

MAKE THE
WORLD SEE

Milestone Systems

XProtect® Incident Manager 2023 R2

Manual de usuario



Contenido

Copyright, marcas comerciales y exención de responsabilidad	4
Productos y versiones de VMS compatibles	5
Generalidades	6
Novedades	6
En XProtect Incident Manager 2023 R1	6
Esta documentación y cursos de formación en línea	6
XProtect Incident Manager	6
Funcionamiento	8
Documentación y administración de incidentes con XProtect Incident Manager	8
Proyectos de incidentes y propiedades	8
Crear proyectos de incidentes	9
Creación de proyectos de incidentes	9
Crear un proyecto de incidente en tiempo real	9
Crear un proyecto de incidente después de que se haya producido un incidente	10
Añadir secuencias de reproducción a un proyecto de incidente nuevo	11
Añadir una secuencia de reproducción a un nuevo proyecto de incidente	12
Crear un proyecto de incidente sin vídeo	13
Editar proyectos de incidentes	14
Añadir secuencias adicionales a un proyecto de incidente	14
Añadir una secuencia cada vez	14
Añadir varias secuencias	15
Cambiar estados, comentarios y otras propiedades del incidente	16
Quitar secuencias de un proyecto de incidente	16
Filtrar proyectos de incidentes	17
Ver vídeo en un proyecto de incidente	17
Ver entradas de registro de actividad del usuario para un proyecto de incidente	17
Crear un informe con información del proyecto de incidente	18
Exportar un proyecto de incidente	19

Borrar un proyecto de incidente	19
Solución de problemas	20
Solución de problemas de XProtect Incident Manager	20
Mensajes en XProtect Smart Client	20
Glosario	22

Copyright, marcas comerciales y exención de responsabilidad

Copyright © 2023 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

Novedades

En XProtect Incident Manager 2023 R1

- Par cumplir con el RGPD u otras leyes aplicables relativas a los datos personales, ahora los administradores de XProtect Management Client pueden definir un periodo de retención para proyectos de incidentes.

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.

Esta documentación y cursos de formación en línea

Esta documentación describe cómo recopilar una sólida evidencia con las funciones en XProtect Incident Manager.

Milestone ofrece cursos de formación en línea para todos los productos de XProtect. Visite Milestone Learning Portal en <https://learn.milestonesys.com/index.htm>.

Para encontrar los cursos de XProtect Incident Manager, busque **incident manager**. El curso **Usando XProtect Incident Manager** es para operadores de XProtect Smart Client y el curso **Configurando XProtect Incident Manager** es para administradores de XProtect Management Client.

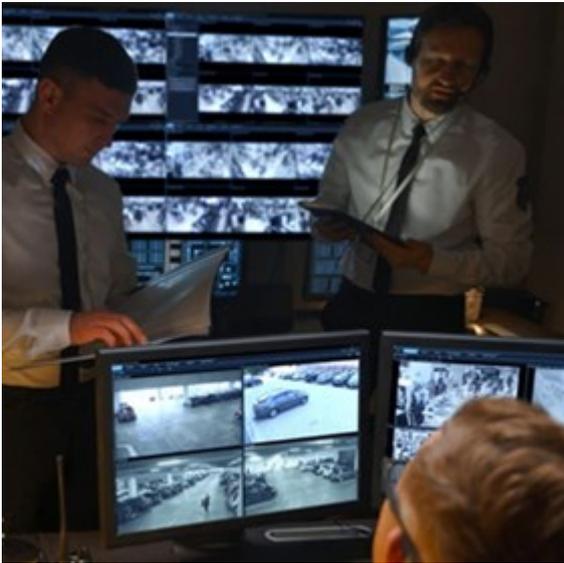
XProtect Incident Manager

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.

Funcionamiento

Documentación y administración de incidentes con XProtect Incident Manager

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

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 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.

Crear proyectos de incidentes

Creación de proyectos de incidentes

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.

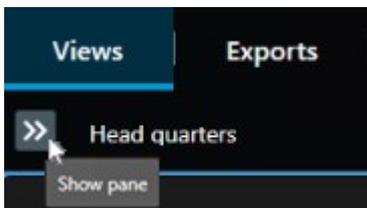


Si necesita las secuencias e información en su proyecto de incidente durante un mayor tiempo que el periodo de retención definido por el administrador para las secuencias y proyectos de incidentes, exporte su proyecto de incidente y genere un informe. Consulte [Exportar un proyecto de incidente en la página 19](#) y [Crear un informe con información del proyecto de incidente en la página 18](#).

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 el modo directo, seleccione **Mostrar panel**.

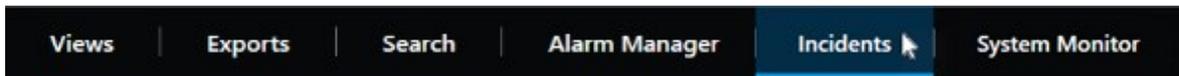


2. En el panel **plug-ins de MIP e Incidentes**, seleccione **Iniciar proyecto de incidente**, y XProtect Incident Manager empieza a recopilar las secuencias en la vista actual.
 - Opcional. Cambie las vistas para seguir a personas y objetos relacionados con el incidente.
 - Opcional. Llame para pedir asistencia con el fin de solucionar la situación in situ.

3. Seleccione **Guardar proyecto de incidente** cuando el incidente haya parado y no necesite más evidencia.
4. Seleccione el tipo de incidente y dé una descripción al proyecto de incidente. Seleccione **Guardar**.

Para añadir más información al nuevo proyecto de incidente:

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



2. Introduzca los datos necesarios sobre el incidente:
 - En la pestaña **Detalles principales**, seleccione un estado para la gestión del incidente.
 - En la pestaña **Categorías**, seleccione e introduzca las distintas propiedades que el administrador del VMS ha definido para su organización.
 - En la pestaña **Comentarios**, introduzca información sobre el incidente en formato de texto libre. Si es posible, escriba sus comentarios de modo que el proyecto de incidente se complete incluso sin ninguna secuencia desde el VMS.
 - 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.
 - En la pestaña **Llamadas**, añada información sobre las llamadas que ha hecho o recibido en relación con el incidente.
3. Seleccione **Guardar**.

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



Si necesita las secuencias e información en su proyecto de incidente durante un mayor tiempo que el periodo de retención definido por el administrador para las secuencias y proyectos de incidentes, exporte su proyecto de incidente y genere un informe. Consulte [Exportar un proyecto de incidente en la página 19](#) y [Crear un informe con información del proyecto de incidente en la página 18](#).

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 10](#) o [Crear un proyecto de incidente sin vídeo en la página 13](#).

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 11](#).
- 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 12](#).

Añadir secuencias de reproducción a un proyecto de incidente nuevo

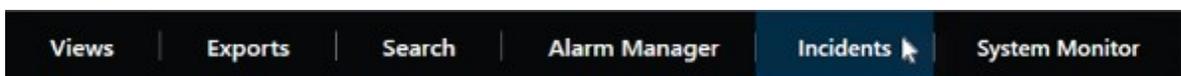
1. En el modo directo o reproducción, seleccione el icono **Añadir al proyecto de incidente** en la esquina inferior derecha del elemento de vista desde el que desea añadir una secuencia.



2. Seleccione **Añadir al borrador de lista de secuencias**.
3. Seleccione **Seleccionar hora de inicio** y arrastre las pistas de 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 finalización** y arrastre las pistas de línea temporal hasta encontrar el momento en que finalizó el incidente.
6. Seleccione **Añadir a proyecto de incidente** de nuevo y seleccione **Aceptar**.
Repita los pasos anteriores tantas veces como sea necesario para obtener todas las secuencias relevantes para su proyecto de incidente.
7. Seleccione el icono **Añadir a proyecto de incidente** y seleccione **Ver borrador de lista de secuencias**.
8. Seleccione **Añadir todo a nuevo proyecto de incidente**.
9. Seleccione el tipo de incidente y dé una descripción al proyecto de incidente. Seleccione **Guardar**.

Para añadir más información al nuevo proyecto de incidente:

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



2. Introduzca los datos necesarios sobre el incidente:
 - En la pestaña **Detalles principales**, seleccione un estado para la gestión del incidente.
 - En la pestaña **Categorías**, seleccione e introduzca las distintas propiedades que el administrador del VMS ha definido para su organización.
 - En la pestaña **Comentarios**, introduzca información sobre el incidente en formato de texto libre.

Si es posible, escriba sus comentarios de modo que el proyecto de incidente se complete incluso sin ninguna secuencia desde el VMS.

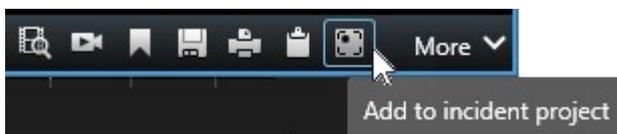
- En la pestaña **Lista de secuencias**, puede ver todas las secuencias añadidas al proyecto de incidente. Revise si todas las secuencias son relevantes, y quite las que no lo sean.
- En la pestaña **Llamadas**, añada información sobre las llamadas que ha hecho o recibido en relación con el incidente.

3. Seleccione **Guardar**.

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

Añadir una secuencia de reproducción a un nuevo proyecto de incidente

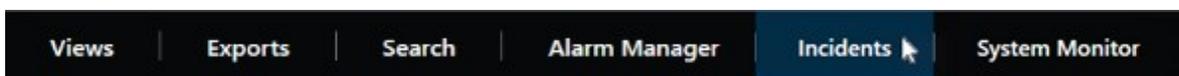
1. En el modo directo o reproducción, seleccione el icono **Añadir al proyecto de incidente** en la esquina inferior derecha del elemento de vista desde el que desea añadir una secuencia.



2. Seleccione **Añadir a nuevo proyecto de incidente**.
3. Seleccione **Seleccionar hora de inicio** y arrastre las pistas de 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 finalización** y arrastre las pistas de 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**.

Para añadir más información al nuevo proyecto de incidente:

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



2. Introduzca los datos necesarios sobre el incidente:
 - En la pestaña **Detalles principales**, seleccione un estado para la gestión del incidente.
 - En la pestaña **Categorías**, seleccione e introduzca las distintas propiedades que el administrador del VMS ha definido para su organización.
 - En la pestaña **Comentarios**, introduzca información sobre el incidente en formato de texto libre.

Si es posible, escriba sus comentarios de modo que el proyecto de incidente se complete incluso sin ninguna secuencia desde el VMS.

- 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.
- En la pestaña **Llamadas**, añada información sobre las llamadas que ha hecho o recibido en relación con el incidente.

3. Seleccione **Guardar**.

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

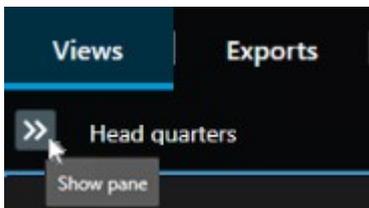


Si necesita las secuencias e información en su proyecto de incidente durante un mayor tiempo que el periodo de retención definido por el administrador para las secuencias y proyectos de incidentes, exporte su proyecto de incidente y genere un informe. Consulte [Exportar un proyecto de incidente en la página 19](#) y [Crear un informe con información del proyecto de incidente en la página 18](#).

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 tenga tiempo para añadir secuencias ahora o quizá no haya 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 el modo 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. Introduzca los datos necesarios sobre el incidente:

- En la pestaña **Detalles principales**, seleccione un estado para la gestión del incidente.
- En la pestaña **Categorías**, seleccione e introduzca las distintas propiedades que el administrador del VMS ha definido para su organización.
- En la pestaña **Comentarios**, introduzca información sobre el incidente en formato de texto libre.

Si es posible, escriba sus comentarios de modo que el proyecto de incidente se complete incluso sin ninguna secuencia desde el VMS.

- 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.
- En la pestaña **Llamadas**, añada información sobre las llamadas que ha hecho o recibido en relación con el incidente.

5. Seleccione **Guardar**.

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



Si necesita las secuencias e información en su proyecto de incidente durante un mayor tiempo que el periodo de retención definido por el administrador para las secuencias y proyectos de incidentes, exporte su proyecto de incidente y genere un informe. Consulte [Exportar un proyecto de incidente en la página 19](#) y [Crear un informe con información del proyecto de incidente en la página 18](#).

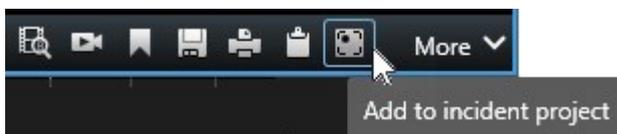
Editar proyectos de incidentes

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 el modo directo o reproducción, seleccione el icono **Añadir al proyecto de incidente** en la esquina inferior derecha del elemento de vista desde el que desea añadir una secuencia.



2. Seleccione **Añadir a proyecto de incidente existente**.
3. Seleccione **Seleccionar hora de inicio** y arrastre las pistas de 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 finalización** y arrastre las pistas de 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.



Si no puede encontrar un proyecto de incidente concreto, que puede usar las opciones de filtro. Consulte [Filtrar proyectos de incidentes en la página 17](#).

Añadir varias secuencias

1. En el modo directo o reproducción, seleccione el icono **Añadir al proyecto de incidente** en la esquina inferior derecha del elemento de vista desde el que desea añadir una secuencia.



2. Seleccione **Añadir al borrador de lista de secuencias**.
3. Seleccione **Seleccionar hora de inicio** y arrastre las pistas de 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 finalización** y arrastre las pistas de 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.



Si no puede encontrar un proyecto de incidente concreto, que puede usar las opciones de filtro. Consulte [Filtrar proyectos de incidentes en la página 17](#).

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.



Si no puede encontrar un proyecto de incidente concreto, que puede usar las opciones de filtro. Consulte [Filtrar proyectos de incidentes en la página 17](#).

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.

No puede cambiar las propiedades **ID**, **Creado por** o **Hora de inicio y final**.

3. En la pestaña **Categorías**, seleccione y 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.



Si no puede encontrar un proyecto de incidente concreto, que puede usar las opciones de filtro. Consulte [Filtrar proyectos de incidentes en la página 17](#).

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 17](#).

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 distinta información.

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

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



Si no puede encontrar un proyecto de incidente concreto, que puede usar las opciones de filtro. Consulte [Filtrar proyectos de incidentes en la página 17](#).

2. Seleccione la pestaña **Registros de actividad**.

Las entradas del registro de actividad muestran 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.

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.

Los proyectos de incidentes se eliminan automáticamente cuando se alcanzan los periodos de retención. Por tanto, si necesita mantener la información textual en los proyectos de incidente, como evidencia durante un periodo más largo, debe generar un informe antes de que caduque el periodo de retención.

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 19](#).

1. Seleccione la pestaña **Incidentes**.
2. Seleccione el proyecto de incidente desde el que quiere generar un informe.
3. Seleccione **Crear informe**.
4. De forma predeterminada, todos los nombres de usuario están ocultos en el informe. Seleccione **Mostrar nombres de usuario** para ver los nombres.
5. Si quiere imprimir o guardar el informe, seleccione **Imprimir**.

La configuración de **Mostrar nombres de usuario** determina si los nombres de usuario están ocultos o se muestra en el informe impreso o guardado.

Exportar un proyecto de incidente

Los proyectos de incidentes y las secuencias se eliminan automáticamente cuando se alcanzan los periodos de retención. Por tanto, si necesita una evidencia de vídeo durante un periodo más largo, exporte los proyectos antes de que caduquen los periodos 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/2023r2/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/2023r2/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 18](#).

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

Solución de problemas de XProtect Incident Manager

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/>.

