

Manual de uso



Bienvenido a la **SuperSeguridad** de Movistar Prosegur Alarmas.

¡Enhorabuena! Acabas de contratar la alarma **SuperSegura** que te hará vivir más tranquilo porque a partir de este momento vas a estar protegido por el líder en seguridad y tecnología.

Lee este manual con atención para familiarizarte con tu nuevo sistema de seguridad. Te contaremos desde los elementos de tu alarma y qué hacen hasta todas las posibilidades para conectarla.

Te recordamos lo importante que es que te descargues, si no lo has hecho ya, nuestra App Movistar Prosegur Alarmas. Podrás ver lo que pasa en tu hogar o negocio estés donde estés o podrás conectar la alarma en solo un clic.

¿Preparado para vivir con tranquilidad?



Índice

1.	Los elementos de tu alarma _____	5
2.	Acceso a la App _____	11
3.	Tu Palabra Clave y tus Contactos de Emergencia _____	17
4.	Usuarios de la Alarma y tus Usuarios de la App _____	21
5.	¿Cómo conectar y desconectar tu alarma? _____	25
6.	¿Qué pasa cuando salta la alarma? _____	31
7.	Funcionamiento del vídeo _____	39
8.	¿Cómo pedir ayuda cuando estás en tu casa o negocio? _____	43
9.	Protección fuera de casa y Ciberseguridad _____	45
10.	¿Cómo mantener tu alarma en buen estado? _____	50
11.	Soporte desde la App _____	52
12.	Preguntas frecuentes y diccionario _____	55



1. Los **elementos** de tu alarma

Una **alarma** que se adapta a ti

Disponemos de diferentes tipos de alarmas que se adaptan a las necesidades de cada cliente. Los elementos que componen los distintos kits de alarmas varían en función de si vives en un piso pequeño o en una casa más grande o si tienes un negocio.







1. Placa disuasoria

Uno de los elementos más utilizados para proteger tu casa de intrusos. Se colocan en los puntos más estratégicos para evitar robos.



4. Llaves Inteligentes

Podrás conectar o desconectar tu sistema de alarma sin necesidad de marcar el código del teclado.



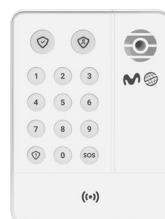
2. Panel de comunicación

Es el cerebro de la alarma y la principal vía de comunicación entre el sistema de la alarma y nuestra Central Receptora de Alarmas. Por esta razón suele ser el principal objetivo de los intrusos.



5. Mando

Podrás conectar, desconectar, conectar de forma parcial tu alarma y avisar a emergencias de una forma cómoda y segura, sin utilizar ningún código.



3. Teclado con sirena

Su principal función es conectar y desconectar tu alarma de una forma sencilla. La sirena se activa avisando a los vecinos e intrusos de la inminente llegada de la Policía.



6. Cámara 360°

Te permite ver las imágenes en tiempo real o descargarlas para verlas más tarde. Puedes moverla y colocarla donde más la necesites en cada momento.



7. Detector con Cámara

Detectan el movimiento y captan un vídeo que llega a nuestra Central Receptora de Alarmas. Si la intrusión es real, avisamos a la Policía.



8. Detector sin Cámara

Detectan el movimiento y mandan un aviso a nuestra Central Receptora de Alarmas. Se suelen instalar en los dormitorios o en aquellos lugares donde se quiera contar con mayor privacidad.



9. Detector Magnético

Controla puntos estratégicos como puertas y ventanas activando la alarma en caso de apertura. Te permite tener la alarma conectada en modo parcial para estar protegido también cuando estás en casa.



10. Detector de Humo

Activa la alarma en caso de detectar humo y envía una señal a nuestra Central Receptora de Alarmas. Si es necesario, avisaremos a los bomberos.



11. Detector Exterior con Cámara

Se instalan en zonas exteriores del inmueble para detectar posibles intrusiones. Su carcasa le protege de las inclemencias climatológicas para que siga funcionando con normalidad.



12. SAI

Va conectado al router y garantiza que, ante un corte de corriente, tu alarma pueda seguir funcionando, manteniendo su doble vía de comunicación con nuestra Central Receptora de Alarmas.



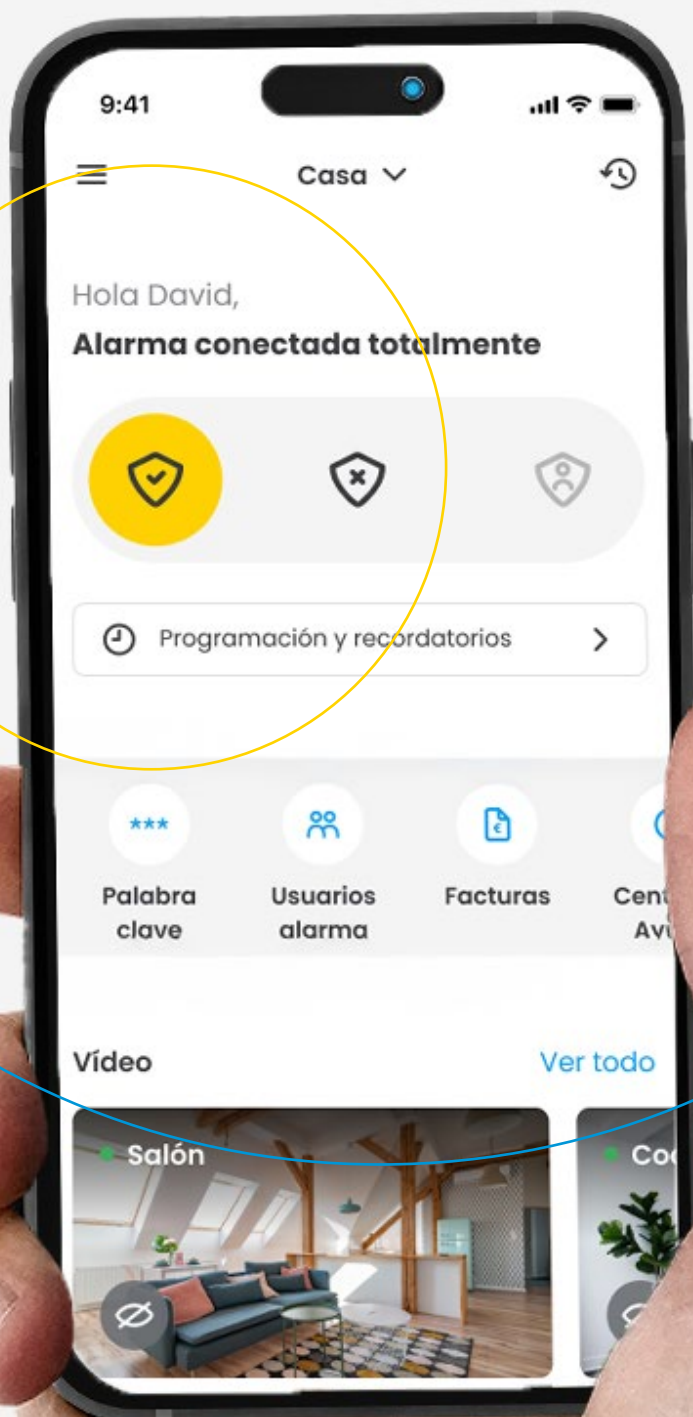
13. Cámara IP DOMO

Está conectada a nuestra Central Receptora de Alarmas y te permite ver en HD a través de la App lo que pasa en tu vivienda o negocio desde cualquier lugar.

Todos los elementos que componen el sistema de seguridad tienen grado de seguridad 2 conforme a la Norma UNE-EN50131 y basado en los certificados emitidos sobre la norma UNE-EN 45011 por organismos de control acreditados, en los que se garantiza la evaluación de conformidad y los requisitos reglamentados.



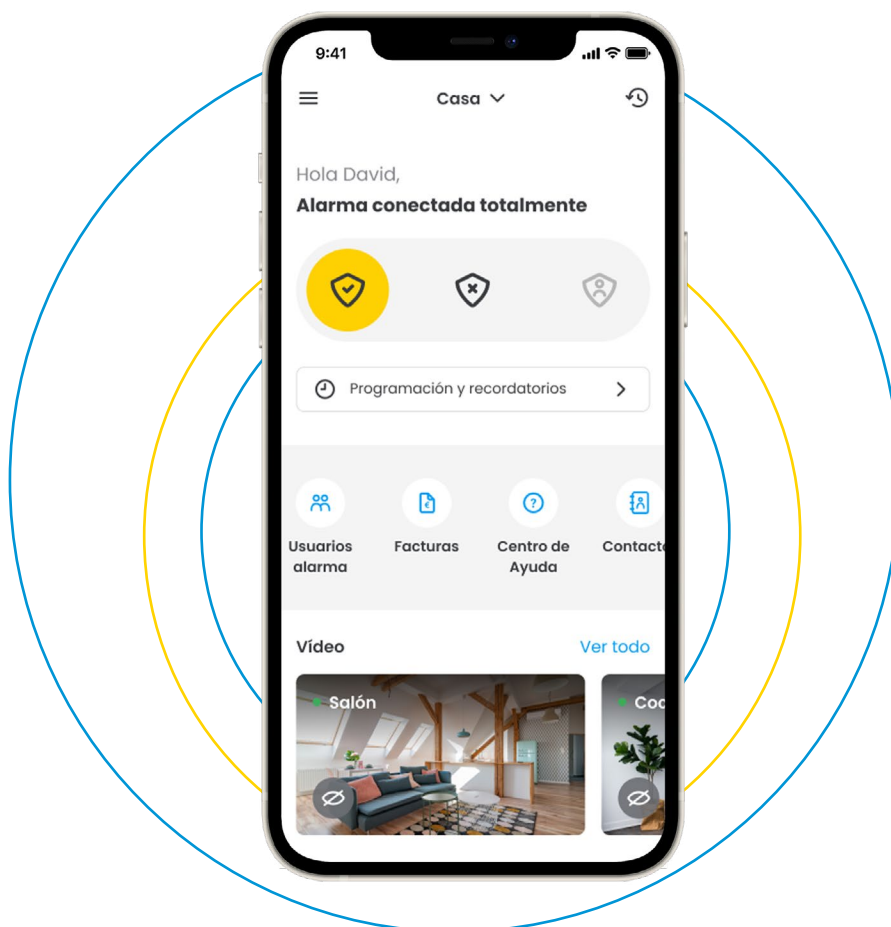
La configuración de tu equipo y los elementos que lo componen podrá variar según el tipo de alarma que hayas contratado.



2. **Acceso a la App**

Con la App Movistar Prosegur Alarmas podrás controlar tu alarma desde el móvil de una forma muy sencilla:

-  Conectar y desconectar tu alarma.
-  Ver lo que pasa en tu vivienda o negocio a través de las cámaras.
-  Saber si tu alarma está conectada o desconectada.
-  Actualizar tus Contactos de Emergencia.
-  Descargarte las facturas.
-  Consultar y cambiar tu Palabra Clave.



¿Cómo me **instalo** la App?

Descárgate la última versión de la App Movistar Prosegur Alarmas:



Pulsa sobre el icono de Alarmas de tu móvil, haz clic en **Regístrate** e introduce el número de contrato de tu alarma y el documento de identidad del titular del contrato.

El número de contrato podrás encontrarlo en el propio contrato, en el e-mail de bienvenida que te hemos enviado o en el parte de instalación de la alarma.

A screenshot of a mobile app registration screen. At the top, there's a header with a close button (X), the app logo (M and globe), and a help icon (?). Below the header, there are two tabs: 'Regístrate' (active) and 'Inicia sesión'. The 'Regístrate' tab contains a form with the following fields: 'Número de contrato' with the value 'MPA123456789', a note 'Debe incluir todos los caracteres (también "." y "-")', 'Documento' with a dropdown menu showing 'DNI', and 'Número' with the value '71373409Q'. Below these fields is a note 'Introdúcelo sin espacios ni guiones e incluyendo caracteres y números.' At the bottom, there is a checkbox that is checked, followed by the text 'He leído y acepto la [Política de Privacidad](#).'

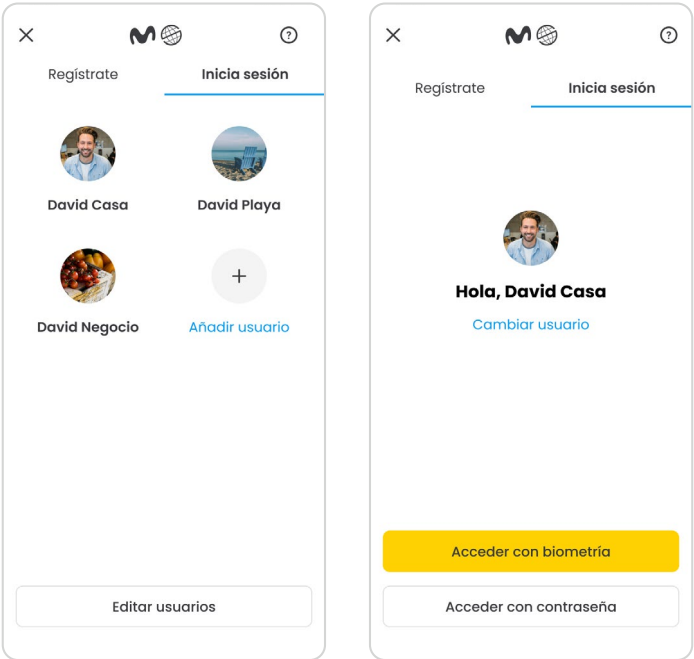
Una vez que hayas creado tu usuario y contraseña ya puedes acceder a la App.

¿Y si tienes **más de una alarma?**

Si tienes más de una alarma en tu **misma cuenta**, solo tienes que seleccionar de la lista la alarma que quieras utilizar.

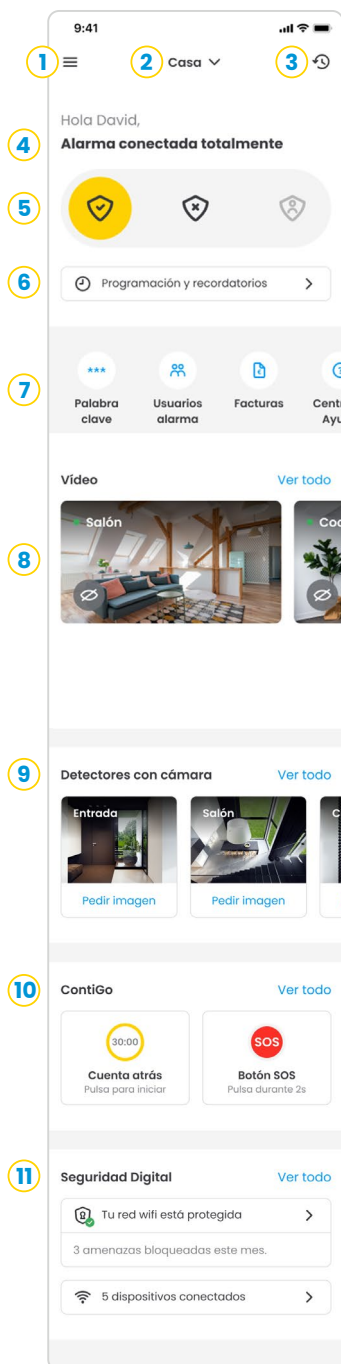


Y si tienes más de una alarma con **usuarios diferentes** puedes controlarlas todas desde un único acceso. Inicia sesión con tu biometría para un acceso más rápido y seguro o con tu contraseña. Guardaremos todos los usuarios con los que hayas accedido para que no tengas que volver a introducir tus credenciales.



Pantalla de inicio

En esta pantalla encontrarás la información más importante sobre tu alarma, de forma personalizada, según los productos y servicios que tengas contratados.



- 1 Menú lateral para acceder al resto de funciones
- 2 Nombre de la instalación. Si tienes varios sistemas de alarma, aquí puedes elegir la que quieras gestionar
- 3 Historial de eventos
- 4 Estado actual de la alarma
- 5 Conectar, desconectar o conectar parcialmente la alarma
- 6 Programar la alarma
- 7 Acceso a Consulta y Cambio de Contraseña, Usuarios y Contactos de Emergencia
- 8 Acceso a las cámaras
- 9 Petición de imágenes de los detectores con cámara
- 10 Acceso a ContiGo
- 11 Gestión de la seguridad de tu conexión a internet

9:41



Mi alarma



Contactos de emergencia

Consulta y ordena la lista de cont...



Palabra clave y contraseña

Configura tu clave y contraseña



Guarda el teléfono de la Central Receptora de Alarmas. Siempre que haya un salto, te llamaremos desde el 911 753 650.

[Guardar el 911 753 650](#)

3.

Tu Palabra Clave y tus Contactos de Emergencia

Palabra Clave

Palabra Clave

La Palabra Clave nos sirve para saber que es contigo con quien estamos hablando y no con un intruso. Te la pediremos cada vez que te llamemos o cuando tú te pongas en contacto con nosotros, por eso es muy importante que tanto tú como tus Contactos de Emergencia la recordéis.

Contraclave

Es la palabra con la que se identificará la persona de Movistar Prosegur Alarmas que contacte contigo. Te sirve para comprobar que, efectivamente, te estamos llamando desde Movistar Prosegur Alarmas.



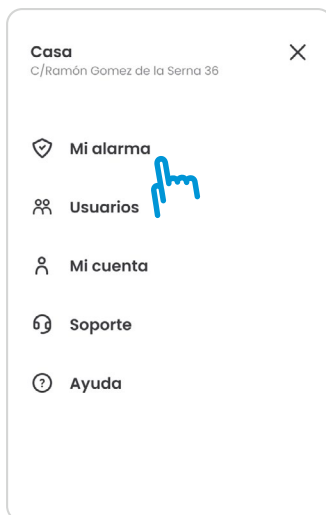
¡RECUERDA! Nunca te olvides de tu Palabra Clave porque te la preguntaremos siempre que nos pongamos en contacto contigo.

Durante la instalación de tu alarma, te hemos enviado un SMS con una Palabra Clave y una Contraclave provisionales. Es importante que las modifiques lo antes posible por otras que puedas recordar. Puedes hacerlo muy fácilmente desde la App:

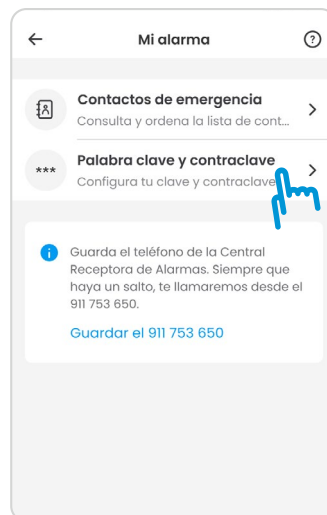
1. Haz clic en el menú lateral



2. Ve a la sección de Mi Alarma



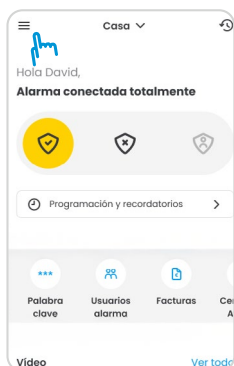
3. Haz clic en Palabra Clave y Contraclave



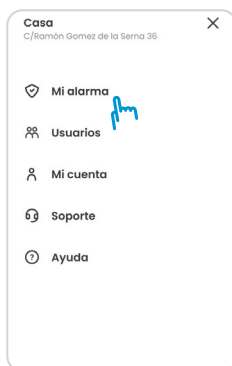
Contactos de Emergencia

Son las personas a las que llamaremos en caso de salto de alarma o ante cualquier otra incidencia. Empezaremos llamando al contacto principal y, si no lo localizamos, continuaremos llamando al resto de contactos siguiendo el orden establecido. Puedes actualizar y ordenar por preferencia tus Contactos de Emergencia muy fácilmente desde la App Movistar Prosegur Alarmas.

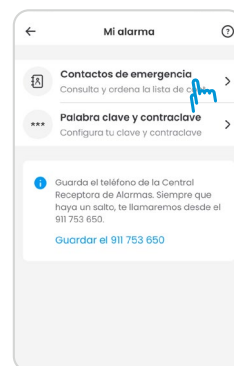
1. Haz clic en el menú lateral



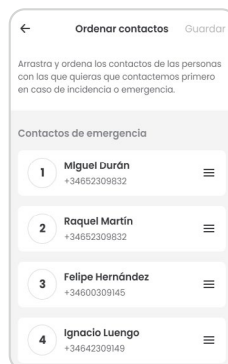
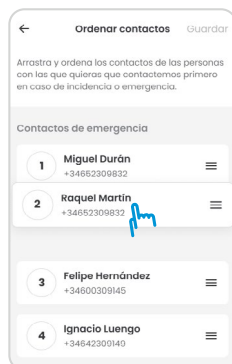
2. Ve a la sección de Mi Alarma



3. Haz clic en Contactos de Emergencia



4. Ordena los Contactos según tus preferencias.



¡RECUERDA! Mantén tus contactos siempre actualizados porque es la única forma que tenemos de poder informarte de todas las incidencias que se produzcan con tu alarma.

Además, todos tus contactos de emergencia deben conocer la Palabra Clave porque se la vamos a preguntar siempre que les llamemos (para confirmar que es la persona con la que tenemos que hablar).



4.

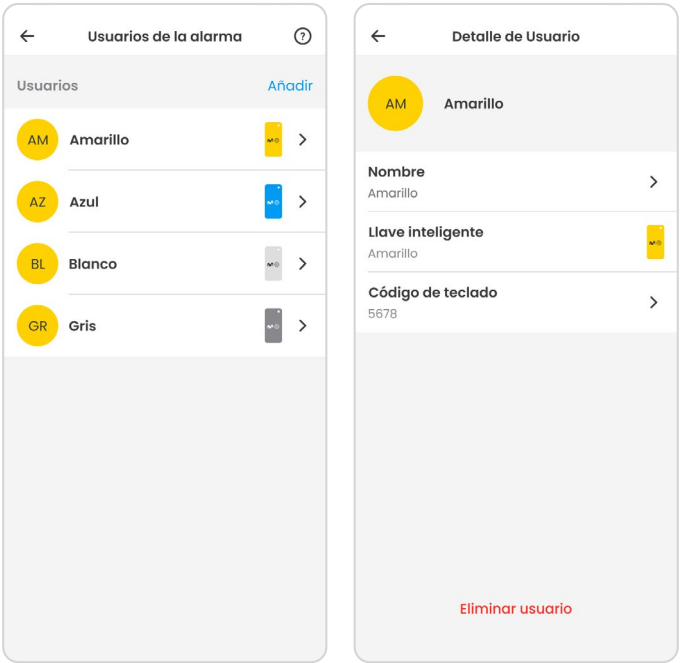
Usuarios de la **Alarma** y tus Usuarios de la **App**

Usuarios de la Alarma

Llaves Inteligentes y Códigos de Teclado

Para conectar y desconectar tu alarma desde el teclado puedes o bien pasar la Llave inteligente o marcar el Código de Teclado. Se trata de un código de 4 cifras que deberás marcar en el teclado cada vez que quieras conectar o desconectar tu alarma.

Asigna una Llave inteligente y un Código del teclado diferente a cada persona que utilice la alarma, así siempre sabrás quién y cuándo la ha conectado o desconectado. Este seguimiento puedes hacerlo desde la App Movistar Prosegur Alarmas.



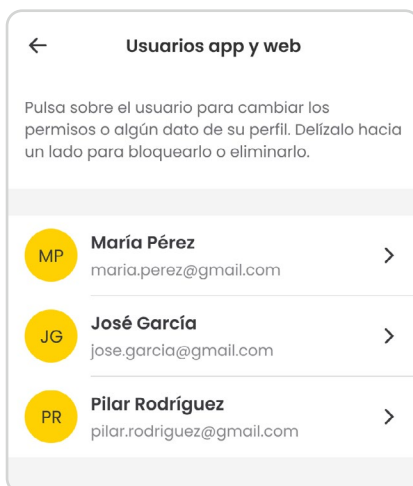
Código de Coacción

Sirve para avisarnos que estás siendo forzado a desactivar tu alarma sin que se entere la persona que te esté coaccionando. Se trata de un código diferente al Código de Teclado, al marcarlo también se desactivará la alarma y la sirena dejará de sonar, pero nos llega una señal a nuestra Central Receptora de Alarmas que nos indica que estás siendo coaccionado y así podemos activar el protocolo de emergencia.

Este código lo crea el técnico una vez haya instalado tu alarma y será necesario que lo recuerdes. Si quieres cambiarlo, llámanos al 900 112 365.

Usuarios de la App

Con la App podrás controlar tu alarma en todo momento, independientemente del número de personas que la utilicen. Porque de una forma muy sencilla podrás añadir, modificar o eliminar un usuario para saber, por ejemplo, quién ha conectado o desconectado la alarma en cada momento. Siempre habrá un **usuario administrador** y múltiples **usuarios autorizados** a quienes el usuario administrador podrá asignarles diferentes niveles de permisos (gestiones administrativas, gestión de la alarma, visualización de cámaras, ...).

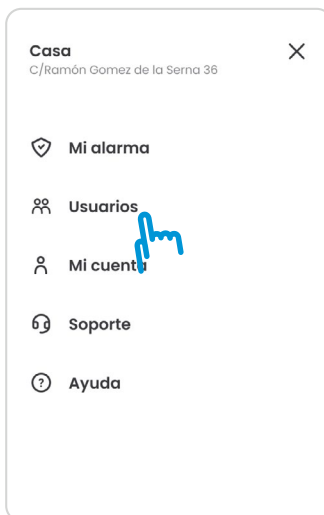


Te animamos a que cada persona que utilice la alarma tenga su propio usuario. Dar de alta un nuevo usuario en la App es muy fácil:

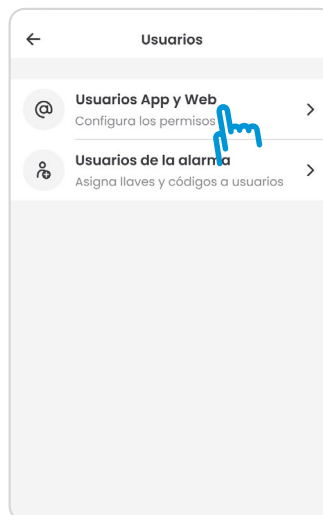
1. Haz clic en el menú lateral



2. Ve a la sección de Usuarios



3. Haz clic en Usuarios App y Web





5. ¿Cómo **conectar y desconectar** tu alarma?



Cuando **sales** de tu hogar o negocio

Conexión Total:

Se activan todos los elementos de seguridad y tu hogar o negocio queda completamente protegido.



Cuando **entras** a tu hogar o negocio

Desconexión:

Se desactivan todos los elementos de seguridad y así puedes acceder y moverte libremente por todo tu hogar o negocio.



Cuando **estás** en tu hogar o negocio

Conexión Parcial:

Se activan solo los elementos de seguridad configurados como modo Parcial para proteger determinadas zonas de tu casa o negocio. Podrás moverte libremente por el resto de zonas sin que salte la alarma. También es muy útil si tienes mascotas grandes, porque podrán moverse por el resto de zonas sin que hagan saltar la alarma.

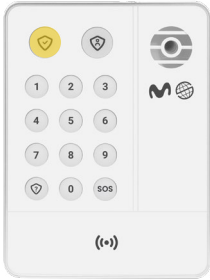


SOS

Cuando **necesitas ayuda**

Botón SOS:

Cuando estés en una situación de emergencia y necesites ayuda, envíanos un SOS y te ayudaremos inmediatamente. Funciona también con la alarma desconectada.

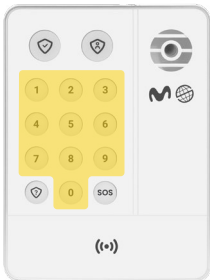
TECLADO
APP
MANDO


Pulsa el botón

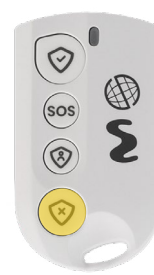
Y luego tu código de teclado o pasa tu llave inteligente



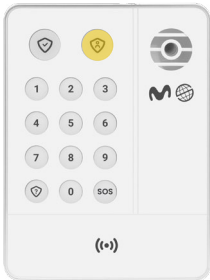
Pulsa el botón

TECLADO
APP
MANDO


Pulsa tu código de teclado o pasa tu llave inteligente

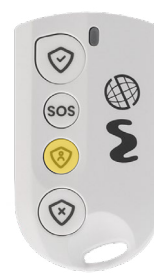


Pulsa el botón

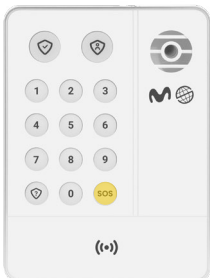
TECLADO
APP
MANDO


Pulsa el botón

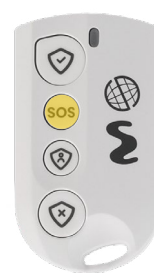
Y luego tu código de teclado o pasa tu llave inteligente



Pulsa el botón

TECLADO
APP
MANDO


Pulsa la tecla durante 2 seg



Pulsa el botón durante 3 seg

Alarma Inteligente

En Movistar Prosegur Alarmas hemos conseguido que tu alarma sea más inteligente. Tu alarma reconocerá tus patrones de conexión y desconexión y, si un día se te olvida conectarla a una hora que normalmente sueles hacerlo, te enviaremos una notificación a tu App Movistar Prosegur Alarmas para avisarte.

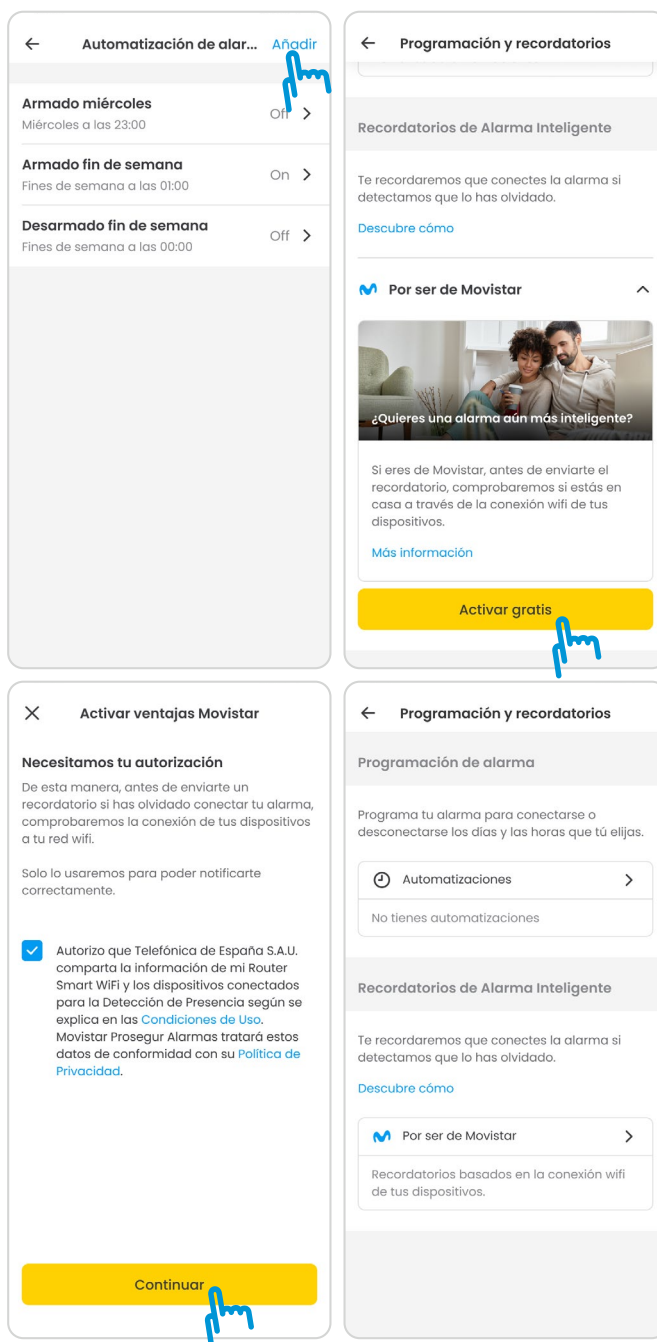
¿Cuándo te enviaremos la notificación de aviso?

1. Comprobaremos si tu alarma está desconectada.
2. Verificaremos si en semanas anteriores tenías la alarma conectada ese mismo día en esa franja horaria.
3. Si es así y eres usuario de la App Movistar Prosegur Alarmas, te enviaremos una notificación.
4. Esta notificación se guardará en la sección Historial de tu App.



Y si eres de Movistar...

Te recordaremos que conectes la alarma a través de una notificación al móvil si lo has olvidado y si comprobamos que no hay nadie en casa a través de la conexión wifi de tus dispositivos. Activa gratis este servicio si eres de Movistar:





MOVISTAR
PROSEGUR
ALARMAS

6. ¿Qué pasa cuando **salta la alarma**?

En Movistar Prosegur Alarmas lo único que nos preocupa es tu seguridad, por eso trabajamos día y noche, para protegerte, las 24 horas del día, los 365 días del año.

Si un intruso está intentando entrar en tu casa o negocio...

1

Salta la alarma y se envía una señal a nuestra Central Receptora de Alarmas.

2

En muy pocos segundos nuestros expertos en seguridad de nuestra **Central Receptora de Alarmas** comprueban que el salto de alarma es real.

3

Si confirmamos que hay un intento de intrusión, avisamos inmediatamente a la **Policía** y al servicio de **Vigilante de Intervención Inmediata** si lo tienes contratado. También llamamos al primer **contacto de emergencia** para informarle de lo sucedido. Si no localizamos al primer contacto llamaremos al siguiente contacto de la lista.



El servicio de **Vigilante de Intervención Inmediata**

Con nuestro servicio de Vigilante de Intervención Inmediata, en caso de salto de alarma, uno de nuestros vigilantes acudirá a tu casa o negocio para comprobar la incidencia. También te llevará las llaves si te has quedado sin ellas y las necesitas.

¿Cómo funciona el servicio de Vigilante de Intervención Inmediata?



Verificar el salto de la alarma

El vigilante de Movistar Prosegur Alarmas acudirá rápidamente a la ubicación donde se produjo el salto de alarma para corroborar el tipo de incidencia y si existe algún riesgo.



Determinar cómo actuar

Al llegar, el Vigilante de Intervención Inmediata deberá evaluar la situación, verificar si la alarma es real y valorar la gravedad de esta, dando aviso a los cuerpos de seguridad.



Brindar ayuda a los cuerpos de seguridad

Cuando los cuerpos de seguridad acuden al lugar, el Vigilante de Intervención Inmediata puede proporcionarle información y acceso a la vivienda, ahorrándoles un tiempo crucial en la actuación.



Ser testigo de los hechos

El Vigilante de Intervención Inmediata es un testigo ocular cuyo testimonio puede resultar vital en determinadas situaciones.

Consulta las condiciones del servicio de Vigilante de Intervención Inmediata en:

www.movistarproseguralarmas.es

¿Cuándo puedes necesitar el servicio de Vigilante de Intervención Inmediata?

- Te has dejado las llaves y necesitas que te abran la puerta: gracias a nuestro Vigilante de Intervención Inmediata, te ahorrarás el coste de un cerrajero.
- No estás en la oficina y necesitas comprobar que todo está bien: un Vigilante de Intervención Inmediata irá a tu oficina para realizar una verificación exterior.
- Necesitas que alguien disuada a los intrusos u ocupas mientras estás fuera: el servicio de Vigilante de Intervención Inmediata es una excelente medida disuasoria para estos casos mientras te encuentras fuera de casa.

¿Cómo puedo solicitar el servicio de Vigilante de Intervención Inmediata?

Si necesitas solicitar la asistencia de uno de nuestros Vigilantes de Intervención Inmediata, llámanos al 900 112 365 y enseguida se pone en marcha para ir en tu ayuda.



Si haces saltar la alarma por **error**...

1

Salta la alarma y se envía una señal a nuestra Central Receptora de Alarmas.

2

En muy pocos segundos nuestros expertos en seguridad de nuestra Central Receptora de Alarmas **comprueban por qué** ha saltado la alarma.

3

Si confirmamos que no hay intento de intrusión, **cancelamos la incidencia** y te informamos que el salto de alarma producido no ha sido real.



Mira este vídeo para saber más sobre qué pasa cuando salta la alarma.

El tiempo de **retardo**

Al conectar tu alarma: cuando salgas de tu casa o negocio y conectes tu alarma, el teclado emitirá varios pitidos indicando que tienes unos segundos para salir. Si pasados esos segundos no has salido, la alarma saltará.

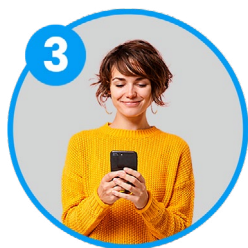
Al desconectar tu alarma: cuando llegues a tu casa o negocio y abras la puerta, comenzarán a sonar unos pitidos, este será el momento de desconectar tu alarma. Si transcurrido ese tiempo no desconectas la alarma, se activará y la sirena comenzará a sonar.



Llegas a tu casa o negocio, abres la puerta y comienzan a sonar unos pitidos durante 30 segundos. En ese momento debes **desconectar la alarma**.



Si no la desconectas, pasados esos 30 segundos, la alarma se activará y **la sirena empezará a sonar**.



Si ha sonado la sirena y desconectas la alarma antes de los 30 segundos siguientes, desde nuestra Central Receptora de Alarmas comprobamos que está todo bien y, si es así, no te llamaremos, pero **te avisaremos** de lo sucedido **enviándote un SMS**.



Si ha sonado la sirena y no la desconectas antes de los 30 segundos, **te llamaremos** para comprobar el motivo y, si es necesario, activamos nuestro protocolo de emergencia.

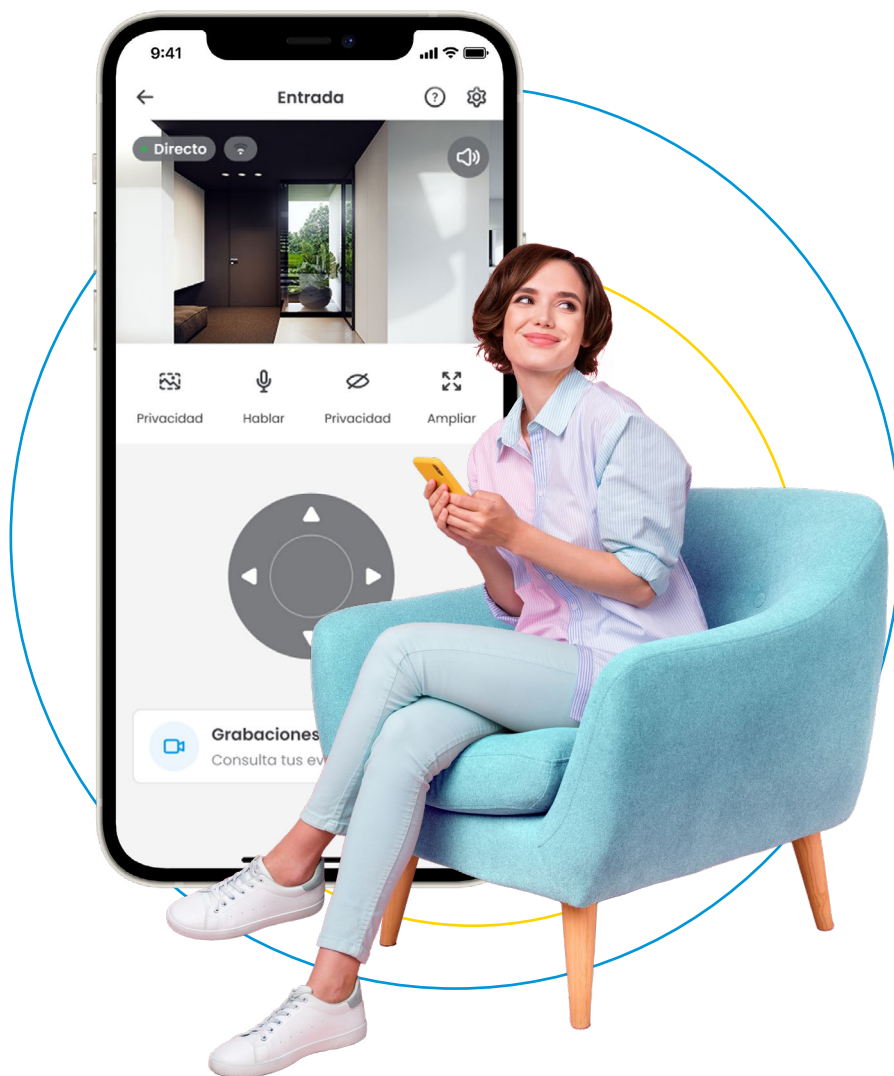
Los tiempos son aproximados y dependerá de la configuración de tu equipo.



**MOVISTAR
PROSEGUR
ALARMAS**

7. **Funcionamiento del vídeo**

Con el sistema de **Vídeo** de Movistar Prosegur Alarmas podrás ver en tiempo real a través de tus cámaras **lo que pasa en tu casa o en tu negocio en cualquier momento** y desde cualquier lugar desde la App Movistar Prosegur Alarmas. Además, podrás tener **acceso a los momentos más relevantes que grabe tu cámara de los últimos 7 o 30 días** (en función de la opción que tengas contratada), los tendrás a tu disposición siempre que quieras consultarlos.



**Si tienes una vivienda...**

La Cámara 360° cuenta con un sistema de inteligencia artificial, el Reconocimiento Inteligente, que permite estar informado de todos los eventos que ocurren en tu hogar.

Podrás recibir alertas y clips de vídeo en tiempo real en tu App Movistar Prosegur Alarmas cuando las cámaras detecten la presencia de personas o mascotas y diferentes tipos de ruidos como cristales, ladridos de perro, llantos de bebé o sirenas.*



Además, para que no se pase nada por alto, también podrás recibir estos eventos como notificaciones push en tu móvil. Desde los ajustes de vídeo, podrás elegir qué tipo de evento quieres recibir y cuál no, de esta forma solo verás lo que más te importa.

Puedes colocar la Cámara 360° donde quieras y donde más te interese en cada momento.

**Recuerda que, para recibir eventos de sonido, es necesario que tanto la cámara como el micrófono estén activados.*



Si tienes un negocio...

La cámara de vigilancia IP para negocio está conectada a nuestra Central Receptora de Alarmas por lo que contarás con una vigilancia continua las 24 horas, los 7 días de la semana. En caso de intrusión, la verificación será más rápida y avisaremos a la Policía si es necesario.

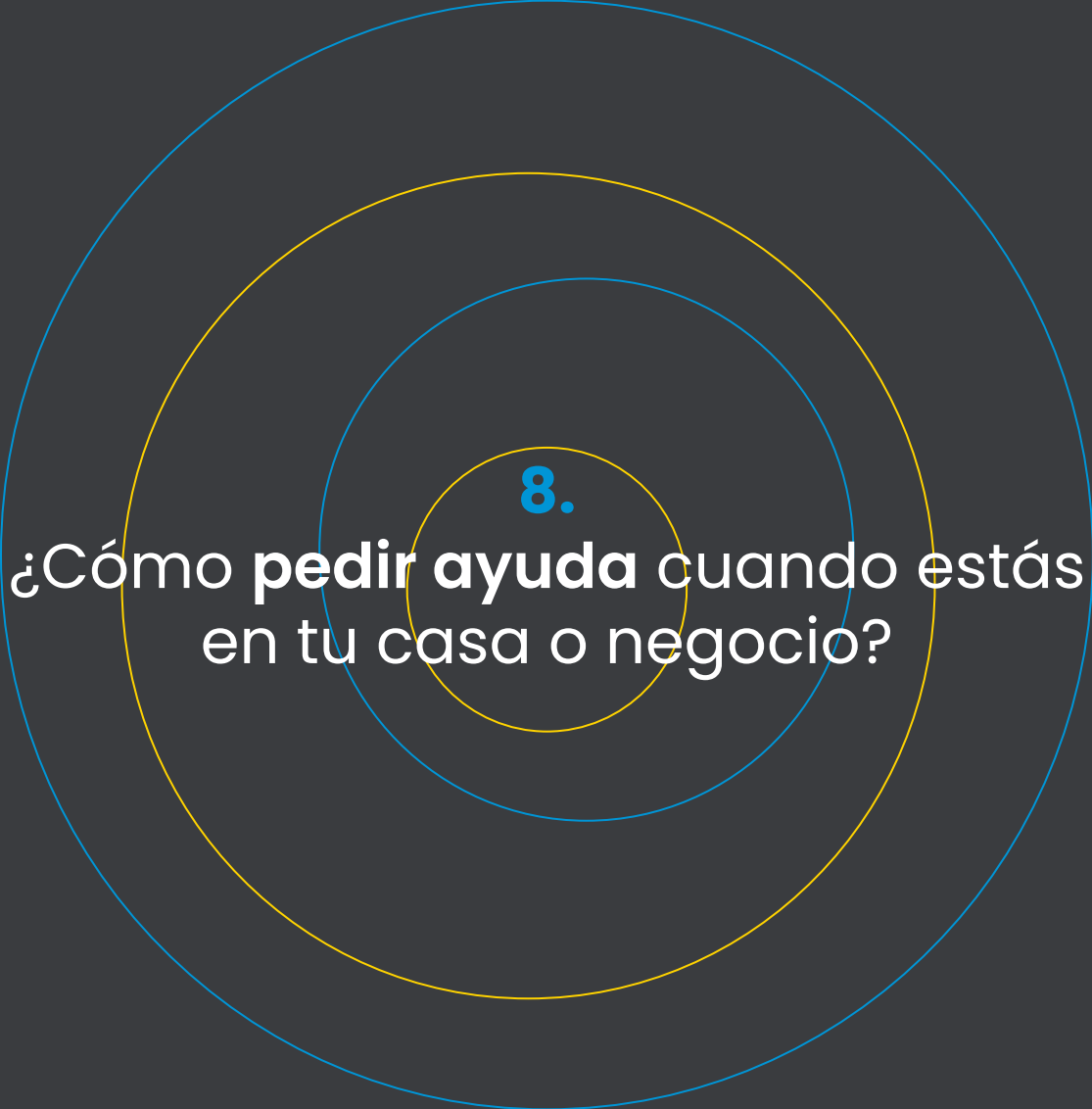


- **Amplio Ángulo de Visión:**
135° de cobertura panorámica para vigilar cada rincón sin dejar puntos ciegos.
- **Calidad de Imagen Full HD:**
Para que no te pierdas el más mínimo detalle.
- **Diseño Premium:**
Estilo moderno y materiales de alta calidad que se adaptan a cualquier espacio.
- **Detección Inteligente de Personas:**
La cámara detecta cuando pasa una persona, generando un evento en la App.
- **Luz Disuasoria Antirrobo:**
Iluminación disuasoria para ahuyentar a los intrusos que se activa cuando la alarma está conectada y la cámara detecte una persona.
- **Visión Nocturna en Color:**
Incluso con poca luz es posible ver las grabaciones a color gracias a la activación del Foco de la cámara.
- **Grabación de Audio:**
Para escuchar lo que ocurre en tu negocio cuando no estás (solo graba sonidos cuando se conecta la alarma).



¿Tienes más dudas sobre la sección de Vídeo de tu App?

Escanea este QR y accede a toda la información sobre tus cámaras.



8.

¿Cómo **pedir ayuda** cuando estás en tu casa o negocio?

¿Cómo pedir ayuda cuando estás en tu casa o negocio?

Hay muchas situaciones en las que puedes necesitar nuestra ayuda estando en tu casa o tu negocio. Por ejemplo, si intenta entrar algún intruso, si al llegar ves que alguien ha forzado la puerta de entrada o si sufres un accidente o emergencia médica.

En estas situaciones, lo más importante es la rapidez de actuación y eso en Movistar Prosegur Alarmas sabemos hacerlo muy bien. Porque al pulsar la señal de emergencia desde el mando a distancia, el teclado o la App, sabemos que tienes un problema y te atenderemos inmediatamente. Según el problema que tengas, avisaremos a los servicios de emergencia correspondientes (Policía, ambulancia o bomberos).

1 Con el Mando a Distancia

Presiona el botón SOS durante 3 segundos.

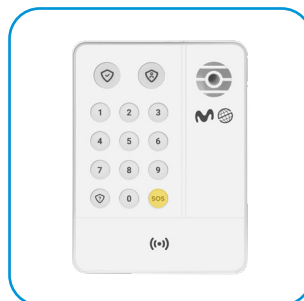


2 Con el Teclado

Pulsa durante 2 segundos la tecla SOS.

SOS: Alarma de Pánico.

Desde nuestra Central Receptora de Alarmas te llamaremos inmediatamente y comprobaremos la incidencia para activar nuestro protocolo de emergencia.



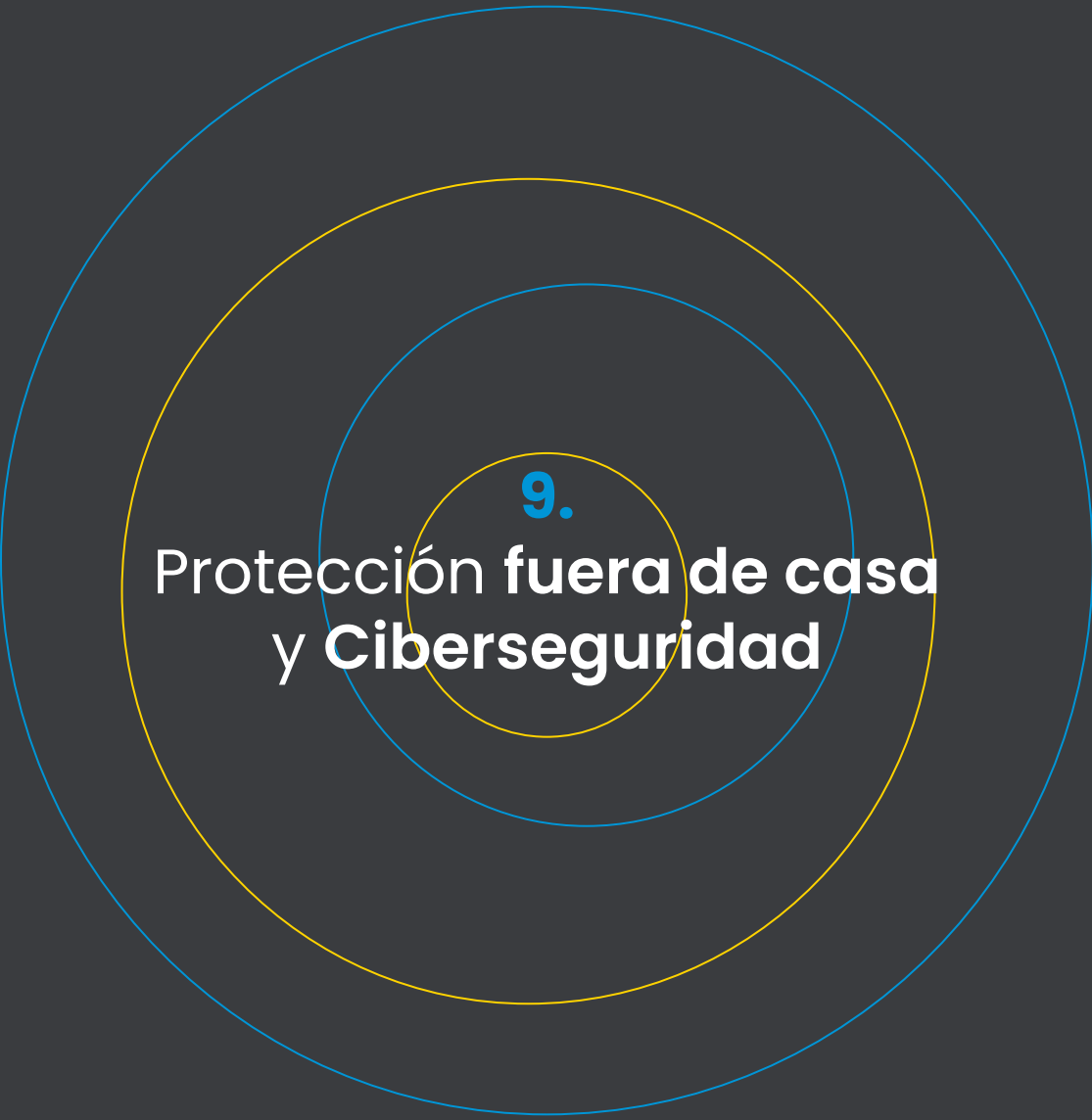
3 Con el Móvil

Pulsa el Botón SOS del servicio ContiGo de la App Movistar Prosegur Alarmas.

En ese momento, nos llega un aviso a nuestra Central Receptora de Alarmas, activamos tu localización y grabamos un clip de vídeo y audio para comprobar la incidencia. Si es necesario, avisamos a los servicios de emergencia y a tus familiares.

La disponibilidad del servicio de ContiGo dependerá del equipo que hayas contratado.



A graphic consisting of four concentric circles. The innermost circle is yellow, and the three outer circles are blue. The circles are centered on the page.

9.

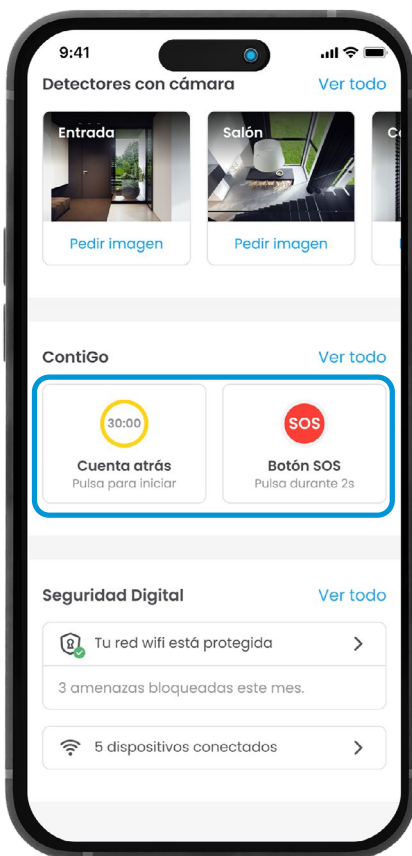
Protección fuera de casa y Ciberseguridad

Con **ContiGo** te acompañamos siempre que lo necesites.

En Movistar Prosegur Alarmas queremos estar ContiGo y acompañarte siempre que nos necesites. Por eso también te protegemos cuando estás fuera de casa.

El **servicio ContiGo** es fácil, intuitivo y siempre en la palma de tu mano. A través de la App de Movistar Prosegur Alarmas podremos acompañarte y protegerte siempre que lo necesites, a ti y a los tuyos.

Cuenta con dos funcionalidades, el **Botón SOS** y la **Cuenta Atrás**.



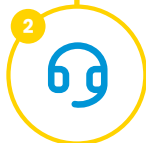
Escanea este código QR para conocer más sobre ContiGo.

Botón SOS

Si te encuentras en una situación de peligro solo tienes que pulsar el **Botón SOS** de ContiGo de la App Movistar Prosegur Alarmas e inmediatamente te ayudaremos.



Activamos tu localización y grabamos un clip de vídeo y audio.



Nuestra Central Receptora de Alarmas comprueba la incidencia.



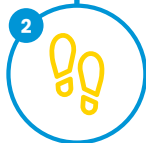
Si es necesario enviamos a los servicios de emergencias y avisamos a tus familiares.

Cuenta Atrás

Si vas a realizar un trayecto donde no te sientas seguro podrás activar la **Cuenta Atrás** y estarás protegido durante todo el recorrido. Si no confirmas tu llegada, activamos nuestro protocolo de emergencia automáticamente.



Indica el tiempo que crees que vas a tardar en llegar a tu destino.



Activamos tu localización.



Si no confirmas tu llegada te llamamos para comprobar que estás bien.



Si no respondes a nuestra llamada avisamos a emergencias y a tus familiares.

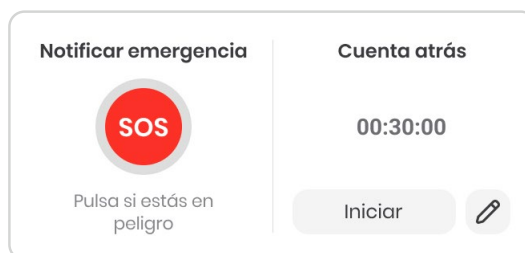
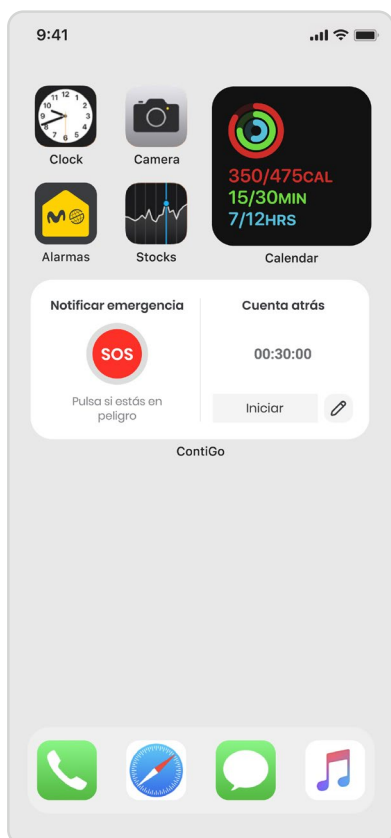
¿Cómo crear un **acceso directo** a ContiGo en la pantalla de inicio de tu móvil?

Para móviles Android

1. Elige una zona vacía de la pantalla de inicio de tu móvil y pulsa durante varios segundos hasta que aparezca el menú de opciones.
2. En la opción **"widgets"** busca el de ContiGo (**SOS** y **Cuenta Atrás**)
3. Arrastra el icono a un espacio vacío de tu pantalla de inicio en un lugar donde te sea fácil de encontrar.
4. Tu acceso directo ya está listo para solicitar ayuda siempre que la necesites.

Para móviles iOS

1. Desde la pantalla de inicio, mantén presionado un widget o un área vacía hasta que las apps se muevan.
2. Pulsa en el botón Agregar en la esquina superior izquierda.
3. Selecciona el widget de ContiGo (**SOS** y **Cuenta Atrás**) elige entre tres tamaños de widget y, luego, pulsa en Agregar widget.
4. Pulsa en OK.



Seguridad Digital

Con tu App Movistar Prosegur Alarmas, además de controlar tu alarma, también podrás gestionar la seguridad de tu internet a través de los servicios de Conexión Segura y Smart WiFi ofrecidos por Movistar.

Pueden disfrutar del servicio de Seguridad Digital los clientes de Movistar Fusión con Fibra y que cuenten con un Router Smart WiFi (HGU).

Para contar con este servicio accede a la App de Movistar Prosegur Alarmas y, en el menú de Seguridad Digital, introduce tu usuario de Mi Movistar y vincula tu línea de teléfono fijo a la instalación de tu alarma.



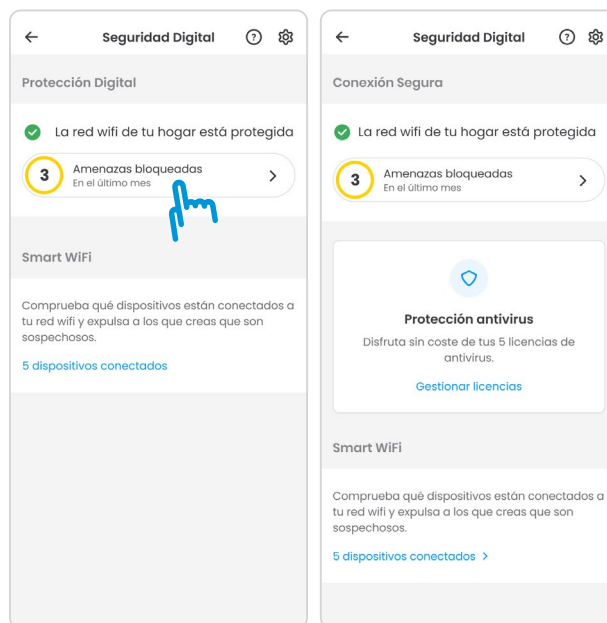
Protección digital

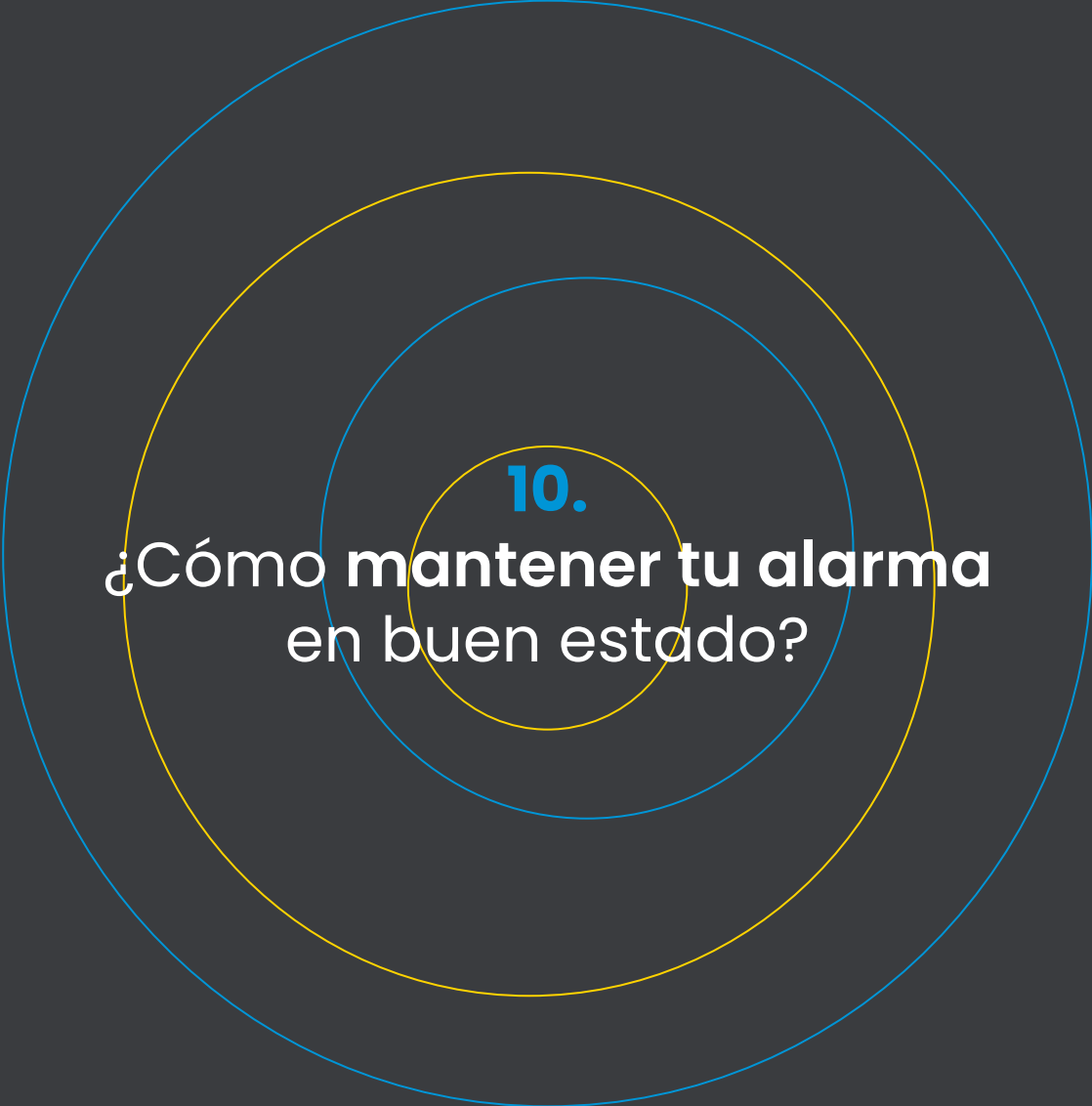
Navega seguro en Internet porque tendrás tu wifi protegida además de bloquear amenazas que puedan dañar tus equipos y sin necesidad de instalar Apps adicionales. También cuentas con ciberseguridad: cinco licencias de antivirus gratis para proteger tus dispositivos.



Smart WiFi

Controla qué dispositivos están conectados a tu wifi y expulsa a los intrusos. También puedes analizar el estado de tu wifi para mejorar la seguridad de tu conexión a Internet y navegar de una manera más eficiente y segura.



A graphic consisting of four concentric circles centered on the page. The innermost circle is yellow, and the three outer circles are blue. The text is centered within the yellow circle.

10.

**¿Cómo mantener tu alarma
en buen estado?**

En Movistar Prosegur Alarmas revisamos constantemente el funcionamiento de tu alarma de forma remota y, si vemos algo que necesitamos solucionar, nos ponemos en contacto contigo. De esta forma, puedes estar tranquilo porque tienes la seguridad de que tu alarma funciona correctamente en todo momento.

Pero para ayudarnos a que tu alarma funcione siempre bien, te pedimos que hagas un buen uso, teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones.



Mantén actualizados siempre tus **Contactos de Emergencia** para poder localizarte en caso de que sea necesario.



No abras ni manipules los elementos de tu alarma, cuentan con protección anti-sabotaje por lo que podrías provocar un salto de alarma.



Antes de salir de casa, comprueba que las ventanas y puertas se quedan cerradas y que no has dejado nada que pueda caerse delante de los detectores.



No tapes los detectores con cortinas, muebles u otros elementos, que entorpezcan su campo de visión.



Y **si vas a realizar obras**, avísanos con antelación para tomar las medidas oportunas.



Mantén limpios los dispositivos, utilizando un paño seco, sin agua ni detergente.



Asegúrate de que todos los usuarios de la alarma **conozcan su funcionamiento**.



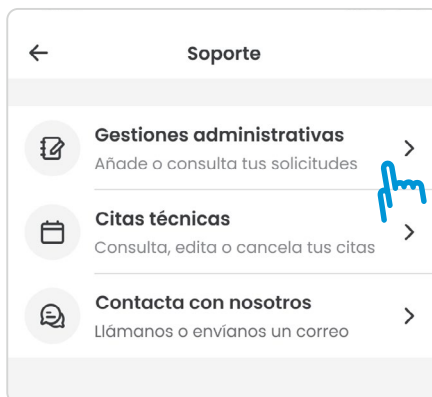
Si tienes alguna zona exterior, asegúrate de que no hay objetos ligeros o plantas que puedan moverse fácilmente.

A graphic consisting of four concentric circles. The innermost circle is blue, followed by a yellow circle, then another blue circle, and finally the outermost yellow circle. The text is centered within the innermost blue circle.

11. **Soporte desde la App**

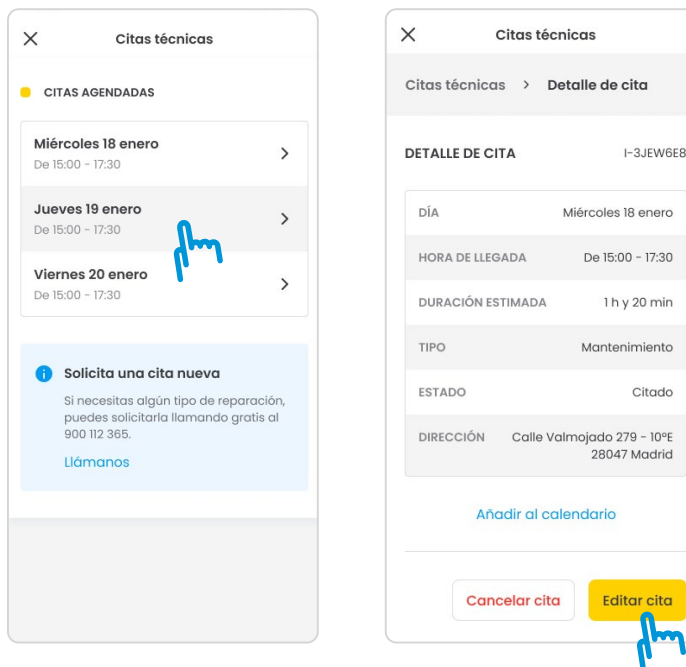
Soporte

Realiza gestiones en tu App de forma rápida, fácil y sin tener que llamarnos.



Citas técnicas

Consulta, modifica o cancela tus citas con el técnico desde la App.



Gestiones administrativas

Cambia tu nº de cuenta o tu dirección de facturación, pide una copia del contrato o el traslado de tu alarma... sin tener que llamarnos.

 **Gestiones administrativas**

Consulta o añade alguna de las solicitudes recogidas en el listado.

 **SOLICITUDES ABIERTAS**

Duplicado de contrato
C/ Alcalá, 143. 5ºB

ABIERTO >

Recogida de llaves
C/ Alcalá, 143. 5ºB

EN PROGRESO >

Cambio dirección d...
C/ Alcalá, 143. 5ºB

PENDIENTE MÁS INFO >

 **SOLICITUDES CERRADAS**

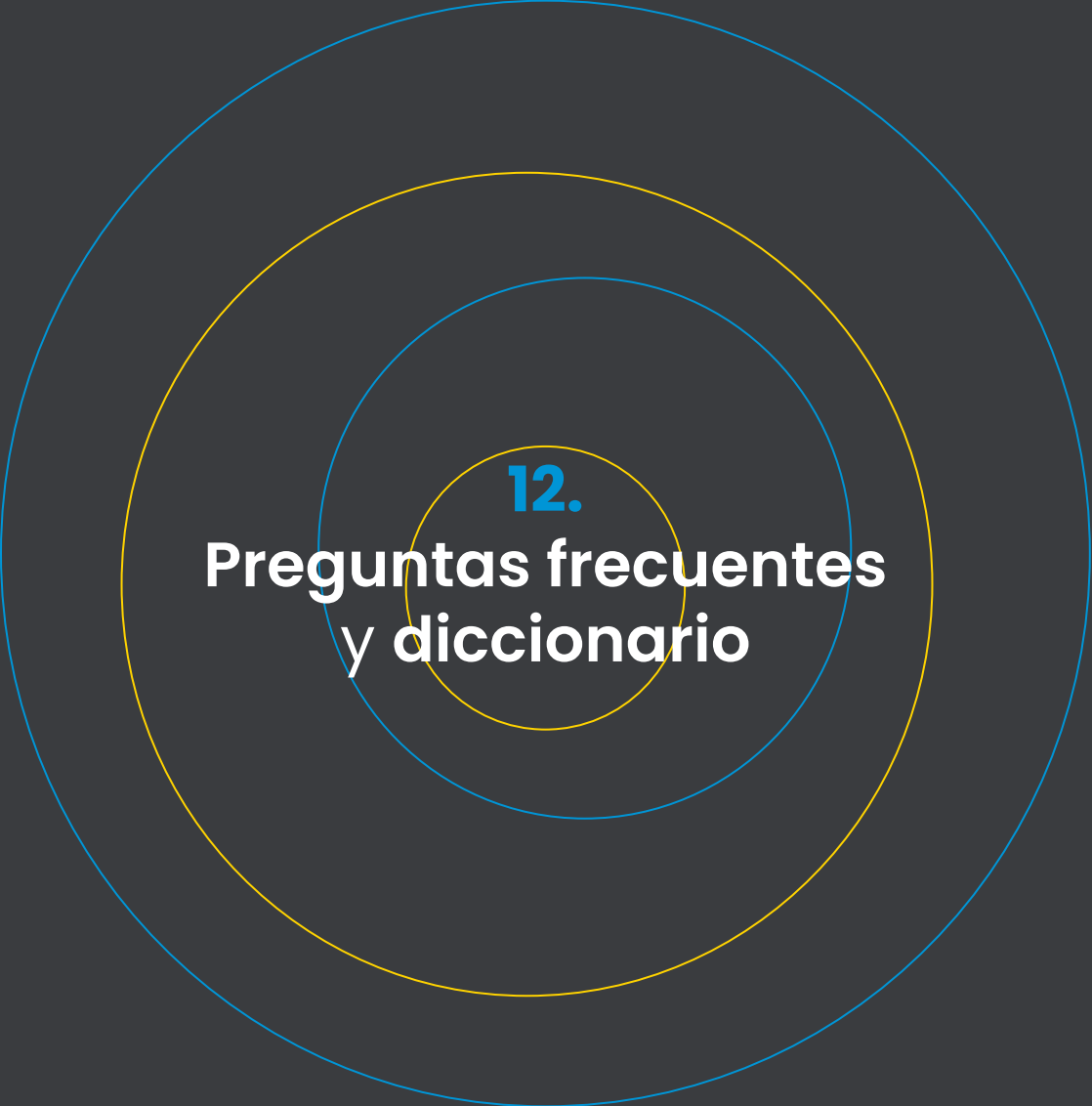
Cambio titular
C/ Alcalá, 143. 5ºB

CERRADO >

Cambio de cuenta
C/ Alcalá, 143. 5ºB

CERRADO >

 **Añadir**



12.

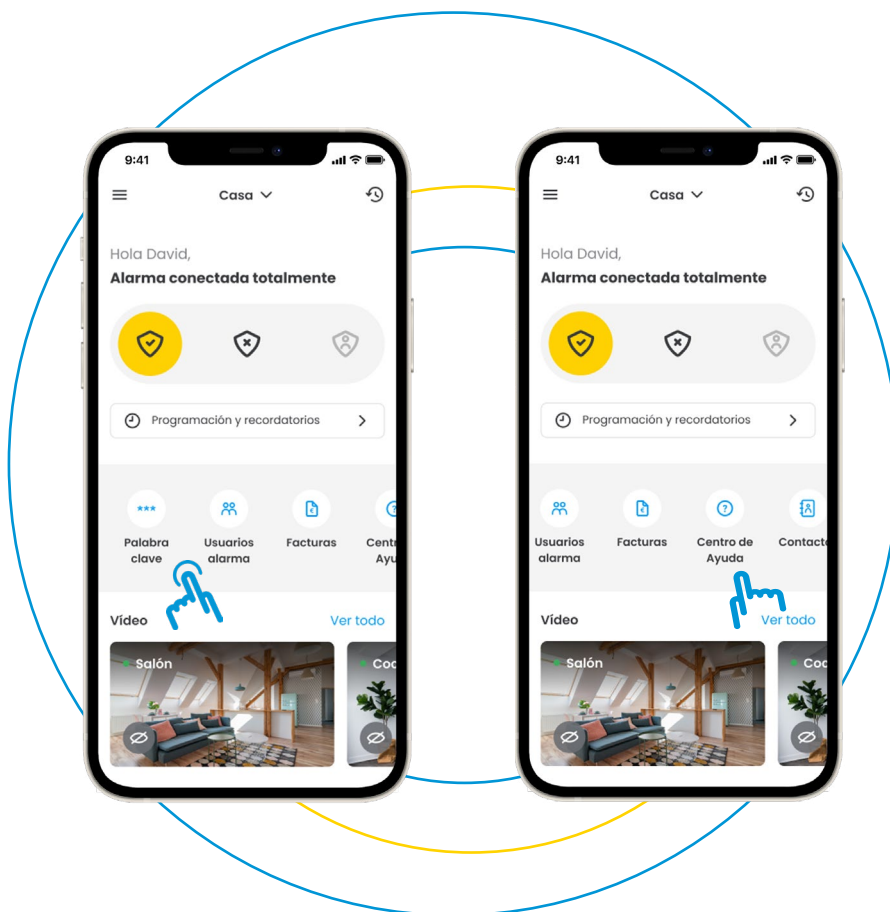
Preguntas frecuentes y diccionario

Resuelve todas tus dudas en nuestra **landing de centro de ayuda**



Escanea este código QR para conocer las dudas más frecuentes que te puedan surgir.

O si prefieres también puedes hacerlo desde **nuestra App**



Diccionario Movistar Prosegur Alarmas

A

Aviso de Corte Eléctrico

Es el aviso que enviamos a nuestros clientes desde nuestra Central Receptora de Alarmas cuando detectamos una falta de suministro eléctrico en su vivienda o negocio.

C

Código de Coacción

Sirve para avisarnos de forma silenciosa de que el usuario está siendo coaccionado para desconectar su alarma. Así procedemos a activar el protocolo de emergencia.

Código de Teclado

El código de 4 cifras que el usuario de la alarma debe pulsar en el teclado para identificarse al conectar y desconectar la alarma.

Conexión Parcial

Es la forma de conectar la alarma con la que solo se activan los elementos elegidos por el usuario para mantener vigiladas determinadas zonas mientras se pueden mover libremente por el resto de la vivienda o negocio.

Contactos de Emergencia

Son las personas a las que llamaremos en caso de salto de alarma.

ContiGo

El servicio de protección personal cuando estás fuera de tu casa a través de la App Movistar Prosegur Alarmas.

CRA

Es la Central Receptora de Alarmas de Movistar Prosegur Alarmas, donde los expertos en seguridad reciben las señales de las alarmas de nuestros clientes, realizan las comprobaciones correspondientes e inician los protocolos de emergencia que sean necesarios.

Cuenta Atrás

La funcionalidad de ContiGo mediante la cual el usuario indica que va a realizar un trayecto de riesgo para que desde Movistar Prosegur Alarmas sigamos la ubicación a lo largo del trayecto y activemos el protocolo de emergencia si no confirma su llegada.

Custodia de Llaves

Es el servicio de guarda y custodia de las llaves para que el vigilante Vigilante de Intervención Inmediata pueda entregarlas al cliente en caso de emergencia o pérdida.

L

Llave Inteligente

Es el elemento de la alarma en forma de llavero que sirve para conectar o desconectar la alarma desde el teclado sin necesidad de introducir el código.

P

Palabra Clave

Es la palabra que el cliente tiene que facilitarnos cada vez que contactemos con él para que podamos identificarlo.

Panel de Comunicación

Es el elemento más importante de la alarma y la principal vía de comunicación entre el sistema de alarma y nuestra Central Receptora de Alarmas. Se instala en un lugar oculto para evitar sabotajes.

S

Salto de Alarma

Es la señal que recibimos en nuestra CRA cuando se produce un intento de intrusión. Nuestros expertos en seguridad comprobarán la incidencia activando el protocolo de emergencia si es necesario.

T

Tiempo de retardo

Es el tiempo que tiene el usuario para abandonar su vivienda una vez que ha conectado la alarma o para desconectar la alarma al entrar antes de que salte.

V

Vigilante de Intervención Inmediata

Es el servicio de envío de un vigilante de seguridad motorizado para comprobar la incidencia en caso de salto de alarma. También llevará las llaves en caso de olvido.



**MOVISTAR
PROSEGUR
ALARMAS**



900 112 365
www.movistarproseguralarmas.es