

MAKE THE
WORLD SEE

Milestone Systems

XProtect® Incident Manager 2022 R3

Manual



Contenido

Copyright, marcas comerciales y exención de responsabilidad	5
Productos y versiones de VMS compatibles	6
Generalidades	7
Acerca de este manual	7
XProtect Incident Manager (explicación)	8
Novedades	9
En XProtect Incident Manager 2022 R3	9
Licencias	10
Licencias de XProtect Incident Manager (explicación)	10
Active su licencia de XProtect Incident Manager	10
Requisitos y consideraciones	11
Requisitos del sistema	11
Se requiere detección de movimiento	11
Puertos utilizados por XProtect Incident Manager	11
Registro y bases de datos de SQL	12
Arquitectura de sistema	14
Clústeres	15
XProtect Incident Manager y Milestone Federated Architecture	15
Resumen de los primeros pasos	15
Instalación	17
Instalación de XProtect Incident Manager (explicado)	17
XProtect Incident Manager y el servicio de Log Server	17
Configuración	18
Propiedades de incidentes en Management Client (explicación)	18
Un escenario de cómo usar y definir propiedades de incidentes	18
El escenario	18
Escenario: Utilice tipos de incidentes para documentar quién resulta lesionado	19
Escenario: Utilice categorías de incidentes para documentar por qué y dónde se producen lesiones	21
Escenario: Utilice datos de incidentes para documentar el número de lesionados y circunstancias adicionales	24
Definir y editar tipos de incidentes	26

Definir y editar estados de incidentes	26
Definir y editar categorías de incidentes	27
Definir y editar datos de incidentes	28
Definir y editar ajustes de informes	29
Especificar permisos para características y elementos de la interfaz de usuario en XProtect Incident Manager	29
Detalles de interfaz de usuario	30
Propiedades del incidente (nodo Incidentes)	30
Pestaña Propiedades del incidente	31
Pestaña Ajustes generales	31
Pestaña Incidente (nodo Seguridad > Cometidos)	31
Funcionamiento	33
XProtect Incident Manager (uso)	33
Proyectos de incidentes y propiedades (explicación)	33
Crear proyectos de incidentes	35
Creación de proyectos de incidentes (explicación)	35
Crear un proyecto de incidente en tiempo real	36
Crear un proyecto de incidente después de que se haya producido un incidente	37
Añadir secuencias de reproducción a un proyecto de incidente nuevo	37
Añadir una secuencia de reproducción a un nuevo proyecto de incidente	38
Crear un proyecto de incidente sin vídeo	39
Editar proyectos de incidentes	40
Añadir secuencias adicionales a un proyecto de incidente	40
Añadir una secuencia cada vez	40
Añadir varias secuencias	41
Cambiar estados, comentarios y otras propiedades del incidente	42
Quitar secuencias de un proyecto de incidente	42
Filtrar proyectos de incidentes	43
Ver vídeo en un proyecto de incidente	43
Ver entradas de registro de actividad del usuario para un proyecto de incidente	44
Crear un informe con información del proyecto de incidente	44
Exportar un proyecto de incidente	45
Borrar un proyecto de incidente	45

Solución de problemas	46
XProtect Incident Manager (solución de problemas)	46
Archivo de registro del sistema	46
Mensajes en XProtect Smart Client	46
Glosario	49

Copyright, marcas comerciales y exención de responsabilidad

Copyright © 2022 Milestone Systems A/S

Marcas comerciales

XProtect es una marca comercial registrada de Milestone Systems A/S.

Microsoft y Windows son marcas comerciales registradas de Microsoft Corporation. App Store es una marca de servicios de Apple Inc. Android es una marca registrada de Google Inc.

Todas las demás marcas comerciales de este documento pertenecen a sus respectivos propietarios.

Limitación de responsabilidad

Este documento está únicamente concebido como información general, y se ha elaborado con la debida diligencia.

Cualquier daño que pueda derivarse del uso de esta información será responsabilidad del destinatario, y nada de lo aquí escrito podrá ser considerado como ningún tipo de garantía.

Milestone Systems A/S se reserva el derecho de hacer modificaciones sin notificación previa.

Todos los nombres de personas y organizaciones utilizados en los ejemplos de este documento son ficticios. Todo parecido con cualquier persona física, en vida o fallecida, o jurídica real es pura coincidencia y carece de intencionalidad alguna.

Este producto podrá hacer uso de software de terceros, respecto del cual es posible que sean de aplicación condiciones propias. Si ese es el caso, encontrará más información en el archivo `3rd_party_software_terms_and_conditions.txt`, que se encuentra en la carpeta de instalación de su sistema Milestone.

Productos y versiones de VMS compatibles

Este manual describe las características soportadas por los siguientes productos VMS de XProtect:

- XProtect Corporate
- XProtect Expert
- XProtect Professional+
- XProtect Express+

Milestone prueba las funciones descritas en este manual con los productos VMS XProtect mencionadas en la versión actual y en las dos versiones anteriores.

Si las nuevas características solo son compatibles con la versión actual y no con las anteriores, puede encontrar información al respecto en las descripciones de las características.

Generalidades

Acerca de este manual

Este manual contiene asesoramiento y descripciones para administradores, integradores y operadores de sistemas que utilizan el add-on de XProtect Incident Manager.

En XProtect Management Client, los administradores y los integradores de sistemas pueden configurar permisos de usuario y las propiedades de incidentes que los operadores de XProtect Smart Client pueden asignar a proyectos de incidentes.

Los operadores de XProtect Smart Client manejan la creación y el mantenimiento diarios de proyectos de incidentes.

En este manual, cualquier referencia a la posición de elementos de la interfaz de usuario dan por supuesto que está usando la interfaz con el ajuste de visualización de izquierda a derecha.

¿Qué puede encontrar en los diferentes capítulos de este manual?

Capítulo Generalidades

En este capítulo, puede encontrar información sobre XProtect Incident Manager y sus características en XProtect Management Client y XProtect Smart Client, incluidas las novedades y la versión actual.

Capítulo Licencias

Este capítulo explica todo lo que usted, como administrador o integrador de sistemas, necesita saber sobre las licencias en relación con XProtect Incident Manager y cómo gestionar sus licencias en XProtect Management Client.

Capítulo Requisitos y consideraciones

Detalles que los administradores o los integradores de sistemas deben tener en cuenta antes de instalar XProtect Incident Manager, tanto para XProtect Management Client como para XProtect Smart Client.

Capítulo Configuración

Este capítulo es para administradores e integradores de sistemas. Aprenda a definir tipos de incidentes, estados y categorías. A estos se les conoce en conjunto como propiedades de incidentes, y puede definirlos en XProtect Management Client. Las propiedades de los incidentes ayudarán a los operadores de XProtect Smart Client a categorizar y gestionar proyectos de incidentes.

Capítulo Funcionamiento

Aquí puede leer sobre cómo los operadores pueden utilizar las características relacionadas con incidentes en XProtect Smart Client. Por ejemplo, iniciar y guardar proyectos de incidentes, añadir datos a los proyectos de incidentes, exportar proyectos de incidentes y generar informes.

Capítulo Solución de problemas

Incluye información sobre el significado de los distintos mensajes en XProtect Smart Client y cómo los administradores de sistemas pueden solucionar potenciales problemas.

XProtect Incident Manager (explicación)

Milestone ha desarrollado productos add-on que se integran completamente XProtect para darle una funcionalidad extra. Su archivo de licencia de XProtect controla el acceso a productos add-on.



La funcionalidad disponible depende del sistema que esté utilizando. Vea la lista completa de características, que está disponible en la página de descripción del producto en el sitio web Milestone (<https://www.milestonesys.com/solutions/platform/product-index/>).

XProtect Incident Manager es un add-on de Milestone que habilita a las organizaciones para que documenten incidentes y los combinen con evidencias de secuencias (vídeo y posiblemente audio) desde su instalación VMS de XProtect.

Los usuarios de XProtect Incident Manager pueden guardar toda la información del incidente en proyectos de incidentes. Desde los proyectos de incidentes, pueden hacer un seguimiento del estado y de las actividades de cada incidente. De este modo, los usuarios pueden gestionar incidentes de manera efectiva y compartir fácilmente sólidas evidencias de incidentes, tanto internamente con colegas como externamente con autoridades.

XProtect Incident Manager ayuda a las organizaciones a tener una visión general y a comprender los incidentes que se producen en las áreas que vigilan. Este conocimiento habilita a las organizaciones para que implementen pasos orientados a minimizar la posibilidad de que en el futuro se produzcan incidentes similares.

En XProtect Management Client, los administradores del VMS de XProtect de una organización pueden definir las propiedades disponibles del incidente en XProtect Incident Manager según las necesidades de la organización. Los operadores de XProtect Smart Client inician, guardan y gestionan proyectos de incidentes, y añaden distinta información a los proyectos de incidentes. Esto incluye texto libre, propiedades del incidente que han definido los administradores y secuencias del VMS de XProtect. Para una trazabilidad completa, el VMS de XProtect registra cuándo los administradores definen y editan propiedades del incidente y cuándo los operadores crean y actualizan los proyectos de incidentes.

Novedades

En XProtect Incident Manager 2022 R3

- El complemento de XProtect Incident Manager ahora también es compatible con XProtect Expert, XProtect Professional+ y XProtect Express+, versión 2022 R3 o posteriores.
- XProtect Incident Manager ahora puede mostrar más de 10 000 proyectos de incidentes.

En XProtect Incident Manager 2022 R2

- La primera versión de este add-on
- El add-on de XProtect Incident Manager es compatible con la versión 2022 R2 y posteriores de XProtect Corporate, y con la versión 2022 R2 y posteriores de XProtect Smart Client.

Licencias

Licencias de XProtect Incident Manager (explicación)

XProtect Incident Manager precisa de las siguientes licencias:

- Una **licencia básica** que cubra el uso completo de XProtect Incident Manager

El uso de XProtect Incident Manager solo es compatible con los siguientes productos de VMS y versiones:

- XProtect Corporate 2022 R2 y posterior: hay una licencia básica para XProtect Incident Manager incluida
- XProtect Expert, XProtect Professional+ y XProtect Express+ 2022 R3 y posterior: comprar una licencia básica para XProtect Incident Manager por separado.

Active su licencia de XProtect Incident Manager

Si está utilizando la versión 2022 R2 o posterior de XProtect Corporate, la licencia para XProtect Incident Manager está incluida y se activa junto con su licencia para su VMS de XProtect.

Si ha comprado XProtect Incident Manager para su instalación existente de XProtect Expert, XProtect Professional+ o XProtect Express+, versión 2022 R3 o posteriores, solo tiene que activar su licencia nueva.

Consulte también la sección sobre cómo activar licencias en el manual del administrador de XProtect VMS (<https://doc.milestonesys.com/2022r3/es-ES/portal/htm/chapter-page-mc-administrator-manual.htm>).

Requisitos y consideraciones

Requisitos del sistema

Los requisitos del sistema para el add-on de XProtect Incident Manager son los mismos que los requisitos del sistema para su VMS de XProtect y XProtect Smart Client.

Para obtener información acerca de los requisitos de sistema para las distintas aplicaciones del VMS y componentes del sistema, vaya al sitio web de Milestone (<https://www.milestonesys.com/systemrequirements/>).

Se requiere detección de movimiento

Ninguna característica relacionada con XProtect Incident Manager activa, o se puede configurar para que active, la grabación de secuencias.

Para garantizar que sus operadores de XProtect Smart Client puede añadir secuencias de grabación relevantes de cámaras a sus proyectos de incidentes, habilite la detección de movimiento en sus cámaras. Si se está produciendo un incidente, habrá movimiento. Si ha habilitado la detección de movimiento, también habrá grabaciones para añadir como secuencias en sus proyectos de incidentes.

Puertos utilizados por XProtect Incident Manager

El servicio de XProtect Incident Manager y sus componentes de servidor utilizan las siguientes conexiones entrantes.

Número de puerto	Protocolo	Proceso	Conexiones desde...	Objetivo
80	HTTP	IIS	XProtect Smart Client y la Management Client	<p>La finalidad del puerto 80 y del puerto 443 es la misma. Sin embargo, qué puerto utiliza el VMS depende de si usted ha utilizado certificados para proteger la comunicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se ha protegido la comunicación con certificados, el VMS utiliza el puerto 80. • Si usted ha protegido la comunicación con certificados, el VMS utiliza el puerto 443.
443	HTTPS	IIS		

Para ver una descripción general de todos los puertos que utiliza el VMS, consulte el manual del administrador de XProtect VMS (<https://doc.milestonesys.com/2022r3/es-ES/portal/htm/chapter-page-mc-administrator-manual.htm>).

Registro y bases de datos de SQL

Bases de datos SQL y almacenamiento de datos

XProtect Incident Manager tiene su propia base de datos SQL, llamada Surveillance_IM. En la base de datos SQL de Surveillance_IM, el sistema almacena información sobre todos sus proyectos de incidentes, los datos añadidos a los proyectos de incidentes y entradas de registros sobre algunas actividades de usuarios relacionadas con XProtect Incident Manager. Todas las secuencias, añadidas o no a proyectos de incidentes, siempre se almacenan en las bases de datos de medios de sus cámaras, en el almacenamiento de sus servidores de grabación.

Archivo de registro del sistema para XProtect Incident Manager

En el ordenador en el que ha instalado el componente del sistema Management Server, puede encontrar el archivo de registro del sistema para XProtect Incident Manager. La ubicación del archivo de registro del sistema es C:\ProgramData\Milestone\XProtect Incident Manager\Registros. Consulte el archivo de registro si necesita solucionar errores del sistema.

Cuando el archivo de registro del sistema para XProtect Incident Manager pasa a tener un tamaño superior a 10 MB, el VMS copia y archiva el archivo en una subcarpeta de Archivo. El VMS escribe nuevas entradas en un nuevo archivo de registro del sistema. Si tiene los permisos adecuados, puede cambiar cuándo archiva el VMS el archivo de registro del sistema. Cambie el valor para el valor **maxsize** del archivo en el archivo C:\Program Files\Milestone\XProtect Management Server\IIS\IncidentManager\Web.config.

Registro de la actividad de los usuarios en Management Client y XProtect Smart Client

XProtect Incident Manager almacena registros detallados de la actividad de los usuarios en bases de datos SQL.

Cuando los administradores en Management Client crean, habilitan y editan propiedades de incidentes, estas actividades se escriben en la base de datos SQL del servidor de registro **SurveillanceLogServerV2**.

Cuando los operadores de XProtect Smart Client crean y editan proyectos de incidentes, las actividades se escriben en la propia base de datos SQL de XProtect Incident Manager llamada **Surveillance_IM**, en la base de datos SQL **SurveillanceLogServerV2** del servidor de registro o en ambas bases de datos SQL.

Dónde se registren las actividades depende de la actividad concreta.

Cuando y donde	Actividad	Actividad registrada	
		Surveillance_IM	SurveillanceLogServerV2
Administradores en Management Client	Definir, editar y borrar todas las propiedades y los ajustes de incidentes relacionados con XProtect Incident Manager.	No	Sí
Operadores en XProtect Smart Client	Crear y borrar proyectos de incidentes. Generar e imprimir informes de incidentes.	Sí	Sí
	Abrir y exportar proyectos de incidentes.	Sí	No
	Editar proyectos de incidentes. Por ejemplo, aplicar o cambiar tipos, estados, categorías y	Sí	No

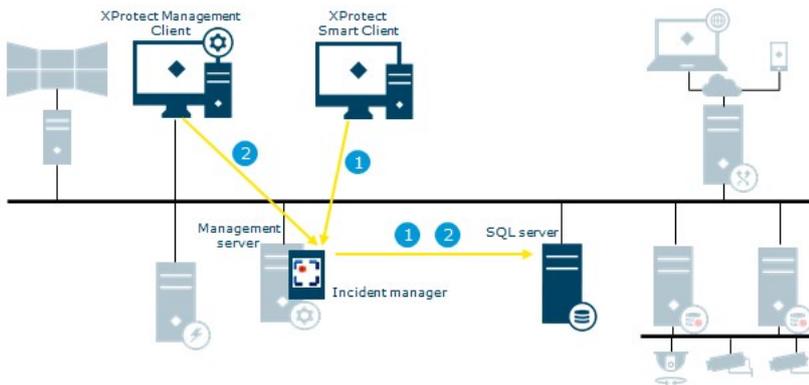
Cuando y donde	Actividad	Actividad registrada	
		Surveillance_IM	SurveillanceLogServerV2
	datos de incidentes, y añadir comentarios o información sobre llamadas.		
	Cree y elimine secuencias. Añadir y quitar secuencias de proyectos de incidentes.	Sí	No

La base de datos de Surveillance_IM está ubicada en la misma instalación de SQL Server que la base de datos SQL para el servicio Management Server. Si mueve la base de datos SQL para el servicio Management Server, debe mover la base de datos Surveillance_IM a la misma ubicación. Puede mover y hacer una copia de seguridad de la base de datos Surveillance_IM del mismo modo que hace con otras bases de datos SQL.

Consulte también las secciones sobre mover el servidor de gestión y gestionar bases de datos SQL en el manual del administrador de XProtect VMS (<https://doc.milestonesys.com/2022r3/es-ES/portal/htm/chapter-page-mc-administrator-manual.htm>).

Arquitectura de sistema

El XProtect Incident Manager se instala en el mismo ordenador que el servicio Management Server.



1. Un operador de XProtect Smart Client empieza, guarda, edita o borra un proyecto de incidente. La información sobre el proyecto de incidentes y sus datos se guardan en la base de datos SQL Surveillance_IM propia del complemento. Las actividades relacionadas con proyectos de incidentes, dependiendo de la actividad, se registran en la propia base de datos SQL Surveillance_IM del add-on, en la base de datos SQL Log Server del servicio SurveillanceLogServerV2 o en ambos.
2. Un administrador de Management Client crea, edita o borra una propiedad del incidente. La definición de la propiedad del incidente se guarda en la base de datos SQL Surveillance_IM propia del complemento. La actividad del usuario se registra en la base de datos SQL SurveillanceLogServerV2 del servicio Log Server.

Clústeres

Puede hacer un clúster de su instalación de XProtect Incident Manager.

También puede ver la información disponible sobre clústeres en el manual de administrador para su VMS de XProtect.

XProtect Incident Manager y Milestone Federated Architecture

Puede utilizar XProtect Incident Manager en una instalación que forme parte de una jerarquía de sitios federados de sitios principal/secundario.

Puede utilizar XProtect Incident Manager en todos los sitios con una licencia básica para XProtect Incident Manager. Puede añadir secuencias de su propio sitio y sus sitios secundarios a sus proyectos de incidentes.

Sin embargo, los proyectos de incidentes solo están disponibles en el sitio en el que se crean. Los operadores de XProtect Smart Client que trabajen en otros sitios, tanto sitios principales como secundarios, no tendrán acceso a los proyectos de incidentes, aunque las secuencias de sus sitios se añadan al proyecto de incidentes.

También puede ver la información disponible sobre Milestone Federated Architecture™ en el manual de administrador para su VMS de XProtect.

Resumen de los primeros pasos

Antes de poder empezar a utilizar las funcionalidades en XProtect Incident Manager, debe:

1. Instale y active su VMS de XProtect.

Consulte también la sección sobre cómo activar licencias en el manual del administrador de XProtect VMS (<https://doc.milestonesys.com/2022r3/es-ES/portal/html/chapter-page-mc-administrator-manual.htm>).

2. Habilitar la detección de movimiento.
3. Configurar el comportamiento de XProtect Incident Manager en XProtect Management Client.

Consulte también [Propiedades de incidentes en Management Client \(explicación\)](#) en la página 18.

4. Finalmente, puede empezar a guardar proyectos de incidentes en XProtect Smart Client para documentar y gestionar incidentes, y compartir información acerca de ellos con partes relevantes dentro y fuera de su organización.

Consulte también [Proyectos de incidentes y propiedades \(explicación\)](#) en la página 33.

Instalación

Instalación de XProtect Incident Manager (explicado)

Al instalar XProtect Corporate 2022 R2 o posterior, XProtect Incident Manager también está instalado.

Si ha comprado XProtect Incident Manager con XProtect Expert, XProtect Professional+, y XProtect Express+ 2022 R3 y posterior, XProtect Incident Manager también está instalado.

Para cómo instalar su VMS, consulte el manual del administrador para su producto de VMS.

El XProtect Incident Manager se instala en el mismo ordenador que el servicio Management Server. Consulte también [Arquitectura de sistema en la página 14](#).

XProtect Incident Manager y el servicio de Log Server

Si no está instalado el servicio de Log Server, el VMS no puede registrar algunas de las actividades del usuario relacionadas con XProtect Incident Manager.

Si no instaló el servicio de Log Server durante la instalación inicial, pero lo instaló más adelante, debe reiniciar el servicio de Incident Manager.

Para reiniciar el servicio de Incident Manager, abra el gestor de Servicios de información de Internet (IIS). Haga clic con el botón derecho en **VideoOs IM AppPool** y seleccione **Detener**, después haga clic con el botón derecho en **VideoOs IM AppPool** de nuevo y seleccione **Iniciar**.

Después de reiniciar, el VMS empieza a escribir entradas del registro en la base de datos SQL SurveillanceLogServerV2 del servidor de registro. Consulte también [Registro y bases de datos de SQL en la página 12](#).

Configuración

Propiedades de incidentes en Management Client (explicación)

Las propiedades de incidentes son todos los datos y ajustes que puede definir para ayudar a documentar y gestionar incidentes en XProtect Smart Client. Los operadores de XProtect Smart Client pueden utilizar las propiedades de los incidentes que defina para categorizar, gestionar y hacer un seguimiento del estado de los incidentes en proyectos de incidentes.

Para ver un escenario práctico detallado de cómo usar y definir las distintas propiedades de los incidentes, consulte [El escenario en la página 18](#).

Las siguientes propiedades de incidentes están disponibles:

Propiedad	Uso
Tipos	Los operadores de XProtect Smart Client pueden asignar un tipo de incidente a un proyecto de incidente cada vez. Los operadores de XProtect Smart Client pueden asignar el tipo cuando creen o actualicen un proyecto de incidente. Consulte Definir y editar tipos de incidentes en la página 26 .
Estados	Un proyecto de incidente puede estar en un estado de incidente cada vez. Los operadores de XProtect Smart Client pueden asignar el estado cuando actualicen un proyecto de incidente existente. Consulte Definir y editar estados de incidentes en la página 26 .
Categorías	Las categorías de incidentes y los datos de incidentes son opcionales. Si habilita y define estas propiedades relacionadas con incidentes, los operadores de XProtect Smart Client pueden añadir información adicional seleccionando los valores de propiedades definidos cuando actualicen un proyecto de incidente existente. Consulte Definir y editar categorías de incidentes en la página 27 y Definir y editar datos de incidentes en la página 28 .

Un escenario de cómo usar y definir propiedades de incidentes

El escenario

Puede utilizar y definir las distintas propiedades del incidente en XProtect Incident Manager para obtener una visión general de sus incidentes y para ayudar a estandarizar cómo documentan y gestionan incidentes los operadores de XProtect Smart Client.

En el siguiente escenario imagine que quiere documentar y gestionar las circunstancias que rodean lesiones en el lugar de trabajo. Para este escenario, necesita las siguientes propiedades de incidente.

Tipos de incidente

Primero, utilizará tipos de incidentes para documentar los detalles más importantes de sus lesiones en el lugar de trabajo. En este escenario, le gustaría saber:

- ¿Quién resulta lesionado?

Vea cómo en [Escenario: Utilice tipos de incidentes para documentar quién resulta lesionado en la página 19](#).

Categorías de incidente

Después, introducirá categorías de incidentes para categorizar cada lesión en el lugar de trabajo y, con suerte, formas de prevenirlas en el futuro. En este escenario, le gustaría saber:

- ¿Cuáles son las razones detrás de las lesiones en el lugar de trabajo?
- ¿Dónde ocurren las lesiones en el lugar de trabajo?

Vea cómo en [Escenario: Utilice categorías de incidentes para documentar por qué y dónde se producen lesiones en la página 21](#).

Datos del incidente

Finalmente, introducirá los datos del incidente para documentar más detalles sobre cada lesión en el lugar de trabajo. En este escenario, le gustaría saber:

- ¿Cuántas personas resultaron lesionadas?
- ¿Se notificó un contacto de emergencia?
- ¿Resultados bienes dañados, y cuál es su valor?

Vea cómo en [Escenario: Utilice datos de incidentes para documentar el número de lesionados y circunstancias adicionales en la página 24](#).

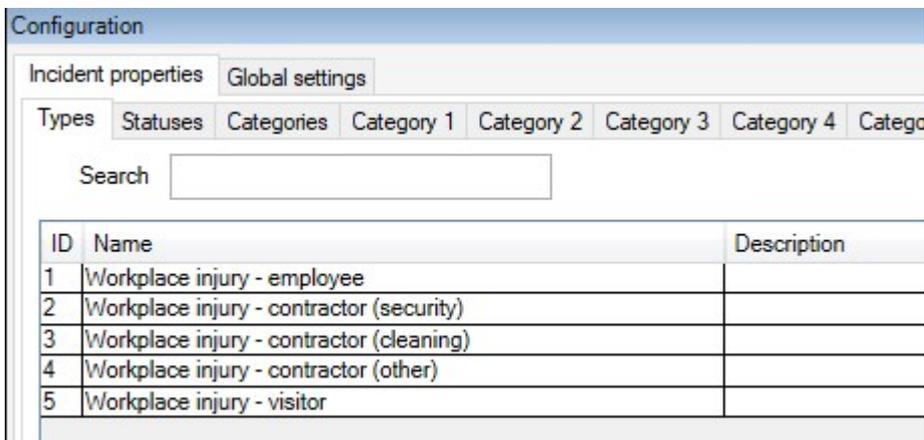
Escenario: Utilice tipos de incidentes para documentar quién resulta lesionado

Para empezar a hacer un seguimiento de las lesiones en el lugar de trabajo, primero se centrará únicamente en quién resulta lesionado. Utilizará tipos de incidentes para documentar estos datos.

En el panel **Navegación del sitio** en XProtect Management Client, seleccione **Incidentes** y, luego, **Propiedades del incidente**. Seleccione la pestaña **Tipos**.

Cree los siguientes tipos de incidentes:

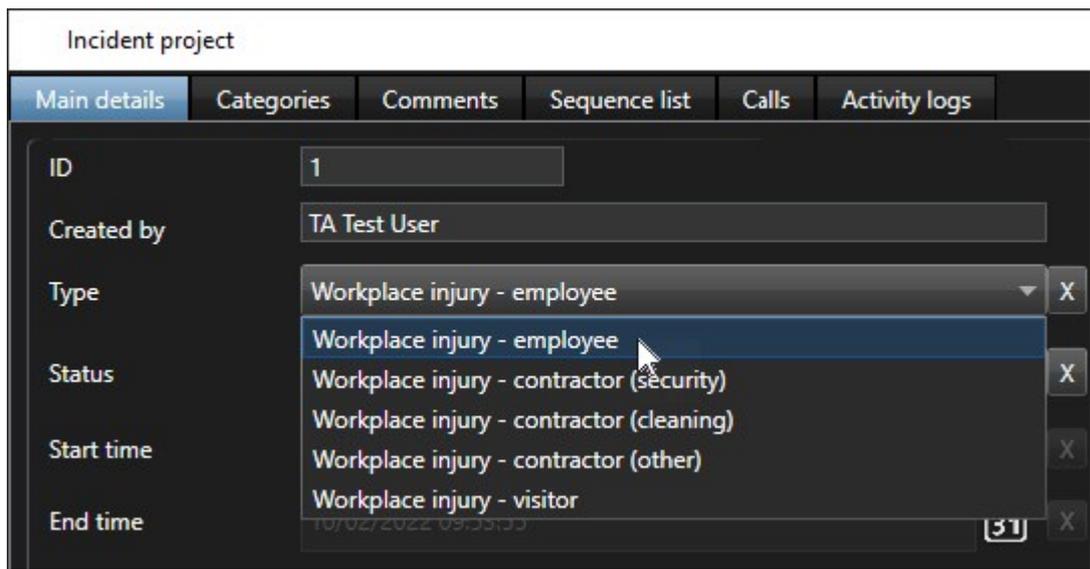
Nombres de tipos de incidentes
Lesión en el lugar de trabajo - empleado
Lesión en el lugar de trabajo - contratista (seguridad)
Lesión en el lugar de trabajo - contratista (limpieza)
Lesión en el lugar de trabajo - contratista (otro)
Lesión en el lugar de trabajo - visitante



Guarde los ajustes y pida a los operadores de XProtect Smart Client que reinicien XProtect Smart Client.

Aspecto de los tipos de incidente definidos en XProtect Smart Client

La siguiente vez que los operadores inicien sesión en XProtect Smart Client e inicien o actualicen un proyecto de incidente, pueden asignar uno de los tipos de incidente nuevos al proyecto de incidente.



Escenario: Utilice categorías de incidentes para documentar por qué y dónde se producen lesiones

Las lesiones en el lugar de trabajo siguen ocurriendo, y los operadores de XProtect Smart Client crean más y más proyectos de incidentes para documentar las lesiones, de modo que ahora entiende mejor quién se está lesionando. Usted decide documentar más circunstancias sobre las lesiones. Por ejemplo, ahora puede ver que:

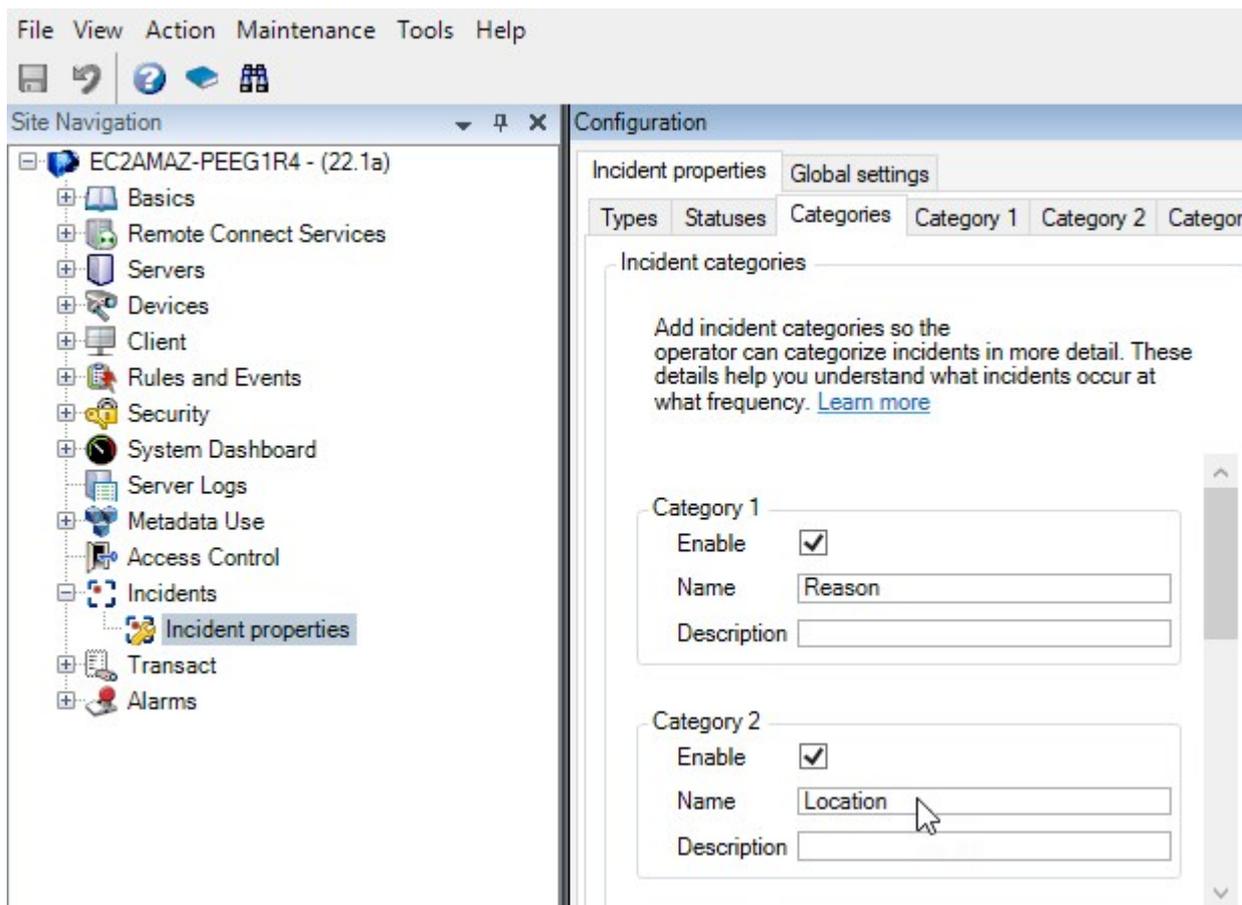
- La mayoría de las lesiones están relacionadas con caídas o golpearse con un objeto. Quiere asegurarse de que cada proyecto de incidente tenga información sobre el motivo de la lesión
- La mayoría de lesiones ocurren en el laboratorio y en la sala de almacenamiento, y unos pocos ocurren en las oficinas. Quiere asegurarse de que cada proyecto de incidente tenga información sobre la ubicación donde se produce la lesión

Para documentar los detalles anteriores, usted habilita y define categorías de incidentes.

En el panel **Navegación del sitio** en XProtect Management Client, seleccione **Incidentes** y, luego, **Propiedades del incidente**. Seleccione la pestaña **Categorías**.

Cree las siguientes categorías de incidentes:

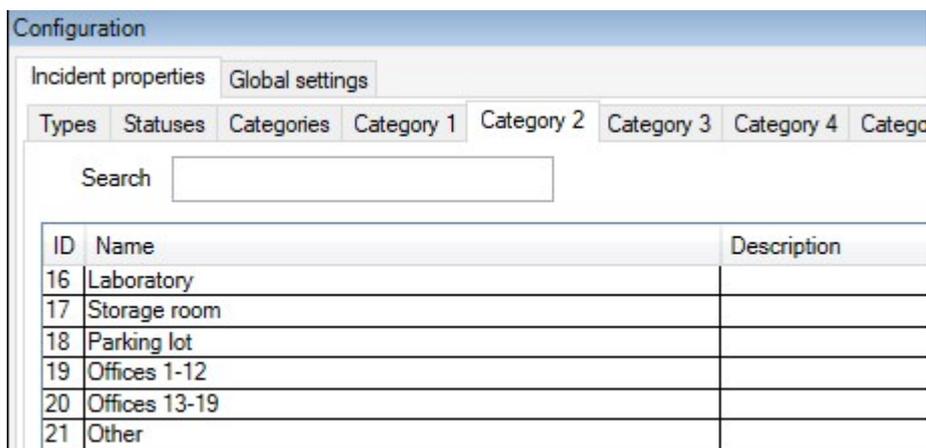
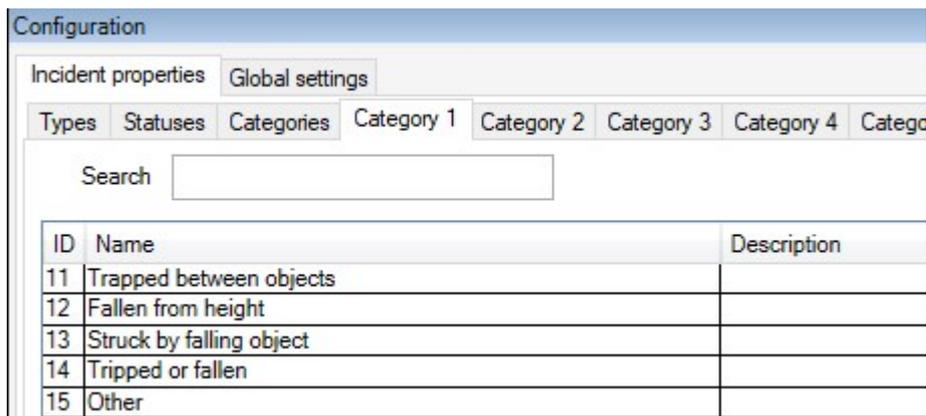
Categoría	Nombre	Descripción
1	Motivo	¿Qué ocurrió?
2	Ubicación	¿Dónde se produjo el incidente?



A continuación, en la pestaña **Categoría 1** y en la pestaña **Categoría 2**, creamos los valores para los motivos y las ubicaciones más habituales de las lesiones.

Cree los siguientes valores para las categorías de incidentes:

Para categoría	Nombres de categoría
Categoría 1 (Motivo)	Atrapamiento entre objetos Caída desde altura Golpeo por caída de un objeto Tropiezo o caída Otro
Categoría 2 (Ubicación)	Laboratorio Sala de almacenamiento Parking Oficinas 1-12 Oficinas 13-19 Otro

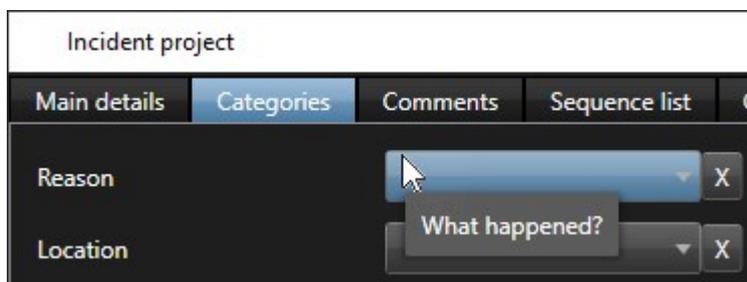


Guarde los ajustes y pida a los operadores de XProtect Smart Client que reinicien XProtect Smart Client.

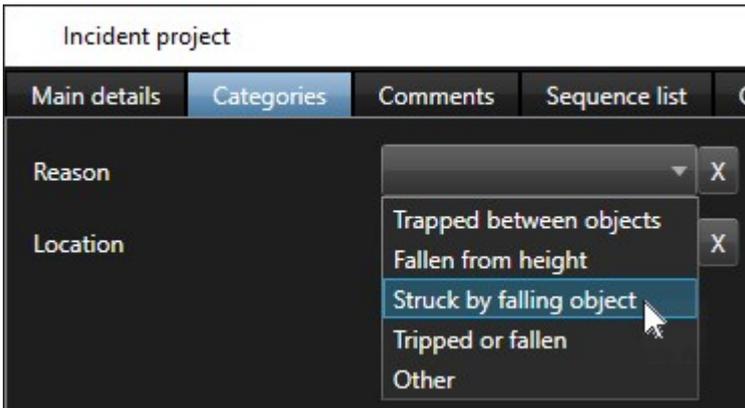
La siguiente vez que los operadores inicien sesión en XProtect Smart Client y actualicen un proyecto de incidente, pueden asignar las categorías nuevas y los valores de las categorías al proyecto de incidente.

Aspecto de las categorías de incidentes y los valores de categoría definidos en XProtect Smart Client

Los nombres y las descripciones de las categorías de incidentes que habilite y defina aparecerán ahora como etiquetas y globos de ayuda. Para ver categorías de incidentes, seleccione la pestaña **Incidentes**, haga doble clic en un proyecto de incidente para abrirlo y seleccione la pestaña **Categorías**.



Los valores de las categorías de incidente que haya definido aparecen en las listas junto a la categoría a la que pertenecen. Para ver valores, seleccione la pestaña **Incidentes**, haga doble clic en un proyecto de incidente para abrirlo y seleccione la pestaña **Categorías**.



Escenario: Utilice datos de incidentes para documentar el número de lesionados y circunstancias adicionales

Como la documentación de los incidentes es cada vez más exhaustiva, se da cuenta de que es necesario documentar circunstancias adicionales de cada lesión de forma estructurada. Por ejemplo, en cada proyecto de incidente, quiere documentar:

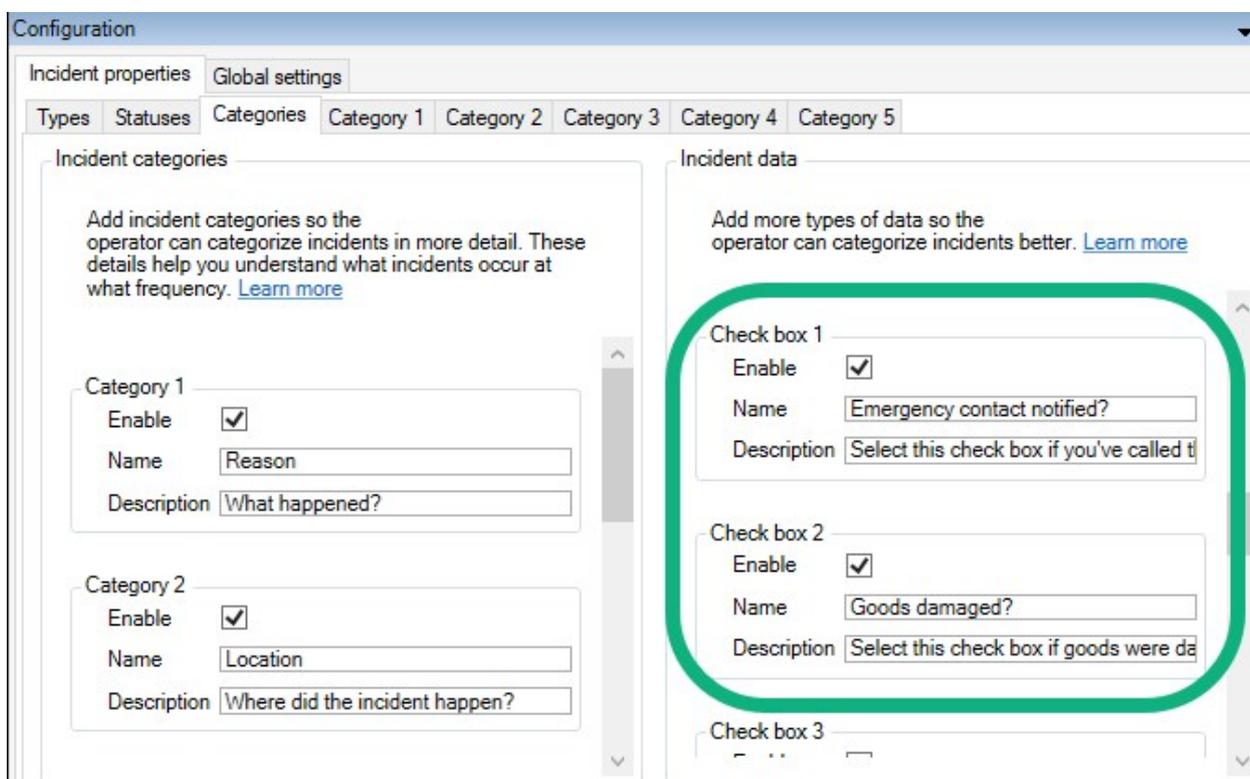
- ¿Cuántas personas resultaron lesionadas?
- ¿Se notificó a un contacto de emergencia?
- ¿También resultaron dañados bienes en el incidente?
- En caso afirmativo, ¿cuál es el valor de los bienes dañados?

En el panel **Navegación del sitio** en XProtect Management Client, seleccione **Incidentes** y, luego, **Propiedades del incidente**. Seleccione la pestaña **Categorías**.

Habilite y defina los siguientes datos de los incidentes:

Habilitar	Defina	
Datos del incidente	Nombre	Descripción
Número entero 1	Número de personas lesionadas	
Casilla 1	¿Notificación a un contacto de emergencia?	Seleccione esta casilla si ha llamado al contacto de emergencia del empleado.

Habilitar	Defina	
Datos del incidente	Nombre	Descripción
Casilla 2	¿Bienes dañados?	Seleccione esta casilla si resultaron dañados bienes.
Número decimal 1	Valor aproximado de los daños (USD)	



Guarde los ajustes y pida a los operadores de XProtect Smart Client que reinicien XProtect Smart Client.

La próxima vez que los operadores inicien sesión en XProtect Smart Client y actualicen un proyecto de incidente, pueden usar elementos de datos de incidentes para documentar más detalles sobre lesiones en el lugar de trabajo.

Aspecto de los datos de incidentes habilitados y definidos en XProtect Smart Client

Los nombres y las descripciones de los elementos de datos de incidentes habilitados y definidos aparecerán como etiquetas y globos de ayuda. Para verlos, seleccione la pestaña **Incidentes**, haga doble clic en un proyecto de incidente para abrirlo y seleccione la pestaña **Categorías**.

The screenshot shows the 'Incident project' window with the 'Categories' tab selected. The 'Goods damaged?' checkbox is checked, and a tooltip message is displayed: 'Select this check box if goods were damaged.' Other visible fields include 'Number of people injured' (1), 'Emergency contact notified?' (checked), and 'Approximate value of damage' (100.00).

Definir y editar tipos de incidentes

Los tipos de incidentes son la principal forma de categorizar y distinguir entre incidentes. Los operadores de XProtect Smart Client pueden asignar un tipo de incidente a cada proyecto de incidente cuando creen o actualicen proyectos de incidentes.

Para definir o editar un tipo de incidente en Management Client:

1. Seleccione **Navegación del sitio > Propiedades del incidente**.
2. En la pestaña **Tipos**, seleccione:
 - **Añadir** para definir un nuevo tipo de incidente
 - **Editar** para actualizar un tipo de incidente existente
 - **Borrar** para quitar un tipo de incidente existente



No puede editar o borrar los tipos de incidente asignados a uno o más proyectos de incidente en XProtect Smart Client. Antes de editar o borrar tipos de incidentes, pulse F5 para actualizar e incluir los cambios más recientes en los proyectos de incidentes.

3. Guarde los ajustes y pida a los operadores de XProtect Smart Client que reinicien XProtect Smart Client.

La siguiente vez que los operadores inicien sesión en XProtect Smart Client, se verán reflejados sus cambios en las propiedades del incidente.

Para ver un ejemplo de escenario de uso de tipos de incidentes, consulte [Escenario: Utilice tipos de incidentes para documentar quién resulta lesionado en la página 19](#).

Definir y editar estados de incidentes

Los estados de incidentes ayudan a los operadores de XProtect Smart Client a hacer un seguimiento del progreso de la investigación de un incidente. Los operadores de XProtect Smart Client pueden asignar un estado a cada proyecto de incidente cuando actualicen proyectos de incidentes existentes.

Ejemplos de estados de incidentes son:

- **Nuevo**
- **En curso**
- **En espera**
- **Cerrado**

Para definir o editar un estado de incidente en Management Client:

1. Seleccione **Navegación del sitio > Incidentes > Propiedades del incidente**.
2. En la pestaña **Estados**, seleccione:
 - **Añadir** para definir un nuevo estado de incidente
 - **Editar** para actualizar un estado de incidente existente
 - **Borrar** para quitar un estado de incidente existente



No puede editar o borrar los estados de incidentes asignados a uno o más proyectos de incidentes en XProtect Smart Client. Antes de editar o borrar estados de incidentes, pulse F5 para actualizar e incluir los cambios más recientes en proyectos de incidentes.

3. Guarde los ajustes y pida a los operadores de XProtect Smart Client que reinicien XProtect Smart Client.

La siguiente vez que los operadores inicien sesión en XProtect Smart Client, se verán reflejados sus cambios en las propiedades del incidente.

Definir y editar categorías de incidentes

Las categorías de incidentes ayudan a los operadores de XProtect Smart Client a categorizar proyectos de incidentes con más detalle. Las categorías de incidentes son opcionales. Cuando haya habilitado la propiedad del incidente, los operadores de XProtect Smart Client pueden asignarlos a todos los proyectos de incidentes con independencia de su tipo de incidente asignado, estado de incidente u otras propiedades del incidente.

Puede habilitar y utilizar cinco categorías de incidentes.

Para habilitar y definir o editar una categoría de incidente en Management Client:

1. Seleccione **Navegación del sitio > Incidentes > Propiedades del incidente**.
2. Seleccione la pestaña **Categorías** y, en el área **Categorías de incidentes** habilite una categoría.
3. Asigne un nombre a la categoría y, opcionalmente, una descripción.
4. Ahora, seleccione la pestaña **Categoría 1-5** correspondiente a la categoría que ha habilitado. Por ejemplo, si ha habilitado **Categoría 2** en la pestaña **Categorías**, seleccione la pestaña **Categoría 2**.

5. En la pestaña **Categoría 1-5** derecha, seleccione:
 - **Añadir** para definir un nuevo valor de categoría
 - **Editar** para actualizar un valor de categoría existente
 - **Borrar** para quitar un valor de categoría existente



No puede editar ni borrar valores de categorías que los operadores de XProtect Smart Client han asignado a uno o más proyectos de incidentes. Antes de editar o borrar valores de categorías, pulse F5 o seleccione **Actualizar** para asegurarse de que se ven reflejados los cambios más recientes realizados en los proyectos de incidentes.

6. Guarde los ajustes y pida a los operadores de XProtect Smart Client que reinicien XProtect Smart Client.

La siguiente vez que los operadores inicien sesión en XProtect Smart Client, se verán reflejados sus cambios en las propiedades del incidente.

Para ver un ejemplo de escenario de uso de categorías de incidentes, consulte [Escenario: Utilice categorías de incidentes para documentar por qué y dónde se producen lesiones en la página 21](#).

Definir y editar datos de incidentes

Los datos de incidentes ayudan a los operadores de XProtect Smart Client a categorizar proyectos de incidentes con más detalle. Los datos de incidentes son opcionales. Cuando haya habilitado la propiedad del incidente, los operadores de XProtect Smart Client pueden asignarlos a todos los proyectos de incidentes con independencia de su tipo de incidente asignado, estado de incidente u otras propiedades del incidente.

Existen distintos tipos de datos de incidentes:

- Campos para introducir un número entero, un número decimal y texto libre
- Selección de casillas, así como fecha y hora

Puede habilitar y definir tres de cada tipo de dato de incidente.

Para habilitar y definir o editar un dato de incidente en Management Client:

1. Seleccione **Navegación del sitio > Incidentes > Propiedades del incidente**.
2. Seleccione la pestaña **Categorías**, a continuación, en el área **Datos del incidente**, habilite el tipo de dato del incidente que sea más adecuado para lo que quiere archivar.
3. Asigne al tipo de dato del incidente un nombre y, opcionalmente, una descripción.
4. En caso necesario, habilite y defina más tipos de datos de incidentes.
5. Pida a los operadores de XProtect Smart Client que reinicien XProtect Smart Client.

La siguiente vez que los operadores inicien sesión en XProtect Smart Client, se verán reflejados sus cambios en las propiedades del incidente.

Para ver un ejemplo de escenario de uso de datos de incidentes, consulte [Escenario: Utilice datos de incidentes para documentar el número de lesionados y circunstancias adicionales en la página 24](#).

Definir y editar ajustes de informes

Los operadores de XProtect Smart Client pueden crear un informe con toda la información textual que se ha añadido a un proyecto de incidente.

Si quiere un título principal concreto de estos informes aparte del subtítulo **Informe de incidentes**, puede definir este título en Management Client. Por ejemplo, el título principal podría ser el nombre de su organización.

Para definir o editar los ajustes del informe en Management Client:

1. Seleccione **Navegación del sitio > Incidentes > Propiedades del incidente**.
2. Seleccione la pestaña **Ajustes globales**.
3. En el campo **Título del informe**, escriba el título principal del informe.
4. Seleccione **Guardar**.

Especificar permisos para características y elementos de la interfaz de usuario en XProtect Incident Manager

Puede especificar los permisos para características relacionadas con incidentes y elementos de la interfaz de usuario que:

- Los cometidos de operador tienen permiso para ver y gestionar en XProtect Smart Client
- Los cometidos de administrador tienen permiso para ver y definir en XProtect Management Client.

Puede decidir:

- No dar ningún permiso
- Dar permisos solo de visualización
- Dar permisos de gestión

Para permitir a los usuarios ver y acceder a elementos de la interfaz de usuario, debe dar a los usuarios permiso para verlos.

Cuando da a los usuarios permiso para gestionar una característica, les permite ver, crear, editar y borrar ajustes y propiedades relacionadas con esa característica. El permiso de visualización permite a los usuarios solo ver los ajustes y las propiedades relacionados con la característica, pero no crearlos, editarlos ni borrarlos.

Los usuarios asignados a los cometidos **Administradores** siempre tienen todos los permisos para todas las características relacionadas con incidentes y la interfaz de usuario tanto en Management Client como en XProtect Smart Client.

Para especificar permisos en Management Client:

1. Seleccione **Navegación del sitio > Seguridad > Cometidos**.
2. Seleccione la pestaña **Incidentes** y expanda el nodo **Incidentes** en la ventana **Ajustes de cometidos**.
3. Si quiere dar a un operador de XProtect Smart Client permisos de cometido para gestionar o ver proyectos de incidentes:
 1. Seleccione un cometido de operador o cree uno.
 2. Seleccione **Propiedades del incidente** y dé permiso para **Vista**, de modo que las propiedades del incidente que defina en Management Client estén a disposición de los usuarios con el cometido de operador.
 3. Si quiere dar al operador permisos de cometido para características generales y elementos de la interfaz de usuario relacionados con proyectos de incidentes, seleccione el nodo **Proyectos de incidentes**; a continuación, seleccione si el cometido debe tener permisos para gestionar o solo visualizar proyectos de incidentes.
 4. Si quiere dar permisos para más características adicionales y elementos de la interfaz de usuario, expanda **Proyectos de incidentes**, seleccione una característica o un elemento de la interfaz de usuario, y dé el permiso.
4. Si quiere dar permisos al cometido de un administrador de Management Client:
 1. Seleccione un cometido de administrador o cree uno.
 2. Seleccione **Propiedades del incidente** y seleccione si el cometido debe tener permiso para gestionar o solo visualizar las propiedades de los incidentes que los administradores pueden definir para los operadores de XProtect Smart Client.



Si quiere dar a los operadores de XProtect Smart Client permiso para exportar secuencias añadidas a proyectos de incidentes, defínalo en un perfil de Smart Client.

Consulte la sección sobre perfiles de Smart Client en el manual del administrador de XProtect VMS (<https://doc.milestonesys.com/2022r3/es-ES/portal/htm/chapter-page-mc-administrator-manual.htm>).

Para obtener más información sobre los ajustes de permisos relacionados con XProtect Incident Manager, consulte [Pestaña Incidente \(nodo Seguridad > Cometidos\)](#) en la [página 31](#).

Detalles de interfaz de usuario

Propiedades del incidente (nodo Incidentes)

La siguiente información describe ajustes relacionados con XProtect Incident Manager.

Pestaña Propiedades del incidente

La pestaña **Propiedades del incidente** contiene las siguientes subpestañas. Tienen los ajustes de todas las propiedades de incidentes que puede definir para sus operadores de XProtect Smart Client:

- Tipos
- Estados
- Categorías
- Categoría 1-5

Todas las propiedades de incidentes tienen los siguientes ajustes:

Nombre	Descripción
Nombre	Los nombres de propiedades de incidentes no tienen por qué ser únicos, pero utilizar nombres de propiedades de incidentes únicos y descriptivos es una ventaja en muchas situaciones.
Descripción	Una explicación más detallada de la propiedad del incidente definida. Por ejemplo, si ha creado una categoría llamada <i>Ubicación</i> , su descripción podría ser <i>¿Dónde ocurrió el incidente?</i>

Pestaña Ajustes generales

Nombre	Descripción
Título del informe	Los operadores de XProtect Smart Client pueden crear un informe con toda la información textual que se ha añadido a un proyecto de incidente. Con este ajuste, puede definir el título principal de estos informes.

Pestaña Incidente (nodo Seguridad > Cometidos)

Si tiene XProtect Incident Manager, puede especificar los permisos siguientes para sus cometidos.

Para dar a un cometido de administrador de Management Client los permisos para gestionar o visualizar propiedades de incidentes, seleccione el nodo **Propiedades de incidentes**.

Para dar a un operador de XProtect Smart Client permiso para ver las propiedades del incidente definidas, seleccione **Propiedades del incidente** y conceda el permiso **Ver**. Para dar permisos generales para gestionar o visualizar proyectos de incidentes, seleccione el nodo **Proyecto de incidente**. Expanda el nodo **Proyecto de incidente** y seleccione uno o más subnodos para dar permisos para estas características o capacidades específicas adicionales.

Nombre	Descripción
Gestión	Da al cometido permiso para gestionar (ver, crear, editar y borrar) ajustes y propiedades relacionados con una característica o ver un elemento de la interfaz de usuario representado por el nodo seleccionado en Management Client o XProtect Smart Client.
Vista	Da al cometido permiso para ver (pero no crear, editar y borrar) ajustes y propiedades relacionados con una característica, vista, propiedades del incidente definidas, o ver un elemento de la interfaz de usuario representado por el nodo seleccionado en Management Client o XProtect Smart Client.

Funcionamiento

XProtect Incident Manager (uso)

Cuando el add-on de XProtect Incident Manager está instalado y configurado, y los administradores del VMS le han dado los permisos necesarios, puede documentar y gestionar incidentes en XProtect Smart Client y guardar toda la información en proyectos de incidentes.

En la pestaña **Incidentes**, puede ver y actualizar sus proyectos de incidentes y gestionar sus incidentes. Normalmente añade secuencias y diversa información textual a sus proyectos de incidentes para documentar y probar lo que ocurrió cuando se produjo el incidente.

Para una mejor gestión de incidentes, puede:

- Filtrar la lista de proyectos de incidentes para encontrar rápidamente el proyecto de incidente relevante
- Ver el estado, el tipo, la hora de inicio y de fin, así como la descripción de los distintos proyectos de incidentes
- Mantener actualizados sus proyectos de incidentes con las acciones más recientes y el desarrollo en la gestión de los incidentes
- Generar informes y exportar las secuencias del proyecto de incidente para compartir la evidencia interna o externamente

Proyectos de incidentes y propiedades (explicación)

Cuando los administradores del VMS de XProtect han configurado XProtect Incident Manager y le han dado los permisos necesarios, puede guardar toda la información sobre un incidente en un proyecto de incidente.

Puede encontrar todos los proyectos de incidente guardados en la pestaña **Incidentes**. Puede guardar tantos proyectos de incidentes como quiera. Hay 100 proyectos de incidentes por página en la lista, y los proyectos de incidentes se ordenan con el creado más recientemente en la parte de arriba. En la pestaña **Incidentes**, puede gestionar y actualizar proyectos de incidente y compartirlos con otros por medio de informes y exportaciones.

La información que puede añadir y las propiedades que puede definir en proyectos de incidentes son:

- Secuencias con vídeo y, potencialmente, audio del VMS de XProtect
- Propiedades de incidentes, como tipo, estado, categorías y elementos de datos
- Información de texto libre, como comentarios, descripciones e información sobre llamadas.

Los administradores de VMS de XProtect definen qué propiedades de incidentes están disponibles para asignar a sus proyectos de incidentes. Siempre puede añadir información en formato de texto libre y secuencias desde el VMS de XProtect a los proyectos de incidentes.

Cuando crea un proyecto de incidente nuevo, puede definir el tipo de incidente y darle una descripción. Cuando se crea el proyecto de incidente, normalmente se quiere añadir información adicional. Desde la pestaña **Incidentes**, haga doble clic en el proyecto de incidente para abrirlo. A continuación, puede añadir y

editar la distinta información y las propiedades disponibles en las distintas pestañas. Cuando sea necesario, puede compartir la información en los proyectos de incidentes con otras personas creando informes y exportaciones.

Ajustes en la pestaña Incidentes en XProtect Smart Client

Puede añadir más información a sus proyectos de incidentes cuando abre un incidente desde la pestaña **Incidentes**.

En la pestaña Detalles principales

Nombre	Descripción
ID	El ID único del proyecto de incidente asignado por el sistema. No puede cambiar esta propiedad.
Creado por	El nombre de la persona que creó el proyecto de incidente. No puede cambiar esta propiedad.
Tipo	El tipo de incidente. El administrador del sistema define los valores disponibles.
Estado	El estado de la gestión del incidente. El administrador del sistema define los valores disponibles.
Hora de inicio y fin	Las horas de inicio y fin de todas las secuencias que ha añadido a su proyecto de incidente. No puede cambiar esta propiedad.
Descripción	Una descripción del incidente.

En la pestaña Categorías

El administrador del sistema de su instalación de VMS de XProtect define qué propiedades de categorías tiene a su disposición.

Las propiedades de categorías pueden ser:

- Listas desde las que puede seleccionar un valor
- Casillas
- Campos de fecha y hora
- Campos para introducir números o texto libre.

En la pestaña Comentarios

Aquí puede añadir y editar comentarios sobre un incidente.

En la pestaña Lista de secuencias

En esta pestaña, puede ver todas las secuencias que ha añadido al proyecto de incidente seleccionado. También puede quitar secuencias de un proyecto de incidente. Consulte [Quitar secuencias de un proyecto de incidente en la página 42](#).

Si quiere añadir más secuencias, consulte [Añadir secuencias adicionales a un proyecto de incidente en la página 40](#).

En la pestaña Llamadas

Aquí puede añadir información sobre las llamadas que hace o recibe en relación con un incidente y documentar la llegada y la marcha de la policía u otras personas a la escena.

En la pestaña Registros de actividad

En los Registros de actividad, el sistema escribe entradas de registro para acciones de los usuarios en relación con el proyecto de incidente. Consulte [Ver entradas de registro de actividad del usuario para un proyecto de incidente en la página 44](#).

Crear proyectos de incidentes

Creación de proyectos de incidentes (explicación)

Hay varias formas de crear un proyecto de incidente.Cuál es mejor depende de lo siguiente:

- Cuando descubra el incidente.
- Si necesita solucionar la situación en curso in situ y tiene poco o nada de tiempo para crear su proyecto de incidente.
- Si no hay secuencias que añadir al proyecto de incidente.
- Su preferencia personal.

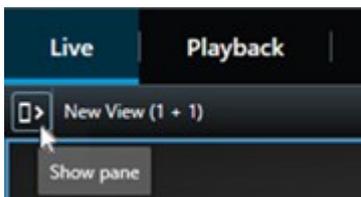


Si necesita secuencias en un proyecto de incidente con un periodo de retención superior al definido en su VMS de XProtect, exporte el proyecto de incidente. Consulte [Exportar un proyecto de incidente en la página 45](#).

Crear un proyecto de incidente en tiempo real

Si se da cuenta de un incidente mientras está en curso y no necesita resolver personalmente la situación in situ, siga el siguiente método para añadir secuencias y documentar el incidente.

1. En la pestaña **Directo**, seleccione **Mostrar panel**.



2. En el panel **plug-ins de MIP e Incidentes**, seleccione **Iniciar proyecto de incidente**, y XProtect Incident Manager empieza a recopilar las secuencias en la vista actual.
3. (opcional) Cambie las vistas para seguir a personas y objetos relacionados con el incidente.
4. (opcional) Llame para pedir asistencia con el fin de solucionar la situación in situ.
5. Seleccione **Guardar proyecto de incidente** cuando el incidente haya parado y no necesite más evidencia.
6. Seleccione el tipo de incidente y dé una descripción al proyecto de incidente. Seleccione **Guardar**.
7. Seleccione la pestaña **Incidentes** y haga doble clic en el proyecto de incidente que acaba de crear para abrirlo.



8. En la pestaña **Detalles principales**, seleccione un estado para la gestión del incidente.
9. En la pestaña **Categorías**, seleccione e introduzca las distintas propiedades que el administrador del VMS ha definido para su organización.
10. En la pestaña **Comentarios**, introduzca información sobre el incidente en formato de texto libre. Escriba sus comentarios de modo que el proyecto de incidente se complete incluso sin ninguna secuencia desde el VMS.
11. En la pestaña **Lista de secuencias**, puede ver todas las secuencias añadidas al proyecto de incidente. Revise si todas las secuencias son relevantes, y quite las que no lo sean.
12. En la pestaña **Llamadas**, añada información sobre las llamadas que ha hecho o recibido en relación con el incidente.

13. Seleccione **Guardar**.
14. Si quiere añadir más secuencias a su proyecto de incidente, consulte [Añadir secuencias adicionales a un proyecto de incidente en la página 40](#).



Si necesita secuencias en un proyecto de incidente con un periodo de retención superior al definido en su VMS de XProtect, exporte el proyecto de incidente. Consulte [Exportar un proyecto de incidente en la página 45](#).

Si lo prefiere, puede utilizar los otros métodos para crear proyectos de incidentes. Consulte [Crear un proyecto de incidente después de que se haya producido un incidente en la página 37](#) o [Crear un proyecto de incidente sin vídeo en la página 39](#).

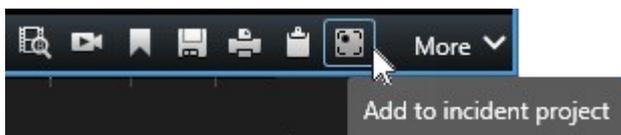
Crear un proyecto de incidente después de que se haya producido un incidente

Existen dos formas de crear proyectos de incidentes después de que el incidente se haya producido.

- Añada una o varias secuencias de una en una, y, a continuación, desde el borrador de lista de secuencias, guárdelas en un nuevo proyecto de incidente. Consulte [Añadir secuencias de reproducción a un proyecto de incidente nuevo en la página 37](#).
- Añada solo una secuencia y guárdela directamente en un proyecto de incidente nuevo. Consulte [Añadir una secuencia de reproducción a un nuevo proyecto de incidente en la página 38](#).

Añadir secuencias de reproducción a un proyecto de incidente nuevo

1. En la pestaña **Directo** o **Reproducción**, seleccione el icono **Añadir a proyecto de incidente** en la esquina inferior derecha de la posición de la cámara desde la que quiere añadir una secuencia.



2. Seleccione **Añadir al borrador de lista de secuencias**.
3. Seleccione **Seleccionar hora de inicio** y arrastre la línea temporal hasta encontrar el momento en que se inició el incidente.
4. Seleccione **Añadir a proyecto de incidente** de nuevo para continuar con la selección de la hora de fin.
5. Seleccione **Seleccionar hora de fin** y arrastre la línea temporal hasta encontrar el momento en que finalizó el incidente.
6. Seleccione **Añadir a proyecto de incidente** de nuevo y seleccione **Aceptar**.
7. Repita los pasos anteriores tantas veces como sea necesario para obtener todas las secuencias relevantes para su proyecto de incidente.
8. Seleccione el icono **Añadir a proyecto de incidente** y seleccione **Ver borrador de lista de secuencias**.

9. Seleccione **Añadir todo a nuevo proyecto de incidente**.
10. Seleccione el tipo de incidente y dé una descripción al proyecto de incidente. Seleccione **Guardar**.
11. Seleccione la pestaña **Incidentes** y haga doble clic en el proyecto de incidente que acaba de crear para abrirlo.



12. En la pestaña **Detalles principales**, seleccione un estado para la gestión del incidente.
13. En la pestaña **Categorías**, seleccione e introduzca las distintas propiedades que el administrador del VMS ha definido para su organización.
14. En la pestaña **Comentarios**, introduzca información sobre el incidente en formato de texto libre.
Escriba sus comentarios de modo que el proyecto de incidente se complete incluso sin ninguna secuencia desde el VMS.
15. En la pestaña **Lista de secuencias**, puede ver todas las secuencias añadidas al proyecto de incidente. Revise si todas las secuencias son relevantes, y quite las que no lo sean.
16. En la pestaña **Llamadas**, añada información sobre las llamadas que ha hecho o recibido en relación con el incidente.
17. Seleccione **Guardar**.
18. Si quiere añadir más secuencias a su proyecto de incidente, consulte [Añadir secuencias adicionales a un proyecto de incidente en la página 40](#).

Añadir una secuencia de reproducción a un nuevo proyecto de incidente

1. En la pestaña **Directo** o **Reproducción**, seleccione el icono **Añadir a proyecto de incidente** en la esquina inferior derecha de la posición de la cámara desde la que quiere añadir una secuencia.



2. Seleccione **Añadir a nuevo proyecto de incidente**.
3. Seleccione **Seleccionar hora de inicio** y arrastre la línea temporal hasta encontrar el momento en que se inició el incidente.
4. Seleccione **Añadir a proyecto de incidente** de nuevo para continuar con la selección de la hora de fin.
5. Seleccione **Seleccionar hora de fin** y arrastre la línea temporal hasta encontrar el momento en que finalizó el incidente.
6. Seleccione **Añadir a proyecto de incidente** de nuevo y seleccione **Aceptar**.
7. Seleccione el tipo de incidente y dé una descripción al proyecto de incidente. Seleccione **Guardar**.

8. Seleccione la pestaña **Incidentes** y haga doble clic en el proyecto de incidente que acaba de crear para abrirlo.



9. En la pestaña **Detalles principales**, seleccione un estado para la gestión del incidente.
10. En la pestaña **Categorías**, seleccione e introduzca las distintas propiedades que el administrador del VMS ha definido para su organización.
11. En la pestaña **Comentarios**, introduzca información sobre el incidente en formato de texto libre.
Escriba sus comentarios de modo que el proyecto de incidente se complete incluso sin ninguna secuencia desde el VMS.
12. En la pestaña **Lista de secuencias**, puede ver todas las secuencias añadidas al proyecto de incidente. Revise si todas las secuencias son relevantes, y quite las que no lo sean.
13. En la pestaña **Llamadas**, añada información sobre las llamadas que ha hecho o recibido en relación con el incidente.
14. Seleccione **Guardar**.
15. Si quiere añadir más secuencias a su proyecto de incidente, consulte [Añadir secuencias adicionales a un proyecto de incidente en la página 40](#).

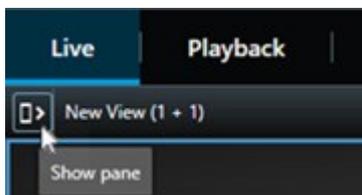


Si necesita secuencias en un proyecto de incidente con un periodo de retención superior al definido en su VMS de XProtect, exporte el proyecto de incidente. Consulte [Exportar un proyecto de incidente en la página 45](#).

Crear un proyecto de incidente sin vídeo

Si prefiere iniciar un proyecto de incidente sin secuencias desde el VMS, utilice el método siguiente. Quizá no tiene tiempo para añadir secuencias ahora o quizá no hay secuencias que añadir desde el VMS, pero aún quiere documentar y gestionar el incidente sin secuencias junto con sus otros proyectos de incidentes en XProtect Smart Client. Si hay secuencias, siempre puede añadirlas más adelante.

1. En la pestaña **Directo**, seleccione **Mostrar panel**.



2. En el panel **plug-ins de MIP e Incidentes**, seleccione **Crear proyecto de incidente vacío**.

3. Seleccione la pestaña **Incidentes** y haga doble clic en el proyecto de incidente que acaba de crear para abrirlo.



4. En la pestaña **Detalles principales**, seleccione un estado para la gestión del incidente.
5. En la pestaña **Categorías**, seleccione e introduzca las distintas propiedades que el administrador del VMS ha definido para su organización.
6. En la pestaña **Comentarios**, introduzca información sobre el incidente en formato de texto libre.
Escriba sus comentarios de modo que el proyecto de incidente se complete incluso sin ninguna secuencia desde el VMS.
7. En la pestaña **Lista de secuencias**, puede ver todas las secuencias añadidas al proyecto de incidente. Revise si todas las secuencias son relevantes, y quite las que no lo sean.
8. En la pestaña **Llamadas**, añada información sobre las llamadas que ha hecho o recibido en relación con el incidente.
9. Seleccione **Guardar**.
10. Si quiere añadir más secuencias a su proyecto de incidente, consulte [Añadir secuencias adicionales a un proyecto de incidente en la página 40](#).



Si necesita secuencias en un proyecto de incidente con un periodo de retención superior al definido en su VMS de XProtect, exporte el proyecto de incidente. Consulte [Exportar un proyecto de incidente en la página 45](#).

Editar proyectos de incidentes

Añadir secuencias adicionales a un proyecto de incidente

Si ha creado un proyecto de incidente en tiempo real, puede que quiera añadir secuencias que muestren qué ocurrió antes de que iniciara el incidente.

Añadir una secuencia cada vez

1. En la pestaña **Directo** o **Reproducción**, seleccione el icono **Añadir a proyecto de incidente** en la esquina inferior derecha de la posición de la cámara desde la que quiere añadir una secuencia.



2. Seleccione **Añadir a proyecto de incidente existente**.

3. Seleccione **Seleccionar hora de inicio** y arrastre la línea temporal hasta encontrar el momento en que se inició el incidente.
4. Seleccione **Añadir a proyecto de incidente** de nuevo para continuar con la selección de la hora de fin.
5. Seleccione **Seleccionar hora de fin** y arrastre la línea temporal hasta encontrar el momento en que finalizó el incidente.
6. Seleccione **Añadir a proyecto de incidente** de nuevo y seleccione **Aceptar**.
7. Seleccione el proyecto de incidente al que quiere añadir la secuencia.



Resulta difícil encontrar el proyecto de incidente concreto, por lo que puede usar las opciones de filtro. Consulte [Filtrar proyectos de incidentes en la página 43](#).

Añadir varias secuencias

1. En la pestaña **Directo** o **Reproducción**, seleccione el icono **Añadir a proyecto de incidente** en la esquina inferior derecha de la posición de la cámara desde la que quiere añadir una secuencia.



2. Seleccione **Añadir al borrador de lista de secuencias**.
3. Seleccione **Seleccionar hora de inicio** y arrastre la línea temporal hasta encontrar el momento en que se inició el incidente.
4. Seleccione **Añadir a proyecto de incidente** de nuevo para continuar con la selección de la hora de fin.
5. Seleccione **Seleccionar hora de fin** y arrastre la línea temporal hasta encontrar el momento en que finalizó el incidente.
6. Seleccione **Añadir a proyecto de incidente** de nuevo y seleccione **Aceptar**.
7. Repita los pasos anteriores tantas veces como sea necesario para obtener todas las secuencias relevantes para su proyecto de incidente.
8. Seleccione el icono **Añadir a proyecto de incidente** y seleccione **Ver borrador de lista de secuencias**.
9. Seleccione las secuencias en el borrador de lista de secuencias que quiera añadir a su proyecto de incidente existente y seleccione **Añadir todo a proyecto de incidente existente**.
10. Seleccione el proyecto de incidente al que quiere añadir la secuencia.



Resulta difícil encontrar el proyecto de incidente concreto, por lo que puede usar las opciones de filtro. Consulte [Filtrar proyectos de incidentes en la página 43](#).

Cambiar estados, comentarios y otras propiedades del incidente

Normalmente quiere mantener actualizados los proyectos de incidentes existentes para optimizar la gestión de incidentes y documentar el desarrollo más reciente y la información relacionada con el incidente.

Ejemplos de cuando actualizar un proyecto de incidente:

- El estado de la fase de gestión de incidentes ha cambiado y, por tanto, también actualiza el estado de su proyecto de incidente.
- Ha realizado una llamada adicional o ha recibido una llamada nueva sobre el incidente, y, por tanto, añade información sobre la llamada al proyecto de incidente.
- Ha exportado el proyecto de incidente y, por tanto, añade un comentario sobre donde guardó la exportación en la red de su organización.

Para actualizar su proyecto de incidente:

1. Seleccione la pestaña **Incidentes** y haga doble clic en el proyecto de incidente que quiere actualizar.



Resulta difícil encontrar el proyecto de incidente concreto, por lo que puede usar las opciones de filtro. Consulte [Filtrar proyectos de incidentes en la página 43](#).

2. En la pestaña **Detalles principales** puede actualizar el estado de gestión de incidentes. También puede cambiar el tipo de incidente, pero normalmente esta propiedad no cambia con el tiempo.
3. En la pestaña **Categorías**, actualice las categorías relevantes.
4. En la pestaña **Comentarios**, introduzca información adicional sobre el incidente en formato de texto libre.
5. En la pestaña **Llamadas**, añada información sobre las llamadas nuevas que ha hecho o recibido en relación con el incidente.

Quitar secuencias de un proyecto de incidente

Si ha añadido secuencias irrelevantes a un proyecto de incidente, puede quitarlas de nuevo.

1. Seleccione la pestaña **Incidentes** y haga doble clic en el proyecto de incidente que quiere actualizar.



Resulta difícil encontrar el proyecto de incidente concreto, por lo que puede usar las opciones de filtro. Consulte [Filtrar proyectos de incidentes en la página 43](#).

2. En la pestaña **Lista de secuencias**, seleccione la secuencia que quiere quitar.



Si duda si ha seleccionado la secuencia correcta, verifíquelo seleccionando **Ver vídeo**. Consulte [Ver vídeo en un proyecto de incidente en la página 43](#).

3. Seleccione **Quitar** y confirme la eliminación.

Filtrar proyectos de incidentes

Para encontrar fácilmente un proyecto de incidente, puede filtrar todos sus proyectos de incidentes basándose en esta información:

- Las secuencias en un proyecto de incidente que comienzan antes o terminan después de una hora concreta
- El intervalo de tiempo de secuencias en un proyecto de incidente
- El ID de un proyecto de incidente
- Texto en la descripción de un proyecto de incidente

Para filtrar proyectos de incidentes:

1. Seleccione la pestaña **Incidentes**.
2. Utilice uno o varios filtros para encontrar un proyecto de incidente específico.
3. Seleccione el proyecto de incidente.

Ver vídeo en un proyecto de incidente

Usted y sus colegas pueden ver el vídeo añadido a un proyecto de incidente. Por ejemplo, para recordarse el incidente, verlo por primera vez o comparar la evidencia en un proyecto de incidente antiguo con los de un proyecto de incidente nuevo y, quizás, relacionado.

1. Seleccione la pestaña **Incidentes** y haga doble clic en el proyecto de incidente con el vídeo que quiere ver.
2. Seleccione la pestaña **Lista de secuencias**.
3. Seleccione el botón **Ver vídeo**.
4. De la lista de secuencias en la esquina inferior derecha de la ventana, seleccione la secuencia que quiere ver.
5. Seleccione  para reproducir el vídeo hace delante.

Ver entradas de registro de actividad del usuario para un proyecto de incidente

El VMS escribe entradas de registro para cada proyecto de incidente cuando usted u otros realizan cambios en un proyecto de incidente. Las entradas de registro enumeran lo que ha cambiado, por quién y cuando se guardó el cambio.

Las entradas del registro de actividad que se muestran en XProtect Smart Client tienen información acerca de cuando un usuario:

- Crea, edita y abre un proyecto de incidente.
- Aplica y cambia valores para tipos, estados y categorías.
- Añade, edita y borra comentarios o información sobre llamadas.
- Envía un proyecto de incidente para exportación.
- Genera e imprime un informe de proyecto de incidente.
- Añade y quita secuencias.

Para ver las entradas del registro de actividad:

1. Seleccione la pestaña **Incidentes** y haga doble clic en el proyecto de incidente que quiere abrir.



Resulta difícil encontrar el proyecto de incidente concreto, por lo que puede usar las opciones de filtro. Consulte [Filtrar proyectos de incidentes en la página 43](#).

2. Seleccione la pestaña **Registros de actividad**.
3. Revise las entradas del registro de actividad.

Crear un informe con información del proyecto de incidente

Puede crear un informe con toda la información textual añadida al proyecto de incidente.

Cuando se crea el informe, puede imprimirlo y guardarlo. Puede enviar el informe a colegas, a la policía o a otros, junto con una exportación del proyecto de incidente. Una exportación contiene las secuencias añadidas al proyecto de incidente. Consulte [Exportar un proyecto de incidente en la página 45](#).

1. Seleccione la pestaña **Incidentes**.
2. Seleccione el proyecto de incidente desde el que quiere generar un informe.
3. Si quiere imprimir o guardar el informe, seleccione el **Imprimir**.

Exportar un proyecto de incidente

Las secuencias de un proyecto de incidente se borran del servidor de grabación cuando expira el periodo de retención definido en el VMS de XProtect. Si necesita las secuencias como evidencia para un tiempo más prolongado, exporte el proyecto de incidente antes de que expire el periodo de retención.

Cuando envía un proyecto de incidente para exportación, todas las secuencias del proyecto de incidente se introducen en la **Lista de exportación** en la pestaña **Exportaciones**. Puede utilizar todos los ajustes disponibles en la pestaña **Exportar** cuando exporte las secuencias del proyecto de incidente.

Para obtener más información sobre los ajustes de exportación, consulte también el manual del usuario para XProtect Smart Client (<https://doc.milestonesys.com/2022r3/es-ES/portal/hm/chapter-page-sc-user-manual.htm>).

Para exportar secuencias añadidas a un proyecto de incidente:

1. Seleccione la pestaña **Incidentes**.
2. Seleccione el proyecto de incidente que quiere exportar.
3. Seleccione **Enviar para exportar**.

Se muestra la pestaña **Exportar**, y todas las secuencias del proyecto de incidente se añaden a la **Lista de exportación**.

4. Seleccione los formatos preferidos y otros ajustes para su exportación.

Para obtener más información sobre cómo crear evidencia de vídeo, consulte también el manual del usuario para XProtect Smart Client (<https://doc.milestonesys.com/2022r3/es-ES/portal/hm/chapter-page-sc-user-manual.htm>).

Cuando guarde o comparta su exportación, normalmente también guardaría o compartiría un informe con toda la información textual añadida al mismo proyecto de incidente. Consulte [Crear un informe con información del proyecto de incidente en la página 44](#).

Borrar un proyecto de incidente

Si ya no necesita conservar un proyecto de incidente, puede borrarlo. No puede deshacer el borrado.

1. Seleccione la pestaña **Incidentes**.
2. Seleccione el proyecto de incidente que quiere borrar.
3. Seleccione **Borrar** y confirme el borrado.



Si tiene dudas sobre si eliminar un proyecto de incidente, puede abrirlo y revisar la información que contiene antes de eliminarlo. Asimismo, vea una o más secuencias de vídeo para asegurarse de que ha seleccionado el proyecto de incidente correcto para borrar.

Solución de problemas

XProtect Incident Manager (solución de problemas)

Archivo de registro del sistema

En el ordenador en el que ha instalado el componente del sistema Management Server, puede encontrar el archivo de registro del sistema para XProtect Incident Manager. La ubicación del archivo de registro del sistema es C:\ProgramData\Milestone\XProtect Incident Manager\Registros. Consulte el archivo de registro si necesita solucionar errores del sistema.

Mensajes en XProtect Smart Client

No se puede añadir la secuencia. Vuelva a intentarlo más tarde.

Su conexión con los servidores de VMS es inestable. Si el problema persiste, póngase en contacto con los administradores de su sistema.

Administradores del sistema: comprueban si la red y todos los servidores de VMS y servicios están funcionando.

No se puede crear el proyecto de incidente. Vuelva a intentarlo más tarde.

Su conexión con los servidores de VMS es inestable. Si el problema persiste, póngase en contacto con los administradores de su sistema.

Administradores del sistema: comprueban si la red y todos los servidores de VMS y servicios están funcionando.

No se puede generar el informe. Vuelva a intentarlo más tarde.

Puede haber dos motivos para que aparezca este mensaje:

- a. Su conexión con los servidores de VMS es inestable. Si el problema persiste, póngase en contacto con los administradores de su sistema.

Administradores del sistema: comprueban si la red y todos los servidores de VMS y servicios están funcionando.

- b. La lista de proyectos de incidentes y las listas de secuencias no se actualizan en tiempo real. Por tanto, si ha tenido una de estas listas abiertas durante un rato y otro operador de XProtect Smart Client ha borrado elementos de la lista, verá este mensaje si intenta editar el elemento borrado de la lista o componentes incluidos en el elemento de la lista borrada.

Por ejemplo, otro operador ha borrado un proyecto de incidente mientras tenía la lista de proyectos de incidentes abierta. Aún puede ver el proyecto de incidente borrado en la lista de su ordenador, pero recibirá este mensaje de error si intenta generar un informe.

No se puede realizar esta acción. Actualice la lista.

La lista de proyectos de incidentes y las listas de secuencias no se actualizan en tiempo real. Por tanto, si ha tenido una de estas listas abiertas durante un rato y otro operador de XProtect Smart Client ha borrado elementos de la lista, verá este mensaje si también intenta borrar o guardar el proyecto de incidente que ya se ha borrado.

No se puede realizar esta acción. Vuelva a intentarlo más tarde.

Su conexión con los servidores de VMS es inestable. Si el problema persiste, póngase en contacto con los administradores de su sistema.

Administradores del sistema: comprueban si la red y todos los servidores de VMS y servicios están funcionando.

No se pueden eliminar todas las secuencias. Vuelva a intentarlo más tarde.

Su conexión con los servidores de VMS es inestable. Si el problema persiste, póngase en contacto con los administradores de su sistema.

Administradores del sistema: comprueban si la red y todos los servidores de VMS y servicios están funcionando.

No se puede guardar [x]. Vuelva a intentarlo más tarde.

Este mensaje se muestra en relación con intentar guardar un comentario, información sobre una llamada u otro ajuste. Puede haber dos motivos para que aparezca este mensaje:

- a. Su conexión con los servidores de VMS es inestable. Si el problema persiste, póngase en contacto con los administradores de su sistema.

Administradores del sistema: comprueban si la red y todos los servidores de VMS y servicios están funcionando.

- b. La lista de proyectos de incidentes y las listas de secuencias no se actualizan en tiempo real. Por tanto, si ha tenido una de estas listas abiertas durante un rato y otro operador de XProtect Smart Client ha borrado elementos de la lista, verá este mensaje si intenta editar el elemento borrado de la lista o componentes incluidos en el elemento de la lista borrada.

Por ejemplo, otro operador ha borrado un proyecto de incidente mientras tenía la lista de proyectos de incidentes abierta. Aún puede abrir el proyecto de incidente borrado desde su ordenador, pero, si intenta añadir o editar un comentario, información sobre una llamada o cambiar el estado de incidente, u otro, recibirá este mensaje de error.

Permiso denegado.

Los administradores de su sistema no le han concedido permiso para usar una característica. Póngase en contacto con los administradores de su sistema, si no puede completar sus tareas sin esta característica.

Informe generado, pero no se ha incluido toda la información.

Durante la generación del informe, se perdió la conexión con los servicios o servidores de VMS. El informe no contiene toda la información del proyecto de incidente. Intente generar el informe de nuevo.

Esta información no está disponible para usted.

Los administradores de su sistema no le han concedido permiso para usar una característica. Póngase en contacto con los administradores de su sistema, si no puede completar sus tareas sin esta característica.

Glosario

B

borrador de lista de secuencias

Una lista temporal de periodos ininterrumpidos de grabaciones con vídeo y posiblemente audio. El usuario añade las distintas secuencias al borrador de lista de secuencias como el primer paso de 1) creación de un nuevo proyecto de incidente y adición de secuencias al nuevo proyecto, o 2) adición de las secuencias a un proyecto de incidente existente.

C

categoría de incidente

Detalles opciones sobre un incidente. Con categorías, puede añadir información más pormenorizada acerca de un incidente. Ejemplos de categorías de incidentes son: la ubicación del incidente, el número de autores y se llamó a las autoridades.

E

estado de incidente

Un detalle sobre un incidente. Con estados de incidentes, puede hacer un seguimiento del progreso de la investigación de incidentes. Ejemplos de estados de incidentes son: Nuevo, En curso, En espera o Cerrado

G

gestión de incidentes

Actividades de una organización para identificar, documentar, manejar y analizar incidentes con el fin de rectificar situaciones con implicaciones negativas rápidamente, y para evitar que reaparezca en el futuro. Consulte también incidente.

I

incidente

Un acto o una situación negativos o peligrosos que podrían provocar un daño, una pérdida o una alteración del personal, las propiedades, las operaciones, los servicios o las funciones de la organización.

L

lista de secuencias

Una lista de periodos ininterrumpidos de grabaciones con vídeo y posiblemente audio originadas en el VMS XProtect.

P

propiedades del incidente

Un amplio rango de datos que puede definir para un proyecto de incidente: categorías, estado, tipo y otros

proyecto de incidente

Un proyecto en el que se almacenan los datos sobre un incidente. Los datos pueden ser vídeo, audio, comentarios, categorías de incidentes y otros datos. El operador añade los comentarios y selecciona características del incidente relevantes para un proyecto de incidente en XProtect Smart Client. En Management Client, el administrador del sistema define qué características de incidentes están disponibles para los operadores al crear proyectos de incidentes.

R

registros de actividad

Entradas del registro añadidas por el VMS que describen actividades de usuarios en el VMS.

T

tipo de incidente

Un detalle sobre un incidente. Con los tipos, categoriza de qué tipo de incidente se trata. Ejemplos de tipos de incidente son: Robo, accidente de tráfico, allanamiento.

X

XProtect Incident Manager

Producto disponible en forma de add-on de sistemas de vigilancia XProtect. Con XProtect Incident Manager, puede documentar y gestionar incidentes en XProtect Smart Client.



helpfeedback@milestone.dk

Acerca de Milestone

Milestone Systems figura entre los proveedores más destacados de software de gestión de vídeo de plataforma abierta, tecnología que ayuda a determinar cómo garantizar la seguridad, proteger activos y aumentar la eficiencia empresarial. Milestone Systems da soporte a una comunidad de plataforma abierta que fomenta la colaboración y la innovación en el desarrollo y uso de tecnologías de vídeo en red, gracias a soluciones fiables y escalables de eficacia probada en más de 150 000 instalaciones de todo el mundo. Milestone Systems se fundó en 1998 y es una empresa independiente dentro del Canon Group. Para obtener más información, visite <https://www.milestonesys.com/>.

