sección Guía del LED.
Cubierta de goma	Cubierta que proteger la ranura de la tarjeta SD y el botón de reinicio. Esto impide la entrada de polvo y evita que la cámara se pueda romper.
Botón WPS	Pone la cámara en modo WPS.
Ranura para tarjeta SD	No en uso
Ajustes	Permite ajustar el ángulo de la cámara en la instalación, o permite al instalador ajustar el ángulo de la cámara.

## Especificaciones técnicas

Componentes	Especificaciones
Protección entrada polvo/agua	IP66
Compresión de grabación	H.264
Sensor de imagen	1/2.7" CMOS, 2.1 MP, 1920x1080
Lente / Ángulo de visión	3.0 mm, F2.0, 117 grados
Rango IR	Hasta 12 m
Ángulo óptimo de calibrado	30-60 grados, con la línea del horizonte nivelada con el suelo
Ajuste de imagen	Voltear, brillo, contraste, saturación, nitidez, exposición
Encriptado de vídeo	AES 256
Compatible con audio bidireccional	No
Conectividad Wifi	802.11 b/g/n, 2.4 and 5 GHz
Temperatura de funcionamiento	-25C hasta 45C
Humedad de funcionamiento	<95% sin condensación
Dimensiones	6.4 x 6.4 x 11.4 cm
Alimentación	12 VDC

## 2. Cámara de vigilancia portátil 180° HD

### Resumen



#### Activar la función Bluetooth

En la parte superior de la cámara, presiona el botón Menú (corresponde al punto) y luego usa los botones de volumen + o - hasta que selecciones la activación del Bluetooth. Una vez en el modo Bluetooth, todo lo que tienes que hacer es usar tu dispositivo para emparejarlo.

#### ¿Cómo hablar y escuchar a través de tu cámara?

Inicia sesión en la App de Sector Alarm Vídeo.

1. Selecciona
2. Después, **Notificaciones** y pulsa la rueda de ajustes
3. Haz clic en
4. Después, **Llamada de vídeo**
5. Indica el nombre de referencia que desees tener para esta notificación. Hay que agregar uno o más destinatarios.
6. En la sección **Para los dispositivos seleccionados**, selecciona la cámara correcta para activar esta notificación.
7. A continuación, haz clic en **Botón pulsado**, si todavía no lo has hecho.
8. Configura la demora y el filtrado de las notificaciones.
9. Después, selecciona **Guardar**. Tendrás que esperar unos instantes para que la configuración surta efecto. A continuación, puedes empezar a utilizar la función de llamadas salientes.

#### Iniciar una llamada desde la cámara

Pulsa desde la cámara. La cámara emitirá un sonido de llamada y el administrador máster recibe una notificación en su móvil.

#### Responder a una llamada desde la App de Sector Alarm Vídeo

1. Cuando aparezca la notificación en tu dispositivo, selecciona **Responder**. A continuación, la transmisión en directo de la cámara seleccionada estará preparada.
2. Para hablar mantén pulsado
3. Para escuchar, suelta el botón
4. Para colgar, sal de la página de transmisión en directo.

## Guía de referencia de los LED

●	Apagado	No se recibe alimentación eléctrica
●	Verde fijo	Conectada a Sector Alarm
●●●●	Verde intermitente	Conexión a la red local
●●●●	Rojo y verde intermitentes	Restablecimiento de configuración de fábrica
●	Rojo fijo	No hay conexión local ni a Internet
●●●●	Rojo intermitente	Se recibe alimentación eléctrica, arranque de la cámara
○ ○ ○ ○	Blanco intermitente	Modo de punto de acceso

Componentes	Descripción
LED de estado	Indica el estado de la red o el modo en el que se encuentra la cámara. Para más información, consulta la sección "Guía de los LED".
Alimentación eléctrica de 12 V y 1 amperio	Cable que va de la cámara a la toma de corriente. Proporciona la alimentación eléctrica a la cámara.
Conexión Ethernet RJ-45	Permite a los instaladores conectar la cámara directamente a un router.
Ranura para tarjetas SD	Dirección MAC de la cámara

## Especificaciones técnicas

Componentes	Especificación
Compresión de grabación	H.264
Sensor de imagen	CMOS de 1/2.9", 6.8 MP, 3096x2202
Lente/Ángulo de visión	1.62 mm, F2.3 de 180 grados
Sensibilidad con poca luz	0 lux con infrarrojos
Luces infrarrojas para visión nocturna	Luces infrarrojas utilizadas para que la cámara pueda grabar vídeo en condiciones de poca luz
Alcance de los infrarrojos	Hasta 5 m
Ángulo óptimo de la cámara	30–60 grados, con la línea del horizonte nivelada con el suelo
Ajuste de la imagen	Volteo, brillo, contraste, saturación, nitidez, exposición
Cifrado de vídeo	AES 256
¿Admite audio bidireccional?	Sí
Conectividad inalámbrica	802.11 b/g/n, 2.4 y 5 GHz
Conectividad Ethernet	1/100 Mbps RJ-45, alimentación a través de Internet (PoE) activada
Temperatura de funcionamiento	0–40°
Humedad de funcionamiento	20–80 % de humedad relativa (sin condensación)
Dimensiones	7.9 x 7.9 x 13.2 cm
Alimentación eléctrica	12 VDC

# 3. Cámara de vigilancia exterior HD

## Resumen



### Guía de referencia de los LED

●	Apagado	No se recibe alimentación eléctrica
●	Verde fijo	Conectada a Sector Alarm
●●●●	Verde intermitente	Conexión a la red local
●●●●	Rojo y verde intermitentes	Restablecimiento de configuración de fábrica
●	Rojo fijo	No hay conexión local ni a Internet
●●●●	Rojo intermitente	Se recibe alimentación eléctrica, arranque de la cámara
○ ○ ○ ○	Blanco intermitente	Modo de punto de acceso Wi-Fi

Componentes	Descripción
Luces infrarrojas para visión nocturna	Luces infrarrojas utilizadas para que la cámara pueda grabar vídeo en condiciones de poca luz.
LED de estado	Indica el estado de la red o el modo en el que se encuentra la cámara. Para más información, consulta la sección "Guía de los LED".
Cubierta de goma	Cubierta utilizada para proteger la ranura de la tarjeta SD y el botón de reinicio. Esto es útil para mantener el polvo fuera de la ranura de la tarjeta SD y para evitar que la cámara se desconecte accidentalmente.
Botón WPS	Pone la cámara en modo WPS.
Ranura para tarjetas SD	Ranura para insertar una tarjeta SD para grabar vídeo localmente.
Ajuste	Permite al instalador ajustar el ángulo de la cámara.

## Especificaciones técnicas

Componentes	Especificación
Protección de entrada	IP66
Compresión de grabación	H.264
Sensor de imagen	CMOS de 1/2.7", 2.1 MP, 1920x1080
Lentes/ángulo de visión	3.0 mm, F2.0, 117 grados
Alcance de los infrarrojos	Hasta 12 m
Ángulo óptimo de calibración de la cámara	30-60 grados, con la línea del horizonte nivelada con el suelo
Ajuste de la imagen	Volteo, brillo, contraste, saturación, nitidez, exposición
Cifrado de vídeo	AES 256
¿Admite audio bidireccional?	No
Conectividad inalámbrica	802.11 b/g/n, 2.4 y 5 GHz
Conectividad Ethernet	1/100 Mbps RJ-45, alimentación a través de Internet (PoE) activada
Temperatura de funcionamiento	-25°-45°
Humedad de funcionamiento	<95 % sin condensación
Dimensiones	6.4 x 6.4 x 11.4 cm
Alimentación eléctrica	12 VDC





## 4. App de Sector Alarm Vídeo

Antes de instalar las cámaras, debes descargar la App de Sector Alarm Vídeo. La aplicación de vídeo se encuentra disponible en la tienda Apple Store y en la tienda Google Play.

Puedes acceder a la página de descarga dirigiéndote a la tienda App Store correspondiente mediante los enlaces siguientes:

•)) Apple App Store



•)) Google Play



### Reglas y notificaciones de la cámara

Las reglas y las notificaciones deben configurarse en cuanto se instale la cámara. Las reglas y notificaciones funcionan conjuntamente para proporcionarte una seguridad adicional mediante la App de Sector Alarm Vídeo.

#### Configuración de las notificaciones

Las notificaciones de las aplicaciones son una forma importante de que tu cámara te avise de un evento para que puedas actuar de inmediato, si es necesario.

Para configurar las notificaciones:

1. Abre la App de Sector Alarm y toca en el enlace de la aplicación que lleva a la App de Sector Alarm Vídeo.
2. Toca el botón **Menú** situado en la esquina superior izquierda de la aplicación. Aparece el menú.
3. Toca en **Notificaciones**. Aparece la pantalla de notificaciones.

**NOTA** Asegúrate de que está activada la recepción de notificaciones. También es posible que tengas que permitir las mediante los ajustes del teléfono antes de activarlas. Si tienes que activarlas desde los ajustes del teléfono, asegúrate de activarlas también en la aplicación.

De forma predeterminada, se crea automáticamente **Acciones del sistema que ver** cuando se instala la primera cámara y aquí es donde te damos las notificaciones de cualquier cosa que pueda afectar al rendimiento del sistema.

4. Pulsa en la rueda de ajustes y toca en el signo **+** en la esquina superior derecha. Aparece la pantalla de configuración Nueva regla.
5. Toca en **Evento del sistema**. Aparece la pantalla Notificaciones de eventos del sistema.
6. Introduce un nombre para la notificación.

**NOTA** De forma predeterminada, el campo del nombre se rellena automáticamente. Introduce un nombre nuevo para esta notificación para evitar la confusión con la notificación que se haya creado al instalar la primera cámara.

7. Marca las casillas situadas junto a cada evento cuya notificación desees recibir.
8. Haz clic en **+ Agregar destinatarios** para añadir contactos a quienes notificar la activación de un evento.
9. Toca en el método de comunicación junto a la información de contacto.

**NOTA** De forma predeterminada, se presenta la información de contacto de la cuenta. Si desees añadir un contacto adicional, haz clic en **+ Agregar contacto** en la esquina superior derecha y añade la información del contacto en la siguiente pantalla. Asegúrate de completar el paso 9 antes de añadir un nuevo contacto. Si no completas el paso 9, solo recibirá las notificaciones el nuevo contacto. Se puede añadir cualquier e-mail. Solo aparecerán los teléfonos móviles donde esté la aplicación Vídeo Sector Alarm.

10. Una vez seleccionados todos los métodos de **contacto** y los **destinatarios** deseados, toca en **Cerrar**. Los destinatarios seleccionados y su método de contacto aparecen ahora en la sección Destinatarios.
11. Haz clic en **Guardar** para crear la nueva notificación. La nueva notificación aparece en la página Notificaciones.

## Reglas de grabación

Las reglas de grabación permiten a la cámara capturar clips de vídeo y subirlos a la nube para su almacenamiento seguro. Esta sección cubre los temas siguientes.

- Creación de reglas de grabación
- Recalibración de la cámara

### Creación de reglas de grabación

Para crear una regla de grabación:

1. Abre la App de Sector Alarm y toca en el enlace de la aplicación que lleva a la **App** de Sector Alarm Vídeo.
2. Toca en **Vídeo**. Aparece la vista de la cámara en directo.
3. Toca en el **icono del engranaje** de la esquina superior derecha. Aparece la página Configuración de vídeo.
4. Toca en **Reglas de grabación**. Aparece la página Reglas de grabación.
5. Toca en **+ Añadir**. Aparece la página Activación de regla.
6. Toca en **Análisis de vídeo**. La página Regla de análisis de vídeo muestra una lista de las cámaras disponibles para la creación de reglas.
7. Toca en **la cámara** para asociarla a la regla.

**NOTA** Cada cámara dispone de un máximo de tres reglas

8. Selecciona el tipo de regla:
  - A. Zona terrestre  
*Una zona terrestre es un área de interés que la cámara enfoca. La cámara solo comenzará a grabar cuando un objeto entre en la zona.*
  - B. Tripwire  
*Un tripwire (cable trampa) es una línea invisible que la cámara enfoca. La cámara solo comenzará a grabar cuando un objeto rompa esa línea.*
9. Selecciona si la cámara es "Interior" o "Exterior". Haz clic en **Siguiente**. Aparece la página Configuración de regla.
10. Introduce un nombre descriptivo para la regla.
11. Toca en las esquinas de la zona o del cable trampa y arrástralas para cubrir el área cuyo vídeo deseas capturar. Se trata del área que el objeto cruzará para activar la cámara para capturar el vídeo.
12. Selecciona el tiempo transcurrido en el que el objeto debe encontrarse dentro del área de interés (recomendado **0.5 segundos**). Es el tiempo en que el objeto se encuentra **dentro del área de interés** antes de que se grabe un vídeo.
13. Establece la demora mínima entre vídeos (recomendado **30 segundos**). Es el tiempo que transcurre entre el final de un vídeo y el comienzo del siguiente.
14. Establece el tiempo necesario para que se ejecute la regla.
  - A. A todas horas
  - B. Intervalo de tiempo especificado por el usuario
15. Selecciona el tipo de objeto para la notificación. Elegir el objeto que genere notificación no implica que no se genere clip.
  - A. Persona
  - B. Vehículo
  - C. Animal
  - D. Cualquier movimiento
16. Selecciona el tipo de notificación.
  - A. Push
  - B. Email
17. Haz clic en **Guardar**. Se ha creado tu regla, que aparece en la página Reglas de grabación.

**NOTA** Si deseas que esta regla se ejecute durante varios momentos del día, deberás crear una regla para cada franja horaria deseada. Por ejemplo, puedes crear reglas con la misma configuración de detección para que se ejecuten mientras estás en el trabajo y mientras duermes, pero no mientras estás en casa.

## Recalibración de la cámara

Durante la creación de las reglas de grabación, la calibración de la cámara tiene lugar durante el flujo de creación. Si la cámara tiene dificultades para detectar objetos o la mueves, es posible que haya que recalibrarla.

### Para calibrar la cámara:

1. Abre la App de Sector Alarm y toca en **el enlace de la aplicación** que lleva a la App de Sector Alarm Vídeo.
2. Toca en **Vídeo**. Aparece la vista de la cámara en directo.
3. Toca en el icono del **engranaje** de la esquina superior derecha. Aparece la página Configuración de vídeo.
4. Toca en **Calibrar cámaras**. Aparece la lista de cámaras y su fecha de calibración, si están calibradas.
5. Toca en **la cámara** que deseas recalibrar. Dado que la cámara se calibró previamente, aparece el mensaje Calibración completa.
6. Haz clic en **Volver a empezar**. El proceso de calibración de la cámara comienza y se te pedirá que tomes una serie de 5 fotos.
7. Siguiendo las instrucciones de la aplicación, haz las 5 fotos. Una vez que tomes las 5 fotos, toca en **Enviar**. Aparece la página Calibración completa.

**NOTA** Es imprescindible que sigas las instrucciones de la aplicación para tomar las 5 fotos. Si no lo haces, podría ser necesario recalibrar la cámara. Si utilizas un dispositivo iOS, ten en cuenta que, después de pulsar en Enviar, la aplicación se dedica a calibrar las cámaras, a pesar de que nada lo indica en la pantalla.

8. Haz clic en **Hecho**. La cámara se ha recalibrado.

**NOTA** Es posible que te des cuenta de que la fecha de calibración de la cámara no ha cambiado en la aplicación después de recalibrar la cámara. Asegúrate de que la cámara se ha recalibrado.

## 5. Videoverificación

Tú decides si quieres utilizar nuestro servicio de videoverificación. El día que instalas la cámara, deberás descargarte la App de Sector Alarm Vídeo para poder identificar tus cámaras. Al hacer clic en el enlace de vídeo, se solicitará que aceptes o rechaces el permiso para que nuestros operadores de la central receptora de alarmas vean las imágenes de tus cámaras en directo. La única manera de que nuestros operadores vean las cámaras es si eliges la opción "Aceptar".

Si has dado tu consentimiento y solo en el caso de que se active la alarma, los operadores de Sector Alarm podrán acceder a tu cámara (durante los 15 minutos anteriores y posteriores a la alarma, siempre que estén almacenados los clips de las grabaciones y/o regla de grabación hecha y mientras esté la alarma activa) para comprobar el incidente y emprender las medidas necesarias para proteger tu seguridad, así como tus bienes y pertenencias.

Siempre podrás gestionar tus preferencias y activar o desactivar el consentimiento.

Para una explicación detallada sobre cómo activar esta función, consulta el Manual de la App.

## 6. Resolución de problemas

### Wi-Fi

#### Baja intensidad de Wi-Fi

La baja intensidad de la señal Wi-Fi es la principal causa de un mal rendimiento de la cámara. Consulta la siguiente tabla para solucionar el problema de la señal Wi-Fi.

Asunto	Detalle
Problema	La cámara tiene poca intensidad de señal Wi-Fi
Causa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Colocación del router en casa</li><li>• Hay demasiadas redes Wi-Fi cercanas que saturan las señales</li><li>• Hay demasiados dispositivos conectados al router</li></ul>
Solución	<p>Colocación del router:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Asegúrate de que el router está situado en el centro de la casa</li><li>2. Asegúrate de que el router no está en el suelo</li><li>3. Asegúrate de que el router no está cerca de ningún aparato grande o metálico que pudiera causar interferencias</li></ol> <p>Demasiadas redes Wi-Fi cercanas que saturan las señales:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Cambia el canal por el que emite el router</li></ol> <p>Demasiados dispositivos conectados al router:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Sustituye el router actual por un sistema de malla</li></ol>

#### Velocidad de Wi-Fi lenta

Si la velocidad del Wi-Fi de tu cámara es demasiado lenta, la calidad del vídeo se verá afectada.

Asunto	Detalle
Problema	Velocidad lenta del Wi-Fi hacia/desde la cámara
Causa	<ul style="list-style-type: none"><li>• La velocidad de Internet es demasiado lenta</li><li>• Hay demasiados dispositivos conectados al router</li></ul>
Solución	<p>La velocidad de Internet es demasiado lenta:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Ponte en contacto con tu proveedor de servicios de Internet para aumentar tu velocidad</li></ol> <p>Demasiados dispositivos conectados al router:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Sustituye el router actual por un sistema de malla</li></ol>

## Problemas con aplicaciones

### Aplicación no disponible en App Store

Asunto	Detalle
Problema	La aplicación no se encuentra disponible en la App Store
Causa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dispositivo incompatible</li><li>• Sistema operativo incompatible</li><li>• Requiere Android 6.0 o más reciente</li><li>• Requiere iOS 12.1 o más reciente</li></ul>
Solución	<p>Dispositivo incompatible:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Comprueba que tu modelo de dispositivo es compatible</li></ol> <p><b>NOTA:</b> Algunos dispositivos más antiguos no pueden cumplir los requisitos mínimos para ejecutar la aplicación.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>2. Si tu dispositivo es demasiado antiguo para ejecutar la aplicación, considera la posibilidad de actualizarlo o emplear un sistema operativo compatible con un dispositivo más reciente:</li></ol> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Actualiza tu sistema operativo a la última versión mediante la configuración del dispositivo</li></ol>

### No se puede descargar el vídeo

Asunto	Detalle
Problema	No se puede descargar el vídeo
Causa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Almacenamiento completo</li><li>• Los permisos del dispositivo no están bien configurados</li></ul>
Solución	<p>Almacenamiento lleno:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Comprueba el almacenamiento disponible en tu dispositivo</li><li>2. Si el almacenamiento está lleno en un 99%, tendrás que liberar espacio eliminando aplicaciones o borrando otros archivos multimedia</li></ol> <p>Los permisos del dispositivo no están configurados correctamente:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Abre la configuración de tu dispositivo</li><li>2. Asegúrate de que la aplicación tiene permiso para ver y guardar imágenes/vídeos</li></ol>

### Las notificaciones Push no funcionan

Asunto	Detalle
Problema	La recepción de las notificaciones Push no funciona
Causa	<ul style="list-style-type: none"><li>• La configuración de recepción de las notificaciones en la aplicación no está activada</li><li>• Los permisos del dispositivo no están bien configurados</li></ul>
Solución	<p>La configuración de recepción de las notificaciones en la aplicación no está activada:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Abre la App de Sector Alarm Vídeo</li><li>2. Comprueba la opción de notificación en el menú</li><li>3. Asegúrate de que están activadas las notificaciones</li><li>4. Asegúrate de que se han creado las notificaciones del sistema en la aplicación</li><li>5. Asegúrate de que las notificaciones del sistema en la aplicación estén activadas</li></ol> <p>Los permisos del dispositivo no están configurados correctamente:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Abre la configuración de tu dispositivo</li><li>2. Asegúrate de que la aplicación tiene permiso para ver y guardar imágenes/vídeos</li></ol>

## No se puede oír sonido

Asunto	Detalle
Problema	No es posible oír el sonido
Causa	<ul style="list-style-type: none"><li>• El volumen del sonido del dispositivo no está lo suficientemente alto</li><li>• El altavoz del dispositivo está dañado</li></ul>
Solución	El volumen del sonido del dispositivo no está lo suficientemente alto: 1. Asegúrate de que el volumen del dispositivo está subido  El altavoz del dispositivo está dañado: 1. Prueba la salida del sonido con otra aplicación

## No se puede tener una conversación bidireccional

Asunto	Detalle
Problema	No se puede tener una conversación bidireccional
Causa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Los permisos del dispositivo no están bien configurados</li><li>• El altavoz del dispositivo está dañado</li></ul>
Solución	1. Abre la configuración de tu dispositivo 2. Asegúrate de que la aplicación tiene permiso para utilizar el micrófono del dispositivo

## No se pueden subir vídeos

Asunto	Detalle
Problema	No se pueden subir vídeos
Causa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se ha alcanzado el límite de carga mensual</li><li>• Se ha alcanzado el límite de almacenamiento en la nube</li></ul>
Solución	Se ha alcanzado el límite de carga mensual: 1. Ponte en contacto con el Servicio de Atención al Cliente para verificar el estado de la cuota de carga  Se ha alcanzado el límite de almacenamiento en la nube: 1. Ponte en contacto con el Servicio de Atención al Cliente para verificar el estado de la cuota de carga

## No se puede ver el vídeo en directo

Asunto	Detalle
Problema	No se puede ver el vídeo en directo
Causa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dispositivo en modo avión</li><li>• Cámara fuera de línea</li><li>• La velocidad de los datos del dispositivo no es suficiente</li></ul>
Solución	Dispositivo en modo avión: 1 Desactivar el modo avión desde los ajustes del dispositivo  Cámara fuera de línea: 1. Asegúrate de que la cámara está conectada a una toma de corriente 2. Si la toma de corriente tiene un interruptor, coloca el interruptor en la posición de encendido  La velocidad de los datos del dispositivo no es suficiente: 1. Intenta conectarte a una red Wi-Fi de confianza 2. Apaga y enciende el Wi-Fi del dispositivo 3. Si el Wi-Fi no está disponible, desplázate a un lugar con una señal móvil más intensa

## Bloqueo de la App

Asunto	Detalle
Problema	Bloqueo de la App
Causa	<ul style="list-style-type: none"><li>• El almacenamiento del dispositivo está lleno</li><li>• Demasiadas aplicaciones abiertas</li></ul>
Solución	<p>Almacenamiento lleno:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Comprueba el almacenamiento disponible en tu dispositivo</li><li>2. Si el almacenamiento está lleno en un 99 %, tendrás que liberar espacio eliminando aplicaciones o borrando otros archivos multimedia</li></ol> <p>Demasiadas aplicaciones abiertas:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Cierra las aplicaciones abiertas que se ejecutan en segundo plano</li><li>2. Reinicia la App de Sector Alarm Vídeo</li></ol>

## No se puede proteger el vídeo

Asunto	Detalle
Problema	No se puede proteger el vídeo
Causa	Se ha alcanzado el límite de almacenamiento en la nube
Solución	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ponte en contacto con el Servicio de Atención al Cliente para verificar el estado de la cuota de carga</li></ol>

## No se puede crear/modificar la regla de grabación

Asunto	Detalle
Problema	No se puede crear/modificar la regla de grabación
Causa	<ul style="list-style-type: none"><li>• La cámara está fuera de línea</li><li>• No están completos todos los campos de la regla</li></ul>
Solución	<p>Cámara fuera de línea:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Asegúrate de que la cámara incluida en la regla esté conectada a una toma de corriente</li><li>2. Si la toma de corriente tiene un interruptor, coloca el interruptor en la posición de encendido</li></ol> <p>No están completos todos los campos de la regla:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Asegúrate de que todos los campos, incluido el nombre de la regla, estén completos</li><li>2. Asegúrate de hacer clic en Guardar en la parte inferior de la página</li></ol>

## La cámara transmite vídeo pero la App dice que está fuera de línea

Asunto	Detalle
Problema	La cámara transmite vídeo, pero la aplicación dice que está fuera de línea
Causa	La cámara estaba fuera de línea y ha vuelto a conectarse recientemente
Solución	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mira el mensaje de la aplicación que indica que la cámara está fuera de línea</li><li>2. Completa la resolución de problemas del dispositivo de vídeo de la aplicación</li></ol>

## No se puede iniciar sesión

Asunto	Detalle
Problema	No se puede iniciar sesión
Causa	Problema con la cuenta
Solución	1. Ponte en contacto con el Servicio de Atención al Cliente para rectificar la situación

## Activación de las reglas de grabación

En caso de que superes tu capacidad de almacenamiento con tu número de vídeos, recibirás un correo y las “reglas de grabación” se desactivarán hasta el mes siguiente. Recibirás un correo recordatorio para activar las reglas de grabación.

