

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.

Solución de problemas en streaming de vídeo

Updated 16 August 2026

Qué cubre la resolución de problemas en streaming de vídeo

Esta guía te ayuda a resolver problemas de transmisión de vídeo en GCXONE — desde la falta de visualización de vídeo hasta el buffering, caídas de conexión y problemas con el Modo Local.

Cómo funciona

1. Sin pantalla de vídeo

Síntomas: pantalla negra, mensaje de "No hay vídeo disponible", o la cámara aparece en línea pero no aparece ninguna transmisión.

- Verifica que el dispositivo esté encendido y conectado a la red
- Haz ping a la dirección IP del dispositivo para confirmar la conectividad
- Verificar el nombre de usuario y la contraseña en la configuración del dispositivo GCXONE
- Comprueba que el puerto RTSP 554 esté abierto y no bloqueado por el cortafuegos
- Verifica que la ruta del flujo RTSP sea correcta para el fabricante de tu dispositivo
- Confirma que el códec es H.264 o H.265 — actualiza el navegador si es necesario (recomendado por Chrome).
- Reiniciar la cámara o el dispositivo

2. Mala calidad de vídeo

Síntomas: vídeo pixelado o borroso, reproducción entrecortada, baja resolución.

- Accede a la interfaz web del dispositivo y aumenta la tasa de bits (recomendado 2–4 Mbps para 1080p)

- Comprueba el ancho de banda disponible y reduce la calidad del flujo en GCXONE a Medio o Bajo si es necesario
- Activa GreenStream (Calidad automática) en la configuración de GCXONE
- Utiliza los flujos secundarios para vistas en cuadrícula y limita los flujos concurrentes
- Latencia de red de prueba — usar el Modo Local para estaciones de trabajo in situ

3. Búfer y tartamudeo

Síntomas: El vídeo se pausa con frecuencia, aparece el spinner de carga con frecuencia, la reproducción es entrecortada.

- Reducir la calidad de los arrojados y limitar el número de corrientes concurrentes
- Cerrar ventanas de vídeo no utilizadas
- Prueba la pérdida de paquetes ejecutando un ping extendido a la IP del dispositivo
- Revisa cables de red, conmutadores y enrutamiento
- Reinicia el dispositivo si está sobrecargado

4. Caídas o tiempos de espera de conexión

Síntomas: El flujo se desconecta con frecuencia, mensajes de "Conexión perdida", el flujo se detiene tras un tiempo.

- Prueba la estabilidad de la red con un ping continuo
- Cables de comprobación, estabilidad del switch y router, e interferencias WiFi
- Aumenta el tiempo de espera en la configuración de streaming de GCXONE a 30–60 segundos
- Ajusta la configuración de tiempo de espera del cortafuegos para permitir conexiones persistentes
- Reduce las conexiones concurrentes al dispositivo y reinicia si es necesario

5. Arranque lento de flujo

Síntomas: El vídeo tarda mucho en cargarse, girador de carga prolongado, retraso antes del primer fotograma.

- Utiliza el Modo Local para el acceso in situ
- Revisa el uso de CPU y memoria del dispositivo — reinicia si se sobrecarga
- Verifica que la ruta RTSP sea correcta y prueba directamente con VLC o una herramienta similar
- Actualizar el firmware del dispositivo

6. Problemas de audio

Síntomas: No hay audio en vídeo, audio desincronizado, mala calidad de audio.

- Activa el audio tanto en la configuración del dispositivo como en la configuración de la cámara GCXONE
- Verificar que el códec de audio es G.711, AAC o PCM
- Actualizar el navegador a la última versión
- Para problemas de sincronización: ajusta la configuración del búfer o usa el Modo Local si está disponible

7. Problemas con el modo local

Síntomas: Modo Local activado pero sigue usando la nube, sin conexión P2P, alta latencia a pesar de que el Modo Local está activo.

- Verifica que el servicio de Modo Local esté funcionando en los Servicios de Windows
- Reinicia o reinstala el servicio en Modo Local y revisa los registros de servicio en busca de errores
- Confirma que la estación de trabajo y el dispositivo están en la misma red
- Revisa el enrutamiento de red, la configuración de VLAN y las reglas del cortafuegos

- Nota: Hanwha y Genesis Audio no soportan Modo Local — usa streaming en la nube para estos dispositivos
- Si falla el autodescubrimiento, configura manualmente las IPs de los dispositivos en la configuración del Modo Local

Detalles adicionales

Herramientas de diagnóstico

Antes de contactar con el soporte, aísla la fuente del problema:

- Prueba el flujo usando el cliente nativo o software del fabricante
- Si el flujo funciona en el cliente nativo pero no en GCXONE → el problema está relacionado con la plataforma
- Si el flujo falla en ambos → el problema está relacionado con el dispositivo o la red
- Revisa los registros de dispositivos y los registros de la plataforma GCXONE para detectar errores específicos
- Recopilar: tipo y modelo de dispositivo, versión del firmware, configuración de red y mensajes de error con marcas de tiempo

Lista de verificación para la resolución de problemas

Antes de contactar con el soporte, verifica lo siguiente:

- El dispositivo está en línea y accesible en la red ✓
- Los puertos requeridos están abiertos (554, 80, 443) ✓
- El usuario tiene permisos correctos (Vista en vivo u operador) ✓
- La ruta y las credenciales RTSP son correctas ✓
- El navegador está actualizado (recomendado por Chrome) ✓

- El dispositivo se ha reiniciado si es necesario ✓