

# Aviso legal

## Descargo de responsabilidad legal

Esta guía y su contenido (la «Guía») son proporcionados por NXGEN. Todos los derechos sobre la Guía y sobre la propiedad intelectual incorporada en ella — incluidos, entre otros, marcas, nombres comerciales, logotipos y signos similares que figuren en la Guía — están protegidos por la ley. Todos los derechos, títulos e intereses sobre la Guía y sobre los derechos de propiedad intelectual relacionados pertenecen y permanecen con NXGEN y sus licenciantes.

La Guía se proporciona de forma gratuita, «tal cual» y únicamente con fines informativos, sin garantía de ningún tipo. No está destinada ni es adecuada para establecer relación jurídica alguna entre el lector y NXGEN o sus filiales, incluidas, entre otras, obligaciones de NXGEN o de sus filiales frente al lector.

Las obligaciones de NXGEN y de sus filiales respecto de los productos o servicios de NXGEN adquiridos por un cliente se rigen exclusivamente por los términos del contrato en virtud del cual se adquirieron dichos productos o servicios.

## Para mayor claridad

El lector asume todo el riesgo en cuanto al uso, los resultados y el rendimiento de la Guía. En la máxima medida permitida por la ley aplicable, NXGEN rechaza y excluye todas las garantías, ya sean legales, expresas o implícitas — incluidas, entre otras, las garantías implícitas de comerciabilidad, idoneidad para un fin determinado, titularidad y no infracción de derechos de terceros — así como cualquier responsabilidad o garantía derivada de sugerencias, especificaciones o muestras relacionadas con la Guía.

# Resolución de problemas en Live View

Updated 16 August 2026

## Qué cubre la resolución de problemas de Live View

Esta guía te ayuda a resolver problemas de Live View en GCXONE — desde problemas básicos de transmisión hasta problemas específicos de configuración de dispositivos y de red.

## Cómo funciona

### Cuestiones comunes

#### 1. Stream no cargando

Síntomas: Carga del spinner sin vídeo, pantalla negra o error de "No se puede iniciar el stream".

- Verifica que el dispositivo esté en línea en el Explorador de Dispositivos
- Comprobar la configuración de streaming
- Verificar que el usuario tenga permisos de Vista en Vivo o de Operador en el dispositivo de origen
- Conectividad de red de prueba
- Reiniciar la cámara o el dispositivo

#### 2. Mala calidad del flujo

Síntomas: vídeo pixelado o borroso, baja resolución, mala calidad de imagen.

- Aumentar la calidad de la transmisión en el Visor de Vídeo
- Comprobar la disponibilidad de ancho de banda
- Verifica que estés usando el flujo principal y no el subflujo
- Activa el Modo Local para mejorar la calidad en el sitio

### 3. Problemas de distribución

Síntomas: Diseños que no se muestran correctamente, cámaras en posiciones incorrectas, maquetas que no guardan.

- Las cámaras de verificación están asignadas a las posiciones de la maqueta
- Comprueba que el tamaño de la cuadrícula coincide con el número de cámaras
- Verificar que el usuario tenga permisos de gestión de diseño
- Borrar la caché del navegador y recargar
- Recrear el diseño si está corrompido

### 4. Problemas de rendimiento

Síntomas: El vídeo tarda demasiado en cargarse, se interrumpe o el sistema se ralentiza al ver varias cámaras a la vez.

- Reducir el número de flujos simultáneos
- Activar el Modo Local para estaciones de trabajo en el sitio
- Cierra los streams no utilizados cuando no lo veas

### 5. Los controles PTZ no funcionan

Síntomas: los controles PTZ no son visibles, los botones están desactivados, no se puede controlar la cámara desde la Vista en Directo.

- Verifica que la cámara soporte PTZ
- Comprobar que el PTZ esté activado en el dispositivo
- Verificar que el usuario tiene permisos PTZ
- Activar los controles PTZ en la configuración de la Vista en Vivo

## 6. Problemas de vista multicámara

Síntomas: vista en cuadrícula que no funciona, cámaras que no se muestran, problemas con el cambio de diseño.

- Reducir el número de cámaras en la rejilla o usar un tamaño de cuadrilla más pequeño (por ejemplo, 2x2 en lugar de 4x4)
- Verifica que el tamaño de la cuadrícula sea adecuado y que todas las cámaras en disposición estén disponibles
- Utilizar corrientes secundarias para vistas en cuadrícula
- Revisa los recursos del sistema (CPU, memoria, red)

# Capacidades clave

## Problemas específicos de dispositivos

Algunos dispositivos requieren una configuración adicional para una transmisión en directo estable.

### 1. Avigilon

- Verifica que los puertos requeridos estén abiertos según tu configuración de Avigilon.
- Establecer el tipo de conexión en WAN (Seguro) en la configuración de red del sitio

### 2. Hikvision

- Activa UPnP tanto en el router como en el dispositivo, o configura el reenvío de puertos
- Habilitar el protocolo ISAPI para acceso remoto
- Asegúrate de que la cuenta de usuario tenga permisos de administrador

### 3. Dahua

- Asegurarse de que haya suficiente ancho de banda disponible (mínimo 100 Mbps recomendado para múltiples transmisiones)

- Verifica que la estación de trabajo de visualización cumpla con los requisitos de rendimiento

#### 4. Eje

- Verifica que la cámara esté activada en los ajustes del sistema
- Confirmar compatibilidad con el sistema operativo y el entorno del navegador

#### 5. Camect

- Utiliza el perfil secundario RTSP (sub-stream) para reducir el uso de ancho de banda y mejorar la estabilidad

### Requisitos de red y puertos

La Vista en Vivo depende de la configuración adecuada de la red y de los puertos de comunicación abiertos.

Puertos estándar obligatorios:

- RTSP — Puerto 554
- HTTP — Puerto 80
- HTTPS — Puerto 443

Puertos adicionales según el dispositivo:

- Dahua Puerto de control — 37777

Asegúrate de que todos los puertos necesarios estén abiertos y no estén bloqueados por el cortafuegos.

Coloca en lista blanca los endpoints de servicio GCXONE en la red del cliente si es necesario.

### Herramientas de diagnóstico

Utiliza estos pasos para aislar la fuente del problema antes de contactar con el soporte:

- Prueba el flujo usando el cliente nativo o software del fabricante

- Si el stream funciona en el cliente nativo pero no en GCXONE → el problema probablemente esté relacionado con la plataforma
- Si el flujo falla en ambos → el problema está relacionado con el dispositivo o la red
- Utiliza HealthCheck para verificar la disponibilidad de las cámaras y la accesibilidad a las transmisiones
- Utiliza detección basada en IA para identificar desenfoque, obstrucciones o calidad de vídeo degradada

## Detalles adicionales

### Lista de verificación para la resolución de problemas

Antes de contactar con el soporte, verifica lo siguiente:

- El dispositivo está en línea en el Explorador de Dispositivos ✓
- Conectividad local de red y acceso a internet confirmados ✓
- Credenciales del dispositivo y configuración de red verificadas ✓
- Los puertos requeridos están abiertos (554, 80, 443) ✓
- El usuario tiene permisos correctos (Vista en vivo u operador) ✓
- Caché del navegador limpiada ✓
- El dispositivo se reinició si era necesario ✓